

CHANGES HISTORY

Date	Changes	Version
March 2021	First version of Whistle Blowing and Complaint Handling Policy	1.0



CONTENTS

I.	BACKGROUND	3
II.	PURPOSE	4
III.	APPLICATION	5
IV.	DEFINITION.....	6
V.	GUIDANCE	7
VI.	ADMINISTRATION – COMMUNICATIONS, TRAINING AND POLICY REVIEW	9

**I. LATAR BELAKANG**

Dokumen kebijakan *Whistle Blowing* dan Penanganan Keluhan ini merupakan kelanjutan dari keinginan Perusahaan untuk memperkuat prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Kebijakan tersebut mengatur tentang kondisi dan prosedur penyelidikan dugaan korupsi, penipuan, perbuatan menyimpang lainnya dan / atau hukum lain yang berlaku di Indonesia.

II. TUJUAN

- 2.1 PT. Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG Tbk. ("AJSM") tidak mentolerir malpraktik, ketidakwajaran, ketidakpatuhan pada undang-undang atau kesalahan yang dilakukan oleh karyawan (sebagaimana didefinisikan dalam paragraf 3.1.2) selama bekerja. Kebijakan ini dimaksudkan untuk memberikan penjelasan untuk mempromosikan *whistle blowing* yang bertanggung jawab dan aman tanpa takut akan konsekuensi yang merugikan.
- 2.2 Kebijakan ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja di mana Karyawan, perwakilan pihak ketiga, dan pihak eksternal dapat menyampaikan kekhawatiran tentang pelanggaran, penyimpangan atau malpraktek, tanpa rasa takut akan pelecehan dan / atau viktimisasi dan dengan jaminan bahwa kekhawatiran mereka akan ditanggapi dengan serius dan diselidiki, dan hasilnya dikomunikasikan.
- 2.3 Ini dimaksudkan untuk mendorong Karyawan, perwakilan pihak ketiga, dan pihak eksternal untuk melaporkan perilaku yang tidak etis atau ilegal. Tujuan kebijakan meliputi:
- 2.3.1 Mendorong pelaporan tepat waktu tentang dugaan malpraktek / kesalahan;
- 2.3.2 Menyediakan saluran rahasia untuk eskalasi masalah tanpa takut akan tindakan pembalasan;
- 2.3.3 Memastikan tanggapan yang konsisten dan tepat waktu terhadap

I. BACKGROUND

This Whistle Blowing and Complaint Handling policy document are in furtherance of the Company's desire to strengthen good corporate governance principles. The policy sets forth the condition and procedures investigations of allegation of corruption, fraud, other misconduct and/or any other applicable laws in Indonesia.

II. PURPOSE

- 2.1 PT. Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG Tbk. ("AJSM") do not tolerate any malpractice, impropriety, statutory non-compliance or wrongdoing by employees (as defined in paragraph 3.1.2) in the course of their work. This Policy is intended to provide a explanation to promote responsible and secure whistle blowing without fear of adverse consequences.
- 2.2 The Policy aims to create a work environment where Employees, third party representatives and external parties are able to raise concerns on misconduct, irregularities or malpractices, without fear of harassment and/or victimization and with an assurance that their concerns will be taken seriously and investigated, and the outcome duly communicated.
- 2.3 It is intended to encourage Employees, third party representatives and external parties to report unethical or illegal conduct. Policy objectives include:
- 2.3.1 Encourage timely reporting of alleged malpractices/misconduct;
- 2.3.2 Provide a confidential channel for escalation of concerns without fear of reprisal;
- 2.3.3 Ensure consistent and timely response to reported



ketidakwajaran dan kesadaran yang dilaporkan oleh pelapor tentang opsi / hak mereka;

improprieties and awareness by whistle blowers of their options/rights;

2.3.4 Memastikan pengawasan yang tepat oleh Dewan Direksi;

2.3.4 Ensure appropriate oversight by the Board of Directors;

2.3.5 Berfungsi sebagai sarana untuk mencegah dan menghalangi pelanggaran yang mungkin terjadi;

2.3.5 Serve as a means of preventing and deterring misconduct that may be contemplated;

2.3.6 Melindungi hak AJSM; dan

2.3.6 Protect the rights of AJSM; and

2.3.7 Mempromosikan budaya transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan integritas.

2.3.7 Promote a culture of transparency, accountability, fairness, and integrity.

III. APLIKASI

III. APPLICATION

3.1 Kebijakan ini berlaku untuk:

3.1 This Policy applies to:

3.1.1 AJSM dimana AJSM memiliki kendali manajemen;

3.1.1 AJSM where AJSM have management control;

3.1.2 Semua Karyawan (termasuk AJSM yang memiliki kendali manajemen) termasuk namun tidak terbatas pada berikut ini: pejabat, direktur, pekerja lepas / paruh waktu, *trainee*, staf yang diperbantukan, magang, atau orang lain yang terkait dengan kami (secara kolektif disebut sebagai "Karyawan" dalam Kebijakan ini); dan

3.1.2 All Employees (including those AJSM have management control) including but not limited to the following: officers, directors, freelance/part-time workers, trainees, seconded staff, interns, or any other person associated with us (collectively referred to as "Employees" in this Policy); and

3.1.3 Perwakilan Pihak Ketiga (sebagaimana didefinisikan dalam Paragraf 4.3 di bawah); dan

3.1.3 Third Party Representatives (as defined in Paragraph 4.3 below); and

3.1.4 Pihak Eksternal (sebagaimana didefinisikan dalam Paragraf 4.1 di bawah).

3.1.4 External Parties (as defined in Paragraph 4.1 below).

3.2 Kebijakan memungkinkan pelaporan oleh pihak internal dan eksternal tentang hal-hal tersebut ke WBS, tanpa takut akan pembalasan, diskriminasi atau konsekuensi yang merugikan, dan juga mengizinkan AJSM untuk menangani laporan tersebut dengan mengambil tindakan yang sesuai, tidak terbatas pada, mendisiplinkan atau menghentikan pekerjaan dan / atau layanan dari mereka yang bertanggung jawab.

3.2 The Policy allows for reporting by internal and external parties of such matters to the WBS, without fear of reprisal, discrimination or adverse consequences, and also permits AJSM to address such reports by taking appropriate action, including, but not limited to, disciplining or terminating the employment and/or services of those responsible.



3.3 Insiden yang dapat dilaporkan untuk *whistle blowing* meliputi:

- 3.3.1 Semua bentuk malpraktek atau ketidakwajaran keuangan atau non-keuangan seperti penipuan, korupsi, penyuapan atau pencurian.
- 3.3.2 Pelecehan dan penyalahgunaan serta representasi yang keliru tentang kekuasaan dan otoritas;
- 3.3.3 Kegagalan untuk mematuhi hukum dan peraturan;
- 3.3.4 Tindakan yang merugikan kesehatan dan keselamatan atau lingkungan;
- 3.3.5 Diskriminasi atas dasar jenis kelamin, ras, disabilitas;
- 3.3.6 Konflik kepentingan yang serius tanpa pengungkapan;
- 3.3.7 Pelanggaran kebijakan AJSM; dan
- 3.3.8 Menyembunyikan informasi tentang salah satu malpraktek di atas atau perbuatan salah

IV. DEFINISI

- 4.1 "Pihak Eksternal" mengacu pada, tetapi tidak terbatas pada, anggota masyarakat atau mereka yang terkena dampak berbagai kegiatan organisasi atau bisnis AJSM.
- 4.2 "Pejabat Penerima" mengacu pada Tim *Whistle Blowing* ("WB") yang dipimpin oleh Kepala Audit Internal yang bertanggung jawab atas penyelidikan, penanganan dan eskalasi masalah yang dilaporkan. Anggota Tim WB terdiri dari Kepala Legal dan Kepala Kepatuhan & Manajemen Risiko.
- 4.3 "Perwakilan Pihak Ketiga" mengacu pada pihak luar yang bertindak atas nama AJSM. Perwakilan Pihak Ketiga terdiri dari, namun tidak terbatas pada, agen, konsultan, distributor, mitra bisnis, kontraktor, staf penjualan, konsultan bisnis, mitra usaha patungan, dan vendor tertentu, tetapi tidak termasuk pialang/*broker*. Misalnya, *vendor* yang tidak mewakili AJSM dalam berurusan dengan Pelanggan dan Pejabat Pemerintah dan yang hanya memasok barang ke AJSM tidak dianggap sebagai Perwakilan Pihak Ketiga. Demikian pula, *broker* yang disewa

3.3 Reportable incidents for whistle blowing include:

- 3.3.1 All forms of financial or non-financial malpractices or impropriety such as fraud, corruption, bribery or theft.
- 3.3.2 Harassment and abuse and misrepresentation of power and authority;
- 3.3.3 Failure to comply with laws and regulations;
- 3.3.4 Actions detrimental to health and safety or the environment;
- 3.3.5 Discrimination on the basis of gender, race, disabilities;
- 3.3.6 Serious conflict of interest without disclosure;
- 3.3.7 Breach of AJSM's policies; and
- 3.3.8 Concealing information about any of the above malpractice or misconduct

IV. DEFINITION

- 4.1 "External Parties" refer broadly to, but not limited to, members of the public or those who are impacted by various organisational or business activities of AJSM.
- 4.2 "Receiving Officer" refers to the Whistle Blowing ("WB") Team which lead by Head of the Internal Audit who is responsible for the investigation, handling and escalation of reportable concerns. The WB Team member consists of Head of Legal and Head of Compliance & Risk Management.
- 4.3 "Third Party Representative" refers to any outside party acting on behalf of AJSM. Third Party Representatives consist of but may not be limited to the following: agents, consultants, distributors, business partners, contractors, sales person, business consultants, joint-venture partners and certain vendors but shall not include brokers. For example, vendors that do not represent AJSM in dealing with Customers and Government Officials and which only supply goods to AJSM are not considered being Third Party



oleh Pelanggan untuk membantu memilih *vendor* tidak dianggap sebagai "Perwakilan Pihak Ketiga".

4.4 "Whistle Blowing" mengacu pada pengungkapan sukarela atas malpraktik individu atau organisasi oleh seseorang yang memiliki akses istimewa ke data, peristiwa, atau informasi tentang kesalahan atau malpraktik yang sebenarnya, dicurigai, atau diantisipasi di dalam atau oleh AJSM yang berada dalam kemampuannya untuk mengontrol. Ada dua kategori *whistle blower* yaitu:

4.4.1 "Pelapor Internal" mengacu pada Semua Karyawan yang diharapkan melaporkan insiden pelanggaran yang melibatkan rekan kerja, supervisor / atasan atau pejabat manajemen puncak ke WBS.

4.4.2 "Pelapor Eksternal" mengacu pada Perwakilan Pihak Ketiga dan pihak eksternal yang melaporkan kesalahan Semua Karyawan ke WBS.

4.5 Keluhan mengacu kepada pelaporan yang dibuat oleh Whistle Blower atas hal-hal yang terangkum dalam pasal 3.3

V. PANDUAN

Mekanisme Pelaporan

5.1 AJSM mendorong Semua Karyawan, Perwakilan Pihak Ketiga, dan Pihak Eksternal untuk mencantumkan nama mereka pada tuduhan mereka jika memungkinkan. Kekhawatiran atau ketidakberesan yang diungkapkan secara anonim lebih sulit untuk ditindaklanjuti secara efektif tetapi akan dipertimbangkan, dengan mempertimbangkan hal-hal berikut:

5.1.1 Keseriusan masalah yang diangkat;

5.1.2 Signifikansi dan kredibilitas urusan/masalah;

5.1.3 Kemungkinan untuk mengkonfirmasi tuduhan dari sumber yang dapat diatribusikan dan informasi yang diberikan.

Representatives. Similarly, brokers hired by Customers to assist with selecting vendors are not considered to be "Third Party Representatives".

4.4 "Whistle Blowing" refers to a voluntary disclosure of individual or organisational malpractice by a person who has privileged access to data, events, or information about an actual, suspected, or anticipated wrongdoing or malpractice within or by AJSM that is within its ability to control. There are two categories of whistle blowers namely:

4.4.1 "Internal Whistle Blowers" refers to All Employees who are expected to report incidents of misconduct involving peer, supervisor/superior or top management officer to WBS.

4.4.2 "External Whistle Blowers" refers to Third Party Representative and external parties who report wrong doings of All Employees to the WBS.

4.5 Complaint refers to the reporting made by the Whistle Blower on matters summarized in article 3.3.

V. GUIDANCE

Reporting Mechanisms

5.1 AJSM encourages All Employees, Third Party Representatives, and External Parties to put their names to their allegations whenever possible. Concerns or irregularities expressed anonymously are more difficult to act upon effectively but they will be considered, taking into account the following:

5.1.1 Seriousness of issues raised;

5.1.2 Significance and credibility of concerns;

5.1.3 Likelihood of confirming the allegation from attributable sources and information provided.



- | | |
|--|--|
| <p>5.2 Semua masalah atau ketidakberesan yang sah yang diangkat akan diakui dan diperlakukan dengan penuh keyakinan selama proses berlangsung.</p> <p>5.3 Kekhawatiran dapat diangkat secara lisan atau tertulis. Karena penting bagi AJSM untuk memiliki semua informasi penting agar dapat mengevaluasi dan menyelidiki pengaduan secara efektif, laporan yang dibuat harus memberikan sedetail dan sespesifik mungkin. Petugas Penerima adalah Tim WBS.</p> | <p>5.2 All valid concerns or irregularities raised will be acknowledged and treated with confidence throughout the process.</p> <p>5.3 Concerns may be raised verbally or in writing. As it is essential for AJSM to have all critical information in order to be able to effectively evaluate and investigate a complaint, the report made should provide as much detail and be as specific as possible. The Receiving Officer is WBS Team.</p> |
|--|--|

Rincian kontak Petugas Penerima adalah sebagai berikut:

The contact details of the Receiving Officer are as follows:

Channel by Third Party Administrator	Internal Channel
Hotline: +62 21 5092 8905	E-mail: pengaduan@sinarmasmsiglife.co.id
Website: https://msigspeakup.com	Anonym Drop-box
Email: report@msigspeakup.com	
PO Box: 2621 JKP 10026	
SMS and WhatsApp: +62 821 1786 0321	

Pengamanan

- 5.4 AJSM melarang diskriminasi, pembalasan atau pelecehan dalam bentuk apapun terhadap *whistle blower* yang mengajukan keluhan atau melaporkan dengan itikad baik. Jika pelapor yakin bahwa dia sedang mengalami diskriminasi, pembalasan atau pelecehan karena telah membuat laporan berdasarkan Kebijakan ini, dia harus segera melaporkan fakta tersebut kepada Presiden Direktur. Pelaporan harus segera dilakukan untuk memfasilitasi penyelidikan dan pengambilan tindakan yang sesuai.
- 5.5 Pada waktu yang tepat, pihak yang membuat laporan / pengaduan mungkin perlu mengajukan diri sebagai saksi. Jika Semua Karyawan, Perwakilan Pihak Ketiga, atau Pihak Eksternal membuat tuduhan dengan itikad baik tetapi tidak dikonfirmasi oleh penyelidikan, tidak ada tindakan yang akan diambil terhadapnya. Namun, jika seorang Karyawan membuat tuduhan secara sembrono, dengan maksud jahat atau untuk keuntungan pribadi, tindakan disipliner dapat diambil

Safeguards

- 5.4 AJSM prohibits discrimination, retaliation or harassment of any kind against a whistle blower who submits a complaint or report in good faith. If a whistle blower believes that he or she is being subjected to discrimination, retaliation or harassment for having made a report under this Policy, he or she should immediately report those facts to the President Director. Reporting should be done promptly to facilitate investigation and the taking of appropriate action.
- 5.5 At the appropriate time, the party making the report/complaint may need to come forward as a witness. If an All Employees, Third Party Representatives, or External Parties makes an allegation in good faith but it is not confirmed by the investigation, no action will be taken against him or her. If, however, an Employee has made an allegation frivolously, maliciously or for personal gain, disciplinary action may be taken against him or her. Likewise, if investigations reveal that the External



terhadapnya. Demikian pula, jika investigasi mengungkapkan bahwa Pihak Eksternal yang membuat pengaduan telah melakukannya dengan niat jahat atau untuk keuntungan pribadi, tindakan yang sesuai, termasuk melaporkan masalah tersebut ke polisi, dapat diambil.

Party making the complaint had done so maliciously or for personal gain, appropriate action, including reporting the matter to the police, may be taken.

Penanganan Keluhan

- 5.6 Semua informasi yang diungkapkan selama investigasi akan tetap dirahasiakan, kecuali jika diperlukan atau sesuai untuk melakukan investigasi dan untuk mengambil tindakan perbaikan, sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku.
- 5.7 AJSM berhak untuk menyampaikan masalah atau keluhan apa pun kepada pihak berwenang eksternal yang sesuai. Bergantung pada sifat pengaduan, subjek pengaduan dapat diberi tahu tentang tuduhan terhadapnya dan diberi kesempatan untuk menjawab tuduhan tersebut. Karyawan, yang gagal untuk bekerja sama dalam penyelidikan, atau dengan sengaja memberikan informasi palsu selama penyelidikan, akan dikenakan tindakan disipliner yang ketat hingga, dan termasuk, pemecatan langsung.
- 5.8 Jika, pada kesimpulan investigasi, AJSM memutuskan bahwa telah terjadi pelanggaran atau tuduhan tersebut terbukti, tindakan disipliner yang sesuai sesuai dengan Kebijakan Ketenagakerjaan yang Adil akan diambil. Pelapor non-anonim akan diberi tahu bahwa tindakan telah diambil pada akhir penyelidikan, tanpa membocorkan informasi rahasia.
- 5.9 Tim WB melaporkan rekapitulasi dan evaluasi kepada Presiden Direktur dan Komite Audit setiap bulan.

Complaints Handling

- 5.6 All information disclosed during the course of investigation will remain confidential, except as necessary or appropriate to conduct the investigation and to take any remedial action, in accordance with any applicable laws and regulations.
- 5.7 AJSM reserves the right to refer any concerns or complaints to appropriate external regulatory authorities. Depending on the nature of the complaint, the subject of the complaint may be informed of the allegations against him or her and be provided with an opportunity to reply to such allegations. Employees, who fail to cooperate in an investigation, or deliberately provide false information during an investigation, shall be subject to strict disciplinary action up to, and including, immediate dismissal.
- 5.8 If, at the conclusion of an investigation, AJSM determines that a violation has occurred or the allegations are substantiated, appropriate disciplinary action in accordance with the Fair Employment Policy will be taken. Non-anonymous whistle blowers will be informed that action has been taken at the conclusion of the investigation, without divulging confidential information.
- 5.9 The WB Team reports recapitulation and evaluation to the President Director and Audit Committee on monthly basis.

**VI. ADMINISTRASI - KOMUNIKASI,
PELATIHAN DAN TINJAUAN KEBIJAKAN****VI. ADMINISTRATION – COMMUNICATIONS,
TRAINING AND POLICY REVIEW****Komunikasi dan Pelatihan**

- 6.1 Prinsip dan prosedur Kebijakan Pelaporan Pelanggaran harus dikomunikasikan kepada semua pemangku kepentingan yang relevan sejak awal dan yang sesuai setelahnya.
- 6.2 Karyawan harus membaca, memahami dan mematuhi kebijakan ini. Semua Karyawan bertanggung jawab untuk memastikan standar etika, kejujuran, transparansi, keadilan, dan akuntabilitas tertinggi sejalan dengan komitmen AJSM untuk memperkuat prinsip tata kelola perusahaan yang baik dan menjaga integritas AJSM.
- 6.3 Semua Karyawan terkait harus dilatih tentang prinsip-prinsip Kebijakan ini secara berkala.

Communications and Training

- 6.1 Principles and procedures of the Whistle Blowing Policy shall be communicated to all relevant stakeholders at the outset and as appropriate thereafter.
- 6.2 Employees should read, understand and comply with this policy. All Employees are responsible to ensure the highest standards of ethics, honesty, transparency, fairness, and accountability in line with the AJSM's commitment to strengthen good corporate governance principles and safeguard the integrity of AJSM.
- 6.3 All relevant Employees shall be trained on the principles of this Policy periodically.

Tinjauan Kebijakan

- 6.4 Kebijakan *Whistle Blowing* harus ditinjau secara berkala, di mana AJSM dapat mengubah Kebijakan ini untuk menjaga kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku atau mengakomodasi perubahan organisasi. Review ini harus dilakukan oleh Tim WBS.
- 6.5 Audit Internal AJSM harus meninjau kepatuhan manajemen terhadap kebijakan dan prosedur ini dan merekomendasikan perbaikan atau pembaruan yang diperlukan untuk keberlanjutan efektivitasnya.

Policy Review

- 6.4 The Whistle Blowing Policy shall be reviewed regularly, where the AJSM may modify this Policy to maintain compliance with applicable laws and regulations or accommodate organisational changes. This review should be carried out by WBS Team.
- 6.5 AJSM's Internal Audit should review management compliance with this policy and procedure and recommend improvements or updates as necessary towards its continued effectiveness.