

## CHANGES HISTORY

<b>Date</b>	<b>Changes</b>	<b>Version</b>
March 2021	The first version of Whistle Blowing and Complaint Handling Policy.	1.0
October 2023	Updates on human rights policy are included.	2.0

## CONTENTS

I.	BACKGROUND .....	3
II.	PURPOSE.....	3
III.	APPLICATION .....	4
IV.	DEFINITION .....	5
V.	GUIDANCE .....	6
VI.	ADMINISTRATION – COMMUNICATIONS, TRAINING AND POLICY REVIEW .....	9

## I. LATAR BELAKANG

Dokumen kebijakan *Whistle Blowing* dan Penanganan Keluhan ini merupakan kelanjutan dari keinginan Perusahaan untuk memperkuat prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Kebijakan tersebut mengatur tentang kondisi dan prosedur penyelidikan dugaan korupsi, penipuan, perbuatan menyimpang lainnya dan / atau hukum lain yang berlaku di Indonesia.

## II. TUJUAN

- 2.1 PT. Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG Tbk. (“AJSM”) tidak menoleransi malpraktik, ketidakpantasan, ketidakpatuhan terhadap undang-undang, atau kesalahan apa pun yang dilakukan karyawan (sebagaimana didefinisikan dalam paragraf 3.1.2) dalam menjalankan pekerjaan mereka. Kebijakan ini dimaksudkan untuk memberikan penjelasan guna mendorong pelaporan pelanggaran (whistleblowing) yang bertanggung jawab dan aman tanpa rasa takut akan konsekuensi yang merugikan.
- 2.2 Kebijakan ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja di mana karyawan, perwakilan pihak ketiga, dan pihak eksternal dapat menyampaikan kekhawatiran mereka mengenai pelanggaran, penyimpangan, malpraktik, atau pelanggaran hak asasi manusia, dengan jaminan bahwa kekhawatiran mereka akan ditanggapi dengan serius, diselidiki, dan hasilnya dikomunikasikan dengan baik.
- 2.3 Ini dimaksudkan untuk mendorong Karyawan, perwakilan pihak ketiga, dan pihak eksternal untuk melaporkan perilaku yang tidak etis atau ilegal. Tujuan kebijakan meliputi:
- 2.3.1 Mendorong pelaporan tepat waktu tentang dugaan malpraktek atau kesalahan;
- 2.3.2 Menyediakan saluran rahasia untuk menyampaikan kekhawatiran tanpa rasa takut akan pembalasan;

## I. BACKGROUND

This Whistle Blowing and Complaint Handling policy document are in furtherance of the Company’s desire to strengthen good corporate governance principles. The policy sets forth the condition and procedures investigations of allegation of corruption, fraud, other misconduct and/or any other applicable laws in Indonesia.

## II. PURPOSE

- 2.1 PT. Asuransi Jiwa Sinarmas MSIG Tbk. (“AJSM”) does not tolerate any malpractice, impropriety, statutory non-compliance, or wrongdoing by employees (as defined in paragraph 3.1.2) in the course of their work. This policy is intended to provide an explanation to promote responsible and secure whistleblowing without fear of adverse consequences.
- 2.2 The policy aims to create a work environment in which employees, third-party representatives, and external parties can raise concerns about misconduct, irregularities, malpractices or any human rights violations, with the assurance that their concerns will be taken seriously, investigated, and the outcome duly communicated.
- 2.3 It is intended to encourage employees, third-party representatives, and external parties to report unethical or illegal conduct. Policy objectives include:
- 2.3.1 Encourage timely reporting of alleged malpractices or misconduct;
- 2.3.2 Provide a confidential channel for the escalation of concerns without fear of reprisal;

2.3.3 Memastikan respons yang konsisten dan tepat waktu terhadap ketidakwajaran yang dilaporkan dan kesadaran para pengungkap fakta (whistleblower) mengenai pilihan dan hak mereka;

2.3.4 Memastikan pengawasan yang tepat oleh Dewan Direksi;

2.3.5 Berfungsi sebagai sarana untuk mencegah dan menghalangi pelanggaran yang mungkin terjadi;

2.3.6 Melindungi hak AJSM; dan

2.3.7 Mempromosikan budaya transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan integritas.

2.3.3 Ensure consistent and timely response to reported improprieties and awareness by whistleblowers of their options and rights;

2.3.4 Ensure appropriate oversight by the Board of Directors;

2.3.5 Serve as a means of preventing and deterring misconduct that may be contemplated;

2.3.6 Protect the rights of AJSM; and

2.3.7 Promote a culture of transparency, accountability, fairness, and integrity.

### III. APLIKASI

3.1 Kebijakan ini berlaku untuk:

3.1.1 AJSM dimana AJSM memiliki kendali manajemen;

3.1.2 Semua karyawan (termasuk AJSM yang memiliki kendali manajemen), termasuk namun tidak terbatas pada yang berikut: pejabat, direktur, pekerja lepas/paruh waktu, peserta pelatihan, staf yang diperbantukan, pekerja magang, atau orang lain yang terkait dengan kami (secara bersama-sama disebut sebagai “karyawan” dalam kebijakan ini); dan

3.1.3 Perwakilan Pihak Ketiga (sebagaimana didefinisikan dalam Paragraf 4.3 di bawah); dan

3.1.4 Pihak Eksternal (sebagaimana didefinisikan dalam Paragraf 4.1 di bawah).

3.2 Kebijakan ini memungkinkan pelaporan oleh pihak internal dan eksternal mengenai hal-hal tersebut ke WBS, dan juga memungkinkan AJSM untuk menangani laporan tersebut dengan mengambil tindakan yang tepat, termasuk, namun tidak terbatas pada, mendisiplinkan atau memberhentikan pekerjaan dan/atau layanan dari mereka yang bertanggung jawab.

### III. APPLICATION

3.1 This Policy applies to:

3.1.1 AJSM where AJSM have management control;

3.1.2 All employees (including those AJSM have management control), including but not limited to the following: officers, directors, freelance/part-time workers, trainees, seconded staff, interns, or any other person associated with us (collectively referred to as “employees” in this policy); and

3.1.3 Third Party Representatives (as defined in Paragraph 4.3 below); and

3.1.4 External Parties (as defined in Paragraph 4.1 below).

3.2 The policy allows for reporting by internal and external parties of such matters to the WBS, and also permits AJSM to address such reports by taking appropriate action, including, but not limited to, disciplining or terminating the employment and/or services of those responsible.

3.3 Insiden yang dapat dilaporkan untuk *whistle blowing* meliputi:

3.3.1 Segala bentuk malpraktek atau ketidakpantasan finansial atau non-finansial, seperti penipuan, korupsi, penyuapan, atau pencurian;

3.3.2 Segala bentuk pelanggaran hak asasi manusia, termasuk namun tidak terbatas pada diskriminasi (berdasarkan ras, kebangsaan, jenis kelamin, usia, asal etnis, keturunan (asal keluarga), status sosial, keyakinan, agama, ciri fisik, disabilitas atau kehamilan), pelecehan, lingkungan kerja, pencemaran nama baik dan pelanggaran privasi (lihat Kebijakan Hak Asasi Manusia untuk mengetahui kategori pelanggaran hak asasi manusia secara lengkap);

3.3.3 Kegagalan untuk mematuhi hukum dan peraturan;

3.3.4 Tindakan yang merugikan kesehatan dan keselamatan atau lingkungan;

3.3.5 Konflik kepentingan yang serius tanpa pengungkapan;

3.3.6 Pelanggaran kebijakan AJSM; dan

3.3.7 Menyembunyikan informasi tentang salah satu malpraktik atau pelanggaran di atas.

3.3 Reportable incidents for whistle blowing include:

3.3.1 All forms of financial or non-financial malpractice or impropriety, such as fraud, corruption, bribery, or theft;

3.3.2 All forms of human rights violations, including but not limited to discrimination (based on race, nationality, gender, age, ethnic origin, descent (family origin), social status, creed, religion, physical characteristic, disability or pregnancy), harassment, work environment, defamation and invasion of privacy (refer to Human Rights Policy for the full category of human rights violations);

3.3.3 Failure to comply with laws and regulations;

3.3.4 Actions detrimental to health and safety or the environment;

3.3.5 Serious conflict of interest without disclosure;

3.3.6 Breach of AJSM's policies; and

3.3.7 Concealing information about any of the above malpractices or misconduct.

#### IV. DEFINISI

4.1 "Pihak Eksternal" termasuk, namun tidak terbatas pada, anggota masyarakat atau pihak lain yang terkena dampak oleh berbagai operasi organisasi atau bisnis AJSM;

4.2 "Petugas Penerima" mengacu pada Tim Pelaporan Pelanggaran, yang diarahkan oleh Kepala Audit Internal dan bertugas menyelidiki, mengelola, dan menyampaikan kekhawatiran yang dapat dilaporkan. Kepala Bagian Hukum dan Kepala Kepatuhan merupakan bagian dari Tim WB;

4.3 "Perwakilan Pihak Ketiga" mengacu pada pihak luar mana pun yang bertindak atas

#### IV. DEFINITION

4.1 "External Parties" include, but are not limited to, members of the public or others impacted by AJSM's various organizational or business operations;

4.2 The "Receiving Officer" refers to the Whistle Blowing ("WB") Team, which is directed by the Head of Internal Audit and is in charge of investigating, managing, and escalating reportable concerns. The Head of Legal and Head of Compliance are part of the WB Team;

4.3 "Third Party Representative" refers to any outside party acting on behalf of AJSM.

nama AJSM. Perwakilan pihak ketiga terdiri dari, namun tidak terbatas pada, berikut ini: agen, konsultan, distributor, mitra bisnis, kontraktor, tenaga penjualan, konsultan bisnis, mitra usaha patungan, dan vendor tertentu, namun tidak termasuk pialang. Misalnya, vendor yang tidak mewakili AJSM dalam berhubungan dengan pelanggan dan pejabat pemerintah dan hanya memasok barang ke AJSM tidak dianggap sebagai perwakilan pihak ketiga. Demikian pula, broker yang disewa oleh pelanggan untuk membantu memilih vendor tidak dianggap sebagai "perwakilan pihak ketiga";

4.4 *"Whistle Blowing"* mengacu pada pengungkapan sukarela atas malpraktik individu atau organisasi yang dilakukan oleh seseorang yang memiliki akses istimewa terhadap data, peristiwa, atau informasi mengenai pelanggaran atau malpraktik aktual, dugaan, atau antisipasi yang terjadi di dalam atau oleh AJSM yang berada dalam batas kemampuannya untuk mengendalikan. . Ada dua kategori pelapor, yaitu:

4.4.1 "Pelapor Internal" mengacu pada semua karyawan yang diharapkan melaporkan insiden pelanggaran yang melibatkan rekan kerja, penyelia, atau pejabat manajemen puncak kepada WBS.

4.4.2 "Pelapor Eksternal" mengacu pada perwakilan pihak ketiga dan pihak eksternal yang melaporkan kesalahan seluruh karyawan kepada WBS.

4.5 Keluhan mengacu kepada pelaporan yang dibuat oleh Whistle Blower atas hal-hal yang terangkum dalam pasal 3.3

Third-party representatives consist of, but may not be limited to, the following: agents, consultants, distributors, business partners, contractors, salespeople, business consultants, joint venture partners, and certain vendors, but shall not include brokers. For example, vendors that do not represent AJSM in dealing with customers and government officials and that only supply goods to AJSM are not considered third-party representatives. Similarly, brokers hired by customers to assist with selecting vendors are not considered "third-party representatives";

4.4 *"Whistle Blowing"* refers to a voluntary disclosure of individual or organizational malpractice by a person who has privileged access to data, events, or information about an actual, suspected, or anticipated wrongdoing or malpractice within or by AJSM that is within its ability to control. There are two categories of whistleblowers, namely:

4.4.1 "Internal Whistle Blowers" refers to all employees who are expected to report incidents of misconduct involving peers, supervisors, or top management officers to WBS.

4.4.2 "External Whistle Blowers" refers to third-party representatives and external parties who report the wrongdoings of all employees to the WBS.

4.5 The complaint refers to the reporting made by the whistleblower on matters summarized in Article 3.3.

## V. PANDUAN

### Mekanisme Pelaporan

5.1 AJSM mendorong seluruh karyawan, perwakilan pihak ketiga, dan pihak eksternal untuk mencantumkan nama

## V. GUIDANCE

### Reporting Mechanisms

5.1 AJSM encourages all employees, third-party representatives, and external parties to put their names on their allegations or

mereka pada tuduhan atau masalah hak asasi manusia bila memungkinkan. Kekhawatiran atau penyimpangan yang diungkapkan secara anonim lebih sulit untuk ditindaklanjuti secara efektif, namun hal tersebut akan dipertimbangkan, dengan mempertimbangkan hal-hal berikut:

- 5.1.1 Keseriusan masalah yang diangkat;
- 5.1.2 Signifikansi dan kredibilitas urusan/masalah;
- 5.1.3 Kemungkinan untuk mengkonfirmasi tuduhan dari sumber yang dapat diatribusikan dan informasi yang diberikan.

5.2 Dalam kasus hak asasi manusia yang dilaporkan secara tidak langsung kepada Line Manager, departemen Sumber Daya Manusia, siapapun yang menerima pengaduan Hak Asasi tersebut (atasan langsung, departemen Sumber Daya Manusia, dll.) wajib melaporkan kasus tersebut melalui WBS;

5.3 Semua masalah atau ketidakberesan yang sah yang diangkat akan diakui dan diperlakukan dengan penuh keyakinan selama proses berlangsung;

5.4 Kekhawatiran dapat diungkapkan secara lisan atau tertulis. Karena penting bagi AJSM untuk memiliki semua informasi penting agar dapat mengevaluasi dan menyelidiki suatu pengaduan secara efektif, maka laporan tersebut harus memberikan rincian dan sespesifik mungkin. Petugas penerima adalah tim WBS.

Rincian kontak Petugas Penerima adalah sebagai berikut:

human rights issues whenever possible. Concerns or irregularities expressed anonymously are more difficult to act upon effectively, but they will be considered, taking into account the following:

- 5.1.1 Seriousness of issues raised;
- 5.1.2 Significance and credibility of concerns;
- 5.1.3 Likelihood of confirming the allegation from attributable sources and information provided.

5.2 In the human rights case reporting indirectly to the Line Manager, Human Capital department, anyone who receives such a Human Rights complaint (direct supervisor, Human Capital department, etc.) is required to report such case via WBS;

5.3 All valid concerns or irregularities raised will be acknowledged and treated with confidence throughout the process;

5.4 Concerns may be raised verbally or in writing. As it is essential for AJSM to have all critical information in order to be able to evaluate and investigate a complaint effectively, the report should provide as much detail and be as specific as possible. The receiving officer is the WBS team.

The contact details of the Receiving Officer are as follows:

Channel by Third Party Administrator	Internal Channel
Hotline: +62 21 5092 8905	E-mail: <a href="mailto:pengaduan@sinarmasmsiglife.co.id">pengaduan@sinarmasmsiglife.co.id</a>
Website: <a href="https://msigspeakup.com">https://msigspeakup.com</a>	Anonym Drop-box
Email: <a href="mailto:report@msigspeakup.com">report@msigspeakup.com</a>	
PO Box: 2621 JKP 10026	
SMS and WhatsApp: +62 821 1786 0321	

### Pengamanan

5.5 Dalam hal perlindungan hak asasi pelapor terkait privasi, AJSM menjaga kerahasiaan laporan pelapor dan data pribadi yang terlibat. Dalam hal perlindungan hak asasi pelapor terkait tindakan pembalasan, AJSM melarang diskriminasi, pembalasan, atau pelecehan dalam bentuk apa pun terhadap pelapor yang menyampaikan pengaduan atau laporan dengan itikad baik. Jika pelapor yakin bahwa dirinya menjadi sasaran diskriminasi, pembalasan, atau pelecehan karena telah membuat laporan berdasarkan kebijakan ini, ia harus segera melaporkan fakta tersebut kepada presiden atau direktur. Pelaporan harus dilakukan segera untuk memfasilitasi penyelidikan dan pengambilan tindakan yang tepat;

5.6 Pada saat yang tepat, pihak yang membuat laporan atau pengaduan mungkin perlu hadir sebagai saksi. Jika seluruh karyawan, perwakilan pihak ketiga, atau pihak eksternal mengajukan tuduhan dengan itikad baik namun tidak dikonfirmasi oleh penyelidikan, tidak ada tindakan yang akan diambil terhadapnya. Namun, jika seorang karyawan mengajukan tuduhan secara sembrono, jahat, atau demi keuntungan pribadi, tindakan disipliner dapat diambil terhadapnya. Demikian pula, jika investigasi mengungkapkan bahwa pihak eksternal yang mengajukan pengaduan melakukannya dengan niat jahat atau demi keuntungan pribadi, tindakan yang tepat, termasuk melaporkan masalah tersebut ke polisi, dapat diambil.

### Penanganan Keluhan

5.7 Semua informasi yang diungkapkan selama investigasi akan tetap dirahasiakan, kecuali jika diperlukan atau sesuai untuk melakukan investigasi dan untuk mengambil tindakan perbaikan, sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku.

### Safeguards

5.5 In terms of the protection of the whistleblower's human rights regarding privacy, AJSM maintains the confidentiality of the whistle-blowing report and the personal data involved. In terms of the protection of the whistleblower's human rights regarding retaliation, AJSM prohibits discrimination, retaliation, or harassment of any kind against a whistleblower who submits a complaint or report in good faith. If a whistleblower believes that he or she is being subjected to discrimination, retaliation, or harassment for having made a report under this policy, he or she should immediately report those facts to the president or director. Reporting should be done promptly to facilitate an investigation and the taking of appropriate action;

5.6 At the appropriate time, the party making the report or complaint may need to come forward as a witness. If all employees, third-party representatives, or external parties make an allegation in good faith but it is not confirmed by the investigation, no action will be taken against him or her. If, however, an employee has made an allegation frivolously, maliciously, or for personal gain, disciplinary action may be taken against him or her. Likewise, if investigations reveal that the external party making the complaint had done so maliciously or for personal gain, appropriate action, including reporting the matter to the police, may be taken.

### Complaints Handling

5.7 All information disclosed during the course of the investigation will remain confidential, except as necessary or appropriate to conduct the investigation and to take any remedial action in accordance with any applicable laws and regulations.



- |   |   |
|---|---|
| <p>5.8 AJSM berhak untuk menyampaikan kekhawatiran atau keluhan apa pun kepada otoritas pengatur eksternal yang berwenang. Tergantung pada sifat pengaduannya, subjek dapat diberitahu tentang tuduhan yang ditujukan kepadanya dan diberikan kesempatan untuk menjawab tuduhan tersebut. Karyawan yang gagal bekerja sama dalam penyelidikan atau dengan sengaja memberikan informasi palsu selama penyelidikan akan dikenakan tindakan disipliner yang ketat hingga, dan termasuk, pemecatan segera.</p> <p>5.9 Seluruh pelanggaran Hak Asasi Manusia yang dilaporkan ke WBS akan dilimpahkan ke IA untuk Investigasi.</p> <p>5.10 Jika, pada akhir investigasi, AJSM menentukan bahwa telah terjadi pelanggaran atau tuduhan tersebut terbukti, maka tindakan disipliner yang sesuai akan diambil sesuai dengan Kebijakan Ketenagakerjaan yang Adil. Dalam rangka memenuhi hak pelapor untuk mendapatkan informasi mengenai hasil investigasi, pelapor non-anonim akan diberitahu bahwa tindakan telah diambil pada akhir investigasi tanpa membocorkan informasi rahasia.</p> <p>5.11 Tim WB melaporkan rekapitulasi dan evaluasi kepada Presiden Direktur, Komite Audit, dan MSI setiap bulan.</p> | <p>5.8 AJSM reserves the right to refer any concerns or complaints to appropriate external regulatory authorities. Depending on the nature of the complaint, the subject may be informed of the allegations against him or her and be provided with an opportunity to reply to such allegations. Employees who fail to cooperate in an investigation or deliberately provide false information during an investigation shall be subject to strict disciplinary action up to, and including, immediate dismissal.</p> <p>5.9 All the Human Rights Violation reported to WBS will be liaised to IA for Investigation.</p> <p>5.10 If, at the conclusion of an investigation, AJSM determines that a violation has occurred or the allegations are substantiated, appropriate disciplinary action in accordance with the Fair Employment Policy will be taken. In terms of fulfilling the reporter's right to obtain information about the results of the investigation, non-anonymous whistleblowers will be informed that action has been taken at the conclusion of the investigation without divulging confidential information.</p> <p>5.11 The WB Team reports recapitulation and evaluation to the President Director, Audit Committee, and MSI on a monthly basis.</p> |
|---|---|

**VI. ADMINISTRASI - KOMUNIKASI, PELATIHAN DAN TINJAUAN KEBIJAKAN**

**VI. ADMINISTRATION – COMMUNICATIONS, TRAINING AND POLICY REVIEW**

**Komunikasi dan Pelatihan**

**Communications and Training**

6.1 Prinsip-prinsip dan prosedur kebijakan pelaporan pelanggaran harus dikomunikasikan kepada seluruh pemangku kepentingan terkait sejak awal dan sebagaimana diperlukan setelahnya.

6.1 The principles and procedures of the whistleblowing policy shall be communicated to all relevant stakeholders at the outset and as appropriate thereafter.



- 6.2 Karyawan harus membaca, memahami, dan mematuhi kebijakan ini. Seluruh karyawan bertanggung jawab untuk memastikan standar tertinggi etika, kejujuran, transparansi, keadilan, dan akuntabilitas sejalan dengan komitmen AJSM untuk memperkuat prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik dan menjaga integritas AJSM.
- 6.3 Semua karyawan terkait harus dilatih tentang prinsip-prinsip kebijakan ini secara berkala.

- 6.2 Employees should read, understand, and comply with this policy. All employees are responsible for ensuring the highest standards of ethics, honesty, transparency, fairness, and accountability in line with the AJSM's commitment to strengthen good corporate governance principles and safeguard the integrity of the AJSM.
- 6.3 All relevant employees shall be trained on the principles of this policy periodically.

**Tinjauan Kebijakan**

**Policy Review**

- 6.4 Kebijakan *Whistle Blowing* akan ditinjau secara berkala, dan AJSM dapat memodifikasi kebijakan ini untuk menjaga kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku atau mengakomodasi perubahan organisasi. Tinjauan ini harus dilakukan oleh tim WBS.
- 6.5 Audit Internal AJSM harus meninjau kepatuhan manajemen terhadap kebijakan dan prosedur ini dan merekomendasikan perbaikan atau pembaruan yang diperlukan untuk keberlanjutan efektivitasnya.

- 6.4 The Whistle Blowing Policy shall be reviewed regularly, and the AJSM may modify this policy to maintain compliance with applicable laws and regulations or accommodate organizational changes. This review should be carried out by the WBS team.
- 6.5 AJSM's Internal Audit should review management compliance with this policy and procedure and recommend improvements or updates as necessary for its continued effectiveness.