

**SURAT KEPUTUSAN DIREKSI
PT ZURICH ASURANSI INDONESIA TBK
No : Kep-011/LCCS/ZAI/03/24**

Tentang

**Pemberlakuan Kode Etik Karyawan Di PT Zurich
Asuransi Indonesia Tbk**

Direksi PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk (“Perseroan”):

Menimbang:

1. Bahwa sejalan dengan komitmen Grup Zurich secara global, Perseroan berkomitmen untuk menjadi perusahaan yang beretika dengan melindungi kepentingan karyawan dan nasabah, serta melindungi aset, aktivitas, informasi, integritas dan reputasinya.
2. Bahwa untuk mewujudkan komitmen tersebut Perseroan merasa perlu untuk menetapkan Kode Etik Karyawan Perseroan sebagai suatu pedoman karyawan dalam melaksanakan seluruh kegiatan Perseroan.
3. Bahwa sehubungan dengan hal-hal dalam angka 1 dan 2 diatas, perlu dibuat suatu surat keputusan Direksi.

Mengingat :

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian sebagaimana dirubah sebagian dengan POJK Nomor 43 tahun 2019.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KEPUTUSAN DIREKSI PT ZURICH ASURANSI INDONESIA TBK TENTANG PEMBERLAKUAN KODE ETIK KARYAWAN DI PT ZURICH ASURANSI INDONESIA TBK

**Pasal 1
Penetapan**

1. Mengesahkan Kode Etik Grup Zurich (“Kode Etik”) sebagaimana tertuang dalam lampiran keputusan ini sebagai Kode Etik Karyawan Perseroan.
2. Kode Etik tersebut berlaku dan mengikat bagi seluruh karyawan Perseroan.

**DECREE OF THE BOARD OF DIRECTORS
PT ZURICH ASURANSI INDONESIA TBK
No : Kep-011/LCCS/ZAI/05/24**

About

**Implementation of the Employee Code of Conduct
Within PT Zurich Insurance Indonesia Tbk**

**Board of Directors of PT Zurich Asuransi Indonesia Tbk
(the “Company”):**

Considering :

1. Consistent with the Zurich Group's global commitment, the Company is committed to being an ethical company by protecting the interests of employees and customers, and safeguarding assets, activities, information, integrity, and reputation.
2. Whereas, in order to fulfill this commitment, the Company deems it necessary to establish the Company's Employee Code of Conduct to guide employees in the conduct of all Company activities.
3. Whereas in relation to the matters in point 1 and 2 above, it is necessary to make a decree of the Board of Directors.

Bearing in Mind :

Financial Services Authority Regulation (POJK) Number 73 of 2016 concerning Good Corporate Governance for Insurance Companies as partially amended by POJK Number 43 of 2019.

DECIDES:

To enact :

DECREE OF THE BOARD OF DIRECTORS PT ZURICH ASURANSI INDONESIA TBK ABOUT IMPLEMENTATION OF THE EMPLOYEE CODE OF CONDUCT WITHIN PT ZURICH INSURANCE INDONESIA TBK

**Article 1
Enactment**

1. To ratify the Zurich Group Code of Conduct (“Code of Conduct”) as set out in the appendix to this decree as the Company's Employee Code of Conduct.
2. The Code of Conduct applies to and is binding for all employees of the Company.

**Pasal 2
Penutup**

1. Keputusan ini berlaku sejak tanggal 1 April 2024.
2. Dalam hal terdapat perbedaan penafsiran antara versi bahasa Indonesia dan bahasa Inggris dari Keputusan ini, maka versi bahasa Indonesia akan berlaku.
3. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan atau perubahan akan ditinjau kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 29 Maret 2024



Edhi Tjahja Negara
Direktur Utama / *President Director*

**Article 2
Closing**

1. *This decree shall be effective as of April 1st, 2024.*
2. *In the event of a discrepancy in the interpretation between the Indonesian and English version of this Decree, the Indonesian version shall prevail.*
3. *In the event of an error found in the provisions or an adjustment is needed, this decree will be reviewed accordingly.*

*Enacted in : Jakarta
On the date of : March 29th, 2024*



Wayan Pariama
Direktur / *Director*



We care.

Kode Etik Grup Zurich



Kata pengantar



Rekan-rekan sekalian,

Sebagai perusahaan asuransi, kita memiliki tanggung jawab penting terhadap para nasabah dan masyarakat kita. Dengan berperilaku sesuai etika dan bertanggung jawab, serta membela hal yang benar, kita menunjukkan kepada seluruh nasabah, sesama karyawan, dan para pemangku kepentingan bahwa kita peduli kepada mereka dan kita layak menerima kepercayaan mereka, dimana hal tersebut sangat penting bagi keberhasilan jangka panjang kita.

Industri kita sedang mengalami transformasi penting. Dalam tatanan/situasi yang terus berkembang ini, Zurich harus tetap cekatan memposisikan dirinya untuk terus sukses agar dapat melampaui harapan para nasabah dan pemangku kepentingan lainnya. Sementara bisnis kita selalu beradaptasi, komitmen kita terhadap perilaku etis tidak akan berubah.

Kita berkomitmen memelihara perilaku yang bertanggung jawab dan dapat dipertanggung jawabkan di Zurich. Bersama, kita bertanggung jawab untuk menunjukkan Kode Etik kita dalam segala hal yang kita lakukan sambil tetap menjaga kepercayaan satu sama lain atas tindakan kita. Meskipun Kode Etik ini tidak dapat mengatasi semua situasi yang mungkin kita hadapi, bersama dengan tujuan dan nilai-nilai yang kita yakini, hal tersebut akan memberi kita acuan yang dapat memandu kita dalam memastikan bahwa segala yang kita kerjakan sudah menerapkan standar etika, hukum, dan profesional yang tinggi.

Terima kasih atas komitmen Anda untuk membela hal yang benar dan melindungi reputasi kita.

A handwritten signature in black ink that reads "Mario Greco".

Mario Greco
Direktur Utama Grup

Tonton video daring >

Daftar isi

Kata pengantar	2
Daftar isi	3

Kita peduli untuk melakukan hal yang benar 4

Hidup sesuai tujuan dan nilai-nilai yang kita yakini	5
Bertindak dengan integritas	6
Bersuara dan melaporkan permasalahan	8
Mematuhi Kode Etik	9

Kita peduli akan integritas bisnis 19

Mencegah kejahatan finansial	20
• Anti-suap dan anti-korupsi	20
• Anti pencucian uang, anti pendanaan teroris, dan kepatuhan pajak nasabah	21
• Sanksi perdagangan dan ekonomi	22
Mendukung pasar yang adil dan bebas	23
• Anti-monopoli dan persaingan sehat	23
• Perdagangan efek	24
Menghormati Hak Asasi Manusia	25

Kita peduli akan rekan kerja kita 10

Memperlakukan satu sama lain secara adil dan saling memahami	11
Memelihara lingkungan yang beragam dan inklusif	12
Memimpin dengan keteladanan	13
Menyediakan tempat kerja yang sehat dan aman	14

Kita peduli akan perusahaan kita 26

Menyimpan dan mengelola catatan	27
Mengungkapkan konflik kepentingan dan keterlibatan eksternal	28
Melindungi aset kita serta mencegah kecurangan dan tindak kejahatan	29
Berkomunikasi dengan pihak luar	30

Kita peduli akan nasabah kita 15

Fokus pada nasabah	16
Memastikan Perilaku yang Benar dalam Menghadapi Nasabah	17
Melindungi data dan mengamankan informasi rahasia	18

Kita peduli akan masa depan kita 31

Mengupayakan perubahan untuk masa depan yang berkelanjutan	32
--	----

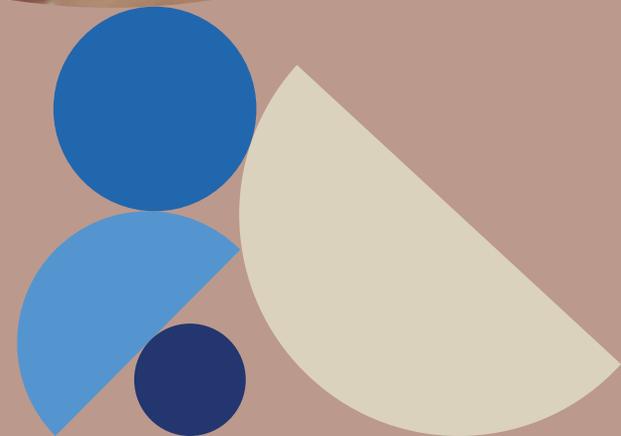


Isian yang dapat diklik
Klik pada judul manapun untuk mengakses halaman secara langsung.

Kita peduli untuk melakukan hal yang benar

Karena hidup menurut nilai-nilai yang kita anut, membuat keputusan etis, dan bersuara ketika menyaksikan hal yang sepertinya tak benar sangat penting bagi kita untuk menjaga kepercayaan satu sama lain, nasabah kita, investor, pemerintah, dan masyarakat.

[Tonton video daring >](#)



Hidup sesuai tujuan dan nilai-nilai yang kita yakini

Tujuan dan nilai yang kita yakini akan memandu tindakan yang kita ambil secara individu maupun sebagai bisnis. Karena dunia kita berkembang dengan pesat, makin penting bagi kita untuk selalu memiliki pandangan yang jelas tentang apa yang kita bela dan mengapa bisnis kita tetap bertahan.

Kita memiliki ambisi menjadi salah satu bisnis yang paling bertanggung jawab dan membawa dampak di dunia dan kita hanya bisa mencapai ambisi ini dengan menerapkan tujuan dan nilai-nilai kita dalam kehidupan sehari-hari.



Tujuan kita

Dunia kita membutuhkan tindakan, bukan sekadar kata-kata. Kita menjalankan bisnis untuk membentuk masa depan yang lebih cerah bersama dengan para nasabah kita lewat produk dan layanan yang berkelanjutan.

Dengan melaksanakan pencegahan proaktif dan melindungi para pelanggan kita, kita memberdayakan mereka dengan kebebasan memilih untuk menelusuri langkah selanjutnya dalam hidup dan bisnis mereka sambil terus memberikan rasa aman bagi mereka dengan selalu siap memberikan bantuan apabila mereka butuhkan.

Tujuan dan nilai-nilai kita dengan jelas memaparkan mengapa bisnis kita beroperasi dan apa yang menjadi fondasi bisnis kita.

Inti bisnis kita adalah hubungan pelanggan dan keberhasilan strategi kita terletak pada kemampuan kita membahagiakan nasabah dengan pengalaman yang menjadi ciri khas Zurich dalam setiap interaksi kita.



Nilai-nilai kita

- Optimisme
- Tekad
- Kepedulian
- Kebersamaan
- Handal
- Berpikir maju/ke depan



Informasi lebih lanjut:

- Our strategy
- Our purpose and values
- Our behaviors*

* tautan internal

Bertindak dengan integritas

Kita bertindak dengan penuh kejujuran, keadilan, kehormatan, dan integritas di tempat kerja dan di mana pun kita bertindak atas nama Zurich.

Aturan perilaku kita merupakan acuan untuk keputusan yang kita ambil setiap saat, dan setiap tindakan atau tujuan bisnis kita harus konsisten dengan aturan-aturan tersebut.

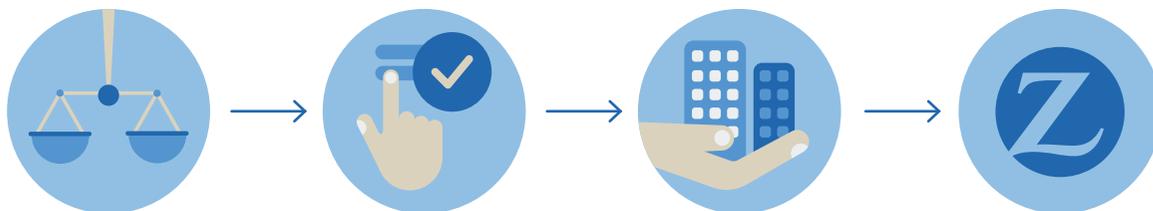
Kita harus mematuhi semua undang-undang dan peraturan di negara-negara tempat Zurich beroperasi, sebagaimana diterapkan di tempat kerja kita, serta sesuai dengan kebijakan internal kita. Kita memahami dan mengelola semua tantangan yang mungkin timbul dalam pekerjaan kita sehari-hari. Bila kita tidak yakin dengan topik yang tercantum dalam Kode Etik ini, kita akan menanyakannya kepada manajer lini kita. Departemen Hukum dan Kepatuhan kita siap membantu dan memberikan saran seputar ketentuan hukum dan peraturan.

Akan tetapi, melakukan hal yang benar tidak hanya berarti tentang menaati aturan, tetapi juga menggunakan penilaian terbaik kita. Tidak semua situasi memiliki panduan spesifik yang mendukung tindakan kita, Kode Etik ini juga tidak bisa mengatasi semua keputusan dan kemungkinan dilema yang mungkin akan kita hadapi.

Karena inilah dalam semua pengambilan keputusan, tidak hanya berdasarkan undang-undang yang berlaku, tetapi juga karena itu adalah hal yang memang benar untuk dilakukan.



Bila merasa tidak yakin harus melakukan apa ketika dihadapkan dengan suatu keputusan, tanyakan kepada diri Anda sendiri pertanyaan berikut:



Apakah keputusan ini sah menurut hukum?

Pertimbangkan apakah keputusan tersebut mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku.

Apakah ini tindakan yang benar?

Pertimbangkan apakah keputusan tersebut mencerminkan standar perilaku yang dijelaskan di dalam Kode Etik ini serta standar dan kebijakan internal kita, serta tujuan dan nilai-nilai kita. Tanyakan kepada diri Anda bukan hanya apakah Anda bisa melakukan sesuatu, namun apakah Anda harus melakukannya.

Apakah keputusan tersebut sejalan dengan kepentingan terbaik perusahaan dan para pemangku kepentingan?

Pertimbangkan apakah keputusan tersebut menghormati komitmen kita terhadap nasabah, menghormati hak para rekan kerja dan orang lain yang bekerja dengan kita, dan melayani kepentingan jangka panjang perusahaan kita. Tanyakan kepada diri Anda apakah keputusan tersebut menimbulkan konflik antara kepentingan pribadi Anda dengan kepentingan perusahaan atau nasabah kita.

Apakah sudah mencerminkan merek kita dan hal-hal yang diyakini Zurich?

Pertimbangkan apakah Anda akan merasa nyaman bila keputusan tersebut dibuka kepada publik dan apakah hal itu akan mengganggu reputasi kita dan/atau mengurangi kepercayaan terhadap kita, atau berdampak negatif terhadap pihak lain (misalnya, pelanggan, pemegang saham, rekan kerja, atau publik).



Kita semua bertanggung jawab atas sikap dan tindakan kita, dan masing-masing kita memiliki peran untuk hidup menurut nilai-nilai kita serta Kode Etik ini. Dengan demikian, jika kita meyakini bahwa kita telah diperintahkan melakukan sesuatu yang tidak sah, tidak etis, atau melanggar Kode Etik atau kebijakan Zurich yang mana pun, kita harus menyampaikan kekhawatiran tersebut. Manajer memiliki tanggung jawab ekstra untuk menjadi teladan dan menetapkan ekspektasi yang jelas seputar standar perilaku yang harus dipatuhi oleh semua karyawan.

Lebih jauh lagi, Zurich berkomitmen untuk mengungkapkan secara lugas, lengkap, dan segera ketika berkomunikasi dengan pembuat peraturan, pengawas, dan pemerintah. Itu berarti kita terbuka, jujur, dan siap bekerja sama dengan setiap proses penyelidikan oleh pemerintah atau pemeriksaan atas pelaksanaan peraturan oleh Zurich, begitu pula dengan penyelidikan internal.

Pada saat penyelidikan pemerintah, internal, atau pemeriksaan atas pelaksanaan peraturan berlangsung, kita akan memastikan untuk menyimpan semua informasi baik cetak maupun elektronik yang relevan dengan penyelidikan atau pemeriksaan tersebut.

Jika jawaban Anda atas pertanyaan-pertanyaan di atas adalah “Tidak”, atau bila Anda ragu, sebaiknya Anda berhenti sejenak, mempertimbangkan kembali, dan berkonsultasi dengan manajer Anda, bagian Hukum atau bagian Kepatuhan.



Bersuara dan melaporkan permasalahan

Melakukan dan menyuarakan hal yang benar akan membantu melindungi Zurich, integritas kita, dan reputasi kita.

Zurich berkomitmen pada budaya Keterbukaan (Speak Up) di mana kami mengapresiasi kontribusi berharga yang dimiliki setiap orang untuk membuat dan mempekerjakan karyawan serta orang lain merasa nyaman untuk berbagi pandangan mereka dan menyampaikan kekhawatiran yang mereka miliki.

Kita didorong untuk mengungkapkan pendapat yang membangun, menyumbangkan gagasan, atau menantang status quo untuk membantu kita menciptakan masa depan yang lebih cerah bersama. Kita segera angkat bicara dan melaporkan dugaan kesalahan atau dugaan atau perilaku tidak sah, curang, tidak patut, atau tidak etis (“Masalah Integritas”).

Ada banyak saluran yang bisa digunakan untuk melaporkan Masalah Integritas, termasuk kepada para manajer, divisi Kepatuhan, SDM, atau Hukum. Kita dapat menghubungi manajer atau divisi SDM kita terkait kekhawatiran, saran, atau pertanyaan tentang pekerjaan atau kondisi kerja kita.

Zurich Ethics Line juga dapat digunakan untuk melaporkan kekhawatiran lewat telepon maupun secara online lewat formulir web. Laporan juga bisa dibuat anonim.

Semua Masalah Integritas akan ditinjau oleh Triage Committee yang terdiri dari perwakilan dari divisi Compliance, HR, dan Legal.

Kerahasiaan dan tidak ada toleransi atas aksi pembalasan

Semua laporan Masalah Integritas akan dijaga kerahasiaannya (misalnya: secara ketat dan atas dasar perlu diketahui saja), termasuk identitas orang yang melaporkan, serta orang yang menjadi subjek laporan dan/atau bagian dari penyelidikan.

Kita tidak menoleransi tindakan pembalasan, termasuk tindakan dan upaya mengancam, terhadap karyawan mana pun atau orang lain yang melaporkan Masalah Integritas yang memiliki dasar yang wajar untuk meyakini bahwa informasi yang dilaporkan adalah benar pada saat dilaporkan.

Perlindungan terhadap tindakan pembalasan juga diberikan kepada mereka yang membantu penyelidikan atau memberikan informasi/bukti terkait penyelidikan dan, bila ada, juga berlaku kepada pihak lain.

Informasi lebih lanjut:

- Our Speak Up culture*
- Zurich Ethics Line
- Group Policy on Speaking Up about Integrity Concerns*

* *tautan internal*

Mematuhi Kode Etik

Kode Etik ini menjabarkan tujuan dan nilai-nilai kita, dan standar perilaku minimum yang diharapkan dari kita.

Kita semua diharapkan membaca, memahami, dan menaati ketentuan yang dijabarkan dalam Kode Etik ini. Kode Etik ini dilengkapi dengan kebijakan internal lain, beberapa di antaranya dicantumkan sebagai referensi dalam dokumen Kode Etik ini.



Penerapan

Kode Etik kami berlaku untuk semua orang di Zurich dan anak perusahaannya di seluruh dunia, termasuk anggota dewan dan karyawan begitu juga manajemen. Terlepas dari jabatan, tanggung jawab, atau lokasi kita di dunia, masing-masing kita harus melakukan bagian kita dengan mempertimbangkan Kode Etik dan kebijakan yang berkaitan ketika melakukan aktivitas dan mengambil keputusan sehari-hari. Kita berupaya untuk bekerja sama dengan pihak ketiga, seperti konsultan, penasihat, pemasok dan agen yang memiliki nilai-nilai yang sama dengan kita, dan kita mengharapkan agar para mitra bisnis kita menaati inti Kode Etik kita dan memegang teguh standar tinggi perilaku bisnis.



Pernyataan Pribadi Tahunan terkait pemahaman dan pengakuan untuk tunduk terhadap Kode Etik

Kita semua di Zurich wajib memberikan pernyataan bahwa kita sudah membaca Kode Etik kita, dan telah memahami dan setuju untuk terikat pada ketentuan yang tercantum di dalam Kode Etik dan kebijakan internal lainnya. Kita diminta melakukannya saat direkrut dan setiap tahun setelahnya.



Menaati Kode Etik sangatlah penting bagi kita semua

Ketidakpatuhan terhadap ketentuan mana pun dalam Kode Etik oleh karyawan dapat berakibat dijatuhkannya sanksi disiplin, sampai dengan pemutusan hubungan kerja. Pelanggaran terhadap Kode Etik juga dapat dianggap pelanggaran terhadap hukum yang berlaku, dan dapat mengakibatkan denda atau sanksi perdata atau pidana, termasuk hukuman penjara, bagi Anda.



Kita peduli akan rekan kerja kita

... karena kita menyadari bahwa kita hanya bisa berhasil apabila kita bekerja sebagai tim, dan sikap saling menghormati satu sama lain sangatlah penting bagi kita untuk dapat mencapai potensi penuh kita.

[Tonton video daring](#) >

Memperlakukan satu sama lain secara adil dan saling memahami

Dengan memadukan skala global dengan layanan lokal, kita membantu nasabah kita dalam melindungi orang-orang, tempat, dan hal-hal yang dianggap paling penting. Untuk hal yang sepeenting ini, kita mengharapkan yang terbaik dari semua orang di Zurich, dan inilah mengapa karyawan kita merupakan jiwa dan semangat Zurich. Bersama-sama, kita berkomitmen membangun masa depan yang lebih cerah. Bersama-sama, kita berkomitmen membangun masa depan yang lebih cerah.

Cita-cita, integritas dan keterlibatan pribadi kita merupakan faktor penting bagi keberhasilan bersama perusahaan kita, dan akan membantu kita mencapai strategi, serta memenuhi tujuan kita. Saling menghormati dan memahami pandangan satu sama lain merupakan bagian yang sangat penting menciptakan kebersamaan, membangun kepercayaan, dan bekerja bersama sebagai sebuah tim – sebagaimana kita bekerja dan menjalaninya untuk menuju janji kita sebagai karyawan tentang Mari Berkembang Bersama. Kita terbuka dan adil terhadap orang lain, serta menghargai bahwa semua orang akan memberikan kontribusi berharga.

Zurich tidak mentolerir tindakan pelecehan, diskriminasi, atau perundungan di tempat kerja, baik dengan alasan ras, etnis, warna kulit, usia, jenis kelamin, gender, identitas atau ekspresi gender, orientasi seksual, negara asal, agama, disabilitas, kehamilan, status veteran, status pernikahan, informasi genetik, atau karakteristik relevan lainnya yang dilindungi

oleh undang-undang yang berlaku. Ini berlaku tanpa memandang tanggung jawab atau posisi orang tersebut di dalam perusahaan ini. Prinsip ini berlaku untuk semua aspek hubungan antara Zurich dan karyawannya, seperti dalam proses perekrutan, penugasan, pelatihan, promosi, pemberian kompensasi, pendisiplinan, dan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), dan untuk semua kerja sama di antara karyawan lainnya dan perilaku keseluruhan terhadap karyawan lainnya.

Zurich memelihara lingkungan yang bebas dari segala bentuk diskriminasi dan pelecehan. Kita didorong untuk menghubungi manajer ini kita atau divisi HR terkait dengan setiap pelecehan, diskriminasi atau perundungan. Kita juga bisa menggunakan Zurich Ethics Line untuk menyampaikan kekhawatiran semacam itu. Zurich tidak menoleransi aksi pembalasan terhadap karyawan yang melaporkan kekhawatiran dengan niat baik.

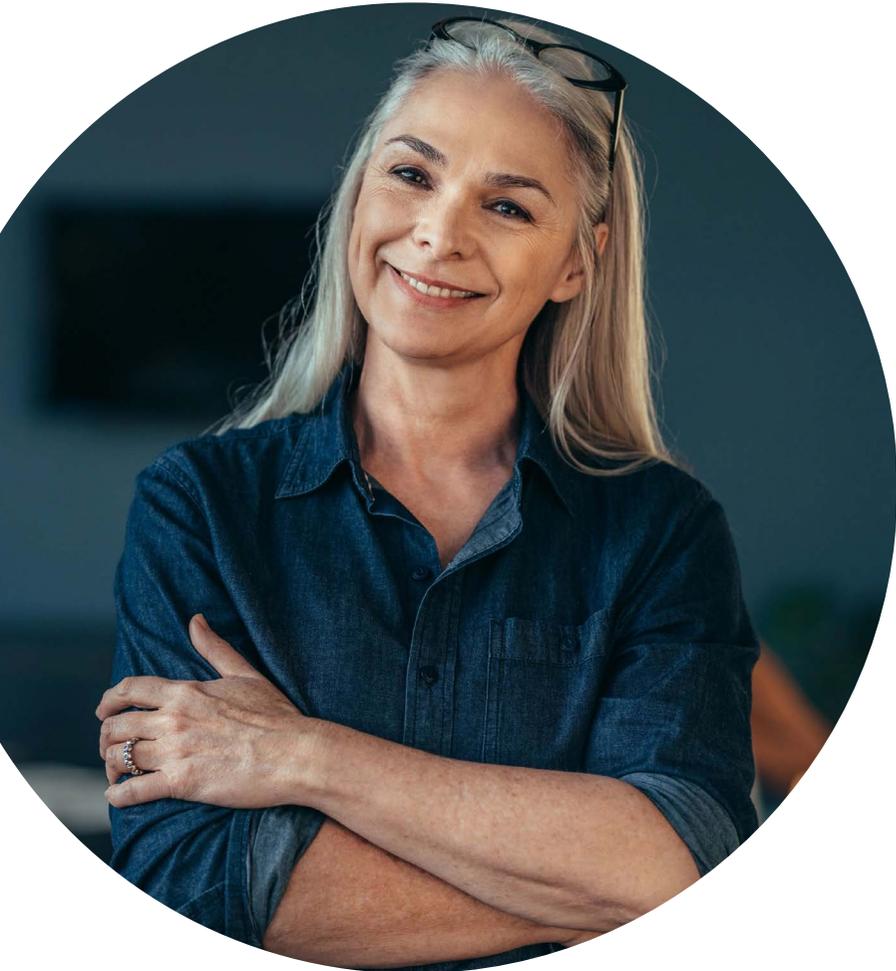


Apa artinya bagi saya?

Kita masing-masing memiliki tanggung jawab untuk menciptakan lingkungan yang bebas dari diskriminasi dan pelecehan. Anda harus mencegah dan bersuara melawan segala perilaku yang bertentangan dengan hal ini.

Informasi lebih lanjut:

- Zurich Ethics Line
- Diversity, Equity, Inclusion and Belonging



Memelihara lingkungan yang beragam dan inklusif

Kita bangga akan keragaman tenaga kerja kita, sebab hal ini membuat Zurich menjadi perusahaan pilihan, dan juga membantu kita mendorong inovasi dan mempertahankan daya saing.

Kita menghargai dan mengelola keragaman lewat lingkungan yang inklusif dan suportif, karena ini sangat penting untuk membantu mendorong inovasi dan membangun keterlibatan karyawan. Kita menciptakan tempat kerja yang memungkinkan kita semua berkembang dan suara semua orang didengar. Kita merangkul dan berusaha keras memanfaatkan berbagai pengalaman, keterampilan dan perspektif kita yang berbeda-beda.

Kita berkomitmen memberikan perlakuan yang adil dan setara bagi semua karyawan dan semua orang yang ingin bekerja di Zurich, termasuk memberikan peluang yang sama untuk berkembang dan maju.

Zurich berinvestasi pada pertumbuhan kita dengan memelihara budaya belajar untuk mengembangkan potensi, meninjau kinerja, serta mendorong dan menghargai masukan dari semua pemangku kepentingan.

Zurich menyadari hak para karyawannya akan kebebasan berasosiasi dan mengadakan perundingan bersama, dan untuk membentuk dan bergabung dalam berbagai grup secara bebas untuk meningkatkan dan melindungi minat bekerja.



Apa artinya bagi saya?

Jika saya meminta bagian HR untuk berbicara dengan atasan saya karena dia mengatakan bahwa posisi IT adalah 'pekerjaan laki-laki', apakah itu akan membahayakan karier saya? – **Tidak. Zurich tidak mentolerir tindakan pembalasan yang dilakukan atas laporan yang dibuat berdasarkan alasan wajar, yang meyakini bahwa informasi yang dilaporkan adalah benar**

Seorang rekan kerja sering menceritakan lelucon etnis dan membuat saya merasa tidak nyaman. Apa yang dapat saya lakukan? – **Minta rekan kerja tersebut untuk menghentikannya atau laporkan kepada manajer Anda, divisi HR, Compliance, atau Legal karena Zurich menentang perilaku seperti itu. Anda juga dapat menelepon Zurich Ethics Line.**

Informasi lebih lanjut:

- Diversity, Equity, Inclusion and Belonging

Memimpin dengan keteladanan

Kita semua memiliki cita-cita untuk bekerja bagi manajer yang benar-benar menghargai masukan kita. Inilah yang menjadi alasan mengapa setiap kali kita memimpin orang lain, kita memperlakukan mereka dengan rasa hormat dan bermartabat, mengakui kontribusi mereka, secara aktif mencari dan mempertimbangkan pandangan, gagasan, dan kekhawatiran mereka, serta memberikan teladan yang baik dengan menunjukkan integritas.

Manajer memiliki tanggung jawab khusus untuk menjunjung tinggi dan menunjukkan komitmen terhadap perilaku etis, serta menciptakan lingkungan kerja inklusif yang menginspirasi pemberdayaan dan akuntabilitas kita semua.



Apa artinya bagi saya?

Di Zurich, kita menghargai dan memberi penghargaan atas kinerja tinggi, tetapi di atas segalanya, kita berkomitmen pada perilaku etis. Sebagai manajer, Anda harus menjelaskan kepada anggota tim Anda bahwa tidak ada bisnis maupun keuntungan jangka pendek yang sepadan dengan mempertaruhkan reputasi Zurich atau komitmen kita untuk melakukan hal yang benar. Bahkan dalam menghadapi tujuan yang ambisius atau tenggat waktu yang ketat, kita harus selalu bertindak dengan integritas.

Semua manajer diharapkan untuk:



Menjadi panutan

Sebagai manajer, kita memimpin dengan teladan dan menjunjung tinggi komitmen Zurich untuk melakukan hal yang benar dalam segala perkataan dan perbuatan kita. Kami memahami bahwa keputusan dan cara kita menangani situasi etis menetapkan budaya bagi tim kita.



Sampaikan harapan

Kita sampaikan kepada anggota tim kita tentang tanggung jawab mereka dan menjelaskan bahwa kita mengharapkan mereka untuk selalu mematuhi Kode Etik ini dan membuat keputusan etis.



Meningkatkan dialog terbuka dan jujur

Kita mencari masukan anggota tim secara aktif dan memberi mereka kesempatan untuk memberikan umpan balik dan angkat bicara. Kita menciptakan lingkungan tempat semua anggota tim merasa nyaman untuk berbagi pendapat, menyampaikan kekhawatiran, atau meminta bimbingan.



Menangani masalah dengan bijak

Kita mendengarkan dengan saksama ketika ada kekhawatiran, termasuk Masalah Integritas, yang disampaikan dan kami menanggapi dengan serius. Kita meminta dukungan SDM terkait masalah atau pertanyaan seputar pekerjaan atau kondisi kerja anggota tim kita, dan semua Masalah Integritas akan diteruskan ke divisi Compliance HR, atau Legal. Harap jangan melakukan penyelidikan atas kehendak sendiri. Seperti investigasi lainnya yang mungkin dilakukan, kami menjaga kerahasiaan Masalah Integritas. Kita menekankan kebijakan Zurich tanpa-pembalasan untuk meyakinkan anggota tim kita dan pihak lain bahwa aksi balas tidak akan ditoleransi (untuk detail lebih lanjut, lihat bab Bersuara dan melaporkan permasalahan.)



Meminta saran

Jika kita merasa ragu akan tindakan yang tepat ketika menghadapi pertanyaan atau dilema etika, kita meminta saran dari tim Legal atau Compliance kita.

Menyediakan tempat kerja yang sehat dan aman

Kita berusaha memberikan lingkungan kerja yang aman dan sehat bagi semua karyawan.

Kita berupaya menciptakan kondisi kerja yang mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dan kesejahteraan karyawan.

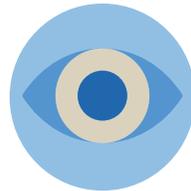


Menjaga tempat kerja kita tetap bersih, sehat, dan bebas dari bahaya yang dapat menimbulkan kecelakaan, kondisi darurat, masalah kesehatan, atau risiko keamanan

Kami mematuhi semua undang-undang, kebijakan, dan persyaratan kesehatan dan keselamatan yang berlaku, sebagaimana:



Menghindari perilaku atau tindakan yang dapat membahayakan Anda atau rekan kerja Anda



Segera menangani dan melaporkan kekhawatiran akan keselamatan atau kesehatan, risiko atau bahaya apa pun



Apa artinya bagi saya?

Pastikan bahwa Anda memahami program keselamatan dan rencana evakuasi untuk gedung dan lantai kantor Anda.

Pahami Wellbeing Framework@Zurich dan berkonsultasilah dengan bagian HR untuk mengetahui lebih lanjut tentang inisiatif kesejahteraan karyawan global dan lokal.

Informasi lebih lanjut:

- Health & Safety and Physical Security*
- Wellbeing Framework @Zurich*

* tautan internal

Kita peduli akan nasabah kita

... karena merekalah alasan bisnis kita tetap ada. Menempatkan kebutuhan mereka dalam menjalankan pekerjaan kita dengan sepenuh hati dan memberikan perlindungan terhadap benda dan orang yang mereka anggap penting telah menjadi misi kita sejak Zurich berdiri pada tahun 1872.

Tonton video daring >



Fokus pada nasabah

Zurich berdiri pada tahun 1872, dan telah sejak lama menjadi perusahaan yang terpercaya dan stabil di dunia yang tidak stabil, dengan dedikasi dan riwayat panjang dalam menggunakan keahlian kami untuk membantu merawat lingkungan dan masyarakat.

Tujuan kita adalah menciptakan masa depan yang lebih cerah bersama nasabah kita di seluruh dunia. Nasabah kita beragam, dari perorangan, bisnis kecil, menengah, dan perusahaan besar, hingga korporasi multinasional. Kita berupaya membuat mereka merasa yakin bahwa mereka sudah melakukan yang terbaik untuk melindungi dirinya, keluarganya, bisnisnya, dan dunia tempat kita tinggal. Selain itu, mereka harus merasa tenang karena telah ikut berkontribusi dalam bisnis dan praktik yang berkelanjutan.

Kita berkomitmen untuk menjadi pilihan tetap bagi para nasabah kita, karena kita memahami bahwa peran kita sebagai perusahaan asuransi tidak hanya untuk membantu pelanggan melindungi diri mereka hari ini, namun juga untuk membantu mereka dan dunia kita beradaptasi menghadapi risiko hari esok.

Kita berupaya untuk melayani pelanggan kita secara personal, memberikan saran berdasarkan keahlian, dan informasi peer-to-peer untuk membantu mereka mengidentifikasi dan mengurangi risiko – dan memberikan perlindungan dan dukungan yang bisa diandalkan seandainya terjadi sesuatu.

Semua karyawan memiliki peran penting dalam perjalanan kita menciptakan masa depan yang lebih cerah bersama dengan nasabah kita. Apa pun peran kita di perusahaan, kita semua bekerja melayani para nasabah. Tindakan kita haruslah digerakkan oleh kepentingan nasabah dan tujuan untuk memberikan dampak positif terhadap masa depan yang lebih cerah bagi lingkungan dan planet kita.



Apa artinya bagi saya?

Dalam semua aktivitas bisnis, pastikan Anda mendahulukan nasabah dengan sepenuh hati dalam semua yang Anda lakukan dan upayakan hasil yang positif bagi nasabah.

Jangan pernah menganggap keuntungan jangka pendek lebih penting dari kesuksesan jangka panjang. Perusahaan kita akan berhasil karena menjalin hubungan jangka panjang dengan nasabah dan dengan memberdayakan praktik yang berkelanjutan.

Jangan pernah kehilangan fokus terhadap kepentingan nasabah ketika melakukan inovasi.

Informasi lebih lanjut:

- Our purpose and values

Memastikan Perilaku yang Benar dalam Menghadapi Nasabah

Kita berkomitmen memberi hasil sesuai janji dan membela yang benar. Ini termasuk menjaga perilaku yang menempatkan kebutuhan nasabah sebagai inti dari bisnis kita.

Kita berupaya mengelola risiko terjadinya hasil yang kurang memuaskan bagi nasabah dan kita menjalankan bisnis dengan berupaya memperlakukan nasabah secara adil.

Perilaku yang benar dalam menghadapi nasabah akan tergambar dalam aktivitas yang kita lakukan setiap hari yang selalu berusaha memaksimalkan potensi hasil yang adil dan positif bagi Nasabah kita, tanpa melihat apakah mereka individu atau organisasi.

Perilaku yang benar dalam menghadapi Nasabah meliputi empat bidang utama:



Proposition Management

Kita mendesain produk, layanan, atau pengalaman yang memenuhi kebutuhan nasabah yang menjadi target kita.



Sales and Distribution

Kita menjual produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan para nasabah kita.



Claims and Payouts

Kita memberikan hasil sesuai janji yang kita buat kepada nasabah lewat penanganan klaim dan pembayaran yang sesuai.



Customer Service and Complaints

Kita menyediakan layanan yang penuh perhatian bagi para nasabah dan menangani keluhan nasabah secara adil dan tepat waktu.



Apa artinya bagi saya?

Berkonsultasilah dengan manajer atau bagian Kepatuhan bila Anda memiliki keraguan apakah Perilaku kita dalam menghadapi Nasabah sudah memenuhi standar perilaku yang dijabarkan di dalam Kode Etik ini.

Informasi lebih lanjut:

- Customer Facing Conduct*

* tautan internal

Melindungi data dan mengamankan informasi rahasia

Kepercayaan adalah inti dari bisnis kita, dan kita memiliki tanggung jawab untuk menjaga data pelanggan kita, serta karyawan dan pemangku kepentingan lainnya, mengamankannya dan hanya menggunakannya secara legal dan transparan. Sejalan dengan ini, Zurich berkomitmen pada standar perlindungan data dan privasi yang tinggi.

Kita melindungi data pribadi dan menghormati hak privasi pelanggan, karyawan, serta individu lain di seluruh operasi kita secara global.

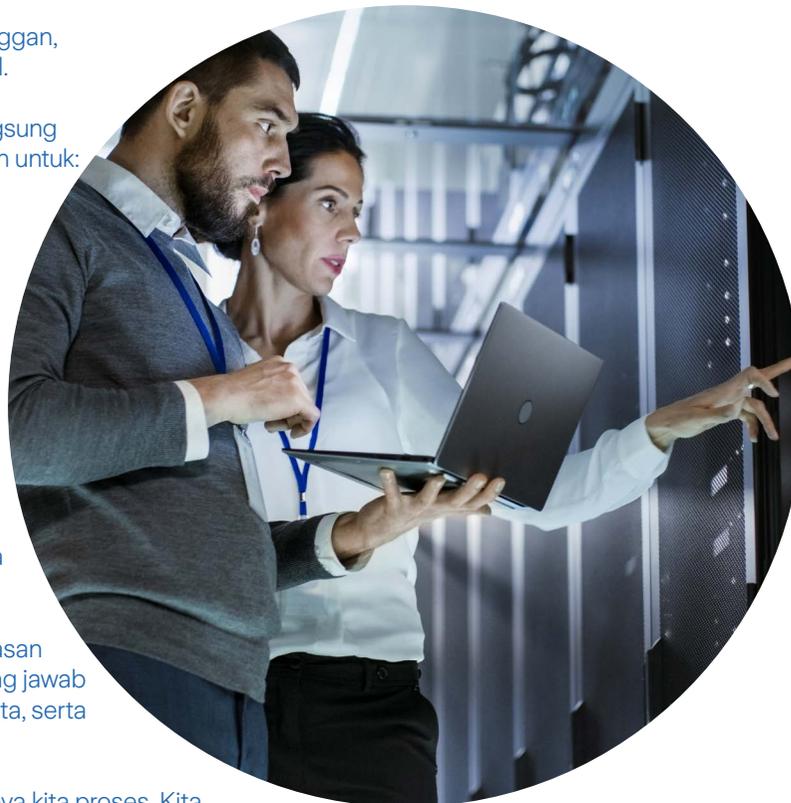
Kita menghormati kepercayaan pelanggan kita yang telah berlangsung lama terhadap komitmen data dan berjanji kepada para pelanggan untuk:

- menjaga keamanan data mereka;
- jangan pernah menjual data pribadi mereka;
- tidak membagikan data pribadi mereka tanpa bersikap transparan dengan memberi tahu mereka; dan
- menggunakan data mereka agar Zurich bisa memberikan perlindungan yang lebih baik, dan mereka juga bisa mendapatkan manfaat terbaik.

Kita mengumpulkan, memproses, dan berbagi data pribadi pelanggan, karyawan, dan individu lainnya secara adil dan hanya untuk tujuan tertentu dan sesuai hukum.

Ketika menggunakan data dalam konteks teknologi dan Kecerdasan Buatan (AI), kami melakukannya secara beretika dan bertanggung jawab dengan menerapkan standar keamanan informasi dan privasi data, serta Kerangka Jaminan AI.

Kita menghormati hak privasi dan preferensi individu yang datanya kita proses. Kita mengakses, menggunakan, dan berbagi informasi rahasia, termasuk data pribadi, hanya berdasarkan "perlu diketahui". Selain itu, sebelum data dipindahkan lintas negara, termasuk ke entitas Zurich lainnya, kita akan mengonfirmasikan apakah ada persyaratan khusus yang berlaku.



Apa artinya bagi saya?

Biasakan diri Anda dengan proses dan alat utama yang akan memungkinkan Anda untuk mematuhi persyaratan perlindungan data dan privasi yang berlaku. Anda dapat menemukan informasi lebih lanjut di Kebijakan Grup kita: [Perlindungan Data dan Privasi](#).

Saya telah mengirimkan email rahasia yang menyertakan lampiran dengan data pribadi ke alamat email pribadi rekan kerja saya, bukan email kantor. Apa yang sebaiknya saya lakukan? – **Ini adalah insiden data pribadi. Harap perhatikan bahwa insiden data dan potensi pelanggaran harus dilaporkan lewat saluran manajemen yang sesuai sesegera mungkin. Konsultasikan dengan Petugas Penanggung jawab perlindungan data dan privasi setempat atau pejabat perlindungan data bila Anda memiliki pertanyaan atau kekhawatiran.**

Informasi lebih lanjut:

- Group Policy: Data Protection and Privacy*
- AI Assurance Framework*
- Zurich Data Commitment
- Data protection and privacy

* tautan internal



Kita peduli akan integritas bisnis

... dan perilaku etis karena dengan melaksanakan bisnis kita secara adil dan sesuai aturan akan membantu mencegah tindak kejahatan, aktivitas ilegal dan tidak etis, serta tetap menjaga keterbukaan dan integritas pasar.

[Tonton video daring >](#)

Mencegah kejahatan finansial

Dalam semua aspek bisnis kita, kita mengetahui persyaratan hukum dan panduan internal dan mematuinya. Kita memegang komitmen teguh terhadap perilaku bisnis yang adil dan bertanggung jawab dan terhadap pencegahan dan pendeteksian kemungkinan penyalahgunaan produk dan layanan kita untuk tujuan yang bersifat tidak sah, kriminal, atau tidak etis.



Apa artinya bagi saya?

Seorang broker asuransi menawarkan tiket pertandingan olahraga lokal kepada saya. Bolehkah saya menerimanya? – **Mungkin boleh; Akan tetapi, Anda harus mempertimbangkan apakah Anda pantas menerima undangan tersebut dengan mempelajari apakah ada negosiasi yang melibatkan broker asuransi, yang sedang berlangsung dan/atau apakah aktivitas tersebut dapat dianggap terlalu mewah. Anda mungkin perlu mendapatkan persetujuan manajer jika nilainya melebihi ambang batas GEOA lokal dan, dalam kejadian apa pun, mencatatnya dengan tepat dalam GEOA lokal Anda atau melalui proses lokal yang berlaku.**

Seorang pemasok mengundang saya ke suatu acara makan malam bisnis, bolehkah saya menerima undangan tersebut? – **Makan siang dan makan malam bisnis ditangani oleh Kebijakan Anti-Suap dan Anti-Korupsi dan jika tujuan undangan adalah untuk menjaga hubungan bisnis, hal ini mungkin dapat diterima. Namun, jika nilai makan malam di atas ambang batas lokal, Anda harus mendapatkan persetujuan manajer dan, dalam kejadian apa pun, mencatatnya dengan tepat di GEOA lokal Anda atau melalui proses lokal yang berlaku.**

Anti-suap dan anti-korupsi

Zurich berkomitmen menjalankan bisnis yang adil dan menentang segala bentuk suap dan korupsi, serta perilaku bisnis apa pun yang dapat menciptakan kesan tidak pantas.



Kita tidak memberi atau menerima hadiah, hiburan, atau manfaat lainnya (GEOA) di dalam aktivitas bisnis kecuali hal tersebut sesuai dengan kondisi tertentu, nilainya tidak berlebihan dan tidak sering, serta sejalan dengan batasan yang berlaku untuk GEOA.



Kita mematuhi undang-undang yang berlaku dan juga Kebijakan Grup Zurich: Anti-suap dan Anti-korupsi sehingga kontribusi yang bersifat politik, amal, dan serupa dengan itu, serta pemberian sponsor yang diberikan oleh Zurich tidak dianggap dan tidak digunakan untuk tujuan yang bersifat tidak sah, kriminal, atau tidak etis.



Kami tidak memberikan, menawarkan, atau menerima GEOA (Hadiah, Hiburan, & Manfaat Lainnya) yang dimaksudkan untuk, atau dapat dianggap, berupaya memperoleh atau mempertahankan keuntungan bisnis atau pribadi yang tidak patut, tindakan yang tidak semestinya, atau perlakuan pilih kasih lainnya; dapat menyebabkan konflik kepentingan untuk salah satu pihak; atau diketahui atau diyakini tidak mematuhi aturan yang berlaku. Secara khusus, kami tidak memberikan, menawarkan, atau menerima pemberian tunai atau barang yang memiliki nilai setara uang tunai seperti kartu atau kupon hadiah dikarenakan risiko bahwa pemberian semacam itu dapat dianggap sebagai niat yang tidak pantas.



Kita juga mengambil langkah-langkah yang wajar agar semua pembayaran kepada dan dari pihak ketiga bersifat pantas sesuai kondisinya, didukung oleh pertimbangan bisnis yang matang, dan dicatat dengan benar serta dapat dipertanggungjawabkan. Ini termasuk melaksanakan uji kepatutan yang sesuai terhadap pihak ketiga sebelum menjalin kerja sama dan mengambil langkah yang pantas untuk memantau aktivitas mereka selama periode berlangsungnya hubungan kerja sama tersebut.

Informasi lebih lanjut:

- Group Policy: Anti-Bribery and Anti-Corruption*

* tautan internal

Anti pencucian uang, anti pendanaan teroris, dan kepatuhan pajak nasabah

Kami berkomitmen untuk menerapkan standar tinggi dalam hal anti pencucian uang, anti pendanaan teroris, dan kepatuhan pajak di jajaran global operasional kami dan menentang segala pelanggaran terhadap komitmen ini. Ini termasuk melindungi reputasi dan merek Zurich dengan mempromosikan budaya sadar risiko yang sehat, serta menjalankan manajemen risiko yang disiplin dan tepat guna.

Zurich tidak mengizinkan kita terlibat dalam transaksi tidak sah atau yang bertentangan dengan nilai-nilai kita, atau terlibat dalam bisnis dengan siapa pun yang berusaha menggunakan produk atau layanan kita untuk tujuan yang bersifat tidak sah. Zurich tidak memiliki kepentingan untuk mendapatkan keuntungan dari perilaku kriminal atau memperoleh atau bekerja dengan hasil yang berasal dari kegiatan kriminal.

Kita mematuhi persyaratan dan peraturan anti pencucian uang yang berlaku untuk Grup atau wilayah setempat, dan ketahuilah bahwa kita harus proaktif dan segera menghubungi bagian Kepatuhan bila merasa ragu atau curiga dengan suatu transaksi atau mitra bisnis tertentu.

Kami berkomitmen terhadap urusan pajak Grup, terkelola dengan baik, dan transparan.

Untuk memenuhi kewajiban pelaporan kepada pemerintah, yang mempromosikan kepatuhan pajak nasabah, kami menerapkan kebijakan dan aturan yang mendukung kepatuhan dengan Undang-Undang Kepatuhan Pajak Akun Asing (FATCA) dan Standar Pelaporan Umum (CRS), serta peraturan pajak lainnya yang berlaku.



Apa artinya bagi saya?

Saya menerima permintaan dari nasabah untuk menutup kontrak asuransi jiwanya hanya tiga bulan setelah pembayaran asuransi premi tunggal tersebut, dan dia meminta agar pencairannya dikirimkan ke pihak ketiga tertentu. Apa yang sebaiknya saya lakukan? – **Anda harus berkonsultasi dengan manajer lini Anda dan menghubungi Departemen Kepatuhan.**

Informasi lebih lanjut:

- Being a responsible tax payer
- Group Policy: Anti-Money Laundering and Counter-Terrorist Financing*
- International Automatic Exchange of Information for tax purposes*

* tautan internal

Sanksi perdagangan dan ekonomi

Kita berkomitmen mematuhi semua sanksi perdagangan dan ekonomi yang berlaku dalam menjalankan aktivitas bisnis kita.

Kita memastikan bahwa kita mengetahui undang-undang dan peraturan yang melarang atau membatasi kita berbisnis dengan negara, entitas, atau individu tertentu, serta mengetahui undang-undang dan peraturan yang melarang atau membatasi aktivitas bisnis yang dapat mengungkap aktivitas mendasar tertentu yang mungkin dilakukan oleh klien Zurich.

Kita memahami proses bisnis yang ditetapkan, yang diterapkan untuk mengurangi risiko sanksi yang berlaku pada aktivitas yang terkait. Ini termasuk memahami peraturan yang berlaku berdasarkan peran dan kewarganegaraan kita, misalnya, peraturan lembaga Office of Foreign Assets Control (OFAC) Amerika Serikat untuk seluruh warga negara AS di seluruh dunia.



Apa artinya bagi saya?

Saya seorang penjamin (Underwriters), dan warga negara AS yang hidup di Eropa. Apakah saya harus mematuhi persyaratan Sanksi AS karena bisnis yang saya kerjakan tidak memiliki eksposur terhadap AS? – **Ya, kewarganegaraan AS setiap karyawan, meski ia berbasis di luar negeri, membuat orang tersebut dianggap sebagai ‘warga AS’, dalam hal ini sanksi OFAC AS akan berlaku, bahkan kepada bisnis non-AS. Hubungi bagian Kepatuhan untuk panduan lebih lanjut.**

Informasi lebih lanjut:

- Group Policy: Trade & Economic Sanctions*

* tautan internal

Mendukung pasar yang adil dan bebas

Bagi Zurich, keberlanjutan adalah jantung budaya kami, dan berpikiran maju adalah salah satu nilai kami. Keputusan untuk melindungi dan menjaga integritas dan transparansi pasar bergantung pada kita masing-masing.

Anti-monopoli dan persaingan sehat

Semua aktivitas yang memberi dampak terhadap persaingan yang bebas dan adil dapat memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap pasar, klien, juga reputasi kita. Kita tidak terlibat dalam praktik anti-persaingan atau perilaku yang tidak sah atau tidak konsisten dengan Kode Etik ini.

Oleh karena itu, kita tidak ambil bagian dalam kesepakatan, kesepahaman, atau aktivitas terkoordinasi dengan pesaing atau calon pesaing yang dapat meniadakan atau mengurangi kompetisi yang bebas dan adil. Secara khusus, kita tidak setuju atau berkoordinasi dengan pesaing untuk memperbaiki harga, premi, atau

elemen tertentu. Kita tidak membatasi atau memperketat jenis atau kuantitas produk atau jasa yang dipasok; atau membatasi pemasaran berdasarkan geografis atau berdasarkan mitra usaha, segmen nasabah atau lini produk.

Kita juga tidak ambil bagian dalam kesepakatan atau pengaturan dengan entitas yang beroperasi pada tingkat yang berbeda dalam rantai distribusi, seperti agen, distributor, atau pemasok, yang dapat meniadakan atau mengurangi persaingan yang bebas dan adil, yang melanggar undang-undang yang berlaku.

Kita tidak menyalahgunakan posisi dominan di pasar tertentu, atau menggunakan informasi rahasia pesaing tanpa izin yang sesuai atau menyalahgunakan kekayaan intelektual.

Ada banyak situasi yang dapat menyebabkan kemungkinan munculnya pelanggaran undang-undang anti-monopoli dan persaingan. Jadi, bila kita berpartisipasi dalam rapat asosiasi asuransi, organisasi dagang industri, dan rapat atau ajang lainnya yang melibatkan pesaing kita, kita secara khusus sadar akan semua undang-undang dan peraturan yang berlaku.



Apa artinya bagi saya?

Salah satu perwakilan pesaing menyarankan agar Zurich menjual produk asuransi hanya di wilayah tertentu suatu negara saja, sementara si pesaing tersebut akan menjual produk asuransinya di wilayah lainnya di negara yang sama. Apakah pengaturan seperti ini bisa diterima? – **Tidak! Ini tidak bisa diizinkan karena akan melanggar undang-undang anti-monopoli yang melarang pembagian pasar. Pembagian geografis tersebut dapat merusak pasar asuransi di negara tersebut, sebab Zurich dan pesaing tadi tidak lagi bisa memperoleh insentif untuk mengembangkan dan menawarkan produk yang lebih baik dan/atau lebih kompetitif kepada nasabah di negara tersebut demi mendapatkan keunggulan persaingan atas satu sama lain.**

Informasi lebih lanjut:

- Group Policy: Antitrust and Competition*

* tautan internal

Perdagangan efek

Sebagai bagian dari pekerjaan kita sehari-hari, kita mungkin akan memperoleh informasi internal, yaitu segala informasi non-publik yang mungkin sensitif terhadap harga, dengan kata lain, memengaruhi harga suatu sekuritas. Kita melindungi informasi internal yang kita peroleh dan tidak menggunakan atau menyalahgunakan informasi tersebut baik untuk keuntungan pribadi atau orang lain.

Kita memahami bahwa kita tidak boleh bertransaksi di perusahaan sekuritas/efek Zurich atau sekuritas perusahaan lainnya (baik secara langsung atau melalui orang lain) bila kita memiliki informasi internal. Kita juga tidak memberikan tip atau merekomendasikan sekuritas mana pun bila memiliki informasi internal.



Sebelum melakukan transaksi sekuritas Zurich, kita harus memperhatikan detail tertentu dan mendapatkan semua persetujuan yang diperlukan.

Transaksi mencakup semua penjualan, pembelian, atau kesepakatan untuk menjual atau membeli sekuritas mana pun atau minat atas sekuritas tersebut, termasuk bila transaksi dilakukan di luar pasar.

Memberikan tanda-tanda palsu atau menyesatkan yang dapat memengaruhi perilaku pasar ('manipulasi pasar') adalah tindakan tidak sah.



Apa artinya bagi saya?

Teman saya seorang pedagang efek (trader). Dapatkah saya memberinya tip atau rekomendasi dan memberitahukan angka Zurich sebelum diumumkan? – **Tidak. Anda dilarang mengungkapkan hasil keuangan Zurich sebelum diumumkan secara resmi.**

Informasi lebih lanjut:

- Group Policy: Dealing in Securities*
- Zurich Risk Policy: MR 3a - Market and Investment*
- Zurich Risk Policy: MR 5g - Information Security*
- Zurich Risk Policy: MR 6a - M&A*

* tautan internal



Menghormati Hak Asasi Manusia

Kita menghormati perlindungan hak asasi manusia internasional sejauh yang bisa kita lakukan dan akan bekerja keras untuk memastikan bahwa kita tidak terlibat dalam pelanggaran hak asasi.

Ketika berinteraksi dengan nasabah, karyawan, pemegang saham, pemasok, masyarakat secara umum, atau pemangku kepentingan lainnya, kita bermaksud mempromosikan standar praktik terbaik internasional berikut untuk mengelola kemungkinan dampak negatif dari hak asasi manusia:

- Panduan Prinsip Bisnis dan Hak Asasi Manusia: Menerapkan Kerangka Kerja PBB 'Protect, Respect and Remedy'
- Panduan OECD untuk Perusahaan Multinasional
- Global Compact Perserikatan Bangsa-Bangsa

Dengan menandatangani Global Compact PBB pada tahun 2011, kita berkomitmen menyelaraskan strategi, budaya, dan operasional sehari-hari kita dengan kesepuluh prinsip Global Compact yang

sudah diterima secara universal di bidang hak asasi manusia, tenaga kerja, lingkungan, dan anti-korupsi.

Kita memberi perhatian khusus pada transaksi yang mungkin melanggar hak asasi manusia dan tenaga kerja paksa.

Bekerja sama dengan pemasok

Kita sebisa mungkin bekerja sama dengan pemasok yang memiliki nilai-nilai yang sama dengan kita, dan kita mengharapkan standar kode etik yang tinggi dari mereka yang mewakili kita atau berbisnis dengan kita. Kita berharap pemasok mengoperasikan bisnisnya dengan integritas dan menggunakan standar perilaku bisnis yang tinggi, seperti Global Compact PBB atau standar tenaga kerja internasional, sebagaimana dijelaskan di dalam kedelapan konvensi Organisasi Buruh Internasional (ILO) yang dianggap fundamental terhadap hak-hak manusia di tempat kerja, seperti yang ditetapkan dalam Kode Etik Pemasok.

Informasi lebih lanjut:

- Respecting human rights
- ILO Conventions
- Supplier Code of Conduct
- Third-Party Governance Framework*

* tautan internal



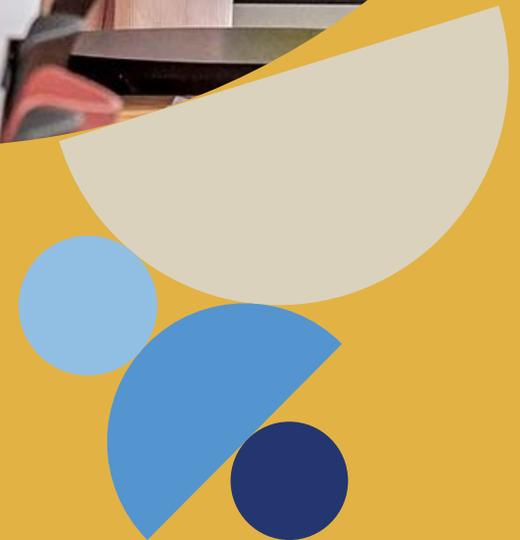
Apa artinya bagi saya?

Saya perhatikan salah satu pemasok kita mendatangkan barang dari suatu negara yang dikenal dengan praktik pelanggaran HAM. Apa yang sebaiknya saya lakukan? – **Anda sebaiknya meminta saran dari tim Procurement & Vendor Management setempat, bila ada, atau dari Grup Procurement & Vendor Management.**

Kita peduli akan perusahaan kita

... karena kita bangga akan tradisi dan merek Zurich, serta memahami bahwa melindungi reputasi dan aset kita sangatlah penting bagi keberhasilan jangka panjang kita.

[Tonton video daring >](#)



Menyimpan dan mengelola catatan

Mengelola catatan kita dan menyimpan data yang akurat akan membantu kita membuat keputusan yang tepat, mematuhi undang-undang dan peraturan, serta menjaga kepercayaan para pemangku kepentingan kita.



Kita secara akurat dan lengkap mencatat semua transaksi bisnis yang relevan dan mengurus data keuangan secara akurat, tepat, dan hati-hati, serta mengikuti prinsip-prinsip pembukuan Zurich.

Catatan dan data, termasuk berkas cetak, elektronik, dan email, harus disimpan selama diharuskan oleh undang-undang, peraturan atau kebijakan. Jika Pengamanan Dokumen Hukum diberlakukan, pembuangan semua dokumen atau kategori dokumen tertentu ditangguhkan. Kita sangat memperhatikan detail Pengamanan Dokumen Hukum seperti itu, dan mematuhi kewajiban yang diminta secara ketat. Kita mencari panduan bila kita memiliki pertanyaan seputar bagaimana aturan tersebut berlaku pada kita.

Kita memahami bahwa kita harus melaporkan segala perintah atau instruksi untuk memusnahkan atau menghapus catatan dan data kepada manajer, atau berkonsultasi dengan pihak Tata Kelola Informasi, Legal, atau Compliance apabila periode penyimpanan untuk dokumen tersebut belum kedaluwarsa.

Catatan dan data harus tersedia dan bisa diakses oleh orang-orang yang berwenang dalam rentang waktu yang sesuai, dan kita tidak boleh mengganti atau memalsukan informasi di catatan mana pun. Penipuan dengan mengubah, mengoreksi, atau memalsukan tidak dapat dibenarkan untuk tujuan bisnis apa pun.



Apa artinya bagi saya?

Bagaimana saya tahu dokumen mana yang dianggap sebagai 'catatan'? – **Hubungi pihak Tata Kelola Informasi, Legal, atau Compliance yang ditunjuk dalam unit bisnis Anda untuk memahami definisi “catatan” di wilayah yurisdiksi Anda, karena tidak semua dokumen dianggap sebagai “catatan.”**

Bagaimana saya tahu berapa lama saya harus menyimpan catatan? – **Setiap unit atau fungsi bisnis memiliki Inventarisasi dan Jadwal Penyimpanan Catatan lokal yang menetapkan periode penyimpanan yang berlaku untuk catatan. Jika Anda tidak tahu cara menemukan Inventarisasi dan Jadwal Penyimpanan Catatan lokal, tanyakan kepada Pemilik Informasi sebelum mengambil tindakan apa pun.**

Informasi lebih lanjut:

- Group Policy: Records Retention*
- Zurich Risk Policy: MR 5g – Information Security*
- Zurich Risk Policy: MR 5k – Fraud*

* *tautan internal*



Mengungkapkan konflik kepentingan dan keterlibatan eksternal

Reputasi Zurich bergantung pada tindakan dan integritas kita. Setiap tindakan yang kita ambil sebaiknya didasarkan pada kepentingan perusahaan, nasabah, dan pemegang saham kita, dan tidak didasarkan pada kepentingan pribadi.

Setiap hari kita membuat keputusan bisnis dan terkadang kita mungkin dihadapkan pada suatu konflik kepentingan antara kepentingan Zurich dan kepentingan pribadi kita sendiri.

Kita menjaga objektivitas dan tidak membiarkan keputusan kita dipengaruhi oleh kepentingan pribadi.

Kita akan mundur dari suatu aktivitas apabila muncul kemungkinan konflik kepentingan dan akan melaporkannya kepada manajer kita.

Kita akan mengungkap segala kemungkinan konflik kepentingan kepada manajer kita dan kita akan mengelola atau menghilangkan konflik tersebut dengan benar.

Bertindak sebagai direktur, pejabat, atau penasihat suatu perusahaan atau organisasi di luar Grup Zurich (Zurich bukan pemegang saham terbesar di sana) mengharuskan kita menerapkan detail tertentu dan mendapatkan persetujuan sebelumnya dari manajer kita sebelum menerima posisi tersebut.



Apa artinya bagi saya?

Istri saya adalah CEO suatu perusahaan perangkat lunak lokal yang sedang melangsungkan tawar-menawar kontrak dengan Zurich. Apakah saya perlu mengungkap hubungan ini? – **Ya, ini dapat menimbulkan konflik kepentingan dan harus diungkapkan kepada manajer Anda, yang akan memutuskan bagaimana konflik tersebut harus diatur.**

Saya diminta menjadi bagian dari dewan direksi suatu perusahaan yang bukan Zurich, yang memasok layanan ke Zurich. Apakah saya perlu memberitahukan hal ini kepada Zurich? – **Ya, ini merupakan keterlibatan eksternal yang memiliki potensi konflik kepentingan, dan oleh karena itu harus diungkapkan dan mendapatkan persetujuan dari manajer Anda.**

Informasi lebih lanjut:

- Group Policy: Conflicts of Interest and External Engagements*

* tautan internal

Melindungi aset kita serta mencegah kecurangan dan tindak kejahatan

Penyalahgunaan properti Zurich atau properti yang dipercayakan kepada kita akan berpengaruh buruk pada reputasi dan kepentingan kita.

Melindungi aset serta mencegah kecurangan dan tindak kejahatan merupakan kunci untuk membangun dan memelihara kepercayaan para pemangku kepentingan Zurich. Kita harus berhati-hati mengamankan dan melindungi properti Zurich.

Kita mematuhi standar keamanan informasi dan menerapkan praktik terbaik untuk melindungi data Zurich dan aset informasi dari kerugian, pencurian, atau penyalahgunaan.

Kita menggunakan properti dan sumber daya Zurich hanya untuk tujuan bisnis dan bukan untuk keuntungan pribadi atau profesional atau untuk tujuan yang tidak pantas atau melanggar hukum. Kita menghindari penggunaan atau pengungkapan nama, logo, merek layanan, merek dagang, rahasia dagang, dokumen rahasia, paten, atau hak cipta Zurich tanpa persetujuan atau dengan cara yang salah.

Kita juga tidak boleh menyalahgunakan jabatan, termasuk untuk tujuan yang bersifat penipuan atau tidak sah.

Kita memahami bahwa kita tidak boleh menyalahgunakan atau secara tidak sah menutup-nutupi, menyelewengkan, atau memperoleh uang, aset, data, informasi, atau layanan, serta memberikan informasi menyimpang atau palsu.



Apa artinya bagi saya?

Ketika sedang cuti, bolehkah saya meminjamkan kartu akses pegawai saya kepada salah seorang rekan kerja di Zurich dari kantor lain agar dia bisa mengakses gedung kantor saya bila diperlukan? – **Tidak. Anda sama sekali tidak boleh memberikan kartu akses tersebut kepada orang lain, karena ini melanggar sistem kontrol akses kita, yang dirancang untuk mencegah pihak yang tidak memiliki izin dan membantu melindungi keselamatan dan keamanan karyawan dan aset kita.**

Penggunaan perangkat elektronik yang disediakan oleh Zurich untuk tujuan pribadi diizinkan dengan batas tertentu, sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan penggunaan sistem informasi/komunikasi elektronik.

Informasi lebih lanjut:

- Zurich Risk Policy: MR5g – Information Security*
- Zurich Risk Policy: MR5k – Fraud*
- Zurich Risk Policy: MR5e – Security and Safety*
- Regulation on the use of electronic information / communications systems*

* tautan internal



Berkomunikasi dengan pihak luar

Komunikasi yang lugas dan akurat dengan para pemangku kepentingan akan membantu kita menjaga reputasi dan merek kita dengan baik.

Kita selalu mengarahkan permohonan informasi dari luar Zurich kepada bagian terkait sesuai panduan lokal. Aturan khusus berlaku untuk menanggapi pertanyaan dari pihak luar tertentu.

Kita mengarahkan semua permintaan informasi dari media, termasuk melalui saluran media sosial ke kantor Hubungan Media setempat, juru bicara atau departemen Hubungan Media setempat.

Pertanyaan dari investor, analis, atau pemegang saham harus ditujukan kepada bagian Hubungan Relasi & Manajemen Lembaga Pemeringkat. Pertanyaan dari pembuat peraturan, pengawas, pejabat publik, atau pembuat kebijakan harus diteruskan ke tim Hukum, Kepatuhan, atau Urusan Pemerintahan, atau ke Divisi Urusan Publik Grup atau Divisi Urusan Regulasi Grup, sesuai kebutuhan.

Menayangkan informasi pada situs media sosial dipandang sebagai tindakan komunikasi dengan pihak eksternal. Oleh karena itu, peraturan yang sama turut berlaku.

Kita dianjurkan untuk menyukai dan membagikan postingan dan publikasi Zurich di media sosial. Saat mengomentari postingan dan publikasi Zurich, kita harus ingat untuk berbicara dalam kapasitas pribadi dan mematuhi ketentuan Pedoman Media Sosial.

Jika kita membuat hubungan kita dengan Zurich diketahui di media sosial apa pun, kita telah menjadi juru bicara tidak resmi dan semua yang kita posting mungkin terkait atau berdampak pada bisnis kita dan reputasi Zurich.



Apa artinya bagi saya?

Ada wartawan yang menghubungi saya dan dia ingin mengetahui lebih lanjut tentang proyek yang sedang saya kerjakan. Saya yakin artikel mengenai proyek ini bisa membantu reputasi kita. Bolehkah saya membagikan informasi tentang proyek ini kepadanya? – **Tidak. Arahkan semua permohonan informasi dari media ke juru bicara Media atau departemen Hubungan Media lokal Anda. Anda tidak boleh berbicara atas nama Zurich, kecuali Anda merupakan juru bicara yang ditunjuk.**

Jika ada pertanyaan mengenai penggunaan media sosial dalam kapasitas Anda sebagai seorang profesional atau pribadi, hubungi social.media@zurich.com atau baca Panduan Media Sosial.

Informasi lebih lanjut:

- Social Media Guidelines*
- ZRP**: MR 5g - Information Security*
- ZRP: MR 6f – Group Regulatory Relations*
- ZRP: MR 6h – Public Affairs*

* *tautan internal*

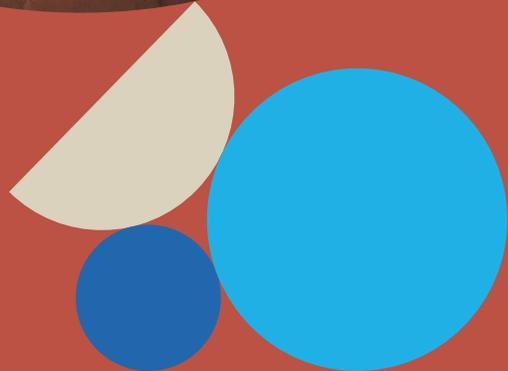
***(ZRP) Zurich Risk Policy*



Kita peduli akan masa depan kita

... dan memahami bahwa kita harus selalu mempertimbangkan konsekuensi masa depan dari tindakan yang dilakukan hari ini.

[Tonton video daring](#) >



Mengupayakan perubahan untuk masa depan yang berkelanjutan

Bagi Zurich, keberlanjutan adalah jantung budaya kami, dan berpikiran maju adalah salah satu nilai kami. Artinya adalah kita menjalankan bisnis di masa sekarang ini dengan cara yang bertujuan mengamankan masa depan perusahaan dan lingkungan kita.

Keberlanjutan adalah tentang bagaimana kita menjalankan bisnis. Kami telah mengintegrasikan praktik keberlanjutan di seluruh strategi Grup, baik global maupun lokal. Sebagai advokat, penasihat, dan teladan, kita ingin mendukung para individu dan organisasi untuk mengambil tindakan hari ini dan menciptakan hari esok yang lebih baik.

Kita ingin dikenal sebagai bisnis yang paling bertanggung jawab dan berdampak di dunia. Risiko menjadi makin rumit dan saling berhubungan sebagai akibat dari perubahan iklim, globalisasi, urbanisasi, dan perkembangan teknologi. Perusahaan asuransi makin diharapkan untuk menggunakan kemampuan utamanya, yaitu membantu masyarakat dan lingkungan menjadi lebih fleksibel terhadap risiko yang saling berhubungan ini.

Kita berupaya bekerja sama dengan para rekan kerja, nasabah, broker, dan mitra distribusi lainnya, serta para pemasok dan perusahaan yang menerima investasi dari kami, untuk memelihara praktik bisnis yang bertanggung jawab dan berkelanjutan, serta mempromosikan praktik industri terdepan dalam upaya mengelola risiko lingkungan, sosial, dan tata kelola (ESG). Kita ingin menjadi pendorong, penasihat, dan panutan untuk masa depan yang maju.

Kita berupaya mengembangkan produk dan layanan yang relevan, yang dapat membantu mengatasi sebagian masalah masyarakat dan lingkungan yang paling berat di masa ini.



Kami telah mengidentifikasi tiga prioritas untuk meningkatkan dampak dan peran kami di masyarakat:



Planet Bumi

Kita akan berfokus meraih hasil nol bersih (net-zero emissions) yang berdampak positif terhadap alam, serta membantu meningkatkan daya tahan planet bumi dan masyarakat kita.



Nasabah

Dengan kerja sama yang erat dengan para nasabah, kita akan menumbuhkan solusi yang mendukung transisi nasabah ke masa depan nol bersih, serta menganjurkan kepada orang-orang untuk menerapkan gaya hidup yang lebih berkelanjutan, sehingga mereka bisa berkembang di saat ini dan maju di masa depan.



Orang

Sebagai perusahaan global dan penyedia solusi perlindungan bagi jutaan orang, kita berupaya menciptakan masyarakat yang lebih terampil dan inklusif, dalam tenaga kerja dan di lingkungan kita.



Apa artinya bagi saya?

Pertimbangkan bagaimana Anda dapat berkontribusi pada tujuan keberlanjutan Zurich, apakah dalam kegiatan operasional kita atau dalam aktivitas penjaminan atau investasi.

Tanya diri sendiri bagaimana Anda dapat mendukung pelanggan dan mitra dalam perjalanan keberlanjutan mereka, baik itu melalui produk dan layanan, penanganan klaim, atau inovasi baru.

Informasi lebih lanjut:

- Our sustainability framework
- Planet sustainability
- Customer sustainability
- People sustainability
- Sustainable sourcing
- Investing responsibly



Kode Etik diterbitkan dalam bahasa Inggris, Tiongkok (Aksara yang disederhanakan), Tiongkok (Aksara Tradisional), Prancis, Jerman, Indonesia, Italia, Jepang, Semir, Portugis, Spanyol, dan Turki.

Jika terjadi inkonsistensi dalam penerjemahan, maka versi bahasa Inggris terbaru yang akan berlaku. Versi terakhir dapat ditemukan pada situs web Grup: www.zurich.com.

Zurich Insurance Group | Group Compliance
Mythenquai 2, 8002 Zurich, Switzerland

