

STANDAR ETIKA USAHA DAN TATA PERILAKU

ASOSIASI ASURANSI UMUM INDONESIA

**Diterbitkan :
Tahun 2024**

STANDAR ETIKA USAHA DAN TATA PERILAKU

ANGGOTA ASOSIASI ASURANSI UMUM INDONESIA



SAMBUTAN KETUA ASOSIASI ASURANSI UMUM INDONESIA

Budi Herawan SE., QCRO



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh, Salam Sejahtera bagi Kita Semua, Om Swastyastu, Namu Buddhaya, dan Salam Kebajikan.

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, kami dapat menyusun Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku Anggota Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (Kode Etik AAUI). Kode Etik AAUI ini merupakan pedoman bagi seluruh anggota dalam menjalankan praktik usaha asuransi yang

profesional, transparan, dan bertanggung jawab.

Sebagai organisasi yang berkomitmen untuk meningkatkan standar industri asuransi di Indonesia, AAUI berupaya untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui praktik yang etis dan berintegritas. Kode Etik AAUI ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam mengambil keputusan, menjaga hubungan antar anggota, serta berinteraksi dengan pemangku kepentingan lainnya.

Untuk memastikan penerapan Kode Etik AAUI secara konsisten dan lugas maka perlu adanya pembentukan majelis etik (Majelis Etik) yang bertugas mengawasi dan memastikan bahwa Kode Etik AAUI dipatuhi oleh anggota organisasi melalui ajudikasi bilamana terdapat dugaan pelanggaran atas Kode Etik AAUI. Adapun panel Majelis Etik terdiri dari individu-individu yang berpengalaman, kredibel dan berkomitmen tinggi dan dalam melaksanakan mandatnya, Majelis Etik menerapkan proses ajudikasi yang bersifat rahasia dan adil.

Kami menyadari bahwa penerapan Kode Etik AAUI ini memerlukan komitmen dan disiplin dari seluruh anggota. Oleh karena itu, kami mengajak semua pihak untuk senantiasa mengindahkan Kode Etik AAUI ini di perusahaannya.

Kiranya dengan mengedepankan Kode Etik AAUI disertai mekanisme penegakan yang jelas, industri asuransi umum Indonesia yang kita cintai ini dapat terus bertumbuh dengan baik dan memberi kualitas perlindungan dan layanan yang terbaik bagi masyarakat Indonesia. Mari kita bersama-sama menjaga integritas dan profesionalisme di dunia asuransi umum Indonesia milik kita bersama.

Jakarta, Oktober 2024
Budi Herawan SE., QCRO

Budi Herawan

Ketua Asosiasi Asuransi Umum Indonesia

DAFTAR ISI

BAB I KETENTUAN UMUM	1
Pasal 1 Definisi	1
Pasal 2 Maksud Dan Tujuan	6
Pasal 3 Ruang Lingkup.....	8
 BAB II ETIKA DAN HUBUNGAN BISNIS	 9
Pasal 4 Tata Kelola Perusahaan yang Baik	9
Pasal 5 Hubungan dengan AAUI	11
Pasal 6 Hubungan dengan Sesama Anggota	12
Pasal 7 Hubungan dengan Internal Perusahaan	13
Pasal 8 Hubungan dengan Nasabah	14
Pasal 9 Hubungan dengan Masyarakat.....	18
Pasal 10 Hubungan dengan Tenaga Pemasar Asuransi	19
Pasal 11 Hubungan dengan Mitra Bisnis.....	21
Pasal 12 Hubungan dengan OJK sebagai Regulator ..	21
Pasal 13 Hubungan dengan Pemerintah Indonesia	23
 BAB III INTEGRITAS BERUSAHA	 24
Pasal 14 Kepatuhan Terhadap Hukum	24
Pasal 15 Komitmen Berusaha & Integritas	25
Pasal 16 Benturan Kepentingan	26
Pasal 17 Kerahasiaan.....	28
Pasal 18 Anti Diskriminasi.....	29
Pasal 19 Praktik dan Persaingan Usaha yang Sehat ..	29
 BAB IV PENGAWASAN, PENERAPAN, SOSIALISASI, DAN EDUKASI STANDAR ETIKA USAHA DAN TATA PERILAKU.....	 31

Pasal 20 Dewan Kehormatan	31
Pasal 21 Dewan Pengurus	32
Pasal 22 Pelaksanaan Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku	33
Pasal 23 Pengawasan Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku	35

BAB V PENEGAKAN STANDAR ETIKA USAHA DAN TATA PERILAKU

Pasal 24 Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku	36
Pasal 25 Pelaporan dan Pemeriksaan Awal Atas Pelanggaran Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku ..	38
Pasal 26 Pemeriksaan Lanjutan Atas Pelanggaran Kode Etik	43
Pasal 27 Persidangan Atas Pelanggaran Kode Etik	45
Pasal 28 Pengambilan Keputusan Atas Pelanggaran Kode Etik.....	48
Pasal 29 Sanksi	51
Pasal 30 Pemberitahuan.....	54
Pasal 31 Penutup.....	55

BAB I KETENTUAN UMUM

PASAL 1 DEFINISI

1. **“AAUI”** adalah Asosiasi Asuransi Umum Indonesia.
2. **“Anggaran Dasar”** adalah anggaran dasar AAUI.
3. **“Anggaran Rumah Tangga”** adalah anggaran rumah tangga AAUI.
4. **“Anggota”** adalah Perusahaan Asuransi Umum dan Perusahaan Reasuransi yang tercatat sebagai Anggota Biasa dan/atau Anggota Luar Biasa dalam keanggotaan AAUI sebagaimana diatur dan ditetapkan dalam Anggaran Dasar AAUI.
5. **“Benturan Kepentingan”** adalah suatu situasi di mana terdapat perbedaan kepentingan antara (i) Anggota dengan AAUI ataupun (ii) Anggota dengan Anggota lainnya, yang menyebabkan salah satu pihak secara tidak wajar mendapatkan posisi atau keunggulan yang dapat menyebabkan: (a) dilanggarnya ketentuan Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku ini, (b) dilanggarnya ketentuan peraturan perundang-undangan di Indonesia, dan/atau (c) secara tidak adil menimbulkan

kerugian material atau non-material bagi pihak lainnya.

Benturan Kepentingan ini dapat terjadi dalam berbagai bentuk, termasuk namun tidak terbatas pada situasi berikut ini:

- Menggunakan atau menahan informasi yang diperoleh dalam posisi atau kapasitasnya di dalam keanggotaan AAUI secara tidak adil dan profesional, sehingga tidak semua Anggota mendapatkan akses informasi yang sama.
- Pengabaian prosedur yang berlaku dalam AAUI untuk keuntungan Anggota tertentu, yang menyebabkan terjadinya perlakuan tidak adil terhadap para Anggota lainnya.
- Penerimaan atau penawaran gratifikasi kepada Anggota tertentu yang dikarenakan kapasitasnya dalam AAUI dapat mempengaruhi keputusan dalam AAUI yang tidak adil terhadap Anggota lainnya.
- Perbedaan perlakuan untuk mendapatkan kesempatan dalam penyampaian pendapat, sehingga kebijakan yang diambil AAUI menimbulkan kerugian bagi Anggota tersebut, namun menguntungkan secara tidak adil bagi Anggota yang karena kapasitasnya memiliki kesempatan yang lebih di dalam AAUI.

6. **“Dewan Kehormatan”** adalah Dewan Kehormatan AAUI sebagaimana diatur dalam Anggaran Dasar AAUI.

7. **“Dewan Pengurus”** adalah Dewan Pengurus Pusat AAUI sebagaimana diatur dalam Anggaran Dasar AAUI.
8. **“Dewan Pengawas”** adalah Dewan Pengawas AAUI sebagaimana diatur dalam Anggaran Dasar AAUI.
9. **“Laporan Pelanggaran”** adalah laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1).
10. **“Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku”** adalah komite *ad-hoc* yang memiliki tugas dan wewenang untuk memeriksa pelanggaran yang dilakukan oleh Anggota.
11. **“Nasabah”** adalah orang atau badan hukum yang menerima jasa Perusahaan.
12. **“Otoritas Jasa Keuangan atau OJK”** adalah lembaga negara yang independen sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dan telah beberapa kali diubah atau dicabut sebagian, di antaranya oleh Undang-Undang No. 9 Tahun 2016 tentang Pencegahan dan Penanganan Krisis Sistem Keuangan dan Undang-Undang No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.

13. **“Pelanggaran”** adalah perbuatan dan/atau tindakan Anggota yang melanggar ketentuan Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku.
14. **“Perusahaan”** adalah Perusahaan Asuransi Umum dan Perusahaan Reasuransi yang didirikan berdasarkan hukum negara Republik Indonesia serta yang melakukan kegiatan usaha sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku di bidang perasuransian.
15. **“Perusahaan Asuransi Umum”** adalah perusahaan asuransi yang didirikan berdasarkan hukum negara Republik Indonesia serta memiliki izin untuk menyelenggarakan kegiatan usaha untuk memberikan jasa pertanggungan risiko dengan memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis yang diakibatkan oleh kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti.
16. **“Perusahaan Reasuransi”** adalah perusahaan yang didirikan berdasarkan hukum negara Republik Indonesia serta memiliki izin untuk menyelenggarakan kegiatan usaha untuk memberikan jasa pertanggungan ulang terhadap risiko yang dihadapi oleh perusahaan asuransi,

perusahaan penjaminan, atau perusahaan reasuransi lainnya.

17. **“Rapat Umum Anggota”** adalah Rapat Umum Anggota dan/atau Rapat Umum Anggota Luar Biasa sebagaimana diatur dalam Anggaran Dasar AAUI.
18. **“Sanksi”** adalah bentuk penindakan atau hukuman atas pelanggaran Standar Etika Usaha yang diputuskan oleh Dewan Kehormatan, Dewan Pengawas, atau Dewan Pengurus sebagai sarana, upaya, dan alat pemaksa bagi para Anggota dalam melaksanakan, menegakkan, dan menjaga kedisiplinan dari Standar Etika Usaha.
19. **“Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku”** adalah standar etika usaha dan tata perilaku yang menjadi dasar pedoman tata perilaku bagi para Anggota dalam melakukan kegiatan usaha di bidang perasuransian dan dalam kapasitasnya sebagai Anggota dari AAUI.
20. **“Temuan Pelanggaran”** adalah temuan sebagaimana didefinisikan pada Pasal 25 ayat (3) di bawah.
21. **“Tenaga Pemasar Asuransi”** adalah orang dan/atau badan hukum yang bekerja sama dengan dan/atau dipekerjakan oleh Perusahaan Asuransi Umum untuk bertindak untuk dan atas nama

mereka serta dan melakukan pemasaran atas produk asuransi yang dimiliki oleh Perusahaan Asuransi Umum.

PASAL 2

MAKSUD DAN TUJUAN

- (1) Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku ini merupakan pedoman sikap, tata perilaku, dan etika dari para Anggota dalam melaksanakan kegiatan usahanya, yang tercermin pada penerapan nilai-nilai perusahaan, etika bisnis, dan profesionalitas yang wajib dipatuhi.
- (2) Dalam melaksanakan kegiatannya, Anggota senantiasa mengedepankan kejujuran, sikap hormat, anti-diskriminasi, memenuhi komitmen, membangun serta memelihara integritas, moral, harkat, dan martabat Anggota dalam kapasitasnya sebagai Anggota AAUI untuk menjalankan kegiatan usahanya di bidang perasuransian serta menjadi sarana komunikasi dan pembinaan tambahan bagi para Anggota dalam mematuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku di bidang perasuransian.
- (3) Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku ini disusun dengan tujuan sebagai berikut:
 - a. Menciptakan iklim usaha yang kondusif, sehat, dan transparan bagi para Anggota dalam rangka mewujudkan peran dan kontribusi

nyata mereka dalam pembangunan perekonomian di Indonesia.

- b. Memberikan pedoman dan standar bagi para Anggota dalam mematuhi prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik sebagai perusahaan perasuransian sebagaimana telah diatur oleh perundang-undangan serta mengatur aspek perilaku antar Anggota dalam menjalankan kegiatan usahanya.
 - c. Meningkatkan dan mengoptimalkan kontribusi yang diberikan oleh setiap Anggota kepada pemangku kepentingan, khususnya kepada Nasabah dan masyarakat.
 - d. Memastikan para Anggota untuk memberikan pelayanan terbaik kepada setiap Nasabahnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen.
 - e. Memastikan bahwa setiap Anggota memelihara integritas, harkat, dan martabat serta kewibawaannya dalam melakukan kegiatan usahanya.
- (4) Dalam menjalani kegiatannya sebagai Perusahaan Asuransi Umum dan/atau Perusahaan Reasuransi, setiap Anggota wajib menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut:
- a. Melindungi dan menciptakan praktik bisnis yang adil bagi Nasabah;
 - b. Memperkuat kepercayaan masyarakat serta Nasabah terhadap sektor asuransi;

- c. Mendukung sektor asuransi yang sehat dan tangguh dengan menciptakan kesempatan berusaha yang setara, persaingan usaha yang sehat antar Anggota, transparansi, serta menerapkan prinsip tanggung jawab penuh baik secara normatif maupun prosedural terhadap Nasabah; dan
- d. Mematuhi setiap peraturan dan regulasi yang berlaku di bidang asuransi dalam upaya untuk memberikan kontribusi positif bagi masyarakat dan Nasabah melalui kegiatan usaha yang menerapkan prinsip ekonomi, dampak sosial dan tata kelola yang berkelanjutan.

PASAL 3

RUANG LINGKUP

- (1) Ruang lingkup Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku ini meliputi:
 - a. Etika dan hubungan bisnis;
 - b. Integritas berusaha;
 - c. Pelaksanaan, pengawasan, dan penerapan Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku; dan
 - d. Penegakan Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku.
- (2) Setiap ketentuan dalam Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku ini berlaku sebagai pedoman dalam melakukan kegiatan usaha dan wajib dipatuhi serta diterapkan oleh setiap Anggota.

BAB II

ETIKA DAN HUBUNGAN BISNIS

PASAL 4

TATA KELOLA PERUSAHAAN YANG BAIK

- (1) Setiap Anggota wajib menerapkan prinsip tata kelola perusahaan yang baik dan memastikan kegiatan usaha dan operasional dari masing-masing Anggota agar selalu transparan, akuntabel, bertanggung jawab, mandiri, setara, dan wajar.
- (2) Setiap Anggota harus menyusun dan mengimplementasikan kebijakan dan prosedur yang mendukung penerapan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik, termasuk kebijakan keterbukaan informasi, manajemen risiko, dan pengendalian internal.
- (3) Setiap Anggota wajib menunjuk dan mengangkat pihak-pihak yang kompeten dan berintegritas tinggi untuk mengelola perusahaan serta berkomitmen untuk memajukan perusahaan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik.
- (4) Setiap Anggota wajib memastikan bahwa struktur organisasi yang terbentuk telah mendukung independensi dan objektivitas dalam pengambilan keputusan serta dibantu oleh adanya komite-komite yang relevan untuk mencapai tujuannya tersebut.

- (5) Setiap Anggota wajib mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan terkait dengan tata kelola perusahaan asuransi yang baik sebagai bagian fundamental yang mendasari tata perilaku Anggota.

- (6) Setiap Anggota wajib melakukan usaha-usaha untuk dapat mengikuti *Insurance Industry Practice Standards* untuk memastikan tata kelola perusahaan yang baik, yang mencakup elemen-elemen sebagai berikut:
 - a. Memiliki *Standard Operating Procedures* yang memberikan kerangka kerja terstruktur terkait dengan semua kegiatan usaha operasional perasuransian guna meningkatkan layanan pelanggan, meningkatkan produktivitas, dan mengurangi risiko.
 - b. Memenuhi standar ISO atau standar tata kelola lainnya dalam sektor asuransi untuk menjamin keamanan informasi, manajemen risiko, dan kinerja keseluruhan, termasuk untuk menunjukkan komitmen Anggota untuk menjaga data sensitif dan menjaga praktik keamanan yang kuat.
 - c. Melakukan upaya *benchmarking* sebagai referensi dalam meningkatkan tata kelola perusahaan yang baik sesuai dengan, antara lain Pedoman Umum Governansi Korporat Indonesia yang telah diterbitkan dan diberlakukan oleh Komite Nasional Kebijakan Governansi (KNKG).

PASAL 5

HUBUNGAN DENGAN AAUI

- (1) Setiap Anggota wajib menjaga dan membela kehormatan dan nama baik AAUI sebagai organisasi yang sah serta sebagai wadah untuk memberikan dukungan terhadap sesama Anggota lainnya.
- (2) Untuk mencapai tujuan dari AAUI, setiap Anggota wajib mematuhi dan menghormati setiap ketentuan yang diatur di dalam Anggaran Dasar, Anggaran Rumah Tangga, dan kesepakatan bersama lainnya yang telah dibentuk, ditetapkan, dan/atau disepakati bersama antar Anggota.
- (3) Dalam menjalankan kegiatan usahanya, setiap Anggota wajib mematuhi dan menjalankan himbauan, rekomendasi, ataupun anjuran yang dari waktu ke waktu diterbitkan oleh AAUI, baik sebagai klarifikasi atas peraturan-peraturan perasuransian yang diterbitkan OJK ataupun pedoman pelaksanaan kegiatan usaha yang mendukung prinsip tata kelola perusahaan yang baik.

PASAL 6

HUBUNGAN DENGAN SESAMA ANGGOTA

- (1) Hubungan antar sesama Anggota wajib dilandasi dengan sikap saling menghormati, saling menghargai, saling mempercayai, serta menjaga nama baik demi tercapainya harmonisasi antar Anggota.
- (2) Setiap Anggota wajib menjunjung tinggi integritas dan kejujuran dalam setiap interaksi dengan sesama Anggota, serta menghindari segala bentuk Benturan Kepentingan.
- (3) Setiap Anggota wajib berkomitmen untuk bekerja sama serta memelihara sikap saling tolong menolong secara konstruktif untuk meningkatkan harkat, martabat, dan untuk menjaga nama baik AAUI.
- (4) Setiap Anggota wajib menjaga kerahasiaan informasi yang diperoleh dari sesama Anggota serta tidak menyalahgunakan informasi tersebut untuk kepentingan internal perusahaan Anggota dan/atau pihak ketiga lainnya.
- (5) Setiap Anggota wajib menjunjung tinggi perlakuan yang adil dan setara terhadap sesama Anggota, serta tidak melakukan diskriminasi dalam berinteraksi dengan sesama Anggota lainnya.

- (6) Setiap Anggota wajib memastikan bahwa dalam mempekerjakan personil untuk menjabat posisi-posisi manajemen atau posisi strategis lainnya tidak dilakukan dengan cara yang dapat merugikan Anggota lainnya.
- (7) Setiap Anggota tidak akan bekerja sama dengan Anggota lainnya dengan tujuan semata-mata untuk kepentingan mereka secara tidak wajar yang dapat merugikan iklim berusaha yang sehat pada industri perasuransian di Indonesia.

PASAL 7

HUBUNGAN DENGAN INTERNAL PERUSAHAAN

- (1) Setiap Anggota wajib memastikan agar Anggota tersebut sendiri dan para pekerjanya sekurang-kurangnya memenuhi peraturan yang berlaku terkait dengan ketenagakerjaan.
- (2) Setiap Anggota wajib melakukan penilaian kinerja secara adil dan objektif sesuai dengan kriteria yang jelas dan transparan serta melaksanakan program kompetensi yang berkelanjutan untuk mencapai pengembangan dan peningkatan karir pekerjanya.
- (3) Setiap Anggota wajib menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan aman untuk menunjang produktivitas dan kenyamanan bekerja dari para pekerjanya.

- (4) Sebagai bentuk dukungan terhadap prinsip anti-diskriminatif dan inklusifitas dalam lingkungan pekerjaan, setiap Anggota wajib memberikan kesempatan yang sama kepada para pekerjanya tanpa membedakan umur, suku, bangsa, agama, jenis kelamin, atau bentuk diskriminasi lainnya.

PASAL 8

HUBUNGAN DENGAN NASABAH

- (1) Setiap Anggota wajib menerapkan prinsip perlindungan terhadap Nasabah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka melaksanakan kegiatan usaha di bidang perasuransian berupa:
 - a. Memberikan edukasi yang memadai kepada Nasabah;
 - b. Menyampaikan keterbukaan informasi dan transparansi terhadap produk dan/atau layanan yang diperjualbelikan, termasuk dalam hal ini memberikan informasi yang akurat, jujur, jelas, lengkap, dan tidak menyesatkan;
 - c. Memberikan perlakuan yang tidak diskriminatif dan imparsial, baik secara normatif maupun prosedural, serta mengedepankan prinsip tanggung jawab kepada Nasabah;
 - d. Melindungi setiap aset, privasi, dan/atau data yang diperoleh dan yang berhubungan dengan Nasabah; dan

- e. Menyediakan akses bagi nasabah mengenai penanganan Laporan Pelanggaran dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.
- (2) Setiap Anggota wajib memberikan informasi yang akurat, jujur, jelas, lengkap, dan tidak menyesatkan mengenai produk dan/atau layanan yang dipasarkan kepada Nasabah.
- (3) Setiap Anggota wajib menerapkan itikad baik dalam melaksanakan kegiatan usaha kepada Nasabah, terutama dalam memberikan edukasi kepada Nasabah yang berkaitan dengan pertanggungans secara umum, termasuk menjelaskan secara rinci produk dan/atau layanan yang ditawarkan, memastikan pemahaman yang jelas tentang manfaat dan risiko, menangani Laporan Pelanggaran dengan cepat dan profesional, serta menyelesaikan sengketa dengan Nasabah melalui proses yang transparan dan adil.
- (4) Setiap Anggota wajib dan senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada Nasabah.
- (5) Setiap Anggota dilarang memperlakukan dan/atau melayani Nasabah secara diskriminatif.
- (6) Setiap Anggota wajib memiliki mekanisme penyelesaian klaim yang memadai, transparan,

dan mudah diakses serta memiliki sistem penyelesaian pelaporan Nasabah yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen perasuransian.

- (7) Setiap Anggota wajib memastikan bahwa pihak ketiga, termasuk Tenaga Pemasar Asuransi, yang berinteraksi dengan Nasabah merupakan pihak yang memiliki izin dan tersertifikasi untuk melakukan kegiatan usahanya tersebut serta berwenang untuk bertindak atas nama Anggota dalam mewakilinya.
- (8) Setiap Anggota wajib menegakkan prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer Principle*) dalam melakukan penjualan, pemasaran, dan/atau penutupan produk dan layanan kepada Nasabah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (9) Setiap Anggota wajib memberikan kesempatan kepada Nasabah untuk mempelajari produk dan/atau layanan yang diperjualbelikan dan/atau dipasarkan.
- (10) Setiap Anggota wajib melaksanakan promosi yang berkesinambungan secara sehat, adil, jujur, mudah dipahami serta diterima oleh norma-norma masyarakat.

- (11) Setiap Anggota wajib menjaga kerahasiaan data pribadi Nasabah dan/atau informasi rahasia Nasabah yang berkaitan dengan proses penutupan produk dan/atau layanan dan/atau penanganan klaim serta tidak menyalahgunakan data Nasabah yang diperoleh untuk kepentingan lain di luar yang telah disetujui oleh Nasabah sebagaimana diatur oleh ketentuan perundang-undangan Indonesia.
- (12) Setiap Anggota dilarang untuk menggunakan data Nasabah atau informasi rahasia yang diperoleh dari Nasabah untuk hal apapun tanpa memperoleh persetujuan terlebih dahulu dari Nasabah yang bersangkutan. Apabila Anggota hendak menggunakan data Nasabah selain daripada yang telah disetujui sebelumnya oleh Nasabah, maka Anggota wajib memperoleh persetujuan tambahan dari Nasabah sehubungan dengan maksud dan tujuan dari penggunaan data atau informasi rahasia Nasabah tersebut.
- (13) Setiap Anggota wajib memiliki saluran komunikasi yang dapat dan mudah diakses oleh Nasabah.
- (14) Setiap Anggota wajib menerapkan prinsip “*customer centric oriented/focus services*” dalam menjalankan bisnisnya, yang juga meliputi elemen:
 - a. **Pemahaman Pelanggan** di mana Anggota harus dapat memahami, merespon, dan memenuhi kebutuhan para pemegang polis dengan cara yang efektif dan efisien.

- b. **Pengalaman Pelanggan (*Customer Experience*)** di mana Anggota harus selalu mencari cara untuk meningkatkan pengalaman para pemegang polis dan memastikan bahwa setiap interaksi memiliki sifat yang positif.
- c. **Prioritaskan Kebutuhan Pelanggan** di mana dalam setiap keputusan dan aktivitas Anggota, pemegang polis harus selalu menjadi prioritas dan terus-menerus mempertimbangkan dampaknya terhadap para pemegang polis.
- d. **Layanan yang Dipersonalisasi** di mana Anggota wajib berusaha untuk menciptakan produk yang melebihi kebutuhan para pemegang polis, mengantisipasi keinginan mereka, dan menawarkan layanan yang dipersonalisasi adalah cara yang bagus untuk membangun budaya yang berpusat pada para pemegang polis.
- e. **Dukungan Pelanggan** di mana Anggota wajib memastikan untuk membangun komunikasi yang positif dan efektif dengan para pemegang polis dan memberi mereka dukungan ini bila diperlukan

PASAL 9

HUBUNGAN DENGAN MASYARAKAT

- (1) Setiap Anggota wajib untuk selalu membangun dan membina hubungan yang serasi dan harmonis serta berupaya memberikan manfaat kepada masyarakat dan lingkungan.

- (2) Setiap Anggota wajib senantiasa menerapkan kebijakan serta mendukung upaya-upaya yang ditujukan untuk menjaga dan mengurangi dampak terhadap lingkungan hidup dan sosial dengan mempertahankan keseimbangan ekosistem yang ada serta melaksanakan pemberdayaan masyarakat dalam rangka pembangunan yang berkelanjutan.
- (3) Setiap Anggota wajib berperan aktif dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap prinsip-prinsip asuransi.
- (4) Setiap Anggota wajib menghormati dan menjunjung tinggi norma dan kaidah yang ada di masyarakat terutama yang berkaitan dengan kegiatan usaha di bidang perasuransian.
- (5) Setiap Anggota wajib memastikan bahwa setiap tindakan yang dilakukan sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

PASAL 10
HUBUNGAN DENGAN TENAGA PEMASAR
ASURANSI

- (1) Setiap Anggota wajib memastikan bahwa setiap Tenaga Pemasar Asuransi yang mewakili Perusahaan telah memiliki sertifikasi yang sah dan berlaku yang diterbitkan oleh AAUI atau lembaga

berwenang lain sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- (2) Setiap Anggota wajib menuangkan kerja sama dengan Tenaga Pemasar Asuransi melalui suatu bentuk perjanjian keagenan.
- (3) Setiap Anggota yang memasarkan produk dan/atau layanannya melalui Tenaga Pemasar Asuransi wajib bertanggung jawab secara penuh terhadap konsekuensi yang timbul dari penutupan produk dan/atau layanan yang dilakukan oleh Tenaga Pemasar Asuransi tersebut.
- (4) Setiap Anggota wajib memberikan pelatihan, pembinaan, serta pengembangan yang berkesinambungan kepada Tenaga Pemasar Asuransi untuk menciptakan individu-individu yang profesional dan beretika selama melakukan kegiatan pemasaran produk dan/atau layanan kepada Nasabah.
- (5) Setiap Anggota dilarang untuk mempekerjakan dan/atau menugaskan Tenaga Pemasar Asuransi yang tidak memiliki izin dan sertifikasi yang diterbitkan oleh AAUI dalam melakukan pemasaran dan/atau penutupan atas suatu produk dan/atau layanan yang dimiliki oleh Anggota.
- (6) Setiap Anggota dilarang untuk mempekerjakan Tenaga Pemasar Asuransi yang masih terikat

dengan Perusahaan lainnya dan/atau yang masih bertindak mewakili Perusahaan lainnya tersebut dalam tindakan-tindakan yang berhubungan dengan produk asuransi yang telah dipasarkannya kepada Nasabah.

PASAL 11

HUBUNGAN DENGAN MITRA BISNIS

- (1) Setiap Anggota wajib menghargai hubungan kemitraan dan kerja sama dengan setiap mitra bisnisnya dengan menegakkan prinsip keadilan, kejujuran, memperhatikan nilai kewajaran dalam bermitra, dan bekerja sama atas dasar prinsip saling menguntungkan sesuai dengan kesepakatan.
- (2) Setiap kemitraan dan/atau kerja sama yang disepakati harus memberikan hubungan sinergi yang terbaik bagi para Anggota serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

PASAL 12

HUBUNGAN DENGAN OJK SEBAGAI REGULATOR

- (1) Anggota wajib mematuhi semua peraturan, kebijakan, dan pedoman yang dikeluarkan oleh OJK yang berlaku untuk industri perasuransian.

- (2) Anggota diharapkan untuk menjalin kerja sama dan komunikasi yang baik dengan OJK, termasuk untuk memberikan informasi serta laporan-laporan yang dimintakan oleh OJK secara tepat waktu, transparan, dan jujur tanpa menyembunyikan atau mengubah fakta yang relevan.
- (3) Dalam hal diperlukan atau dimandatkan oleh OJK, Anggota diharapkan untuk aktif berpartisipasi dalam pembahasan kebijakan yang dilakukan oleh OJK terkait dengan industri perasuransian.
- (4) Anggota wajib menghormati proses penegakan aturan dan sanksi yang dilakukan oleh OJK, termasuk proses-proses pendahuluan yang dilakukan oleh AAUI sebagai wadah organisasi yang membawahi Anggota.
- (5) Anggota wajib untuk terus meningkatkan profesionalisme dan kompetensi mereka dalam mengelola kegiatannya sebagai Perusahaan dengan mengikuti pelatihan dan program pengembangan yang disetujui oleh OJK.
- (6) Anggota wajib untuk aktif terlibat dalam kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan integritas industri asuransi secara keseluruhan.
- (7) Dalam hal terdapat ketidakjelasan atas informasi maupun hal-hal yang berkaitan dengan pengaturan di bidang asuransi yang diterbitkan oleh OJK,

Anggota dapat meminta AAUI untuk memberikan tambahan penjelasan dan informasi yang diperlukan, atau apabila diperlukan meminta AAUI untuk terlebih dahulu berkonsultasi dengan OJK guna mendapatkan penjelasan dan informasi yang diperlukan.

PASAL 13

HUBUNGAN DENGAN PEMERINTAH INDONESIA

- (1) Setiap Anggota wajib mendukung dan mematuhi ketentuan perundang-undangan serta kebijakan-kebijakan yang diterbitkan oleh pemerintah di bidang perasuransian.
- (2) Setiap Anggota wajib menjaga hubungan yang harmonis, konstruktif, dan beretika dengan pemerintah.
- (3) Setiap Anggota wajib terlibat dan berpartisipasi secara aktif dengan pemerintah untuk mendukung pengembangan kebijakan yang bermanfaat bagi industri perasuransian dan masyarakat.

BAB III

INTEGRITAS BERUSAHA

PASAL 14

KEPATUHAN TERHADAP HUKUM

- (1) Setiap Anggota dilarang terlibat dalam praktik-praktik yang melanggar ketentuan hukum seperti penyuapan, korupsi, pencucian uang, pendanaan proliferasi senjata pemusnah massal, atau tindakan melanggar hukum lainnya yang dapat merugikan Anggota lainnya atau industri perasuransian, serta wajib bekerja sama dengan otoritas dan lembaga pengawas dalam menjalankan audit, inspeksi, atau investigasi yang terkait dengan kepatuhan hukum.
- (2) Setiap Anggota wajib menerapkan kebijakan internal yang melarang pemberian atau penerimaan suap, gratifikasi, atau bentuk imbalan lainnya yang tidak sesuai dengan ketentuan hukum, serta menjalankan segala upaya untuk menghindari praktik-praktik korupsi, kolusi dan nepotisme baik terkait dengan para pejabat publik atau pihak-pihak lainnya.
- (3) Setiap Anggota wajib menentang tindakan pencucian uang, pendanaan terorisme, pendanaan proliferasi senjata pemusnah massal, serta memastikan kepatuhan wajib pajak. Hal ini termasuk melindungi reputasi Perusahaan dengan mempromosikan budaya sadar risiko yang sehat,

serta bersikap disiplin dan mengumpulkan informasi terlebih dahulu sebelum mengambil risiko.

- (4) Setiap Anggota wajib mengimplementasikan dan memberlakukan program anti pencucian uang, pencegahan pendanaan terorisme, dan pencegahan pendanaan proliferasi senjata pemusnah massal secara efektif dengan menerapkan prinsip kepatuhan hukum dalam melakukan identifikasi, penilaian, pengelolaan, dan mitigasi risiko terhadap produk, layanan, transaksi, dan/atau jaringan distribusi yang dimilikinya kepada Nasabah.
- (5) Dalam menjalankan kegiatan usahanya, setiap Anggota wajib mematuhi dan bertindak sejalan dengan ketentuan-ketentuan peraturan OJK yang berlaku.

PASAL 15

KOMITMEN BERUSAHA & INTEGRITAS

- (1) Setiap Anggota wajib bertindak jujur, hati-hati, objektif, dan memperhatikan kepentingan dari para Nasabahnya dalam menjalankan fungsi dan perannya dalam kegiatan usaha di bidang perasuransian.
- (2) Dalam melaksanakan kegiatan usaha setiap Anggota wajib memastikan kesesuaian terhadap

kapasitas dan kewenangannya sebagai Perusahaan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

- (3) Setiap Anggota wajib menjunjung tinggi kegiatan usaha dan menempatkan kepentingan Nasabah sebagai prioritas utama dalam menentukan setiap keputusan bisnis.
- (4) Setiap Anggota wajib memastikan setiap produk dan/atau layanan yang dipasarkan kepada masyarakat telah sesuai dengan ketentuan OJK yang berlaku mengenai pemasaran produk asuransi.
- (5) Setiap Anggota wajib melakukan evaluasi dan audit internal secara berkala untuk memastikan kepatuhan terhadap prinsip komitmen berusaha dan integritas.

PASAL 16

BENTURAN KEPENTINGAN

- (1) Setiap Anggota wajib berkomitmen untuk menghindari segala bentuk aktivitas dan/atau situasi yang dapat menimbulkan Benturan Kepentingan dan/atau berpotensi memunculkan Benturan Kepentingan.

- (2) Aktivitas dan/atau situasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) mencakup segala bentuk perencanaan, pengawasan, pengambilan keputusan, penyusunan kebijakan, pemberian pertimbangan-pertimbangan, maupun tindakan-tindakan lainnya yang dibuat oleh Anggota ataupun organ AAUI yang dapat menimbulkan Benturan Kepentingan.
- (3) Dalam hal terdapatnya situasi yang berpotensi menimbulkan Benturan Kepentingan sebagaimana tersebut dalam ayat (1) dan (2) tersebut di atas, setiap Anggota wajib mengutamakan serta melindungi kepentingan AAUI dan kepentingan penciptaan iklim usaha perasuransian yang sehat.
- (4) Setiap Anggota yang memiliki Benturan Kepentingan dilarang untuk melakukan aktivitas dalam situasi sebagaimana tercakup dalam ayat (2) di atas, termasuk larangan untuk ditunjuk ataupun duduk sebagai Dewan Pengurus, Dewan Kehormatan, dan/atau Dewan Pengawas AAUI selama berlangsungnya aktivitas dan/atau situasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (2).

PASAL 17

KERAHASIAAN

- (1) Setiap Anggota dilarang dengan cara apa pun untuk memberikan data dan/atau informasi pribadi yang bersifat rahasia mengenai Nasabahnya kepada pihak ketiga sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 8 ayat (11) dan ayat (12) Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku ini, kecuali ditentukan lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Setiap Anggota dilarang untuk memanipulasi data, informasi, dan dokumen yang terkait dengan Nasabah dan kegiatan usaha di bidang perasuransian di luar hak dan kewenangan yang dibenarkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Setiap Anggota wajib bertanggungjawab apabila karena dirinya terjadi kelalaian yang mengakibatkan terbukanya informasi rahasia, baik informasi rahasia mengenai Nasabah, AAUI dan/atau yang berhubungan dengan sesama Anggota, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

PASAL 18

ANTI-DISKRIMINASI

- (1) AAUI dan setiap Anggota menolak setiap praktik dan perlakuan diskriminasi yang dilakukan oleh Anggota dalam menjalankan kegiatan usaha dan/atau memberikan pelayanan kepada Nasabah.
- (2) Setiap Anggota wajib untuk selalu mendorong prinsip keadilan dan kesetaraan tanpa membedakan perilaku terhadap sesama Anggota maupun terhadap Nasabah dan masyarakat dalam melaksanakan kegiatan usahanya di bidang perasuransian.

PASAL 19

PRAKTIK DAN PERSAINGAN USAHA YANG SEHAT

- (1) Setiap Anggota dilarang untuk melakukan kegiatan usaha dan/atau aktivitas lainnya yang berhubungan dengan produk dan/atau layanan yang dapat memberikan dampak negatif dan signifikan terhadap persaingan usaha yang bebas, adil, dan terbuka di mana di dalamnya terdapat kepastian kesempatan berusaha yang sama bagi seluruh Anggota sebagaimana tertuang dalam ketentuan perundang-undangan di bidang persaingan usaha yang sehat dan anti monopoli.
- (2) Setiap Anggota wajib memastikan bahwa setiap tindakan, aktivitas, dan/atau keputusan yang dibuat

bukan merupakan tindakan ilegal dan tidak terlibat dalam praktik anti-persaingan dan/atau tidak sesuai dengan Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku ini.

- (3) Dalam menjalankan kegiatan usahanya, setiap Anggota wajib memastikan kegiatan usahanya selalu sejalan dengan prinsip-prinsip kewajaran usaha, norma, etika, dan tidak menimbulkan praktik persaingan usaha yang tidak sehat, termasuk tapi tidak terbatas, dengan melakukan kesepakatan atau kegiatan terorganisasi dengan Anggota lain atau pihak lain terkait dengan produk asuransi, penentuan premi, ketentuan biaya-biaya, ketentuan-ketentuan lain, jasa-jasa pendukung lain, atau menerapkan suatu mekanisme yang membatasi akses yang setara, atau dengan cara apapun menghalangi atau merugikan Anggota lainnya dalam menjalankan suatu kegiatan usahanya.

BAB IV
PENGAWASAN, PENERAPAN, SOSIALISASI, DAN
EDUKASI STANDAR ETIKA USAHA DAN TATA
PERILAKU

PASAL 20
DEWAN KEHORMATAN

- (1) Dewan Kehormatan bertanggung jawab atas pelaksanaan dan penegakan penerapan Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku, sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga.
- (2) Tugas Dewan Kehormatan meliputi:
 - a. Menerima, mengelola, dan memproses Laporan Pelanggaran atau Temuan Pelanggaran; dan
 - b. Menegakkan dan memastikan terlaksananya ketentuan-ketentuan yang diatur di dalam Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku.
- (3) Kewenangan Dewan Kehormatan mencakup:
 - a. Melakukan pemeriksaan awal terkait dengan Laporan Pelanggaran atau Temuan Pelanggaran untuk selanjutnya menentukan dilanjutkannya atau tidak dilanjutkannya Laporan Pelanggaran atau Temuan Pelanggaran yang disampaikan;
 - b. Membentuk Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku; dan

- c. Menegakkan hasil keputusan mengenai Pelanggaran yang diputus dan diterbitkan oleh Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku.
- (4) Dewan Kehormatan bertanggung jawab untuk menyampaikan laporan tahunan mengenai aktivitas penegakkan Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku kepada Dewan Pengurus.
- (5) Dalam hal terdapat satu atau beberapa anggota Dewan Kehormatan yang diduga terlibat dalam Pelanggaran, maka anggota Dewan Kehormatan tersebut akan diberhentikan sementara sampai dengan diselesaikannya proses pemeriksaan dan persidangan Laporan Pelanggaran ataupun Temuan Pelanggaran sebagaimana diatur dalam Bab V di bawah ini.
- (6) Dalam hal seluruh Dewan Kehormatan diduga terlibat dalam Pelanggaran, maka seluruh tugas dan kewenangan Dewan Kehormatan dalam Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku ini akan dialihkan secara otomatis kepada Dewan Pengurus.

PASAL 21

DEWAN PENGURUS

- (1) Dewan Pengurus bertanggung jawab untuk melakukan edukasi dan sosialisasi atas Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku, sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga.

- (2) Tugas Dewan Pengurus meliputi:
 - a. Meningkatkan pemahaman, kesadaran, dan komitmen Anggota dan Tenaga Pemasar Asuransi terhadap Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku; dan
 - b. Mensosialisasikan Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku kepada pemerintah dan masyarakat, serta mendorong peran aktif mereka dalam mencegah terjadinya Pelanggaran dan memberikan Laporan Pelanggaran atas dugaan Pelanggaran.

PASAL 22

PELAKSANAAN STANDAR ETIKA USAHA DAN TATA PERILAKU

- (1) Setiap Anggota wajib mematuhi dan melaksanakan ketentuan-ketentuan dalam Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku.
- (2) Perbuatan dan/atau sikap Anggota yang bertentangan dan/atau melanggar Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku akan dikenakan Sanksi sebagaimana diatur dalam Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku ini.
- (3) Dalam melaksanakan fungsinya, Anggota tidak diperbolehkan melakukan tindakan yang bertentangan dengan hukum, Anggaran Dasar, Anggaran Rumah Tangga, Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku, dan peraturan lainnya dari AAUI.

- (4) Kepatuhan terhadap Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku adalah bagian penting dari tanggung jawab Anggota. AAUI sangat mendorong Anggota untuk memperhatikan hal-hal terkait etika, diskriminasi, atau pelecehan, dan untuk melaporkan dugaan Pelanggaran. Penanganan dini dan penyelesaian atas hal-hal tersebut sangat penting guna mempertahankan komitmen AAUI terhadap Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku.
- (5) Dewan Kehormatan berwenang untuk memberikan penjelasan dan penafsiran lebih lanjut mengenai ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku yang ditujukan untuk memberikan kepastian pelaksanaan dan penegakan Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku.
- (6) Penjelasan dan penafsiran yang dibuat oleh Dewan Kehormatan sebagaimana tercantum dalam ayat (5) dapat diberikan sebagai bentuk jawaban atas pertanyaan dari Anggota ataupun sebagai bentuk inisiatif dari Dewan Kehormatan.
- (7) Setiap penjelasan atau penafsiran terhadap ketentuan Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku yang disampaikan oleh Dewan Kehormatan bersifat mengikat sepanjang hal tersebut dituangkan oleh Dewan Kehormatan dalam bentuk surat keputusan Dewan Kehormatan.

- (8) Anggota memiliki kesempatan untuk memberikan usulan kepada AAUI melalui Dewan Kehormatan untuk memperbaiki Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku.

PASAL 23

PENGAWASAN STANDAR ETIKA USAHA DAN TATA PERILAKU

- (1) Pengawasan atas pelaksanaan Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku dilakukan oleh Dewan Pengawas.
- (2) Selain sebagaimana dijelaskan pada ayat (1), pengawasan Pelanggaran merupakan kewajiban seluruh Anggota.
- (3) Dewan Pengawas bertanggung jawab untuk menyampaikan laporan hasil pengawasannya atas kepatuhan para Anggota terhadap Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku ini setiap 6 (enam) bulan sekali kepada Dewan Pengurus.

BAB V
PENEGAKAN STANDAR ETIKA USAHA DAN TATA PERILAKU

PASAL 24
MAJELIS STANDAR ETIKA USAHA DAN TATA PERILAKU

- (1) Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku dibentuk oleh dan dalam rapat Dewan Kehormatan yang diadakan khusus untuk tujuan tersebut.
- (2) Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku memiliki 5 (lima) anggota yang berasal dari:
 - a. 1 (satu) orang dari Dewan Kehormatan yang bertindak sebagai pembimbing; dan
 - b. 4 (empat) orang dari pihak eksternal yang ditunjuk oleh Dewan Kehormatan dan yang telah memenuhi seluruh persyaratan umum untuk dapat dicalonkan sebagai anggota Majelis Standar Etika dan Tata Perilaku sebagaimana ditentukan oleh Dewan Kehormatan.
- (3) Apabila ada anggota Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku yang memiliki konflik kepentingan atas Pelanggaran yang sedang diperiksanya, maka anggota Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku terkait harus mengungkapkan konflik tersebut kepada Dewan Kehormatan sebelum pemeriksaan Pelanggaran dilaksanakan.

- (4) Sehubungan dengan adanya konflik kepentingan sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) di atas, maka Dewan Kehormatan mengadakan rapat Dewan Kehormatan untuk menentukan dampak konflik kepentingan tersebut terhadap independensi anggota Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku yang bersangkutan. Dalam hal diputuskan bahwa konflik kepentingan tersebut akan secara signifikan mempengaruhi independensi anggota Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku yang bersangkutan, maka anggota Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku tersebut akan diberhentikan dan digantikan oleh anggota lain yang tidak memiliki konflik kepentingan.
- (5) Tugas Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku adalah untuk melakukan pemeriksaan atas Laporan Pelanggaran dan Temuan Pelanggaran, merumuskan hasil pemeriksaan, serta memberikan rekomendasi kepada Dewan Kehormatan dalam bentuk pertimbangan dan Sanksi yang dapat dikenakan terhadap Anggota yang melakukan pelanggaran.
- (6) Dalam hal dialihkannya seluruh tugas dan kewenangan Dewan Kehormatan sebagaimana diatur dalam Pasal 20 ayat (6), maka Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku dibentuk

dalam rapat Dewan Pengurus yang diadakan khusus untuk tujuan tersebut.

- (7) Rapat Dewan Pengurus untuk pembentukan Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku dapat juga menentukan susunan atau komposisi Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku yang menyimpang dari ketentuan Pasal 24 ayat (2) di atas.
- (8) Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku bersifat *ad hoc* dan akan dibubarkan oleh Dewan Kehormatan atau Dewan Pengurus (sebagaimana relevan) setelah mencapai tujuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (5) Pasal ini.

PASAL 25

PELAPORAN DAN PEMERIKSAAN AWAL ATAS PELANGGARAN STANDAR ETIKA USAHA DAN TATA PERILAKU

- (1) Pelaporan dugaan Pelanggaran ditujukan kepada Dewan Kehormatan ("**Laporan Pelanggaran**").
- (2) Laporan Pelanggaran dapat dibuat dan diajukan oleh:
 - a. Anggota; atau
 - b. Dewan Pengawas; atau
 - c. Dewan Pengurus untuk kepentingan AAUI atau kepentingan pihak-pihak lainnya yang menurut pertimbangan Dewan Pengurus akan

berpengaruh terhadap iklim usaha perasuransian yang sehat di Indonesia sebagaimana diatur lebih lanjut di bawah ini..

- (3) Dugaan Pelanggaran juga dapat berasal dari hasil pengawasan Dewan Pengawas ataupun temuan Dewan Kehormatan dan/atau Dewan Pengurus (**“Temuan Pelanggaran”**).
- (4) Temuan Pelanggaran yang berasal dari hasil pengawasan Dewan Pengawas ataupun temuan Dewan Pengurus harus disampaikan secara tertulis kepada Dewan Kehormatan.
- (5) Laporan Pelanggaran sebagaimana diatur dalam ayat (1) disampaikan dengan tata cara sebagai berikut:
 - a. Pelapor dapat menyampaikan Laporan Pelanggaran yang ditujukan kepada Dewan Kehormatan secara tertulis; dan
 - b. Laporan Pelanggaran harus dilengkapi dengan dokumen identitas pelapor, keterangan kejadian dugaan Pelanggaran, dan dokumen pendukung lainnya sebagaimana dapat dimintakan oleh Dewan Kehormatan.
- (6) Selain Pelaporan sebagaimana tertuang dalam ayat (2) dan (3) di atas, Laporan Pelanggaran yang dilakukan oleh pihak-pihak sebagaimana terdapat dalam ayat 2 Pasal ini juga dapat dilakukan melalui mekanisme *whistleblowing*.

- (7) Penyampaian Pelaporan melalui mekanisme *whistleblowing* dapat ditujukan langsung kepada Dewan Kehormatan dengan mencantumkan alat bukti sebagaimana relevan sehubungan dengan pengaduan yang ingin disampaikan dalam setiap laporan *whistleblowing*. Laporan yang disampaikan melalui mekanisme *whistleblowing* tersebut disampaikan secara anonim.

- (8) Setiap anggota Dewan Kehormatan yang menerima Laporan Pelanggaran dari *whistleblower* atau Temuan Pelanggaran berdasarkan mekanisme *whistleblowing*, wajib menjaga kerahasiaan identitas pelapor (jika tercantum) dan isi laporan yang disampaikan oleh pelapor.

- (9) Tindak lanjut Laporan Pelanggaran atau Temuan Pelanggaran:
 - a. Dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja]sejak diterimanya Laporan Pelanggaran atau Temuan Pelanggaran, Dewan Kehormatan akan melakukan penilaian untuk memutuskan perlu tidaknya dilakukan proses lebih lanjut atas Laporan Pelanggaran atau Temuan Pelanggaran yang disampaikan tersebut.
 - b. Dalam jangka 14 (empat belas) hari kerja sebagaimana disebutkan dalam ayat (9) huruf a di atas, apabila diperlukan, Dewan Kehormatan dapat mengundang pihak-pihak yang bersangkutan untuk meminta keterangan

- dan/atau melengkapi dokumen pendukung (jika diperlukan).
- c. Pada akhir jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja sebagaimana disebutkan dalam ayat (9) huruf a di atas, Dewan Kehormatan akan menerbitkan pemberitahuan tertulis kepada terlapor serta mengumumkan dalam *website* AAUI mengenai dilanjutkannya atau tidak dilanjutkannya Laporan Pelanggaran atau Temuan Pelanggaran yang dimasukkan serta menyebutkan alasannya. Pengumuman yang dilakukan tersebut harus tetap memegang teguh prinsip kerahasiaan identitas pelapor.
 - d. Dalam hal dilanjutkannya proses atas Laporan Pelanggaran atau Temuan Pelanggaran yang dimasukkan, dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak tanggal pemberitahuan tertulis yang dikeluarkan Dewan Kehormatan sebagaimana disebutkan dalam ayat (9) huruf c, Dewan Kehormatan harus membentuk Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku serta melimpahkan berkas Laporan Pelanggaran atau Temuan Pelanggaran kepada Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku yang dibentuk tersebut.
- (10) Jika dalam jangka waktu yang disebutkan dalam ayat (9) huruf a di atas, Dewan Kehormatan tidak memberikan tanggapan atas Laporan Pelanggaran ataupun Temuan Pelanggaran yang diajukan, maka pelapor dapat menyampaikan Laporan

Pelanggaran ataupun Temuan Pelanggaran tersebut secara langsung kepada Dewan Pengurus.

- (11) Dalam hal Pelaporan disampaikan kepada Dewan Pengurus, tindakan untuk melanjutkan proses Laporan Pelanggaran atau Temuan Pelanggaran akan dilaksanakan oleh Dewan Pengurus. Dewan Pengurus akan menindaklanjuti Laporan Pelanggaran atau Temuan Pelanggaran dalam kurun waktu sebagaimana tertuang dalam ketentuan ayat (9) tersebut di atas.
- (12) Dalam menindaklanjuti Laporan Pelanggaran ataupun Temuan Pelanggaran, Dewan Kehormatan, Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku, ataupun Dewan Pengurus harus:
 - a. Menghormati dan menjaga martabat pelapor, serta terlapor dengan berpegang pada asas praduga tak bersalah;
 - b. Menjaga suasana kekeluargaan; dan
 - c. Merahasiakan seluruh informasi yang memang seharusnya dirahasiakan.
- (13) Setiap pihak yang memasukkan Laporan Pelanggaran ataupun Temuan Pelanggaran harus selalu memegang teguh prinsip tanggung jawab dan tidak boleh diajukan hanya sebagai upaya untuk merugikan pihak tertentu.

- (14) Setiap Laporan Pelanggaran ataupun Temuan Pelanggaran akan diperlakukan dengan sepatutnya dan akan diikuti sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh AAUI.

PASAL 26

PEMERIKSAAN LANJUTAN ATAS PELANGGARAN KODE ETIK

- (1) Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku melakukan pemeriksaan lanjutan dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja setelah menerima berkas Laporan Pelanggaran atau Temuan Pelanggaran dari Dewan Kehormatan atau Dewan Pengurus (sebagaimana relevan) untuk selanjutnya menerbitkan keputusan tertulis mengenai dilanjutkannya atau tidak dilanjutkannya proses pemeriksaan atas Laporan Pelanggaran atau Temuan Pelanggaran (dengan menyebutkan alasannya) kepada terlapor, serta mengumumkan dalam *website* AAUI. Pengumuman yang dilakukan tersebut harus tetap memegang teguh prinsip kerahasiaan identitas pelapor.
- (2) Dalam hal keputusan tertulis sebagaimana pada ayat (1) di atas memutuskan untuk melanjutkan pemeriksaan atas Laporan Pelanggaran atau Temuan Pelanggaran, terlapor harus memberikan jawaban tertulisnya kepada Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender setelah diterimanya keputusan

tertulis sebagaimana pada ayat (1) di atas, dengan menyertakan bukti-bukti yang dianggap perlu.

- (3) Jika terlapor tidak memberikan jawaban tertulis dalam waktu yang ditentukan sebagaimana pada ayat (2) di atas, Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku akan mengirimkan peringatan bahwa jika terlapor tidak memberikan jawaban tertulis dalam waktu 7 (tujuh) hari kalender sejak tanggal diterimanya surat peringatan tersebut, maka terlapor dianggap melepaskan hak jawabnya.
- (4) Setelah diterimanya jawaban tertulis terlapor atau dilepaskannya hak jawab olehnya, dalam waktu maksimal 7 (tujuh) hari kerja, Majelis Standar Etika dan Tata Perilaku akan menetapkan tanggal sidang serta menyampaikan panggilan resmi kepada terlapor untuk hadir pada sidang yang telah ditentukan.
- (5) Panggilan tersebut pada ayat (4) di atas harus disampaikan sesuai dengan prosedur pemberitahuan dalam Pasal 30 di bawah dan harus diterima oleh pihak-pihak terkait paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum sidang yang dijadwalkan.

PASAL 27

PERSIDANGAN ATAS PELANGGARAN KODE ETIK

- (1) Proses persidangan akan dilakukan oleh Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku secara tertutup.
- (2) Ketua majelis sidang akan dipilih dari anggota Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku yang berasal dari Dewan Kehormatan.
- (3) Pelapor:
 - a. Dapat hadir secara langsung sebagaimana diwakilkan oleh: (i) Direksi atau pihak lain yang berwenang mewakili terlapor berdasarkan anggaran dasarnya, atau (ii) penerima kuasanya, dan apabila dibutuhkan dapat didampingi oleh penasihat hukum; atau
 - b. Dalam hal pelaporan dilakukan melalui mekanisme *whistleblowing* atau pelapor telah secara jelas menyatakan maksudnya untuk tidak menghadiri persidangan, maka dalam proses persidangan pelapor akan diwakili oleh Dewan Kehormatan.
- (4) Terlapor:
 - a. Wajib hadir secara langsung sebagaimana diwakili oleh: (i) Direksi atau pihak lain yang berwenang mewakili terlapor berdasarkan anggaran dasarnya, atau (ii) penerima

- kuasanya, dan apabila dibutuhkan dapat didampingi oleh penasihat hukum; dan
- b. Berhak mengajukan saksi-saksi dan bukti-bukti yang dianggap perlu.
- (5) Jika dugaan Pelanggaran berdasarkan dari Temuan Pelanggaran, maka perwakilan dari Dewan Kehormatan, Dewan Pengurus, dan/atau Dewan Pengawas wajib hadir pada persidangan.
 - (6) Jika terlapor tidak hadir pada sidang pertama, Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku menunda sidang dan menetapkan sidang berikutnya yang dijadwalkan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak jadwal sidang pertama.
 - (7) Proses penyelesaian pemeriksaan Pelanggaran akan meliputi maksimal 3 (tiga) kali persidangan dengan rincian berikut:
 - a. Pada sidang pertama, Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku akan menjelaskan prosedur pemeriksaan yang berlaku dan meminta pihak pelapor dan terlapor untuk (i) menyerahkan dokumen-dokumen pendukung yang relevan untuk selanjutnya diperiksa dan diverifikasi oleh Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku dan (ii) mengemukakan dasar Laporan Pelanggaran atau Temuan Pelanggaran (sebagaimana relevan) dan pembelaan serta bantahan secara bergiliran;

- b. Dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak sidang pertama, Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku akan mengadakan sidang kedua, apabila diperlukan. Dalam sidang kedua, kedua belah pihak dapat menghadirkan saksi untuk mendukung argumennya masing-masing; dan
 - c. Dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak sidang pertama atau sidang kedua (apabila diperlukan), Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku akan mengadakan sidang terakhir dengan agenda pembacaan keputusan oleh Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku tersebut.
- (8) Jika terlapor yang telah dipanggil 2 (dua) kali tidak hadir pada sidang pertama tanpa alasan yang sah, pemeriksaan dilanjutkan tanpa kehadiran terlapor. Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku dapat melanjutkan pemeriksaan dan mengambil keputusan tanpa kehadiran terlapor dengan kekuatan hukum yang sama seperti keputusan biasa.
- (9) Setiap sidang, Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku wajib membuat atau memastikan dibuatnya berita acara persidangan yang disahkan dan ditandatangani oleh semua anggota Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku yang menyidangkan perkara tersebut.

- (10) Khusus untuk pelanggaran atas Pasal 14, 15, 17, 18, dan 19 dari Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku ini, temuan yang diperoleh Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku dalam proses persidangan di atas akan disampaikan kepada OJK untuk selanjutnya dilakukan pemeriksaan lebih lanjut oleh OJK.
- (11) Dalam hal setelah dilakukannya pemeriksaan oleh OJK sebagaimana disebutkan dalam ayat (10) di atas selesai dan Anggota yang merupakan pihak terlapor dinyatakan bersalah oleh OJK, maka Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku dapat menjatuhkan sanksi kepada Anggota yang bersangkutan sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 29 di bawah ini.

PASAL 28
PENGAMBILAN KEPUTUSAN ATAS PELANGGARAN
KODE ETIK

- (1) Setelah memeriksa dan mempertimbangkan berkas Laporan Pelanggaran atau Temuan Pelanggaran, pembelaan, bukti, dan keterangan saksi (jika ada), Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku mengambil keputusan yang menyatakan:
 - a. Terbuktinya atau tidak terbuktinya Laporan Pelanggaran atau Temuan Pelanggaran yang dimasukkan pelapor termasuk Sanksi yang

- akan dijatuhkan terhadap Anggota yang terbukti melakukan Pelanggaran; dan
- b. Ketentuan mengenai pihak yang wajib membayar seluruh biaya yang dikeluarkan AAUI untuk melaksanakan proses pemeriksaan dan persidangan.
- (2) Keputusan harus mencantumkan ketentuan Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku yang dilanggar serta mempertimbangkan analisis terhadap nilai-nilai integritas, keterbukaan, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian, kesetaraan, dan kewajiban. Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku mengambil keputusan dengan suara terbanyak dan mengumumkannya dalam sidang dengan atau tanpa kehadiran pihak-pihak yang bersangkutan.
 - (3) Catatan atas pendapat berbeda (*dissenting opinion*) wajib dilampirkan dalam keputusan.
 - (4) Keputusan ditandatangani oleh seluruh Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku. Jika ada anggota Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku yang berhalangan hadir, hal tersebut akan disebutkan dalam keputusan.
 - (5) Dalam hal Pelanggaran sedang diproses oleh badan peradilan, Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku tetap berwenang untuk menindaklanjuti dugaan Pelanggaran tersebut.

Keputusan mengenai Pelanggaran akan diambil setelah putusan dari badan peradilan yang memeriksa Pelanggaran tersebut bersifat final dan mengikat. Putusan tersebut dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan tambahan bagi Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku untuk memeriksa dan memutus dugaan Pelanggaran.

- (6) Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku harus menyelesaikan seluruh proses pemeriksaan, persidangan, dan pengambilan keputusan dalam jangka waktu yang tidak lebih dari 90 hari kalender sejak pembentukannya oleh Dewan Kehormatan atau Dewan Pengurus (sebagaimana relevan).
- (7) Keputusan terhadap Pelanggaran yang diputuskan oleh Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku merupakan keputusan final yang mengikat terhadap Anggota AAUI.
- (8) Keputusan yang diputuskan oleh Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku harus diumumkan secara terbuka dalam *website* AAUI untuk dapat diketahui oleh seluruh Anggota dan/atau publik dalam rangka keterbukaan informasi.

PASAL 29

SANKSI

- (1) Atas Pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan dalam Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku ini, AAUI, melalui Dewan Kehormatan atau Dewan Pengurus (sebagaimana relevan), dapat menerapkan sanksi-sanksi sebagai berikut terhadap Anggota:
 - a. Teguran tertulis;
 - b. Denda; dan/atau
 - c. Pemberhentian sementara atau permanen sebagai Anggota dari AAUI.
- (2) Khususnya untuk Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 14, 15, 17, 18, dan 19 dalam Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku ini setelah dilakukannya pemeriksaan oleh OJK sebagaimana disebutkan dalam Pasal 27 ayat (10) di atas selesai dan Anggota yang merupakan pihak terlapor dinyatakan bersalah oleh OJK, maka Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku dapat menjatuhkan sanksi kepada Anggota yang bersangkutan dalam bentuk pemberhentian secara sementara maupun permanen dari keanggotaan AAUI.
- (3) Pelanggaran terhadap ketentuan lainnya dari Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku ini, selain dari ketentuan-ketentuan yang dirujuk pada ayat (2) akan dikenakan sanksi sebagai berikut:

- a. Pada tahap awalnya akan dikenakan teguran tertulis yang mewajibkan Anggota yang terkait untuk melakukan perbaikan dalam waktu paling lama 5 (lima) hari kerja);
 - b. Dalam Anggota tidak berhasil menyelesaikan perbaikan yang diminta dalam jangka waktu pada huruf (a) di atas, maka akan dikenakan denda sebesar Rp5.000.000 (lima juta Rupiah) per hari keterlambatan penyelesaian perbaikan, maksimum sampai dengan jumlah denda mencapai Rp50.000.000 (lima juta Rupiah);
 - c. Dalam hal jumlah denda maksimal sebagaimana tersebut pada huruf (b) di atas telah tercapai dan Anggota masih belum dapat menyelesaikan perbaikan yang diminta, maka akan dikenakan denda lanjutan sebesar Rp10.000.000 (sepuluh juta Rupiah) per hari keterlambatan penyelesaian perbaikan, maksimum sampai dengan jumlah denda mencapai Rp100.000.000 (seratus juta Rupiah); dan
 - d. Dalam hal jumlah denda maksimal sebagaimana tersebut pada huruf (c) di atas telah tercapai dan Anggota masih belum dapat menyelesaikan perbaikan yang diminta, maka Anggota dapat diberhentikan secara sementara atau permanen sebagai Anggota dari AAUI.
- (4) Apabila dimintakan oleh OJK, AAUI, melalui Dewan Kehormatan atau Dewan Pengurus (sebagaimana

relevan), sepenuhnya berhak untuk memberikan informasi ataupun laporan atas Pelanggaran yang telah dilakukan oleh Anggota yang bersangkutan kepada OJK, termasuk juga rekomendasi untuk melakukan pencabutan dan/atau pembatalan hasil Uji Kemampuan dan Kepatutan (*Fit and Proper Test*) yang telah diperoleh oleh direktur, komisaris, pemegang saham, dan/atau pihak utama lainnya dari Anggota yang terbukti melakukan Pelanggaran.

- (5) Informasi mengenai Sanksi akan diumumkan melalui tautan AAUI dan secara resmi disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.
- (6) Dalam hal Sanksi telah dikenakan kepada Anggota, maka Anggota yang bersangkutan wajib untuk menandatangani pakta integritas yang menyatakan:
 - a. Kepatuhan Anggota untuk mematuhi, memenuhi, dan/atau menjalankan Sanksi yang telah dijatuhkan kepadanya.
 - b. Memberikan persetujuan kepada AAUI untuk mempublikasi hasil keputusan atas Laporan Pelanggaran atau Temuan Pelanggaran serta Sanksi yang telah dijatuhkan oleh Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku; dan
 - c. Pernyataan untuk tidak melakukan tuntutan kembali kepada siapapun, baik kepada pelapor, Majelis Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku, dan/atau AAUI.

PASAL 30

PEMBERITAHUAN

- (1) Penyampaian seluruh pemberitahuan berdasarkan Standar Etika dan Tata Perilaku ini akan dikirim dan ditujukan kepada pihak-pihak yang bersangkutan melalui surat tercatat dan/atau surat elektronik.
- (2) Tiap pemberitahuan yang diberikan melalui surat tercatat akan dianggap telah diterima pada hari kerja ketiga setelah hari pengiriman, dan pemberitahuan dengan penyerahan langsung (kurir) akan dianggap telah diterima saat penyerahan pemberitahuan tersebut.
- (3) Suatu pemberitahuan akan dianggap diterima dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Dalam hal pemberitahuan dikirimkan melalui surat tercatat, pemberitahuan tersebut dianggap diterima pada hari kerja ketiga setelah tanggal pengiriman, sebagaimana dibuktikan dengan tanda bukti pengiriman yang sah yang dikeluarkan oleh instansi atau jasa pengiriman;
 - b. Dalam hal pengiriman dilakukan melalui penyerahan langsung (jasa kurir), pemberitahuan atau dokumen lainnya dianggap telah diterima pada saat penyerahan, sebagaimana dibuktikan dengan suatu tanda terima; atau

- c. Dalam hal pengiriman melalui surat elektronik, pemberitahuan tersebut dianggap diterima pada saat pengiriman, sebagaimana dibuktikan dengan laporan pengiriman yang dihasilkan oleh perangkat pengiriman tersebut tanpa adanya laporan kegagalan pengiriman.

PASAL 31 PENUTUP

Standar Etika Usaha dan Tata Perilaku ini ditetapkan pada tanggal 11 Oktober 2024 dan mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Asosiasi Asuransi Umum Indonesia

**Budi Herawan
Ketua**

