

KODE ETIK



PT KROM BANK INDONESIA TBK

2025

 krom (Restricted)	<u>Nama Dokumen</u> <i>Document Name</i>	:	Kode Etik <i>Code of Ethics</i>		
	<u>No. Dokumen</u> <i>Document No.</i>	:	003/L1/III/2025	<u>Tanggal Efektif</u> <i>Effective Date</i>	: 14 Maret 2025
	<u>Versi Dokumen</u> <i>Document Version</i>	:	2.0	<u>Halaman</u> <i>Page</i>	: Page 2 of 18

HISTORIS VERSI DOKUMEN

Catatan Dokumen:

Tahun	Versi	Isi Perubahan
2023	1.0	Versi Awal
2025	2.0	1. Penambahan defisini 2. Sub bab mengenai visi, misi, dan nilai - nilai Perusahaan 3. Benturan kepentingan 4. <i>Zero Tolerance to Fraud</i> 5. Anti Pencucian Uang 6. Budaya Kerja Bank




 krom (Restricted)	<u>Nama Dokumen</u> Document Name	:	Kode Etik Code of Ethics		
	<u>No. Dokumen</u> Document No.	:	003/L 1/III/2025	<u>Tanggal Efektif</u> Effective Date	: 14 Maret 2025
	<u>Versi Dokumen</u> Document Version	:	2.0	<u>Halaman</u> Page	: Page 3 of 18

LEMBAR PENGESAHAN

Disusun Oleh:

Ttd
<u>Adrianus Kwen</u> HR IR & Policy Manager
Tanggal: 14 Maret 2025

Diperiksa Oleh:

Ttd	Ttd	Ttd
<u>Krisna Parapat</u> Head of HR & GA	<u>Mangara Andreas</u> <u>Lumbantobing</u> Enterprise Governance and Quality Control Lead	<u>Ichfan Maulana Achmad</u> Head of Operations
Tanggal: 14 Maret 2025	Tanggal: 14 Maret 2025	Tanggal: 14 Maret 2025
Ttd		
<u>Hanifah Ahmad</u> Head of Risk		
Tanggal : 14 Maret 2025		

 krom (Restricted)	<u>Nama Dokumen</u> <i>Document Name</i>	:	Kode Etik <i>Code of Ethics</i>			
	<u>No. Dokumen</u> <i>Document No.</i>	:	003/L1/III/2025	<u>Tanggal Efektif</u> <i>Effective Date</i>	:	14 Maret 2025
	<u>Versi Dokumen</u> <i>Document Version</i>	:	2.0	<u>Halaman</u> <i>Page</i>	:	Page 4 of 18

Disetujui Oleh:

Direksi

Ttd	Ttd	Ttd
<u>Anton Hermawan</u> Presiden Direktur	<u>Wisaksana Djawi</u> Direktur	<u>Laniwati Tjandra</u> Direktur
Tanggal: 14 Maret 2025	Tanggal: 14 Maret 2025	Tanggal: 14 Maret 2025

Ttd	Ttd
<u>Alvin James Kurniawan</u> Direktur	<u>Tan Alie</u> Direktur
Tanggal: 14 Maret 2025	Tanggal: 14 Maret 2025

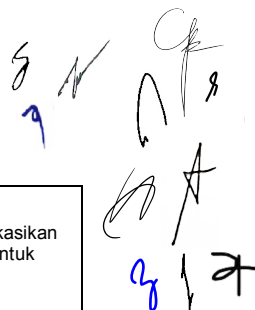
Komisaris

Ttd	Ttd	Ttd
<u>Dinno Indiano</u> Presiden Komisaris	<u>Zainal Abidin</u> Komisaris	<u>Markus Sugiono</u> Komisaris
Tanggal: 14 Maret 2025	Tanggal: 14 Maret 2025	Tanggal: 14 Maret 2025

 (Restricted)	<u>Nama Dokumen</u> <i>Document Name</i>	:	Kode Etik <i>Code of Ethics</i>		
	<u>No. Dokumen</u> <i>Document No.</i>	:	003/L1/III/2025	<u>Tanggal Efektif</u> <i>Effective Date</i>	: 14 Maret 2025
	<u>Versi Dokumen</u> <i>Document Version</i>	:	2.0	<u>Halaman</u> <i>Page</i>	: Page 5 of 18

DAFTAR ISI

HISTORIS VERSI DOKUMEN	2
LEMBAR PENGESAHAN	3
DAFTAR ISI	5
BAB I PENDAHULUAN	6
A. LATAR BELAKANG	6
B. TUJUAN	6
C. RUANG LINGKUP	6
D. LANDASAN HUKUM	7
E. DEFINISI	7
BAB II MATERI KETENTUAN	9
A. KODE ETIK	9
B. BENTURAN KEPENTINGAN	13
C. ANTI FRAUD	14
D. ANTI PENCUCIAN UANG, PENCEGAHAN PENDANAAN TERORISME, DAN PENCEGAHAN PENDANAAN PROLIFERASI SENJATA PEMUSNAH MASSAL	14
E. BUDAYA KERJA BANK	14
F. RAHASIA PERUSAHAAN	15
G. INTERAKSI BEKERJA SALING MENGHORMATI	15
H. LARANGAN <i>INSIDER TRADING</i>	15
J. INTEGRITAS PELAPORAN KEUANGAN BANK	17
I. PELAPORAN	17
BAB III PENUTUP	18
LAMPIRAN KODE ETIK PELINDUNGAN KONSUMEN & MASYARAKAT	19



 krom (Restricted)	<u>Nama Dokumen</u> <i>Document Name</i>	:	Kode Etik <i>Code of Ethics</i>		
	<u>No. Dokumen</u> <i>Document No.</i>	:	003/L 1/III/2025	<u>Tanggal Efektif</u> <i>Effective Date</i>	: 14 Maret 2025
	<u>Versi Dokumen</u> <i>Document Version</i>	:	2.0	<u>Halaman</u> <i>Page</i>	: Page 6 of 18

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dibutuhkan landasan perilaku kepada *Stakeholder* Bank termasuk Dewan Komisaris, Direksi, Karyawan, dan Pihak Independen yang berkaitan untuk menghormati dan menjunjung tinggi kehormatan diri sendiri dan nama baik Bank.

Untuk mewujudkan hal - hal tersebut dibutuhkan landasan kode etik sebagai acuan perilaku, nilai - nilai dan sikap yang wajib untuk ditaati dan dilaksanakan.

Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi

Menjadi Bank berbasis teknologi digital yang inovatif dalam melayani nasabah di segmen ritel dan UMKM.

2. Misi

- a. Menetapkan strategi bisnis, teknologi informasi, dan sumber daya manusia yang tepat agar dapat menyediakan produk dan layanan perbankan berbasis teknologi digital yang cepat, aman, terjangkau, dan dapat diakses oleh nasabah secara mudah.
- b. Menjaga kinerja agar terus berkontribusi positif terhadap seluruh *Stakeholders* dengan tetap menerapkan prinsip kehati - hatian dan tata kelola yang baik.

B. TUJUAN

Sebagai panduan perilaku dan nilai - nilai yang harus dijalankan oleh Dewan Komisaris, Direksi, Karyawan, dan Pihak Ketiga yang bermitra dengan Bank untuk menjaga citra, martabat, dan integritas.

C. RUANG LINGKUP

Berlaku untuk seluruh jajaran Dewan Komisaris, Direksi, Karyawan, dan Pihak Independen yang berkaitan dengan Bank.

[Handwritten signatures and initials]

**krom**
(Restricted)

<u>Nama Dokumen</u> <i>Document Name</i>	:	Kode Etik <i>Code of Ethics</i>			
<u>No. Dokumen</u> <i>Document No.</i>	:	003/L 1/III/2025	<u>Tanggal Efektif</u> <i>Effective Date</i>	:	14 Maret 2025
<u>Versi Dokumen</u> <i>Document Version</i>	:	2.0	<u>Halaman</u> <i>Page</i>	:	Page 7 of 18

D. LANDASAN HUKUM

1. Undang - Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang - Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.
2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 17 Tahun 2023 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum.
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 15 Tahun 2024 tentang Integritas Pelaporan Keuangan Bank.
4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 8 Tahun 2023 tentang Penerapan Anti Pencucian Uang, Pencegahan Pendanaan Terorisme, dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal Di Sektor Jasa Keuangan.
5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12 Tahun 2024 tentang Penerapan Strategi Anti Fraud bagi Lembaga Jasa Keuangan.
6. Peraturan Perusahaan PT Krom Bank Indonesia Tbk.
7. Kebijakan Krom Bank Nomor 001/L1/IX/2024 tentang Kebijakan Anti Suap & Korupsi beserta penambahannya dan/atau perubahannya di kemudian hari.
8. Kebijakan Krom Bank Nomor 005/L1/I/2025 tentang Kebijakan Anti-Fraud beserta penambahannya dan/atau perubahannya di kemudian hari.
9. Kebijakan Krom Bank Nomor 009/L1/XII/2024 tentang Pengadaan Barang dan/atau Jasa beserta penambahannya dan/atau perubahannya di kemudian hari.

E. DEFINISI

1. **Bank** adalah PT Krom Bank Indonesia Tbk.
2. **Kode Etik** adalah pedoman yang menjadi landasan tata cara berperilaku dan nilai - nilai sikap dalam menjunjung tinggi kehormatan dan moral.
3. **Stakeholder** adalah para pihak yang berkepentingan dengan Bank yaitu Dewan Komisaris, Direksi, Para Karyawan, Pihak Ketiga yang bermitra dengan Bank dalam menjalankan kegiatan usahanya.
4. **Karyawan** adalah perorangan yang memiliki hubungan kerja secara langsung dengan Perusahaan melalui perjanjian kerja (waktu tertentu atau tidak tertentu).
5. **Peraturan** adalah seperangkat ketentuan yang menjadi pedoman bagi Karyawan dan harus dilaksanakan dalam menjalankan tugasnya. Peraturan yang berlaku di lingkungan PT Krom Bank Indonesia Tbk meliputi namun tidak terbatas pada:

 krom (Restricted)	<u>Nama Dokumen</u> <i>Document Name</i>	:	Kode Etik <i>Code of Ethics</i>		
	<u>No. Dokumen</u> <i>Document No.</i>	:	003/L 1/III/2025	<u>Tanggal Efektif</u> <i>Effective Date</i>	: 14 Maret 2025
	<u>Versi Dokumen</u> <i>Document Version</i>	:	2.0	<u>Halaman</u> <i>Page</i>	: Page 8 of 18

- a. Undang - Undang dan peraturan lainnya yang diterbitkan oleh Pemerintah;
 - b. Kode Etik Bankir Indonesia;
 - c. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dan Peraturan Bank Indonesia yang berlaku;
 - d. Anggaran Dasar Perusahaan;
 - e. Peraturan Perusahaan;
 - f. Keputusan Direksi;
 - g. Peraturan Internal Perusahaan lainnya yang berhubungan.
6. **Sanksi** adalah bentuk pembinaan dari Bank melalui pejabat yang berwenang, atas pelanggaran yang dilakukan Karyawan. Sanksi bisa dalam bentuk sanksi administratif hingga pemutusan hubungan kerja serta sanksi sesuai peraturan perundang - undangan yang berlaku.
 7. **Rahasia Perusahaan** adalah informasi yang tidak boleh diketahui oleh siapa saja, kecuali oleh orang yang memiliki kewenangan untuk melaksanakan dan menyimpan informasi tersebut bentuknya dapat berupa informasi tertulis, tidak tertulis, dan hal - hal lainnya.
 8. **Fraud** adalah sebuah tindakan yang dilakukan sedemikian rupa, demi keuntungan pribadi dan/atau pihak tertentu, yang secara langsung dan/atau tidak langsung menimbulkan kerugian terhadap Perusahaan.
 9. **Gratifikasi yang Melanggar Peraturan** adalah pemberian yang dilarang oleh peraturan yang berlaku bertentangan dengan Kode Etik Bank, memiliki konflik kepentingan atau merupakan penerimaan yang tidak patut/ tidak wajar, dengan batasan - batasan yang dari waktu ke waktu ditetapkan berdasarkan Kebijakan Bank dan Peraturan Pemerintah yang berlaku.

Handwritten signatures and initials in blue ink.

 krom (Restricted)	<u>Nama Dokumen</u> <i>Document Name</i>	:	Kode Etik <i>Code of Ethics</i>		
	<u>No. Dokumen</u> <i>Document No.</i>	:	003/L1/III/2025	<u>Tanggal Efektif</u> <i>Effective Date</i>	: 14 Maret 2025
	<u>Versi Dokumen</u> <i>Document Version</i>	:	2.0	<u>Halaman</u> <i>Page</i>	: Page 9 of 18

BAB II MATERI KETENTUAN

A. KODE ETIK

Setiap *Stakeholder* Bank harus menjunjung tinggi martabat baik secara pribadi maupun institusi yang menjadi standar perilaku yang harus diterapkan oleh seluruh level dalam organisasi Bank.

Pokok - pokok kode etik memuat pengaturan terkait Etika Bisnis dan Etika Kerja, dengan rincian sebagai berikut:

1. Etika Bisnis

a. Etika Pribadi

- i. Memiliki perilaku profesional yang mencerminkan budaya kerja Bank, selaras dengan penerapan nilai - nilai etika dan tata kelola yang berlaku umum serta standar Perseroan akan prinsip - prinsip moral yang memandu perilaku dan aktivitas kerja sesuai dengan Visi dan Misi Perusahaan.
- ii. Setiap *Stakeholder* bank wajib membaca dan memahami standar Etika Bank dan sepenuhnya menerapkan perilaku yang diharapkan secara menyeluruh di setiap unit terkait.
- iii. Setiap *Stakeholder* dilarang menyebarluaskan, menceritakan atau menyampaikan informasi mengenai data keuangan ataupun informasi lainnya dari Nasabah, Relasi dan/atau Perusahaan Pihak Ketiga sesuai dengan ketentuan perundang - undangan yang berlaku, terkecuali atas sepengetahuan/izin pihak yang berwenang serta kepentingan Negara.
- iv. Setiap Karyawan harus bersikap dan bertingkah laku yang baik untuk mencerminkan rasa hormat dan penghargaan terhadap siapapun juga sesuai dengan etika kesopanan yang baik di lingkungan Perusahaan.
- v. Setiap Karyawan harus menyadari menghayati peranannya sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Bank, oleh karena itu selalu berupaya untuk menjaga nama baik dalam setiap situasi dan kondisi yang dihadapinya.

Handwritten signatures and initials:
 Gf
 S N A
 9
 du
 1
 2
 8

 krom (Restricted)	<u>Nama Dokumen</u> <i>Document Name</i>	:	Kode Etik <i>Code of Ethics</i>			
	<u>No. Dokumen</u> <i>Document No.</i>	:	003/L 1/III/2025	<u>Tanggal Efektif</u> <i>Effective Date</i>	:	14 Maret 2025
	<u>Versi Dokumen</u> <i>Document Version</i>	:	2.0	<u>Halaman</u> <i>Page</i>	:	Page 10 of 18

- vi. Setiap Karyawan harus menumbuhkan sikap “*self-control*” dalam setiap tindakannya serta memiliki keterbukaan dalam menerima penilaian, kritik atau saran.
- vii. Setiap Karyawan dilarang menyalahgunakan wewenang dan mengambil keuntungan baik secara langsung maupun tidak langsung menerima komisi atau suap baik berupa uang maupun bingkisan atau bentuk apapun yang berkaitan dalam menjalankan pekerjaannya baik dari Nasabah atau Relasi apapun yang berhubungan.
- viii. Setiap Karyawan dilarang melakukan tindakan pemalsuan dokumen - dokumen yang berkaitan dengan Bank atau tindakan ketidakjujuran lainnya serta tindakan - tindakan lainnya yang merugikan Bank baik secara materiil atau immateriil.
- ix. Setiap Karyawan tidak diperkenankan untuk menawarkan suatu produk/layanan/usaha lain di luar bisnis Bank.
- x. Setiap Karyawan wajib menjaga kesehatan, keselamatan dan keamanan agar dapat menghindari risiko di lingkungan kerja.
- xi. Setiap Karyawan wajib menjaga Aset, Dokumen atau informasi Perusahaan.
- xii. Mematuhi prinsip - prinsip terkait anti gratifikasi yang melanggar peraturan, anti suap dan anti korupsi sebagaimana yang diatur pada Kebijakan Bank tentang Anti Suap dan Korupsi.
- xiii. Setiap Karyawan tidak diperkenankan untuk menerbitkan, mengumumkan, dan/atau mengunggah materi apapun dalam media sosial atas nama Perusahaan dan/atau mewakili Perusahaan, kecuali diberikan kewenangan secara khusus oleh Perusahaan dan/atau berdasarkan arahan Perusahaan.
- xiv. Setiap Karyawan agar dapat aktif melaporkan dan larangan untuk setiap pelanggaran atau perilaku tidak jujur yang dilakukan terhadap hal - hal berikut (namun tidak terbatas) yaitu:
 - Aktivitas kriminal;
 - Membantu sesama rekan kerja melakukan tindakan kecurangan, pencurian, dan penipuan;
 - Pencemaran nama baik;
 - Pengrusakan terhadap properti Bank;
 - Membahayakan kesehatan dan keselamatan;

 krom (Restricted)	<u>Nama Dokumen</u> <i>Document Name</i>	:	Kode Etik <i>Code of Ethics</i>			
	<u>No. Dokumen</u> <i>Document No.</i>	:	003/L1/III/2025	<u>Tanggal Efektif</u> <i>Effective Date</i>	:	14 Maret 2025
	<u>Versi Dokumen</u> <i>Document Version</i>	:	2.0	<u>Halaman</u> <i>Page</i>	:	Page 11 of 18

- Tidak memenuhi kewajiban hukum atau kewajiban profesional;
- Atau kewajiban yang diwajibkan oleh peraturan;
- Penyuapan dan/atau korupsi;
- Tindakan penipuan;
- Kelalaian;
- Pelanggaran terhadap kebijakan dan prosedur internal;
- Perilaku yang merusak reputasi Bank;
- Pengungkapan informasi rahasia secara tidak sah; dan
- Menyembunyikan dengan sengaja segala hal di atas, atau tidak melapor setelah menyaksikan suatu pelanggaran.

b. Etika dengan Nasabah

- Setiap Karyawan harus menunjukkan sikap dan tingkah laku yang baik kepada Nasabah, sehingga menimbulkan rasa kepercayaan serta kesan positif atas semua pelayanan yang diberikan.
- Keluhan dari Nasabah, baik yang dinyatakan secara lisan maupun tertulis, wajib untuk ditindaklanjuti.
- Setiap Karyawan dilarang menggunakan fasilitas Nasabah/Bank untuk kepentingan pribadi/keluarga.
- Bersikap adil, sopan dan tulus serta menjunjung tinggi nilai profesional dalam melayani Nasabah.
- Bank akan mengatur perlindungan konsumen pada lampiran.

c. Etika dengan Pihak Ketiga

- Dalam pemilihan vendor/perusahaan alih daya yang berfungsi sebagai rekanan/mitra wajib menerapkan prinsip - prinsip: keterbukaan & keadilan, transparansi dan *Value for Money* atau menggunakan anggaran secara bijak untuk mencapai hasil maksimal.
- Setiap Karyawan memastikan bahwa vendor/perusahaan alih daya memahami dan mematuhi kebijakan yang berlaku di Bank.
- Setiap Karyawan memastikan bahwa proses kerjasama dengan vendor/perusahaan alih daya dibuat secara jujur dan objektif, serta bebas dari kepentingan atau keuntungan pribadi.



krom

(Restricted)

<u>Nama Dokumen</u> <i>Document Name</i>	:	Kode Etik <i>Code of Ethics</i>			
<u>No. Dokumen</u> <i>Document No.</i>	:	003/L 1/III/2025	<u>Tanggal Efektif</u> <i>Effective Date</i>	:	14 Maret 2025
<u>Versi Dokumen</u> <i>Document Version</i>	:	2.0	<u>Halaman</u> <i>Page</i>	:	Page 12 of 18

d. Etika dengan Pejabat Publik

- Perusahaan berkomitmen mematuhi peraturan perundang - undangan yang berlaku. Maka untuk itu, setiap Karyawan wajib untuk mempelajari, memahami dan menaati setiap peraturan perundang - undangan yang berlaku.
- Setiap Karyawan wajib membina hubungan dan komunikasi yang baik dengan Pejabat Publik.

e. Etika dengan Pesaing

- Melaksanakan prinsip kehati - hatian dan etika komunikasi yang baik.
- Tidak mencemarkan nama baik pesaing, perusahaan lain, organisasi lain atau negara.
- Memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan pedoman keamanan informasi.
- Memastikan pertukaran informasi tidak menghasilkan kolusi (apabila terjadi suatu kerjasama atau pertukaran informasi).
- Tidak melakukan penguasaan yang mengakibatkan praktik monopoli dan persaingan usaha tidak sehat.

2. Kode Etik Bankir Indonesia

- Setiap Bankir patuh dan taat pada ketentuan perundang - undangan yang berlaku.
- Seorang Bankir melakukan pencatatan yang benar mengenai segala transaksi yang berkaitan dengan kegiatan Banknya.
- Seorang Bankir menghindarkan diri dari persaingan yang tidak sehat.
- Seorang Bankir tidak menyalahgunakan wewenangnya untuk kepentingan pribadi.
- Seorang Bankir menghindarkan diri dari keterlibatan dalam pengambilan keputusan dalam hal terdapat pertentangan kepentingan.
- Seorang Bankir menjaga rahasia Nasabah dan Banknya.
- Seorang Bankir memperhitungkan dampak yang merugikan dari setiap kebijakan yang ditetapkan Banknya terhadap keadaan ekonomi, sosial dan lingkungannya.
- Seorang Bankir tidak menerima hadiah atau imbalan yang memperkaya diri pribadi maupun keluarganya.

 krom (Restricted)	<u>Nama Dokumen</u> <i>Document Name</i>	:	Kode Etik <i>Code of Ethics</i>		
	<u>No. Dokumen</u> <i>Document No.</i>	:	003/L 1/III/2025	<u>Tanggal Efektif</u> <i>Effective Date</i>	: 14 Maret 2025
	<u>Versi Dokumen</u> <i>Document Version</i>	:	2.0	<u>Halaman</u> <i>Page</i>	: Page 13 of 18

i. Seorang Bankir tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra profesinya.

Kode Etik Bankir ini bersifat universal dan seluruh Bankir mempunyai persepsi yang sama dalam implementasinya.

B. BENTURAN KEPENTINGAN

Adalah suatu kondisi dimana *Stakeholder* Bank dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya mempunyai kepentingan di luar kepentingan pekerjaan, baik yang menyangkut kepentingan pribadi, keluarga maupun kepentingan pihak - pihak lain (seperti namun tidak terbatas pada hubungan afiliasi keluarga/kerabat dengan vendor yang akan bekerja sama dengan Bank, pengambilan keputusan terhadap transaksi kredit yang dilakukan oleh kerabat, atau keterlibatan keluarga/kerabat dalam pengambilan keputusan di internal Bank, dll.) sehingga kemungkinan akan kehilangan objektivitas dalam mengambil keputusan dan kebijakan sesuai kewenangan yang telah diberikan oleh Bank kepadanya. Maka, *Stakeholder* Bank berkewajiban untuk:

1. Menghindari kegiatan yang dapat menimbulkan benturan kepentingan dan wajib mengungkapkan benturan kepentingan dalam setiap keputusan yang memenuhi kondisi adanya benturan kepentingan, serta dilarang mengambil tindakan yang berpotensi merugikan Bank atau mengurangi keuntungan Bank.
2. Dilarang memberikan persetujuan dan/atau meminta persetujuan atas produk bisnis Bank (seperti fasilitas kredit), serta tingkat bunga khusus maupun kekhususan lainnya untuk:
 - a. Dirinya sendiri
 - b. Keluarganya
 - c. Perusahaan dimana dia atau keluarganya mempunyai kepentingan
3. Dilarang bekerja pada perusahaan lain, kecuali apabila telah mendapatkan penugasan atau izin tertulis dari Bank dan memperhatikan ketentuan Regulator.
4. Dilarang menjadi rekanan secara langsung maupun tidak langsung, baik rekanan untuk barang atau jasa bagi Bank.
5. Dilarang mengambil dan/atau menggunakan segala bentuk aset milik Bank untuk kepentingan pribadi, keluarga atau pihak luar lainnya.

Handwritten signatures and initials:
 G, W, A, K, S, A, 28, 27

 (Restricted)	<u>Nama Dokumen</u> <i>Document Name</i>	:	Kode Etik <i>Code of Ethics</i>		
	<u>No. Dokumen</u> <i>Document No.</i>	:	003/L 1/III/2025	<u>Tanggal Efektif</u> <i>Effective Date</i>	: 14 Maret 2025
	<u>Versi Dokumen</u> <i>Document Version</i>	:	2.0	<u>Halaman</u> <i>Page</i>	: Page 14 of 18

C. ANTI FRAUD

Sebagai bentuk komitmen dalam penerapan strategi *Anti Fraud*, Bank tidak mentolerir (*zero tolerance*) terhadap segala bentuk *Fraud* yang dilakukan oleh dan/atau kepada *Stakeholder*.

D. ANTI PENCUCIAN UANG, PENCEGAHAN PENDANAAN TERORISME, DAN PENCEGAHAN PENDANAAN PROLIFERASI SENJATA PEMUSNAH MASSAL

1. *Stakeholder* dan Karyawan wajib bertindak dengan teliti guna mencegah produk dan layanan Perusahaan digunakan untuk pencucian uang dan pendanaan terorisme, serta guna mendeteksi aktivitas yang mencurigakan sesuai dengan ketentuan perundang - undangan dan peraturan yang berlaku.
2. *Stakeholder* dan Karyawan dilarang untuk memberikan produk, layanan dan/atau nasihat keuangan yang membantu klien melakukan pencucian uang, penggelapan pajak dan/atau pendanaan terorisme sesuai dengan ketentuan perundang - undang dan peraturan yang berlaku.
3. Ketidakpatuhan dalam mematuhi undang - undang dan peraturan ini dapat menimbulkan konsekuensi serius, termasuk pertanggungjawaban hukum dan denda.

E. BUDAYA KERJA BANK

Setiap Karyawan wajib menaati dan mengimplementasikan budaya kerja Bank, yaitu:

1. Bertanggung Jawab
 - Rasa memiliki yang tinggi atas pekerjaan yang dijalani
 - Mengutamakan kualitas kerja yang baik
2. Kerja Sama Tim yang Baik
 - Menjalin komunikasi dengan baik
 - Fokus pada kepentingan bersama dan Perusahaan
 - Kolaborasi dan pengambilan keputusan yang baik
3. Peningkatan Diri
 - Keterbukaan terhadap ide dan umpan balik
 - Berusaha untuk memperbaiki dan menjadi lebih baik



krom

(Restricted)

<u>Nama Dokumen</u> <i>Document Name</i>	:	Kode Etik <i>Code of Ethics</i>			
<u>No. Dokumen</u> <i>Document No.</i>	:	003/L 1/III/2025	<u>Tanggal Efektif</u> <i>Effective Date</i>	:	14 Maret 2025
<u>Versi Dokumen</u> <i>Document Version</i>	:	2.0	<u>Halaman</u> <i>Page</i>	:	Page 15 of 18

F. RAHASIA PERUSAHAAN

Informasi sangat penting dalam persaingan industri perbankan, maka seluruh *Stakeholder* wajib untuk menjaga dan merahasiakan segala bentuk data atau informasi penting yang berhubungan dengan Bank agar tidak disalahgunakan oleh Pihak yang tidak bertanggungjawab, yang dapat merugikan atau mempengaruhi perkembangan kemajuan Bank. Setiap pelanggaran terhadap kebocoran rahasia perusahaan kepada pihak yang tidak berwenang akan mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan internal perusahaan dan merujuk pada peraturan perundang – undangan yang berlaku.

G. INTERAKSI BEKERJA SALING MENGHORMATI

Bank berkomitmen untuk menyediakan lingkungan kerja yang aman dan positif bagi semua Karyawan. Kebijakan ini menetapkan perilaku - perilaku spesifik yang dilarang demi terciptanya hal tersebut.

Atasan juga memiliki tanggung jawab tambahan untuk memberikan contoh perilaku terhormat dan secara proaktif mencegah terjadinya perilaku yang tidak pantas.

Beberapa perilaku dalam kebijakan ini juga dapat dianggap sebagai perilaku kriminal sesuai hukum yang berlaku.

Kebijakan ini juga berlaku untuk dilakukan oleh dan terhadap individu namun tidak terbatas pada Karyawan (misalnya anggota tim, magang, manajer, karyawan sementara atau kontrak, *customer*, pelamar dan vendor). Dan juga berlaku dalam konteks pekerjaan, tidak hanya selama jam kerja atau di tempat kerja (misalnya *outing* kantor, perjalanan bisnis atau acara hiburan klien, dll).

1. Pelecehan / *harassment*

Pelecehan adalah bentuk perilaku tidak diinginkan sebagai perilaku yang merendahkan, menghina, atau mempermalukan seseorang, dan diidentifikasi sebagai hal yang tidak patut dalam norma sosial dan moral. Bentuk pelecehan juga dapat bersifat seksual (seperti komentar atau perilaku bersifat menggoda atau hal lainnya yang menimbulkan ketidaknyamanan atau rasa takut pada korban).

Perilaku yang tidak diinginkan ini memiliki tujuan atau efek secara substansial mengganggu kesejahteraan individu atau kesehatan fisik dan mental. Ini juga termasuk perilaku yang menciptakan lingkungan kerja yang mengintimidasi, bermusuhan atau ofensif bagi seorang individu, bahkan jika itu tidak mengarah pada konsekuensi pekerjaan.

Handwritten signatures and initials:
 G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z

 krom (Restricted)	<u>Nama Dokumen</u> <i>Document Name</i>	:	Kode Etik <i>Code of Ethics</i>		
	<u>No. Dokumen</u> <i>Document No.</i>	:	003/L1/III/2025	<u>Tanggal Efektif</u> <i>Effective Date</i>	: 14 Maret 2025
	<u>Versi Dokumen</u> <i>Document Version</i>	:	2.0	<u>Halaman</u> <i>Page</i>	: Page 16 of 18

Hal ini dianggap sangat serius jika pelecehan tersebut dibuat dalam kondisi pekerjaan, atau jika orang yang terlibat tersebut memiliki posisi kekuasaan atas penerima perilaku tersebut. Serta pelecehan dapat dialami oleh siapapun tanpa melihat jenis kelamin.

2. *Bullying*

Adalah perilaku fisik, *verbal* atau *non-verbal* yang mengintimidasi, menyinggung, menghina atau dengan jahat yang memiliki tujuan atau efek secara substansial mengganggu kesejahteraan individu atau kesehatan fisik dan mental. Hal ini juga termasuk perilaku yang menciptakan lingkungan kerja yang mengintimidasi, bermusuhan atau ofensif bagi seorang individu, bahkan jika hal tersebut tidak mengarah pada konsekuensi pekerjaan.

3. Diskriminasi

Diskriminasi adalah segala bentuk perlakuan yang tidak pantas terhadap seseorang atau golongan berdasarkan dari satu atau lebih kriteria yang dilarang seperti jenis kelamin, ras, agama, usia, kebangsaan, status perkawinan, budaya, orientasi seksual atau kecacatan.

Diskriminasi dapat bersifat langsung atau tidak langsung dan dilarang dalam aspek pekerjaan apapun, termasuk dalam hal perekrutan, pelatihan, promosi, penilaian dan penyediaan kondisi kerja lainnya.

H. **LARANGAN INSIDER TRADING**

Dewan Komisaris, Direksi, dan para Karyawan serta pihak - pihak yang memiliki hubungan erat dengan mereka dilarang untuk melakukan perdagangan saham atau efek lain berdasarkan informasi dari dalam perusahaan yang belum dipublikasikan. Informasi yang dimaksud adalah data atau informasi yang berkaitan secara langsung atau tidak langsung dengan emiten atau Perseroan yang belum tersedia untuk publik dan dapat mempengaruhi keputusan para pemegang saham atau *investor* untuk melakukan pembelian atau penjualan.

[Handwritten signatures and initials]



krom

(Restricted)

<u>Nama Dokumen</u> <i>Document Name</i>	:	Kode Etik <i>Code of Ethics</i>			
<u>No. Dokumen</u> <i>Document No.</i>	:	003/L 1/III/2025	<u>Tanggal Efektif</u> <i>Effective Date</i>	:	14 Maret 2025
<u>Versi Dokumen</u> <i>Document Version</i>	:	2.0	<u>Halaman</u> <i>Page</i>	:	Page 17 of 18

I. INTEGRITAS PELAPORAN KEUANGAN BANK

1. Dilarang melakukan tindakan yang dengan sengaja menyebabkan:
 - a. Informasi Keuangan dan/atau Laporan Keuangan Bank tidak mencerminkan kondisi Bank yang sebenarnya.
 - b. Manipulasi Informasi Keuangan dan/atau Laporan Keuangan Bank.
 - c. Laporan Keuangan Bank tidak sesuai dengan standar akuntansi keuangan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan mengenai pencatatan transaksi keuangan; dan/atau
 - d. Informasi Keuangan dan/atau Laporan Keuangan Bank tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan di sektor jasa keuangan.
2. Dilarang melakukan tindakan tersebut di atas dilakukan untuk kepentingan atau agenda pribadi.
3. Setiap karyawan yang terlibat dalam pelaporan informasi atau laporan keuangan wajib dilakukan secara transparan.

J. PELAPORAN

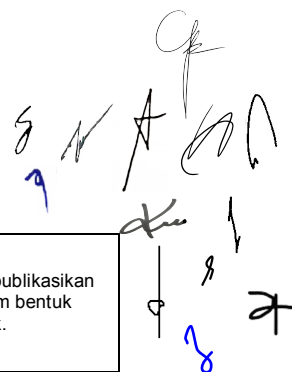
Bagi setiap orang atau Karyawan yang mengalami, melihat dan/atau mendengar terjadinya pelanggaran etik yang indikasinya dilakukan oleh Karyawan Bank, agar dapat membuat laporan dan mengirimkan melalui email hr.internalreport@krom.id. Bank senantiasa akan menjaga kerahasiaan informasi identitas pelapor.

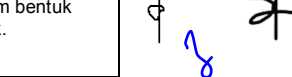
[Handwritten signatures and initials in blue ink]

 krom (Restricted)	<u>Nama Dokumen</u> Document Name	:	Kode Etik Code of Ethics		
	<u>No. Dokumen</u> Document No.	:	003/L 1/III/2025	<u>Tanggal Efektif</u> Effective Date	: 14 Maret 2025
	<u>Versi Dokumen</u> Document Version	:	2.0	<u>Halaman</u> Page	: Page 18 of 18

BAB III PENUTUP

1. Apabila ada perubahan pihak yang bertanggung jawab dalam aktivitas proses kode etik Bank maupun ketentuan pada kebijakan ini maka Kode Etik tidak perlu dilakukan perubahan sampai dengan periode pengkajian ataupun ada perubahan ketentuan lainnya.
2. Segala hal yang menjadi pengecualian dari Kebijakan ini, wajib mendapat persetujuan dari seluruh Direksi terkait.
3. Kajian berkala dilakukan paling lama 2 (dua) tahun sekali terhadap Kode Etik oleh Divisi HR & GA. Namun sewaktu - waktu, apabila diperlukan maka akan dilakukan perubahan terhadap Kode Etik yang disesuaikan dengan kebutuhan Bank.
4. Kode Etik berlaku efektif sejak diterbitkan.



LAMPIRAN

KODE ETIK PELINDUNGAN KONSUMEN & MASYARAKAT
CUSTOMER PROTECTION & PUBLIC CODE OF ETHICS

PT KROM BANK INDONESIA TBK

PT Krom Bank Indonesia Tbk (Krom Bank) terus memperkuat Pelindungan Konsumen & Masyarakat di tengah tantangan perkembangan inovasi keuangan digital yang cepat dan dinamis. Pelindungan Konsumen & Masyarakat di Bank harus memiliki keseimbangan antara tumbuh kembangnya Bank dan terlindunginya aset dan data Nasabah. Dalam upaya mempertahankan kelangsungan Bank, untuk selalu berkembang dan mendapat keunggulan bersaing, maka Krom Bank harus dapat menyediakan produk yang berkualitas, harga yang terjangkau dibanding pesaing, proses pembuatan dan penyerahan/transaksi lebih singkat dan pelayanan yang lebih baik dibanding pesaing - pesaing lainnya, sehingga melalui produk tersebut mampu meningkatkan kepuasan Nasabah. Hal ini sesuai dengan komitmen Krom Bank untuk memberikan layanan yang mudah, sederhana dan cepat. Kode Etik Pelindungan Konsumen & Masyarakat memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan Nasabah dan memberikan suatu dorongan kepada Nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan Bank hingga jangka panjang. Sehubungan dengan hal tersebut, Krom Bank menyusun "Kode Etik Pelindungan Konsumen & Masyarakat" sebagai pedoman Bank dalam menjalankan aktivitas terkait Pelindungan Nasabah.	<i>PT Krom Bank Indonesia Tbk (Krom Bank) continues to strengthen Customer Protection amidst the challenges of the rapid and dynamic development of digital financial innovation.</i> <i>Customers Protection in the Bank must have a balance between the growth and development of the Bank and the protection of Customers' assets and data.</i> <i>To maintain the continuity of the Bank, which wants to develop and gain competitive advantage, Krom Bank must be able to provide quality products, affordable prices compared to competitors, making submission/transaction processes shorter and better services than other competitors, so that through these products could be increased customer satisfaction. These are in accordance with Krom Bank's commitment to give easy, simple and quick services.</i> <i>Customer Protection Code of Ethics has a close relationship with the level of customer satisfaction to establish a strong long - term relationship with the Bank.</i> <i>Regarding that point, Krom Bank has compiled a "Customer Protection Code of Ethics" as a guideline for the Bank in carrying out activities related to Customer Protection.</i>
---	---

Customer Protection

PT Krom Bank Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan Peserta Penjaminan LPS

Handwritten signatures and initials:
 S
 9
 Cf
 h
 2

Isi Kode Etik tersebut :

1. Landasan Hukum
2. Tujuan
3. Ruang Lingkup
4. Definisi
5. Organisasi
6. Pengaduan Nasabah
7. Pelindungan Data/Informasi Nasabah
8. Penawaran Produk Bank

1. Landasan Hukum

Kode Etik ini disusun berdasarkan :

1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
3. Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia.
4. Peraturan Anggota Dewan Gubernur No.23/17/PADG/2021 tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Nasabah Bank Indonesia.
5. POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
6. POJK Nomor 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan.
7. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
8. SE OJK No. 17/SEOJK.07/2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Nasabah di Sektor Jasa Keuangan.
9. Kebijakan dan Prosedur Tertulis Penerapan Pelindungan Konsumen PT Krom Bank Indonesia Tbk yang berlaku berikut perubahannya (jika ada).
10. Kebijakan dan Prosedur Tertulis

Contents of the Code of Ethics :

1. *Regulations*
2. *Purposes*
3. *Scope*
4. *Definition*
5. *Organization*
6. *Customer Complaints*
7. *Customer Data/Information Protection*
8. *Bank Product Offering*

1. Regulatory

This Code of Ethics is prepared based on :

1. *Act of the Republic of Indonesia Number 8 of 1999 concerning Customer Protection.*
2. *Act of the Republic of Indonesia Number 27 of 2022 concerning Personal Data Protection.*
3. *Regulation of the Bank of Indonesia Number 3 of 2023 concerning Bank Indonesia Customer Protection.*
4. *Regulation of Members of the Board of Governors ("PADG") No.23/17/PADG/ 2021 dated 9 September 2021 concerning Procedures for Implementing Bank Indonesia Consumer Protection.*
5. *POJK No. 18/POJK.07/2018 concerning Customer Complaint Services in the Financial Services Sector.*
6. *POJK No. 31/POJK.07/2020 concerning Providing Customer and Community Services in the Financial Services Sector by Otoritas Jasa Keuangan.*
7. *POJK No. 22 of 2023 concerning Customer and Community Protection in the Financial Services Sector.*
8. *SEOJK No. 17/SEOJK.07/2018 concerning Guidelines for Implementing Customer Complaint Services in the Financial Services Sector.*
9. *Written Policies and Procedures for the Implementation of Consumer Protection of PT Bank J Trust Indonesia, Tbk which apply*

Customer Protection

PT Krom Bank Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan Peserta Penjaminan LPS

Handwritten signatures and initials:
 g N
 7
 CFA
 K
 18
 2

Bank Indonesia. 2. Direksi Direksi wajib bertanggung jawab atas kepatuhan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan yang berlaku yang mengatur mengenai Pelindungan Konsumen & Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. 3. Divisi yang membawahi Customer Protection Unit 1. Division Head yang membawahi Customer Protection berperan sebagai pemeriksa atas segala jenis laporan yang disampaikan oleh Customer Protection sebelum diserahkan kepada Direksi. 2. Division Head yang membawahi Customer Protection bertanggung jawab atas pelaksanaan Fungsi Penanganan Pengaduan dan Pelindungan Nasabah di Divisi & Kantor Cabang di bawah pengawasan masing - masing Pimpinan Unit Kerja. 4. Customer Protection Unit 1. Customer Protection/Pelindungan Nasabah berperan sebagai Unit kerja yang melaksanakan, melakukan upaya - upaya untuk memastikan bahwa ketentuan, sistem dan prosedur serta kegiatan Pelindungan Nasabah Bank telah sesuai dengan ketentuan OJK, BI dan ketentuan perundang - undangan serta pelaporan dan tugas - tugas lainnya yang terkait dengan Fungsi Penanganan Pelindungan Nasabah 2. Memberikan sosialisasi kepada seluruh Karyawan Bank	<i>Consumer Protection of Bank Indonesia.</i> 2. <i>The Board of Directors</i> <i>The Board of Directors is responsible for compliance of the implementation of prevailing laws and regulations concerning Customer Protection in the Financial Services Sector.</i> 3. <i>Division in charge on Customer Protection Unit</i> 1. <i>The Division Head who is in charge of Customer Protection acts as an examiner of all types of reports submitted by Customer Protection before being submitted to the Board of Directors.</i> 2. <i>The Division Head who is in charge of Customer Protection is responsible for the implementation of Complaint Handling and Customer Protection at Divisions and Office Branches under supervision of each work unit leader.</i> 4. <i>Customer Protection Unit</i> 1. <i>Customer Protection acts as a work unit that implements, makes efforts to ensure that the provisions, systems and procedures as well as Bank Customer Protection activities are in accordance with OJK, BI and statutory provisions as well as reporting and other tasks related to the Customer Protection Handling Function.</i> 2. <i>Providing socialization to all Bank Employees regarding Customer Protection.</i> 3. <i>Coordinate with related units to monitor and evaluate the implementation of the Bank's compliance with provisions</i>
---	---

Customer Protection

PT Krom Bank Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan Peserta Penjaminan LPS

mengenai Pelindungan Konsumen & Masyarakat 3. Berkoordinasi dengan unit terkait untuk pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan kepatuhan Bank terhadap ketentuan mengenai Pelindungan Konsumen & Masyarakat di Bank 5. Compliance Division Compliance Division bertanggung jawab atas monitoring pelaksanaan Fungsi Penanganan Pengaduan dan Pelindungan Konsumen & Masyarakat di Divisi & Kantor Cabang di bawah pengawasan masing - masing Pimpinan Unit Kerja telah sesuai dengan ketentuan dari Regulator BI/ OJK. 6. Karyawan Bekerja dengan mengikuti Peraturan Internal Perusahaan dan mematuhi Kode Etik Pelindungan Konsumen dan Masyarakat serta dan peraturan BI dan OJK yang sesuai dengan spesifikasi pekerjaan. 6. <u>Pengaduan Nasabah</u> 1. Setiap Nasabah dapat melakukan pengaduan kepada Bank disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian pihak Bank. 2. Bank bertanggung jawab atas kerugian Nasabah yang timbul akibat ketidak sesuai yang diterima nasabah dari Syarat dan Ketentuan yang ditandatangani nasabah, kesalahan dan/atau kelalaian Pengurus, Karyawan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Bank. 3. Bank menerima keluhan Nasabah dan menindaklanjuti keluhan Nasabah tanpa melakukan	<i>regarding Customer Protection at the Bank.</i> 5. <i>Compliance Division</i> <i>The Compliance Division is responsible for monitoring the implementation of the Complaint Handling and Customer Protection in Divisions & Branch Offices under the supervision of each Work Unit Leader in accordance with the provisions of the BI/OJK Regulator.</i> 6. <i>Employee</i> <i>Work by following the Company's Internal Regulations and complying with the Code of Ethics for Customer Protection as well as BI and OJK regulations in accordance with job specifications.</i> 6. <u>Customer Complaint</u> 1. <i>Customers can make a complaint to the Bank due to losses and/or potential financial losses to the Customer which are suspected to be due to errors or negligence on the part of the Bank.</i> 2. <i>Bank is responsible for Customer losses arising from non - compliance with the Customer's acceptance of the Terms and Conditions signed by the customer, errors and/or negligence of Management, Employees and/or third parties who work in the interests of the Bank.</i> 3. <i>Bank accepts customer complaints and follows up on customer complaints without discrimination, namely not differentiating treatment</i>
--	---

Customer Protection

PT Krom Bank Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan Peserta Penjaminan LPS

Handwritten signatures and initials on the right margin.

diskriminasi, yaitu tidak membedakan perlakuan kepada Nasabah antara lain berdasarkan warna kulit, suku, agama, dan golongan. 4. Bank menerima Pengaduan Nasabah tidak mengenakan biaya administrasi kepada nasabah dalam melaksanakan kebijakan dan prosedur layanan pengaduan nasabah. 5. Bank wajib menyampaikan konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara lisan. 6. Konfirmasi penerimaan Pengaduan yang diajukan secara lisan paling sedikit terdiri atas: - nomor registrasi Pengaduan; dan - tanggal penerimaan Pengaduan. 7. Bank wajib menyampaikan bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara tertulis. 8. Bukti tanda terima Pengaduan yang diajukan secara tertulis paling sedikit terdiri atas: - nomor registrasi Pengaduan; - tanggal penerimaan Pengaduan; dan - nomor telepon atau kanal komunikasi lain dari Bank yang dapat dihubungi oleh Konsumen. 9. Pihak Bank akan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan secara lisan dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan. 10. Pengaduan yang mengandung unsur sengketa, pelanggaran ketentuan, atau kerugian Nasabah sehingga membutuhkan waktu penanganan lebih dari 5 (lima) hari kerja, maka pihak Bank akan meminta Nasabah untuk menyampaikan pengaduan secara	<i>of customers based on, among other things, skin color, ethnicity, religion and class.</i> 4. <i>The Bank accepts Customer Complaints and does not charge administrative fees to customers in implementing customer complaint service policies and procedures.</i> 5. <i>The Bank is required to submit confirmation receipt of complaints to the Consumer who submits the verbal Complaint.</i> 6. <i>Confirmation receipt of verbal complaint that submitted to customer consists of at least:</i> <i>complaint registration number; and</i> <i>date of receipt of the Complaint</i> 7. <i>The Bank is required to submit proof of receipt of complaints to the Customer who submits the written Complaint.</i> 8. <i>Proof of receipt of written complaints that submitted to customer consists of at least:</i> <i>complaint registration number;</i> <i>date of receipt of the Complaint; and</i> <i>Telephone number or other communication channel from the Bank that can be contacted by the Customer</i> 9. <i>The Bank will follow up on complaints submitted verbally within 5 (five) working days after the complaint was received.</i> 10. <i>Complaints that contain elements of disputes, violations of provisions, or Customer losses that require handling time of more than 5 (five) working days, the Bank will ask the Customer to submit a written complaint.</i> 11. <i>The complaints will be resolved in maximum 10 (ten) days working days after a complaint was received and must be accompanied by complete supporting documents.</i> 12. <i>In the event that the handling of a written complaint cannot be</i>
---	--

Customer Protection

PT Krom Bank Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan Peserta Penjaminan LPS

Handwritten signatures and initials on the right margin.

tertulis. 11. Penanganan pengaduan diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan diterima dan harus disertai dengan dokumen pendukung secara lengkap. 12. Dalam hal penanganan pengaduan tertulis tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja, maka penyelesaian pengaduan dapat diperpanjang paling lama 10 (sepuluh) hari kerja yang akan diinformasikan oleh pihak Bank. 13. Bank wajib memberikan Tanggapan Pengaduan kepada Konsumen atas Pengaduan yang diterima dengan ketentuan: - Apabila Pengaduan disampaikan secara tertulis, Bank menyampaikan Tanggapan Pengaduan secara tertulis; dan - Apabila Pengaduan disampaikan secara lisan, Bank menyampaikan Tanggapan Pengaduan secara lisan dan/atau tertulis. 14. Dalam hal penyelesaian Pengaduan belum memuaskan Nasabah, upaya penyelesaian Pengaduan dapat dilanjutkan melalui Fasilitasi/Mediasi perbankan oleh Regulator Bank Indonesia (BI) atau Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan/atau penyelesaian di luar pengadilan yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). 7. <u>Perlindungan Data/Informasi Nasabah</u> Sebagai Bank yang sangat menghargai kepercayaan Nasabahnya dan menjadi Bank yang dipilih Nasabah, Bank tunduk terhadap undang - undang mengenai informasi/Data Personal Nasabah ("the Customer's Personal Information").	<i>resolved within 10 (ten) working days, then the complaint resolution can be extended for a maximum of 10 (ten) working days which will be informed by the Bank.</i> 13. <i>The Bank is required to provide Complaint Response to Customers for Complaints received with the following conditions:</i> <i>If the Complaint is written submission, the Bank submits a Complaint Response in written; and</i> <i>If the Complaint is verbal submission, the Bank submits a Complaint Response in verbal and/or written.</i> 14. <i>In the event that the settlement of the complaint does not satisfy the Customer, the effort to settle the complaint can be continued through banking facilitation/ mediation by the Regulator Bank Indonesia (BI) or the Financial Services Authority (OJK) and/or an out - of - court settlement, namely the Alternative Financial Services Sector Dispute Resolution Institution (LAPS - SJK).</i> 7. <u>Customer Data/Information Protection</u> <i>As a Bank that really values the trust of its Customers and is the Bank that Customers choose, the Bank complies with the law regarding Customer's Personal Information/Information ("the Customer's Personal Information"). The Bank will not use the Customer's</i>
---	--

Customer Protection

PT Krom Bank Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan Peserta Penjaminan LPS

Bank tidak akan menggunakan data Nasabah untuk tujuan lain selain untuk penyediaan layanan Bank kepada Nasabah atau tujuan lain yang diwajibkan berdasarkan peraturan perundang - undangan yang berlaku. Bank akan segera menindaklanjuti pengaduan/keluhan dari Nasabah pada kesempatan pertama. Bank menyimpan data Nasabah pada tempat yang aman. Perbaikan struktur administrasi dan penanganannya selalu diupayakan oleh Bank untuk melindungi data Nasabah Bank.

1. Tujuan Permintaan Informasi (data Nasabah)
2. Jenis Informasi yang Dibutuhkan
3. Metode Permintaan Informasi
4. Tujuan Penggunaan Informasi

Bank menggunakan informasi Nasabah untuk keperluan seperti yang disebut pada poin (1) di bawah dan dalam kerangka untuk mencapai tujuan sebagaimana disampaikan pada poin (2) di bawah.

Apabila berdasarkan hukum yang berlaku membatasi penggunaan informasi tertentu, maka informasi yang ada tidak akan digunakan selain untuk tujuan tertentu.

(1) Produk perbankan yang membutuhkan data nasabah adalah:

- a. Tabungan, Deposito, Pemberian pinjaman, Kiriman uang, Penukaran uang dan lainnya.
- b. Bisnis lainnya yang diijinkan baik yang dilakukan saat ini atau nanti.

(2) Tujuan :

- a. Sebagai kelengkapan aplikasi atas transaksi produk Bank termasuk pembukaan rekening di Bank.
- b. Untuk memperkuat/mempertegas kualitas transaksi keuangan

data for purposes other than for the provision of the Bank's services to the Customer or other purposes required under applicable laws and regulations.. The Bank will immediately follow up on the Customer's claims/reprimands at the first opportunity. The Bank stores customer data in a safe place. The Bank always strives to improve its administrative structure and handling to protect Bank Customer data.

1. The purposes of information (Customer's data)
2. The specification of information needed
3. The request method of information
4. The purpose of information use

Bank uses Customer information for the purposes as stated in point (1) below and within the framework of achieving the objectives as stated in point (2) below.

If applicable law limits the use of certain information, then the existing information will not be used other than for certain purposes.

(1) The Product that require customer data are :

- a. Saving, deposit, loan, sending money, money changing, etc.
- b. Other permitted businesses are carried out now or later.

(2) Purposes :

- a. As a complete application for Bank product transactions including opening an account at the Bank.
- b. To strengthen/affirm the quality of financial transactions including confirmation of Customer identity.
- c. As consideration to determine the feasibility of a transaction carried out by the Customer.
- d. To maintain the trust of third parties that the Bank has carried out the correct

Customer Protection

PT Krom Bank Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan Peserta Penjaminan LPS

termasuk konfirmasi atas identitas Nasabah. c. Sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan kelayakan suatu transaksi yang dilakukan oleh Nasabah. d. Untuk menjaga kepercayaan dari pihak ketiga bahwa Bank telah melakukan proses yang benar dalam bertransaksi dengan Nasabah. e. Untuk menguji hak dan kewajiban berdasarkan perjanjian dengan Nasabah ataupun berdasarkan Undang - Undang. f. Untuk bahan penelitian atau pengembangan produk Bank, menjawab pertanyaan dan lain sebagainya. g. Untuk memperkenalkan produk Bank termasuk pengiriman melalui surat. h. Untuk kelengkapan administrasi penutupan rekening. i. Agar transaksi dapat dilaksanakan dengan baik dan lancar. 5. Penggunaan Informasi Bank tidak akan menggunakan Data Nasabah untuk tujuan lain selain untuk hal - hal berikut ini: a. Data Nasabah akan digunakan dalam kerangka tujuan yang telah ditentukan. b. Data Nasabah akan digunakan untuk tujuan yang jelas diketahui pada saat informasi tersebut diminta. c. Atas persetujuan tertulis dari Nasabah. d. Berdasarkan Undang - Undang dan peraturan yang berlaku. 6. Ketentuan Penggunaan Informasi untuk Pihak Ketiga	<i>process in transactions with Customers.</i> <i>e. To examine rights and obligations based on agreements with customers or based on law.</i> <i>f. For research or development of Bank products, answering questions and so on.</i> <i>g. To introduce Bank products including delivery by mail.</i> <i>h. For administrative completeness account closure.</i> <i>i. So that transactions can be carried out well and smoothly.</i> 5. <i>Use of Information</i> <i>The Bank will not use Customer Data for purposes other than the following:</i> <i>a. Customer data will be used within the framework of predetermined goals.</i> <i>b. Customer data will be used for purposes that are clearly known at the time the information is requested.</i> <i>c. With written approval from the Customer.</i> <i>d. Based on applicable laws and regulations.</i> 6. <i>Terms of use of information for third</i>
--	--

Customer Protection

PT Krom Bank Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan Peserta Penjaminan LPS

Handwritten signatures and initials:

g N
A
h-
A
2
7

Bank tidak akan memberikan informasi/data Nasabah kepada pihak ketiga kecuali untuk kasus kasus berikut ini:

- a. Atas persetujuan tertulis dari Nasabah atau Bank telah memiliki dasar pemrosesan lainnya sebagaimana peraturan perundang - undangan yang berlaku.
- b. Klausul guna melindungi nyawa, tubuh, atau properti milik seseorang, ketika kondisi orang tersebut tidak memungkinkan untuk memberikan persetujuan.
- c. Dimana data Nasabah tersebut dipercayakan kepada pihak ketiga untuk tujuan kegiatan outsourcing.
- d. Memberitahukan tentang Draft atau Cheque yang telah ditolak.
- e. Berdasarkan Undang - Undang dan peraturan yang berlaku.

7. Metode Pengelolaan Informasi
Metode Pengelolaan Informasi Penyimpanan data Nasabah dilakukan secara akurat, layak dan up to date:

Untuk mencegah kehilangan, kerusakan, pemalsuan, kebocoran dan sebagainya atas data Nasabah, Bank melakukan prosedur pengamanan yang layak terhadap akses - akses yang tidak berwenang ataupun terhadap virus komputer yang ada.

Disamping itu kepada perusahaan yang menangani penyimpanan data Nasabah ditekankan untuk bertindak secara hati - hati.

Masa retensi terhadap data nasabah juga tetap mengikuti ketentuan peraturan perundang - undangan yang berlaku, yaitu untuk data - data yang berkaitan dengan data calon Nasabah, Nasabah, dan/atau *walk in customer* disimpan sampai dengan jangka waktu 5

parties

The Bank will not provide Customer information/data to third parties except for the following cases :

- a. *With written approval from the Customer or the Bank has other processing bases as per the prevailing laws and regulations.*
- b. *A clause to protect a person's life, body or property, when the person's condition does not allow them to give consent.*
- c. *Where customer data is entrusted to a third party for the purpose of outsourcing activities.*
- d. *Notify about Drafts or Cheque that have been rejected.*
- e. *Based on applicable laws and regulations.*

7. *Information Management Methods*
Customer data storage is carried out accurately, appropriately and up to date:

To prevent loss, destruction, forgery, leakage and so on of customer data, the Bank carries out appropriate security procedures against unauthorized access or against existing computer viruses.

Apart from that, companies that handle customer data storage are emphasized to act carefully.

The retention period for customer data also continues to follow the provisions of the applicable laws and regulations, namely for data relating to data on prospective customers, customers, and /or walk - in customers is stored for a period of 5 (five) years from:

- a. *the end of the business relationship or transaction with the Customer or walk - in customer; and/or*

Customer Protection

PT Krom Bank Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan Peserta Penjaminan LPS

Handwritten signatures and initials:
g
7
Cf
A
K
18
2

(lima) tahun terhitung sejak:

- a. berakhirnya hubungan usaha atau transaksi dengan Nasabah atau *walk - in - customer*; dan/atau
- b. Ditemukannya ketidaksesuaian transaksi dengan tujuan ekonomis dan/atau tujuan usaha

Terhadap dokumen Nasabah atau *walk - in - customer* yang terkait dengan transaksi keuangan, disimpan selama jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terhitung sejak akhir tahun buku Bank.

8. Permohonan untuk Membuka, Mengoreksi atau Tidak Digunakan lagi Data Nasabah

Membuka dan Mengoreksi

Kecuali ada alasan tertentu, Bank menyetujui permintaan Nasabah untuk membuka (*disclose*) data miliknya setelah Bank meneliti kebenaran bahwa Pemohon adalah pemilik data tersebut. Permohonan oleh Nasabah sehubungan untuk membuka data pribadi Nasabah tetap tunduk pada pembatasan-pembatasan sebagaimana ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Keberatan Penggunaan Informasi

Jika Nasabah tidak menginginkan untuk menerima sesuatu yang berhubungan dengan penggunaan informasi/data tersebut baik yang diterima melalui surat, pos, telepon, email dan sebagainya dapat menyampaikan keberatannya kepada Bank. Selanjutnya Bank akan menghentikan penggunaan data dimaksud. Dalam keadaan-keadaan tertentu, Bank tetap dapat menggunakan informasi/data Nasabah untuk mengirimkan materi

- b. *the discovery of transaction incompatibility with economic and/or business purposes.*

For Customer or walk - in -customer documents related to financial transactions, kept for a period of 10 (ten) years starting from the end of the Bank's financial year.

8. *Request to open (disclose), correct or no longer use Customer Data:*

Opening and correcting

Unless there is a specific reason, the Bank agrees to the Customer's request to disclose his data after the Bank examines the truth that the Applicant is the owner of the data. Requests by the Customer in connection with disclosing the Customer's personal data remain subject to restrictions as stipulated under applicable laws and regulations.

Object to use of information

If the Customer does not wish to receive anything related to the use of this information/data, whether received by letter, post, telephone, email, etc., he can submit his objection to the Bank. Next, the Bank will stop using the data in question. In certain circumstances, the Bank can still use the Customer's information/data to send materials related to the provision of products and/or services from the Bank to the

Handwritten signatures and initials:
 g ✓
 9
 Cf
 A
 k- 8
 1
 8
 2

yang berkaitan dengan penyediaan produk dan/atau layanan dari Bank kepada Nasabah baik melalui surat, pos, telepon, email, dan/atau lainnya.

9. **Pertukaran Data Pribadi dengan Pihak Ketiga**

Bank dapat bekerjasama dengan pihak ketiga untuk tujuan pertukaran data dalam rangka penyediaan produk dan/atau layanan Bank kepada Nasabah. Setiap kerjasama yang berhubungan dengan pertukaran data pribadi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

8. **Penawaran Produk Bank**

Dalam melakukan aktivitas pemasaran produk, Bank berusaha untuk menjalankan aktivitas penawaran produk keuangan tersebut dengan baik berdasarkan pada kebijakan berikut ini:

- Memasarkan produk Bank sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan.
- Bank akan menawarkan produk keuangan yang menurut pertimbangan Bank tepat bagi Nasabah, berdasarkan kondisi keuangan Nasabah dan pengetahuan serta pengalaman investasi Nasabah.
- Memasarkan produk Bank secara sehat, jujur dan tidak menyesatkan serta tidak melanggar norma - norma masyarakat.
- Bank berusaha untuk memberikan informasi yang memadai termasuk karakter dasar dan risiko dari masing - masing produk tersebut, sehingga Nasabah dapat mengambil keputusan dengan pertimbangannya sendiri dan bertanggung jawab atas keputusannya tersebut.

Customer either by mail, post, telephone, email, and/or others.

9. ***Exchange of Personal Data with Third Parties***

The Bank may cooperate with third parties for the purpose of data exchange in the context of providing the Bank's products and/or services to the Customer. Any cooperation related to the exchange of personal data is carried out in accordance with the provisions of the applicable laws and regulations.

8. **Bank Product Offerings**

In carrying out product marketing activities, the Bank strives to carry out financial product offering activities well based on the following policies:

- *Marketing Bank products in accordance with regulations set by Bank Indonesia/Financial Services Authority.*
- *The Bank will offer financial products that the Bank considers appropriate for the Customer, based on the Customer's financial condition and the Customer's investment knowledge and experience.*
- *Marketing Bank products in a healthy, honest and non - misleading manner and not violating community norms.*
- *The Bank strives to provide adequate information including the basic characteristics and risks of each product, so that customers can make decisions based on their own considerations and are responsible for their decisions.*
- *Agreement with Customer.*
- *Information regarding the benefits, costs and risks of each Bank*

Customer Protection

PT Krom Bank Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan Peserta Penjaminan LPS

Handwritten signatures and initials:
 g, A, 9, C, A, k, 8, 2, 7, 8, 9, 2

- Perjanjian dengan Nasabah.
- Informasi mengenai manfaat, biaya dan risiko dari setiap produk Bank wajib disampaikan pada saat membuat perjanjian dengan Nasabah.
- Bank melakukan penawaran produk kepada Nasabah pada saat yang tepat bagi Nasabah.
- Bank memberikan pelatihan kepada para Karyawan untuk memastikan bahwa aktivitas penawaran produk keuangan terlaksana dengan baik.
- Bank akan mengelola sistem pengawasan internal untuk memastikan kepatuhan terhadap aspek hukum dan ketentuan terkait serta Pelaksanaan aktivitas penawaran yang baik.

Kode Etik Pelindungan Konsumen dan Masyarakat ini diterbitkan dalam 2 (dua) bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris, dan bilamana terjadi perbedaan penafsiran antara keduanya maka yang menjadi acuan adalah Bahasa Indonesia.

Kode Etik Pelindungan Konsumen dan Masyarakat ini mulai berlaku sejak memperoleh persetujuan Presiden Direktur dan Dewan Komisaris pada tanggal 24 Februari 2025.

Kode Etik Pelindungan Konsumen dan Masyarakat ini akan dikaji ulang secara berkala setiap 2 (dua) tahun sekali atau jika diperlukan sebagai upaya penyempurnaan sesuai dengan perkembangan usaha dan kebutuhan Bank atau perubahan peraturan yang mendasarinya.

product must be provided when making an agreement with the Customer.

- *The Bank offers products to customers at the right time for the customer.*
- *The Bank provides training to employees to ensure that financial product offering activities are carried out well.*
- *The Bank will manage an internal monitoring system to ensure compliance with legal aspects and related provisions as well as proper implementation of offering activities.*

This Code Of Ethics of Customer Protection is published in 2 (two) languages, namely Indonesian and English, and if there is a difference in interpretation between the two, the reference will be Indonesian.

Code Of Ethics of Customer Protection will come into effect upon obtaining approval from the President Director and the Board of Commissioners on 24 February 2025.

Code of Ethics of Customer Protection will be reviewed periodically every 2 (two) years or if necessary as an effort to improve it in accordance with business developments and the Bank's needs or changes in the underlying regulations.

Customer Protection

PT Krom Bank Indonesia Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia, serta merupakan Peserta Penjaminan LPS

