

KODE ETIK PERUSAHAAN

CODE OF CONDUCT



RUANG LINGKUP KODE ETIK

Kode Etik Bank Jatim Diatur dalam buku pedoman No. 058/116/DIR/PRS/KEP tentang pedoman perilaku, etika kerja dan bisnis (*code of conduct*) tanggal 14 Mei 2019. Implementasi Kode Etik merupakan suatu keharusan yang arahnya adalah menjadikan tata kelola sebagai budaya perusahaan yang terukur melalui pedoman perilaku serta etika kerja & bisnis. Kode Etik merupakan referensi utama tentang sikap atau tindakan yang wajib dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan Insan Bank Jatim dalam menjalankan aktivitas sehari-hari di lingkungan Bank Jatim. Artinya pengurus dan pegawai wajib tunduk dan patuh terhadap kode etik yang ada di Bank Jatim.

Ruang lingkup Kode Etik meliputi:

- Hubungan Perusahaan dengan *Stakeholders*, misalnya: pedoman untuk organ Bank dan seluruh pegawai.
- Perilaku Lingkungan internal (Dewan Komisaris, Direksi, dan pegawai) dengan lingkungan eksternal misalnya benturan kepentingan, pemberian dan penerimaan hadiah dan donasi, kepatuhan terhadap peraturan dan kerahasiaan informasi.

POKOK KODE ETIK

Kode Etik atau Budaya Perusahaan merupakan suatu pedoman yang berfungsi sebagai:

1. Kodifikasi atau kompilasi kebijakan, peraturan pegawai yang menetapkan standar perilaku baik Bagi Pengurus maupun Pegawai dalam mewujudkan GCG dan budaya kerja Bank.
2. Acuan bagi setiap insan Bank dalam berperilaku yang baik dan profesional untuk mengatur diri sendiri atas dasar kepentingan bersama dengan semua *stakeholders*.
3. Dasar dalam menetapkan produk/jasa serta berbagai kegiatan yang dilakukan oleh Bank dipandang telah memenuhi pedoman perilaku, etika kerja dan bisnis yang ditetapkan.
4. Acuan untuk menjaga hubungan yang baik antara insan Bank dengan pihak-pihak luar yang terkait berlandaskan prinsip-prinsip GCG serta penerapan perilaku, etika kerja dan bisnis. Penerapan *Code of Conduct* merupakan keharusan dan wajib dipatuhi oleh setiap insan Bank secara konsisten yang menunjukkan bahwa Bank menjunjung nilai-nilai budaya serta etika bisnis dan perilaku dalam menjalankannya. Sebagai pedoman perilaku, etika kerja dan bisnis Bank, *Code of Conduct* sejalan dengan visi dan misi yang ingin dicapai oleh Bank dan didukung oleh nilai-nilai yang dijunjung tinggi sesuai budaya kerja Bank (*corporate culture*) yang berlaku.

PENGUNGKAPAN PENERAPAN KODE ETIK

Implementasi *Code of Conduct* merupakan kewajiban bagi pengurus dan pegawai Bank. *Code of conduct* ini akan selalu dijadikan pedoman dalam penyusunan kebijakan, manual/prosedur maupun praktik manajemen. Dalam rangka membangun komitmen penerapan kode etik, maka seluruh pengurus dan pegawai akan menerapkan kode etik dengan komitmen

SCOPE OF CODE OF CONDUCT

Bank Jatim's Code of Conduct is regulated in manual book No. 058/116/DIR/PRS/KEP concerning code of conduct, work ethics and business (code of conduct) dated May 14, 2019. Implementation of the Code of Conduct is a must of which lead to making governance as a company culture that can be measured through guidelines for behavior and work & business ethics. The Code of Conduct is the main reference about the attitudes or actions that must be taken and which should not be carried out by Bank Jatim Personnel in carrying out daily activities within the Bank Jatim environment. This means that managers and employees are obliged to obey and comply with the code of conduct in Bank Jatim.

The scope of the Code of Conduct includes:

- Company Relationships with Stakeholders, for example: guidelines for Bank organs and all employees.
- Behavior of internal environment (Board of Commissioners, Directors, and employees) with the external environment such as conflicts of interest, giving and receiving gifts and donations, compliance with regulations and confidentiality of information.

PRINCIPALS OF CODE OF CONDUCT

The Code of Conduct or Corporate Culture is a guideline that functions as:

1. Codification or compilation of policies, employee regulations that set standards of behavior both for Management and Employees in realizing GCG and the Bank's work culture.
2. Reference for every Bank employee in good and professional behavior to regulate themselves based on mutual interests with all stakeholders.
3. The basis for determining service products and various activities carried out by the Bank are deemed to have fulfilled the specified code of conduct, work ethics and business.
4. Reference to maintain a good relationship between the Bank's personnel and related external parties based on GCG principles and the application of behavior, work ethics and business. The implementation of the Code of Conduct is a must and must be obeyed by every Bank employee consistently showing that the Bank upholds cultural values as well as business ethics and behavior in carrying it out. As a code of conduct, and work and business ethics of the Bank, the Code of Conduct is in line with the vision and mission to be achieved by the Bank and supported by values that are upheld in accordance with the prevailing corporate culture.

DISCLOSURE ON CODE OF CONDUCT IMPLEMENTATION

Implementation of the Code of Conduct is an obligation for the Bank's management and employees. This code of conduct will always be used as a guideline in the formulation of policies, manuals/procedures and management practices. In order to build commitment to the implementation of the code of conduct, all management and employees will apply the code of conduct with commitment and consistency, which is

dan konsisten, yang didokumentasikan melalui penandatanganan Pakta Integritas atau Pernyataan Sikap Insan Bank Jatim tentang penerapan *Code of Conduct*. Pakta integritas ini berlaku sampai yang bersangkutan tidak aktif bekerja di Bank Jatim.

PENYEBARLUASAN KODE ETIK

Sarana penyebaran Kode Etik di antaranya:

- Portal Human Capital
- Portal Kepatuhan
- Pakta Integritas
- *Campaign Program*, meliputi:
 - *Printed advertising* (poster, banner, hanging banner, stiker, dan *standing* mika)
 - *Campaign* lainnya berupa agenda, *mouse pad*, *flashdisk*, kipas kertas, payung, *tumbler*, *powerbank*, dan pin baju

Salah satu bentuk kampanye *risk culture* adalah melalui penggunaan pin pada sebelah kiri seragam

One of the forms of risk culture campaign is through the use of a pin attached on the left side of the uniform

- Portal dan Identitas Perusahaan
- Kuis
- Media Sosial
- *Employee Involvement Campaign* di antaranya Lomba cipta lagu *Expresi*
- *Leaders Talks Values*

SANKSI PELANGGARAN KODE ETIK

Sanksi pelanggaran Kode Etik diatur dalam buku pedoman No. 058/251/DIR/HCP/KEP tentang pedoman pelaksanaan reward and punishment system tanggal 6 September 2019. Sanksi akan diberikan pada setiap insan Bank Jatim yang telah terbukti melakukan pelanggaran dan secara sah pelanggaran itu dilakukan oleh yang bersangkutan. Bobot sanksi baru dapat ditentukan setelah jenis pelanggaran diketahui. Semua jenis sanksi administratif yang berupa hukuman jabatan ringan, sedang, maupun berat ditetapkan dengan Surat Keputusan Direksi, dan yang bersangkutan akan kehilangan kesempatan untuk mengikuti pendidikan/pelatihan yang dibiayai oleh Bank selama yang bersangkutan belum selesai menjalani hukuman dan/atau mendapatkan rehabilitasi dari Direksi.

TINGKATAN SANKSI ADMINISTRATIF

- Bukan hukuman jabatan
 - Peringatan pembinaan:
 - teguran lisan dengan membuat berita acara
 - teguran tertulis
 - pernyataan tidak puas secara tertulis
 - Hukuman jabatan ringan

documented through the signing of the Integrity Pact or Statement of Attitudes of Bank Jatim's Personnel regarding the implementation of the Code of Conduct. This integrity pact is valid until the person concerned is not actively working at Bank Jatim.

DISSEMINATION OF CODE OF CONDUCT

Facilities for the dissemination of Code of Conduct are as follows:

- Human Capital portal
- Compliance portal
- Integrity Pact
- Campaign Program, covering:
 - Printed advertising (posters, banners, hanging banners, stickers, and standing mika)
 - Other campaigns in the form of agenda, mouse pads, flashdisks, paper fans, umbrellas, tumblers, power banks, and pins

- Corporate Portal and Identity
- Quizzes
- Social Media
- Employee Involvement Campaign, among others, Song Creation Competition "Expresi"
- Leader Talks Values

SANCTION FOR CODE OF CONDUCT VIOLATIONS

Sanctions for violations of the Code of Conduct are regulated in manual book No. 058/251/DIR/HCP/KEP concerning guidelines for implementing the reward and punishment system on September 6, 2019. Sanctions will be given to each personnel of the Bank who has been proven to have violated and legally violated by the person concerned. New sanctions can be determined after the type of violation is known. All types of administrative sanctions in the form of mild, moderate, or severe sentence are determined by a Decree of the Board of Directors, and the person concerned will lose the opportunity to attend education/training funded by the Bank as long as the person concerned has not finished serving and is receiving rehabilitation from the Board of Directors.

LEVEL OF ADMINISTRATIVE SANCTIONS

- punishment unrelated to position
 - Coaching warning:
 - verbal reprimands by making minutes
 - written warning
 - statement not satisfied in writing
 - Light penalties related to position

- Penundaan kenaikan gaji karena KPI untuk masa paling lama 1 (satu) tahun
- Penurunan personal *grade* 1 (satu) tingkat atau 2 (dua) tingkat
- Hukuman jabatan sedang
 - Demosi 1 (satu) tingkat
 - Demosi 2 (dua) tingkat atau lebih
- Hukuman jabatan berat
 - Pencabutan mandat memegang jabatan
 - Pemberhentian dengan hormat atas permintaan sendiri
 - Pemberhentian dengan hormat bukan atas permintaan sendiri
 - Pemberhentian dengan tidak hormat

- Postponement of salary increase due to KPI for a maximum period of 1 (one) year
- Personal grade decrease of 1 (one) level or 2 (two) levels
- Medium penalties related to position
 - Demotion of 1 (one) level
 - Demotion of 2 (two) levels or more
- Severe penalties related to position
 - Revocation of position mandate
 - Dismissal with respect at own request
 - Dismissal with respect not on own request
 - Dismissal with no respect

PELANGGARAN KODE ETIK BESERTA SANKSI YANG DIBERIKAN PADA TAHUN BUKU 2019

No.	Cabang/ Divisi	Pelanggaran	Piak Terlibat	Sanksi Pelanggaran
1	Cabang	Penyalahgunaan Narkotika	1	Demosi 1 (satu) tingkat
2	Cabang	Kelalaian prosedur yang berakibat penyalahgunaan Uang Setoran SPP Siswa SMAN (Nasabah) oleh Petugas Dash Pick Up	3	Teguran Lisan
3	Cabang	Pelanggaran prosedur perkreditan untuk kepentingan pribadi	3	Pemberhentian Dengan Tidak Hormat, Teguran Tertulis
4	Cabang	Pemalsuan Data Kredit Fiktif Debitur Multiguna	6	Pemberhentian Dengan Tidak Hormat, Teguran Lisan
5	Cabang	Kesalahan Prosedur Pencairan Kredit Standby Loan	3	Teguran Lisan, teguran Tertulis
6	Cabang	Penyalahgunaan transaksi penarikan tunai	4	Pemberhentian Dengan Tidak Hormat, Teguran Lisan
7	Cabang	Indikasi Fraud	6	Pemberhentian Dengan Tidak Hormat, Teguran Lisan
8	Cabang	Pelanggaran prosedur permasalahan kredit investasi umum	4	Teguran Lisan
9	Cabang	Penyalahgunaan Dana Angsuran Cash Pick Up Nasabah (Debitur) Kredit Mikro	4	Surat Pernyataan Tidak Puas Secara Tertulis, Ekstra 1 Tahun
10	Cabang	Kelalaian prosedur dalam analisa pembiayaan dan penerimaan fee/komisi oleh petugas dari debitur KPR	4	Demosi 1 (satu) tingkat, Teguran Lisan
11	Divisi	Permasalahan Kredit Debitur	1	Pemberhentian Dengan Tidak Hormat
Total			39	

VIOLATIONS OF CODE OF CONDUCT AND SANCTIONS GIVEN IN 2019 FISCAL YEAR

No.	Branch/ Division	Violation	Number of Involved Parties	Sanction for Violators
1	Branch Office	Use of Drugs	1	Demotion by 1 (one) level
2	Branch Office	Procedure negligence by a Cash Pick-Up Officer which resulted in misuse of Tuition Fee deposited by High School Student customers	3	Reprimand
3	Branch Office	Violation of lending procedure for personal purposes	3	Termination of Work Contract, Written warning
4	Branch Office	Forgery of fictitious credit data of multiguna debtors	6	Termination of Work Contract, Oral warning
5	Branch Office	Mistake in the procedure for Standby Loan disbursement	3	Oral Warning, written warning
6	Branch Office	Misuse of cash withdrawal transaction	4	Termination of Work Contract, Oral warning
7	Branch Office	Fraud indication	6	Termination of Work Contract, Oral warning
8	Branch Office	Violation of procedure for general investment non-performing loan	4	Oral warning
9	Branch Office	Misuse of Installment Funds Cash Pick-Up of a Micro Loan Customer (Debtor)	4	Written Letter of Disappointment, Extra 1 Year
10	Branch Office	Procedure negligence by an officer for KPR debtor in analyzing payment and receipt of fee/ commission	4	Demotion by 1 (one) level, Oral warning
11	Division	Issue in a debtor's credit	1	Termination of Work Contract
Total			39	

KEBIJAKAN UNTUK MENCEGAH TERJADINYA INSIDER DEALING

Kebijakan Bank Jatim dalam mencegah terjadinya insider trading diatur dalam buku pedoman nomor 057/008/DIR/KEP/TRE tanggal 11 Januari 2018 tentang Kode Etik Pasar Atas Aktivitas Tresuri.

Insider Dealing adalah adanya informasi orang-dalam non-publik yang material dan informasi tersebut digunakan untuk keuntungan pribadi atau pihak terkait dengan melakukan transaksi instrumen keuangan yang terkait dengan informasi tersebut. Para pegawai Bank khususnya yang berada di lingkungan Tresuri dilarang terlibat maupun melakukan insider dealing.

Para dealer tresuri dilarang secara sengaja atau tidak sengaja, mendapat keuntungan atau mencari keuntungan dari informasi rahasia, atau membantu orang lain dengan informasi tersebut untuk mendapatkan keuntungan bagi Bank atau nasabah mereka. Oleh karena itu, para *dealer* tresuri Bank memiliki kewajiban untuk memahami persyaratan dari peraturan perundangan terkait yang mengatur mengenai *insider dealing* dan penyalahgunaan pasar sendiri dan pasar lainnya.

BENTURAN KEPENTINGAN

Dalam menjalankan aktivitas bisnis yang berpedoman pada tata kelola, sebuah Bank wajib melakukan pengelolaan benturan kepentingan. Pengelolaan benturan kepentingan ini bertujuan untuk menciptakan iklim kerja yang memprioritaskan kepentingan Bank di atas kepentingan pribadi maupun kepentingan meningkatkan hubungan baik dengan pemasok, nasabah, serta pihak-pihak pemangku kepentingan lainnya.

Bank telah memiliki kebijakan dan pedoman benturan kepentingan sebagaimana diatur dalam Surat Edaran Direksi Nomor 053/282/SE/DIR/KPTH tanggal 31 Desember 2015.

PENGELOLAAN BENTURAN KEPENTINGAN

Hubungan yang menimbulkan benturan kepentingan

- Hubungan Kepengurusan, bila Pengurus dan/atau pegawai Bank Jatim menjabat sebagai pengurus dan/atau pejabat eksekutif pada perusahaan lain yang memiliki hubungan bisnis dengan Bank.
- Hubungan Keuangan, bila Pengurus dan/atau pegawai Bank Jatim menerima penghasilan, bantuan Keuangan atau pinjaman dari pemegang saham, nasabah/debitur, pemasok, mitra kerja, dan lainnya dalam rangka bisnis Bank.
- Hubungan kepemilikan, bila pengurus dan/atau pegawai Bank Jatim menjadi Pemegang Saham Pengendali di perusahaan lain yang memiliki hubungan bisnis dengan Bank.
- Hubungan kekeluargaan, sampai dengan derajat kedua secara vertikal dan horizontal.

PRINSIP PENANGANAN BENTURAN KEPENTINGAN

- Wajib mengutamakan kepentingan ekonomis Bank dan memastikan terhindar dari kerugian/kemungkinan berkurangnya keuntungan Bank yang mungkin timbul.
- Wajib mengungkapkan kondisi benturan kepentingan yang terjadi.

POLICY TO PREVENT INSIDER DEALING

Bank Jatim's policy in preventing insider trading is regulated in manual book No. 057/008/DIR/KEP/TRE dated January 11, 2018 concerning the Market Code of Ethics on Treasury Activities.

Insider Dealing is the existence of material non-public insider information and the information is used for personal or party benefit related to conducting financial instrument transactions related to that information. Bank's employees, especially those within Treasury are prohibited from engaging in or doing insider dealing.

Treasury dealers are prohibited, intentionally or unintentionally, from gaining profit or seeking for profit from confidential information, or helping others with that information to benefit the Bank or their customers. Therefore, the treasury dealers of the Bank have an obligation to understand the requirements of the relevant laws and regulations governing insider dealing and misuse of the own market and other markets.

CONFLICT OF INTEREST

In carrying out business activities that are guided by governance, a bank is required to manage conflicts of interest. The management of this conflict of interest aims to create a work climate that prioritizes the interests of the bank above personal interests and the interests of improving good relations with suppliers, customers and other stakeholders.

Bank Jatim has policies and guidelines for conflict of interest as stipulated in the Circular Letter of Board of Directors No. 053/282/SE/DIR/KPTH dated December 31st, 2015.

MANAGEMENT OF CONFLICT OF INTEREST

Relationships that cause conflicts of interest are as follows:

- Management Relationship, if the Management and/or employees of the Bank serve as management and/or executive officers in other companies that have business relations with the Bank.
- Financial Relationship, if the Management and/or employees of the Bank receive income, financial assistance or loans from shareholders, customers/debtors, suppliers, business partners, and others in the context of the Bank's business.
- Ownership relationship, if the manager and/or employee of the Bank becomes a Controlling Shareholder in another company that has a business relationship with the Bank.
- Family relationship up to the second degree vertically and horizontally.

PRINCIPLES FOR MANAGING CONFLICT OF INTEREST

- Must prioritize the economic interests of the Bank and ensure that it avoids losses/possible losses of Bank profits that may arise.
- Must disclose the condition of the conflict of interest that occurred.

- Pemilik benturan kepentingan tidak diperbolehkan terlibat dalam seluruh tahapan/aktivitas pengambilan keputusan yang dimaksud.

- The owner of the conflict of interest is not allowed to be involved in all stages/activities of the intended decision making.

PENANGANAN BENTURAN KEPENTINGAN

- Pengungkapan (*Disclosure*)
- Melalui sarana pengaduan *Whistle Blowing System* (WBS)
- Penerapan pengendalian gratifikasi
- Penerapan Kebijakan Pengunduran Diri dari jabatannya dalam kegiatan politik saat yang bersangkutan menjabat sebagai pengurus dan/atau pegawai Bank Jatim.

HANDLING OF CONFLICTS OF INTEREST

- Disclosure
- Through Whistle Blowing System (WBS)
- Implementation of gratification control
- Implementation of Policy of Resignation from their position in political activities when the person concerned serves a management and/or employee of Bank Jatim.

PENGUNGKAPAN BUDAYA PERUSAHAAN

Budaya perusahaan adalah Tata Nilai yang dipahami dan diaplikasikan seluruh jajaran pegawai dalam menjalankan tugas dan profesinya serta interaksi keseharian.

Tata Nilai tersebut meliputi:

- Orientasi Pada Pelanggan
- Kerjasama Tim
- Integritas
- Profesionalisme

Budaya Kerja ialah serangkaian anggapan-anggapan, nilai-nilai dan norma-norma yang membimbing bagaimana pegawai harus bersikap dan berperilaku dalam melaksanakan tugas.

- Kekuatan yang tidak terlihat yang mempengaruhi baik pemikiran, pembicaraan maupun tindakan manusia yang bekerja di dalam suatu organisasi
- Menentukan dan mengarahkan bagaimana perilaku pegawai dalam bekerja.
- Mendorong produktivitas pegawai sehingga meningkatkan hasil usaha Bank

FUNGSI BUDAYA KERJA

1. Pembeda antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya.
2. Sebagai penyampai kesan identitas pegawai suatu perusahaan.
3. Pembangkit komitmen bersama atas hal yang lebih besar daripada sekedar kepentingan pribadi.
4. Menciptakan dan melaksanakan fungsi Pengendalian sehingga menumbuhkembangkan sikap dan perilaku positif pegawai.

MANFAAT BUDAYA KERJA

Bagi Pegawai:

- Memberi arahan dalam bertindak dan bersikap dalam bekerja.

DISCLOSURE OF CORPORATE CULTURE

Corporate culture is a value needs to not only understand but apply to all levels of staff in conducting out its duties and profession including its daily interactions in the Company.

Those values consist of:

- Customer Orientation
- Teamwork
- Integrity
- Professionalism

Work Culture is a series of premises, values, and norms guide how employees must behave in conducting their respective duties.

- Unseen forces affect both thoughts, speech, and actions that work within an organization
- Determine and direct how employees should behave at work
- Encouraging productivity of employee to improve the Bank'S business result

FUNCTIONS OF WORK CULTURE

1. Distinguishing between one company with another company.
2. As an expression of the identity of an employee of a company.
3. Generating a joint commitment to something greater than just personal interests.
4. Creating and implementing Control functions so as to foster positive employee attitudes and behaviors.

BENEFITS OF WORK CULTURE

For Employees:

- Give direction in acting and behaving in the work.

- Memiliki persepsi yang sama dalam pencapaian tujuan perusahaan.
- Meningkatkan produktifitas dan prestasi pegawai

- Have the same perception in achieving company goals.
- Increase employee productivity and performance

Bagi Perusahaan:

- Meningkatkan citra perusahaan.
- Sebagai acuan/pedoman dalam semua kebijakan.
- Mengurangi tingkat perputaran pegawai.
- Memperoleh dukungan semua pihak.

For Companies:

- Improve company image.
- As a reference/guideline in all policies.
- Reducing employee turnover.
- Obtaining the support of all parties.

Sikap Dasar Budaya Kerja

1. Komitmen (Rasa Keterkaitan)
Seluruh jajaran harus merasa terikat erat dan mengenali falsafah perusahaan.
2. Kompetensi (Rasa Memiliki Kemampuan)
Pengembangan kemampuan dalam diri setiap individu dalam perusahaan sesuai dengan kompetensinya.
3. Konsisten

Basic Attitudes of Work Culture

1. Commitment (Sense of Relation) All levels must feel closely bound and recognize the company's philosophy.
2. Competence (Sense of Having Ability) Development of abilities in every individual in the company in accordance with their competencies.
3. Consistence

Sikap yang terpadu antara tindakan dengan kompetensi dari setiap individu.

An integrated attitude between actions and competencies of each individual.

5 (Lima) Pilar Budaya Kerja :

5 (Five) Pillars of Work Culture:

- Bank Jatim adalah Bank Umum Milik Pemerintah Daerah.
- Bank Jatim berorientasi pada pasar dan secara berkesinambungan membina hubungan yang saling menguntungkan dengan nasabah dan mitra usaha lainnya.
- Bank Jatim menerapkan *Good Corporate Governance* dengan mengutamakan prinsip ke hati-hatian guna menjaga kepercayaan masyarakat dan pemilik.
- Bank Jatim mengakui peranan dan menghargai kepentingan setiap pegawai.
- Bank Jatim mengupayakan terciptanya semangat kebersamaan agar pegawai melaksanakan tugas dan kewajiban secara profesional.

- Bank Jatim is a Commercial Bank Owned by the Regional Government.
- Bank Jatim is market-oriented and continuously fosters mutually beneficial relationships with customers and other business partners.
- Bank Jatim applies Good Corporate Governance by prioritizing the prudent principle in order to maintain the trust of the community and the owner.
- Bank Jatim recognizes the role and respects the interests of every employee.
- Bank Jatim strives to create a spirit of togetherness so that employees can carry out their duties and obligations professionally.

NILAI UTAMA BUDAYA BANK JATIM

CORE VALUES OF BANK JATIM CULTURE

EXCELLENCE

EXCELLENCE

Selalu memberikan segala sesuatu melebihi ekspektasi. Dengan arti lain, senantiasa mengembangkan dan melakukan perbaikan di segala bidang untuk mendapatkan nilai tambah optimal dan hasil yang terbaik secara terus menerus. perilaku utama:

Always provide and present everything exceeded expectations. In the other words, constantly develop and make improvements in all areas to achieve optimum added value, and the best results continuously. Key behaviors:

FAST & SIMPLICITY

FAST & SIMPLICITY

Senantiasa tanggap dan sigap dalam dinamika perubahan dengan menghadirkan produk dan layanan yang mudah digunakan oleh customer, Panduan Perilaku :

Always be responsive over the dynamics of change by meeting customer needs, and presenting customer friendly products and services, behavior guidelines:

- Senantiasa berinisiatif secara konsisten untuk menawarkan dan memberikan solusi terbaik dengan cepat, tepat dan mudah
- Senantiasa memberikan kepastian produk dan layanan yang akurat, aman, nyaman, bernilai tambah dan memenuhi standar tinggi yang melampaui harapan customer

- Always consistently take initiatives to offer and provide the best quick, precise, and easy solution
- Always provide products and services which are accurate, safe, convenient, value added, and meet the standard that exceed customer expectations

- Senantiasa menyederhanakan masalah yang ada untuk memberikan solusi terbaik, cepat dan tepat bagi customer

AGILE & BUSINESS SAVVY

Bekerja dengan cepat, gesit, cekatan, responsive dan proaktif dalam menangkap peluang bisnis, yang diterapkan oleh seluruh insan perusahaan dengan perbaikan berkelanjutan, Panduan Perilaku :

- Senantiasa melihat dan menangkap peluang untuk memberikan nilai tambah kepada pertumbuhan perusahaan secara berkelanjutan
- Senantiasa bekerja dengan cekatan dalam melaksanakan tugas dan pro aktif dalam mendapatkan peluang yang ada
- Senantiasa fokus dan disiplin mengeksekusi prioritas
- Senantiasa melakukan evaluasi dan pemantauan secara rutin baik terhadap proses kerja maupun hasil kinerja untuk dapat mengidentifikasi peluang-peluang perbaikan
- Senantiasa patriotis dan memiliki mental juara serta berani melakukan terobosan
- Luwes (tidak kaku) dan memiliki jiwa yang fleksibel sesuai situasi bisnis dan kebutuhan customer

PROFESSIONAL

Melaksanakan serta menguasai tugas dan tanggungjawabnya dengan berkomitmen untuk mencapai hasil yang optimal, perilaku utama:

EXECUTION & RISK TAKER

Melaksanakan keputusan manajemen dengan keberanian mengambil risiko yang diperlukan, Panduan Perilaku :

- Menyelesaikan pekerjaan secara tuntas, akurat dan tepat waktu
- Bekerja secara cerdas, yaitu efisien dan efektif, memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil yang maksimal
- Mengelola pekerjaan secara sistematis melalui proses perencanaan, pengorganisasian serta evaluasi dan pemantauan secara berkesinambungan
- Dalam upaya memberikan hasil yang terbaik, memiliki keberanian untuk mengambil risiko yang diperhitungkan secara cermat sehingga tidak akan merugikan kepentingan perusahaan
- Percaya diri atas hasil usaha dan peluang yang ada

PROACTIVE & ACCOUNTABLE

Mengambil inisiatif tinggi dengan melaksanakan pilihan berdasarkan prinsip dan nilai secara terbuka dan penuh tanggung jawab, Panduan Perilaku :

- Menetapkan standard yang tinggi sebagai tolok ukur keberhasilan kinerja dan dengan penuh tanggung jawab berusaha mencapai standard kinerja yang telah ditetapkan
- Senantiasa memelihara gairah dan semangat yang tinggi dalam bekerja
- Menumbuhkan rasa ikut memiliki dan berani bertanggung jawab untuk setiap tindakan dan keputusan yang kita buat
- Bertanggung jawab untuk memberikan kontribusi bagi tercapainya visi dan misi Bank Jatim

- Always simplify the existing problems to provide the best solution, quickly and precisely to the customer

Agile & Business Savvy

Working fast, nimble, agile, responsive and proactive in capturing business opportunities, which is conducted by all employees with continuous improvement, behavior guidelines:

- Always seek and seize opportunities to contribute added value to the company growth continuously
- Always work diligently in performing the tasks and pro-active in capturing the opportunities exist
- Always keep focused and be discipline in executing the priority tasks
- Evaluating and monitoring both to the work process and the results of performance on a regular basis, to be able to identify opportunities for improvement
- Always be patriotic, have a winning mentality and the courage to make a breakthrough
- Have a flexible spirit which is appropriate to business environment and customer needs

PROFESSIONAL

Performing and mastering duties and responsibilities, and commit to achieve optimal results, key behaviors:

EXECUTION & RISK TAKER

Carry out management decisions with the courage to take the necessary risks, behaviors guidelines:

- Accomplish the tasks completely, accurately and on time
- Work smart, which is efficient and effective, by optimally utilizing resources to achieve maximum results
- Manage work systematically through the process of planning, organizing, evaluating, and continuously monitoring as well
- In an effort to provide the best results, have the courage to take necessary risks carefully, so as not to put the company interests aside
- Have self-confidence over the opportunities and results

PROACTIVE & ACCOUNTABLE

Taking the initiative to carry out alternatives based on the principles and values, openly and responsibly, behaviors guidelines:

- Set a high standard as a benchmark of the performance, and to achieve the performance standard with best effort and full responsibility
- Always maintain a high working passion and spirit
- Foster a sense of belonging and be responsible for every action and decision made
- Be responsible to contribute in the achievement of the vision and mission of the Bank Jatim

INTEGRITY

Sikap konsisten dalam pemikiran dan perilaku serta jujur baik pada diri sendiri maupun orang lain berdasarkan nilai-nilai etika, perilaku utama:

HONESTY

Menjunjung tinggi kejujuran, ketulusan, keterbukaan dengan memperhatikan prinsip-prinsip kehati-hatian, Panduan Perilaku :

- Senantiasa berkata dan bertindak berdasarkan kebenaran, sesuai fakta dan kenyataan yang terjadi
- Bertindak jujur, ikhlas, terbuka, rendah hati, sederhana, beretika, menepati janji dan komitmen yang telah disepakati serta bertindak dengan tepat pada situasi yang tepat
- Memelihara niat yang murni dan penuh kerelaan, bertindak semata-mata demi kepentingan yang terbaik bagi Bank Jatim tanpa pamrih, dan tanpa ada maksud tersembunyi
- Memelihara transparansi dalam setiap tindakan dan pengambilan keputusan, dengan memberikan informasi yang relevan secara benar, tepat dan akurat, dengan tetap menjunjung tinggi prinsip-prinsip pribadi dan kerahasiaan
- Berani mengakui keterbatasan dan kesalahan, serta bersedia untuk melakukan perbaikan
- Menjadi teladan dalam segala situasi, melayani, menerima kritik, banyak mendengar
- Mematuhi aturan, kebijakan dan prosedur serta peraturan perundangan yang berlaku secara bijaksana dan dengan penuh tanggung jawab
- Mengambil keputusan secara bijaksana dalam berbagai situasi dengan tetap berpegang pada aturan dan kebijakan yang berlaku
- Memegang teguh prinsip dan pendirian yang diyakini benar dan tidak mudah berubah meskipun berada dalam tekanan atau situasi sulit
- Bekerja dengan penuh dedikasi, melindungi kepentingan dan kehormatan pribadi dan perusahaan serta selalu menjunjung tinggi kode etik profesi
- Menghindari peluang yang memungkinkan terjadinya benturan kepentingan
- Menjadi panutan dan teladan bagi orang lain dengan menjalankan apa yang diucapkan secara konsisten
- Menggunakan asset perusahaan dengan penuh tanggung jawab
- Mengambil keputusan secara obyektif dan bebas dari tekanan maupun pengaruh dari pihak manapun
- Berani mengemukakan saran, pendapat dan kritik secara obyektif dan terbuka

TRUST

Sikap saling menghargai dan terbuka di antara sesama anggota perusahaan yang dilandasi oleh keyakinan, kejujuran dan iktikad baik dalam pelaksanaan pekerjaan, Panduan Perilaku :

- Memperlakukan rekan kerja, pelanggan, dan semua pihak yang berkepentingan dengan penuh hormat dan santun
- Menjaga komunikasi yang penuh empati di antara sesama rekan kerja sehingga tercipta saling pengertian dalam hubungan interpersonalnya
- Menciptakan dan memelihara iklim lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman

INTEGRITY

To be consistent in thought and behavior, be honest to themselves and others based on ethical values, key behaviors:

HONESTY

Uphold honesty, sincerity, openness with regard to the principles of prudence, behaviors guidelines:

- Always speak and act on the truth, according to the fact and reality
- Act honest, sincere, open, humble, simple, ethical, keep promises and commitments made, and to act appropriately in the right situation
- Maintain a sincere intention and full compliance, act solely for the best interests of the Bank Jatim unconditionally, and without any ulterior motives
- Maintain transparency in every action and decision-making, by providing relevant information correctly and accurately, while upholding the principles of privacy and confidentiality
- Have the courage to recognize the limitations and mistakes, and be willing to make improvements
- Be a role model in all circumstances, to serve, to accept criticism, and be willing to listen more
- Comply with the rules, policies and procedures, and prevailing regulation wisely and responsibly
- Make wise decisions in various situations by sticking to the applied rules and policies
- Uphold the principles and stance which is believed to be right, and not easy to change, even under pressure or difficult situations
- Work with dedication, protect the honor and interests of personal and the company, and always uphold the professional code of ethics
- Avoid opportunities that enables the conflict of interest
- Be a role model and benchmark for others by consistently doing what the talked
- Use company property in a responsible manner
- Make decisions objectively and free from pressure or influence from any other party
- Have the courage to put forward suggestions, opinions and criticism objectively and openly

TRUST

Mutual respect and open attitude among fellow members of the company based on confidence, honesty and good faith in the execution of the work, behaviors guidelines:

- Treat co-workers, customers and all stakeholders with respect and courtesy
- Keep an empathetic communication between co-workers so as to create mutual understanding in interpersonal relationships
- Create and maintain a conducive and comfortable climate of working environment

- Menjalankan amanah yang diberikan dengan penuh komitmen dan tanggung jawab sehingga tumbuh suatu kepercayaan yang langgeng. Menempatkan kepentingan perusahaan di atas kepentingan pribadi maupun golongan
- Menjalin kerja sama antar individu dan antar unit kerja untuk bersama-sama berupaya mewujudkan tercapainya tujuan organisasi
- Saling memberikan bantuan dan dukungan yang positif terhadap sesama rekan kerja dan berkontribusi aktif untuk mencapai tujuan bersama
- Menghormati perbedaan di antara para pegawai dan menjadikan perbedaan itu sebagai titik awal untuk mencapai sinergi

- Carry out the mandate given with full commitment and responsibility to build a sustainable trust, and put any corporate interests above personal or group interests
- Establish cooperation between individuals and working units to jointly work toward the achievement of organizational goals
- Provide assistance and positive support for fellow co-workers, and contributes actively to achieve shared goals
- Respect the differences between employees, and make the differences as a starting point to create synergy

SYNERGY

Kerjasama yang saling menguntungkan yang dilakukan dengan komitmen untuk meningkatkan nilai tambah bagi kedua belah pihak, perilaku utama:

SYNERGY

Mutually beneficial cooperation undertaken with a commitment to increase the added value for both parties, key behaviors:

RESPECT

Menerapkan sikap saling menghargai, menghormati dan membimbing dengan tulus ikhlas dengan menjunjung tinggi nilai kesopanan, Panduan Perilaku :

RESPECT

Implement mutual appreciation, respect and guide sincerely to uphold the values of decency, behaviors guidelines:

- Berbuat kepada orang lain sebagaimana harapan bagaimana diperlakukan orang lain
- Senantiasa berbaik sangka kepada orang lain
- Menghargai dan menjunjung tinggi kehormatan orang lain
- Menghindari perilaku yang merusak diri
- Menghargai keunikan diri sendiri, mengembangkan diri dan atasi kelemahan

- Treat others as expectations of how to be treated by others
- Always be positive think to others
- Respect and uphold honor of others
- Avoid self-destructive Behavior
- Appreciate the uniqueness of themselves, develop and overcome weaknesses

COLLABORATION

Bersama menciptakan nilai tambah untuk mewujudkan pertumbuhan dan perkembangan perusahaan, Panduan Perilaku :

COLLABORATION

Together create added value to create growth and development of the company, behaviors guidelines:

- Berorientasi pada hasil yang positif
- Saling bekerjasama untuk mencapai tujuan dan atau kesepakatan
- Sangat suka berdiskusi dan menjaga efektivitasnya
- Rasa memiliki yang tinggi
- Menghargai dan memberikan pengakuan serta memiliki standar etos kerja yang tinggi

- Be positive result oriented
- Work together to achieve the shared goals and or agreements
- Very like to discuss and maintain effectiveness
- Have a high sense of belonging
- Appreciate, give recognition, and have a high standard of work ethic

INNOVATION

Kreativitas atau kemampuan untuk menghasilkan sesuatu yang baru dan menjadikan sesuatu yang sudah ada menjadi lebih baik secara terus menerus sesuai kebutuhan customer, perilaku utama:

INNOVATION

Creativity or the ability to produce something new and make something already become better continuously according to customer needs, key behaviors:

EAGER TO LEARN

Perilaku pegawai yang senantiasa meningkatkan pengetahuan diri agar perusahaan dapat tumbuh secara berkelanjutan, Panduan Perilaku :

EAGER TO LEARN

The behavior of employees which constantly improve their knowledge that enable the company to grow in a sustainable manner, behavior guidelines:

- Rasa ingin tahu yang tinggi, optimis, ikhlas, konsisten dan visioner

- Have a high curiosity, optimistic, sincere, consistent and visionary

- Melakukan perbaikan berkelanjutan
- Selalu peka terhadap kebutuhan pelanggan dan proaktif untuk mengidentifikasi
- Senantiasa mengembangkan tingkat kompetensi agar dapat mengikuti perkembangan dan kemajuan sesuai tuntutan profesi
- Memiliki etos kerja yang baik untuk menjadi pembelajar sejati
- Memiliki semangat terus belajar sebagai bagian dari kehidupan, dan berproses mengubah tingkah laku menjadi lebih baik
- Suka bertemu orang baru, berdiskusi, berefleksi dan melakukan perubahan

- Perform continuous improvement
- Always be sensitive to customer needs, and proactively identify
- Constantly develop competency levels in order to meet the development and progress of the profession demands
- Have a good work ethic to become a true learner
- Have enthusiasm to keep learning as a part of life, and carry out the process of changing Behavior to be better
- Like to meet new people, discuss, reflect, and make changes

CREATIVITY

Senantiasa menciptakan sesuatu yang baru dan mengembangkan ide untuk mencapai hasil yang lebih baik, Panduan Perilaku :

- Inovatif dalam menciptakan peluang untuk mencapai kinerja melampaui ekspektasi
- Kreatif, inovatif, proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan solusi terbaik
- Selalu fokus untuk memberikan layanan dengan nilai tambah spesifik yang dibutuhkan pelanggan
- Selalu inovatif dan berorientasi untuk memberikan solusi yang optimal untuk memenuhi kebutuhan pelanggan
- Bersikap empatik terhadap keluhan dan permasalahan pelanggan dan capat tanggap untuk dapat memberikan solusi terbaik untuk setiap keluhan nasabah
- Teguh dalam pendirian dan intuitif
- Fleksibel, elaboratif, imajinatif, inisiatif, percaya diri
- Minat yang luas dan tidak pernah bosan

CREATIVITY

Always create something new and develop ideas to achieve better results, behaviors guidelines:

- Be Innovative in creating opportunities to achieve beyond expectations performance
- Be creative, innovative, proactive and responsive in providing the best solution
- Always focus on providing services with specific added value as customer needs
- Always be innovative and oriented to provide solutions which meet customer needs
- Be empathetic to customer complaints and problems, and responsive to provide the best solution for each complaint
- Have a strong stance and be intuitive
- Be flexible, elaborative, imaginative, initiative, and self-confident
- Have broad interests and never get bored