

**KEBIJAKAN TATA KELOLA PERUSAHAAN YANG BAIK**

**PT. ASURANSI RAKSA PRATIKARA**



**JALAN ABDUL MUIS NO 40**

**WISMA BSG LANTAI 3**

**JAKARTA PUSAT - 10160**

**PERNYATAAN KOMITMEN  
DEWAN KOMISARIS DAN DEWAN DIREKSI  
PT ASURANSI RAKSA PRATIKARA**

Dewan Komisaris dan Dewan Direksi PT Asuransi Raksa (Persero) dengan ini menyatakan bahwa dalam menjalankan tugas, fungsi dan wewenang masing-masing untuk senantiasa menerapkan Pedoman *Good Corporate Governance (GCG Code)*, Pola Hubungan Kerja Dewan Komisaris dan Dewan Direksi (*Board Manual*), Pedoman Perilaku (*Code of Conduct*), Pedoman Pengendalian Gratifikasi, dan Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (*wistleblowing system*) serta pedoman lainnya yang terkait dengan penerapan *Good Corporate Governance*.

## **Good Corporate Governance Code** **(Pedoman Good Corporate Governance)**

Good Corporate Governance (GCG) Code : merupakan dokumen dasar yang berisi prinsip-prinsip GCG yang menjadi acuan pokok bagi kebijakan GCG lainnya.

### **A. LATAR BELAKANG**

- Dalam rangka lebih menjamin peningkatan perlindungan terhadap para pemegang polis, menciptakan iklim usaha perasuransian yang tangguh, dan mendukung perkembangan usaha perasuransian nasional;
- Dalam rangkaantisipasi terhadap penerapan keterbukaan informasi publik, Pemerintah telah menerbitkan peraturan perundang-undangan yang terkait yaitu Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik yang relevan untuk diakomodasikan dalam penyusunan pedoman GCG;
- Dalam rangka Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 2 / POJK.05 / 2014 Tentang Tata Kelola perusahaan Yang Baik Bagi perusahaan Pereasuransian.

### **B. DEFINISI**

Istilah yang digunakan dalam kebijakan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik, selain dari yang telah disebutkan dengan jelas, juga mempunyai arti sebagai berikut:

1. **Asuransi Raksa** atau **perusahaan** berarti PT. Asuransi Raksa Pratikara;
2. **Regulator** berarti Otoritas Jasa Keuangan yang mempunyai wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan sebagai pengganti Bapepam-LK yang didirikan oleh Pemerintah;
3. **Informasi perusahaan** berarti informasi apapun termasuk tetapi tidak terbatas kepada informasi rahasia dan/atau internal milik Asuransi Raksa yang dapat mempengaruhi bisnis Asuransi Raksa;
4. **Personil Asuransi Raksa** atau **Kami** berarti Komisaris, Direktur, Eksekutif, Karyawan dan Personil lainnya yang bekerja di Asuransi Raksa;
5. **Mitra Dagang / Kreditor** berarti Kontraktor, Pemasok, Konsultan, Vendor, dan Kreditor.

### C. PENGERTIAN

Berdasarkan :

**Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 2 / POJK.05 / 2014 Tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian** adalah struktur dan proses yang digunakan dan diterapkan organ perusahaan untuk meningkatkan pencapaian sasaran hasil usaha dan mengoptimalkan nilai perusahaan bagi seluruh pemangku kepentingan khususnya Pemegang Polis, Tertanggung, Peserta, dan/atau Pihak yang berhak memperoleh manfaat, secara akuntabel dan berlandaskan peraturan perundang-undangan serta nilai-nilai etika.

### D. TUJUAN

Implementasi GCG di perusahaan antara lain bertujuan untuk :

1. Mengoptimalkan nilai perusahaan bagi Pemangku Kepentingan;
2. Meningkatkan pengelolaan perusahaan secara profesional, transparan, efektif, dan efisien;
3. Meningkatkan kepatuhan Organ perusahaan terhadap peraturan perundang – undangan, tanggung jawab sosial perusahaan maupun kelestarian lingkungan;
4. Mewujudkan perusahaan yang lebih sehat, dapat diandalkan, amanah dan kompetitif demi terciptanya budaya kerja perusahaan ke arah yang lebih baik;
5. Mencapai Visi dan Misi perusahaan.

### E. RUANG LINGKUP PEDOMAN GCG

Pedoman GCG ini adalah untuk memberikan arahan kepada:

1. Pemegang Saham perusahaan;
2. Dewan Komisaris perusahaan;
3. Direksi perusahaan;
4. Karyawan atau orang yang ditunjuk oleh Direksi perusahaan yang ditugaskan untuk melaksanakan kegiatan pembinaan, pengawasan dan pengelolaan perusahaan.

### F. PRINSIP - PRINSIP DASAR GCG DAN PEDOMAN POKOK PELAKSANAAN

1. **Keterbukaan (*transparency*)**, yaitu keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam pengungkapan dan penyediaan informasi yang relevan mengenai perusahaan, yang mudah diakses oleh Pemangku Kepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perasuransian serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha perasuransian yang sehat.

Pedoman Pokok Pelaksanaan :

- a) Perusahaan harus menyediakan dan mengungkapkan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan dapat diperbandingkan serta mudah diakses oleh Pemangku Kepentingan sesuai dengan haknya;
- b) Informasi yang harus diungkapkan meliputi tetapi tidak terbatas pada visi, misi, sasaran usaha dan strategi perusahaan, kondisi keuangan, susunan dan komposisi pengurus, Pemegang Saham Pengendali, kepemilikan saham oleh anggota Direksi dan anggota Dewan Komisaris beserta keluarganya dalam perusahaan dan perusahaan lainnya yang memiliki benturan kepentingan, sistem manajemen risiko, sistem pengendalian intern, sistem dan pelaksanaan GCG serta tingkat kepatuhannya, dan kejadian penting yang dapat mempengaruhi kondisi perusahaan;
- c) Prinsip keterbukaan yang dianut oleh perusahaan tidak mengurangi kewajiban untuk memenuhi ketentuan kerahasiaan perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, rahasia jabatan, dan hak-hak pribadi;
- d) Kebijakan perusahaan harus tertulis dan secara proporsional dikomunikasikan kepada Pemangku Kepentingan;
- e) Dewan Komisaris dan Direksi bertanggung jawab kepada perusahaan untuk menjaga kerahasiaan informasi perusahaan.

**2. Akuntabilitas (*accountability*)**, yaitu kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban Organ perusahaan sehingga kinerja perusahaan dapat berjalan secara transparan, wajar, efektif, dan efisien.

Pedoman Pokok Pelaksanaan :

- a) Perusahaan harus menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing masing organ perusahaan dan semua Insan perusahaan secara jelas dan selaras dengan visi, misi, sasaran usaha dan strategi perusahaan;
- b) Perusahaan harus meyakini bahwa semua organ perusahaan dan semua karyawan mempunyai kemampuan sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan perannya dalam pelaksanaan GCG;
- c) Perusahaan harus memastikan adanya sistem pengendalian intern yang efektif dalam pengelolaan perusahaan;

- d) Perusahaan harus memiliki ukuran kinerja untuk semua jajaran perusahaan yang konsisten dengan nilai perusahaan, sasaran utama dan strategi perusahaan, serta memiliki sistem penghargaan dan sanksi (*reward and punishment system*);
- e) Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, setiap Organ perusahaan dan semua karyawan harus berpegang pada etika bisnis dan pedoman perilaku (*code of conduct*) yang telah disepakati;
- f) Dewan Komisaris dan Direksi beserta seluruh jajarannya harus membuat pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya secara periodik dan berkesinambungan.

**3. Pertanggungjawaban (*responsibility*)**, yaitu kesesuaian pengelolaan perusahaan dengan peraturan perundang-undangan di bidang perasuransian dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha perasuransian yang sehat.

Pedoman Pokok Pelaksanaan :

- a) Perusahaan melaksanakan tanggung jawab sosial terhadap masyarakat dan lingkungan sehingga dapat terpelihara kesinambungan usaha dalam jangka panjang;
- b) Organ perusahaan harus berpegang pada prinsip kehati-hatian dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, anggaran dasar dan peraturan perusahaan (*by laws*);
- c) Perusahaan harus melaksanakan tanggung jawab sosial yaitu peduli terhadap masyarakat dan kelestarian lingkungan terutama di sekitar perusahaan dengan membuat perencanaan dan pelaksanaan yang memadai;
- d) Perusahaan harus bertanggung jawab atas segala risiko usaha yang terjadi.

**4. Kemandirian (*independency*)**, yaitu keadaan perusahaan yang dikelola secara mandiri dan profesional serta bebas dari Benturan Kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perasuransian dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha perasuransian yang sehat.

Pedoman Pokok Pelaksanaan :

- a) Masing-masing Organ perusahaan harus menghindari terjadinya dominasi oleh pihak manapun, tidak terpengaruh oleh kepentingan tertentu, bebas dari benturan kepentingan dan dari segala pengaruh atau tekanan, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara obyektif;
- b) Masing-masing Organ perusahaan harus melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan anggaran dasar dan peraturan perundang-undangan, tidak saling mendominasi dan atau melempar tanggung jawab antara satu dengan yang lain sehingga terwujud sistem pengendalian intern yang efektif;
- c) Seluruh jajaran perusahaan harus melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan uraian tugas dan tanggung jawabnya serta anggaran dasar, peraturan perusahaan dan peraturan perundang-undangan sehingga tidak dapat diintervensi oleh pihak lain;
- d) Seluruh jajaran perusahaan harus saling menghormati hak, kewajiban, tugas, wewenang serta tanggung jawab masing-masing.

**5. Kesetaraan dan kewajaran (*fairness*)**, yaitu kesetaraan, keseimbangan, dan keadilan di dalam memenuhi hak-hak Pemangku Kepentingan yang timbul berdasarkan perjanjian, peraturan perundang-undangan, nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha perasuransian yang sehat.

Pedoman Pokok Pelaksanaan :

- a) Perusahaan harus memberikan kesempatan kepada Pemangku Kepentingan untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan perusahaan serta membuka akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip transparansi dalam lingkup kedudukan masing-masing;
- b) Perusahaan harus memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada Pemangku Kepentingan sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan kepada perusahaan;
- c) Perusahaan harus memberikan kesempatan yang sama dalam penerimaan karyawan, berkarir dan melaksanakan tugasnya secara profesional tanpa membedakan suku, agama, ras, *gender*, dan kondisi fisik.

## **G. HUBUNGAN ANTAR ORGAN PERUSAHAAN**

Organ perusahaan adalah Rapat Umum Pemegang Saham, Dewan Komisaris dan Direksi, yang dalam pelaksanaan tugas, wewenang, dan tanggung jawab berdasarkan Peraturan Perundang undangan, yaitu Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perusahaan Terbatas. Perusahaan meyakini bahwa hubungan yang wajar antar Organ perusahaan sangat berpengaruh secara positif terhadap keberhasilan pengelolaan perusahaan dan implementasi GCG. Dengan demikian, perusahaan secara tegas memisahkan tugas, hak, kewajiban, wewenang, fungsi dan tanggung jawab Rapat Umum Pemegang Saham, Dewan Komisaris dan Direksi.

Organ perusahaan dalam membuat keputusan dan menjalankan tugas dilandasi dengan itikad baik dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dan anggaran dasar serta kesadaran akan adanya tanggung jawab perusahaan terhadap pemangku kepentingan. Demikian juga halnya bahwa masing-masing Organ perusahaan selalu menghormati dan bertindak sesuai dengan fungsi dan peranan masing-masing atas dasar prinsip kesetaraan dan saling menghargai (*arms length relationship*).

Hubungan antar Organ perusahaan yang diuraikan pada pedoman GCG hanya menyangkut pokok-pokok dan prinsip hubungan antar Organ perusahaan, sedangkan uraian yang komprehensif tertuang dalam panduan Dewan Komisaris dan Direksi (*board manual*) yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pedoman GCG (*GCG Code*) ini.

### **1. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)**

- a) RUPS mempunyai wewenang yang tidak diberikan kepada Direksi atau Dewan Komisaris, dalam batas yang ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perusahaan Terbatas dan/atau Anggaran Dasar;
- b) Dalam forum RUPS, Pemegang Saham berhak memperoleh keterangan yang berkaitan dengan perusahaan dari Direksi dan/atau Dewan Komisaris, sepanjang berhubungan dengan mata acara rapat dan tidak bertentangan dengan kepentingan perusahaan;
- c) RUPS terdiri atas RUPS Tahunan dan RUPS lainnya, yaitu:
  - RUPS Pengesahan Rencana Jangka Panjang;
  - RUPS Pengesahan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) selambat lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah tahun anggaran berjalan;



- RUPS Pengesahan Laporan Perhitungan Tahunan tahun buku yang bersangkutan diadakan dalam jangka waktu paling lambat 6 (enam) bulan setelah tahun buku berakhir;
  - RUPS lainnya dapat diadakan setiap waktu berdasarkan kebutuhan untuk kepentingan perusahaan;
- d) Setiap penyelenggaraan RUPS wajib dibuatkan risalah RUPS yang sekurang-kurangnya memuat waktu, agenda, peserta, pendapat-pendapat yang berkembang dalam RUPS dan keputusan RUPS;
- e) Bentuk Keputusan Pemegang Saham :
- Keputusan Pemegang Saham selaku pemilik modal dapat dilakukan dalam bentuk surat keputusan atau surat biasa, yang keduanya mempunyai kekuatan mengikat sebagai Keputusan RUPS;
  - Surat biasa disampaikan dalam rangka memberikan keputusan atas usulan yang disampaikan oleh Direksi dan/atau Dewan Komisaris;

## **2. Dewan Komisaris**

- a) Dewan Komisaris sebagai Organ perusahaan bertugas dan bertanggungjawab secara kolektif untuk melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada Direksi serta memastikan bahwa perusahaan melaksanakan GCG;
- b) Pengangkatan dan pemberhentian Dewan Komisaris dilakukan oleh RUPS, yang persyaratan dan tata cara pengangkatan serta pemberhentian Dewan Komisaris diatur dengan Keputusan Menteri Negara BUMN;
- c) Organ Pendukung Dewan Komisaris terdiri atas Sekretaris Dewan Komisaris, Komite Audit dan Komite Pemantau Risiko;
- d) Dewan Komisaris wajib menyusun Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT);
- e) Dewan Komisaris yang merupakan bagian yang tak terpisahkan dari RKAP;
- f) Penilaian Dewan Komisaris :
- RUPS menetapkan Indikator Pencapaian Kinerja (*Key Performance Indicators*) Dewan Komisaris berdasarkan usulan dari Dewan Komisaris;
  - Indikator Pencapaian Kinerja merupakan ukuran penilaian atas keberhasilan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pengawasan dan pemberian nasihat oleh Dewan Komisaris sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau anggaran dasar.

- g) Dewan Komisaris wajib menyampaikan laporan tentang tugas pengawasan yang telah dilakukan selama tahun buku yang baru lampau kepada RUPS;
- h) Komisaris Independen mempunyai tugas pokok melakukan fungsi pengawasan untuk menyuarkan kepentingan Pemegang Polis, Tertanggung, Peserta, dan/atau Pihak yang berhak memperoleh manfaat;
- i) Dalam hal Komisaris Independen menilai terdapat kebijakan atau tindakan anggota Direksi yang merugikan atau berpotensi merugikan kepentingan Pemegang Polis, Tertanggung, Peserta, dan/atau Pihak yang berhak memperoleh manfaat, Komisaris Independen wajib mengusulkan penyelenggaraan rapat Dewan Komisaris;
- j) Komisaris Independen wajib membuat laporan tahunan mengenai pelaksanaan tugasnya terkait dengan perlindungan kepentingan Pemegang Polis, Tertanggung, Peserta, dan/atau Pihak yang berhak memperoleh manfaat, baik menyangkut pelayanan maupun penyelesaian klaim, termasuk laporan mengenai perselisihan yang sedang dalam proses penyelesaian pada badan mediasi, badan arbitrase, atau badan peradilan.

Ketentuan mengenai Dewan Komisaris :

- a) Perusahaan wajib memiliki anggota Dewan Komisaris paling sedikit 3 (tiga) orang;
- b) Paling sedikit separuh dari jumlah anggota Dewan Komisaris sebagaimana dimaksud di atas merupakan Komisaris Independen;
- c) Pengangkatan Komisaris Independen perusahaan dilakukan oleh RUPS dan harus dinyatakan secara jelas dalam akta notaris yang memuat keputusan RUPS mengenai pengangkatan tersebut;
- d) Paling sedikit separuh dari jumlah anggota Dewan Komisaris perusahaan wajib berdomisili di Indonesia;
- e) Anggota Dewan Komisaris perusahaan hanya dapat merangkap jabatan sebagai anggota Dewan Komisaris, anggota Direksi, atau anggota Dewan Pengawas Syariah pada 1 (satu) perusahaan lain;
- f) Anggota Dewan Komisaris perusahaan dilarang merangkap jabatan sebagai anggota Dewan Komisaris, anggota Direksi, atau anggota Dewan Pengawas Syariah pada Perusahaan Perasuransian yang memiliki bidang usaha yang sama;
- g) Perusahaan dilarang mengangkat anggota Dewan Komisaris yang merupakan pegawai atau pejabat aktif OJK atau karyawan yang berasal dari mantan pegawai atau pejabat OJK apabila yang bersangkutan berhenti bekerja dari OJK kurang dari 6 (enam) bulan;

- h) Perusahaan dilarang mengangkat anggota Dewan Komisaris yang belum dinyatakan lulus penilaian kemampuan dan kepatutan oleh OJK.

Anggota Dewan Komisaris perusahaan dilarang:

- a) Melakukan transaksi yang mempunyai Benturan Kepentingan dengan kegiatan perusahaan tempat anggota Dewan Komisaris dimaksud menjabat;
- b) Memanfaatkan jabatannya pada perusahaan tempat anggota Dewan Komisaris dimaksud menjabat untuk kepentingan pribadi, keluarga, dan/atau pihak lain yang dapat merugikan atau mengurangi keuntungan perusahaan tempat anggota Dewan Komisaris dimaksud menjabat;
- c) Mengambil dan/atau menerima keuntungan pribadi dari perusahaan tempat anggota Dewan Komisaris dimaksud menjabat, selain remunerasi dan fasilitas yang ditetapkan berdasarkan keputusan RUPS; dan
- d) Mencampuri kegiatan operasional perusahaan yang menjadi tanggung jawab Direksi.

Komite-komite di bawah Dewan Komisaris:

- a) Komite Audit yang bertugas membantu Dewan Komisaris dalam memantau dan memastikan efektifitas sistem pengendalian internal dan pelaksanaan tugas Auditor Internal dan Auditor Eksternal dengan melakukan pemantauan dan evaluasi atas perencanaan dan pelaksanaan audit dalam rangka menilai kecukupan pengendalian internal termasuk proses pelaporan keuangan;
- b) Komite Pemantau Risiko yang bertugas membantu Dewan Komisaris dalam memantau pelaksanaan manajemen risiko yang disusun oleh Direksi serta menilai toleransi risiko yang dapat diambil oleh perusahaan;
- c) Komite lain guna menunjang pelaksanaan tugas Dewan Komisaris;
- d) Salah seorang Komisaris Independen harus menjadi anggota komite sekaligus berkedudukan sebagai ketua komite.

## **H. RAPAT KOMISARIS DAN PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN**

- a) Dewan Komisaris perusahaan wajib menyelenggarakan rapat Dewan Komisaris paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;
- b) Rapat Dewan Komisaris sebagaimana dimaksud di atas dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

- paling sedikit 4 (empat) kali rapat diantaranya dilakukan dengan mengundang Direksi; dan paling sedikit 1 (satu) kali rapat diantaranya dilakukan dengan mengundang Auditor Eksternal;
  - Anggota Dewan Komisaris perusahaan wajib menghadiri rapat Dewan Komisaris paling sedikit 80% (delapan puluh persen) dari jumlah rapat Dewan Komisaris dalam periode 1 (satu) tahun.
- c) Rapat Dewan Komisaris sebagaimana dimaksud di atas wajib dihadiri oleh setiap anggota Dewan Komisaris secara fisik paling sedikit 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun;
  - d) Hasil rapat Dewan Komisaris sebagaimana dimaksud di atas wajib dituangkan dalam risalah rapat Dewan Komisaris dan didokumentasikan dengan baik.
  - e) Perbedaan pendapat (*dissenting opinions*) yang terjadi dalam keputusan rapat Dewan Komisaris wajib dicantumkan secara jelas dalam risalah rapat Dewan Komisaris disertai alasan perbedaan pendapat tersebut;
  - f) Anggota Dewan Komisaris perusahaan yang hadir maupun yang tidak hadir dalam rapat Dewan Komisaris berhak menerima salinan risalah rapat Dewan Komisaris;
  - g) Jumlah rapat Dewan Komisaris yang telah diselenggarakan dan jumlah kehadiran masing-masing anggota Dewan Komisaris harus dimuat dalam laporan penerapan Tata Kelola perusahaan Yang Baik.

## **I. KINERJA DEWAN KOMISARIS**

Indikator Pencapaian Kinerja (Key Performance Indicators) Dewan Komisaris ditetapkan oleh RUPS berdasarkan usulan dari Dewan Komisaris yang bersangkutan. Indikator Pencapaian Kinerja merupakan ukuran penilaian atas keberhasilan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pengawasan dan pemberian nasihat oleh Dewan Komisaris sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau anggaran dasar. Dewan Komisaris wajib menyampaikan laporan triwulanan perkembangan realisasi Indikator Pencapaian Kinerja kepada para Pemegang Saham.

### **• DIREKSI**

- Direksi menjalankan pengurusan perusahaan untuk kepentingan perusahaan sesuai dengan maksud dan tujuan perusahaan, serta mewakili perusahaan baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar perusahaan;

- Dalam melaksanakan tugasnya anggota Direksi harus mematuhi Anggaran Dasar perusahaan, dan peraturan perundang-undangan serta wajib melaksanakan prinsip GCG;
- Pengangkatan dan pemberhentian Direksi dilakukan oleh RUPS sesuai dengan persyaratan dan tata cara pengangkatan dan pemberhentian yang diatur dengan Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perusahaan Terbatas dan/atau Anggaran Dasar;
- Direksi menetapkan pembagian tugas dan wewenang anggota Direksi, serta struktur organisasi dan pembagian tugas Unit Kerja dibawahnya;
- Organ Pendukung Direksi yang terkait langsung dengan struktur tata kelola perusahaan terdiri atas Sekretaris perusahaan dan Satuan Pengawasan Intern;
- Direksi menyiapkan Rencana Jangka Panjang (RJP) yang merupakan rencana strategis yang memuat sasaran dan tujuan yang hendak dicapai dalam jangka waktu 5 (lima) tahun;
- Direksi menyiapkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) sebagai penjabaran tahunan dari RJP;
- Direksi harus menyusun pertanggungjawaban pengelolaan perusahaan dalam bentuk laporan tahunan yang memuat antara lain laporan keuangan, laporan kegiatan perusahaan, dan laporan pelaksanaan GCG;
- Perusahaan wajib memiliki anggota Direksi yang membawahi fungsi kepatuhan yang tidak dapat dirangkap oleh anggota Direksi yang membawahkan fungsi teknik asuransi, fungsi pemasaran dan fungsi keuangan, kecuali Direktur Utama.

Ketentuan mengenai Dewan Direksi :

- a) Perusahaan wajib memiliki anggota Direksi paling sedikit 3 (tiga) orang;
- b) Paling sedikit separuh dari jumlah anggota Direksi perusahaan harus memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang pengelolaan risiko sesuai dengan bidang usaha perusahaan;
- c) Seluruh anggota Direksi perusahaan harus memiliki pengetahuan sesuai dengan bidang usaha perusahaan yang relevan dengan jabatannya;
- d) Anggota Direksi perusahaan dilarang merangkap jabatan pada perusahaan;
- e) Perusahaan dilarang mengangkat anggota Dewan Direksi yang merupakan pegawai atau pejabat aktif OJK atau karyawan yang berasal dari mantan pegawai atau pejabat OJK apabila yang bersangkutan berhenti bekerja dari OJK kurang dari 6 (enam) bulan;
- f) Perusahaan dilarang mengangkat anggota Dewan Direksi yang belum dinyatakan lulus penilaian kemampuan dan kepatutan oleh OJK.

Anggota Direksi perusahaan dilarang:

- a) Melakukan transaksi yang mempunyai Benturan Kepentingan dengan kegiatan perusahaan tempat anggota Direksi dimaksud menjabat;
- b) Memanfaatkan jabatannya pada perusahaan tempat anggota Direksi dimaksud menjabat untuk kepentingan pribadi, keluarga, dan/atau pihak lain yang dapat merugikan atau mengurangi keuntungan perusahaan tempat anggota Direksi dimaksud menjabat;
- c) Mengambil dan/atau menerima keuntungan pribadi dari perusahaan tempat anggota Direksi dimaksud menjabat selain remunerasi dan fasilitas yang ditetapkan berdasarkan keputusan RUPS; dan
- d) memenuhi permintaan Pemegang Saham yang terkait dengan kegiatan operasional perusahaan tempat anggota Direksi dimaksud menjabat selain yang telah ditetapkan dalam RUPS.

Komite-komite di bawah Dewan Direksi:

- a) Komite Investasi yang bertugas membantu Direksi dalam merumuskan kebijakan investasi dan mengawasi pelaksanaan kebijakan investasi yang telah ditetapkan;
- b) Komite Kepatuhan yang membantu Direksi dalam memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan di bidang usaha perasuransian dan peraturan perundang-undangan lainnya;
- c) Komite Pengembangan Produk Asuransi yang membantu dalam menyusun rencana strategis pengembangan dan pemasaran produk asuransi sebagai bagian dari rencana strategis kegiatan usaha perusahaan, mengevaluasi kesesuaian produk asuransi baru yang akan dipasarkan dengan rencana strategis pengembangan dan pemasaran produk asuransi, mengevaluasi kinerja produk asuransi dan mengusulkan perubahan atau penghentian pemasarannya;
- d) Komite lain guna menunjang pelaksanaan tugas Dewan Direksi.

Rapat Direksi dan Proses Pengambilan Keputusan :

- a) Direksi perusahaan wajib menyelenggarakan rapat Direksi secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;
- b) Hasil rapat Direksi sebagaimana dimaksud wajib dituangkan dalam risalah rapat Direksi dan didokumentasikan dengan baik;

- c) Perbedaan pendapat (*dissenting opinions*) yang terjadi dalam keputusan rapat Direksi wajib dicantumkan secara jelas dalam risalah rapat Direksi disertai alasan perbedaan pendapat (*dissenting opinions*) tersebut;
- d) Anggota Direksi perusahaan yang hadir maupun yang tidak hadir dalam rapat Direksi berhak menerima salinan risalah rapat Direksi. Jumlah rapat Direksi yang telah diselenggarakan dan jumlah kehadiran masing-masing anggota Direksi perusahaan harus dimuat dalam laporan penerapan Tata Kelola perusahaan Yang Baik.

### **Kinerja Direksi**

Perusahaan menggunakan hasil evaluasi kinerja dan kontrak pengangkatan masing-masing Direktur untuk dasar pemberian remunerasi dan insentif bagi masing-masing Direktur dan bahan pertimbangan bagi Pemegang Saham untuk memberhentikan Direktur di tengah masa jabatan Direktur tersebut.

- **SEKRETARIS PERUSAHAAN (*CORPORATE SECRETARY*)**

Peranan Sekretaris Perusahaan adalah memperlancar hubungan antar Organ perusahaan, hubungan antara perusahaan dengan *Stakeholders* serta dipenuhinya ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Sekretaris Perusahaan diangkat dan diberhentikan oleh Direktur Utama berdasarkan mekanisme internal perusahaan dengan persetujuan Dewan Komisaris.

Fungsi Sekretaris Perusahaan adalah:

- a) Sebagai *Compliance Officer*;
- b) Sebagai *Investor Relation*;
- c) Sebagai *Contact Person* penghubung (*liaison officer*);
- d) Sebagai *Public Relation* atas setiap informasi yang dibutuhkan *Stakeholders* yang berkaitan dengan kondisi Perusahaan;
- e) Menatausahakan serta menyimpan dokumen perusahaan, termasuk : Daftar Pemegang Saham, Daftar Khusus dan risalah rapat Direksi, rapat Dewan Komisaris dan RUPS.

Direksi wajib menjaga dan mengevaluasi kualitas fungsi Sekretaris Perusahaan agar Sekretaris Perusahaan dapat menjalankan fungsinya dengan baik.

## **J. RENCANA JANGKA PANJANG DAN RENCANA KERJA DAN ANGGARAN PERUSAHAAN**

- **Rencana Jangka Panjang (RJP)**

Rencana Jangka Panjang (RJP) merupakan rencana strategis yang memuat sasaran dan tujuan yang akan dicapai dalam jangka waktu 5 (lima) tahun. RJP sebagaimana dimaksud paling sedikit memuat : evaluasi pelaksanaan RJP periode sebelumnya, posisi rencana strategis Perusahaan per tahun, asumsi yang dipakai dalam penyusunan RJP, penetapan sasaran, strategi, kebijakan, dan program kerja RJP beserta keterkaitan dengan setiap unsur dimaksud. RJP ditandatangani bersama dengan Direksi dan Dewan Komisaris setelah melalui proses pengkajian.

- **Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)**

Direksi wajib menyiapkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) sebagai penjabaran tahunan dari RJP yang memuat : rencana kerja yang terdiri atas visi, misi, sasaran usaha, strategi usaha, kebijakan, dan program kerja atau kegiatan Perusahaan, rencana anggaran, proyeksi keuangan Perusahaan dan anak perusahaannya dan hal lain yang memerlukan keputusan RUPS. RKAP ditandatangani bersama dengan Direksi dan Dewan Komisaris setelah melalui proses pengkajian.

## **K. KEBIJAKAN UMUM PERUSAHAAN**

Kebijakan Umum perusahaan dimaksudkan untuk menyatukan pokok-pokok kebijakan yang terkait dalam penerapan GCG dan menjadi acuan bagi Asuransi Raksa untuk penyusunan pedoman dan kebijakan teknis.

### **1. Mengenal Nasabah**

Perusahaan senantiasa menerapkan prinsip mengenal nasabah. Untuk itu perusahaan mengatur dan menetapkan prinsip mengenal nasabah sekurang-kurangnya meliputi:

a) Penyusunan kebijakan dan prosedur mengenai:

- Penerimaan, identifikasi dan pemantauan terhadap rekening dan transaksi nasabah;
- Manajemen risiko yang bertujuan untuk dapat mengenali profil nasabah yang memungkinkan untuk melakukan identifikasi transaksi yang mencurigakan dan membuat laporannya;



- b) Peningkatan efektivitas sistem pengawasan bagi Dewan Komisaris dan Direksi dalam menerapkan prinsip mengenal nasabah;
- c) Pembentukan unit kerja khusus atau penunjukan petugas khusus yang bertanggung jawab atas pelaksanaannya;
- d) Penyusunan sistem informasi yang memadai untuk dapat mengidentifikasi, menganalisis, memantau dan menyediakan laporan secara efektif mengenai karakteristik transaksi;
- e) Penyusunan program pelatihan penerapan prinsip mengenal nasabah bagi karyawan.

## **2. Pemasaran**

Perusahaan dalam memasarkan produk-produknya senantiasa menggunakan cara-cara yang etis serta mengungkapkan informasi yang relevan sesuai dengan persyaratan yang tercantum dalam dokumen *Underwriting*. Perusahaan menjamin kegiatan pemasaran dilakukan sesuai dengan ketentuan yang ada khususnya menyangkut ketentuan anti monopoli dan persaingan usaha yang sehat.

## **3. Sistem Manajemen Mutu**

Perusahaan bertekad untuk senantiasa menerapkan manajemen mutu terbaik berdasarkan Standard Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 sebagai upaya berkelanjutan untuk meningkatkan dan memperbaiki pelayanan serta kinerja perusahaan secara berkesinambungan. Hal ini dilakukan dengan cara senantiasa memenuhi kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan jasa asuransi kerugian yang prima dalam hal akseptasi, penyelesaian klaim sampai pembayarannya sesuai dengan persyaratan pelanggan & peraturan perundangan yang berlaku dan akan meninjaunya secara terus menerus dalam upaya meningkatkan serta memperbaiki kinerja dan sistem pelayanan perusahaan secara berkesinambungan.

## **4. Transaksi dengan Mitra Usaha**

Hubungan dengan Mitra Usaha didasari oleh hubungan yang saling menghormati dan saling percaya. Perusahaan mempunyai komitmen untuk secara terus menerus membangun hubungan, baik jangka pendek maupun jangka panjang yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Dalam melakukan transaksi dengan Mitra Usaha yang berpotensi menimbulkan benturan kepentingan dan berpotensi juga menghilangkan independensi serta

obyektivitas Insan Asuransi Raksa, perusahaan menetapkan kebijakan-kebijakan sebagai berikut:

- a) Menegaskan posisi seseorang berbicara dan bertindak dalam kapasitasnya sebagai pribadi ataupun sebagai Insan Asuransi Raksa;
- b) Tidak memanfaatkan informasi penting dan rahasia untuk kepentingan pribadi;
- c) Menghindari kepentingan keuangan (kepemilikan saham) dalam perusahaan Mitra Usaha;
- d) Menghindari situasi yang dapat menyebabkan spekulasi adanya kecurigaan akan adanya benturan kepentingan;
- e) Mengungkapkan setiap kemungkinan benturan kepentingan sebelum penandatanganan perjanjian kerja sama usaha.

## **5. Pengelolaan Investasi dan Permodalan**

### **a) Investasi**

Perusahaan memandang bahwa investasi merupakan salah satu kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan dana dalam rangka memenuhi kewajiban yang sifatnya jangka pendek maupun jangka panjang. Untuk itu perusahaan memiliki komitmen untuk melakukan investasi secara hati-hati (*prudent*) dengan tetap memperhatikan prinsip-prinsip hasil yang optimal, fleksibilitas, aman serta sesuai dengan jangka waktu kewajiban.

### **b) Permodalan**

Perusahaan menyadari bahwa kecukupan permodalan syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh perusahaan Asuransi. Oleh karena itu perusahaan senantiasa mengelola permodalan dengan mengacu pada prinsip-prinsip:

- Menjaga dari waktu ke waktu tingkat kecukupan modal sesuai peraturan perundang-undangan;
- Memperkuat permodalan untuk meningkatkan retensi sendiri.

## **6. Pengelolaan dan Pendayagunaan Aktiva Tetap**

- a) Direksi menetapkan kebijakan pengelolaan dan pendayagunaan aktiva tetap perusahaan;
- b) Pengelolaan aset dilakukan berdasarkan prinsip pemanfaatan tertinggi dan terbaik (optimalisasi) atas setiap aset perusahaan (*highest and best uses*);

- c) Direksi menyusun daftar Aktiva Tetap yang tidak optimal pemanfaatannya disertai dengan penjelasan mengenai kondisi Aktiva Tetap tersebut, termasuk mengenai rencana tata ruang dimana Aktiva Tetap tersebut berada;
- d) Direksi melakukan optimalisasi pemanfaatan Aktiva Tetap untuk menciptakan nilai tambah bagi perusahaan;
- e) Dalam hal terdapat Aktiva Tetap yang tidak dapat dioptimalkan pemanfaatannya, maka Direksi dapat mengusulkan untuk dihapusbukukan dan dipindahtangankan;
- f) Pendayagunaan Aktiva Tetap dilakukan dengan cara antara lain : Bangun Guna Serah, Bangun Serah Guna, Kerja Sama Operasi, Kerja Sama Usaha, Sewa, atau Pinjam Pakai.

## 7. Pengendalian Informasi perusahaan

### a) Klasifikasi informasi

- Informasi Biasa

- Informasi Biasa adalah informasi yang ditujukan kepada publik yang terkandung dalam dokumen resmi, keterangan resmi atau publikasi resmi yang dikeluarkan oleh perusahaan;
- Informasi Biasa diantaranya bahan-bahan informasi yang sudah dikemas sedemikian rupa sebagai bahan publikasi atau dapat diakses publik. Bentuk Informasi Biasa antara lain Siaran Pers, Sambutan/Pidato Direksi, Brosur, Leaflet, Pengumuman, *Newsletter*, dan surat-surat berklasifikasi biasa;
- Penetapan sebagai Informasi Biasa tidak mengurangi kewenangan Direksi untuk melakukan pengaturan terhadap mekanisme akses pihak-pihak yang berkepentingan terhadap Informasi Biasa.

- Informasi Terbatas

- Informasi Terbatas adalah informasi yang hanya dapat diakses oleh pihak-pihak yang langsung berkaitan dengan Informasi Terbatas sebagaimana;
- Nama-nama pihak yang dicantumkan dalam Informasi Terbatas atau dicantumkan pada surat pengantar informasi;
- Informasi Terbatas diantaranya Keputusan Direksi, Surat Perintah Direksi, Memo-memo Internal, dan sebagainya;

- Perusahaan dapat memberikan tanda “TERBATAS”, apabila secara teknis memungkinkan terhadap Informasi Terbatas agar dapat dikenali dengan mudah sebagai Informasi Terbatas;
  - Penetapan sebagai Informasi Terbatas mengharuskan perusahaan untuk melakukan pengaturan terhadap mekanisme distribusi dan Informasi Terbatas hanya kepada pihak-pihak yang langsung berkepentingan terhadap Informasi Terbatas.
- Informasi Rahasia
    - Informasi Rahasia adalah informasi yang tidak dapat diungkapkan kepada publik karena sifat kerahasiaannya sehingga apabila diungkapkan akan menghasilkan penilaian yang salah terhadap kinerja perusahaan, merugikan kepentingan perusahaan dan Pemegang Saham dan/atau melanggar ketentuan perundang-undangan;
    - Informasi tersebut diantaranya Surat-surat berklasifikasi Rahasia (R), hasil-temuan Pengawasan Intern, Dokumen Hasil Audit perusahaan, dan sebagainya;
    - Perusahaan wajib memberikan tanda “RAHASIA” apabila secara teknis memungkinkan terhadap Informasi Rahasia agar dapat dikenali dengan mudah sebagai Informasi Rahasia;
    - Penetapan Informasi Rahasia mengharuskan perusahaan untuk melakukan pemeliharaan sifat rahasia.

#### **b) Informasi bagi Pemegang Saham**

- Setiap Pemegang Saham dijamin oleh perusahaan untuk memperoleh informasi yang terkait dengan kinerja perusahaan secara lengkap, akurat, teratur dan tepat waktu sehingga memungkinkan bagi Pemegang Saham untuk mengambil keputusan;
- Direksi dan seluruh karyawan perusahaan dilarang memberikan informasi yang berbeda kepada Dewan Komisaris dan Pemegang Saham.

#### **c) Tanggung Jawab Pengelolaan Informasi**

Direksi bertanggung jawab dalam pengelolaan sistem informasi internal termasuk didalamnya pengendalian terhadap proses klasifikasi dan pengungkapan informasi kepada pihak lain yang secara teknis dikelola oleh Sekretariat perusahaan.

#### **d) Tanggung Jawab Pengungkapan Informasi**

- Pengungkapan informasi baik secara formal maupun informal kepada Media Massa dilaksanakan oleh pejabat yang terkait dengan ketentuan sebagai berikut :
  - Dewan Komisaris menyampaikan informasi perusahaan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas pengawasan dan pemberian nasihat;
  - Direktur Utama menyampaikan informasi perusahaan yang berkaitan dengan kebijakan umum dan kebijakan strategis;
  - Direktur menyampaikan informasi perusahaan yang berkaitan dengan kebijakan teknis sesuai tugas pokok dan fungsi.

#### **e) Pelanggaran Terhadap Informasi**

- Penyalahgunaan terhadap informasi perusahaan dapat dikenakan sanksi administratif;
- Dan sanksi hukum sesuai Anggaran Dasar (AD) serta ketentuan perusahaan lainnya.

### **8. Tanggung Jawab Sosial perusahaan**

Direksi menetapkan dan menerapkan kebijakan perusahaan mengenai tanggung jawab sosial dan lingkungan perusahaan untuk mengantisipasi dampak negatif terhadap masyarakat yang ditimbulkan oleh produk, pelayanan dan proses operasional dari perusahaan, dengan:

- Mewujudkan kepedulian sosial dan memberikan kontribusi bagi pengembangan dan pemberdayaan masyarakat terutama di sekitar pusat kegiatan operasi dan penunjangnya;
- Tanggung jawab sosial perusahaan / *Corporate Social Responsibility* (CSR) merupakan bagian dari visi perusahaan untuk memberikan nilai tambah bagi Pemangku Kepentingan dalam rangka terciptanya sinergi yang baik, maju, dan tumbuh bersama;
- Perusahaan mempunyai kewajiban dan tanggung jawab secara hukum, sosial, moral serta etika untuk menghormati kepentingan masyarakat sekitar mengingat keberhasilan perusahaan tidak dapat dilepaskan dari hubungan yang harmonis, dinamis serta saling menguntungkan dengan masyarakat;
- Perusahaan harus memiliki peraturan yang dapat menjamin terjaganya keselarasan hubungan antara perusahaan dengan masyarakat termasuk penerapan program kemitraan dan bina lingkungan.

## 9. Kebijakan Sistem Pengendalian Intern

- a) Direksi harus menetapkan suatu sistem pengendalian intern yang efektif untuk mengamankan investasi dan aset perusahaan.
- b) Sistem pengendalian intern antara lain mencakup hal-hal sebagai berikut:
  - Lingkungan pengendalian intern dalam perusahaan yang dilaksanakan dengan disiplin dan terstruktur, yang terdiri dari:
    - Integritas, nilai etika dan kompetensi karyawan;
    - Filosofi dan gaya manajemen;
    - Cara yang ditempuh Manajemen dalam melaksanakan kewenangan dan tanggung jawabnya;
    - Pengorganisasian dan pengembangan sumber daya manusia;
    - Perhatian dan arahan yang dilakukan oleh Direksi.
  - Pengkajian terhadap pengelolaan risiko usaha (*risk assessment*), yaitu suatu proses untuk mengidentifikasi, menganalisis, menilai pengelolaan risiko yang relevan;
  - Aktivitas pengendalian yaitu tindakan-tindakan yang dilakukan dalam suatu proses pengendalian terhadap kegiatan perusahaan pada setiap tingkat dan unit dalam struktur organisasi Perusahaan, antara lain mengenai kewenangan, otorisasi, verifikasi, rekonsiliasi, penilaian atas prestasi kerja, pembagian tugas, dan keamanan terhadap aset Perusahaan;
  - Sistem informasi dan komunikasi yaitu suatu proses penyajian laporan mengenai kegiatan operasional, finansial, serta ketaatan dan kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan oleh perusahaan;
  - Monitoring yaitu proses penilaian terhadap kualitas sistem pengendalian intern, termasuk fungsi internal audit pada setiap tingkat dan unit dalam struktur organisasi perusahaan sehingga dapat dilaksanakan secara optimal.

## 10. Standar Akuntansi

Perusahaan memiliki kebijakan untuk menyelenggarakan sistem akuntansi yang secara akurat merefleksikan setiap transaksi keuangan dan perubahan aset yang terjadi. Laporan Keuangan perusahaan mengungkapkan berbagai informasi yang penting dan relevan bagi pengguna Laporan Keuangan secara benar dan akurat sesuai ketentuan yang berlaku. Agar Standar Akuntansi dapat diterapkan dengan baik dan memenuhi ketentuan internal maupun eksternal yang berlaku, maka Perusahaan menetapkan kebijakan sebagai berikut:

- Perusahaan menyesuaikan dengan Standar Akuntansi Keuangan yang dibakukan oleh Ikatan Akuntansi Indonesia;
- Setiap Insan Perusahaan yang bertanggung-jawab atas fungsi-fungsi keuangan dan dilarang melakukan pencatatan transaksi palsu dalam semua jurnal.

## 11. Auditor Eksternal

- a) RUPS wajib menunjuk Auditor Eksternal berdasarkan pengajuan Dewan Komisaris atas usulan Komite Audit.;
- b) Perusahaan wajib memfasilitasi catatan akuntansi dan data penunjang yang diperlukan bagi Auditor Eksternal sehingga memenuhi ketaatan dan kesesuaian laporan keuangan perusahaan dengan standar audit yang berlaku;
- c) Penunjukkan Auditor Eksternal (Kantor Akuntan Publik) yang sama dibatasi untuk maksimum 5 (lima) tahun buku berturut-turut.

## 12. Manajemen Risiko dan Tata Kelola Perusahaan

Perusahaan berkomitmen mendorong partisipasi aktif dari seluruh Insan Perusahaan yang memungkinkan adanya antisipasi risiko yang terbaik dalam penyelenggaraan operasional Perusahaan yang dapat dipertanggungjawabkan untuk mencapai tujuan bisnis. Pengembangan Sistem Manajemen Risiko merupakan bagian dari strategi jangka panjang Perusahaan, untuk itu perusahaan menerapkan sistematika manajemen risiko yang meliputi:

- Penetapan konteks risiko;
- Identifikasi risiko;
- Analisa risiko;
- Evaluasi risiko;
- Penanganan risiko;
- Komunikasi dan konsultasi risiko;
- Pemantauan dan peninjauan risiko.

## 13. Underwriting

Underwriting adalah sistem dan prosedur yang digunakan oleh perusahaan untuk mendapatkan keyakinan tentang pertanggung jawaban suatu risiko, apakah suatu risiko menjadi retensi sendiri (*own retention*) atau dibagi (*risk sharing*) pada perusahaan Asuransi lain dan/ atau perusahaan Reasuransi. Untuk mendapatkan hasil Underwriting yang diharapkan,

diperlukan kecermatan dalam perhitungan untuk memperkirakan berapa besar risiko yang akan ditanggung oleh Perusahaan. Teknis Underwriting perusahaan dilakukan melalui serangkaian sistem dan prosedur yang dibakukan dalam bentuk Prosedur Standar Operasional Akseptasi.

#### **14. Tata Kelola Teknologi Informasi**

Direksi menetapkan Tata Kelola Teknologi Informasi yang efektif dan wajib menyampaikan laporan pelaksanaannya secara periodik kepada Dewan Komisaris. Direksi juga wajib melakukan evaluasinya.

Perusahaan melakukan pengembangan Sistem Informasi Manajemen yang merupakan bagian dari strategi dan rencana jangka panjang perusahaan yang mencakup proses-proses dalam tata kelola dan sumber daya teknologi, data dan informasi serta pengembangan suatu sistem teknologi yang terintegrasi sesuai dengan tujuan dan kebutuhan proses bisnis perusahaan.

#### **15. Penyelesaian dan Pembayaran Klaim**

Perusahaan mengupayakan kemudahan pelayanan dalam penyelesaian dan pembayaran klaim agar setiap Pelanggan mendapatkan kepuasan dan tetap setia dengan perusahaan. Dengan dukungan sistem penyelesaian klaim yang telah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008, perusahaan senantiasa mengikuti aturan dan kesepakatan waktu yang ditetapkan sekaligus transparan dan menghindari adanya praktik *mark up*. Dalam rangka penyelesaian dan pembayaran klaim yang melibatkan perusahaan Asuransi lain maupun perusahaan Reasuransi, dilakukan sesuai dengan kesepakatan yang diperjanjikan dengan tetap mengkedepankan kepuasan Pelanggan.

#### **16. Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan**

Untuk menjadi perusahaan Asuransi Kerugian yang tangguh dan menjadi *Market Leader* di pasar domestik, perusahaan mendorong terselenggaranya pelayanan prima yang pada akhirnya tercapai kepuasan Pelanggan.

Perusahaan membentuk unit penanggung jawab yaitu Divisi Pengendalian Mutu dan Litbang dalam rangka memberikan pelayanan prima melalui pemantauan informasi yang terkait dengan persepsi Pelanggan dan tingkat kepuasan Pelanggan terhadap produk serta pelayanan yang diberikan dan juga apakah semua persyaratan Pelanggan telah terpenuhi.



Data dan informasi tersebut meliputi:

- Kepuasan maupun keluhan Pelanggan;
- Kesesuaian terhadap persyaratan produk;
- Karakteristik proses serta produk, termasuk upaya tindakan pencegahan.

## **17. Anti-Money Laundering**

Perasuransian potensial dijadikan sebagai sarana pencucian uang dengan maksud menyamarkan asal-usul uang atau harta benda kekayaan yang diperoleh dari hasil tindak pidana yang kemudian diubah menjadi harta kekayaan yang seolah-olah berasal dari kegiatan yang sah.

Perusahaan mendorong penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer*) secara konsisten dan optimal untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya transaksi keuangan yang mencurigakan di perusahaan dan melaporkannya kepada Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) dan Regulator OJK di bidang perasuransian sebagaimana ketentuan peraturan yang berlaku.

## **18. Benturan Kepentingan**

Benturan kepentingan Insan Perusahaan adalah karena kedudukan atau wewenang yang dimiliki di perusahaan mempunyai kepentingan pribadi yang dapat mempengaruhi pelaksanaan tugas dan kewajiban yang diamanatkan oleh perusahaan secara objektif.

Benturan kepentingan tersebut menimbulkan adanya pertentangan antara kepentingan ekonomis pribadi, kelompok atau keluarga dengan kepentingan ekonomis perusahaan. Dalam banyak kasus, seseorang tidak mungkin memenuhi kedua kepentingan yang bertentangan tersebut tanpa melakukan kompromi pada satu atau yang lain, dan oleh karena itu maka setiap benturan kepentingan harus diungkapkan.

## **L. HUBUNGAN DENGAN PEMANGKU KEPENTINGAN**

Pemangku kepentingan adalah mereka yang memiliki kepentingan terhadap perusahaan dan mereka yang terpengaruh secara langsung oleh keputusan strategis dan operasional perusahaan, yang antara lain terdiri dari Pemegang Polis, Pegawai, Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi Lain, Perusahaan Penunjang, Mitra Bisnis dan Masyarakat terutama sekitar tempat usaha perusahaan.

## 1. Prinsip Dasar

Antara perusahaan dan pemangku kepentingan harus terjalin hubungan yang sesuai dengan asas kewajaran dan kesetaraan berdasarkan ketentuan yang berlaku bagi masing-masing pihak. Agar hubungan antara perusahaan dengan pemangku kepentingan berjalan dengan baik, perlu diperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a) Terhadap Pemegang Polis, perusahaan harus memiliki standar pelayanan yang transparan dan menjamin terpenuhinya kewajiban;
- b) Terhadap Karyawan, perusahaan harus menjamin tidak terjadinya diskriminasi berdasarkan suku, agama, ras, golongan, dan jenis kelamin (*gender*) serta terciptanya perlakuan yang adil dan jujur dalam mendorong perkembangan pegawai sesuai dengan potensi, kemampuan, pengalaman dan ketrampilan masing-masing;
- c) Terhadap Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi Lain, perusahaan harus dapat menjaga persaingan secara sehat dengan tetap dimungkinkan melakukan kerjasama bisnis;
- d) Terhadap Perusahaan Penunjang, perusahaan harus menghormati dan mendukung sikap profesional dan independennya;
- e) Terhadap Mitra Bisnis, perusahaan harus bekerjasama untuk kepentingan kedua belah pihak atas dasar prinsip saling menguntungkan;
- f) Terhadap Masyarakat sekitar, perusahaan harus peduli dan memperhatikan kepentingan serta kelestariannya.

## 2. Pedoman Pokok Pelaksanaan

### a) Pemegang Polis

Dalam berhubungan dengan Pemegang Polis, perusahaan berpedoman pada hal-hal sebagai berikut:

Perusahaan harus memenuhi dan melaksanakan:

- Kewajiban sesuai dengan yang diperjanjikan dalam asuransi;
- Perlindungan terhadap kepentingan dan kerahasiaan Pemegang Polis;
- Evaluasi kebutuhan asuransi bagi Pemegang Polis;
- Pengungkapan informasi yang material dan relevan bagi Pemegang Polis;
- Pelayanan terhadap perusahaan Asuransi berdasarkan prinsip *utmost good faith* dengan integritas dan kompetensi yang tinggi.

Perusahaan harus memastikan bahwa Pemegang Polis :

- Menyampaikan informasi kepada perusahaan secara jujur terkait dengan data Tertanggung dan obyek risiko.
- Membayar premi asuransi tepat waktu sesuai perjanjian.
- Melaporkan tentang terjadinya kerugian kepada perusahaan dan pengajuan klaim asuransi sesuai prosedur;
- Memberi kesempatan kepada perusahaan untuk melakukan survey terhadap obyek yang mengalami kerugian bekerjasama dengan *adjuster* dalam hal diperlukan.

#### **b) Pegawai**

Dalam hubungan dengan Pegawai, perusahaan dan pegawai berpedoman pada hal-hal sebagai berikut :

Perusahaan harus memenuhi dan melaksanakan :

- Penerimaan Pegawai atas dasar kemampuan bekerja dan kriteria yang terkait dengan sifat pekerjaan secara taat asas;
- Penetapan besarnya gaji, keikutsertaan dalam pelatihan, jenjang karir dan persyaratan kerja lainnya harus dilakukan secara obyektif, tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, jenis kelamin (*gender*) dan kondisi fisik seseorang atau keadaan khusus lainnya yang dilindungi oleh peraturan perundang-undangan;
- Penyusunan peraturan tertulis yang mengatur dengan jelas pola rekrutmen serta hak dan kewajiban pegawai;
- Penyediaan lingkungan kerja yang kondusif termasuk kesehatan dan keselamatan kerja agar setiap pegawai dapat bekerja secara kreatif dan produktif;
- Penyediaan informasi yang perlu diketahui oleh pegawai melalui sistem komunikasi yang berjalan baik dan tepat waktu;
- Pemberian peluang untuk membentuk serikat pekerja dengan tetap memperhatikan peraturan perundang-undangan;
- Penyusunan sistem yang dapat menjaga agar setiap pegawai menjunjung tinggi standar etika dan nilai-nilai perusahaan serta mematuhi kebijakan, peraturan dan prosedur internal yang berlaku.

Pegawai harus memenuhi dan melaksanakan :

- Kewajiban sebagaimana diatur jelas di dalam Peraturan Perusahaan dan atau Perjanjian Kerja Bersama;
- Larangan untuk tidak menggunakan nama, fasilitas atau hubungan baik perusahaan dengan pihak Eksternal untuk kepentingan pribadi;
- Hak untuk menyampaikan pendapat dan usul mengenai lingkungan kerja dan kesejahteraan pegawai baik oleh pegawai sendiri maupun melalui serikat pekerja yang ada di perusahaan, bila dipandang perlu;
- Pelaporan pelanggaran atas etika bisnis dan pedoman perilaku serta peraturan perundang-undangan yang terkait dengan perusahaan dengan hak memperoleh perlindungan sebagai pelapor.

#### c) **Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi**

Dalam hal ada hubungan bisnis antar perusahaan Asuransi, antar perusahaan Reasuransi dan antara perusahaan Asuransi dan perusahaan Reasuransi, harus berpedoman pada hal-hal sebagai berikut:

- Persaingan dalam lingkungan perusahaan Asuransi harus dibangun secara sehat;
- Dalam hal terjadi hubungan bisnis, para Pihak harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing yang meliputi namun tidak terbatas pada :
  - Adanya perjanjian tertulis diantara para Pihak;
  - Pengungkapan dan penyampaian informasi yang relevan dan data yang akurat.

#### d) **Perusahaan Penunjang**

Hubungan Perseroan dengan perusahaan Penunjang hendaknya memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- **Dalam hubungan dengan Pialang Asuransi**

Dalam hubungan dengan Pialang Asuransi berpedoman pada hal-hal sebagai berikut:

1. Perusahaan harus melaksanakan akseptasi sesuai dengan prinsip kehati-hatian (*prudent*) dan menyelesaikan klaim sesuai perjanjian;
2. Perusahaan harus memastikan bahwa Pialang Asuransi :
  - Memiliki ijin usaha dari otoritas dan kompetensi yang dibuktikan dengan adanya pengakuan dari Lembaga Profesi Pialang;

- Menyampaikan semua informasi yang relevan kepada perusahaan secara benar, jujur dan lengkap;
- Melaksanakan hak dan kewajiban sesuai kesepakatan, perjanjian dan peraturan perundangan.

- **Hubungan dengan Penilai Kerugian Asuransi**

Dalam berhubungan dengan Penilai Kerugian Asuransi (*Adjuster*), perusahaan berpedoman pada hal-hal sebagai berikut :

1. Perusahaan harus mengungkapkan informasi tentang kondisi polis dan memberikan data secara lengkap dan akurat, berkaitan dengan terjadinya suatu klaim;
2. Perusahaan harus memastikan bahwa Penilai Kerugian:
  - Mengetahui dan memahami persyaratan-persyaratan (*term and condition*) polis yang diperjanjikan antara perusahaan dengan Pemegang Polis;
  - Menggunakan persyaratan dan kondisi-kondisi polis sebagai dasar dalam menentukan dijamin atau tidaknya kerugian yang terjadi;
  - Mengambil kesimpulan atas pemeriksaan dan penelitian secara kompeten dan independen mewakili kepentingan perusahaan dan Pemegang Polis;
  - Mengungkapkan semua informasi yang penting mengenai terjadinya kerugian tersebut dan sebab-sebabnya sesuai fakta yang diketahui secara wajar, tanpa berpihak kepada perusahaan maupun Pemegang Polis;
  - Melaksanakan hak dan kewajiban sesuai kesepakatan, perjanjian dan peraturan perundangan.

- **Hubungan dengan Konsultan Aktuaria**

Dalam berhubungan dengan Konsultan Aktuaria, perusahaan berpedoman pada hal-hal sebagai berikut :

1. Perusahaan harus mengungkapkan data dan informasi yang akurat sebagaimana diperlukan oleh Konsultan Aktuaria dalam melaksanakan tugasnya serta melaksanakan kewajiban sesuai kesepakatan;
2. Perusahaan harus memastikan bahwa konsultan aktuaria yang ditunjuk :
  - Memiliki integritas dan reputasi yang baik dan diakui oleh lembaga yang berwenang;

- Independen terhadap perusahaan dan bebas dari kepentingan Pemegang Saham;
- Melaksanakan hak dan kewajiban sesuai kesepakatan.

**e) Mitra Bisnis**

Mitra bisnis adalah pemasok, distributor, kreditur, debitur dan pihak lain yang melakukan transaksi usaha dengan perusahaan. Dalam hubungan dengan Mitra Bisnis, perusahaan berpedoman pada hal-hal sebagai berikut:

1. Perusahaan harus memiliki peraturan yang dapat menjamin dilaksanakannya hak dan kewajiban Mitra Bisnis sesuai dengan perjanjian dan peraturan perundang-undangan;
2. Perusahaan harus memastikan bahwa perusahaan dan Mitra Bisnis :
  - Saling memperoleh informasi yang relevan sesuai hubungan bisnis yang dilakukan, sehingga masing-masing pihak dapat membuat keputusan atas dasar pertimbangan yang adil dan wajar;
  - Saling merahasiakan informasi dan melindungi kepentingan masing-masing pihak, kecuali dipersyaratkan lain oleh peraturan perundangundangan;
  - Saling melaksanakan hubungan kerja sesuai nilai-nilai etika dan peraturan perundang-undangan.

**f) Otoritas Pembinaan dan Pengawasan Usaha**

Peranan utama Otoritas Pembina dan Pengawas adalah melakukan pembinaan dan pengawasan di bidang perasuransian. Dalam peran tersebut, tercakup pula tugas untuk memastikan perusahaan telah melakukan upaya-upaya terbaik dalam melindungi kepentingan Pemegang Polis dengan dilakukannya penyelenggaraan kegiatan perasuransian secara sehat dan bertanggung-jawab serta memastikan kaidah-kaidah GCG.

**g) Pejabat Pemerintah / Negara**

Perusahaan dalam berinteraksi dengan Pejabat Pemerintah / Negara yang memiliki wewenang berkaitan dengan usaha dan bisnis, perusahaan akan senantiasa menjalin hubungan yang harmonis dan konstruktif atas dasar kejujuran dan saling menghormati sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.