



PT ASURANSI JIWA TUGU MANDIRI KODE ETIK KEAGENAN (PEDOMAN PERILAKU)

PENGANTAR

PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri (Tugu Mandiri / Perusahaan) menjalankan usahanya atas dasar kepercayaan yang diberikan oleh segenap *stake holder* diantaranya namun tidak terbatas pada Pemegang Saham, Nasabah, Pekerja dan Masyarakat Umum terhadap kinerja dan integritasnya. Kepercayaan ini juga bergantung pada perilaku pribadi dan kapabilitas para Pekerja, Manager dan Mitra Usaha yang bertindak untuk dan atas nama Perusahaan.

Tenaga Penjual adalah lini pertama yang berhadapan dengan Nasabah. Pertumbuhan usaha yang menguntungkan serta berkesinambungan sangat ditentukan oleh kesuksesan dan kesinambungan dari kegiatan penjualan.

PENERAPAN

Pedoman Perilaku ("Pedoman") ini mencerminkan prinsip-prinsip guna mendukung pertumbuhan penjualan yang berkesinambungan. Prinsip-prinsip merupakan standar minimum bagi semua Tenaga Penjual ("Agen" / "Agen Penjualan") baik ia sebagai mitra usaha Tugu Mandiri. Pedoman ini diharapkan dapat mencegah situasi / kondisi yang dapat mencederai Integritas Agen ataupun Integritas Tugu Mandiri.

Pedoman Perilaku ini berlaku terhadap semua tenaga penjual yang melakukan penjualan produk-produk Asuransi dan Dana Pensiun Tugu Mandiri dan sekaligus bertindak untuk dan atas nama di depan Nasabah.

Jika Undang Undang atau kebijakan Perusahaan menetapkan standar-standar yang lebih tinggi atau lebih ketat daripada Pedoman ini, maka Agen Penjualan harus mematuhi penerapan standar-standar yang lebih tinggi dan lebih ketat tersebut.

PRINSIP-PRINSIP

Agen Penjualan pada setiap tingkatannya harus mematuhi prinsip-prinsip dan perilaku sebagai berikut :

I. LISENSI

Agen Penjualan harus memiliki lisensi sebagaimana mestinya dan senantiasa memperbaruinya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta terdaftar dan/atau disetujui / memiliki akreditasi berdasarkan kebijakan Tugu Mandiri untuk menjual Produk Asuransi dan Dana Pensiun.

1. Agen Penjualan tidak boleh menjual produk Asuransi sebelum memegang lisensi sebagaimana ditentukan secara tegas oleh Undang Undang dan/atau akreditasi yang sah, masih berlaku dan terdaftar pada Tugu Mandiri.
2. Agen Penjualan tidak boleh mewakili atau terdaftar sebagai seorang Agen dengan penyelenggara asuransi lain jika ia telah berlisensi atau terdaftar pada Tugu Mandiri, kecuali untuk hal itu, Tugu Mandiri memberikan persetujuannya secara tegas.

II. PERKENALAN DAN PENGUNGKAPAN DIRI

Sebelum memulai proses penjualan, Agen Penjualan wajib memperkenalkan dirinya dan Tugu Mandiri dimana ia berlisensi dan/atau terdaftar.

1. Agen Penjualan harus menyampaikan kepada Nasabah kewenangan / otorisasi diri yang didapatkan dari Tugu Mandiri.
2. Agen Penjualan harus memperlihatkan lisensinya apabila diminta oleh Nasabah.

III. INTEGRITAS

Agen Penjualan harus bertindak dengan penuh integritas setiap saat.

1. Agen penjualan harus berkata dan bertindak secara terbuka dan jujur kepada Nasabah, Tugu Mandiri dan rekan usaha (*act in utmost good faith*).
2. Agen Penjualan tidak boleh mengambil keuntungan yang tidak sewajarnya dari seorang Nasabah yang berkaitan dengan jenis kelamin, kurangnya pengalaman, kurangnya pendidikan, usia muda, ketidapkintaran, kurangnya kebiasaan bisnis atau gangguan kesehatan dari seorang Nasabah.
3. Agen penjualan tidak boleh dengan sengaja menyesatkan nasabah atau Perusahaan melalui pernyataan-pernyataan palsu dan/atau menahan nahan informasi penting.

Konflik Kepentingan

1. Agen Penjualan tidak boleh merugikan kepentingan seorang Nasabah atau Tugu Mandiri atas suatu tujuan untuk mendapatkan keuntungan pribadi.
2. Agen Penjualan tidak boleh secara tidak benar menggunakan kedudukannya sebagai seorang Agen atau pengetahuan yang didapatkan karena kedudukannya untuk keuntungan pribadinya.

Tindakan Pidana

1. Agen Penjualan dilarang melakukan perbuatan yang bersifat pencurian atau penipuan.
2. Agen Penjualan tidak boleh, baik langsung maupun tidak langsung, memalsukan sebuah dokumen, menggunakan informasi palsu dalam iklan, menimbulkan atau menyebabkan setiap kesalahpahaman tentang syarat-syarat, manfaat-manfaat polis asuransi atau setiap resiko dalam menjual produk-produk asuransi.
3. Agen Penjualan tidak boleh mengubah baik formulir ataupun dokumen yang disediakan Tugu Mandiri atau formulir / dokumen yang diberikan Nasabah kepadanya.
4. Agen Penjualan tidak boleh mengubah atau turut campur (mempengaruhi) Nasabah dalam pengisian keterangan-keterangan/data-data kedalam formulir proposal atau formulir lainnya.
5. Agen Penjualan tidak boleh terlibat dalam kegiatan illegal melalui pihak ketiga, nasabah, pekerja Tugu Mandiri atau Agen Penjualan lainnya.
6. Agen Penjualan harus membantu Tugu Mandiri untuk mematuhi dan menerapkan prinsip-prinsip *Know Your Customer* untuk mencegah pencucian uang dan agar tidak dimanfaatkan sebagai alat pencucian uang.
7. Agen Penjualan tidak boleh menyediakan atau memungkinkan pemanfaatan (digunakannya) Perusahaan / Tugu Mandiri sebagai media bagi penyediaan dukungan financial kepada pergerakan kejahatan terorganisir / terorisme.

Imbal Jasa (Reward & Rebates)

1. Agen Penjualan tidak boleh meminta atau menerima hadiah, manfaat, atau pemberian dari Nasabah sebagai balasan untuk setiap jasa berdasarkan Polis Asuransi termasuk jasa-jasa pembayaran premi atau setiap jasa lainnya.
2. Agen Penjualan tidak boleh menawarkan hadiah atau potongan komisi kepada Nasabah sebagai motivasi untuk membeli Polis Asuransi.
3. Agen Penjualan tidak boleh menawarkan komisi/insentifnya kepada Nasabah dalam meyakinkan Nasabah untuk membeli sebuah Produk Asuransi.
4. Agen Penjualan tidak boleh menawarkan untuk membagi komisi / insentifnya kepada orang lain agar orang tersebut mau untuk menjual Produk Asuransi untuk dan atas nama Agen Penjualan.



5. Agen Penjualan tidak boleh membagi kompensasi yang diperoleh dari penjualan sebuah Produk Asuransi kepada orang lain yang bukan merupakan Agen Penjualan Tugu Mandiri yang berlisensi dan disetujui / terdaftar.
6. Agen Penjualan tidak boleh meminta atau menerima bagian dari hasil dari ahli waris berdasarkan sebuah produk Asuransi.
7. Agen Penjualan tidak boleh memfasilitasi, meyakinkan, membimbing, memotivasi atau menawarkan setiap manfaat kepada Agen Penjualan lain atau Pekerja Perusahaan Tugu Mandiri untuk bergabung dengan penyelenggara asuransi lain.

IV. RASA HORMAT (RESPECT)

Agen Penjualan harus senantiasa memberikan rasa hormat (respect) dalam hubungannya dengan Nasabah.

1. Agen Penjualan tidak boleh berperilaku kasar atau tidak sopan terhadap Nasabah atau rekanan usaha.
2. Agen Penjualan harus menjaga untuk tidak memberikan kritik yang tidak berdasar atau tidak perlu terhadap kompetensi, perilaku, saran atau tanggungjawab Agen Penjualan lain, tapi harus siap, saat diminta untuk dengan benar memberikan saran kepada Nasabah dalam prosedur keluhan dan bekerjasama dengan Perusahaan dalam penyelidikan keluhan-keluhan dan dalam hal diperlukannya suatu penegakan hukum.
3. Agen Penjualan tidak boleh mencemarkan nama baik Perusahaan, Lembaga Asuransi, yang merupakan sebuah pelanggaran pidana berdasarkan Undang Undang.
4. Agen Penjualan tidak boleh mengancam untuk melancarkan atau benar-benar melancarkan setiap tindakan hukum terhadap setiap orang atau asosiasi tanpa sebab yang benar, termasuk dalam hal ini tindakan Agen Penjualan dalam rangka mencegah agar keluhan mengenai pelanggaran terhadap Pedoman ini atau Undang Undang dan Peraturan Peraturan Asuransi tidak diajukan terhadap Agen Penjualan atau menghalangi penyampaian sebuah keluhan atau untuk meyakinkan setiap orang untuk menarik atau membatalkan keluhan.
5. Agen Penjualan tidak boleh secara tidak benar turut campur dalam setiap proposal yang diajukan oleh Agen Penjualan lain.

V. PELAYANAN KEPADA NASABAH

Agen Penjualan harus memberikan layanan dengan SPIRIT (Service Excellence, Professional, Integrity, Responsibility & Trustworthy, Innovative dan Teamwork).

KONSEKUENSI PELANGGARAN

Konsekuensi atas pelanggaran terhadap Kode Etik Keagenan ini dapat berakibat rusaknya reputasi PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri maupun Agen Penjualan, dan dapat membawa konsekuensi hukum tertentu / sanksi hokum berdasarkan Undang Undang, termasuk Surat Peringatan, Denda, Penghentian Semengara, atau Pencabutan Lisensi. Pelanggaran tersebut juga dapat berakibat :

1. Berakhirnya / Pemutusan Hubungan Keagenan antara Agen Penjual dengan Tugu Mandiri.
2. Pelaporan Agen Penjual ke dalam “**Daftar Hitam**” pada Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia.
3. Pelaporan / pengaduan kepada Pihak yang berwajib.