KODE ETIK PELINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT

PT ASURANSI JIWA BCA

Versi 1.0

INTERNAL

I. PENDAHULUAN / LATAR BELAKANG

PT Asuransi Jiwa BCA ("BCA Life") berkomitmen untuk menyelenggarakan kegiatan usaha asuransi jiwa yang sehat, transparan, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kepentingan konsumen (Customer Focus). Dalam rangka memenuhi amanat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, BCA Life menetapkan Kode Etik Pelindungan Konsumen dan Masyarakat sebagai pedoman perilaku bagi seluruh pihak dalam menjalankan aktvitas yang berkaitan dengan konsumen dan calon konsumen. Kode Etik ini menjadi pedoman bagi seluruh pihak dalam ekosistem BCA Life untuk memastikan penerapan prinsip pelindungan konsumen dalam setiap kegiatan usaha Perusahaan.

Kode Etik Pelindungan Konsumen dan Masyarakat bertujuan untuk:

A. Menjadi standar perilaku bagi seluruh pihak di BCA Life dalam menerapkan prinsip pelindungan konsumen;
B. Memastikan seluruh kegiatan usaha BCA Life, mulai dari pengembangan produk, pemasaran, pelayanan konsumen, hingga penanganan pengaduan, dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance); serta
C. Mendukung upaya mitigasi risiko hukum, risiko kepatuhan, dan risiko reputasi yang dapat memengaruhi kepercayaan konsumen terhadap Perusahaan.

II. RUANG LINGKUP

Kode Etik Pelindungan Konsumen dan Masyarakat ini berlaku dan wajib dipatuhi oleh seluruh pihak dalam ekosistem BCA Life, termasuk:

A. Pihak Internal
   Direksi, Dewan Komisaris, anggota Komite di bawah Dewan Komisaris, dan seluruh Karyawan Perusahaan, baik karyawan tetap maupun karyawan kontrak.
B. Tenaga Pemasar
   Agen, Financial Advisor Bancassurance, Sales Manager Bancassurance, Corporate Solution, serta pihak lain yang melakukan aktivitas pemasaran dan distribusi produk BCA Life sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
C. Pihak Partner dan Mitra Kerja Sama Mitra Bancassurance, broker asuransi, korporasi pemegang polis kelompok, mitra distribusi alternatif, serta pihak lain yang memiliki hubungan kerja sama dengan BCA Life.
D. Pihak Ketiga dan Afiliasi Penyedia jasa outsourcing, vendor Teknologi Informasi (TI), pihak reasuransi, jaringan rumah sakit/klinik rekanan, serta pihak lain yang bertindak untuk dan atas nama BCA Life berdasarkan perjanjian kerja sama.

III. KODE ETIK PELINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT

A. PRINSIP PELINDUNGAN KONSUMEN

BCA Life menerapkan prinsip pelindungan konsumen dalam seluruh aktivitas usaha dengan memperhatikan prinsip yang berlaku sesuai dengan ketentuan regulator.

INTERNAL

1. **Edukasi yang Memadai**

   BCA Life berkomitmen mendukung peningkatan literasi keuangan melalui penyediaan edukasi dan informasi mengenai produk serta layanan asuransi yang objektif, jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh konsumen dan masyarakat.

2. **Keterbukaan dan Transparasi Informasi**

   BCA Life memastikan penyampaian informasi mengenai produk dan layanan dilakukan secara jelas, akurat, jujur, transparan, dan tidak menyesatkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk penyediaan Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY).

3. **Perlakuan yang Adil dan Perilaku Bisnis yang Bertanggung Jawab**

   BCA Life memastikan konsumen memperoleh perlakuan yang adil tanpa diskriminasi dalam setiap proses yang berkaitan dengan produk dan layanan Perusahaan, termasuk proses pemasaran, seleksi risiko, pelayanan polis, dan penyelesaian klaim.

4. **Pelindungan Aset, Privasi, dan Data Konsumen**

   BCA Life berkomitmen untuk menjaga keamanan aset, informasi, dan data konsumen serta melakukan pengelolaan data sesuai dengan ketentuan pelindungan data pribadi yang berlaku.

   Informasi lebih lanjut mengenai pengelolaan data pribadi dapat mengacu pada Kebijakan Privasi BCA Life yang tersedia pada website resmi BCA Life: www.bcalife.co.id/kebijakan-privasi.

5. **Penyediaan Informasi dan Penanganan Pengaduan**

   BCA Life menyediakan informasi mengenai produk dan layanan kepada konsumen melalui kanal komunikasi resmi yang tersedia, termasuk namun tidak terbatas pada:
   a. Surat;
   b. Email;
   c. WhatsApp;
   d. SMS;
   e. Website BCA Life; dan
   f. Aplikasi layanan polis (NOW by BCA Life).

   BCA Life menyediakan mekanisme penanganan pertanyaan serta pengaduan konsumen melalui kanal layanan resmi, termasuk:
   a. Alamat
      PT Asuransi Jiwa BCA (BCA Life) Chase Plaza Lt. 22 Jl. Jendral Sudirman Kav. 21, Jakarta Selatan 12920
   b. Contact Center HALO BCA 1500888
      Senin – Minggu, 06.00 – 22.00 WIB
   c. WhatsApp 0817-0071-808 (08.00 – 20.00 WIB)
   d. Email layanan nasabah
      customer@bcalife.co.id (Senin – Jumat, 08.30 – 17.30 WIB)

INTERNAL

e. Website BCA Life
   www.bcalife.co.id
f. Aplikasi NOW by BCA Life
   Download aplikasi di Play Store (Android) dan App Store (iOS)

Pelaksanaan penyediaan informasi dan penanganan pengaduan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

6. Penegakan Kepatuhan

BCA Life berkomitmen menjalankan kegiatan usaha dengan menjunjung tinggi kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, ketentuan regulator, serta kebijakan internal Perusahaan yang berlaku.

7. Persaingan Sehat

BCA Life berkomitmen menjalankan kegiatan usaha secara sehat, adil, dan bertanggung jawab dengan menghindari praktik usaha yang dapat merugikan konsumen maupun menciptakan persaingan usaha yang tidak sehat.

B. STANDAR PERILAKU DAN ETIKA BISNIS EKOSISTEM BCA LIFE

1. Komitmen Bisnis Berkelanjutan dan Fokus pada Konsumen

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, BCA Life senantiasa mengutamakan kepentingan konsumen serta menerapkan prinsip kepatuhan terhadap peraturan perundangundangan dan ketentuan regulator yang berlaku.

Seluruh pihak dalam ekosistem BCA Life wajib menerapkan perilaku bisnis yang bertanggung jawab, profesional, transparan, dan berorientasi pada pelindungan konsumen guna menjaga kepercayaan masyarakat terhadap Perusahaan.

2. Integritas dalam Menjalankan Kegiatan Usaha

Seluruh pihak dalam ekosistem BCA Life wajib menjalankan aktivitas usaha dengan menjunjung tinggi integritas, profesionalisme, dan tanggung jawab.

Setiap pihak wajib menghindari tindakan yang dapat merugikan konsumen, Perusahaan, maupun pihak lainnya, termasuk tindakan yang dapat menimbulkan risiko hukum, risiko kepatuhan, dan risiko reputasi bagi BCA Life.

BCA Life berhak melakukan tindakan yang diperlukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka menjaga operasional bisnis, stabilitas keuangan, dan reputasi Perusahaan.

3. Pengembangan Produk dan Layanan

BCA Life berkomitmen memastikan bahwa pengembangan produk dan layanan memperhatikan kepentingan konsumen serta prinsip pelindungan konsumen.

Dalam pengembangan produk dan layanan, BCA Life memastikan bahwa:
a. Produk dan layanan disusun dengan memperhatikan kebutuhan dan karakteristik konsumen;

INTERNAL

b. Informasi terkait produk dan layanan disampaikan secara jelas, transparan, dan tidak menyesatkan;
c. Produk dan layanan sesuai dengan karakteristik serta kebutuhan target konsumen yang dituju; dan
d. Produk dan layanan memenuhi ketentuan regulasi serta tata kelola internal Perusahaan.

4. Pemasaran, Distribusi , dan Komunikasi kepada Konsumen

BCA Life memastikan kegiatan pemasaran, distribusi, dan komunikasi kepada konsumen dilakukan secara bertanggung jawab dengan memperhatikan prinsip keterbukaan informasi dan perlakuan yang adil.

Seluruh pihak yang melakukan aktivitas pemasaran dan distribusi produk BCA Life wajib:
a. Memberikan informasi yang benar, jelas, akurat, dan tidak menyesatkan mengenai produk dan layanan;
b. Menyampaikan manfaat, risiko, serta karakteristik produk secara transparan;
c. Tidak melakukan tindakan atau menggunakan cara dalam kegiatan pemasaran, distribusi, dan komunikasi kepada konsumen yang dapat memengaruhi konsumen pada keputusan yang keliru mengenai produk yang ditawarkan; dan
d. Memastikan produk ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik konsumen.

BCA Life melarang praktik pemasaran yang tidak sesuai dengan prinsip pelindungan konsumen, termasuk tindakan manipulasi informasi, penyembunyian informasi material, maupun tindakan lain yang dapat merugikan konsumen. Dalam melakukan aktivitas pemasaran dan distribusi produk, setiap pihak juga dilarang memberikan hadiah, imbalan, atau bentuk pemberian lainnya kepada konsumen yang tidak sesuai dengan ketentuan Perusahaan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Transparansi dalam Proses Seleksi Risiko dan Penerbitan Polis

BCA Life berkomitmen memastikan proses seleksi risiko dan penerbitan polis dilakukan secara objektif, transparan, dan profesional sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Seluruh pihak yang terlibat wajib:
a. Memastikan informasi yang diberikan oleh dan kepada konsumen disampaikan secara benar dan lengkap;
b. Melaksanakan proses penilaian risiko secara objektif; dan
c. Menyampaikan informasi terkait keputusan atas pengajuan asuransi secara profesional.

6. Pelayanan Konsumen dan Penyelesaian Klaim

BCA Life berkomitmen memberikan pelayanan kepada konsumen secara adil, profesional, dan bertanggung jawab.

Dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian klaim, seluruh pihak wajib:
a. Memberikan layanan sesuai dengan ketentuan polis dan peraturan yang berlaku;
b. Memproses permintaan, pertanyaan, dan pengaduan konsumen secara objektif;
c. Memberikan informasi yang jelas kepada konsumen; dan

INTERNAL

d. Menghindari tindakan yang dapat menghambat atau mempersulit konsumen secara tidak wajar.

7. Kepatuhan terhadap Hukum dan Ketenteuan yang Berlaku

Seluruh pihak dalam ekosistem BCA Life wajib mematuhi peraturan perundangundangan, ketentuan regulator, serta kebijakan dan ketentuan internal Perusahaan yang berlaku dalam menjalankan tugas dan aktivitasnya.

Setiap pihak wajib menjalankan kegiatan usaha sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya serta tidak melakukan tindakan yang bertentangan dengan hukum, ketentuan regulator, maupun kebijakan dan ketentuan internal Perusahaan.

C. MITIGASI BENTURAN KEPENTINGAN DAN PENYALAHGUNAAN

1. Kejujuran dan Transparasi Informasi Konsumen

Seluruh pihak dalam ekosistem BCA Life wajib menjaga kejujuran dan integritas dalam setiap aktivitas yang berkaitan dengan konsumen.

Pihak internal, tenaga pemasar, dan mitra kerja sama dilarang melakukan tindakan yang dapat menyebabkan konsumen memberikan informasi yang tidak benar, termasuk menyembunyikan informasi material yang dapat memengaruhi proses pengajuan maupun pelayanan asuransi

2. Pencegahan Benturan Kepentingan dan Gratifikasi

Seluruh pihak dalam ekosistem BCA Life wajib menghindari tindakan yang dapat menimbulkan benturan kepentingan dalam menjalankan aktivitas bisnis.

Insan BCA Life dan pihak terkait dilarang menerima atau memberikan gratifikasi, keuntungan yang tidak semestinya, maupun bentuk pemberian lainnya yang dapat memengaruhi objektivitas dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan kepada konsumen.

Pelaksanaan ketentuan terkait benturan kepentingan dan gratifikasi mengacu pada kebijakan internal Perusahaan yang berlaku.

D. PENEGAKAN KEPATUHAN DAN SANKSI

1. Sistem Pelaporan Pelanggaran (Whistleblowing System)

BCA Life menyediakan mekanisme pelaporan pelanggaran melalui Whistleblowing System (WBS) sebagai sarana bagi pihak internal maupun eksternal untuk menyampaikan dugaan pelanggaran terhadap Kode Etik Pelindungan Konsumen dan Masyarakat. BCA Life berkomitmen menjaga kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Sanksi atas Pelanggaran

Setiap pelanggaran terhadap Kode Etik Pelindungan Konsumen dan Masyarakat ini dapat dikenakan tindakan dan/atau sanksi sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan. Pemberian tindakan dan/atau sanksi dilakukan dengan memperhatikan ketentuan internal

INTERNAL

Perusahaan, ketentuan kerja sama yang berlaku, serta peraturan perundangundangan yang berlaku.
Sanksi dapat diberikan kepada pihak terkait, termasuk:

a. Pihak Internal
   Tindakan disiplin sesuai dengan ketentuan Perusahaan, termasuk teguran tertulis hingga pemutusan hubungan kerja sesuai dengan tingkat pelanggaran.
b. Tenaga Pemasar
   Tindakan sesuai dengan ketentuan internal Perusahaan dan/atau ketentuan yang berlaku, termasuk pemberian sanksi, penghentian hubungan kerja sama, atau tindakan lainnya sesuai dengan tingkat pelanggaran.
c. Pihak Partner dan Mitra Kerja Sama
   Tindakan sesuai dengan ketentuan kerja sama dan ketentuan yang berlaku, termasuk pemberian sanksi, penghentian hubungan kerja sama, atau tindakan lainnya sesuai dengan tingkat pelanggaran.
d. Pihak Ketiga dan Afiliasi
   Tindakan sesuai dengan ketentuan kerja sama dan ketentuan yang berlaku, termasuk pemberian sanksi, penghentian hubungan kerja sama, atau tindakan lainnya sesuai dengan tingkat pelanggaran.

3. Pelindungan Hukum dan Tindakan Perusahaan

BCA Life berhak mengambil tindakan yang diperlukan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku terhadap pihak yang terbukti melakukan tindakan yang merugikan konsumen, Perusahaan, maupun reputasi BCA Life.

IV. FREKUENSI PENINJAUAN

1. Kode Etik ini dapat ditinjau sewaktu-waktu jika diperlukan.
2. Dalam hal terdapat perubahan regulasi yang mengatur ketentuan terkait kode etik ini atau perubahan proses operasional di Perusahaan yang terkait, maka kode etik ini akan direvisi menyesuaikan kepada regulasi atau ketentuan baru yang berlaku.

INTERNAL