



Kode Etik  
*Code of Ethics*



## DAFTAR ISI

### CONTENT

Kata Pengantar .....	6
<i>Introduction</i>	
Visi Bank QNB Indonesia .....	8
<i>QNB Indonesia Vision</i>	
Misi Bank QNB Indonesia .....	8
<i>QNB Indonesia Mission</i>	
Tata Nilai QNB .....	8
<i>QNB Indonesia Values</i>	
Tujuan .....	10
<i>Purpose</i>	
Ruang Lingkup .....	10
<i>Applicability</i>	
<b>PERILAKU</b>	
<b>CONDUCT</b>	
1. Kerja Sama Tim .....	11
<i>Teamwork</i>	
2. Hubungan Atas Dasar Kepercayaan .....	11
<i>A Relationship of Trust</i>	
3. Perlindungan Aset dan Kepentingan Bank dan Nasabah .....	12
<i>Protection of Banks and Customers' Assets and Interests</i>	
4. Hubungan Pemasok .....	12
<i>Supplier Relationship</i>	
5. Tanggung Jawab Sosial .....	13
<i>Social Responsibility</i>	
6. Ketaatan Terhadap Undang-Undang .....	13
<i>Adherence to the Law</i>	
7. Kepatuhan Terhadap Semua Kebijakan dan Prosedur Bank QNB Indonesia .....	14
<i>Adherence to All QNB Indonesia Policies and Procedures</i>	

8.	Pengungkapan Informasi Rahasia .....	14
	<i>Disclosure of Confidential Information</i>	
9.	Kata-kata Kita Adalah Janji .....	15
	<i>Our Word is Our Bond</i>	
10.	Pembatasan Bekerja di Tempat Lain .....	15
	<i>Restrictions on Working Elsewhere</i>	
11.	Berurusan dengan Media .....	16
	<i>Dealing with the Media</i>	
12.	Menghindari Bujukan .....	16
	<i>Avoidance of Inducements</i>	
13.	Menghindari Benturan Kepentingan .....	18
	<i>Avoidance of Conflict of Interest</i>	
14.	Manajemen Rekening Staf yang Tepat .....	18
	<i>Proper Management of Staff Accounts</i>	
15.	Hutang Pribadi .....	19
	<i>Personal Indebtedness</i>	
16.	Transaksi Pribadi .....	19
	<i>Personal Transactions</i>	
17.	Perhatian Kepada Kebutuhan Pribadi .....	20
	<i>Attention to Personal Matters</i>	
18.	Pengembangan Profesional .....	20
	<i>Professional Development</i>	
19.	Integritas dalam Hubungan Interpersonal .....	21
	<i>Integrity in Inter-personal Relationships</i>	
20.	Perilaku Pribadi .....	21
	<i>Personal Conduct</i>	
21.	Penampilan Pribadi .....	21
	<i>Personal Appearance</i>	

22. Berurusan dengan Saham QNB .....	22
<i>Dealing with QNB Shares</i>	
23. Kekayaan Intelektual .....	22
<i>Intellectual Property</i>	

## KEAMANAN SECURITY

24. Keselamatan & Keamanan .....	23
<i>Safety &amp; Security</i>	
25. Kelanjutan Usaha di Masa-masa Sulit .....	23
<i>Continuation of Business in Times of Trouble</i>	

## KEPATUHAN COMPLIANCE

26. Whistle Blowing .....	24
<i>Whistle Blowing</i>	
27. Politik .....	24
<i>Politics</i>	
28. Penipuan, Pencucian Uang & Pendanaan Terorisme .....	24
<i>Fraud, Money Laundering &amp; Terrorist Financing</i>	
29. Kebingungan/Dilema .....	25
<i>Confusion/Dilemma</i>	
30. Penutup .....	26
<i>Concluding Principles</i>	

## Kata Pengantar

### *Introduction*

Masa depan bisnis perusahaan bertumpu pada cara kita membangun bisnis. Kesuksesan yang kita raih tidak lepas dari keyakinan dan kepercayaan para pemangku kepentingan (karyawan, mitra, nasabah dan para pemegang saham). Etika dan perilaku merupakan pilar terpenting dalam membangun suatu budaya perusahaan yang bertanggung jawab, dimana Bank QNB Indonesia memiliki prinsip zero fraud tolerance. Kita semua harus memiliki perilaku professional yang mencerminkan budaya perusahaan, yang selaras dengan penerapan nilai-nilai etika dan tata kelola sesuai dengan visi, misi dan nilai-nilai perusahaan.

Nilai-nilai inilah yang diterjemahkan dalam satu panduan berupa kode etik untuk menjadi referensi kita semua ketika menjalankan pekerjaan sehari-hari. Pemahaman dan penerapan Kode Etik secara menyeluruh di setiap lini merupakan salah satu langkah penting bagi kita dalam mencapai kinerja unggul yang berkelanjutan. Mempertahankan perilaku positif juga dapat menghasilkan laba yang berkelanjutan dan menambah nilai bagi perusahaan. Hasilnya mungkin tidak hanya dilihat pada performa finansial, tetapi juga terukur dari kepuasan pelanggan dan kepercayaan mitra bisnis terhadap bisnis. Oleh karena itu, Bank QNB Indonesia akan selalu mendorong setiap

*The future of the company relies on how we build our business. Our success hinges on the faith and trust of our stakeholders (employees, partners, customers, and shareholders). Ethics and attitudes are pivotal pillars in building a responsible company culture and in QNB Indonesia we stand by the principle of zero fraud tolerance. Each of us must act professionally in order to reflect the company's culture that is aligned with the ethical values and corporate governance that is in line with the company's vision, mission, and values.*

*These values are translated into a Code of Ethics that all employees are required to use as reference in their day-to-day work. Understanding and implementing the Code of Ethics in every level is one of the important steps for us to achieve excellent performance continuously. Keeping a positive attitude can also result in sustainable profit and add value to company. The end result might not merely reflected on our financial, but also measured in the satisfaction of our customers and the trust of our business partners. Therefore, QNB Indonesia always encourages all employees to be reliable professionals with integrity and zero tolerance for misconduct as regulated in this Code of Ethics. Thus, we all need to read*

karyawan untuk menjadi profesional yang handal, tanpa toleransi terhadap pelanggaran integritas sesuai ketentuan dan aturan Bank yang diatur dalam Kode Etik ini. Sehubungan dengan hal tersebut, kita semua wajib membaca dan memahami Kode Etik ini dan sepenuhnya menerapkan perilaku yang diharapkan.

Jika ada pertanyaan atau keraguan dalam mengambil tindakan sesuai dengan Kode Etik, silakan berdiskusi langsung dengan atasan terkait atau Divisi Human Resources. Jika karyawan mencurigai adanya pelanggaran Kode Etik, karyawan dapat menyampaikan kecurigaan tersebut secara rahasia melalui sistem AyoLapor, dimana Bank menjamin kerahasiaan data pelapor. Semua laporan akan ditindaklanjuti secara profesional.

Kita perlu berperan dalam menunjukkan pentingnya Kode Etik karena kita semua adalah Duta Bank QNB Indonesia. Mari kita mulai menetapkan komitmen untuk mematuhi hukum-hukum, peraturan dan regulasi dimana kita menjalankan bisnis, serta memiliki pemahaman mengenai kebijakan perusahaan, hukum dan aturan yang berlaku di lingkup kerja kita. Saya percaya rekan-rekan semua akan terus menjunjung tinggi Kode Etik ini sebagai pedoman dalam berperilaku dengan integritas tinggi.

*and understand this Code of Ethics and fully implement it.*

*If you have questions or uncertainties regarding the expected behavior according to this Code of Ethics, you can discuss it directly with your Line Manager or Human Resources Division. If you have any suspicion of misconduct related to the Code of Ethics, you can report it through AyoLapor and the Bank will guarantee the confidentiality. All reports will be followed up with professionalism.*

*We all need to play a role in demonstrating the importance of Code of Ethics as we are the ambassador of QNB Indonesia. Let's make the commitment to obey all the policies, rules, and regulations where we conduct business and have knowledge on the company's policy, laws, and regulations according to our working area. I believe that all of you will continuously uphold the Code of Ethics as a guidance to act with high integrity.*



**Haryanto Suganda**  
Direktur Utama  
President Director

## Visi Bank QNB Indonesia *QNB Indonesia's Vision*

Kami akan menjadi

- Ikon\* institusi keuangan di Indonesia yang tumbuh dan berkembang bersama para pemangku kepentingan kami.
- Bank papan atas dalam hal kinerja keuangan di Indonesia
- \* Dalam hal pemanfaatan teknologi untuk menghasilkan kenyamanan dan proses yang ringkas

*We will be:*

- *An icon\* in Indonesia that grows together with our stakeholders.*
- *A top tier bank in terms of financial performance in Indonesia.*
- \* *In terms of technology enabled convenience and simplicity of processes.*

## Misi Bank QNB Indonesia *QNB Indonesia's Mission*

Kami menyediakan produk dan layanan perbankan yang unggul, didukung oleh teknologi dan jaringan internasional yang menghasilkan peningkatan manfaat bagi para pemangku kepentingan untuk menjadi institusi keuangan pilihan.

*We provide outstanding technology - enabled banking product and services supported by an international network that delivers enhanced stakeholders value to be a financial institution of choice.*



## Tata Nilai QNB *QNB Indonesia Values*

### Passion for excellence

Kami bertekad melampaui apa yang diharapkan dari kami (*extra - mile*) untuk mencapai standar profesi tertinggi.

*We strive to go the extra - mile to achieve the highest professional standards.*

### Innovative

Kami beradaptasi terhadap perubahan dan menghargai kreativitas untuk terus-menerus mencapai hasil kerja yang prima.

*We shall be adaptive to change and value creative thinking to continuously attain superior benefits.*

### Synergistic team

Kami secara efektif memanfaatkan segala kelebihan kami untuk mencapai tujuan bersama dengan rasa bangga.  
We shall effectively harness our strengths to achieve our common goals with pride.

*Kami secara efektif memanfaatkan segala kelebihan kami untuk mencapai tujuan bersama dengan rasa bangga.  
We shall effectively harness our strengths to achieve our common goals with pride.*

### Responsible Citizenship

Kami menjunjung tinggi kehormatan serta peduli terhadap kebaikan manusia dan lingkungan dimana kami berkarya.

*We shall respect with dignity and be concerned for the well - being of people and environment in which we operate.*

### Professionalism with integrity

Terus-menerus mengembangkan kompetensi dan perilaku kami, agar dapat diandalkan dalam mencapai hasil yang diharapkan.

*We shall continuously develop our competencies and behavior to reliably deliver what is expected from us.*

Kami jujur, adil dan siap bertanggung jawab.

*We shall be honest, fair, and accountable.*

### Tujuan:

#### *Purpose:*

Kode Etik dan Perilaku dianggap sebagai bagian tak terpisahkan dari kebijakan Bank QNB Indonesia dan membentuk kerangka kerja dan pedoman bagi pelaksanaan usaha. Kode Etik dan Perilaku juga merupakan referensi ketika berhadapan dengan entitas dan personil, terutama kolega, nasabah, pemasok, dan regulator.

*The Code of Ethics and Conduct is considered to be an integral part of QNB Indonesia policies and forms a framework and guidance for the conduct of business. This is also a reference point when dealing with entities and personnel, especially colleagues, customers, suppliers, and regulators.*

### Ruang Lingkup:

#### *Applicability:*

Kode Etik dan Perilaku ini berlaku untuk semua staf dan staf pendukung (disebut 'kita'), yang bekerja di QNB Indonesia, anak perusahaan dan perusahaan asosiasi di mana QNB Indonesia. Kita harus mematuhi prinsip-prinsip yang telah tercantum di bawah ini setiap saat.

*The Code of Ethics and Conduct is applicable to all staff and support staff (referred as 'we'), and those who are working in QNB Indonesia. We must adhere to the principles stated hereunder at all times*

## PERILAKU CONDUCT

### 1. Kerja Sama Tim

Bekerja sebagai satu tim adalah prasyarat dasar untuk mencapai keberhasilan kerja dan membuat perbedaan. Kita harus bekerja sama dan berkoordinasi dengan rekan-rekan secara berkesinambungan untuk mendorong inisiatif, inovasi dan kreativitas. Kita harus memperlakukan orang lain seperti kita ingin diperlakukan - dengan menjunjung tinggi martabat, rasa hormat dan kepedulian terhadap kesehatan dan keselamatan orang lain. Dapatkan rasa hormat dan kepercayaan diri dengan tetap sopan, tenang dan menguasai diri ketika berinteraksi dengan rekan dan nasabah.

### 2. Hubungan Atas Dasar Kepercayaan

Hubungan kita dengan Bank dibangun atas dasar kepercayaan. Kita semua diminta untuk mengerahkan upaya terbaik ditambah dengan itikad baik secara mutlak dalam melaksanakan tugas pekerjaan dan dalam berhubungan dengan nasabah dan rekan-rekan kita. Kita harus mendedikasikan waktu kita untuk memenuhi dan melayani kepentingan Bank dan berusaha setiap saat untuk memberikan nilai tambah melalui kontribusi inovatif dan positif.

### 1. Teamwork

*Working as one team is a basic pre-requisite for achieving work success and to make a difference. We must ensure continuous cooperation and coordination between colleagues to drive initiative and foster innovation and creativity. We must treat others the way we want to be treated – with dignity, respect and care for their health and safety. Gain respect and confidence by remaining polite, calm and collected when dealing with colleagues and customers.*

### 2. A Relationship of Trust

*Our relationship with the Bank is built on trust. We are all required to exert our best efforts coupled with absolute good faith in the discharge of our work duties and in dealing with our customers and colleagues. We must dedicate our time to fulfilling and serving the Bank's interests and strive at all times to add value through innovative and positive contribution.*

### 3. Perlindungan Aset dan Kepentingan Bank dan Nasabah

Kita semua harus memanfaatkan aset Bank yang diberikan kepada kita untuk memfasilitasi pelaksanaan tugas pekerjaan kita dengan cara yang bertanggung jawab. Kepentingan Bank adalah kepentingan kita, oleh karena itu, kita harus melaporkan kepada Manajer Lini setiap kali kita menemukan penyimpangan yang terkait pekerjaan atau kekhawatiran sehubungan dengan tindakan tidak jujur atau ketidaksesuaian. Kita juga harus selalu melindungi kepentingan nasabah Bank dan tidak menyalahgunakan kepercayaan mereka pada Bank dan karyawannya dengan cara apapun.

Dalam hal pemasaran produk dan layanan kepada nasabah, kita harus menjelaskan semua informasi yang diperlukan, termasuk biaya dan risiko, karena Bank bermaksud menjalankan usaha yang adil. Apabila terjadi risiko besar atas aset Bank atau nasabah, kita harus memberitahukan pejabat yang berwenang dan/atau Divisi Risk Management yang terkait.

### 4. Hubungan Pemasok

Bank QNB Indonesia bergantung kepada pemasok dan memperoleh manfaat yang saling menguntungkan. Kita harus memilih pemasok berdasarkan prestasi dan jaminan layanan yang baik secara konsisten dan berkelanjutan tanpa

### 3. *Protection of Bank's and Customers' Assets and Interests*

*We must all utilize the Bank's assets provided to us to facilitate the performance of our job duties in a responsible fashion. The Bank's interests are our interests, we must therefore, report to our Line Manager any work related irregularities or concerns in relation to dishonest actions or improprieties whenever we encounter them. We must also protect the Banks customers' interests at all times and not abuse in any way or fashion the trust they have placed in the Bank and its employees.*

*While marketing products and services to customers, we must clearly explain all the necessary information, including charges and risks, as the Bank intends to conduct a fair business. In the event of the imminent risk of assets of the Bank or customers, we should bring it to the attention of relevant authority and/or Risk Management Division.*

### 4. *Supplier Relationship*

*QNB Indonesia depends on suppliers and benefits mutually. We must select suppliers based on merit and assurance of continued uninterrupted service to the Bank, especially where critical processes are supported. Suppliers must also be evaluated for ethical*

gangguan terhadap Bank, terutama di mana proses penting didukung. Pemasok juga harus dievaluasi untuk kriteria penilaian etis dan sosial serta kepatuhan terhadap nilai-nilai QNB Indonesia.

## 5. Tanggung Jawab Sosial

Bank QNB Indonesia berkomitmen untuk memberikan kontribusi kepada masyarakat dimana Bank QNB Indonesia beroperasi dan memberikan kontribusi untuk kesejahteraan masyarakat dalam hal sosial, pendidikan, kesejahteraan, perlindungan lingkungan, pekerjaan, dll. Kita diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagaimana dianggap sesuai dalam hubungannya dengan bagian Divisi Corporate Communication. Contohnya dengan melakukan pengurangan penggunaan kertas dan plastik, memberikan kontribusi untuk badan amal lokal, memberikan pelatihan untuk lulusan baru (*fresh graduate*), merayakan fungsi sosial masyarakat di mana kita beroperasi, dll.

## 6. Ketaatan Terhadap Undang-Undang

Kita tidak boleh melanggar atau mengabaikan setiap undang-undang negara di mana kita bekerja atau undang-undang negara lain di mana kita beroperasi, tinggal atau kita kunjungi. Setiap kali hukum atau peraturan tampak samar-samar atau tidak jelas, kita harus mencari bimbingan dari Manajer Lini, Manajer Bagian SDM, Manajer Bagian Hukum atau otoritas lokal yang berwenang yang paling tepat.

*and social screening criteria as well as compliance with QNB Indonesia's values.*

## 5. Social Responsibility

*QNB Indonesia is committed to contribute to the society in which it operates and contributes to the well being of the society in terms of social, education, welfare, environmental protection, employment, etc. We are expected to contribute to the above as deemed appropriate in liaison with Corporate Communications Division. Examples could be reduction in use of paper and plastics, contributing to local charities, training fresh graduates, celebrating social functions of the society in which we operate, etc.*

## 6. Adherence to the Law

*We must not violate or disregard any of the laws of the country in which we work or the laws of any other country in which we are operating, living in or visiting. Whenever any law or regulation seems to be vague or unclear, we must seek the guidance of a Line Manager, Manager in Human Resources, Manager in Legal or the competent local authorities who is most appropriate in all.*

## 7. Kepatuhan Terhadap Semua Kebijakan dan Prosedur Bank QNB Indonesia

Kita harus selalu mematuhi isi dan semangat dari seluruh kebijakan dan prosedur Bank QNB Indonesia. Kita bertanggung jawab untuk mempelajari kebijakan dan prosedur Bank QNB Indonesia yang berkaitan dengan pekerjaan kita dan keanggotaan dalam Bank QNB Indonesia. Ketidaktahuan akan kebijakan dan prosedur bukan alasan yang bisa diterima. Silakan mencari bimbingan dari pihak yang tepat jika Anda ragu tentang implikasi dari tindakan apapun berdasarkan kebijakan dan prosedur QNB Indonesia yang ditetapkan.

## 8. Pengungkapan Informasi Rahasia

Kita harus setiap saat secara waspada menjaga dan tidak melanggar kerahasiaan setiap informasi apapun (baik informasi bersifat publik, internal maupun rahasia) yang kita ketahui sebagai hasil dari tugas pekerjaan kita atau melalui keanggotaan kita di Bank QNB Indonesia, termasuk namun tidak terbatas pada informasi berikut:

- Rencana usaha, tujuan, laporan pertumbuhan, kebijakan dan prosedur Bank QNB Indonesia.
- Semua informasi yang berkaitan dengan nasabah Bank QNB Indonesia.
- Semua informasi yang berkaitan dengan staf Bank QNB Indonesia.
- Semua *password* dan kode.

## 7. Adherence to All QNB Indonesia Policies and Procedures

*We must adhere to the content and spirit of all QNB Indonesia's policies and procedures at all times. Each one of us is responsible for understanding QNB Indonesia's policies and procedures that are related to our work and membership in QNB Indonesia. Ignorance of policies and procedures is not an acceptable excuse. Please seek the guidance of the appropriate organizational party if you are in doubt about the implications of any action under the established QNB Indonesia policies and procedures.*

## 8. Disclosure of Confidential Information

*We must at all times vigilantly safeguard and not breach the confidentiality of any information (whether it be public, internal or confidential), which we come to know as a result of our work tasks or through our membership in QNB Indonesia including but not limited to the following:*

- *QNB Indonesia business plans, objectives, progress reports, policies and procedures.*
- *All information related to QNB Indonesia's customers.*
- *All information related to QNB Indonesia's staff members.*
- *All passwords and codes.*

- Semua informasi yang berkaitan dengan mitra usaha dan rekanan Bank QNB Indonesia.
- Semua informasi yang berkaitan dengan pemegang saham Bank QNB Indonesia dan QNB Group.
- Semua informasi keuangan yang berkaitan dengan pendapatan, keuntungan, aset, dll, yang tidak dipublikasikan.
- *All information related to QNB Indonesia's business partners and associates.*
- *All information related to QNB Indonesia's and QNB shareholders.*
- *All financial information related to revenues, profits, assets, etc, that are not published.*

Kita paham bahwa menjaga kerahasiaan informasi sangat penting karena ketidakpatuhan dapat menyebabkan konsekuensi negatif pada posisi dan reputasi Bank.

*We understand that maintaining information confidentiality is of great importance as non adherence may lead to immense negative consequences on our Bank's reputation and standing.*

## 9. Kata-kata Kita adalah Janji

## 9. *Our Word is our Bond*

Merupakan hal penting bahwa kata-kata kita selalu dipandang sebagai janji, kita tidak boleh membuat komitmen secara lisan atau tertulis, tanpa izin sebelumnya sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang ada. Semua komitmen harus didokumentasikan dengan baik dan disetujui oleh, dalam kebanyakan hal, dua penanda tangan yang berwenang.

*Because it is vital that our word is always viewed as our bond, we must not make any actual or apparent oral or written commitments, without prior authorization in accordance with existing policies and procedures. All commitments must be documented and approved properly with, in most instances, two authorized signatures.*

## 10. Pembatasan Bekerja di Tempat Lain

## 10. *Restriction on Working Elsewhere*

Kita tidak diperbolehkan untuk bekerja atau memberikan jasa dan mendapatkan uang untuk pribadi maupun perusahaan lain, baik entitas maupun individu, tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu. Anda harus menyatakan/mendeklarasikan kegiatan eksternal ini kepada Manajer Lini Anda yang mungkin menyetujui atau memberikan rujukan kepada atasannya

*We are not allowed to work for, or extend service for money or otherwise to any other company, entity or individual, without prior written approval. You must declare any external activity of this nature to your Line Manager, who may approve or escalate for approval, depending on the situation. This does not apply to social responsibility activities.*

disetujui, tergantung pada situasi. Ketentuan ini tidak berlaku untuk kegiatan tanggung jawab sosial.

## 11. Berurusan dengan Media

Kita tidak diperbolehkan untuk berkomunikasi dengan semua jenis media, termasuk media sosial seperti Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn dan blog mengenai setiap masalah (termasuk insiden) terkait dengan aspek operasional Bank QNB Indonesia tanpa persetujuan khusus terlebih dahulu dari Divisi Corporate Communication.

## 12. Menghindari Bujukan

Sehubungan dengan bisnis Bank QNB Indonesia, kita (atau seseorang atas nama kita, termasuk anggota keluarga dekat kita) tidak diperkenankan:

- Meminta atau menerima bayaran, komisi atau imbalan dalam bentuk apapun.
- Memberi, menjanjikan atau menawarkan, pembayaran, hadiah atau keramah-tamahan dengan harapan atau berharap akan menerima keuntungan bisnis/usaha, atau untuk menghargai keuntungan bisnis/usaha yang telah diberikan.
- Memberi atau menerima hadiah atau keramah-tamahan dalam setiap negosiasi komersial atau proses tender, jika hal ini bisa dianggap bermaksud atau mungkin mempengaruhi hasilnya;
- Menerima keramah-tamahan dari pihak ketiga yang terlalu mewah atau diluar batas kewajaran.

## 11. Dealing with the Media

*We are not allowed to communicate with any type of media, including social media, such as Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn and blogs regarding any issue (including incidents) related to any aspect of QNB Indonesia operations without the specific prior approval from Corporate Communications Division.*

## 12. Avoidance of Inducements

*In respect to QNB Indonesia's business, we (or someone on our behalf, including our immediate family members) must not:*

- *Solicit or accept personal fees, commissions or other forms of remuneration, which may be construed in any way.*
- *Give, promise to give, or offer, a payment, gift or hospitality with the expectation or hope that a business advantage will be received, or to reward a business advantage already given.*
- *Give or accept a gift or hospitality during any commercial negotiations or tender process, if this could be perceived as intended or likely to influence the outcome.*
- *Accept hospitality from a third party that is unduly lavish or exceeding the boundaries.*



- Menerima bayaran, hadiah atau keramah-tamahan dari pihak ketiga yang Anda ketahui atau curigai ditawarkan dengan harapan bahwa kita akan memberikan keuntungan bisnis/ usaha bagi mereka atau orang lain sebagai imbalannya.
  - Menawarkan atau menerima hadiah dari atau kepada pejabat pemerintah/ wakil rakyat/politisi/partai politik, tanpa persetujuan terlebih dahulu dari Manajer Lini atau Divisi Compliance.
  - Mengancam atau melakukan balas dendam terhadap karyawan lain yang telah menolak untuk melakukan tindak penyuapan atau yang telah menimbulkan kekhawatiran berdasarkan kebijakan ini; atau
  - Terlibat dalam aktivitas apapun yang dapat mengakibatkan pelanggaran kebijakan ini.
  - Membuat dan/atau menerima pembayaran fasilitas atau "suap" dalam bentuk apapun. Pembayaran fasilitas biasanya adalah pembayaran kecil tidak resmi yang dibuat untuk mengamankan atau mempercepat tindakan rutin atau yang diperlukan (misalnya dengan pejabat pemerintah). Suap biasanya merupakan pembayaran sebagai imbalan atas bantuan atau keuntungan usaha.
- *Accept a payment, gift or hospitality from a third party that you know or suspect is offered with the expectation that it will provide a business advantage for them or anyone else in return.*
  - *Offer or accept a gift to or from government officials or representatives/ politicians/political parties, without the prior approval from your Line Manager or Compliance Division.*
  - *Threaten or retaliate against another worker who has refused to commit a bribery offence or who has raised concerns under this policy; or*
  - *Engage in any activity that might lead to a breach of this policy.*
  - *Make and/or accept facilitation payments or "kickbacks" of any kind. Facilitation payments are typically small, unofficial payments made to secure or expedite a routine or necessary action (for example by a government official). Kickbacks are typically payments made in return for a business favour or advantage.*

Setiap penerimaan hadiah dalam bentuk apapun wajib untuk dilaporkan secara tertulis kepada Pimpinan Unit Kerja Anda dan Divisi Compliance sesuai ketentuan yang berlaku. Pada kondisi dimana pengembalian hadiah tidak dimungkinkan, hadiah yang diterima dan telah dilaporkan secara tertulis akan disumbangkan untuk

*Any gift accepted in any kind of form or value is subjected for written reporting to Head of Division and Compliance Division in accordance to regulations applied. Under circumstances that the gift is not returnable, the accepted gift that has been reported in written will be donated for charity or will be shared to other employees.*

kegiatan amal atau dibagi-bagikan kepada karyawan lain.

Penyuapan adalah ilegal di banyak yurisdiksi dan dapat mengakibatkan hukuman berat kepada mereka yang terlibat.

*Bribery is illegal in many jurisdictions and can bring severe penalties on those involved.*

### 13. Menghindari Benturan Kepentingan

### 13. Avoidance of Conflict of Interest

Setiap kali kita terkait langsung atau tidak langsung dengan proses pengambilan keputusan dari setiap transaksi Bank QNB Indonesia (misalnya investasi, kredit, pembelian atau rekrutmen) yang akan menguntungkan kita atau anggota keluarga dekat kita, staf harus:

*Whenever we are connected directly or indirectly to the decision making process of any QNB Indonesia's transaction decisions (e.g. investment, credit, purchasing or recruitment) that would benefit us or our immediate family members, the staff must:*

- Menyatakan/mendeklarasikan kepentingannya dan sifat hubungannya dengan pihak unit kerja yang terkait.
- Tidak berpartisipasi dalam atau mencoba untuk mempengaruhi proses pengambilan keputusan.

- *Declare his / her interest and the nature of the relationship to the concerned organizational party.*
- *Not participate in or attempt to influence the decision making process.*

### 14. Manajemen Rekening Staf yang Tepat

### 14. Proper Management of Staff Accounts

Kita semua harus mematuhi kebijakan dan prosedur Bank QNB Indonesia berkaitan dengan manajemen rekening pribadi pada Bank. Kita tidak diperkenankan menggunakan rekening tersebut dengan cara yang tidak sejalan dengan kepentingan, aturan atau tujuan usaha dan metode Bank secara keseluruhan.

*We must all adhere to QNB Indonesia's policies and procedures with regards to the management of our personal account(s) with the Bank. We must not use these accounts in a manner that is not in line with the Bank's interests, rules or overall business objectives and methods.*

Kita tidak diperkenankan memiliki rekening minus, memiliki fasilitas kredit

*We must never allow our account to be overdrawn, credit facilities to be overdue or*

yang terlambat atau menulis cek yang tidak dapat diuangkan ketika hendak dicairkan.

*write cheques that cannot be funded when presented.*

Rekening staf terutama digunakan untuk membayar gaji bulanan serta melakukan transaksi perbankan pribadi bagi karyawan. Setiap karyawan yang menggunakan rekening Bank QNB Indonesia mereka untuk tujuan komersial wajib menyatakan/mendeklarasikan tujuan transaksi komersial tersebut kepada pihak unit kerja yang terkait dan menuntut menetapkan biaya transaksi komersial seperti yang diberikan kepada nasabah Bank QNB Indonesia. Tarif istimewa Staf harus digunakan dengan bijaksana sesuai dengan kebijakan Bank QNB Indonesia yang disetujui.

*Staff accounts are primarily used to deposit monthly salaries as well as conducting normal personal banking transactions for employees only. Any employee using their QNB Indonesia account for a commercial purpose is required to declare the transaction's commercial intent to the relevant organizational party and insist on applying the transaction's commercial fee given to QNB Indonesia customers. Staff preferential rates are to be used sparingly and in accordance with the approved QNB Indonesia policies.*

## 15. Hutang Pribadi

Kita semua harus melaksanakan manajemen keuangan atas aset kita secara bijaksana dengan cara menyesuaikan komitmen keuangan kita dengan penghasilan bulanan kita. Permohonan fasilitas kredit yang ditawarkan oleh Bank QNB Indonesia harus didasarkan pada kebutuhan kita yang sebenarnya. Kita harus mengelola keuangan pribadi kita sendiri dengan cara yang sesuai untuk seorang bankir dan tidak meminjam atau meminjamkan uang kepada rekan-rekan Bank QNB Indonesia.

## 15. Personal Indebtedness

*We all must exercise prudent financial management of our assets by matching our financial commitments with our monthly income. Our applications for credit facilities offered by QNB Indonesia must be based on our genuine need for it. We must manage our own personal finances in a manner suited to a banker and do not borrow or lend money to QNB Indonesia colleagues.*

## 16. Transaksi Pribadi

Kita semua harus menahan diri dari menyetujui dan/atau melaksanakan

## 16. Personal Transactions

*We all must refrain from approving and/or executing financial or administrative*

transaksi atau administrasi keuangan yang berada di bawah kewenangan persetujuan dan/atau tanda tangan kita dan terkait dengan rekening pribadi atau aspek lain dari hubungan kita dengan Bank tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari Manajer Lini kita.

## 17. Perhatian Kepada Kebutuhan Pribadi

Kita semua harus mendedikasikan waktu kita selama jam kerja untuk mencapai tujuan Bank dan hal-hal pribadi harus dilakukan di luar jam kerja. Kita harus mengikuti jam kerja yang ditetapkan dan memperoleh persetujuan ketika kita tidak dapat melakukannya. Kita tidak diperkenankan menggunakan alat tulis atau sumber daya elektronik Bank untuk hal-hal pribadi.

## 18. Pengembangan Profesional

Meskipun Bank memberikan berbagai program pelatihan kepada karyawan untuk memfasilitasi kinerja mereka sesuai dengan standar yang ditetapkan, setiap karyawan bertanggung jawab untuk memperbaharui pengetahuan dan keterampilannya agar sesuai dengan standar praktek di bidang pekerjaan yang ditugaskan. Kita didorong untuk mencari kualifikasi/sertifikat profesional dan spesialisasi dalam bidang pekerjaan kita. Semua karyawan harus mematuhi Kebijakan dan Prosedur Pengembangan Pelatihan Bank Bank QNB Indonesia termasuk persyaratan Kehadiran Program Pelatihan dan Sertifikasi.

*transactions that are within our approval and/or execution authority and are related to our personal accounts or any other aspect of our relationship with the Bank without the prior written approval of our Line Manager.*

## 17. Attention to Personal Matters

*We must all dedicate our time during working hours to the achievement of the Bank's objectives and any personal matters are to be attended to outside of working hours. We must follow the set hours of work and seek appropriate approvals when we are unable to do so. We must not use the Bank's stationery or electronic resources for personal matters.*

## 18. Professional Development

*While the Bank provides its employees with a wide range of training programs to facilitate their performance according to the set standards, each employee is responsible for keeping their knowledge and skills up to date with best practice standards in the assigned work field. We are encouraged to seek professional and specialized qualifications/certificates in our work field. All employees must adhere and comply with QNB Indonesia Training & Development Policies and Procedures, including Training Program Attendance and Certification requirements.*

## 19. Integritas dalam Hubungan Interpersonal

Dalam hubungan kita dengan rekan kerja, kita harus selalu bertindak sesuai dengan prinsip memperlakukan orang lain sebagaimana kita ingin diperlakukan. Secara khusus, kita tidak diperkenankan:

- Meragukan atau mengomentari integritas atau karakter dari rekan kerja.
- Membuat pernyataan tentang salah satu rekan-rekan kita, yang kita tahu tidak benar, atau yang tidak mampu kita buktikan.
- Hal ini termasuk, namun tidak terbatas pada, semua jenis bahasa, agama, negara, keyakinan, usia, jenis kelamin dan diskriminasi lainnya termasuk intimidasi dan pelecehan.

## 20. Perilaku Pribadi

Kita harus selalu ingat bahwa perilaku pribadi kita dapat mempengaruhi persepsi Bank QNB Indonesia di mata oleh publik. Oleh karena itu, kita harus berperilaku dengan baik di dalam dan di luar kantor untuk memperkuat citra dan reputasi Bank.

Semua percakapan dan korespondensi kita harus jujur, akurat dan tepat waktu. Di sisi lain, kita juga harus memastikan untuk tidak memberikan informasi yang bersifat rahasia.

## 21. Penampilan Pribadi Kita harus

Kita harus menunjukkan citra terbaik setiap kali kita berhubungan dengan

## 19. Integrity in Inter-personal Relationships

*In our dealings with colleagues, we should always act in accordance with the principle of treating others as we would like to be treated. Particularly, we must not:*

- *Impugn or comment on the integrity or character of a colleague.*
- *Make statements about any of our colleagues, which we know to be untrue, or which we are incapable of substantiating.*
- *This includes, but not limited to, all sort of language, religion, country, creed, age, gender and other discrimination including bullying or harassment.*

## 20. Personal Conduct

*We must always remember that our personal conduct may affect the perception of QNB Indonesia by the public. Therefore, we must conduct ourselves both on and off duty in a manner, which reinforces the impeccable image and reputation of the Bank.*

*All our conversation and correspondence should be honest, accurate and timely, whilst ensuring that confidential information is not disclosed.*

## 21. Personal Appearance

*We must always project the best image whenever we are in contact with the public*

masyarakat dalam memenuhi kewajiban kita dan setiap saat perilaku dan penampilan kita menunjukkan peranan kita dalam Bank. Oleh karena itu, kita harus menjaga penampilan rapi (bisnis) setiap kali bertugas. Seragam harus digunakan jika diwajibkan oleh Bank.

Kita juga harus secara seksama memproyeksikan citra yang tepat dalam kehidupan sosial kita di mana kita semua adalah duta Bank QNB Indonesia.

## 22. Berurusan dengan saham QNB

Kita dan anak-anak kita yang belum dewasa diperbolehkan untuk membeli saham dari Bank QNB Indonesia dan Qatar National Bank (QNB), dengan ketentuan bahwa kita memperoleh persetujuan dari Presiden Direktur untuk saham Bank QNB Indonesia dan Group CEO untuk saham QNB sebelum pembelian untuk pertama kalinya. Kita harus memastikan bahwa kita selalu mematuhi peraturan bursa dimana saham diperdagangkan.

## 23. Kekayaan Intelektual

Kepemilikan dari suatu intelektual yang diperoleh atau dibuat selama karyawan bekerja dan sebagai bagian dari tugas pekerjaan mereka di Bank, akan selalu menjadi milik Bank QNB Indonesia. Kita tidak diperkenankan membocorkan atau memanfaatkan kekayaan intelektual tersebut, baik yang ada saat ini atau yang baru dan yang disimpan dalam format fisik maupun elektronik.

*in fulfilling our duties and at all other times when our conduct and appearance reflect upon our role within the Bank. Therefore, we must maintain a neat business-like appearance whenever on duty. Uniforms must be used if they are required by the Bank.*

*Care should also be taken to project the right image in our social lives where we continue to be at all time ambassadors of QNB Indonesia.*

## 22. Dealing with QNB shares

*We and our minor children are allowed to buy shares of QNB Indonesia and Qatar National Bank (QNB), provided that we obtain approval from the President Director for QNB Indonesia's shares Shares and Group CEO for QNB's shares before making the first purchase. We must ensure that we always comply with the rulings of the exchange in which the shares are traded.*

## 23. Intellectual Property

*The sole right to any intellectual property obtained or created during the course of an employee's service and as a result of their job duties with the Bank, remains at all times, the property of QNB Indonesia. We must not divulge or utilize such intellectual property, whether existing or new and stored in physical or electronic format.*

## KEAMANAN SECURITY

### 24. Keselamatan & Keamanan

Bank QNB Indonesia menghormati hak asasi setiap manusia dan memberikan perhatian penuh terhadap keselamatan dan keamanan bagi semua karyawan, nasabah, mitra dan pengunjung. Oleh karena itu, peralatan dan pelatihan keamanan telah disiapkan oleh Bank untuk memastikan keselamatan bersama.

Bilamana kita menemukan ketidaksesuaian atau masalah yang, kita harus segera memberitahukan Divisi General Services yang akan memperbaiki situasi tersebut.

### 25. Kelanjutan Usaha di Masa-masa Sulit

Apabila terjadi bencana alam, ancaman dan kesulitan yang tidak dapat dihindari, kelanjutan usaha Bank QNB Indonesia dan pelayanan terhadap nasabah menjadi sangat penting. Kita diharapkan untuk memberikan kontribusi terhadap kelangsungan bisnis yang diprakarsai oleh Divisi Risk Management.

### 24. Safety & Security

*QNB Indonesia respects human rights of and pays utmost attention to the safety & security of all employees, customers, partners and visitors. As such, necessary safety, security equipment and training are in place.*

*If we identified gaps or problems identified, we must immediately notify General Services Division, who will to rectify the situation.*

### 25. Continuation of Business in Times of Trouble

*Where there are unavoidable natural and technical disasters, threats and difficulties, the continuation of QNB Indonesia business and serving its customers is pivotal. We are expected to contribute towards the business continuity principles initiated by Risk Management Division.*

## KEPATUHAN COMPLIANCE

### 26. *Whistle blowing*

Bilamana kita meyakini bahwa staf lain, baik atasan atau bawahan atau staf dari unit bisnis lainnya, tidak mematuhi kode etik dan tindakan mereka dianggap sebagai pelanggaran mendasar, kita dapat melaporkan hal ini ke Divisi Kepatuhan sesuai prinsip *Whistle Blowing*. Rincian lebih lanjut dapat diperoleh dari Kebijakan *Whistle Blowing*.

### 27. Politik

Bank QNB Indonesia netral secara politik dan tidak memberikan kontribusi untuk setiap partai atau kampanye politik apapun. Kita memahami bahwa berpartisipasi dalam kegiatan politik adalah tidak disarankan dan jika dilakukan, kita harus memisahkan kegiatan kita dari Bank QNB Indonesia dan setiap keterkaitan dengan nama Bank QNB Indonesia.

### 28. Penipuan, Pencucian Uang & Pendanaan Terorisme

Bank QNB Indonesia secara aktif dan ketat melarang kegiatan pencucian uang dan pendanaan teroris dan Kita dilatih untuk memberantas kegiatan tersebut dan diharapkan untuk dapat bekerja sama dengan tidak membantu penjahat menyamarkan asal dana ilegal atau menjadi kaki tangan kejahatan mereka.

### 26. *Whistle blowing*

*Where we believe that other staff, either superior or subordinates or staff from other business units, have not complied with the code of ethics and their actions are seen as a fundamental violation, we may report this to the compliance department under the Whistle Blowing principle. Further details can be obtained from the Whistle Blowing Policy.*

### 27. *Politics*

*QNB Indonesia is politically neutral and does not make contributions to any political parties or campaigns. We understand that it is discouraged to participate in political activity and if we do, we must ensure that we isolate our activities from QNB Indonesia and any association with QNB Indonesia's name.*

### 28. *Fraud, Money Laundering & Terrorist Financing*

*QNB Indonesia actively and strictly prohibits money laundering and terrorist financing. We are expected to cooperate and to be trained to combat such activities. We do not help criminals disguise the illegal origin of funds – or else we become an accomplice to their crimes. In order to avoid these issues, we must:*



Untuk menghindari masalah ini kita harus:

- Melakukan identifikasi terhadap setiap nasabah dengan menggunakan dokumen yang dapat diandalkan
  - Cukup mengetahui nasabah kita untuk dapat mengidentifikasi transaksi yang tidak sesuai dengan usaha atau pribadi mereka
  - Melaporkan transaksi mencurigakan kepada Divisi Compliance
  - Menjaga dengan aman setiap catatan nasabah dan transaksi yang mungkin diperlukan dalam investigasi
  - Jangan beritahukan nasabah jika mereka dicurigai melakukan pencucian uang
  - Selalu mengikuti Sistem, Kontrol, Kebijakan dan Instruksi Bank dan Kode Etik ini - jika kita lalai, hal itu dapat meningkatkan risiko penipuan
  - Melaporkan peristiwa yang mencurigakan atau tidak biasa (misalnya permintaan untuk transaksi tidak biasa), penawaran yang tidak memiliki tujuan yang jelas atau seharusnya tidak mungkin terjadi
  - Segera melaporkan penipuan atau dugaan penipuan kepada Manajer Lini atau Divisi Compliance dan mereka akan menyelidiki masalah ini lebih lanjut
- *Identify every customer using reliable documents*
  - *Know enough about our customer to be able to identify transactions which do not fit with their business or personal situation*
  - *Report suspicious transactions to Compliance Division*
  - *Keep safe any customer and transactional records which may be required in an investigation*
  - *Don't advise customers if they are under suspicion of money laundering*
  - *Always follow the Bank's Systems, Controls, Policies and Instructions and this Code of Ethics – if not, it might greatly impact the risk of fraud*
  - *Report any suspicious or unusual events (e.g. requests for unconventional transactions), deals which do not have clear purpose or are too good to be true*
  - *Report actual or suspected fraud immediately to our Line Manager or Compliance Division and they will investigate the matter further*

## 29. Kebingungan/Dilema

Dikarenakan Bank QNB Indonesia beroperasi di berbagai wilayah dengan budaya dan lingkungan yang berbeda-beda, kita mungkin dihadapkan pada kebingungan/dilema atas keadaan yang tidak tercakup oleh Kode Etik ini. Dalam situasi seperti itu, kita harus bertanya

## 29. Confusion/Dilemma

*Due to the national operation of QNB Indonesia with different culture, environment etc., it is possible to face confusion/dilemma over different circumstances that are not covered by the Code of Ethics. In such situations, we should ask ourselves the following questions and seek further*

pada diri sendiri pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dan mencari bimbingan lebih lanjut dari Manajer Lini kita:

- Apakah keputusan ini sah di negara saya?
- Apakah keputusan ini sesuai dengan kebijakan dan prosedur, nilai-nilai serta prinsip-prinsip?
- Jika keputusan ini diterbitkan di media, apakah ini dapat diterima oleh Bank QNB Indonesia?
- Apakah ini akan menimbulkan kerugian atau meningkatkan risiko negatif bagi Bank QNB Indonesia?
- Apakah hal ini merupakan kepentingan terbaik Bank QNB Indonesia dan nasabah dalam situasi tersebut?

### 30. Penutup

Keanggotaan kita di Bank QNB Indonesia adalah bukti kualitas serta indikasi keterampilan tingkat tinggi kita. Manajemen dan staf dari Bank QNB Indonesia sangat senang bahwa kita adalah anggota Bank QNB Indonesia dan ingin mendorong kita untuk mengatur tujuan pribadi dan profesional kita di tingkat tertinggi. Kita, ada untuk membantu Anda dan kita memiliki keyakinan besar akan kemampuan Anda untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Tujuan utama satu perusahaan kita adalah menyediakan layanan yang luar biasa kepada nasabah kita setiap saat. Untuk itu, kita didorong untuk menggunakan penilaian terbaik kita dalam segala situasi untuk mencapai tujuan Bank dengan menyediakan layanan yang luar biasa setiap saat sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan.

*guidance from our Line Manager:*

- *Is this decision lawful in my country?*
- *Does this decision comply with the policies and procedures, values and principles?*
- *If this decision is published in the media, will it be acceptable for QNB Indonesia?*
- *Will this harm or increase the negative risks for QNB Indonesia?*
- *Will this be in the best interest of QNB Indonesia and customers for the said situation?*

### 30. Concluding Principles

*Our membership in QNB Indonesia is proof of your distinction as well as an indication of our high level skills. The management and staff of QNB Indonesia are pleased that we are a QNB Indonesia members and would like to encourage us to set both personal and professional goals at the highest level. We, are here to help you and we have great confidence in your ability to achieve those high level objectives.*

*The company's ultimate objective is to provide outstanding service to our customers at all times. Thus, we are encouraged to use our best judgement in all situations to achieve the Bank's goal of providing outstanding services at all times within our established policies and procedures.*



PT Bank QNB Indonesia Tbk  
Revenue Tower, Lantai 8  
District 8, SCBD Lot 13  
Jl. Jend. Sudirman Kav. 52 – 53  
Jakarta 12190

Tel (+62 21) 515 5155  
Fax (+62 21) 515 5388

*qnb.co.id*