

STANDAR PRAKTIK DAN KODE ETIK AGEN ASURANSI UMUM INDONESIA

BAB I KETENTUAN UMUM

I.1. Definisi

Dalam Standar Praktik dan Kode Etik Agen ini menggunakan beberapa istilah, dan yang dimaksud dengan :

- a. “AAUI” adalah Asosiasi Asuransi Umum Indonesia.
- b. “Agen” adalah orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha, yang bertindak untuk dan atas nama Perusahaan Asuransi Umum dan memenuhi persyaratan untuk mewakili Perusahaan Asuransi Umum memasarkan produk asuransi umum sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian; Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 mengenai Penyelenggaraan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi dan Perusahaan Reasuransi Syariah dan peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku dibidang Perasuransian
- c. ”Kode Etik Agen” adalah Standar Praktik dan Kode Etik Agen Asuransi Umum
- d. “Nasabah” adalah pemegang polis, tertanggung dan/atau penerima manfaat dalam polis asuransi umum.
- e. “Perusahaan Asuransi Umum” adalah perusahaan yang menyelenggarakan usaha jasa pertanggung risiko yang memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti, atau pembayaran lain kepada Nasabah, yang berhak pada waktu tertentu yang diatur dalam polis, yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.
- f. “Perjanjian Keagenan“ adalah perjanjian untuk memasarkan produk asuransi umum untuk dan atas nama Perusahaan Asuransi Umum yang dibuat dan ditandatangani oleh dan antara Agen dan Perusahaan Asuransi Umum.

I.2. Latar Belakang

Perusahaan Asuransi Umum melakukan pengembangan usahanya melalui saluran distribusi salah satunya adalah Agen. Setiap Agen dalam melakukan kegiatan pemasaran dan/atau penjualan produk-produk asuransi umum harus dilakukan secara profesional, jujur, adil, transparansi, dan akurat dengan integritas tinggi untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap Perusahaan Asuransi Umum serta harus menerapkan segenap keahlian, perhatian, dan kecermatan dalam melayani atau bertransaksi dengan pemegang polis atau tertanggung.

AAUI memiliki komitmen untuk selalu menjaga standar profesionalitas dan etika yang tinggi dalam kegiatan pemasaran dan penjualan produk-produk asuransi umum di Indonesia yang dilakukan oleh Agen.

Kode Etik Agen ini disusun oleh AAUI untuk menjadi dasar, aturan tingkah laku dan etika bagi setiap Agen dalam kegiatan pemasaran dan/atau penjualan produk-produk asuransi umum di Indonesia.

Setiap Agen wajib memahami dan mematuhi ketentuan-ketentuan dalam Kode Etik Agen ini.

Apabila terdapat ketentuan dalam Kode Etik Agen ini yang berbeda dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, maka ketentuan yang lebih ketat yang berlaku.

BAB II

KEWAJIBAN AGEN

- II.1. Kepatuhan Terhadap Peraturan Yang Berlaku**
Agen wajib mematuhi dan tunduk pada ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, Kode Etik Agen, peraturan AAUI dan peraturan Perusahaan Asuransi Umum yang diwakili, termasuk segala perubahannya.
- II.2. Kepatuhan Terhadap Perjanjian Keagenan**
Agen wajib mematuhi dan tunduk pada ketentuan sebagaimana diatur dalam Perjanjian Keagenan dengan Perusahaan Asuransi Umum, termasuk dalam melaksanakan seluruh hak dan kewajibannya. Agen dalam kedudukannya sebagai wakil dari Perusahaan Asuransi Umum wajib menempatkan kepentingan Perusahaan Asuransi Umum di atas kepentingan pihak lainnya.
- II.3. Kewajiban Terhadap Profesi**
- a. Perjanjian Keagenan
Agen wajib memiliki dan menandatangani Perjanjian Keagenan dengan perusahaan asuransi umum sebelum melakukan kegiatan pemasaran. Agen wajib untuk memahami dan melaksanakan isi dari perjanjian keagenan yang ditandatangani hanya dengan satu Perusahaan Asuransi Umum.
 - b. Sertifikasi Keagenan
Agen wajib memiliki sertifikasi keagenan yang dikeluarkan oleh AAUI sebelum melakukan pemasaran dan/atau penjualan produk asuransi umum dari Perusahaan Asuransi Umum.
 - c. Pelatihan dan Pengembangan
Agen wajib mengikuti pelatihan dan pengembangan dasar dan lanjutan untuk meningkatkan profesionalisme pekerjaannya sebagaimana disyaratkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, peraturan AAUI dan Perusahaan Asuransi Umum yang diwakili, termasuk segala perubahannya.
- II.4. Kewajiban Terhadap Perusahaan Asuransi Umum**
- a. Dokumen Pemasaran
Agen wajib menggunakan dokumen pemasaran resmi dan terkini yang dikeluarkan oleh Perusahaan Asuransi Umum yang diwakilinya.
 - b. Kegiatan Pemasaran
Agen wajib melakukan kegiatan pemasaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perusahaan Asuransi Umum yang diwakilinya dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - c. Premi
 - 1) Agen wajib memberitahukan jumlah premi yang harus dibayarkan oleh Nasabah sesuai dengan yang ditetapkan oleh ketentuan polis dan aturan Perusahaan Asuransi Umum.
 - 2) Agen wajib mendorong Nasabah untuk membayar premi langsung ke Perusahaan Asuransi Umum. Bilamana Nasabah menghendaki untuk menitipkan premi kepada Agen

dan diberikan kewenangan oleh Perusahaan Asuransi Umum untuk menerima titipan pembayaran premi dari Nasabah maka Agen wajib segera menyetor premi kepada Perusahaan Asuransi Umum, sesuai dengan ketentuan polis dan/atau aturan yang berlaku di Perusahaan Asuransi Umum tersebut.

d. Hak Milik Intelektual

Agen wajib mendapatkan persetujuan dari Perusahaan Asuransi Umum yang diwakilinya dalam hal Agen bermaksud menggunakan karya cipta, paten, merek dan/atau logo, termasuk namun tidak terbatas pada piranti lunak komputer (*software*) dari Perusahaan Asuransi Umum yang diwakilinya.

e. Kepemilikan dan Kerahasiaan Atas Data Nasabah

Setiap data Nasabah adalah milik dari Perusahaan Asuransi Umum. Agen dilarang untuk memberitahukan kepada pihak ketiga dan/atau menggunakan data Nasabah dan informasi lainnya yang didapatkan dalam rangka menjalankan kewajibannya sebagai Agen termasuk informasi mengenai Perusahaan Asuransi Umum kepada pihak ketiga selain untuk kepentingan Perusahaan Asuransi Umum dimana Agen terdaftar, kecuali:

- 1) setelah mendapat persetujuan dari Perusahaan Asuransi Umum dalam hal informasi yang berkaitan dengan Perusahaan Asuransi Umum, atau dari Perusahaan Asuransi Umum dan Nasabah dalam hal berkaitan dengan data Nasabah, atau
- 2) untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan

f. Surat Permohonan Penutupan Asuransi (SPPA) dan Kelengkapannya

Agen wajib selalu memastikan bahwa Nasabah memberikan informasi yang jelas, benar dan lengkap dalam pengisian SPPA maupun semua dokumen kelengkapan terkait. SPPA harus ditandatangani oleh Nasabah dan Agen dilarang memanipulasi dan/atau mengubah data-data yang diberikan oleh Nasabah (kecuali dengan persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Nasabah dan Perusahaan Asuransi Umum dalam hal polis telah diterbitkan).

Agen wajib menyampaikan data dan informasi Nasabah ke Perusahaan Asuransi Umum secara akurat dan tepat waktu.

g. Laporan

Dalam setiap permohonan penutupan asuransi dari calon Nasabah, Agen wajib senantiasa memberikan informasi yang jelas, benar dan lengkap tentang Nasabah dalam laporan sebagaimana ditetapkan oleh Perusahaan Asuransi Umum.

h. Tindak Pidana Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme dan Anti-Korupsi

- 1) Agen wajib senantiasa mematuhi segala aturan dan ketentuan tentang tindak pidana pencucian uang dan pendanaan terorisme yang berlaku di Perusahaan Asuransi Umum yang diwakilinya dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia;

- 2) Agen wajib mematuhi kebijakan dan prosedur anti-korupsi yang berlaku di Perusahaan Asuransi Umum, dan semua peraturan perundangan anti-korupsi yang berlaku di Indonesia. Termasuk tetapi tidak terbatas pada; Agen dilarang memberikan, menawarkan untuk membayar atau memberikan, atau menjanjikan atau mengizinkan sesuatu yang berharga, baik secara langsung maupun tidak langsung, kepada pejabat pemerintah, sementara mengetahui bahwa hal itu dalam rangka untuk mempengaruhi suatu tindakan atau keputusan pejabat pemerintah, atau untuk mendapatkan atau mempertahankan bisnis atau mengamankan keuntungan yang tidak semestinya; dan
- 3) Agen wajib mengikuti pelatihan-pelatihan mengenai anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme dan anti-korupsi yang diselenggarakan dan diwajibkan oleh Perusahaan Asuransi Umum dan perundang-undangan dan aturan pemerintah yang berlaku.

i. Perpindahan Agen

Apabila Agen bermaksud untuk pindah dari suatu Perusahaan Asuransi Umum ke Perusahaan Asuransi Umum lainnya, maka Agen wajib melakukan perpindahan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan dan perundang-undangan yang berlaku dan menyerahkan surat pengunduran diri kepada Perusahaan Asuransi Umum terdahulu. Dan selanjutnya Agen wajib menyerahkan kepada Perusahaan Asuransi Umum yang baru yaitu salinan pengunduran diri yang sudah disetujui dari Perusahaan Asuransi Umum sebelumnya, serta surat pernyataan yang menyatakan bahwa Agen:

- 1) telah menyelesaikan seluruh kewajibannya pada Perusahaan Asuransi Umum sebelumnya; dan
- 2) tidak melakukan twisting yaitu tindakan yang membujuk dan/atau mempengaruhi pemegang polis, tertanggung, atau peserta untuk merubah spesifikasi polis yang ada atau mengganti polis yang ada dengan polis yang baru pada Perusahaan Asuransi Umum lainnya, dan/atau membeli polis baru dengan menggunakan dana yang berasal dari polis yang masih aktif pada suatu Perusahaan Asuransi Umum lainnya. Apabila Agen yang masih bekerja sama dengan perusahaan asuransi selain Perusahaan Asuransi Umum bermaksud mengikat perjanjian dengan Perusahaan Asuransi Umum, maka Agen wajib mendapatkan persetujuan dari perusahaan asuransi tempat Agen dimaksud bekerja sebelumnya.
- 3) Tidak melakukan churning, yaitu tindakan membujuk dan mempengaruhi pemegang polis, tertanggung, atau peserta untuk merubah spesifikasi polis yang ada atau mengganti polis yang ada dengan polis yang baru pada Perusahaan Asuransi Umum yang sama, dan/atau membeli polis baru dengan menggunakan dana yang berasal dari polis yang masih aktif dari Perusahaan Asuransi Umum yang sama tanpa penjelasan terlebih dahulu kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta mengenai kerugian yang dapat diderita oleh pemegang polis akibat perubahan penggantian tersebut.
- 4) Tidak melakukan pooling, yaitu mengalihkan penjualan produk yang telah dilakukannya kepada Agen lainnya.

j. Keterbukaan

Agen wajib setiap saat memberikan informasi yang jelas, benar, akurat dan lengkap kepada Perusahaan Asuransi Umum yang diwakili, calon Nasabah dan Nasabah. Agen dilarang

menyampaikan informasi yang bersifat keliru dan menyesatkan kepada Perusahaan Asuransi Umum yang diwakili, calon Nasabah dan Nasabah.

Agen dilarang menyembunyikan informasi/fakta yang sebenarnya kepada Perusahaan Asuransi Umum yang diwakili, mengenai calon Nasabah dan Nasabah.

k. Bantuan Investigasi, Pemeriksaan dan Audit

Agen wajib senantiasa bekerjasama dan memberikan bantuan yang terbaik kepada Perusahaan Asuransi Umum yang diwakili dalam hal terjadi investigasi atau pemeriksaan atau audit baik dari tim pemeriksa Perusahaan Asuransi Umum sendiri, pihak ketiga maupun dari pihak yang berwenang dari pemerintah. Bantuan tersebut termasuk tapi tidak terbatas pada memberikan kesempatan, akses terhadap data-data terkait yang ada pada Agen.

l. Manipulasi Penjualan

Agen dilarang untuk memanipulasi penjualan untuk tujuan mendapatkan insentif atau memenangkan kontes atau award. Termasuk tetapi tidak terbatas pada dalam kegiatan memanipulasi penjualan adalah melakukan bujukan untuk mengakhiri polis segera setelah mendapatkan insentif atau memenangkan kontes atau *award*.

m. Pencemaran Nama Baik

Agen dilarang mencemarkan nama baik dan reputasi Perusahaan Asuransi Umum yang diwakilinya dan AAUI.

n. Pemasaran dan Presentasi

Agen melakukan penjualan produk asuransi berdasarkan kebutuhan calon Nasabah atau Nasabah. Dengan demikian Agen wajib:

- 1) Memperlihatkan identitas dan sertifikasi keagenannya kepada calon Nasabah atau Nasabah sebelum memulai proses pemasaran dan penjualan.
- 2) Mengenali kebutuhan calon Nasabah atau Nasabah serta memastikan produk yang dipasarkan sesuai dengan kebutuhan calon Nasabah atau Nasabah.
- 3) Mengaplikasikan prinsip/aturan “KENALI NASABAH ANDA” sebagaimana diatur dalam peraturan dan perundangan-undangan yang berlaku.
- 4) Menjelaskan atau menyampaikan informasi yang akurat, jelas, jujur dan tidak menyesatkan mengenai produk asuransi kepada calon pemegang polis, tergantung termasuk mengenai: fitur produk asuransi, manfaat produk asuransi, persyaratan yang berkaitan dengan produk asuransi.

o. Pelayanan

Agen wajib memberikan pelayanan secara profesional, menyeluruh, efisien, konsisten dan berkelanjutan kepada Nasabah dan Perusahaan Asuransi Umum. Untuk itu, Agen wajib memiliki pengetahuan yang memadai tentang produk asuransi, Perusahaan Asuransi Umum yang diwakili dan prinsip-prinsip asuransi.

- p. Menghindari konflik kepentingan
Agen wajib menghindari konflik kepentingan serta mengambil keuntungan secara pribadi yang dapat merugikan kepentingan Nasabah maupun Perusahaan Asuransi Umum yang diwakilinya.

- q. Dalam hal peran aktif dalam tanggung jawab sosial perusahaan asuransi dan pemahaman masyarakat terhadap asuransi Agen diharapkan dapat berperan aktif dalam pelaksanaan kebijakan tanggung jawab sosial perusahaan (*corporate social responsibility*) dan berperan dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap asuransi.

- r. Menciptakan dan menjaga harmonisasi
Agen wajib menciptakan dan menjaga harmonisasi dengan rekan sesama Agen Asuransi Umum, memperlakukan sesama agen dengan baik, membantu dan selalu berusaha menjalin komunikasi dan tali silaturahmi

BAB III

SANKSI PELANGGARAN KODE ETIK

III.1. Perusahaan Asuransi Umum dapat mengenakan sanksi kepada setiap Agen yang melakukan pelanggaran atas ketentuan dalam Kode Etik Agen, antara lain, berupa:

- a. Peringatan tertulis;
- b. Pelaporan pelanggaran Agen kepada AAUI untuk dimasukkan ke dalam Daftar Agen dalam pemantauan dan/atau untuk dilakukan pencabutan sertifikasi keagenan;
- c. Penonaktifan Agen sementara (skorsing);
- d. Pengakhiran Perjanjian Keagenan; dan/atau
- e. Sanksi hukum berupa tuntutan hukum baik pidana maupun perdata.

Pengenaan sanksi dapat dilakukan secara sekaligus bergantung kepada jenis pelanggaran ketentuan Kode Etik Agen.

III.2. AAUI dapat mengenakan sanksi kepada setiap Agen yang melakukan pelanggaran Kode Etik Agen berdasarkan pelaporan tertulis dari Perusahaan Asuransi Umum yang antara lain berupa:

- a. Pencabutan sertifikasi keagenan; dan/atau
- b. Pencantuman pada Daftar Agen dalam pemantauan untuk jangka waktu paling sedikit 6 (enam) bulan.

III.3. Pencabutan sertifikasi keagenan dan/atau pencantuman dalam Daftar Agen dalam pemantauan dapat dilakukan oleh AAUI dalam hal Agen terbukti:

- a. Melakukan kegiatan pemasaran produk asuransi umum tanpa memiliki sertifikasi yang sah (penutupan dilakukan oleh dummy Agen) dan masih berlaku dari AAUI;
- b. Melakukan tindak pidana yang terkait dengan usaha perasuransian;
- c. Membantu dan/atau memfasilitasi tindak pidana pencucian uang, pendanaan terorisme, penyuapan, dan korupsi; dan
- d. Melakukan pelanggaran berat lainnya sebagaimana diatur dalam peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

.....akhir tulisan.....