

Kod

Etika & Tingkah Laku

UNTUK INDUSTRI INSURANS HAYAT
(Diluluskan Oleh Bank Negara Malaysia)

Edisi Kedua, Februari 1999



PERSATUAN INSURANS HAYAT MALAYSIA

**KOD ETIKA
DAN
TINGKAH LAKU**

(Edisi Kedua, Februari 1999)



**PERSATUAN INSURANS HAYAT
MALAYSIA**

No. 4, Lorong Medan Tuanku Satu
Medan Tuanku, 50300 Kuala Lumpur
Tel: 291 6168, 291 6628, 291 8068
Fax: 2917978
E-mail: liaminfo@liam.org.my
Website: <http://www.liam.org.my>

KOD ETIKA DAN TINGKAH LAKU

KANDUNGAN

Bahagian I : GARIS PANDUAN KOD TINGKAH LAKU

Kod Etika (Kenyataan Falsafah)	1
1. Liputan	2
2. Cara-Cara Pengawasan	3
3. Garis Panduan: Tujuh Prinsip Utama	3 – 8
4. Kod Tingkah Laku Hanya Sebagai Panduan	8

Bahagian II : PENJUALAN INSURANS HAYAT

Pengenalan	9
1. Prinsip Penjualan Am	10
2. Penjelasan Tentang Kontrak	11
3. Pendedahan Maklumat Pengunderaitan	12
4. Akaun dan Aspek-Aspek Kewangan	12

Bahagian III : KENYATAAN AMALAN INSURANS HAYAT

Pengenalan	13
1. Tuntutan	13 – 14
2. Borang Cadangan	14
3. Polisi-Polisi dan Dokumen Sampingan	14 – 15
4. Bahan-Bahan Jualan/Iklan-Iklan	15

LAMPIRAN 1 :

CADANGAN BAGI ILUSTRASI BONUS/FAEDAH/DIVIDEN/HASIL	16
TAFSIRAN ISTILAH	17

**BAHAGIAN I:
KOD ETIKA DAN
TINGKAH LAKU
GARIS PANDUAN KOD
TINGKAH LAKU**

KOD ETIKA

(Kenyataan Falsafah)

1. Urusniaga insurans hayat adalah berdasarkan pada falsafah perkongsian risiko. Urusniaga sedemikian amat penting dan harus dikendalikan dan ditadbirkan dengan ketulusan dan etika yang setinggi-tingginya.
2. Ia adalah urusniaga yang berdasarkan pada kepercayaan dan kejujuran serta memerlukan sikap tanggungjawab dan tahap profesionalisme yang tinggi.
3. Keyakinan pemunya polisi dan orang ramai terhadap ketulusan dan kejujuran penanggung insurans hayat harus dijaga.
4. Penanggung insurans hayat mesti memastikan agar urusniaga dikendalikan dengan teratur dan teguh demi menjamin keselamatan simpanan pemunya polisi dan nama baik penanggung insurans hayat.
5. Penanggung insurans hayat mesti mengamalkan polisi yang cekap dan memberi layanan yang sempurna dan pantas kepada pemunya polisi, dan memberi bantuan serta nasihat jika perlu, untuk menjalin perhubungan yang baik.

Untuk mencapai objektif-objektif dan falsafah di atas, industri insurans hayat telah berusaha untuk menyusun tingkah laku di dalam satu kod untuk memberi garis panduan kepada mereka yang bekerja di dalam industri ini dan juga untuk menjaga dan mengamalkan tahap tingkah laku yang seragam serta senantiasa menjamin kepercayaan dan kebajikan pemunya-pemunya polisi.

KOD ETIKA DAN TINGKAH LAKU

(Garis Panduan Kod Tingkah Laku)

Sebagai pengawal simpanan pemunya polisi, penanggung insurans hayat mempunyai tanggungjawab untuk **menjaga kejujuran dan ketulusan mereka**. Di dalam urusan penanggung insurans hayat unsur yang penting ialah kepercayaan. Kepercayaan orang ramai terhadap keselamatan simpanan mereka, dan kepercayaan mereka terhadap kejujuran dan sikap profesional penanggung insurans hayat. Kepercayaan orang ramai terhadap pengurus penanggung-penanggung insurans hayat merupakan satu tanggungjawab yang besar. Mereka bertanggungjawab kepada pelanggan-pelanggan mereka untuk memastikan institusi mereka diuruskan secara profesional dan dengan dasar yang teguh. Oleh itu, kakitangan-kakitangan penanggung insurans hayat mestilah menjalankan urusan mereka dengan tingkah laku moral yang sebaik mungkin. Walaupun penanggung insurans hayat mungkin telah mematuhi kod etika tidak rasmi yang telah diuji masa dan diterima ramai untuk mencapai

taraf kelakuan yang diharapkan daripada mereka, pelbagaian dan kerencahan operasi insurans hayat masa kini memerlukan peraturan etika ini digariskan dan dikeluarkan sebagai satu garis panduan bertulis supaya dapat ditingkatkan dan dijagai sebagai **etika yang seragam dan selaras**.

1. Liputan

Untuk mempertingkatkan tahap operasi insurans hayat, garis panduan berikut telah diwujudkan dengan menggariskan **tahap minima tingkah laku** yang diharapkan daripada kakitangan-kakitangan penanggung insurans hayat di Malaysia. Garis panduan ini bertujuan untuk menyokong ketua eksekutif kesemua penanggung insurans hayat dalam usaha-usaha mereka untuk menegakkan tahap etika yang betul. Ia tidak menyekat penanggung insurans hayat daripada mengadakan peraturan yang lebih lengkap dalam menjaga mutu etika, jika mereka ingin berbuat demikian.

2. Cara-cara Pengawasan

Untuk memastikan garis panduan-garis panduan ini dipatuhi, pihak pengurusan penanggung insurans hayat mestilah mengambil langkah-langkah positif untuk mewujudkan cara-cara pengawasan yang berkesan. Pihak pengurusan sekurang-kurangnya hendaklah:-

- (a) mengkehendaki kesemua kakitangan (yang sedia ada dan pada masa perlantikan kakitangan baru) **menandatangani satu perjanjian** bahawa mereka mematuhi garis panduan-garis panduan tersebut - Bahagian I),
- (b) mengkehendaki kesemua pengantara (yang sedia ada dan pada masa perlantikan ejen baru) **menandatangani satu perjanjian** bahawa mereka mematuhi garis panduan-garis panduan tersebut - Bahagian II), dan
- (c) **menyerahkan tanggungjawab kepada ketua-ketua jabatan** untuk memastikan garis panduan-garis panduan ini dipatuhi setiap masa dan mengendalikan sebarang pertanyaan daripada kakitangan mengenai perkara-perkara yang berkaitan dengan kod etika.

Sebarang pelanggaran harus dilaporkan kepada jawatankuasa audit/disiplin (yang membuat laporan terus kepada lembaga pengarah) dan direkodkan di satu pusat. Kes-kes penipuan mesti dilaporkan dengan serta-merta kepada Bank Negara Malaysia dan pihak polis.

Jawatankuasa audit/disiplin adalah dikehendaki mengemukakan **laporan secara suku tahunan kepada Bank Negara Malaysia mengenai semua pelanggaran** yang telah dilakukan dan sebarang langkah pembedahan atau hukuman yang telah diambil.

3. Garis panduan ini mengandungi tujuh prinsip utama:-

- (i) Untuk mengelakkan **sebarang percanggahan kepentingan;**
- (ii) Untuk mengelakkan **sebarang penyalahgunaan kedudukan;**
- (iii) Untuk menghalang **penyalahgunaan maklumat;**
- (iv) Untuk memastikan bahawa **rekod yang berkenaan adalah sempurna dan tepat;**

- (v) Untuk memastikan **kerahsiaan perhubungan dan urusniaga** di antara penanggung-penanggung insurans hayat, pemunya-pemunya polisi dan pelanggannya;
- (vi) Untuk memastikan bahawa semua pemunya polisi dan pelanggan dan orang-orang yang berhubungan dengan penanggung-penanggung insurans hayat itu menerima **layanan yang adil dan saksama**.
- (vii) Untuk mengendalikan urusniaga dengan kejujuran dan keikhlasan yang mutlak.

3(i) Percanggahan Kepentingan

Kakitangan tidak boleh terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung dengan aktiviti-aktiviti yang bercanggah dengan kepentingan penanggung-penanggung insurans hayat. Aktiviti-aktiviti tersebut di antaranya adalah seperti berikut:-

(a) Kepentingan Kewangan Di Luar

Sekiranya kakitangan mempunyai sebarang kepentingan kewangan dengan pemunya-pemunya polisi, orang-orang yang membuat tuntutan atau pelanggan-pelanggan, sama ada

sebagai tuannya persendirian, rakan kongsi, pemunya saham, siputang atau siberhutang, ia adalah dikehendaki untuk melaporkan kepentingannya kepada pegawai atasan **secepat mungkin**. Selepas itu, kakitangan tersebut tidak boleh terlibat secara langsung dengan pemunya polisi, orang yang membuat tuntutan atau pelanggan itu selagi kepentingannya wujud.

Sekatan di atas tidak dikenakan dalam keadaan di mana kakitangan mempunyai pegangan saham dalam syarikat yang disenaraikan, melainkan jika pegawai atasan memutuskan kepentingan itu adalah **besar** dan kepentingan kewangan itu boleh menjejaskan objektif kakitangan tersebut. Pemunyaan saham yang memberi undi sebanyak 5% atau lebih dalam syarikat awam yang disenaraikan adalah dikira sebagai pegangan yang besar.

(b) Kepentingan Niaga Yang Lain

Sekiranya kakitangan menjalankan urusniaga selain daripada urusniaga penanggung insurans hayat pada waktu pejabat, maka ia adalah dikira sebagai percanggahan kepentingan. Ia adalah juga dikira sebagai percanggahan kepentingan sekiranya kakitangan memperolehi kepentingan dalam urusniaga atau penyertaan dalam urusniaga di luar penanggung insurans hayat dan menggunakan

waktu pejabat berlebihan sehingga menjejaskan tumpuan kakitangan terhadap penanggung insurans hayat yang berkenaan.

(c) Pekerjaan Lain

Sebelum membuat sebarang penglibatan, kakitangan adalah dikehendaki berbincang dengan pengurus atau ketua jabatannya mengenai sebarang kerja sambilan atau hal-hal urusan yang lain yang ia ingin sertai di luar masa kerja. **Kebenaran bertulis** daripada pengurus atau ketua jabatan hendaklah diperolehi sebelum kakitangan memulakan kerja sambilan atau kegiatan urusan yang lain. Kebenaran hanya patut diberi sekiranya tidak mengganggu kepentingan penanggung insurans hayat.

(d) Menjual Insurans hayat

Syarikat mestilah berhati-hati semasa mengunderait urusan insurans hayat dan kakitangan-kakitangan tidak boleh diletakkan dalam keadaan yang terdapat percanggahan kepentingan. Di mana kakitangan-kakitangan dibenarkan menjual insurans hayat, garis panduan-garis panduan yang berikut mesti dipatuhi:

1. Kakitangan mesti menyerahkan urusan insurans hayat terus

kepada syarikat melalui pegawai atasan mereka yang akan mengesahkan permohonan tersebut sebelum diunderaitkan.

2. Bagi kakitangan yang mempunyai kuasa dalam pengunderaitan dan tuntutan, segala kuasa untuk menerima permohonan ke atas urusan yang dikendalikan oleh mereka akan disahkan oleh pegawai atasan mereka terlebih dahulu.

(e) Keraian dan Hadiah

Kakitangan tidak boleh menerima sebarang jenis keraian yang mahal daripada pemunya polisi, orang yang menuntut atau pelanggan, bakal-bakal pelanggan atau pembekal melainkan jika dia dapat membalas balik sama ada secara peribadi atau dituntut balik daripada penanggung insurans melalui baucer perbelanjaan yang betul.

Walau bagaimanapun, kakitangan boleh **menerima tanda penghargaan yang tidak ada nilai komersial** semasa musim perayaan, jika penerimaannya itu tidak akan meletakkan kakitangan tersebut dalam keadaan yang menyulitkan; dan penolakan hadiah tersebut akan menjejaskan hubungannya dengan pelanggan. Kakitangan tidak boleh menerima sebarang hadiah dalam

bentuk wang tunai, bon, sekuriti bolehniaga, pinjaman persendirian, tiket kapalterbang dan sebagainya.

Kakitangan patut mengambil perhatian bahawa penerimaan sebarang hadiah, komisyen, bayaran, perkhidmatan, sagu hati, wang, harta atau apa-apa saja yang berharga untuk dirinya (atau saudara-maranya) atau faedah peribadi daripada sesiapa selain daripada penanggung insurans hayat, sebagai balasan perolehan sebarang kemudahan bank untuk orang di dalam pengeluaran kontrak insurans hayat, perjanjian atau urusanniaga adalah dilarang.

(f) Pengarah Korporat

Kakitangan **tidak boleh meminta untuk menjadi pengarah korporat**. Kakitangan tidak boleh menjadi pengarah syarikat lain sebelum mendapat kebenaran dari Ketua Pegawai Eksekutif (sekiranya Ketua Pegawai Eksekutif atau Pengarah, kebenaran mesti diperolehi dari Lembaga Pengarah). Kakitangan yang kini menjadi pengarah syarikat lain tanpa kebenaran haruslah memperolehi kebenaran dengan secepat mungkin sekiranya beliau ingin terus menjadi pengarah syarikat-syarikat tersebut.

Walau bagaimanapun, kakitangan boleh menjadi pengarah dalam pertubuhan-pertubuhan perkhidmatan

awam yang tidak berorientasikan keuntungan seperti institusi-institusi keagamaan, pendidikan, kebudayaan, sosial, kebajikan atau amal, tertakluk kepada garis panduan yang ditetapkan oleh syarikat.

(g) Tugas Pemegang Amanah

Kakitangan **adalah dilarang untuk meminta perlantikan sebagai wasi, pentadbir atau pemunya amanah bagi harta pusaka pemunya polisi**. Sekiranya perlantikan dibuat, kakitangan tersebut mesti mengisytiharkan kepentingannya kepada pegawai atasan dan tidak boleh melibatkan diri dalam kes tersebut.

3(ii) Penyalahgunaan Kedudukan

Kakitangan tidak boleh menggunakan nama atau kemudahan penanggung insurans untuk **kepentingan diri sendiri** sama ada dalam urusan politik, pelaburan, runcit atau lain-lain urusanniaga yang serupa. Kakitangan serta saudara-mara mereka juga tidak boleh menggunakan kemudahan syarikat mereka untuk meminjam dari atau berhutang kepada pemunya polisi dan pelanggan atau bakal pelanggan. Menggunakan kedudukan untuk memperolehi layanan istimewa dalam pembelian barangan, saham atau lain-lain sekuriti adalah dilarang.

Kakitangan adalah juga dilarang menggunakan kemudahan dan pengaruh syarikat bagi tujuan ***spekulasi dalam komoditi, emas, perak, matawang asing atau sekuriti***, sama ada untuk diri sendiri atau bagi pihak sahabat handai atau saudara-mara.

3(iii) Penyalahgunaan Maklumat

Kakitangan yang mempunyai maklumat yang diperolehi hasil daripada operasi syarikat tidak boleh digunakan untuk kepentingan diri sendiri atau untuk tujuan lain, melainkan untuk penanggung insurans hayat.

3(iv) Kesahihan Rekod dan Maklumat

Rekod perakaunan dan laporan mestilah ***lengkap dan tepat***. Kakitangan adalah dilarang dari membuat atau meminda catatan-catatan atau membenarkan sebarang catatan-catatan dibuat ke atas akaun, rekod atau dokumen penanggung insurans hayat, sekiranya ia adalah palsu atau yang boleh mengaburkan kesahihan sesuatu urusan serta mengelirukan had kuasa yang sebenar atau kebenaran dari pihak berkuasa yang berkenaan dengan urusan tersebut.

Semua rekod dan fail serta program komputer penanggung insurans hayat, termasuk fail peribadi kakitangan, penyata kewangan dan maklumat pemunya polisi, ***hanya boleh digunakan untuk tujuan-tujuan yang dibenarkan oleh pihak pengurusan sahaja***.

3(v) Kerahsiaan Komunikasi dan Transaksi

Menjaga ***kerahsiaan perhubungan dan urusan*** di antara penanggung insurans hayat dan pemunya polisi serta pelanggannya adalah penting bagi memelihara nama baik penanggung insurans hayat. Oleh yang demikian, kakitangan penanggung mestilah ***mengambil langkah-langkah yang perlu untuk menyimpan kerahsiaan maklumat dan urusaniaga pelanggan***. Kakitangan syarikat pada masa, atau selepas tamat pekerjaannya dengan syarikat ini tidak dibenarkan (kecuali dalam pengendalian tugasnya atau dengan kebenaran bertulis penanggung insurans hayat) mendedahkan atau menggunakan maklumat rahsia, bahan hakcipta, surat-menyurat, akaun-akaun atau urusaniaga-urusniaga penanggung dengan pemunya polisi. Kakitangan adalah dilarang menggunakan maklumat-maklumat ini untuk memperolehi faedah kewangan peribadi.

Maklumat perniagaan dan kewangan mengenai mana-mana pemunya polisi dan pelanggan hanya boleh digunakan atau boleh diberi kepada pihak ketiga sekiranya ia mendapat persetujuan bertulis dari pemunya polisi dan pelanggan tersebut atau menurut peraturan penukaran maklumat yang betul di antara penanggung insurans hayat, atau pendedahan itu diwajibkan oleh undang-undang.

3(vi) Layanannya Secara Adil dan Saksama

Kesemua urusan perniagaan di antara pihak penanggung insurans hayat dengan pemunya polisi serta pelanggan dan bakal pelanggan, dengan lain-lain kakitangan dan dengan mereka yang bersangkutan-paut dengan penanggung insurans hayat, haruslah **dijalankan dengan adil dan saksama**. Kakitangan tidak sepatutnya dipengaruhi oleh persahabatan atau perhubungan di dalam mengendalikan urusan perniagaan.

Segala keputusan mestilah dibuat atas dasar perniagaan. Kesemua urusan perniagaan istimewa dengan orang dalaman atau lain-lain kepentingan patut dielakkan. Jika urusan perniagaan itu dibuat maka urusan perniagaan tersebut mestilah mematuhi sepenuhnya dengan kehendak undang-undang, ditimbang berdasarkan kriteria perniagaan biasa dan didokumentasi-

kan sepenuhnya serta diluluskan terlebih dahulu oleh pengurusan syarikat.

3(vii) Kejujuran Mutlak dan Keikhlasan

Syarikat mesti menunjukkan kejujuran dan keikhlasan di dalam urusan perniagaan dengan pemunya polisi dan bakal pemunya polisi dan menjamin bahawa syarat-syarat kontrak adalah adil dan saksama.

4. Kod Tingkah Laku Hanya Sebagai Panduan

Garis panduan di atas adalah sebagai panduan dan petunjuk bagi meningkatkan tahap tingkah laku yang teratur dan sewajarnya serta amalan perniagaan yang betul di kalangan penanggung-penanggung insurans hayat. Walau bagaimanapun, kod tingkah laku ini, tidak menyekat kematangan pertimbangan kakitangan di dalam melaksanakan urusan perniagaan harian. Apabila terdapat kemusykilan mengenai perkara-perkara yang berkaitan dengan kod tingkah laku, kakitangan seharusnya mendapatkan panduan daripada pegawai-pegawai atasan mereka. Jika perlu, pegawai-pegawai atasan boleh mendapatkan panduan daripada Jawatankuasa Disiplin, Lembaga Pengarah atau daripada Bank Negara Malaysia.

**BAHAGIAN II:
KOD ETIKA DAN
TINGKAH LAKU
PENJUALAN INSURANS HAYAT**

KOD ETIKA DAN TINGKAH LAKU

(Penjualan Insurans Hayat)

PENGENALAN

- (i) Istilah “**insurans hayat**” yang digunakan di dalam kod ini meliputi semua jenis insurans hayat seperti insurans perkhidmatan rumah ke rumah dan/atau insurans hayat biasa, insurans anuiti, kontrak pencen, insurans berkaitan pelaburan dan insurans kesihatan kekal.
- (ii) Kod ini ditujukan kepada **pengantara** iaitu kesemua orang, termasuk kakitangan penanggung insurans hayat, yang menjual insurans hayat. Walau bagaimanapun golongan ini tidak termasuk broker insurans berdaftar yang tertakluk di bawah kod tingkah laku profesional yang berlainan.
- (iii) Ahli-ahli Persatuan Insurans Hayat Malaysia akan mengambil langkah untuk menguatkuasakan kod ini dan berusaha sepenuhnya bagi menjamin supaya mereka yang terlibat dengan penjualan insurans hayat mematuhi dan melaksanakan peraturan-peraturan tersebut. Jawatankuasa audit/disiplin penanggung insurans (yang ditubuhkan selaras dengan fasal 2(c) Bahagian I) akan bertanggungjawab untuk mengawasi perlaksanaan ke atas kod oleh ejen (Bahagian II) dan bertanggungjawab untuk mengemukakan laporan suku tahunan kepada Bank Negara Malaysia mengenai semua pelanggaran yang telah dilakukan dan sebarang langkah pembedahan atau hukuman yang telah diambil.
- (iv) Di dalam kes aduan dari pemunya polisi mengenai seseorang ejen yang telah melanggar peraturan kod, pengantara tersebut dikehendaki bekerjasama dengan penanggung insurans hayat untuk memastikan fakta-fakta tersebut.

Pengadu akan diberitahu yang dia boleh merujuk aduannya kepada penanggung insurans hayat yang berkenaan, jika belum berbuat demikian. Adalah menjadi tanggungjawab utama seseorang pengantara untuk mengendalikan perniagaannya dengan kejujuran dan keikhlasan yang mutlak sepanjang masa.

1. Prinsip Penjualan Am

1. Seseorang pengantara harus:-

- (i) memperkenalkan dirinya sebagai pengantara penanggung insurans hayat yang berkenaan serta menunjukkan kad kuasa pengantara berdaftar semasa berurusan dengan bakal pemunya polisi.
- (ii) mengenal pasti sebaik mungkin bahawa polisi yang dicadangkan bersesuaian dengan keperluan dan tidak melebihi kemampuan bakal pemunya polisi.
- (iii) memberi nasihat ke atas perkara-perkara mengikut kemahiran dirinya dan mencari atau merujuk

kepada nasihat pakar jika perlu.

- (iv) menganggap kesemua maklumat yang diberi oleh bakal pemunya polisi sebagai sulit kepada penanggung insurans hayat dan dirinya sendiri.
- (v) memberikan perbandingan yang lengkap dan jelas mengenai ciri-ciri setiap jenis polisi/pelaburan semasa membuat perbandingan dengan jenis-jenis polisi atau pelaburan-pelaburan yang lain.
- (vi) memberi perkhidmatan yang berlanjutan dan berterusan kepada pemunya polisi.

2. Seseorang pengantara tidak boleh:-

- (i) membuat kritikan yang tidak tepat dan tidak adil terhadap mana-mana penanggung insurans hayat.
- (ii) cuba memujuk bakal pemunya polisi supaya membatalkan polisi yang sedia ada, melainkan jika polisi yang sedia ada tidak bersesuaian dengan keperluan pemunya polisi.

2. Penjelasan Tentang Kontrak

1. Seseorang pengantara harus:-
 - (i) menjelaskan kesemua peruntukan yang terdapat di dalam suatu kontrak atau kontrak-kontrak yang dicadangkan bagi memastikan yang bakal pemunya polisi benar-benar faham akan penglibatan dirinya.
 - (ii) menumpukan perhatian pemunya polisi serta menjelaskan kepadanya akan sebarang larangan termasuk pengecualian yang terkandung di dalam polisi.
 - (iii) menumpukan perhatian kepada sifat jangka panjang polisi dan akibat-akibat penyerahan polisi dan pembatalan polisi yang awal.
 - (iv) menjelaskan sama ada polisi dikecualikan daripada cukai atau sebaliknya.
2. Di mana polisi berkongsi dalam keuntungan syarikat atau yang bergantung pada faktor-faktor boleh ubah seperti prestasi

pelaburan, ilustrasi yang jelas tentang perbezaan faedah tetap dan faedah yang dijangka mestilah ditunjukkan. Untuk kes polisi cagaran di mana perolehan matang adalah untuk menjelaskan pinjaman tetapi ia bergantung pada faedah-faedah tidak terjamin, ilustrasi jualan mesti menjelaskan tiada jaminan bahawa jumlah penuh pinjaman akan diperolehi apabila polisi matang.

3. Di dalam ilustrasi faedah yang dijangka, apabila sesuai mestilah diterangkan bahawa faedah tersebut adalah berdasarkan pada sesuatu anggaran tertentu, contohnya perisytiharan bonus masa hadapan. Oleh itu faedah-faedah adalah tidak dijamin dan faedah-faedah pada masa akan datang mungkin lebih rendah atau lebih tinggi daripada masa sekarang (prestasi pada masa lepas tidak semestinya berulang pada masa akan datang). Untuk polisi berkaitan pelaburan, mestilah dijelaskan bahawa nilai akan berubah bergantung pada naik turun nilai asas pelaburan.
4. Di mana ejen telah diberi ilustrasi oleh penanggung insurans hayat, dia mesti memberikan ilustrasi yang lengkap semasa berbincang dengan bakal pemunya polisi di dalam kontrak

yang berkenaan. Dia tidak boleh menambah atau memilih hanya aspek-aspek yang berfaedah. Ilustrasi jualan mesti disediakan selaras dengan cadangan-cadangan bagi ilustrasi bonus/faedah/dividen/perolehan seperti dalam Lampiran I.

3. P e n d e d a h a n M a k l u m a t P engunderaitan

Semasa menerima borang cadangan yang diisikan atau bahan-bahan yang lain pengantara harus:-

- (i) mengelakkan diri dari mempengaruhi pencadang dan menjelaskan bahawa segala jawapan atau kenyataan adalah di atas tanggungjawab pencadang.
- (ii) memastikan bahawa pihak pencadang telah diberitahu akan akibat-akibat daripada penyembunyian (non-disclosure) dan kenyataan-kenyataan yang tidak tepat dengan menumpukan perhatian pada kenyataan-kenyataan yang berkaitan di dalam borang cadangan dan menjelaskannya secara terperinci kepada pencadang.

4. Akaun dan Aspek-aspek Kewangan

Pengantara harus:-

- (i) memaklumkan penerimaan wang (melainkan ejen telah dibenarkan oleh penanggung insurans untuk menggunakan wang tersebut) dan mengendalikan satu akaun berkenaan dengan segala wang yang diterima daripada sesebuah polisi insurans dan mengasingkan premium daripada sebarang bayaran lain yang termasuk dalam wang tersebut.
- (ii) mengemukakan segala wang yang diterima daripada penjualan insurans hayat kepada syarikat dengan segera.

**BAHAGIAN III:
KOD ETIKA DAN
TINGKAH LAKU
KENYATAAN AMALAN
INSURANS HAYAT**

KOD ETIKA DAN TINGKAH LAKU

(Kenyataan Amalan Insurans Hayat)

PENGENALAN

Kenyataan ini merujuk kepada insurans hayat (kedua-dua insurans hayat rumah ke rumah dan insurans hayat biasa). Walaupun kenyataan ini tidak berbentuk mandatori, tetapi ia akan diiktiraf sebagai satu amalan insurans yang umum; namun begitu adalah difahamkan dalam situasi-situasi yang terkecuali, kenyataan-kenyataan ini adalah tidak sesuai untuk digunakan.

Insurans hayat merupakan satu perkhidmatan sosial dan tujuan industri adalah untuk mengurangkan peraturan-peraturan yang terlibat (sekaligus mengurangkan perbelanjaan pihak pemunya polisi dan penuntut polisi) di dalam pengeluaran polisi hayat yang baru dan pembayaran wang tuntutan. Peraturan-peraturan dikenakan untuk melindungi sebahagian besar pemunya-pemunya polisi akibat daripada penyembunyian maklumat oleh segolongan kecil pihak pencadang dan tuntutan yang tidak betul.

Untuk menjamin bahawa garis panduan tersebut dipatuhi, jawatankuasa Audit/Disiplin penanggung insurans (yang ditubuhkan selaras dengan fasal 2(c) Bahagian I) akan bertanggungjawab untuk mengawasi dan memastikan bahawa penanggung insurans (yang merujuk kepada Bahagian II) mematuhi garis panduan tersebut. Jawatankuasa Audit/Disiplin juga bertanggungjawab mengemukakan laporan ringkas secara sukutahunan kepada Bank Negara Malaysia mengenai semua pelanggaran yang telah didapati dan sebarang langkah pembedahan atau hukuman yang telah diambil.

1. Tuntutan

- (a) Seseorang penanggung insurans tidak akan menolak sebarang tuntutan tanpa alasan yang munasabah. Khususnya, seorang penanggung insurans tidak boleh menolak sesuatu tuntutan atas dasar 'penyembunyian maklumat' atau

- 'pernyataan silap' terhadap perkara yang di luar pengetahuan pencadang melainkan atas situasi yang tercatat di dalam proviso polisi atau proviso-proviso Akta Insurans 1996.
- (b) Dalam sebarang keadaan mengenai had masa untuk membuat laporan tuntutan, pihak penuntut dikehendaki supaya membuat laporan tuntutan terlebih dahulu dan melaporkan perkembangan yang selanjutnya secepat mungkin dalam tempoh masa yang berpatutan.
 - (c) Bayaran tuntutan mesti dibuat tanpa kelewatan sebaik sahaja kejadian yang diinsuranskan telah dibukti dan hak pihak penuntut menerima bayaran telah ditetapkan.
 - (d) Seorang penanggung insurans tidak harus menerima sebarang yuran perkhidmatan daripada pemunya polisi atau daripada orang yang menerima atau akan menerima faedah polisi.
- (a) Jika borang cadangan memerlukan pemberitahuan fakta-fakta material, satu kenyataan mesti dimasukkan di dalam deklarasi atau ditunjukkan dengan nyata di dalam borang atau dokumen supaya:-
 - (i) dapat menarik perhatian pemunya polisi tentang akibat yang akan diterima jika tidak memberitahu kesemua fakta-fakta material.
 - (ii) dapat memberi amaran kepada penandatanganan yang merasa ragu-ragu tentang sesuatu perkara sama ada ia fakta material ataupun tidak supaya memberitahu kesemua fakta-fakta tersebut.
 - (b) Penanggung insurans hayat akan memberi pemunya polisi satu salinan borang cadangan yang berkaitan dengan polisi bersama dengan polisi tersebut.

2. Borang Cadangan

Rekabentuk borang cadangan mesti selaras dengan Bahagian III Kod Amalan Baik untuk Perniagaan Insurans Hayat.

3. Polisi-polisi dan Dokumen Sampingan

- (a) Penanggung insurans akan senantiasa berusaha untuk memperbaiki borang cadangan dan dokumen-dokumen polisi supaya lebih ringkas dan mudah difahami tanpa mengubah ciri-ciri kontrak insurans dari segi undang-undang.

- (b) Polisi insurans hayat atau dokumen sampingan mesti menyatakan sama ada pemunya polisi mempunyai hak-hak ke atas nilai serahan di dalam sesuatu kontrak dan jika ada nyatakan apakah hak-hak tersebut.

(Nota:- Bahan-bahan ilustrasi jualan mestilah dapat memberi kefahaman dan keyakinan kepada pencadang bahawa insurans hayat seumur hidup atau insurans endowmen adalah bertujuan sebagai kontrak jangka panjang dan nilai serahan terutamanya pada tahun-tahun awal adalah kurang daripada jumlah premium yang telah dibayar. Polisi tidak seharusnya mempunyai nilai tunai apabila dibatalkan kecuali selepas pemunya polisi telah membayar premium selama tiga tahun ataupun lebih.)

4. Bahan-bahan Jualan/ Iklan-iklan

Penanggung insurans mesti menjamin bahawa maklumat yang terkandung di dalam bahan-bahan jualan/iklan-iklan adalah benar dan betul supaya tidak mengelirukan orang ramai.

CADANGAN BAGI ILUSTRASI BONUS/FAEDAH/DIVIDEN/HASIL

Semasa menyediakan ilustrasi tentang bonus/faedah/dividen/hasil untuk tujuan sebut-harga pada polisi insurans hayat, cadangan-cadangan yang berikut mesti dipatuhi:

- (a) Bakal pemunya polisi ilustrasi mesti diberitahu tentang sifat-sifat dan tujuan ilustrasi. Semua ilustrasi mesti dijelaskan melalui bahasa yang mudah difahami dan tidak mengelirukan kepada bakal pemunya polisi semasa penjualan insurans hayat.
- Ilustrasi tidak harus berdasarkan pada andaian yang tidak realistik dan ini mesti didahului oleh kenyataan peringatan yang bersesuaian (sesuai dan tepat), atau bagi kadar perangkaan bonus/faedah/dividen/hasil mestilah diberikan rujukan yang jelas di dalam ilustrasi yang terkandung kenyataan peringatan yang bersesuaian. Kenyataan ini haruslah :
- (i) menjelaskan tentang andaian-andaian di mana kadar telah dirangkakan contohnya bagaimana andaian kadar masa kini akan berterusan pada masa hadapan.
 - (ii) memberi amaran bahawa bonus/faedah/dividen/hasil adalah bergantung pada keuntungan masa depan/perolehan pelaburan dan ianya adalah tidak dijamin.
- (b) Pencapaian yang lalu tidak semestinya dijadikan panduan untuk pencapaian masa depan. Menekankan bahawa tiada jaminan terhadap faedah-faedah yang disebutkan dan ilustrasi mesti mengandungi perkataan-perkataan seperti 'kadar bonus dijangkakan' atau 'keuntungan bonus/nilai matang yang dirangkakan' atau 'nilai matang berdasarkan pada..' dan sebagainya.
- (c) Ilustrasi jualan mesti selaras dengan format yang terkandung dalam Jadual I hingga III dan Bahagian VI Kod Amalan Baik Untuk Perniagaan Insurans Hayat.

TAFSIRAN ISTILAH

Bagi tujuan ***Kod Etika dan Tingkah Laku***, istilah-istilah berikut mempunyai maksud seperti yang dinyatakan di bawah:

- i. ***“Penanggung Insurans hayat”*** merujuk kepada penanggung-penanggung insurans yang didaftarkan oleh Bank Negara Malaysia untuk mengendalikan perniagaan insurans hayat selaras dengan Seksyen 4 Akta Insurans 1996.
- ii. ***“Kakitangan”*** termasuk ketua pegawai eksekutif, pengarah eksekutif, pengarah bukan eksekutif, setiausaha dan pegawai-pegawai penanggung insurans hayat.
- iii. ***“Sanak-saudara”*** termasuk
 - (a) suami atau isteri orang itu;
 - (b) saudara lelaki atau perempuan orang itu;
 - (c) saudara lelaki atau perempuan kepada suami atau isteri orang itu;
 - (d) orang yang mempunyai pertalian nasab langsung ke atas atau ke bawah dengan orang itu;
 - (e) orang yang mempunyai pertalian nasab langsung ke atas atau ke bawah dengan suami atau isteri orang itu;
 - (f) suami atau isteri mana-mana orang yang disebut dalam perenggan (b), (c), (d) atau (e);
 - (g) orang yang mempunyai pertalian nasab langsung ke bawah dengan orang yang disebut dalam perenggan (b), (c) atau (f);
 - (h) bapa saudara, emak saudara atau sepupu kepada orang itu, atau kepada suami atau isteri orang itu; atau
 - (i) suami atau isteri, atau orang yang mempunyai pertalian nasab langsung ke atas atau ke bawah, dengan orang yang disebut dalam perenggan (h).

KOD ETIKA DAN TINGKAH LAKU

Persatuan Insurans Hayat Malaysia

DEKLARASI PEMATUHAN

Saya *Encik/Puan/Cik _____
(nama)

pemunya kad pengenalan nombor: _____

sebagai seorang *kakitangan/ejen dari

(syarikat)

mengisytihar dan mengesahkan yang saya telah membaca dan memahami kandungan Kod Etika dan Tingkah Laku yang dirujuk ke atas saya, dan juga mengisytiharkan bahawa saya akan memenuhi dan mematuhi segala peraturan yang terkandung di dalamnya.

(Tandatangan): _____

(Jawatan): _____

(Tarikh): _____

**(Sila potong yang mana tidak berkenaan.)*

Sila serahkan keratan ini kepada syarikat anda.

Ahli-Ahli

Persatuan Insurans Hayat Malaysia

1. AIA Bhd.
2. Allianz Life Insurance Malaysia Berhad
3. AmMetLife Insurance Berhad
4. AXA AFFIN Life Insurance Berhad
5. Etiqa Insurance Berhad
6. Gibraltar BSN Life Berhad
7. Great Eastern Life Assurance (Malaysia) Berhad
8. Hannover Re Malaysian Branch
9. Hong Leong Assurance Berhad
10. Malaysian Life Reinsurance Group Berhad
11. Manulife Insurance Berhad
12. MCIS Insurance Berhad
13. Prudential Assurance Malaysia Berhad
14. Sun Life Malaysia Assurance Berhad
15. Tokio Marine Life Insurance Malaysia Bhd.
16. Zurich Insurance Malaysia Berhad

* 23 Mei 2016

Kod Etika dan Tingkah Laku (Edisi Kedua)