BANK NEGARA MALAYSIA
CENTRAL BANK OF MALAYSIA

# Ketelusan dan Penzahiran Produk

Terpakai pada:

1. Bank berlesen, termasuk bank digital
2. Bank Islam berlesen, termasuk bank digital Islam
3. Penanggung insurans berlesen
4. Pengendali takaful berlesen
5. Institusi kewangan pembangunan yang ditetapkan
6. Broker insurans dan broker takaful yang diluluskan
7. Penasihat kewangan dan penasihat kewangan Islam yang diluluskan
8. Pengeluar instrumen pembayaran dan pembayaran Islam yang ditetapkan dan yang diluluskan

Diterbitkan pada: 2 Disember 2024 BNM/RH/PD 028-136

# ISI KANDUNGAN

**BAHAGIAN A GAMBARAN KESELURUHAN**

1 Pengenalan ....3
2 Kebolehgunaan....3
3 Peruntukan Undang-undang ....4
4 Tarikh Kuat kuasa....4
5 Tafsiran....4
6 Dokumen dasar dan instrumen undang-undang yang berkaitan ....7
7 Garis Panduan yang digantikan ....8

**BAHAGIAN B KEPERLUAN AM UNTUK DOKUMEN DASAR**

8 Pengawasan dan akauntabiliti yang berkesan ....9
9 Prinsip utama penzahiran ....10
9.2 Penzahiran yang tepat pada masanya....10
9.3 Penzahiran yang jelas dan mudah....11
9.4 Penzahiran yang tepat, relevan dan mencukupi....12
9.5 Penegasan terhadap maklumat penting....13
9.6 Penzahiran yang konsisten dan boleh dibandingkan ....13
10 Masa penzahiran ....13
10.2 Penzahiran sebelum kontrak....13
10.3 Penzahiran ketika menandatangani kontrak ....14
10.4 Penzahiran sepanjang tempoh kontrak....15
11 Penzahiran digital ....15
12 Penzahiran maklumat pelanggan....19
13 Penzahiran untuk iklan....20
13.2 Iklan hendaklah jelas dan tidak mengelirukan....20
13.3 Iklan hendaklah menzahirkan maklumat yang tepat dan berkaitan ....21
13.4 Gambaran prestasi pada masa lalu dan masa hadapan ....22
14 Keperluan bahasa....23
15 Keperluan penzahiran khusus untuk produk ....24
16 Lembaran Penzahiran Produk (Lembaran) ....24
17 Pematuhan ....26

**JADUAL I: PRODUK PERBANKAN....28**

1. Produk Pinjaman/Pembiayaan....28
2. Produk Pinjaman/Pembiayaan – Penzahiran kepada Penjamin Sosial ..32
3. Produk Deposit (termasuk Deposit Berasaskan Islam) ....34
4. Instrumen Deposit Boleh Niaga (Negotiable Instruments of Deposit, NID) / Instrumen Boleh Niaga Berasaskan Islam (Islamic Negotiable Instruments. INI)....36
5. Pelaburan berkaitan derivatif (*investment linked to derivatives*, ILD) / pelaburan Islam berkaitan derivatif (*Islamic investments linked to derivatives*, IILD)....40
6. Perkhidmatan Perbankan Elektronik....43
7. Peti Deposit Selamat / Peti Deposit Selamat-i ....46

Lampiran I - Keperluan berkenaan Lembaran Penzahiran Produk....47
Lampiran II - Lembaran Penzahiran Produk (Pinjaman/Pembiayaan Perumahan).....48
Lampiran III - Lembaran Penzahiran Produk (Pembiayaan Peribadi)....51
Lampiran IV - Lembaran Penzahiran Produk (NID/INI) ....54

Lampiran V - Lembaran Penzahiran Produk (ILD/IILD).....57
**JADUAL II: PRODUK INSURANS/TAKAFUL .....59**
1. Produk Insurans/Takaful yang Diedarkan melalui Platform Digital Tidak Langsung.....60
2. Produk Insurans Hayat/Takaful Keluarga Biasa.....61
3. Produk Insurans/Takaful Berkaitan Pelaburan (Investment-Linked, IL)..67
4. Produk Insurans/Takaful Am (selain Insurans/Takaful Perubatan dan Kesihatan) .....71
5. Insurans/Takaful Perubatan dan Kesihatan (Medical and Health Insurance/Takaful, MHIT) .....77
Lampiran VI - Keperluan berkenaan Lembaran Penzahiran Produk .....82
Lampiran VII - Lembaran Penzahiran Produk (Insurans Hayat Biasa/Takaful Keluarga)83
Lampiran VIII - Lembaran Penzahiran Produk (Insurans/Takaful Berkaitan Pelaburan)..86
Lampiran IX - Lembaran Penzahiran Produk (Insurans/Takaful Motor) .....89
Lampiran X - Lembaran Penzahiran Produk Insurans/Takaful Pemilik Rumah/Penghuni Rumah).....92
Lampiran XI - Lembaran Penzahiran Produk (Insurans/Takaful Kemalangan Diri).....95
Lampiran XII - Lembaran Penzahiran Produk (Insurans/Takaful Perubatan dan Kesihatan)..... ..98
**JADUAL III**: **WANG ELEKTRONIK** .....101
Lampiran XIII - Lembaran Penzahiran Produk (e-wang).....103
**JADUAL IV: PERKHIDMATAN PENYELESAIAN RENTAS SEMPADAN .....106**
Lampiran XIV - Templat penzahiran perkhidmatan penyelesaian rentas sempadan.....107
Lampiran XV - Kadar kaunter pertukaran asing.....108

# BAHAGIAN A GAMBARAN KESELURUHAN

## 1 Pengenalan

1.1 Memandangkan produk kewangan menjadi semakin pelbagai dan kompleks bagi memenuhi kehendak pengguna kewangan yang berbeza-beza, keupayaan pengguna kewangan untuk memahami ciri-ciri dan sifat produk bagi menilai kesesuaian serta risiko produk tersebut menjadi semakin mencabar. Oleh itu, terdapat keperluan untuk meningkatkan ketelusan dan penzahiran produk secara khusus bagi memudahkan pemahaman pengguna kewangan yang secukupnya agar mereka dapat membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi. Dengan meningkatnya penggunaan produk kewangan, pengguna kewangan perlu diberi maklumat yang relevan, tepat pada masanya, boleh dipercayai serta boleh diperbuat perbandingan bagi membolehkan mereka memilih produk kewangan yang paling sesuai dengan keadaan dan keperluan kewangan mereka.

1.2 Dokumen Dasar ini mengandungi spesifikasi keperluan minimum bagi meningkatkan ketekalan dan ketelusan menyeluruh yang bertujuan untuk menambah baik penzahiran maklumat berkaitan produk kewangan yang ditawarkan oleh penyedia perkhidmatan kewangan (PPK).

1.3 Dokumen Dasar ini menetapkan masa dan kandungan mengenai penzahiran maklumat bagi produk kewangan untuk pengguna kewangan.

1.4 Objektif Dokumen Dasar ini adalah untuk-

a) memupuk kesedaran dan kefahaman pengguna kewangan terhadap produk kewangan yang ditawarkan oleh PPK;
b) memastikan ketekalan dalam penzahiran maklumat penting mengenai produk kewangan bagi membolehkan perbandingan oleh pengguna kewangan;
c) mengurangkan penjualan produk kewangan secara tidak wajar ke tahap minimum serta memastikan produk yang dijual bersesuaian dengan keperluan dan keadaan kewangan pengguna kewangan;
d) memupuk keupayaan pengguna kewangan untuk membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi; dan
e) memudahkan pengguna kewangan melindungi kepentingan terbaik mereka sendiri.

## 2 Kebolehgunaan

2.1 Dokumen Dasar ini terpakai untuk PPK seperti yang ditakrifkan dalam perenggan 5.2, kecuali bagi pengeluar wang elektronik (*e-money issuers*, EMI) maksud terhad.

2.2 Dokumen Dasar ini terpakai pada produk kewangan yang dibangunkan atau ditawarkan oleh PPK, sama ada secara langsung atau melalui pengantara PPK, kepada individu serta perusahaan mikro dan kecil (secara kolektif dirujuk sebagai “pengguna kewangan”). PPK digalakkan untuk menggunakan piawaian penzahiran yang serupa bagi kategori pelanggan yang lain. Walau bagaimanapun, keperluan penzahiran bagi Instrumen Deposit Boleh Niaga dan

Instrumen Boleh Niaga Berasaskan Islam terpakai kepada pengguna kewangan dan pelanggan institusi.

2.3 EMI maksud terhad digalakkan untuk menggunakan keperluan penzahiran bawah Jadual III.

## 3 Peruntukan Undang-undang

3.1 Peruntukan dalam Dokumen Dasar ini ditetapkan menurut-
(a) seksyen 123(1) dan 123(3) Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 (APK);
(b) seksyen 135(1) dan 135(3) Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 (APKI); dan
(c) seksyen 42C(1) dan 42C(3) Akta Institusi Kewangan Pembangunan 2002 (AIKP).

3.2 Panduan dalam dokumen dasar ini ditentukan menurut seksyen 266 APK, seksyen 277 APKI dan seksyen 126 AIKP.

Dokumen dasar ini telah diterjemahkan ke dalam Bahasa Melayu untuk tujuan rujukan. Sekiranya terdapat sebarang percanggahan antara versi dokumen dasar ini dalam Bahasa Inggeris dan versi terjemahan Bahasa Malaysia, versi Bahasa Inggeris hendaklah terpakai.

## 4 Tarikh Kuat kuasa

4.1 Dokumen Dasar ini berkuat kuasa pada 2 Disember 2024, kecuali perenggan berikut yang akan berkuat kuasa pada tarikh yang dinyatakan di bawah:
(a) Perenggan 11 akan berkuat kuasa pada 1 Januari 2026;
(b) Perenggan 12 akan berkuat kuasa pada 1 Julai 2025;
(c) Perenggan 16.1 hingga 16.9, 16.12, 16.13 dan 16.14 akan berkuat kuasa pada 1 Julai 2025 bagi produk baharu; dan
(d) Perenggan 16.1 hingga 16.9, 16.12, 16.13 dan 16.14 akan berkuat kuasa pada 1 Januari 2026 bagi produk sedia ada.

## 5 Tafsiran

5.1 Istilah dan ungkapan yang digunakan dalam Dokumen Dasar ini hendaklah mempunyai maksud yang sama seperti yang diperuntukkan dalam APK, APKI atau AIKP, mengikut mana-mana yang berkenaan, melainkan jika ditakrifkan sebaliknya dalam Dokumen Dasar ini.

5.2 Bagi tujuan Dokumen Dasar ini-

**"S"** bermaksud satu piawaian, kewajipan, keperluan, spesifikasi, arahan, syarat dan sebarang peruntukan tafsiran, tambahan serta peralihan yang perlu dipatuhi. Ketidakpatuhan boleh mengakibatkan tindakan penguatkuasaan;

**"G"** bermaksud panduan yang mungkin mengandungi pernyataan atau maklumat yang bertujuan untuk menggalakkan pemahaman bersama serta nasihat atau saranan yang digalakkan untuk diterima pakai;

**"bahasa mudah"** merujuk penyampaian maklumat secara jelas dalam bentuk yang mudah difahami oleh orang awam. Bahasa ini mengelakkan penggunaan struktur ayat yang berbelit serta penggunaan istilah perundangan dan teknikal yang tidak perlu;

**"e-perbankan"** merujuk penyediaan produk dan perkhidmatan perbankan melalui saluran elektronik, termasuk melalui Internet, peranti mudah alih, telefon dan mesin juruwang automatik (*automated teller machine,* ATM);

**"iklan"** merujuk penyebaran atau penyampaian maklumat, undangan atau permintaan melalui apa-apa cara atau dalam apa-apa bentuk termasuk komunikasi lisan dan bertulis melalui media cetak, elektronik dan mana-mana media lain;

**"iklan digital"** merujuk apa-apa bentuk iklan atau pemasaran produk kewangan melalui saluran digital;

**"ITO berlesen"** merujuk penanggung insurans dan pengendali takaful (*insurers and takaful operators,* ITO) yang berlesen**;**

**"kakitangan"** merujuk individu yang diambil bekerja oleh PPK, termasuk kakitangan sementara atau kontrak, serta pegawai yang dipinjamkan daripada entiti dalam kumpulan PPK;

**"kumpulan kewangan"** merujuk entiti-entiti dalam kumpulan kewangan yang sama dengan PPK yang terlibat dalam promosi, penjualan, penyampaian dan pengedaran produk kewangan;

**"Lembaga Pengarah"** merujuk lembaga pengarah bagi sesebuah PPK, termasuk jawatankuasa Lembaga Pengarah yang diwakilkan untuk memegang tanggungjawab Lembaga Pengarah tersebut seperti yang dinyatakan dalam Dokumen Dasar ini. Walau bagaimanapun, Lembaga Pengarah tetap bertanggungjawab sepenuhnya terhadap apa-apa kuasa dan tanggungjawab yang diwakilkan kepada jawatankuasa tersebut;

**"maklumat pelanggan"** merujuk apa-apa dokumen atau maklumat berkaitan hal ehwal atau akaun mana-mana pelanggan sesebuah PPK dalam apa jua bentuk;

**"maklumat produk**" merujuk apa-apa maklumat mengenai produk kewangan yang dapat membantu pengguna kewangan membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi;

**"pelanggan"** merujuk mana-mana individu yang menggunakan, telah menggunakan atau mungkin berhasrat untuk menggunakan[1] mana-mana produk kewangan termasuk:

[1] Mana-mana individu yang mungkin berhasrat untuk menggunakan merujuk bakal pelanggan yang telah memberikan maklumat dirinya kepada PPK bagi tujuan menggunakan produk kewangan PPK tersebut, termasuk individu yang kemudiannya menarik balik permohonannya atau individu yang permohonannya telah ditolak oleh PPK.

(a) wakil kepada pelanggan (seperti ibu bapa kepada kanak-kanak bawah umur atau wakil yang diberi kuasa[2] oleh pelanggan); dan
(b) individu yang telah membuat atau berhasrat untuk membuat perjanjian atau pengaturan dengan sesebuah PPK (seperti penjamin atau penyedia cagaran pihak ketiga) atas sebab atau bagi pihak pelanggan;

**“pengguna kewangan”** merujuk mana-mana individu–
(a) yang menggunakan, telah menggunakan atau mungkin berhasrat untuk menggunakan apa-apa produk kewangan:
    (i) untuk tujuan peribadi, domestik atau isi rumah; atau
    (ii) berhubung dengan perniagaan mikro dan kecil seperti yang ditakrifkan dalam Garis Panduan bagi Definisi PKS yang dikeluarkan oleh SME Corporation Malaysia;[3] atau
(b) yang diinsuranskan bawah polisi berkumpulan atau dilindungi bawah sijil takaful berkumpulan, yakni premium atau caruman dibayar oleh individu yang diinsuranskan atau individu yang dilindungi, mengikut mana yang berkenaan;

**"pengantara"** merujuk individu dan syarikat (termasuk wakil, ejen dan pihak berkaitan[4] mereka) yang terlibat dalam pemasaran atau penjualan produk kewangan untuk dan bagi pihak sesebuah PPK, melalui apa-apa kaedah termasuk saluran digital;

"**pengurusan kanan**" merujuk ketua pegawai eksekutif dan pegawai kanan PPK;

**“penjamin sosial’** merujuk individu yang memberikan jaminan, tanpa tujuan membuat keuntungan, bagi perkara yang berikut-
(a) jaminan bagi pinjaman, biasiswa atau geran untuk tujuan pendidikan atau penyelidikan;
(b) jaminan bagi transaksi sewa beli kenderaan untuk kegunaan peribadi atau bukan perniagaan; dan
(c) jaminan bagi transaksi pinjaman perumahan yang bertujuan sebagai kediaman peribadi semata-mata;

**"platform digital tidak langsung"** merujuk apa-apa platform digital yang mempunyai fungsi pembelian tetapi bukan saluran langsung bagi ITO berlesen. Platform ini termasuk tetapi tidak terhad kepada laman sesawang, laman mikro dan aplikasi mudah alih yang dimiliki atau dikendalikan oleh pengantara dan pihak berkaitan mereka, rakan kongsi Perlindungan Tenang, pengagregat produk, platform e-dagang, pengeluar wang elektronik dan Perkhidmatan Portal Agensi (Agency Portal Services, APS);

**“saluran digital”** merujuk apa-apa kaedah digital atau elektronik yang membolehkan pemasaran dan penjualan produk kewangan serta penyampaian maklumat kepada pengguna kewangan, termasuk tetapi tidak terhad kepada:
(a) e-mel;

[2] Mana-mana individu yang diberi kuasa oleh pelanggan untuk bertindak bagi pihaknya, contohnya pemegang amanah, individu yang diberi kuasa melalui surat kuasa wakil, penjaga sah, atau ejen insurans yang diberi kuasa oleh pelanggan.
[3] Diterbitkan pada tahun 2013, termasuk apa-apa pindaan atau pengubahsuaian yang dibuat selepas itu.
[4] "Pihak berkaitan" merujuk mana-mana individu yang lazimnya mewakili atau menerima arahan daripada perantara PPK berhubung dengan produk kewangan PPK, melainkan jika dinyatakan sebaliknya dalam undang-undang atau instrumen pengawalseliaan yang berkaitan dan terpakai yang dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia (BNM).

(b) Perkhidmatan Pesanan Ringkas (Short Message Service, SMS);
(c) aplikasi tertentu seperti aplikasi mudah alih;
(d) platform dalam talian;
(e) perkhidmatan pemesejan segera seperti WhatsApp, Telegram, WeChat;
(f) media sosial; dan
(g) laman sesawang;
tanpa mengira sama ada saluran digital tersebut dikendalikan, ditadbir atau diselenggarakan oleh PPK.

## 6 Dokumen dasar dan instrumen undang-undang yang berkaitan

6.1 Dokumen Dasar ini hendaklah dibaca bersama dengan mana-mana instrumen undang-undang, dokumen dasar dan garis panduan yang berkaitan yang diterbitkan oleh Bank Negara Malaysia (BNM), termasuk apa-apa pindaan atau penerbitan semula selepas itu, khususnya–

(a) *Specifications on Ensuring Fair Treatment for Victims of Unauthorised e-Banking Transaction* yang dikeluarkan pada 28 Jun 2024;
(b) Dokumen Dasar Layanan Adil terhadap Pengguna Kewangan yang diterbitkan pada 27 Mac 2024 (BNM/RH/PD 028-103);
(c) *Policy Document on Medical and Health Insurance/Takaful Business* yang diterbitkan pada 29 Februari 2024 (BNM/RH/PD 029-66);
(d) *Policy Document on Management of Participating Life Business* yang diterbitkan pada 10 Julai 2023 (BNM/RH/PD 032-1);
(e) *Policy Document on Universal Life Business* yang diterbitkan pada 13 Februari 2023 (BNM/RH/PD 032-22);
(f) *Policy Document on Investment-linked Business* yang diterbitkan pada 13 Februari 2023 (BNM/RH/PD 029-36);
(g) *Policy Document on Reference Rate Framework* yang diterbitkan pada 11 Ogos 2021 (BNM/RH/PD 028-23);
(h) Dokumen Dasar Kad Kredit yang diterbitkan pada 2 Julai 2019 (BNM/RH/PD 036-1);
(i) Dokumen Dasar Kad Kredit-i yang diterbitkan pada 2 Julai 2019 (BNM/RH/PD 034-1);
(j) *Policy Document on Investment Account* yang diterbitkan pada 10 Oktober 2017 (BNM/RH/PD 028-63);
(k) *Policy Document on Debit Card* yang diterbitkan pada 2 Disember 2016 (BNM/RH/PD 036-2);
(l) *Policy Document on Debit Card-i* yang diterbitkan pada 2 Disember 2016 (BNM/RH/PD 034-2);
(m) *Policy Document on Charge Card* yang diterbitkan pada 2 Disember 2016 (BNM/RH/PD 036-3);
(n) *Policy Document on Charge Card-i* yang diterbitkan pada 2 Disember 2016 (BNM/RH/PD 034-3);
(o) *Guidelines on Imposition of Fees and Charges on Financial Products and Services* yang diterbitkan pada 10 Mei 2012 (BNM/RH/GL 016-2);
(p) *Guidelines on Basic Banking Services for Islamic Banking Institutions* yang diterbitkan pada 16 Disember 2004 (BNM/RH/GL/002-3);
(q) *Guidelines on Basic Banking Services* yang diterbitkan pada 10 Disember 2004 (BNM/RH/GL 001-5); dan
(r) *Guidelines on Basic Banking Services for Development Financial Institutions* yang diterbitkan pada 15 April 2009 (BNM/RH/GL/005-8).

## 7 Garis Panduan yang digantikan

7.1 Dokumen Dasar ini menggantikan yang berikut-

(a) *Guidelines on Product Transparency and Disclosure* yang diterbitkan pada 31 Mei 2013 (BNM/RH/GL 000-3);

(b) *Circular on Additional Requirements to the Guidelines on Product Transparency and Disclosure: Cross-border Trade Settlement Service* yang diterbitkan pada 20 Januari 2015;

(c) *Guidelines on Consumer Protection on Electronic Fund Transfers* yang diterbitkan pada 10 Disember 1998 (BNM/GP11);

(d) *Guidelines on Accepting Guarantee as Security* (BNM/RH/GL 001-19);

(e) Perenggan 26 bawah *Guidelines on the Provision of Electronic Banking Services by Financial Institutions* yang diterbitkan pada 30 Mac 2010 (BNM/RH/GL 008-10); dan

(f) *Letter on Specifications* menurut seksyen 123 dan 143 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 dan seksyen 135 dan 155 Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 berkaitan dengan *Disclosure Requirements for Insurance and Takaful Products Distributed via Non-Direct Digital Platforms* yang diterbitkan pada 2 November 2023.

# BAHAGIAN B KEPERLUAN AM UNTUK DOKUMEN DASAR

Dokumen Dasar ini menetapkan keperluan minimum berhubung penzahiran maklumat berkaitan dengan produk kewangan yang perlu dipatuhi oleh PPK. Walau bagaimanapun, PPK dikehendaki menggunakan piawaian penzahiran yang lebih tinggi, sejajar dengan kategori pengguna kewangan serta tahap kerumitan produk kewangan yang ditawarkan. Apa-apa contoh yang diberikan dalam Dokumen Dasar ini adalah bertujuan untuk menerangkan dan memberikan kejelasan terhadap kehendak pengawalseliaan, dan tidak bermaksud sebagai satu-satunya maklumat yang perlu dizahirkan kepada pengguna kewangan.

**S** Tahap pelaksanaan keperluan dalam Dokumen Dasar ini oleh EMI standard (seperti yang ditakrifkan bawah *Policy Document on Electronic Money*) hendaklah sepadan dengan saiz EMI serta segmen pelanggan, ciri dan tahap kerumitan operasi EMI tersebut.

## 8 Pengawasan dan akauntabiliti yang berkesan

### Peranan dan tanggungjawab Lembaga Pengarah dan Pengurusan Kanan

**S** 8.1 Komitmen dan sokongan pada peringkat eksekutif adalah sangat penting untuk pelaksanaan amalan penzahiran yang mantap. Oleh itu, Lembaga Pengarah dan pengurusan kanan sesebuah PPK hendaklah menyediakan kepimpinan, hala tuju dan pengawasan yang berkesan demi memastikan penerapan amalan penzahiran yang mantap untuk produk kewangan oleh PPK tersebut secara keseluruhan.

**S** 8.2 Lembaga Pengarah hendaklah memastikan bahawa pengaturan tadbir urus PPK berkenaan dengan amalan penzahiran adalah selaras dengan keperluan dalam Dokumen Dasar ini.

**S** 8.3 Lembaga Pengarah hendaklah menyediakan pengawasan yang mencukupi untuk memantau pematuhan PPK terhadap keperluan bawah Dokumen Dasar ini dan memastikan bahawa dasar, sistem, proses serta prosedur yang sesuai telah disediakan bagi melaksanakan keperluan tersebut.

**S** 8.4 Pengurusan kanan hendaklah memastikan pelaksanaan yang berkesan untuk keperluan penzahiran dalam Dokumen Dasar ini adalah selaras dengan prinsip layanan adil terhadap pengguna kewangan, termasuk memastikan sumber yang mencukupi diperuntukkan untuk melaksanakan keperluan tersebut dengan berkesan.

**S** 8.5 Pengurusan kanan hendaklah memastikan proses yang sesuai dilaksanakan bagi pembangunan dan semakan bahan penzahiran produk untuk memastikan pematuhan terhadap keperluan bawah Dokumen Dasar ini. Pengurusan kanan perlu memastikan bahawa fungsi perniagaan yang bertanggungjawab membangunkan bahan penzahiran produk mendapatkan input daripada fungsi

perniagaan lain [5] bagi memastikan ciri utama dan terma produk kewangan disampaikan dengan cara yang dapat difahami oleh pengguna kewangan.

**S** 8.6 Pengurusan kanan hendaklah memastikan bahawa kakitangan dan pengantara PPK, terutamanya mereka yang terlibat dalam penjualan atau pemasaran produk kewangan, menerima latihan yang memadai serta mempunyai pengetahuan yang mencukupi berkenaan keperluan penzahiran yang berkaitan dengan produk kewangan tersebut.

**S** 8.7 Pengurusan kanan perlu memastikan bahawa dasar, proses dan prosedur PPK menjalani semakan audit dalaman secara berkala untuk menilai keberkesanannya dalam mematuhi keperluan Dokumen Dasar ini.

## 9 Prinsip utama penzahiran

**S** 9.1 PPK hendaklah mengambil kira keperluan maklumat pengguna kewangan dengan mengamalkan prinsip-prinsip penzahiran yang berikut:

(a) tepat pada masa;
(b) jelas dan mudah;
(c) tepat, relevan dan mencukupi;
(d) mengetengahkan maklumat penting; dan
(e) konsisten dan boleh dibandingkan.

Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk meningkatkan kualiti penzahiran serta memudahkan pengguna kewangan membuat perbandingan dan membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi.

## 9.2 Penzahiran yang tepat pada masanya

**S** 9.2.1 Memandangkan pengguna kewangan memerlukan maklumat pada peringkat awal untuk menilai kesesuaian produk kewangan, PPK hendaklah memastikan bahawa penyediaan maklumat produk untuk pengguna kewangan adalah tepat pada masanya dan terkini, jika berkenaan, bagi memudahkan mereka membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi.

**S** 9.2.2 PPK hendaklah memaklumkan pengguna kewangan berkenaan sesuatu produk kewangan pada setiap peringkat proses kontrak yang terdiri daripada tiga peringkat, iaitu peringkat sebelum kontrak, ketika menandatangani kontrak dan sepanjang tempoh kontrak.

**G** 9.2.3 Pemberitahuan secara individu kepada pengguna kewangan (sama ada melalui notis bertulis atau secara elektronik) berkemungkinan lebih berkesan dalam mencapai objektif penzahiran tepat pada masanya. Namun demikian, jika pemberitahuan secara individu adalah tidak praktikal atau tidak sesuai atas alasan kos yang tidak sepadan, PPK boleh menggunakan satu atau lebih daripada satu kaedah alternatif pemberitahuan yang berikut-

[5] Walaupun tanggungjawab untuk membangunkan bahan penzahiran produk mungkin terletak pada unit pembangunan produk, unit tersebut perlu mendapatkan input daripada fungsi perniagaan lain seperti pemasaran, jualan dan perkhidmatan pelanggan.

a) penyata yang dihantar kepada pengguna kewangan;
b) paparan notis secara jelas di premis perniagaan PPK; atau
c) notis yang dipaparkan dengan jelas melalui laman sesawang PPK.

**S** 9.2.4 Apabila menzahirkan maklumat produk, terutamanya berkenaan maklumat yang memberi kesan terhadap keputusan[6] pengguna kewangan, PPK dikehendaki memastikan bahawa kaedah pemberitahuan (sama ada secara individu atau apa-apa kaedah pemberitahuan lain) membolehkan maklumat yang berkaitan sampai kepada pengguna kewangan dengan tepat pada masanya.

## 9.3 Penzahiran yang jelas dan mudah

**S** 9.3.1 Memandangkan pemberian maklumat yang berlebihan boleh menjadi tidak berkesan dan mengelirukan pengguna kewangan, PPK perlu memastikan bahawa penzahiran mengenai produk kewangan dibuat secara ringkas dan bersesuaian dengan tujuannya.

**S** 9.3.2 PPK hendaklah membentangkan maklumat produk dalam format yang jelas dan mudah difahami dengan menggunakan kaedah seperti ayat yang pendek dan jelas, kata kerja aktif, tajuk yang jelas, huruf tebal, kata kunci, jadual, gambar rajah dan senarai ringkas (*bullet list*), jika sesuai, untuk meningkatkan kejelasan penzahiran.

**S** 9.3.3 Memandangkan saiz fon ialah faktor penting dalam menentukan sama ada sesuatu penzahiran itu jelas, PPK hendaklah membentangkan maklumat utama produk yang berkemungkinan mempengaruhi keputusan pengguna kewangan dalam saiz fon yang mudah dibaca dan tidak lebih kecil daripada kandungan lain.

**S** 9.3.4 PPK hendaklah memastikan kontrak, perjanjian dan dokumen penzahiran ditulis dalam bahasa yang mudah difahami. PPK hendaklah seboleh-bolehnya mengelakkan penggunaan jargon perundangan dan teknikal. Jika penggunaan jargon tersebut tidak dapat dielakkan, PPK hendaklah menerangkan maksudnya dalam nota kaki pada halaman yang sama bagi membantu pengguna kewangan memahaminya.

**G** 9.3.5 PPK boleh mempertimbangkan penggunaan ujian kebolehbacaan[7] yang berwibawa bagi memastikan kontrak, perjanjian dan dokumen penzahiran ditulis dalam cara yang mudah difahami oleh pengguna kewangan.

**S** 9.3.6 Bagi produk kewangan yang lebih kompleks, PPK hendaklah mempermudah dan menerangkan maklumat produk kepada pengguna kewangan dengan cara yang menggalakkan kefahaman, termasuk menggunakan contoh atau ilustrasi yang sesuai.

[6] Perkara ini termasuk maklumat mengenai hak dan kewajipan pengguna serta manfaat dan perlindungan produk.
[7] Ujian kebolehbacaan ialah algoritma yang memberikan skor kepada sesuatu teks berdasarkan tahap mudahnya teks itu difahami. Skor ini biasanya ditentukan berdasarkan bilangan dan panjang perkataan serta ayat dalam teks. Contohnya, ujian Flesch–Kincaid mengukur panjang perkataan dan ayat. Skornya bermula daripada "sangat mudah dibaca" sehingga "amat sukar dibaca". Ujian kebolehbacaan Dall-Chall pula menilai tahap kesukaran pembaca memahami sesuatu teks yang dibaca.

## 9.4 Penzahiran yang tepat, relevan dan mencukupi

**S** 9.4.1 PPK hendaklah menzahirkan maklumat yang tepat, relevan dan mencukupi bagi membolehkan pengguna kewangan membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi mengenai produk kewangan, termasuk tetapi tidak terhad kepada ciri-ciri produk, manfaat dan risiko, fi dan caj, serta hak dan kewajipan pengguna kewangan.

**S** 9.4.2 Sekiranya maklumat kuantitatif yang tepat tidak dapat dinyatakan dan anggaran diberikan pada peringkat sebelum kontrak, PPK hendaklah menjelaskan kepada pengguna kewangan bahawa angka tersebut hanyalah satu anggaran dan maklumat yang lebih tepat akan diberikan apabila tersedia.

**S** 9.4.3 Dalam memastikan ketepatan penzahiran, PPK tidak boleh menyatakan manfaat produk kewangan secara berlebih-lebihan. PPK perlu memastikan bahawa penzahiran mengenai risiko produk diberikan penekanan yang setara dengan maklumat mengenai manfaat produk. PPK juga perlu menzahirkan maklumat berkaitan produk pelaburan secara objektif dan tidak berat sebelah, dan hanya menyertakan maklumat kewangan mengenai potensi prestasi jika maklumat tersebut penting untuk membantu pengguna kewangan membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi mengenai produk kewangan tersebut.

**S** 9.4.4 PPK hendaklah mengelakkan penggunaan senario rekaan (*hypothetical circumstances*) atau andaian yang tidak realistik untuk mengunjurkan pulangan masa hadapan yang berkemungkinan mengelirukan. PPK hendaklah memastikan bahawa apa-apa unjuran pulangan masa hadapan disertakan dengan pernyataan yang jelas menunjukkan bahawa maklumat tersebut bersifat ramalan dan mungkin dipengaruhi oleh andaian yang mendasarinya. Sekiranya PPK menyatakan sesuatu pendapat, PPK perlu memastikan bahawa pendapat tersebut disokong oleh asas yang munasabah dan PPK hendaklah menyatakan dengan jelas bahawa penyataan tersebut merupakan satu pendapat.

**S** 9.4.5 PPK hendaklah memastikan bahawa rajah dan ilustrasi visual direka dengan teliti bagi mengelakkan pengguna kewangan daripada tersalah tafsir atau terkeliru.

**S** 9.4.6 PPK hendaklah memastikan bahawa, sesuatu produk berkaitan pelaburan yang hanya menggunakan strategi pelaburan yang menyasarkan untuk memulangkan modal pengguna kewangan, tidak digambarkan sebagai produk dengan jaminan modal atau apa-apa nama lain yang membawa maksud yang serupa. Sesuatu produk berkaitan pelaburan hanya boleh digambarkan sebagai produk dengan jaminan modal oleh PPK sekiranya jaminan tersebut dinyatakan secara tersurat oleh PPK atau pihak ketiga yang merupakan PPK berlesen di bawah undang-undang yang ditadbir oleh BNM.

**S** 9.4.7 Bagi produk kewangan yang melibatkan pelaburan dalam instrumen pelaburan yang diluluskan daripada aspek Syariah, PPK dilarang daripada menggunakan apa-apa istilah yang boleh menimbulkan tanggapan bahawa produk tersebut merupakan produk berasaskan Islam atau patuh Syariah. Larangan ini termasuk penggunaan istilah seperti “Islamik”, “Syariah”, “diluluskan daripada aspek Syariah” dan “patuh Syariah”, atau istilah dan rujukan dalam bahasa Arab dalam penerangan atau nama produk kewangan atau dana bagi produk kewangan tersebut. Larangan ini tidak terpakai pada produk kewangan yang ditawarkan

oleh institusi perbankan Islam, pengendali takaful dan bank berlesen atau bank pelaburan berlesen yang menjalankan perniagaan perbankan Islam menurut kelulusan BNM (iaitu melalui jendela Islam).

### 9.5 Penegasan terhadap maklumat penting

**S** 9.5.1 PPK hendaklah menarik perhatian pengguna kewangan terhadap terma dan ciri-ciri utama sesuatu produk kewangan, termasuk tetapi tidak terhad kepada perkara yang berikut:

a) Memberikan penegasan yang sewajarnya pada maklumat utama produk melalui penambahbaikan daripada segi persembahan, termasuk penggunaan tajuk berasingan, kata kunci, senarai bertanda (*bullet points*), huruf tebal, jadual, rajah dan infografik;
b) Menonjolkan terma dan syarat utama yang terpakai pada sesuatu produk kewangan seperti penalti, sekatan, pengecualian, implikasi penamatan awal kontrak, serta hak dan kewajipan pengguna kewangan;
c) Memaparkan peringatan berkenaan produk kewangan, seperti risiko yang berkaitan, jika berkenaan;
d) Menyertakan peringatan bahawa maklumat prestasi lampau produk kewangan tidak menunjukkan prestasi pada masa hadapan, di mana-mana maklumat tersebut dipaparkan; dan
e) Menzahirkan andaian asas serta apa-apa keadaan atau syarat tertentu yang boleh menjejaskan prestasi masa hadapan produk kewangan, jika perlu.

**S** 9.5.2 PPK hendaklah merujuk pengguna kewangan kepada sumber yang berkaitan untuk mendapatkan maklumat tambahan mengenai sesuatu produk kewangan.

### 9.6 Penzahiran yang konsisten dan boleh dibandingkan

**S** 9.6.1 PPK hendaklah menzahirkan maklumat produk secara konsisten bagi memudahkan perbandingan antara produk yang serupa yang ditawarkan oleh PPK tersebut atau PPK lain. PPK juga hendaklah menyediakan Lembaran Penzahiran Produk (Lembaran) kepada pengguna kewangan untuk memudahkan perbandingan dengan produk serupa yang ditawarkan oleh PPK tersebut atau PPK lain.

## 10 Masa penzahiran

**G** 10.1 Masa penzahiran produk boleh mempengaruhi keberkesanannya. Penzahiran dianggap berkesan apabila maklumat produk diberikan kepada pengguna kewangan pada masa yang paling relevan untuk membolehkan mereka membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi pada setiap satu daripada tiga peringkat proses kontrak, iaitu peringkat sebelum kontrak, ketika menandatangani kontrak dan sepanjang tempoh kontrak.

### 10.2 Penzahiran sebelum kontrak

**G** 10.2.1 Pengguna kewangan memerlukan semua maklumat yang berkaitan pada peringkat awal proses pembelian, terutamanya sebelum mereka membuat permohonan bagi sesuatu produk kewangan tertentu.

**S** 10.2.2 Pada peringkat sebelum kontrak, PPK hendaklah menzahirkan maklumat yang mencukupi mengenai sesuatu produk kewangan bagi membolehkan pengguna kewangan mendapat kefahaman asas mengenai ciri-ciri produk, manfaat, risiko, caj, hak dan kewajipan mereka, bagi memudahkan perbandingan dengan produk serupa yang ditawarkan oleh PPK lain dan untuk membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi.

**S** 10.2.3 Maklumat yang perlu dizahirkan oleh PPK kepada pengguna kewangan termasuk tetapi tidak terhad kepada-

a) ciri utama produk kewangan;
b) risiko penting yang berkaitan dengan produk kewangan;
c) manfaat yang akan atau mungkin diperoleh oleh pengguna kewangan, termasuk keadaan dan masa manfaat tersebut akan atau mungkin diberikan;
d) fi dan caj yang berkenaan; dan
e) terma dan syarat penting yang mempengaruhi hak dan tanggungjawab pengguna kewangan.

**S** 10.2.4 PPK hendaklah menyediakan bahan penzahiran sebelum kontrak, termasuk Lembaran, dalam laman sesawang PPK atau saluran digital lain yang digunakan untuk mengedarkan produk kewangan PPK.

**G** 10.2.5 PPK boleh menyertakan pernyataan yang berikut untuk memberikan penegasan terhadap tujuan penzahiran sebelum kontrak:
*"Halaman ini direka bentuk untuk membantu anda memahami dengan lebih baik produk kewangan yang akan dibeli. Anda dinasihatkan untuk membaca dan memahami maklumat yang disediakan."*

## 10.3 Penzahiran ketika menandatangani kontrak

**G** 10.3.1 "Ketika menandatangani kontrak" merujuk peringkat permulaan apabila pengguna kewangan menerima tawaran produk kewangan yang dibuat oleh PPK.

**S** 10.3.2 PPK hendaklah menyediakan maklumat produk kewangan pada masa yang sesuai sebelum pengguna kewangan menandatangani sesebuah kontrak dengan PPK. Perkara ini penting khususnya dalam persekitaran digital iaitu pengguna cenderung untuk melalui proses permohonan atau pembelian dengan pantas.

**S** 10.3.3 PPK hendaklah menzahirkan terma dan syarat utama kontrak kepada pengguna kewangan. Maklumat yang perlu dizahirkan pada peringkat ini termasuk tetapi tidak terhad kepada:

a) Hak dan kewajipan pengguna kewangan dan PPK;
b) Fi dan caj yang akan dibayar oleh pengguna kewangan selepas pemerolehan, serta masa bayaran tersebut perlu dibuat;
c) Hak untuk bertenang (*cooling-off)* termasuk tempohnya, jika berkenaan;
d) Pengecualian, syarat dan had utama, jika berkenaan;
e) Liabiliti terhadap kerugian, jika berkenaan; dan
f) Butiran maklumat hubungan PPK dan saluran untuk pertanyaan atau aduan.

**S** 10.3.4 PPK hendaklah menasihati pengguna kewangan supaya membaca Lembaran dan kontrak, memahami terma utama kontrak serta mendapatkan penjelasan daripada PPK sekiranya mereka menghadapi kesukaran dalam memahami mana-mana terma kontrak, sebelum menandatangani kontrak tersebut.

**S** 10.3.5 Sekiranya pengguna kewangan dikehendaki mengakui bahawa mereka telah membaca dan memahami terma dan syarat yang dizahirkan dengan menanda pada sesuatu ruangan atau menandatangani Lembaran, PPK tidak boleh menggunakan pengakuan tersebut sebagai satu-satunya alasan pembelaan sekiranya berlaku pertikaian antara PPK dengan pengguna kewangan berhubung dengan terma dan syarat yang dizahirkan dalam Lembaran.

**S** 10.3.6 PPK dilarang daripada meletakkan ruangan yang telah ditanda terlebih dahulu dalam borang permohonan produk kewangan kerana tindakan ini seolah-olah memaksa pengguna kewangan secara tidak langsung untuk membeli produk kewangan atau apa-apa produk tambahan tanpa persetujuan mereka secara jelas.

## 10.4 Penzahiran sepanjang tempoh kontrak

**S** 10.4.1 Apabila berkenaan, PPK hendaklah mengamalkan penzahiran berterusan sepanjang tempoh kontrak produk kewangan melalui kaedah yang berikut:

a) **Notis perubahan:** Apa-apa perubahan, termasuk tetapi tidak terhad kepada terma dan syarat, ciri-ciri produk, serta hak dan kewajipan pengguna kewangan, hendaklah dimaklumkan oleh PPK kepada pengguna kewangan melalui notis yang mencukupi sebelum perubahan tersebut diperkenalkan. Kaedah pemberitahuan boleh dibuat secara bertulis melalui pos atau saluran digital, atau dipaparkan di premis perniagaan atau laman sesawang PPK;

**b) Penzahiran melalui penyata:** Penyata, termasuk penyata elektronik, yang dikeluarkan secara berkala untuk produk kewangan adalah perlu bagi menyampaikan maklumat penting kepada pengguna kewangan sepanjang tempoh kontrak. Penyata berkala hendaklah diberikan oleh PPK secepat yang boleh tanpa apa-apa caj kepada pengguna kewangan. Walau bagaimanapun, bagi produk kewangan yang penyata fizikalnya hanya dikeluarkan atas permintaan, PPK hendaklah memastikan pengguna kewangan mempunyai akses kepada maklumat tersebut tepat pada masanya melalui saluran lain tanpa apa-apa kos; atau

c) **Penzahiran atas permintaan tertentu:** PPK hendaklah menyediakan maklumat yang berkaitan dan tepat apabila diminta oleh pengguna kewangan sepanjang tempoh kontrak. Sekiranya ada bayaran yang dikenakan kepada pengguna kewangan, PPK hendaklah memaklumkan mengenai caj tersebut dan asas pengiraannya semasa pengguna membuat permintaan untuk maklumat tersebut.

## 11 Penzahiran digital

**G** 11.1 Interaksi yang kurang dengan penzahiran produk kewangan oleh pengguna kewangan adalah lebih ketara dalam ruangan digital disebabkan oleh faktor seperti saiz skrin yang lebih kecil dan lambakan maklumat. Kepantasan dan kemudahan untuk meneruskan transaksi secara digital daripada proses pemilihan kepada proses pembelian turut menyumbang kepada kemungkinan

pengguna kewangan secara tidak sengaja terlepas penzahiran sebelum kontrak yang penting atau menghalang pertimbangan yang sewajarnya terhadap maklumat produk semasa membuat keputusan. Ketiadaan interaksi manusia dalam proses membuat keputusan meningkatkan kemungkinan pengguna kewangan membeli produk kewangan tanpa memahami sepenuhnya risiko dan kewajipan yang berkaitan dengan produk tersebut. Oleh itu, sangat penting bagi PPK untuk menggalakkan interaksi pengguna yang berkesan dengan mempertingkatkan penyampaian penzahiran produk dalam persekitaran digital.

**S** 11.2 Dengan peningkatan penggunaan saluran digital untuk menawarkan produk kewangan, PPK hendaklah memastikan bahawa penzahiran produk adalah serasi dengan saluran digital yang digunakan, di samping memastikan pematuhan terhadap keperluan penzahiran lain dalam Dokumen Dasar ini, khususnya keperluan yang dinyatakan bawah perenggan 9 dan 10.

**S** 11.3 PPK hendaklah memastikan bahawa maklumat produk yang dizahirkan kepada pengguna kewangan melalui saluran digital dapat diakses dengan mudah, jelas dan ketara bagi menggalakkan interaksi pengguna serta pemahaman terhadap maklumat utama produk untuk memudahkan proses membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi oleh pengguna kewangan.

**G** 11.4 PPK digalakkan untuk menjalankan ujian pengguna bagi mendapatkan maklum balas daripada pengguna kewangan untuk memastikan penzahiran produk melalui saluran digital adalah menarik serta mudah difahami oleh pengguna kewangan.

**S** 11.5 PPK hendaklah menzahirkan maklumat produk kewangan dengan cara yang membolehkan pengguna kewangan mencetak atau menyimpan salinan maklumat produk tersebut untuk rujukan masa hadapan.

**G** 11.6 Amalan yang baik bagi pelaksanaan perenggan 11.5 adalah dengan memaparkan butang muat turun secara jelas untuk menarik perhatian pengguna kewangan kepada pilihan yang tersedia untuk menyimpan salinan digital.

**S** 11.7 PPK hendaklah memaparkan Lembaran dengan jelas dalam saluran digital untuk menarik perhatian pengguna kewangan kepada maklumat tersebut. PPK tidak boleh memasukkan apa-apa maklumat promosi dalam halaman yang sama bagi mengelakkan perhatian pengguna kewangan teralih daripada Lembaran.

**S** 11.8 PPK hendaklah memastikan bahawa pengguna kewangan tidak boleh beralih ke peringkat seterusnya dalam proses kontrak melainkan mereka mengesahkan bahawa mereka telah membaca keseluruhan Lembaran. Sekiranya penatalan (*scrolling*) skrin diperlukan, PPK hendaklah menggunakan teknik yang sesuai untuk menggalakkan pengguna kewangan menatalkan skrin bagi melihat penzahiran tersebut.

**G** 11.9 Amalan baik bagi pelaksanaan perenggan 11.8 termasuk menggunakan arahan teks yang dipaparkan dengan jelas atau penunjuk visual pada bahagian-bahagian berbeza halaman Lembaran untuk menandakan kepentingan membaca Lembaran tersebut. Penggunaan arahan dan penunjuk ini juga bagi menggalakkan pengguna kewangan menatal skrin selanjutnya untuk membaca Lembaran.

**S** 11.10 PPK hendaklah memastikan bahawa maklumat produk kewangan yang disediakan dalam saluran digitalnya adalah tepat dan terkini pada waktu penzahiran supaya pengguna kewangan boleh menggunakan maklumat tersebut untuk membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi.

**S** 11.11 Semasa tempoh kontrak, PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan yang berkenaan mengenai penzahiran penting dalam laman sesawang PPK atau saluran digitalnya yang lain secara tepat pada masanya melalui mod komunikasi segera seperti SMS atau pemberitahuan *push*, berserta dengan perincian cara untuk mengakses penzahiran tersebut. Walau bagaimanapun, PPK tidak boleh menyertakan hiperpautan (*hyperlinks*) dalam SMS untuk mengarahkan pengguna kewangan kepada penzahiran dalam laman sesawangnya atau saluran digitalnya yang lain bagi mengelakkan risiko penipuan kewangan.

**S** 11.12 Semasa mereka bentuk bahan penzahiran produk kewangan untuk saluran digital, PPK hendaklah memberi perhatian khusus kepada saiz fon, warna dan grafik yang digunakan untuk menzahirkan maklumat utama produk. Langkah ini adalah untuk memastikan unsur-unsur tersebut meningkatkan kebolehbacaan dan penonjolan maklumat produk berbanding dengan kandungan lain yang dipaparkan pada skrin. PPK juga perlu memastikan bahawa penzahiran tersebut tidak mengandungi ciri-ciri yang mengalihkan perhatian pengguna kewangan daripada maklumat utama produk.

**G** 11.13 Penggunaan kaedah yang lebih interaktif dan menarik untuk menambah baik cara penyampaian maklumat utama produk akan menggalakkan pengguna kewangan untuk membaca dan memahami maklumat tersebut. PPK digalakkan untuk-

a) menambah penunjuk “masa membaca” (contohnya, kurang daripada lima minit masa yang diperlukan untuk membaca Lembaran);
b) menggunakan alat interaktif untuk membantu pengguna kewangan memahami maklumat yang kompleks; dan
c) menyertakan alat digital seperti kalkulator pinjaman atau kalkulator kewangan.

**G** 11.14 Amalan baik untuk meningkatkan pembacaan dan memperbaiki pemahaman termasuk menyertakan video atau audio untuk menerangkan maklumat yang kompleks, soalan lazim (*frequently asked questions,* FAQ), amaran berkaitan risiko utama produk atau kuiz ringkas untuk membantu pengguna kewangan memahami terma-terma utama.

**S** 11.15 PPK hendaklah memastikan bahawa pengguna kewangan dibantu secukupnya dalam interaksi mereka dengan PPK dalam persekitaran digital dengan menyediakan talian bantuan (*hotline*), sembang langsung (*live chat*), *chatbot* atau alat interaktif lain, mengikut tahap kerumitan produk kewangan yang ditawarkan.

**G** 11.16 Bagi mengelakkan keraguan, alat interaktif yang dinyatakan bawah perenggan 11.15 tidak diperlukan jika PPK hanya mengedarkan produk ringkas, seperti akaun deposit, melalui saluran digitalnya.

**S** 11.17 Bagi produk kewangan yang ditawarkan melalui saluran digital, PPK hendaklah memaklumkan dengan jelas kepada pengguna kewangan semasa hendak menandatangani kontrak bahawa mereka hanya akan menerima penzahiran produk dalam bentuk digital[8] sekiranya PPK tidak berhasrat untuk menyediakan salinan penzahiran produk tersebut dalam bentuk fizikal.

**S** 11.18 Bagi produk kewangan yang ditawarkan melalui saluran bukan digital, PPK perlu mempertimbangkan profil pengguna kewangan yang terkesan sebelum melaksanakan penzahiran melalui kaedah cara digital semata-mata.[9] PPK hendaklah memaklumkan pengguna kewangan bahawa penzahiran akan dibuat dalam bentuk digital mulai tarikh tertentu dan bertanya sama ada perubahan bentuk penzahiran ini boleh diterima oleh pengguna kewangan. PPK hendaklah-

a) memberikan notis bertulis sekurang-kurangnya tujuh (7) hari kalendar kepada pengguna kewangan sebelum perubahan tersebut berkuat kuasa;
b) dalam notis bertulis tersebut, menyatakan manfaat memilih penzahiran melalui cara digital bagi membolehkan pengguna kewangan memilih untuk beralih kepada penzahiran digital; dan
c) menzahirkan dengan jelas fi yang dikenakan sekiranya pengguna kewangan meminta salinan fizikal maklumat tersebut.

**S** 11.19 PPK hendaklah memastikan bahawa dalam membuat penzahiran melalui saluran digital, PPK tidak mendedahkan pengguna kewangan terhadap risiko keselamatan yang ketara, seperti penipuan pancingan data (*phishing*), penipuan kewangan dan kecurian identiti.

**S** 11.20 Apabila akses kepada maklumat produk kewangan yang berkaitan disediakan melalui hiperpautan dalam saluran digital PPK, PPK hendaklah menjelaskan bahawa pengguna kewangan tidak akan diminta untuk memberikan maklumat peribadi mereka secara dalam talian bagi mengakses maklumat produk tersebut. Tindakan ini bertujuan untuk mengurangkan risiko pancingan data dan penipuan kewangan. PPK juga hendaklah memastikan bahawa hiperpautan tersebut-

a) menonjol dan mudah dilayari;
b) dilabel dengan sesuai untuk menyampaikan tahap relevan maklumat yang akan diakses; dan
c) diprogramkan untuk membawa pengguna kewangan terus kepada maklumat yang berkaitan melalui halaman pautan tersebut.

**S** 11.21 PPK hendaklah memastikan bahawa apa-apa maklumat peribadi termasuk maklumat kewangan yang disampaikan kepada pengguna kewangan melalui saluran digital dilindungi dengan secukupnya, contohnya melalui perlindungan kata laluan atau penyulitan (*encryption*).

**S** 11.22 PPK hendaklah memastikan bahawa laman sesawangnya dan saluran digital lain yang digunakan oleh PPK untuk menyampaikan maklumat produk dapat diakses oleh semua pengguna kewangan, selaras dengan prinsip-prinsip yang ditetapkan dalam *Dokumen* Dasar mengenai Layanan Adil Kepada Pengguna Kewangan.

---

[8] Bagi mengelakkan kekeliruan, bagi produk kewangan yang ditawarkan melalui saluran digital, PPK tidak dikehendaki menyediakan salinan fizikal penzahiran produk.

[9] Perenggan 11.18 terpakai apabila PPK memutuskan untuk menukar kaedah penyampaian maklumat penzahiran kepada pelanggan sedia ada, iaitu daripada salinan fizikal penzahiran kepada penzahiran melalui saluran digital sahaja. Contohnya, PPK hanya akan menghantar penyata akaun dalam bentuk salinan digital kepada pelanggan.

**S** 11.23 PPK yang mengedarkan produk insurans dan takaful melalui platform digital tidak langsung (*non-direct digital platforms*, NDDP)[10] juga hendaklah mematuhi keperluan penzahiran seperti yang dinyatakan bawah perenggan 1 dalam Jadual II.

**G** 11.24 Bagi mengelakkan keraguan, keperluan bawah perenggan 11.7, 11.8, 11.17 dan 11.20 tidak terpakai pada NDDP.

## 12 Penzahiran maklumat pelanggan

**S** 12.1 PPK yang berhasrat untuk menzahirkan maklumat pelanggan kepada entiti lain dalam kumpulan kewangan atau pihak ketiga seperti rakan strategik bagi tujuan pemasaran dan promosi, hendaklah mendapatkan kebenaran bertulis terlebih dahulu daripada pengguna kewangan yang membenarkan penzahiran tersebut.

**S** 12.2 Bagi tujuan perenggan 12.1, PPK yang ingin mendapatkan kebenaran pengguna kewangan untuk menzahirkan maklumat mereka kepada pihak lain bagi tujuan pemasaran dan promosi hendaklah mematuhi syarat-syarat yang berikut:

a) Khusus – PPK hendaklah memastikan bahawa terma-terma berhubung dengan pemberian kebenaran oleh pengguna kewangan adalah jelas, ringkas dan ditulis dalam bahasa yang mudah difahami. Terma-terma yang berkaitan hendaklah khusus berhubung dengan perkara yang berikut:
   i. kepada siapa maklumat akan dizahirkan;[11]
   ii. tujuan penzahiran tersebut; dan
   iii. maklumat yang akan dizahirkan;

b) Secara Sukarela[12] - PPK tidak boleh, sebagai syarat untuk menyediakan produk kewangan, memaksa atau mendesak pengguna kewangan untuk memberikan kebenaran mereka bagi PPK menzahirkan maklumat mereka untuk tujuan pemasaran dan promosi;

c) Secara nyata dan sedar - Pengguna kewangan perlu membuat pilihan masuk (*opt-in*) secara jelas atau bersetuju secara sedar[13] untuk maklumat mereka dizahirkan oleh PPK. PPK dilarang daripada mendapatkan kebenaran menggunakan pernyataan kebenaran yang telah ditanda terlebih dahulu;[14] dan

d) Boleh dibatalkan atas permintaan – Pengguna kewangan hendaklah dibenarkan untuk menarik balik kebenaran yang telah diberikan bagi penzahiran maklumat mereka untuk tujuan pemasaran dan promosi pada bila-bila masa. Pengguna kewangan hendaklah dimaklumkan tentang hak

[10] Platform digital tidak langsung termasuk pengagregat produk dan platform e-dagang, tetapi tidak termasuk apa-apa saluran digital yang dibangunkan sebagai sistem hak milik ITO atau yang ditadbir oleh vendor pihak ketiga bagi pihak ITO secara penyumberan luar yakni pengguna membeli produk tersebut secara terus daripada ITO.

[11] Memadai bagi PPK untuk menyatakan secara umum kepada siapa maklumat pelanggan akan dikongsi bagi tujuan pemasaran dan promosi produk kewangan, contohnya entiti lain dalam kumpulan kewangan.

[12] Persetujuan tidak dianggap sebagai “sukarela” sekiranya persetujuan tersebut diperoleh menggunakan ruangan yang telah ditanda terlebih dahulu yang memerlukan pengguna kewangan memilih untuk menarik diri (*opt-out*) daripada pengaturan sedemikian.

[13] Contohnya, menandatangani borang, menanda kotak pilihan masuk secara bertulis, atau klik butang pilihan masuk dalam talian.

[14] Kotak kebenaran yang telah ditanda terlebih dahulu dalam borang permohonan tidak memenuhi keperluan bagi kebenaran yang “secara nyata dan sedar” oleh pengguna kewangan.

mereka untuk menarik balik kebenaran tersebut serta cara untuk melaksanakan penarikan balik tersebut. Proses untuk menarik balik kebenaran perlu semudah proses memberikan kebenaran, contohnya melalui platform dalam talian. PPK hendaklah menghentikan penzahiran maklumat pelanggan untuk tujuan pemasaran dan promosi secepat mungkin selepas kebenaran tersebut ditarik balik oleh pengguna kewangan. Tempoh yang munasabah ialah tidak melebihi tujuh (7) hari kalendar daripada tarikh PPK menerima pemberitahuan berkenaan penarikan balik kebenaran tersebut.

**S** 12.3 Berkaitan dengan perenggan 12.2, PPK hendaklah membenarkan pengguna kewangan sedia ada untuk menarik balik kebenaran yang telah diberikan sebelum tarikh kuat kuasa Dokumen Dasar ini bagi penzahiran maklumat mereka untuk tujuan pemasaran dan promosi, dan keperluan bawah perenggan 12.2(d) hendaklah terpakai.

**S** 12.4 Mulai daripada tarikh kuat kuasa perenggan 12, perenggan 12.1 dan 12.2 hendaklah terpakai ke atas semua pengguna kewangan baharu serta pengguna kewangan sedia ada apabila mereka memperbaharui kontrak atau memohon produk kewangan yang baharu.

## 13 Penzahiran untuk iklan

**S** 13.1 PPK hendaklah merangka dan melaksanakan sistem, proses dan prosedur dalaman yang mencukupi serta berkesan untuk memastikan semua bahan pengiklanan berkaitan produk kewangannya mematuhi keperluan dalam Dokumen Dasar ini serta undang-undang, peraturan, garis panduan dan kod amalan yang berkenaan untuk melindungi pengguna kewangan daripada iklan yang mengelirukan dan akibat buruknya. Sekiranya timbul sebarang konflik, PPK hendaklah menggunakan peruntukan undang-undang, peraturan, garis panduan atau kod amalan sedia ada yang mengenakan piawaian amalan yang lebih tinggi. PPK hendaklah mematuhi keperluan bawah perenggan 13 bagi semua iklan dan promosi produk kewangannya, termasuk iklan melalui saluran digital.

### 13.2 Iklan hendaklah jelas dan tidak mengelirukan

**S** 13.2.1 Nama PPK yang menerbitkan iklan hendaklah dipaparkan dengan jelas dalam iklan tersebut. PPK hendaklah memastikan bahawa pengantaranya hanya menggunakan iklan yang telah diluluskan oleh PPK. Iklan tersebut hendaklah mengandungi nama berdaftar pengantara dan PPK yang diwakilinya.

**S** 13.2.2 PPK hendaklah memastikan semua iklan diterbitkan dengan cara yang membolehkan pengguna kewangan terus dapat mengenal pasti iklan tersebut sebagai bahan promosi.

**S** 13.2.3 PPK hendaklah memastikan bahawa maklumat yang dizahirkan dalam mana-mana iklan atau bahan promosi melalui apa-apa bentuk media disampaikan dengan cara yang jelas, ketara dan mudah difahami oleh pengguna kewangan.

**S** 13.2.4 PPK hendaklah memastikan iklan produk kewangan PPK tidak mengelirukan, iaitu penyampaiannya tidak menipu atau berkemungkinan menipu orang yang menerimanya.

**G** 13.2.5 Iklan yang mengelirukan termasuk, tetapi tidak terhad kepada, iklan yang mengandungi pernyataan fakta yang palsu, iklan yang menyembunyikan fakta penting atau iklan yang mewujudkan tanggapan yang salah.

**S** 13.2.6 PPK tidak boleh menggambarkan sesuatu produk kewangan sebagai "percuma" atau "tanpa kos" dalam iklan jika terdapat apa-apa caj atau syarat yang mungkin dikenakan semasa pelaksanaan sepanjang tempoh kontrak.

**S** 13.2.7 PPK tidak boleh menggambarkan hadiah promosi sebagai “percuma” dalam iklan jika terdapat kos tambahan yang akan dikenakan kepada pengguna kewangan, atau sekiranya terdapat syarat yang perlu dipenuhi untuk layak menerima hadiah promosi tersebut. PPK hendaklah memberikan maklumat yang mencukupi kepada pengguna kewangan berkenaan apa-apa kos atau syarat untuk layak menerima hadiah promosi.

**S** 13.2.8 PPK hendaklah menonjolkan maklumat penting produk seperti harga dan caj dalam iklannya. Bagi iklan media cetak, PPK hendaklah menggunakan fon yang boleh dibaca dengan jelas bagi menarik perhatian pengguna kewangan terhadap maklumat tersebut.

**S** 13.2.9 PPK hendaklah mempertimbangkan perspektif pengguna kewangan apabila menentukan maklumat utama produk yang perlu diberikan penekanan, terutamanya penempatan dan penyampaian maklumat tersebut dari segi saiz fon, warna dan elemen reka bentuk lain. PPK hendaklah memastikan bahawa sebarang perbezaan antara warna teks bagi maklumat produk penting dengan latar belakang iklan tidak menyukarkan pembacaan atau menjadikannya kurang ketara kepada pengguna kewangan.

**S** 13.2.10 Jika PPK menggunakan nota kaki dalam iklannya, saiz fon hendaklah sepadan dengan teks lain supaya mudah dibaca.

### 13.3 Iklan hendaklah menzahirkan maklumat yang tepat dan berkaitan

**S** 13.3.1 PPK perlu memastikan bahawa maklumat yang berkaitan dengan pengguna kewangan seperti ciri-ciri produk, risiko, kos dan manfaat yang disertakan dalam semua iklan adalah tepat. Jika kadar dinyatakan dalam bahan promosi, PPK hendaklah menzahirkan kadar efektif pemberian pinjaman/pembiayaan atau kadar efektif deposit, jika berkenaan, bagi memudahkan perbandingan oleh pengguna kewangan.

**S** 13.3.2 PPK perlu memastikan bahawa iklannya tidak berusaha untuk mempengaruhi pemahaman pengguna kewangan terhadap produk kewangan yang diiklankan dengan menggunakan penjelasan yang tidak tepat, samar-samar atau tidak menyertakan maklumat penting.

**S** 13.3.3 PPK perlu memastikan bahawa manfaat sesuatu produk kewangan tidak dibesar-besarkan dan apa-apa manfaat, seperti pulangan masa hadapan yang diunjurkan, disertakan bersama pernyataan yang jelas bahawa maklumat tersebut bersifat ramalan dan mungkin dipengaruhi oleh andaian asas.

**S** 13.3.4 PPK perlu memastikan bahawa iklan tidak hanya memberikan tumpuan pada manfaat produk kewangan tanpa memberikan gambaran yang seimbang tentang risiko yang berkaitan dengannya. PPK hendaklah memastikan bahawa pernyataan mengenai risiko dizahirkan dengan jelas, mengandungi perincian yang mencukupi dan risiko tidak disamarkan atau diperkecilkan. PPK perlu menentukan tahap perincian yang perlu dimasukkan dalam penerangan risiko berdasarkan bentuk bahan iklan dan tahap kerumitan risiko tersebut.

**S** 13.3.5 PPK tidak boleh menyatakan dalam iklannya bahawa PPK berhasrat menawarkan produk kewangan pada harga promosi, jika pada hakikatnya PPK tidak berniat menawarkan produk kewangan tersebut pada harga yang diiklankan itu.

**S** 13.3.6 Dalam iklan yang bertujuan memaklumkan kepada pengguna kewangan tentang promosi baharu, PPK hendaklah menzahirkan dengan jelas tempoh promosi serta terma dan syarat utama yang terpakai untuk promosi tersebut.

**S** 13.3.7 Jika kandungan iklan adalah ringkas atau umum, PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan tentang cara untuk mendapatkan maklumat penjelasan tambahan mengenai produk kewangan tersebut. Semua maklumat yang berkaitan hendaklah diberikan oleh PPK atas permintaan pengguna kewangan secara tepat pada masanya.

**S** 13.3.8 PPK hendaklah memaparkan amaran yang sesuai, seperti risiko berkaitan sesebuah produk kewangan, sebagai pernyataan amaran dalam kotak, jika berkenaan. PPK perlu memastikan bahawa pernyataan amaran tersebut menggunakan saiz fon yang sama seperti teks lain dan diserlahkan dengan cetakan tebal. Bagi iklan audio yang tidak mempunyai paparan visual, PPK perlu memastikan bahawa amaran tersebut diumumkan dengan jelas pada penghujung setiap siaran.

**S** 13.3.9 PPK perlu memastikan bahawa sebarang risiko atau amaran yang disiarkan dalam iklan tidak disamarkan atau disembunyikan dalam apa-apa cara oleh reka bentuk iklan.

**S** 13.3.10 PPK hendaklah memastikan bahawa sebarang penafian tidak disembunyikan atau sukar dibaca dan difahami oleh pengguna kewangan.

## 13.4 Ilustrasi prestasi masa lalu dan masa hadapan

**S** 13.4.1 PPK hendaklah menilai sama ada terdapat asas munasabah untuk memasukkan maklumat prestasi masa hadapan dalam sesuatu iklan dan menentukan sama ada maklumat tersebut berkemungkinan mengelirukan pengguna kewangan. PPK hendaklah tidak menyertakan maklumat prestasi masa hadapan yang hanya disokong oleh senario rekaan atau tidak realistik, atau berdasarkan pendapat semata-mata.

**S** 13.4.2 Dalam mengiklankan produk kewangan, PPK hendaklah:
(a) tidak mengiklankan produk kewangan dengan cara yang boleh menimbulkan jangkaan yang tidak wajar oleh pengguna kewangan berdasarkan pulangan yang diunjurkan bagi produk kewangan tersebut;
(b) menyatakan dengan jelas bahawa pulangan yang diunjurkan adalah untuk tujuan gambaran sahaja dan bukan satu jaminan atau tidak boleh dianggap sebagai pulangan sebenar;
(c) memastikan bahawa apa-apa pernyataan atau unjuran tidak mengelirukan pengguna kewangan pada masa pernyataan atau ramalan tersebut dibuat dan menyatakan dengan jelas sebarang andaian yang digunakan; dan
(d) tidak memasarkan produk kewangan berkaitan pelaburan semata-mata berdasarkan pulangan yang diunjurkan bagi produk kewangan tersebut.

**S** 13.4.3 Apabila membentangkan prestasi masa lalu sesebuah produk kewangan, PPK hendaklah:
(a) menggunakan pulangan sebenar, tepat dan terkini bagi lima tahun terkini (atau tempoh yang ada, bagi produk kewangan yang telah ditawarkan selama kurang daripada lima tahun);
(b) memastikan maklumat prestasi tersebut disertakan bersama pernyataan yang jelas untuk memberikan amaran kepada pengguna kewangan bahawa prestasi masa lalu bukan penunjuk untuk prestasi pada masa hadapan; dan
(c) menyatakan dengan jelas sumber data dan tempoh yang digunakan dalam ilustrasi tersebut.

## 14 Keperluan bahasa

**S** 14.1 PPK hendaklah mengutamakan penggunaan bahasa Melayu dalam penzahiran maklumat produk kepada pengguna kewangan.

**S** 14.2 PPK hendaklah menyediakan semua borang produk dan Lembaran dalam pelbagai bahasa, termasuk bahasa Melayu, yang memenuhi kehendak segmen pelanggannya.

**G** 14.3 Bagi dokumen yang menyeluruh dan panjang seperti kontrak, perjanjian, polisi insurans dan sijil takaful, dokumen tersebut boleh disediakan dalam satu bahasa (sama ada bahasa Melayu atau bahasa Inggeris).

**G** 14.4 Penting untuk pengguna kewangan memahami borang yang berkaitan atau terma dan syarat kontrak atau perjanjian, serta menandatangani kontrak atau perjanjian dalam bahasa yang mereka fahami.

**S** 14.5 Jika pengguna kewangan meminta versi bahasa Melayu bagi borang, kontrak atau perjanjian yang berkaitan, PPK perlu membenarkan pengguna kewangan tersebut untuk menandatangani versi bahasa Melayu bagi borang, kontrak atau perjanjian tersebut.

## 15 Keperluan penzahiran khusus untuk produk

**S** 15.1 Pengguna kewangan memerlukan maklumat yang berbeza untuk produk kewangan yang berlainan pada setiap daripada tiga peringkat proses kontrak[15] bagi memudahkan mereka membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi. Selain keperluan dasar umum bawah Bahagian B, PPK dikehendaki mematuhi keperluan penzahiran khusus untuk produk seperti yang terkandung dalam Jadual.

**S** 15.2 PPK yang menawarkan produk kewangan dengan gabungan ciri yang berbeza hendaklah mematuhi keperluan penzahiran khusus untuk setiap gabungan produk seperti yang ditetapkan dalam Jadual.

**S** 15.3 PPK yang menawarkan produk kewangan Islam dikehendaki memastikan pematuhan terhadap keperluan Syariah pada setiap masa.

**S** 15.4 Keperluan penzahiran bagi produk insurans dan takaful yang dinyatakan dalam Dokumen Dasar ini adalah terpakai kepada jenis pelan yang berikut-

a) pelan individu;
b) pelan berkumpulan yang pemilik polisi induk/peserta takaful induk bagi kumpulan tersebut tidak mempunyai kepentingan boleh insurans/kepentingan dibenarkan takaful; dan
c) pelan berkumpulan yang melibatkan produk berkaitan kredit.

**S** 15.5 Bagi semua pelan kumpulan, penzahiran hendaklah dibuat kepada pemilik polisi induk/peserta takaful induk kumpulan. Walau bagaimanapun, bagi produk insurans dan takaful yang dijual melalui platform e-dagang kepada individu dan produk tersebut dianggap sebagai pelan kumpulan, PPK perlu menyediakan penzahiran produk yang berkaitan kepada semua individu yang dilindungi bawah pelan kumpulan tersebut.

## 16 Lembaran Penzahiran Produk (Lembaran)

**S** 16.1 PPK hendaklah menyediakan Lembaran (mengikut susunan dan urutan perkara-perkara seperti yang ditetapkan dalam templat Lembaran yang disediakan dalam Jadual) untuk membolehkan pengguna kewangan membuat perbandingan produk dan keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi. PPK hendaklah mematuhi “Nota berkenaan keperluan Lembaran” yang disediakan dalam templat Lembaran.

**G** 16.2 Bagi mengelakkan keraguan, PPK boleh menggunakan infografik, ilustrasi atau warna yang sesuai untuk menarik perhatian pengguna kewangan kepada semua terma penting dalam Lembaran.

**G** 16.3 PPK digalakkan menyediakan Lembaran yang mengandungi maklumat produk yang relevan dan disesuaikan mengikut keperluan pengguna kewangan pada peringkat sebelum kontrak untuk membantu mereka membuat pilihan kewangan berdasarkan maklumat yang mencukupi.

[15] Merujuk peringkat sebelum kontrak, ketika menandatangani kontrak dan sepanjang tempoh kontrak.

**S** 16.4 PPK hendaklah memastikan Lembaran tidak melebihi dua muka surat bersaiz A4 dan memastikan maklumat disampaikan dalam saiz fon yang mudah dibaca.

**S** 16.5 PPK hendaklah menggunakan bahasa yang mudah dan kata kerja aktif untuk menjadikan Lembaran mudah dibaca dan difahami.

**G** 16.6 Berhubung dengan perenggan 16.5, penggunaan ayat yang pendek akan menjadikan Lembaran lebih mudah dibaca. Kebanyakan panduan penulisan bahasa mudah menyarankan purata panjang ayat tidak melebihi dua puluh patah perkataan setiap ayat.

**S** 16.7 PPK hendaklah memastikan Lembaran dapat dibezakan dengan jelas daripada bahan pemasaran lain bagi membolehkan pengguna kewangan merujuk Lembaran untuk tujuan perbandingan dan membuat keputusan.

**S** 16.8 PPK hendaklah melaksanakan langkah-langkah yang mencukupi bagi memastikan pengguna kewangan dibimbing untuk membaca dan memahami Lembaran sebelum menandatangani sesebuah kontrak. Tahap pelaksanaan langkah-langkah ini hendaklah sepadan dengan tahap kerumitan produk kewangan (iaitu menggunakan pendekatan berdasarkan risiko). Langkah-langkah yang perlu dilaksanakan oleh PPK bagi produk yang lebih rumit adalah lebih terperinci berbanding dengan produk yang kurang rumit. Bagi produk yang rumit, PPK perlu mengambil langkah tambahan, seperti menghubungi pelanggan selepas jualan, untuk mengesahkan bahawa pelanggan memahami semua terma utama dan risiko produk tersebut.

**G** 16.9 Dalam mematuhi perenggan 16.8, PPK boleh menghendaki kakitangan jualan barisan hadapan dan pengantara untuk menasihati pengguna kewangan agar membaca Lembaran dan menerangkan maklumat penting dalam Lembaran, seperti tanggungjawab pengguna kewangan dan risiko produk.

**S** 16.10 PPK hendaklah memberikan salinan Lembaran kepada pengguna kewangan pada peringkat sebelum kontrak.

**S** 16.11 Jika tidak praktikal untuk memberikan Lembaran pada peringkat sebelum kontrak, terutamanya bagi transaksi telepemasaran, PPK hendaklah menghalakan pengguna kewangan kepada laman sesawang PPK untuk melihat, membaca atau mendapatkan salinan Lembaran tersebut.

**S** 16.12 PPK yang mengedarkan produk kewangannya melalui pengantara, termasuk saluran digital, hendaklah menyesuaikan maklumat yang terkandung dalam Lembaran mengikut saluran edaran. PPK hendaklah menzahirkan caj khusus yang perlu ditanggung oleh pengguna kewangan untuk melengkapkan jualan melalui pengantaranya seperti fi platform, pemprosesan atau pentadbiran, jika ada.

**S** 16.13 Bagi manfaat tambahan (*rider*) kepada produk insurans/takaful yang menawarkan pelbagai manfaat,[16] PPK perlu menyediakan Lembaran berasingan untuk *rider* tersebut. PPK perlu menyediakan Lembaran bagi *rider* tersebut bersama-sama dengan Lembaran bagi produk insurans atau takaful asas.

**S** 16.14 Bagi produk kewangan yang tidak dinyatakan dalam Jadual, PPK hendaklah berpandukan kepada format yang disediakan dalam Jadual bagi menghasilkan Lembaran untuk produk tersebut.

**S** 16.15 PPK yang menawarkan produk kewangan Islam perlu menerangkan kontrak Syariah yang terpakai termasuk terma dan syarat utama dalam Lembaran.

**G** 16.16 BNM berhak untuk mengkehendaki PPK membuat pindaan yang sesuai kepada Lembaran jika maklumat yang terkandung dalam Lembaran didapati tidak tepat, tidak lengkap atau mengelirukan.

**S** 16.17 PPK hendaklah segera membuat pindaan yang sesuai kepada maklumat yang terkandung dalam Lembaran sebaik sahaja dimaklumkan secara bertulis oleh BNM bahawa Lembaran tersebut tidak tepat atau mengelirukan.

## 17 Pematuhan

**S** 17.1 PPK hendaklah memastikan bahawa pengantaranya mematuhi keperluan dalam Dokumen Dasar ini dan mengambil tindakan yang sesuai terhadap mana-mana pengantara yang gagal membuat penzahiran produk yang diperlukan, termasuk memberikan Lembaran kepada pengguna kewangan. Walau bagaimanapun, PPK kekal bertanggungjawab sepenuhnya atas kegagalan tersebut oleh pengantaranya.

**S** 17.2 PPK hendaklah menjalankan semakan secara berkala bagi menilai pematuhan terhadap keperluan dalam Dokumen Dasar ini sebagai sebahagian daripada proses audit dalaman, pengurusan risiko atau pematuhannya.

**S** 17.3 Pengurusan kanan hendaklah memastikan bahawa tindakan yang sesuai dan tepat pada masanya diambil oleh PPK bagi membetulkan sebarang ketidakpatuhan atau kelemahan yang dikesan dalam pelaksanaan keperluan Dokumen Dasar ini.

**S** 17.4 Walau bagaimanapun, tanpa mengambil kira perenggan 17.2, PPK hendaklah memastikan fungsi bebas seperti pematuhan, audit dalaman atau pengurusan risiko menilai pematuhan PPK terhadap keperluan dalam Dokumen Dasar ini dalam tempoh dua tahun daripada tarikh penerbitan Dokumen Dasar ini.

**S** 17.5 PPK perlu memastikan bahawa sebarang ketidakpatuhan terhadap keperluan dalam Dokumen Dasar ini didokumenkan dengan lengkap. Setelah semakan bebas bawah perenggan 17.4 selesai, PPK hendaklah melaporkan

[16] Contoh *rider* yang menawarkan pelbagai manfaat termasuk *rider* bayaran balik perubatan, *rider* penyakit kritikal dan *rider* manfaat kemasukan ke hospital. Contoh *rider* yang tidak menawarkan pelbagai manfaat termasuk *rider* yang mengecualikan bayaran premium/sumbangan takaful sekiranya berlaku peristiwa seperti kematian atau hilang upaya menyeluruh kekal.

ketidakpatuhan material dan tindakan pemulihan yang dicadangkan bagi menangani ketidakpatuhan berkenaan kepada Lembaga Pengarah.

**S** 17.6 Satu salinan laporan yang dibentangkan kepada Lembaga Pengarah, serta minit Mesyuarat Lembaga Pengarah, hendaklah dikemukakan kepada: Pengarah, Jabatan Konsumer dan Amalan Pasaran, Bank Negara Malaysia, dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja selepas laporan dibentangkan kepada Lembaga Pengarah.

# JADUAL I: PRODUK PERBANKAN

## 1. Produk Pinjaman/Pembiayaan[17]

### 1.1 Peringkat sebelum kontrak

**S** 1.1.1 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai jangkaan kadar faedah/keuntungan yang akan dikenakan atas produk pinjaman/pembiayaan. PPK juga perlu memberikan maklumat yang berikut-

a. Sama ada kadar faedah/keuntungan tersebut berdasarkan kadar tetap, kadar terapung, atau gabungan kadar tetap dan kadar terapung;
b. Kadar faedah/keuntungan efektif [18] dan jumlah bayaran balik/bayaran keseluruhan, termasuk dalam iklan dan apa-apa bahan promosi apabila kadar faedah/keuntungan dinyatakan;
c. Cara faedah/keuntungan atas produk pinjaman/pembiayaan akan dikira, sama ada berdasarkan baki harian atau baki bulanan; dan
d. Bagi pinjaman/pembiayaan dengan kadar terapung, PPK hendaklah menzahirkan keadaan apabila kadar faedah/keuntungan mungkin meningkat dan kesan daripada peningkatan kadar tersebut.

**S** 1.1.2 PPK hendaklah menzahirkan jumlah pinjaman/pembiayaan yang boleh diberikan (dinyatakan sebagai peratusan daripada nilai aset, jika berkenaan) kepada pengguna kewangan.

**S** 1.1.3 PPK hendaklah memaklumkan pengguna kewangan mengenai tempoh pinjaman/pembiayaan.

**S** 1.1.4 PPK hendaklah memaklumkan pengguna kewangan sama ada cagaran diperlukan bagi sesuatu produk pinjaman/pembiayaan.

**S** 1.1.5 PPK hendaklah menzahirkan semua fi dan caj yang berkenaan bagi sesuatu produk pinjaman/pembiayaan. PPK hendaklah menzahirkan dengan jelas fi bagi setiap item, masa fi tersebut perlu dibayar dan faktor-faktor yang mempengaruhi kadar pelaksanaan fi tersebut, jika ada. PPK mesti menerangkan asas pelaksanaan fi dan caj tersebut sekiranya diminta oleh pengguna kewangan.

**S** 1.1.6 PPK tidak boleh mendesak atau memaksa pengguna kewangan untuk menggunakan peguam panelnya. PPK hendaklah memastikan bahawa penggunaan peguam bukan panel oleh pengguna kewangan tidak akan menjejaskan kelulusan pinjaman/pembiayaan.

**S** 1.1.7 PPK hendaklah menyatakan apa-apa keperluan insurans/takaful dan perlindungan yang diperlukan sebagai syarat sesuatu produk pinjaman/pembiayaan, contohnya insurans bertempoh gadai janji berkurangan (*mortgage reducing term assurance*, MRTA), takaful bertempoh gadai janji berkurangan (*mortgage reducing term takaful*, MRTT) atau takaful bertempoh

[17] Penanggung insurans dan pengendali takaful yang menawarkan produk pinjaman/pembiayaan kepada pengguna kewangan juga hendaklah mematuhi keperluan penzahiran ini.

[18] Bagi produk pembiayaan Islam, kadar keuntungan efektif bagi produk pembiayaan berasaskan jualan dengan kadar berubah merujuk kadar keuntungan hakiki yang akan dibayar oleh pengguna kewangan bagi pembiayaan tersebut, berdasarkan kadar rujukan semasa.

gadai janji bertahap (*mortgage level term takaful*, MLTT). Bagi produk pembiayaan Islam, PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan bahawa PPK hanya boleh membiayai kos MRTT/MLTT dan bukan kos MRTA.

**S** 1.1.8 PPK hendaklah memaklumkan pengguna kewangan bahawa mereka tidak diwajibkan untuk membeli perlindungan insurans/takaful daripada panel ITO PPK. PPK tidak boleh membeli polisi insurans/sijil takaful bagi pihak pengguna kewangan daripada panel ITO PPK tanpa keizinan bertulis yang jelas daripada pengguna kewangan tersebut.

**S** 1.1.9 PPK hendaklah memaklumkan pengguna kewangan tentang sebarang keperluan untuk seorang penjamin dan memaklumkan kepada penjamin tersebut tentang hak dan tanggungjawab sebagai seorang penjamin.

**S** 1.1.10 Wakil serta ejen jualan dan pemasaran PPK hendaklah memperkenalkan PPK yang mereka wakili dengan jelas semasa menghubungi pengguna kewangan. Wakil dan ejen PPK hendaklah menerangkan terma utama, manfaat dan risiko produk kewangan yang ditawarkan kepada pengguna kewangan.

**S** 1.1.11 Bagi produk pembiayaan Islam, PPK hendaklah memaklumkan pengguna kewangan mengenai konsep Syariah yang terpakai untuk produk pembiayaan tersebut. Sebagai contoh, PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan bahawa kemudahan pembiayaan bawah konsep *Murabahah* ialah kaedah jualan dengan harga yang telah dinaikkan (*marked-up*) dan pengguna membayar harga tersebut dalam tempoh masa yang dipersetujui. Bagi pembiayaan berasaskan ekuiti, PPK hendaklah menzahirkan nisbah perkongsian untung dan rugi kepada pengguna kewangan.

### 1.2 Ketika menandatangani kontrak

**S** 1.2.1 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai jumlah pinjaman/pembiayaan, terma-terma yang terpakai dan jumlah bayaran balik pada akhir tempoh pinjaman/pembiayaan, termasuk jumlah keseluruhan caj faedah/keuntungan. Bagi pinjaman/pembiayaan berdasarkan kadar terapung, PPK hendaklah memaklumkan bahawa jumlah bayaran balik/ansuran dan jumlah caj faedah/keuntungan hanya tepat jika kadar faedah/keuntungan kekal tidak berubah. PPK juga hendaklah menzahirkan masa caj faedah/keuntungan akan didebitkan ke dalam akaun pinjaman/pembiayaan.

**S** 1.2.2 Bagi produk pembiayaan Islam, PPK juga hendaklah menzahirkan jumlah pembiayaan yang termasuk harga jualan atau jumlah sewaan, mana-mana yang berkenaan.

**S** 1.2.3 PPK hendaklah memberi pengguna kewangan jadual bayaran balik/bayaran yang mengandungi tarikh ansuran pertama, bilangan ansuran yang perlu dibayar, kekerapan pembayaran dan jumlah yang perlu dibayar bagi setiap ansuran. Bagi pinjaman/pembiayaan berdasarkan kadar terapung, PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna bahawa jadual bayaran balik/bayaran adalah berdasarkan kadar faedah/keuntungan yang berkuat kuasa pada masa perjanjian pinjaman/pembiayaan ditandatangani. PPK hendaklah menegaskan bahawa jumlah bayaran sebenar akan menjadi lebih

tinggi daripada jumlah yang ditunjukkan dalam jadual sekiranya kadar faedah/keuntungan meningkat semasa tempoh pinjaman/pembiayaan.

**S** 1.2.4 PPK hendaklah menzahirkan kepada pengguna kewangan apabila caj bayaran lewat/ganti rugi[19] akan dikenakan kepada mereka serta kadar caj bayaran lewat/ganti rugi yang akan dikenakan. PPK juga hendaklah menzahirkan cara caj bayaran lewat/ganti rugi tersebut akan dikira.

**S** 1.2.5 PPK hendaklah memaklumkan dengan jelas kepada pengguna kewangan mengenai apa-apa kadar tempoh terkunci (*lock-in period*) yang terpakai bagi produk pinjaman/pembiayaan. PPK juga hendaklah menzahirkan apa-apa caj penyelesaian awal yang perlu dibayar oleh pengguna kewangan sekiranya pinjaman/pembiayaan ditamatkan sebelum tamat kadar tempoh terkunci tersebut, kaedah pengiraan caj tersebut dan masa caj perlu dibayar. Sekiranya rebat bagi penyelesaian awal terpakai, PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai kelayakan rebat tersebut dan kaedah pengiraannya. PPK juga hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan berhubung dengan sebarang rebat bagi MRTA/MRTT, jika berkenaan.

**S** 1.2.6 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan sama ada bayaran awal atau bayaran berlebihan bagi ansuran bulanan dibenarkan dan kesannya terhadap pengiraan caj faedah/keuntungan. PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna tentang jumlah sebarang penalti/caj bayaran awal atau bayaran berlebihan yang mungkin dikenakan. PPK hendaklah turut memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai proses untuk membuat bayaran tersebut.

**S** 1.2.7 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai hak PPK untuk memindahkan baki kredit (*set-off*) dalam akaun pengguna kewangan bagi menyelesaikan baki debit dalam akaun lain yang dikendalikan oleh PPK bagi pengguna kewangan tersebut. PPK hendaklah menzahirkan keadaan yang akan menyebabkan PPK menggunakan hak tersebut, yakni memindahkan baki antara akaun pengguna tersebut.

**S** 1.2.8 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai hak PPK untuk melantik agensi kutipan hutang pihak ketiga bagi tujuan kutipan hutang serta menjual pinjaman/pembiayaan yang terjejas kepada pihak ketiga.

**S** 1.2.9 PPK hendaklah memaklumkan dengan jelas kepada pengguna kewangan mengenai implikasi terhadap kemudahan pinjaman/pembiayaan sekiranya berlaku kematian peminjam atau peminjam bersama semasa tempoh pinjaman/pembiayaan.

**S** 1.2.10 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai tindakan yang mungkin diambil oleh PPK sekiranya berlaku kemungkiran (*default*) membuat pembayaran oleh pengguna kewangan. Bagi produk

[19] PPK hendaklah mematuhi apa-apa keperluan yang relevan dalam *Guidelines on Ibra' (Rebate) for Sale-Based Financing* dan *Guidelines on Late Payment Charges for Islamic Banking Institutions.*

pembiayaan Islam, PPK hendaklah turut menerangkan mekanisme kemungkiran berdasarkan konsep Syariah berbeza yang terpakai pada produk pembiayaan tersebut. Ilustrasi yang relevan hendaklah disediakan oleh PPK untuk membantu pengguna memahami mekanisme kemungkiran tersebut.

**S** 1.2.11 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan tentang kepentingan memaklumkan kepada PPK sekiranya terdapat sebarang perubahan dalam butiran hubungan pengguna kewangan serta kaedah pemberitahuan maklumat tersebut.

### 1.3 Sepanjang tempoh kontrak

**S** 1.3.1 PPK hendaklah menyediakan penyata pinjaman/pembiayaan untuk pengguna kewangan sekurang-kurangnya sekali setahun. Penyata tersebut hendaklah menunjukkan baki terkumpul pada permulaan dan akhir tempoh yang diliputi oleh penyata, jumlah yang dikreditkan dan dikenakan caj, serta tarikh transaksi tersebut dicatatkan dalam akaun.

**S** 1.3.2 PPK hendaklah memaklumkan pengguna kewangan mengenai sebarang perubahan kadar faedah/keuntungan bagi produk pinjaman/pembiayaan sekurang-kurangnya tujuh (7) hari kalendar sebelum tarikh jumlah ansuran yang disemak mula berkuat kuasa. PPK hendaklah menyediakan butiran berkenaan amaun ansuran atau sewaan yang telah disemak semula. PPK hendaklah memastikan bahawa kaedah pemberitahuan membolehkan maklumat tersebut sampai kepada pengguna tepat pada masanya supaya pengguna dapat membuat bayaran balik/bayaran tepat pada masanya.

**S** 1.3.3 PPK hendaklah memaklumkan pengguna kewangan sekurang-kurangnya dua puluh satu (21) hari kalendar sebelum tarikh kuat kuasa pelaksanaan sebarang semakan terma dan syarat produk pinjaman/pembiayaan, termasuk perubahan dalam fi dan caj. Pemberitahuan kepada pengguna hendaklah dibuat secara bertulis atau menerusi saluran elektronik.

**S** 1.3.4 Jika PPK mempunyai hak untuk memindahkan baki kredit dalam akaun pengguna bagi menyelesaikan baki terkumpul dalam akaun pinjaman/pembiayaan, pengguna hendaklah dimaklumkan sekurang-kurangnya tujuh (7) hari kalendar lebih awal mengenai hasrat PPK untuk memindahkan baki kredit tersebut. PPK hanya boleh memperuntukkan dana yang tersedia dalam akaun pengguna terhadap baki terkumpul dalam akaun pinjaman/pembiayaan selepas notis dikeluarkan kepada pengguna.

**S** 1.3.5 Bagi akaun tertunggak *(delinquent accounts)*, PPK hendaklah-

a. memastikan pengguna kewangan yang mempunyai akaun tertunggak diberikan peringatan yang mencukupi berkenaan amaun tertunggak dan caj faedah/keuntungan yang dikenakan ke atas akaun tersebut;
b. memberikan amaran kepada pengguna kewangan mengenai tindakan yang mungkin diambil oleh PPK sekiranya peringatan untuk menjelaskan amaun tertunggak dan caj faedah/keuntungan tidak diendahkan;

c. memaklumkan kepada pengguna kewangan sekurang-kurangnya tujuh (7) hari kalendar[20] lebih awal sekiranya pengutipan amaun terkumpul dan caj faedah/keuntungan bagi akaun tertunggak akan diserahkan kepada agensi kutipan hutang pihak ketiga;
d. memaklumkan kepada pengguna kewangan yang terjejas dalam tempoh tujuh (7) hari kalendar selepas memperoleh perintah pemilikan daripada Mahkamah bagi akaun tertunggak yang telah diklasifikasikan sebagai pinjaman/pembiayaan terjejas dan dijual kepada pihak ketiga;
e. memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai kesan terhadap hak dan tanggungjawab mereka selepas kutipan hutang diserahkan kepada agensi kutipan hutang pihak ketiga atau selepas pinjaman/pembiayaan terjejas dijual kepada pihak ketiga. PPK juga perlu menghantar salinan notis kepada penjamin, jika berkenaan;
f. memberi pengguna kewangan nama dan maklumat hubungan agensi kutipan hutang pihak ketiga yang dilantik atau pihak ketiga yang membeli pinjaman/pembiayaan terjejas tersebut; dan
g. memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai perkhidmatan yang ditawarkan oleh Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit (AKPK) dengan memasukkan nota berikut dalam semua peringatan yang dihantar kepada pengguna kewangan dalam saiz fon yang mudah dibaca:

Versi bahasa Inggeris
"*Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit has been established by Bank Negara Malaysia to provide free services on money management, credit counselling, financial education and debt restructuring for individuals.*"

Versi bahasa Melayu
"Agensi Kaunseling dan Pengurusan Kredit telah ditubuhkan oleh Bank Negara Malaysia untuk menyediakan perkhidmatan pengurusan kewangan, kaunseling kredit, pendidikan kewangan dan penstrukturan semula pinjaman secara percuma kepada individu."

## 2. Produk Pinjaman/Pembiayaan – Penzahiran kepada Penjamin Sosial

**S** 2.1 PPK hendaklah mematuhi keperluan penzahiran bawah bahagian ini apabila menerima jaminan daripada penjamin sosial sebagai cagaran bagi sesuatu produk pinjaman/pembiayaan.

**G** 2.2 Keperluan bawah bahagian ini tidak terpakai pada produk pinjaman/pembiayaan yang diberikan kepada-
a. individu bagi tujuan perniagaan; dan
b. individu yang pasangannya ialah penjamin kepada produk pinjaman/pembiayaan tersebut.

[20] Dalam keadaan tertentu apabila pengguna kewangan tidak dapat dihubungi, PPK dianggap telah memenuhi kewajipannya sekiranya notis tersebut telah dihantar kepada alamat terakhir yang diketahui milik pengguna kewangan sekurang-kurangnya tujuh (7) hari kalendar lebih awal sebelum melantik agensi kutipan hutang pihak ketiga atau sebelum pinjaman/pembiayaan terjejas dijual.

## 2.3 Peringkat sebelum menurunkan tandatangan

**S** 2.3.1 Sebelum sesuatu jaminan ditandatangani oleh penjamin sosial, PPK hendaklah memastikan bahawa-

a. pengguna kewangan membuat penzahiran secara bertulis kepada penjamin sosial mengenai semua kemudahan kredit yang telah diberikan kepada pengguna kewangan oleh mana-mana PPK lain dan semua jaminan yang diberikan secara peribadi oleh pengguna kewangan, dan pengguna kewangan tersebut bertanggungjawab secara peribadi. PPK hendaklah mendapatkan salinan surat penzahiran daripada pengguna kewangan sebagai rekod PPK;
b. pengguna kewangan memberikan kebenaran secara bertulis kepada PPK untuk menzahirkan kepada penjamin sosial semua surat-menyurat antara PPK dengan pengguna kewangan semasa tempoh pinjaman/pembiayaan;
c. penjamin sosial dimaklumkan secara bertulis oleh PPK mengenai hak dan tanggungjawabnya berkaitan pinjaman/pembiayaan yang dimohon oleh pengguna kewangan; dan
d. penjamin sosial mengesahkan secara bertulis bahawa beliau telah menerima maklumat penzahiran tersebut dan bersetuju untuk menjadi penjamin bagi produk pinjaman/pembiayaan itu. Setelah menerima surat pengesahan, PPK hendaklah memberikan tempoh pertimbangan selama lima (5) hari bekerja kepada penjamin sosial untuk menimbang semula keputusannya sebelum menandatangani kontrak jaminan.

## 2.4 Peringkat selepas menurunkan tandatangan

**S** 2.4.1 Selepas pinjaman/pembiayaan dikeluarkan, PPK hendaklah menghantar kepada penjamin sosial satu salinan penyata akaun pengguna kewangan (sekurang-kurangnya sekali setahun), peringatan bayaran lewat dan surat tuntutan, mengikut mana-mana yang berkenaan.

**S** 2.4.2 Jika permohonan dibuat oleh penjamin sosial, PPK hendaklah membenarkan penjamin sosial tersebut menarik diri sebagai penjamin, dengan syarat penjamin sosial baharu bersetuju untuk mengambil alih liabiliti semasa, lalu dan akan datang bagi jaminan sedia ada yang berkaitan dengan pinjaman/pembiayaan tersebut.

**S** 2.4.3 PPK hendaklah mematuhi semua keperluan penzahiran sebelum menurunkan tandatangan bawah perenggan 2.3.1 bagi penjamin sosial yang baharu.

## 2.5 Keperluan apabila pengguna mungkir membayar

**S** 2.5.1 Apabila pengguna kewangan mungkir untuk membayar balik pinjaman/pembiayaan, PPK hendaklah mendapatkan pembayaran balik hutang, memulakan tindakan pemulihan hutang dan menggunakan semua kaedah pelaksanaan dan penguatkuasaan untuk mendapatkan semula hutang daripada pengguna kewangan terlebih dahulu sebelum memulakan tindakan di mahkamah terhadap penjamin sosial.

**G** 2.5.2 Bagi tujuan perenggan 2.5.1, kaedah pelaksanaan dan penguatkuasaan termasuk penyitaan dan penjualan, saman penghutang penghakiman, perintah garnisan (*garnishment*) serta prosiding kebankrapan terhadap pengguna kewangan.

**G** 2.5.3 Sekiranya PPK masih gagal mendapatkan semula hutang daripada pengguna kewangan selepas satu (1) tahun daripada tarikh permulaan tindakan undang-undang terhadap pengguna kewangan, PPK boleh memulakan tindakan mahkamah terhadap penjamin sosial.

## 3. Produk Deposit (termasuk Deposit Berasaskan Islam)

### 3.1 Peringkat sebelum kontrak

**S** 3.1.1 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai ketersediaan akaun simpanan asas (*basic savings account*, BSA) dan akaun semasa asas (*basic current account*, BCA) serta ciri-ciri utama bagi akaun tersebut.

**S** 3.1.2 PPK hendaklah menzahirkan kepada pengguna kewangan jumlah deposit permulaan yang diperlukan untuk membuka akaun selain BSA dan BCA, serta deposit minimum yang perlu dikekalkan dalam akaun tersebut. PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai akibat jika tidak mengekalkan deposit minimum dalam akaun, contohnya caj perkhidmatan bulanan akan dikenakan.

**S** 3.1.3 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan sama ada akaun deposit tersebut dilindungi oleh Perbadanan Insurans Deposit Malaysia serta maklumat berkaitan yang lain, termasuk had perlindungan bagi akaun deposit.

**S** 3.1.4 PPK hendaklah menzahirkan semua fi dan caj yang dikenakan ke atas akaun deposit yang perlu ditanggung oleh pengguna kewangan. Jika kad ATM PPK membolehkan pengeluaran melalui mesin ATM di luar negara, PPK hendaklah menzahirkan caj transaksi yang berkaitan.

**S** 3.1.5 PPK hendaklah menzahirkan kepada pengguna kewangan kadar faedah/keuntungan[21] yang akan dibayar pada akaun deposit, kekerapan bayaran faedah/keuntungan dan apa-apa keadaan yang mungkin menjejaskan bayaran tersebut. Bagi produk deposit dengan tempoh tetap, PPK hendaklah menzahirkan kadar hasil/kadar tahunan efektif bersama-sama dengan kadar deposit, termasuk dalam iklan dan bahan promosi. PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan jika terdapat jumlah deposit minimum yang diperlukan untuk melayakkan akaun menerima faedah/keuntungan. Maklumat mengenai kadar deposit termasuk tarikh kuat kuasa kadar tersebut hendaklah dipaparkan dengan jelas di premis perniagaan dan laman sesawang PPK.

**S** 3.1.6 Bagi produk deposit berasaskan Islam, PPK juga hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai konsep Syariah yang terpakai atas produk deposit tersebut, termasuk hak dan tanggungjawab pengguna kewangan. Sebagai contoh, konsep *qard* (akad pinjaman) merujuk kontrak pemberian pinjaman apabila PPK bertindak sebagai peminjam. PPK bertanggungjawab untuk membayar semula jumlah prinsipal secara penuh kepada pengguna kewangan apabila diminta. Bagi deposit tetap, konsep *tawarruq* merujuk pengaturan dua kontrak jual beli. Menerusi pengaturan *tawarruq*, PPK bertindak

[21] Bagi produk deposit berasaskan Islam, PPK hendaklah mematuhi kehendak Syariah yang digariskan dalam dokumen-dokumen dasar berkaitan Syariah yang dikeluarkan oleh BNM. Sebagai contoh, penzahiran kadar deposit indikatif dalam iklan atau bahan promosi adalah dilarang bawah *Policy Document on Qard*.

sebagai ejen pengguna kewangan untuk membeli komoditi secara semerta (*spot basis*) dan kemudiannya menjual komoditi tersebut kepada PPK secara tertangguh (*deferred basis*). PPK akan membayar jumlah yang perlu kepada pengguna berdasarkan terma yang telah dipersetujui, contohnya secara sekali gus apabila sampai tempoh matang.

### 3.2 Ketika menandatangani kontrak

**S** 3.2.1 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai caj yang akan dikenakan sekiranya akaun terlebih pengeluaran tanpa pengaturan overdraf yang telah dipersetujui terlebih dahulu atau melebihi had overdraf yang dipersetujui.

**S** 3.2.2 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai hak PPK untuk memindahkan baki kredit dalam akaun deposit pengguna kepada mana-mana baki debit dalam akaun lain yang dibuka oleh PPK. PPK hendaklah menzahirkan keadaan yang akan menyebabkan PPK melaksanakan hak tersebut.

**S** 3.2.3 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai sebarang caj bagi arahan “henti pembayaran” yang diterima daripada pengguna.

**S** 3.2.4 PPK hendaklah menzahirkan sebarang caj yang berkenaan bagi penutupan awal akaun deposit dalam tempoh masa yang ditetapkan. PPK hendaklah memberikan peringatan kepada pengguna mengenai implikasi menebus akaun deposit tetap sebelum tempoh matang.

**S** 3.2.5 Sekiranya pengguna kewangan memilih untuk mengendalikan akaun bersama, PPK hendaklah menzahirkan maklumat yang berikut:

a. hak dan tanggungjawab setiap pemegang akaun bersama;
b. implikasi pengaturan tandatangan seperti yang ditentukan dalam mandat akaun;
c. cara penandatangan ditetapkan atau pengaturan tandatangan tersebut boleh diubah oleh salah satu atau kedua-dua pemegang akaun bersama;
d. hak PPK untuk memindahkan baki kredit dalam akaun bersama kepada baki debit dalam akaun lain yang dimiliki oleh salah satu atau kedua-dua pemegang akaun bersama; dan
e. implikasi terhadap akaun bersama sekiranya salah seorang pemegang akaun bersama meninggal dunia.

**S** 3.2.6 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai kepentingan menyimpan buku simpanan/sijil deposit dengan selamat, prosedur sekiranya buku simpanan/sijil deposit hilang dan apa-apa caj yang dikenakan bagi mendapatkan buku simpanan/sijil deposit yang baharu.

**S** 3.2.7 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai keadaan yang menyebabkan suatu akaun deposit ditandakan sebagai dorman/tidak aktif.

**S** 3.2.8 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan tentang kepentingan memaklumkan kepada PPK sekiranya terdapat sebarang perubahan dalam butiran hubungan pengguna kewangan serta kaedah pemberitahuan maklumat tersebut.

### 3.3 Sepanjang tempoh kontrak

**S** 3.3.1 Bagi akaun deposit tanpa buku simpanan, PPK hendaklah menyediakan penyata akaun kepada pengguna kewangan sekurang-kurangnya setiap suku tahun dalam satu tahun kalendar. Jika pengguna kewangan meminta penyata tambahan, PPK hendaklah memaklumkan mengenai apa-apa caj yang dikenakan berhubung dengan permintaan itu. Bagi akaun deposit yang penyatanya disediakan melalui saluran digital, PPK hendaklah menzahirkan dengan jelas caj yang dikenakan sekiranya pengguna meminta salinan fizikal penyata akaun tersebut.

**S** 3.3.2 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai apa-apa semakan kadar deposit. Notis mengenai semakan tersebut hendaklah dipamerkan dengan jelas di premis perniagaan dan laman sesawang PPK.

**S** 3.3.3 Sekiranya terdapat apa-apa perubahan dalam terma dan syarat, termasuk fi dan caj yang dikenakan atas akaun deposit, PPK hendaklah memberikan notis kepada pengguna kewangan sekurang-kurangnya dua puluh satu (21) hari kalendar sebelum tarikh perubahan tersebut berkuat kuasa. Pemberitahuan kepada pengguna kewangan hendaklah diberikan secara bertulis atau elektronik.

**S** 3.3.4 PPK hendaklah menghantar peringatan tanpa apa-apa caj kepada pengguna kewangan untuk memberikan makluman mengenai status dorman yang akan berlaku pada akaun dan pemindahan muktamad dana daripada akaun kepada Pendaftar Wang Tak Dituntut (PWTD). Peringatan daripada PPK hendaklah diberikan dalam tempoh masa yang munasabah. Dalam peringatan tersebut, PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai pilihan untuk mengaktifkan semula atau menutup akaun sebelum dana dalam akaun dipindahkan kepada PWTD. PPK perlu memberitahu pengguna kewangan sekurang-kurangnya dua puluh satu (21) hari kalendar sebelum pemindahan kepada PWTD dilakukan. PPK juga hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai prosedur bagi menuntut semula wang tersebut daripada PWTD, sekiranya diminta oleh pengguna.

### 3.4 Akaun Pelaburan

**S** 3.4.1 PPK hendaklah mematuhi keperluan penzahiran seperti yang ditetapkan dalam *Policy Document on Investment Account* berhubung dengan akaun pelaburan.

## 4. Instrumen Deposit Boleh Niaga (NID)/Instrumen Boleh Niaga Berasaskan Islam (INI)

**S** 4.1 Seperti yang dinyatakan dalam perenggan 2.2 Bahagian A, PPK hendaklah mematuhi keperluan penzahiran bagi Instrumen Deposit Boleh Niaga (Negotiable Instruments of Deposit, NID) dan Instrumen Boleh Niaga Berasaskan Islam (Islamic Negotiable Instruments, INI) yang ditawarkan kepada pengguna kewangan dan pelanggan institusi.

**G** 4.2 PPK boleh merujuk “Nota Penjelasan mengenai NID dan INI” sebagai panduan tambahan.[22]

[22] "Nota Penjelasan mengenai NID dan INI" boleh didapati melalui laman sesawang FAST.

## Bahagian I. Keperluan penzahiran am untuk NID dan INI

### 4.3 Peringkat sebelum kontrak

**S** 4.3.1 PPK hendaklah memberi pengguna kewangan dan pelanggan institusi huraian serta terma dan syarat utama bagi produk NID/INI, termasuk-

a. Jenis dan ciri-ciri produk-
   i. Tempoh;
   ii. Jumlah terbitan;
   iii. Terbitan pada nilai *par*, premium atau diskaun;
   iv. Format (contohnya tanpa skrip dan tanpa sijil NID/INI);
   v. Kontrak Syariah yang terpakai (untuk INI); dan
   vi. Aset asas bagi INI yang berdasarkan kontrak jualan;
b. Faedah/keuntungan-
   i. Kaedah pengiraan hasil; dan
   ii. Kekerapan pembayaran;
c. Prosedur penebusan faedah/keuntungan; dan
d. Prosedur penebusan pada tarikh matang.

**S** 4.3.2 PPK hendaklah memaklumkan dengan jelas kepada pengguna kewangan dan pelanggan institusi bahawa NID dan INI tidak dilindungi oleh Perbadanan Insurans Deposit Malaysia. PPK hendaklah menzahirkan maklumat ini dalam kotak peringatan pada semua iklan dan bahan promosi.

**S** 4.3.3 PPK hendaklah menzahirkan kepada pengguna kewangan dan pelanggan institusi mengenai jenis, amaun dan kekerapan pembayaran bagi semua fi dan caj yang dikenakan.

**S** 4.3.4 PPK hendaklah menasihati pengguna kewangan untuk menilai kesesuaian produk NID/INI dengan mempertimbangkan sama ada-

a. NID atau INI tersebut sepadan dengan objektif pelaburan pengguna dan kesanggupan pengguna mengambil risiko;
b. pengguna memahami risiko kewangan dan potensi kerugian yang mungkin timbul susulan pelaburan dalam produk tersebut; dan
c. tempoh matang NID atau INI sepadan dengan tempoh rancangan pelaburan pengguna.

### 4.4 Ketika menandatangani kontrak

**S** 4.4.1 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan dan pelanggan institusi mengenai tempoh NID/INI dan amaun prinsipal hanya dijamin jika dipegang sehingga tempoh matang. PPK juga hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai kemungkinan berlakunya kerugian daripada sebahagian amaun prinsipal yang disebabkan oleh pengeluaran awal. Bagi produk INI, PPK hendaklah menzahirkan dengan jelas bahawa sebarang pengurangan pada prinsipal atau pembayaran keuntungan berikutan pengeluaran awal hendaklah berdasarkan kontrak Syariah yang terpakai pada produk INI tersebut.

**S** 4.4.2 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan dan pelanggan institusi mengenai sebarang ciri penamatan awal atau ciri boleh ditebus awal *(callability)* bagi produk NID/INI. PPK hendaklah turut menzahirkan dengan jelas

terma dan syarat, termasuk pemulangan prinsipal dan sebarang faedah/pendapatan terakru, serta cara faedah/pendapatan yang terkumpul dikira.

**S** 4.4.3 PPK tidak boleh menyatakan sesebuah produk NID/INI yang menggunakan strategi pelaburan hanya untuk mengembalikan modal pengguna kewangan dan pelanggan institusi tetapi tidak dijamin, sebagai produk yang modalnya dilindungi atau sebarang nama lain yang membawa maksud yang serupa.

**S** 4.4.4 PPK hendaklah menzahirkan dengan jelas kepada pengguna kewangan dan pelanggan institusi mengenai sebarang risiko ketara berkaitan produk NID/INI.

**S** 4.4.5 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan dan pelanggan institusi mengenai ketersediaan maklumat yang berikut-

a. harga belian semula NID/INI;
b. prestasi aset asas dalam penentuan harga NID (hanya terpakai pada NID kadar terapung) atau INI (contohnya bagi INI berdasarkan *Mudarabah*); dan
c. apa-apa maklumat am dan operasi lain yang berkaitan dengan NID/INI.

**S** 4.4.6 PPK hendaklah menyertakan pernyataan amaran risiko yang berikut dalam Lembaran dan dokumen produk yang lain bagi produk NID/INI dengan tempoh pelaburan lima (5) tahun atau kurang. Bagi produk NID/INI dengan tempoh pelaburan melebihi lima (5) tahun, PPK hendaklah mematuhi keperluan pernyataan amaran risiko yang ditetapkan oleh Suruhanjaya Sekuriti Malaysia.

Format untuk NID:

**AMARAN**
**PRODUK INI DIJAMIN PRINSIPAL OLEH BANK PENERBIT HANYA APABILA MENCAPAI TEMPOH MATANG. JIKA PRODUK DITEBUS ATAU DIJUAL SEBELUM MENCAPAI TEMPOH MATANG, PELANGGAN MUNGKIN AKAN KERUGIAN SEBAHAGIAN DEPOSIT PERMULAAN. PRODUK INI TIDAK DILINDUNGI OLEH PERBADANAN INSURANS DEPOSIT MALAYSIA.**

Format untuk INI berdasarkan kontrak ekuiti:

**AMARAN**
**PRODUK INI TIDAK DIJAMIN PRINSIPAL. PELANGGAN MUNGKIN AKAN KERUGIAN SEBAHAGIAN ATAU KESELURUHAN DEPOSIT PERMULAAN. PULANGAN DARIPADA PRODUK INI TIDAK MENENTU DAN PELANGGAN BERISIKO UNTUK LANGSUNG TIDAK MENERIMA SEBARANG PULANGAN. PRODUK INI TIDAK DILINDUNGI OLEH PERBADANAN INSURANS DEPOSIT MALAYSIA.**

Format untuk INI berdasarkan kontrak jualan:

**AMARAN**
**PRODUK INI DIJAMIN PRINSIPAL. PELANGGAN AKAN DIBAYAR HARGA JUALAN APABILA MENCAPAI TEMPOH MATANG. JIKA PRODUK INI DITEBUS ATAU DIJUAL SEBELUM MENCAPAI TEMPOH MATANG, PELANGGAN MUNGKIN AKAN KERUGIAN SEBAHAGIAN HARGA JUALAN. PRODUK INI TIDAK DILINDUNGI OLEH PERBADANAN INSURANS DEPOSIT MALAYSIA.**

PPK hendaklah membentangkan pernyataan amaran risiko tersebut dengan:

i. menggunakan fon Arial saiz 12, huruf besar dan tebal, pada bahagian bawah setiap halaman dokumen berkaitan penerbitan atau tawaran produk NID/INI; dan
ii. fon Arial huruf besar dan tebal, pada halaman pertama dan terakhir bahan iklan atau promosi, dengan saiz fon yang tidak lebih kecil daripada kandungan lain. Teks hendaklah boleh dibaca dengan mudah.

**S** 4.4.7 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan dan pelanggan institusi tentang kepentingan memaklumkan kepada PPK sekiranya terdapat sebarang perubahan dalam butiran hubungan mereka serta kaedah pemberitahuan maklumat tersebut.

**Bahagian II. Keperluan penzahiran tambahan untuk NID Berasaskan Kadar Terapung (Floating Rate NID, FRNID)**

**S** 4.5 Bagi FRNID, PPK hendaklah memasarkan dan menamakan produk tersebut dalam semua bahan pengiklanan dan kontrak sebagai “Instrumen Deposit Boleh Niaga Berasaskan Kadar Terapung”. PPK tidak boleh menggunakan istilah seperti “deposit berstruktur”, “pelaburan berstruktur” atau apa-apa istilah lain yang boleh ditafsirkan sebagai produk kewangan selain FRNID.

4.6 **Peringkat sebelum kontrak**

**S** 4.6.1 Selain memenuhi keperluan bawah perenggan 4.3.1(a), PPK hendaklah menyediakan maklumat yang berikut berkaitan apa-apa penerbitan atau tawaran FRNID-

a. spesifikasi jenis dan ciri-ciri;
b. indeks atau aset asas yang digunakan; dan
c. potensi kadar faedah dan/atau hasil.

4.7 **Ketika menandatangani kontrak**

**S** 4.7.1 PPK hendaklah menegaskan kepada pengguna kewangan dan pelanggan institusi bahawa prestasi FRNID pada masa lalu bukan penunjuk prestasi pada masa hadapan. PPK hendaklah menyertakan tiga senario berpandangan ke hadapan, iaitu “*bull*” (kemungkinan terbaik yang boleh dicapai), “*flat”* (kemungkinan sederhana) dan “*bear”* (kemungkinan terburuk), untuk meningkatkan pemahaman mengenai kesan daripada senario yang berbeza. Andaian yang digunakan oleh PPK hendaklah munasabah dan dizahirkan dengan jelas. Apabila menggunakan prestasi masa lalu instrumen asas untuk

mengunjurkan prestasi masa hadapan, PPK hendaklah menggunakan pulangan sebenar bagi tempoh lima (5) tahun terkini (atau tempoh yang tersedia bagi produk kewangan yang ditawarkan untuk tempoh yang lebih singkat).

**S** 4.7.2 PPK hendaklah memaklumkan pengguna kewangan bahawa sekiranya pengguna kewangan tersebut menjual FRNID kepada pengguna kewangan lain, PPK yang menerbitkan FRNID itu akan menjalankan penilaian kesesuaian terhadap pembeli baharu sebelum pemindahan FRNID dibuat. PPK juga berhak untuk menolak pemindahan tersebut sekiranya penilaian menunjukkan pembeli tidak sesuai.

**S** 4.7.3 Bagi produk FRNID dengan tempoh pelaburan lima (5) tahun atau kurang, PPK hendaklah menggantikan pernyataan amaran risiko dalam perenggan 4.4.6 dengan format yang berikut (keperluan saiz fon masih terpakai). Bagi produk FRNID dengan tempoh pelaburan melebihi lima (5) tahun, PPK hendaklah mematuhi keperluan pernyataan amaran risiko yang dikenakan oleh Suruhanjaya Sekuriti Malaysia.

**AMARAN**
**PRODUK INI DIJAMIN PRINSIPAL OLEH BANK PENERBIT HANYA APABILA PRODUK MENCAPAI TEMPOH MATANG. JIKA PRODUK INI DITEBUS ATAU DIJUAL SEBELUM TEMPOH MATANG, PELANGGAN MUNGKIN AKAN KERUGIAN SEBAHAGIAN DARIPADA AMAUN DEPOSIT PERMULAAN. PULANGAN DARIPADA PRODUK INI TIDAK MENENTU DAN PELANGGAN BERISIKO UNTUK TIDAK MENERIMA APA-APA PULANGAN. PRODUK INI TIDAK DILINDUNGI OLEH PERBADANAN INSURANS DEPOSIT MALAYSIA.**

### 4.8 Sepanjang tempoh kontrak

**S** 4.8.1 PPK hendaklah menyediakan penyata yang memperincikan prestasi produk FRNID kepada pengguna kewangan dan pelanggan institusi sekurang-kurangnya sekali setahun.

## 5. Pelaburan berkaitan derivatif (*Investment linked to derivatives*, ILD) / Pelaburan Islam berkaitan derivatif (*Islamic investments linked to derivatives*, IILD)

### 5.1 Peringkat sebelum kontrak

**S** 5.1.1 PPK hendaklah memberikan penerangan mengenai produk ILD/IILD kepada pengguna kewangan, termasuk-

a. penjelasan ringkas mengenai konsep Syariah yang terpakai, jika berkenaan;
b. sama ada dijamin modal atau tidak dijamin modal;
c. tempoh pelaburan;
d. pengiraan kadar hasil dan kekerapan pembayaran kadar hasil;
e. indeks atau aset asas; dan
f. terma dan syarat utama.

**S** 5.1.2 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan sama ada produk ILD/IILD dilindungi oleh Perbadanan Insurans Deposit Malaysia. PPK perlu menzahirkan maklumat ini dengan jelas dalam semua iklan dan bahan promosi.

**S** 5.1.3 PPK tidak boleh melabelkan produk ILD/IILD sebagai “deposit berstruktur” bagi mengelakkan pengguna kewangan beranggapan bahawa produk tersebut merupakan produk deposit.

**S** 5.1.4 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan supaya menilai kesesuaian produk ILD/IILD dengan mengambil kira sama ada:
a. tempoh ILD/IILD sepadan dengan tempoh pelaburan pengguna;
b. produk ILD/IILD sepadan dengan objektif pelaburan dan kesanggupan pengguna mengambil risiko; dan
c. pengguna memahami risiko kewangan dan potensi kerugian yang mungkin timbul daripada pelaburan dalam ILD/IILD.

**S** 5.1.5 PPK hendaklah menzahirkan kepada pengguna kewangan mengenai jenis, amaun dan kekerapan pembayaran bagi semua fi dan caj yang terpakai.

**S** 5.1.6 PPK hendaklah memastikan bahawa wakil jualan dan pemasaran yang menghubungi pengguna kewangan memperkenalkan dengan jelas PPK yang diwakili. PPK juga hendaklah memastikan wakil jualan dan pemasaran mereka memberikan penerangan mengenai terma utama, manfaat dan risiko produk ILD/IILD kepada pengguna.

### 5.2 Ketika menandatangani kontrak

**S** 5.2.1 PPK hendaklah memberikan penerangan yang jelas dan mencukupi kepada pengguna kewangan mengenai semua risiko nyata berkaitan pelaburan dalam produk ILD/IILD, termasuk potensi kerugian jumlah prinsipal yang dilaburkan sekiranya produk tidak dipegang sehingga tempoh matang. PPK hendaklah menentukan tahap perincian yang perlu dizahirkan kepada pengguna kewangan bergantung pada kompleksiti dan sifat risiko yang terlibat. Apabila menzahirkan manfaat produk ILD/IILD, PPK hendaklah memberikan pandangan yang seimbang dengan menunjukkan potensi keuntungan dan kerugian serta menyatakan dengan jelas andaian utama yang digunakan.

**S** 5.2.2 Apabila menggunakan prestasi lepas instrumen asas untuk membuat unjuran pulangan masa hadapan bagi ILD/IILD, PPK hendaklah menggunakan jumlah pulangan sebenar lima (5) tahun terkini (atau tempoh yang tersedia bagi produk kewangan yang ditawarkan untuk tempoh yang lebih pendek). PPK hendaklah menyatakan dengan jelas bahawa prestasi lepas tidak menunjukkan prestasi pada masa hadapan. Apabila menggunakan sebarang ramalan mengenai trend ekonomi pasaran, PPK hendaklah menyertakan peringatan yang jelas bahawa ramalan tersebut tidak menunjukkan pulangan ILD/IILD pada masa hadapan.

**S** 5.2.3. PPK tidak dibenarkan untuk membuat pemasaran produk ILD/IILD berdasarkan pulangan yang diunjurkan/dijangka. Ilustrasi mengenai potensi keuntungan dan kerugian menggunakan contoh angka berdasarkan senario *bull*, *flat* dan *bear* dibenarkan untuk meningkatkan kefahaman pengguna mengenai kesan senario yang berbeza terhadap produk berkenaan. Jika contoh angka digunakan sebagai ilustrasi, PPK perlu memastikan ketiga-tiga senario dinyatakan dan hendaklah

menggambarkan kerugian di bawah senario *bear*, jika berkenaan. PPK juga perlu memastikan bahawa andaian yang digunakan adalah munasabah dan dinyatakan dengan jelas dalam penzahiran kepada pengguna.

**S** 5.2.4 PPK hendaklah memastikan bahawa apa-apa perbandingan angka prestasi adalah relevan dan tepat, dan membandingkan perkara yang setara supaya penyampaian kepada pengguna kewangan tidak mengelirukan. PPK juga hendaklah memastikan terdapat asas yang munasabah bagi memasukkan apa-apa pendapat mengenai ILD/IILD dan perlu menzahirkan dengan jelas bahawa pendapat tersebut merupakan satu penyataan pendapat.

**S** 5.2.5 Bagi produk ILD/IILD yang harga pasaran, nilai, penyerahan atau obligasi pembayaran yang diperoleh semata-mata daripada, merujuk atau berdasarkan kadar pertukaran asing, PPK hendaklah memaparkan pernyataan peringatan risiko yang berikut di bahagian bawah setiap halaman apa-apa dokumen yang dikeluarkan dan pada semua iklan produk ILD/IILD.

**AMARAN**
**PULANGAN PELABURAN INI AKAN DIPENGARUHI OLEH PRESTASI ASET/RUJUKAN ASAS. PEMULANGAN SEMULA PELABURAN PRINSIPAL ANDA MUNGKIN TERJEJAS JIKA ANDA MEMBUAT PENEBUSAN AWAL.**

Sekiranya ILD/IILD tidak dilindungi oleh PIDM, PPK hendaklah membuat penambahan yang berikut-
**"PELABURAN INI TIDAK DILINDUNGI OLEH PERBADANAN INSURANS DEPOSIT MALAYSIA."**

PPK hendaklah memaparkan pernyataan peringatan risiko dalam bentuk yang berikut:

i. menggunakan fon Arial saiz 12, huruf besar dan tebal, pada bahagian bawah setiap halaman apa-apa dokumen yang dikeluarkan berkaitan isu atau tawaran produk ILD/IILD; dan
ii. fon Arial, huruf besar dan tebal, pada halaman pertama dan halaman terakhir apa-apa bahan iklan atau promosi, menggunakan saiz fon yang tidak lebih kecil daripada kandungan lain. Teks hendaklah boleh dibaca dengan mudah.

Bagi produk ILD/IILD selain produk ILD/IILD yang harga pasaran, nilai, penyerahan atau tanggungjawab pembayaran dirujuk semata-mata pada atau berdasarkan kadar pertukaran asing, PPK hendaklah mematuhi keperluan pernyataan peringatan risiko yang ditetapkan oleh Suruhanjaya Sekuriti Malaysia.

**S** 5.2.6 Bagi produk ILD/IILD yang jumlah prinsipal yang dilaburkan hanya dijamin jika dipegang sehingga tempoh matang, PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan tentang kesan menamatkan pelaburan sebelum tempoh matang. PPK hendaklah mengingatkan pengguna kewangan mengenai sebarang potensi kerugian terhadap amaun prinsipal bagi penamatan awal. PPK hendaklah turut menzahirkan dengan jelas apa-apa caj penamatan awal, jika ada.

**S** 5.2.7 Jika PPK mempunyai hak untuk menebus produk ILD/IILD sebelum tempoh matangnya dan tanpa memberikan pampasan kepada pengguna kewangan, PPK hendaklah memaklumkan hak tersebut kepada pengguna. PPK hendaklah menerangkan dengan jelas pengiraan kesan terhadap pulangan kepada pengguna kewangan. PPK hendaklah turut memastikan potensi kerugian maksimum kepada pengguna kewangan tidak melebihi jumlah modal yang dilaburkan.

**S** 5.2.8 PPK hendaklah memastikan produk ILD/IILD yang hanya menggunakan strategi pelaburan dengan matlamat untuk mengembalikan modal pengguna kewangan tetapi tidak dijamin, tidak digambarkan sebagai produk yang dilindungi modal atau dijamin modal, atau dengan apa-apa nama lain yang membawa maksud yang serupa. PPK hendaklah memastikan bahawa sesuatu produk ILD/IILD hanya boleh digambarkan sebagai dijamin modal jika jaminan tersebut dinyatakan secara jelas oleh PPK atau pihak ketiga yang merupakan PPK berlesen di bawah undang-undang yang ditadbir oleh BNM dan mematuhi prinsip yang digariskan dalam *Policy Document on Mudarabah*. PPK juga hendaklah menzahirkan maklumat yang berikut kepada pengguna kewangan-

a. nama dan penarafan kredit penjamin, jika penjamin merupakan pihak ketiga;
b. terma penting dan skop jaminan (contohnya, modal hanya dijamin jika dipegang hingga tempoh matang); dan
c. peringatan yang sewajarnya mengenai risiko rakan niaga yang berkaitan dengan apa-apa jaminan, terutamanya yang melibatkan mana-mana penjamin pihak ketiga.

**S** 5.2.9 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan sekiranya ada tempoh bertenang[23] yang dikenakan pada produk ILD/IILD serta syarat berkaitan bagi tempoh bertenang tersebut.

**S** 5.2.10 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai ketersediaan maklumat yang berkaitan dengan pelaburan mereka, contohnya prestasi terkini indeks atau maklumat relevan mengenai aset asas.

**S** 5.2.11 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan tentang kepentingan memaklumkan kepada PPK sekiranya terdapat sebarang perubahan dalam butiran hubungan pengguna kewangan serta kaedah pemberitahuan maklumat tersebut.

### 5.3 Sepanjang tempoh kontrak

**S** 5.3.1 PPK hendaklah memberikan penyata prestasi produk ILD/IILD kepada pengguna kewangan sekurang-kurangnya sekali setahun.

## 6. Perkhidmatan Perbankan Elektronik

### 6.1 Peringkat sebelum kontrak

[23] Tempoh bertenang membolehkan pengguna kewangan menamatkan kontrak dalam tempoh yang ditetapkan dan mendapatkan pemulangan penuh wang yang telah dibayar.

**S** 6.1.1 PPK hendaklah memberikan maklumat berikut kepada pengguna kewangan sebelum mereka melanggan perkhidmatan perbankan elektronik (e-perbankan)-

a. jenis transaksi yang boleh dilakukan oleh pengguna kewangan melalui e-perbankan;
b. risiko yang terlibat dalam penggunaan e-perbankan;
c. semua fi dan caj yang terpakai (iaitu secara sekali, berkala atau berdasarkan transaksi);
d. had harian atau had transaksi yang telah ditetapkan (*default*) serta pilihan untuk pengguna kewangan menukar dan menetapkan had mereka sendiri berdasarkan keperluan dan kesanggupan mereka mengambil risiko;
e. langkah berwaspada yang perlu diambil oleh pengguna kewangan bagi memastikan penggunaan e-perbankan yang selamat;
f. kepentingan memberikan nombor telefon bimbit yang betul dan terkini untuk menerima makluman transaksi daripada PPK;
g. ciri keselamatan layan diri yang membolehkan pengguna kewangan melindungi wang mereka seperti suis pemati (*kill switch*); dan
h. tempoh bertenang bagi apa-apa permintaan untuk menaikkan had pemindahan.

### 6.2 Ketika menandatangani kontrak

**S** 6.2.1 PPK hendaklah menyediakan terma dan syarat perkhidmatan e-perbankan kepada pengguna kewangan ketika mereka mendaftar untuk perkhidmatan tersebut. PPK perlu menyediakan terma dan syarat ini dalam laman sesawangnya yang boleh diakses oleh pengguna pada bila-bila masa. PPK hendaklah memastikan terma dan syarat e-perbankan merangkumi sekurang-kurangnya perkara yang berikut-

a. hak dan tanggungjawab pengguna kewangan;
b. kewajipan PPK;
c. perincian mengenai cara pengguna kewangan boleh memaklumkan kepada PPK mengenai sebarang penggunaan e-perbankan mereka tanpa kebenaran;
d. keadaan dan sejauh mana pengguna kewangan bertanggungjawab terhadap apa-apa transaksi tanpa kebenaran; dan
maklumat berkaitan dengan saluran dan prosedur penyelesaian pertikaian PPK.

**S** 6.2.2 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai kepentingan membaca serta memahami terma dan syarat perkhidmatan e-perbankan, khususnya terma yang berkaitan dengan tanggungjawab pengguna semasa menggunakan perkhidmatan e-perbankan.

**S** 6.2.3 PPK hendaklah memaklumkan dengan jelas kepada pengguna kewangan mengenai tanggungjawab mereka, yang merangkumi kewajipan untuk-

a. mematuhi terma dan syarat serta menggunakan perkhidmatan e-perbankan secara bertanggungjawab;
b. mengambil langkah yang munasabah untuk memastikan data pengenalan keselamatan seperti pengenalan akses (*access identification*, ID) dan kod laluan serta apa-apa peranti keselamatan[24] sentiasa berada dalam keadaan selamat. Langkah ini termasuk:

[24] ”Peranti keselamatan" merujuk token atau peranti lain yang menjana kod laluan.

i. tidak menyimpan rekod pengenalan keselamatan dengan cara yang mudah dikenal pasti dan boleh diakses oleh orang lain;
ii. tidak mendedahkan pengenalan keselamatan kepada pihak ketiga;
iii. tidak membenarkan orang lain menggunakan perkhidmatan e-perbankan pengguna; dan
iv. tidak mendedahkan pengenalan keselamatan kepada sebarang e-mel atau SMS yang tidak diminta serta pada mana-mana laman sesawang atau aplikasi mudah alih selain laman sesawang rasmi PPK untuk mengakses perkhidmatan e-perbankan;

c. memaklumkan kepada PPK sebaik sahaja menyedari pengenalan keselamatan atau peranti keselamatan untuk mengakses perkhidmatan e-perbankan telah terjejas (*compromised*), hilang atau dicuri, atau apabila transaksi tanpa kebenaran telah berlaku dalam akaun e-perbankan;
d. segera memaklumkan kepada PPK apabila menerima makluman transaksi jika transaksi tersebut berlaku tanpa kebenaran; dan
e. memaklumkan kepada PPK sekiranya terdapat perubahan pada nombor perhubungan pengguna kewangan yang digunakan untuk menerima makluman transaksi.

**S** 6.2.4 PPK hendaklah meningkatkan kesedaran mengenai langkah-langkah keselamatan yang perlu diambil oleh pengguna kewangan untuk mencegah penggunaan tanpa kebenaran terhadap perkhidmatan e-perbankan mereka, merangkumi perkara yang berikut-

a. mewujudkan kod laluan yang kukuh dan sukar diteka, seperti menggunakan gabungan huruf, nombor dan simbol serta menukar kod laluan secara berkala;
b. mengakses perkhidmatan e-perbankan hanya melalui laman sesawang atau aplikasi mudah alih rasmi PPK dan tidak mengakses laman sesawang PPK melalui pautan daripada e-mel atau laman sesawang lain;
c. memastikan peranti yang digunakan untuk melakukan transaksi e-perbankan mempunyai perisian antivirus yang dikemas kini serta mengemas kini pelayar dan sistem operasi peranti kepada versi terkini;
d. menyemak semua makluman transaksi tepat pada masanya dan melaporkan kepada PPK secepat mungkin sekiranya berlaku transaksi tanpa kebenaran;
e. mengesahkan kesahihan mesej yang dihantar oleh institusi kewangan dan mengambil tindakan yang sewajarnya sekiranya mesej tersebut disyaki palsu;
f. menyemak transaksi akaun e-perbankan secara berkala dan melaporkan apa-apa transaksi yang mencurigakan kepada PPK tanpa berlengah;
g. sering membaca panduan atau amaran keselamatan yang disiarkan dalam laman sesawang perbankan atau aplikasi mudah alih PPK;
h. hanya memuat turun aplikasi mudah alih PPK daripada *app store* yang dipercayai;
i. mengelakkan penggunaan komputer awam untuk transaksi e-perbankan, seperti di kafe siber atau ruang istirahat lapangan terbang; dan

tidak membalas apa-apa e-mel atau SMS yang meminta maklumat peribadi tanpa mengesahkan kesahihannya terlebih dahulu.

### 6.3 Sepanjang tempoh kontrak

**S** 6.3.1 PPK hendaklah mengambil langkah proaktif serta menggunakan kaedah komunikasi yang paling berkesan untuk mengingatkan pengguna kewangan secara berkala mengenai tanggungjawab mereka seperti yang dinyatakan dalam

perenggan 6.2.3 serta langkah-langkah keselamatan yang perlu diambil seperti yang dinyatakan dalam perenggan 6.2.4 bagi mencegah apa-apa penggunaan perkhidmatan e-perbankan tanpa kebenaran.

**S** 6.3.2 PPK hendaklah mengambil langkah-langkah yang munasabah untuk memberikan maklumat tepat pada masanya kepada pengguna kewangan mengenai modus operandi terkini penipu dan langkah berjaga-jaga yang perlu diambil oleh pengguna kewangan untuk mengelakkan diri daripada menjadi mangsa penipuan e-perbankan.

**G** 6.3.3 Maklumat berkaitan modus operandi terkini penipu boleh disampaikan kepada pengguna kewangan melalui amaran atau notis yang jelas dalam halaman log masuk e-perbankan PPK untuk menarik perhatian pengguna kewangan sebelum log masuk ke akaun e-perbankan mereka.

## 7. Peti Deposit Selamat/Peti Deposit Selamat-i

**S** 7.1 PPK hendaklah menzahirkan dengan jelas kepada pengguna kewangan mengenai sewa tahunan dan caj lain yang terpakai pada perkhidmatan peti deposit selamat.

**S** 7.2 PPK hendaklah memaklumkan pengguna kewangan mengenai perlindungan maksimum insurans/takaful yang disediakan oleh PPK serta keadaan yang membolehkan perlindungan tersebut terpakai pada kandungan peti deposit selamat. PPK hendaklah turut memaklumkan keperluan untuk mendapatkan perlindungan insurans/takaful tambahan sekiranya perlindungan yang disediakan tidak mencukupi untuk melindungi kepentingan pengguna kewangan.

**S** 7.3 PPK hendaklah menzahirkan kepada pengguna kewangan mengenai had liabiliti PPK, jika berkenaan.

**S** 7.4 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai jenis barangan yang boleh disimpan di dalam peti deposit selamat serta barangan yang dilarang.

**S** 7.5 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai apa-apa perubahan pada kadar sewaan dan caj lain sekurang-kurangnya dua puluh satu (21) hari kalendar sebelum tarikh kuat kuasa.

**S** 7.6 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan sekurang-kurangnya tiga puluh (30) hari kalendar sebelum tarikh kuat kuasa sekiranya PPK memindahkan lokasi peti deposit selamat atau menamatkan perkhidmatan tersebut.

**S** 7.7 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan tentang kepentingan memaklumkan kepada PPK sekiranya terdapat sebarang perubahan dalam butiran hubungan pengguna kewangan serta kaedah pemberitahuan maklumat tersebut.

## Lampiran I - Keperluan Lembaran Penzahiran Produk

| Jenis Produk Kewangan | Keperluan Lembaran Penzahiran Produk (seperti yang dinyatakan bawah perenggan 16.1) | |
|---|---|---|
| | **Ya** | **Tidak** |
| **Pinjaman/Pembiayaan** | | |
| Pinjaman Perumahan/ Pembiayaan Perumahan | ✓ | |
| Pinjaman/Pembiayaan Peribadi | ✓ | |
| Pinjaman/Pembiayaan Lain | ✓ | |
| **Produk Deposit** | | |
| Akaun Simpanan | | ✓ |
| Akaun Semasa | | ✓ |
| Akaun Deposit Tetap | | ✓ |
| **Produk Pelaburan** | | |
| Instrumen Deposit Boleh Niaga (Negotiable Instruments of Deposit, NID) dan Instrumen Boleh Niaga Berasaskan Islam (Islamic Negotiable Instruments, INI) | Produk NID/INI dengan tempoh pelaburan lima tahun atau kurang.<br>✓ | Bagi produk NID/INI dengan tempoh **melebihi lima (5) tahun**, PPK perlu mematuhi *Guidelines on Sales Practice of Unlisted Capital Market Products* yang dikeluarkan oleh Suruhanjaya Sekuriti Malaysia, dan memasukkan maklumat yang dikehendaki bawah perenggan 4 dalam Jadual ini. |
| Pelaburan Berkaitan Derivatif (Investments Linked to Derivatives, ILD) dan Pelaburan Islam yang Berkaitan Derivatif (Islamic Investments Linked to Derivatives, IILD) | Untuk ILD/IILD yang harga pasaran, nilai, penyerahan atau obligasi pembayaran diperoleh semata-mata daripada, dirujuk atau berdasarkan kadar pertukaran asing.<br>✓ | Bagi **jenis** produk ILD/IILD **lain**, PPK perlu mematuhi *Guidelines on Sales Practice of Unlisted Capital Market Products* yang dikeluarkan oleh Suruhanjaya Sekuriti Malaysia, dan memasukkan maklumat yang dikehendaki bawah perenggan 5 Jadual ini. |
| **Perbankan Elektronik** | | ✓ |
| **Peti Deposit Selamat** | | ✓ |
| **Produk-produk Lain** | ✓ | |

## Lampiran II – Lembaran Penzahiran Produk (Pinjaman/Pembiayaan Perumahan)

# LEMBARAN PENZAHIRAN PRODUK

Logo dan Nama PPK

**Pelanggan yang dihormati,**
Lembaran Penzahiran Produk (Lembaran) ini memberikan maklumat penting berkenaan pinjaman perumahan/ pembiayaan perumahan anda.

Pelanggan lain yang telah membaca Lembaran ini mendapati dokumen ini bermanfaat; **anda juga disarankan untuk membacanya**.

Tarikh: _____

## 1 Apakah [Nama Produk]?

**[Nama Produk]** ialah pinjaman perumahan/pembiayaan perumahan yang dikira berasaskan kadar terapung. Anda menawarkan rumah anda sebagai cagaran untuk pinjaman/pembiayaan ini.

*Bagi pembiayaan perumahan berasaskan Islam, PPK perlu menerangkan secara ringkas konsep Syariah yang terpakai.*

## 2 Ketahui Obligasi Anda

N1

**Sebagai ilustrasi,** untuk pinjaman perumahan/pembiayaan rumah ini:

- Amaun pinjaman anda: **RM350,000**
- Ansuran bulanan anda: *RM xx*
- Tempoh pinjaman anda: **35 tahun**
- Kadar asas standard (SBR)*: ***x%***
- Kadar pembiayaan efektif: ***y% setahun***

**Jumlah keseluruhan** yang anda akan bayar pada akhir tempoh 35 tahun: **RM xxx,xxx**

N2

**Anda juga perlu membayar fi dan caj yang berikut:**

- Duti setem: ***xx%*** daripada jumlah pinjaman
- Fi pengeluaran pinjaman: ***RM x***
- Fi pemprosesan: ***RM x***
- Fi wakalah (jika berkenaan): ***RM x***

**Menjadi tanggungjawab anda untuk:**

Membaca dan memahami kandungan **terma utama kontrak** sebelum anda menandatanganinya.

Membayar ansuran bulanan anda tepat pada masanya dengan jumlah penuh selama **35 tahun**. Hubungi kami jika anda ingin menyelesaikan pinjaman anda lebih awal.

Pastikan anda mampu **membayar ansuran yang lebih tinggi** jika Kadar Dasar Semalaman (Overnight Policy Rate, OPR) naik.

**Hubungi kami dengan segera** sekiranya anda tidak dapat membayar ansuran bulanan anda.

*SBR ditetapkan berdasarkan Kadar Dasar Semalaman (Overnight Policy Rate, OPR) yang ditentukan oleh Bank Negara Malaysia. SBR boleh meningkat atau menurun bergantung pada perubahan dalam OPR.

Halaman 1/2

## 3 Ketahui Risiko Anda

**Apakah yang akan berlaku sekiranya anda gagal membayar ansuran bulanan anda?**

1. Anda akan **membayar jumlah yang lebih tinggi** akibat caj bayaran lewat dan faedah kompaun (jika berkenaan).
2. Kami boleh **menolak** wang daripada akaun simpanan anda dengan kami untuk melangsaikan baki pinjaman anda.
3. Kami boleh **melelong** rumah anda atau **mengambil tindakan undang-undang** terhadap anda.
4. **Skor kredit** anda mungkin akan terjejas, menyebabkan anda sukar atau perlu menanggung kos yang lebih tinggi untuk mendapatkan kemudahan kredit.

**Ansuran bulanan anda boleh meningkat sepanjang tempoh pinjaman anda.** N3

SBR boleh meningkat sekiranya Bank Negara Malaysia membuat keputusan untuk menaikkan OPR. Peningkatan SBR bermakna anda perlu membayar ansuran bulanan yang lebih tinggi.

| | Kadar Semasa | Kenaikan kadar sebanyak 1% | Kenaikan kadar sebanyak 2% |
|---|---|---|---|
| Ansuran bulanan | RM xx | RM xx | RM xx |
| Jumlah kos faedah/keuntungan | RM xxx | RM xxx | RM xxx |
| Jumlah pembayaran | RM xxxx | RM xxxx | RM xxxx |

## 4 Terma-terma Penting Lain

- Tempoh terkunci: ***k*** tahun (bermula dari hb/bulan/tahun)
- Fi penamatan awal: ***x%*** daripada jumlah baki terkumpul atau jumlah asal pinjaman
- Nyatakan jika sebarang perlindungan insurans/takaful diperlukan

**Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan bantuan berkaitan pinjaman perumahan/pembiayaan perumahan anda, anda boleh:**

| Hubungi kami melalui XXX-XXX-XXXX | Lawati laman sesawang kami melalui: https://[productspecificwebpage].com | E-mel kepada kami melalui: XXX@Xmail.com | Imbas kod QR di atas |
|---|---|---|---|

N4

N5

**Pengakuan Pelanggan ***

Pastikan anda sendiri yang mengisi bahagian ini dan memahami perkara yang anda tandatangani.

☐ Saya mengaku bahawa [Nama PPK] telah memberikan saya satu salinan Lembaran.

☐ Saya telah membaca dan memahami maklumat utama yang terkandung dalam Lembaran ini.

**Pengakuan pelanggan dalam Lembaran ini tidak akan menjejaskan haknya untuk mendapatkan bantuan penyelesaian sekiranya berlaku pertikaian berkenaan terma dan syarat produk pada masa hadapan.*

Nama:
Tarikh:

PPK perlu merujuk jadual berikut semasa menyediakan Lembaran bagi produk pinjaman perumahan/pembiayaan rumah. Catatan berwarna merah yang dilabelkan dengan huruf "N" adalah untuk rujukan PPK sahaja dan perlu dikeluarkan daripada Lembaran yang akan diberikan kepada pengguna kewangan.

PPK mempunyai fleksibiliti untuk menggunakan infografik, ilustrasi atau warna yang sesuai bagi menarik tumpuan pengguna kewangan terhadap maklumat penting dalam Lembaran.

| Perkara | Nota berkenaan keperluan-keperluan Lembaran |
|---|---|
| **N1** | PPK perlu menzahirkan maklumat yang berkaitan (iaitu kadar pembiayaan efektif, ansuran bulanan) dalam Lembaran berdasarkan produk pinjaman perumahan/pembiayaan rumah dengan jumlah pembiayaan sebanyak RM350,000 untuk tempoh 35 tahun. |
| **N2** | PPK perlu menzahirkan fi dan caj yang berkaitan dengan produk pinjaman perumahan/pembiayaan rumah. |
| **N3** | PPK perlu menyediakan jadual untuk pinjaman perumahan/pembiayaan rumah yang berasaskan SBR untuk memberikan ilustrasi tentang perubahan dalam bayaran ansuran bulanan, kos faedah/keuntungan dan jumlah bayaran balik. |
| **N4** | PPK perlu menyatakan saluran yang tersedia kepada pengguna kewangan menghubungi PPK sekiranya mereka mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan bantuan (contohnya, apabila pelanggan menghadapi masalah kewangan untuk membuat bayaran balik).<br><br>Kod QR hanyalah contoh saluran yang boleh digunakan. Sekiranya PPK menyertakan kod QR untuk menghalakan pengguna kewangan kepada maklumat lanjut mengenai produk tersebut, PPK diingatkan supaya mematuhi prinsip penzahiran di bawah perenggan 9.1. |
| **N5** | PPK mempunyai pilihan untuk memasukkan bahagian ini bagi membolehkan pengguna kewangan mengakui bahawa mereka telah membaca dan memahami Lembaran ini.<br><br>Pengakuan pengguna kewangan dalam Lembaran ini tidak akan menjejaskan haknya untuk mendapatkan bantuan penyelesaian sekiranya berlaku pertikaian pada masa hadapan berhubung terma dan syarat produk seperti yang dinyatakan dalam Lembaran. |
| **Nota:** Templat Lembaran untuk pinjaman perumahan/pembiayaan rumah ini menggantikan templat Lembaran dalam Policy Document on Reference Rate Framework yang diterbitkan pada 11 Ogos 2021 dan templat Lembaran dalam Policy Document on Responsible Financing yang diterbitkan pada 6 Mei 2019. | |

## Lampiran III - Lembaran Penzahiran Produk (Pembiayaan Peribadi)

# LEMBARAN PENZAHIRAN PRODUK

Logo dan Nama PPK

Tarikh: _____

**Pelanggan yang dihormati,**
Lembaran Penzahiran Produk (Lembaran) ini memberikan maklumat penting berkenaan pembiayaan peribadi anda.

Pelanggan lain yang telah membaca Lembaran ini mendapati dokumen ini bermanfaat; **anda juga disarankan untuk membacanya**.

## 1 Apakah [Nama Produk]?

**[Nama Produk]** ialah pembiayaan peribadi tanpa cagaran yang dikira berasaskan kadar terapung/tetap.

*PPK perlu menjelaskan secara ringkas cara pengiraan faedah/keuntungan berasaskan kadar terapung/tetap.*

*Bagi pembiayaan peribadi berasaskan Islam, PPK perlu menerangkan secara ringkas konsep Syariah yang terpakai.*

## 2 Ketahui Obligasi Anda

N1

**Sebagai ilustrasi,** untuk pembiayaan peribadi ini:

- Amaun pembiayaan anda: **RM100,000**
- Ansuran bulanan anda: ***RM xx***
- Tempoh pembiayaan anda: **10 tahun**
- Kadar faedah / keuntungan: ***x.x%***
- Kadar faedah / keuntungan efektif: ***x.x% setahun***

**Jumlah keseluruhan** yang anda akan bayar pada akhir tempoh 10 tahun: ***RM xxxx***

N2

**Anda perlu membayar yuran dan caj berikut:**

- Duti setem: ***x%*** daripada amaun pembiayaan
- Fi pengeluaran pembiayaan: ***RM xx***
- Caj bayaran lewat: ***1% setahun*** *ke atas jumlah tertunggak*

**Menjadi tanggungjawab anda untuk:**

Membaca dan memahami kandungan **terma utama kontrak** sebelum anda menandatanganinya.

Membayar ansuran bulanan anda tepat pada masanya dengan jumlah penuh-selama **10 tahun**. Hubungi kami jika anda ingin menyelesaikan pinjaman anda lebih awal.

**Hubungi kami dengan segera** sekiranya anda tidak dapat membayar ansuran bulanan anda.

**Sekiranya anda ingin menyelesaikan pembiayaan lebih awal, anda perlu tahu:**

*PPK perlu menjelaskan secara ringkas syarat-syarat yang dikenakan kepada pengguna kewangan sekiranya mereka ingin menyelesaikan pembiayaan peribadi lebih awal.*

Halaman 1/2

## 3 Ketahui Risiko Anda

**Apakah yang berlaku jika anda mengabaikan obligasi anda?**

1. Anda akan **membayar jumlah yang lebih tinggi** akibat caj bayaran lewat dan faedah kompaun.
2. Kami boleh **menolak** wang daripada akaun simpanan anda dengan kami untuk menyelesaikan baki pembiayaan peribadi anda.
3. Kami boleh mengambil **tindakan undang-undang** terhadap anda.
4. **Skor kredit** anda mungkin akan terjejas, menyebabkan anda sukar atau perlu menanggung kos yang lebih tinggi untuk mendapatkan kemudahan kredit.

## 4 Terma-terma Penting Lain

- Penting untuk anda memaklumkan kepada kami sekiranya terdapat sebarang perubahan pada maklumat hubungan anda bagi memastikan semua urusan surat-menyurat sampai kepada anda tepat pada masanya.

*PPK perlu menyatakan terma penting lain yang berkaitan dengan produk ini.*

**Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan bantuan berkaitan pembiayaan peribadi anda, anda boleh:**

| Hubungi kami melalui XXX-XXX-XXXX | Lawati laman sesawang kami melalui: https://[productspecific webpage].com | E-mel kepada kami melalui: XXX@Xmail.com | QR Imbas kod QR di atas |
|---|---|---|---|

N3

N4

**Pengakuan Pelanggan***

Pastikan anda sendiri yang mengisi bahagian ini dan memahami perkara yang anda tandatangani.

☐ Saya mengakui bahawa [nama PPK] telah memberikan saya satu salinan Lembaran.

☐ Saya telah membaca dan memahami maklumat utama yang terkandung dalam Lembaran ini.

**Pengakuan pelanggan dalam Lembaran ini tidak akan menjejaskan haknya untuk mendapatkan bantuan penyelesaian sekiranya berlaku pertikaian berkenaan terma dan syarat produk ini pada masa hadapan.*

Nama:
Tarikh:



Diterbitkan pada: 2 Disember 2024

PPK perlu merujuk jadual berikut semasa menyediakan Lembaran bagi produk pembiayaan peribadi. Catatan berwarna merah yang dilabelkan dengan nombor "N" adalah untuk rujukan PPK sahaja dan perlu dikeluarkan daripada Lembaran yang akan diberikan kepada pengguna kewangan.

PPK mempunyai fleksibiliti untuk menggunakan infografik, ilustrasi atau warna yang bersesuaian bagi menarik tumpuan pengguna kewangan terhadap maklumat penting dalam Lembaran ini.

| Perkara | Nota berkenaan keperluan-keperluan Lembaran |
|---|---|
| **N1** | PPK perlu menzahirkan maklumat yang berkaitan (iaitu kadar pembiayaan efektif, ansuran bulanan) dalam Lembaran berdasarkan produk pembiayaan peribadi dengan jumlah pembiayaan sebanyak RM100,000 bagi tempoh 10 tahun. |
| **N2** | PPK perlu menzahirkan fi dan caj yang berkaitan bagi produk pembiayaan peribadi. |
| **N3** | PPK perlu menyatakan saluran yang tersedia kepada pengguna kewangan untuk mereka menghubungi PPK sekiranya mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan bantuan (contohnya, apabila pelanggan menghadapi masalah kewangan untuk membuat bayaran balik).<br><br>Kod QR hanyalah contoh saluran yang boleh digunakan. Sekiranya PPK menyertakan kod QR untuk menghalakan pengguna kewangan kepada maklumat lanjut mengenai produk tersebut, PPK diingatkan supaya mematuhi prinsip penzahiran di bawah perenggan 9.1. |
| **N4** | PPK mempunyai pilihan untuk memasukkan bahagian ini bagi membolehkan pengguna kewangan mengakui bahawa mereka telah membaca dan memahami Lembaran ini.<br><br>Pengakuan pengguna kewangan dalam Lembaran ini tidak akan menjejaskan haknya untuk mendapatkan bantuan penyelesaian sekiranya berlaku pertikaian pada masa hadapan berhubung terma dan syarat produk seperti yang dinyatakan dalam Lembaran. |

## Lampiran IV - Lembaran Penzahiran Produk (NID / INI)

### LEMBARAN PENZAHIRAN PRODUK

Logo dan Nama PPK

Tarikh: _____

**Pelanggan yang dihormati,**
Lembaran Penzahiran Produk (Lembaran) ini disediakan untuk memberikan maklumat penting mengenai Instrumen Deposit Boleh Niaga (NID)/Instrumen Boleh Niaga Berasaskan Islam (INI).

Pelanggan lain yang telah membaca Lembaran ini mendapati dokumen ini bermanfaat; **anda juga disarankan untuk membacanya.**

### 1 Apakah [Nama Produk] ?

Produk ini ialah Instrumen Deposit Boleh Niaga/Instrumen Boleh Niaga Berasaskan Islam dengan tempoh matang selama **xx** bulan/tahun daripada tarikh pengeluaran. Amaun prinsipal bagi produk ini dijamin sekiranya produk ini dipegang sehingga tempoh matang.

*Bagi instrumen INI, PPK perlu menerangkan secara ringkas konsep Syariah yang terpakai.*

N1

**Untuk NID/INI ini,**

- Tarikh matang: *hari/bulan/tahun*
- Nilai nominal minimum: melebihi RMxx, dalam gandaan RMxx
- Pengeluaran: *Pada nilai par, premium atau diskaun*
- Kadar faedah/margin keuntungan: y% setahun
- Kekerapan pembayaran faedah/keuntungan: *(contohnya: suku tahunan, separuh tahunan, tahunan)*
- Kaedah pengiraan hasil faedah/keuntungan:

**Anda perlu membaca dan memahami terma dan syarat produk ini.**

*Jika anda mengeluarkan wang sebelum tarikh matang, anda mungkin akan **rugi sebahagian** daripada amaun deposit awal anda.*

*Kami boleh **menamatkan atau menebus NID/INI sebelum tarikh matang**. Amaun nominal bagi bahagian yang ditamatkan atau ditebus akan dipulangkan kepada anda bersama-sama dengan sebarang faedah/keuntungan terakru.*

### 2 Ketahui Kos Anda

| Jenis Perkhidmatan | Dibayar | | Kadar caj maksimum |
|---|---|---|---|
| | Oleh | Kepada | |
| (Contoh) *Penyerahan sijil kepada depositori yang diberi kuasa, iaitu institusi lain semasa terbitan utama* | Anda | Penerbit | RM XX setiap sijil |
| *Penyelenggaraan akaun depositori* | Anda | Depositori yang diberi kuasa | RM XX setahun |
| **Pada peringkat awal, anda akan membayar RM xx kepada *[Nama PPK]*** | | | |

N2

**Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan bantuan berkaitan dengan [nama produk] anda, anda boleh:**

N3

Hubungi kami melalui XXX-XXX-XXXX

Lawati laman sesawang kami melalui: https://[productspecificwebpage].com

E-mel kepada kami melalui: XXX@Xmail.com

QR

Imbas kod QR di atas

Halaman 1/2

## 3 Ketahui Risiko Anda

| RISIKO | MANFAAT |
|---|---|
| *PPK perlu memberikan ringkasan mengenai risiko utama bagi produk ini.* | **Bagaimanakah cara untuk menebus NID/INI selepas tempoh matang?**<br><br>*PPK perlu menyatakan prosedur penebusan selepas tempoh matang.* |
| **Peringatan:** Anda hendaklah memahami dan mempertimbangkan semua faktor risiko dengan teliti sebelum membuat keputusan pelaburan. | **Peringatan**: Prestasi lalu tidak mencerminkan prestasi pada masa hadapan. |

N4

## 4 Terma-terma Penting Lain

- *Sebarang pengeluaran NID/INI sebelum tarikh matang akan dibuat pada harga yang akan disiarkan oleh penerbit dan boleh menyebabkan kehilangan sebahagian daripada jumlah deposit.*

*PPK perlu menyatakan terma penting lain yang perlu diketahui oleh pelanggan.*

**Pengakuan Pelanggan***

N5

Pastikan anda sendiri yang mengisi bahagian ini dan memahami perkara yang anda tandatangani.

☐ Saya mengaku bahawa [nama PPK] telah memberikan saya satu salinan lembaran.

☐ Saya telah membaca dan memahami maklumat utama yang terkandung dalam Lembaran ini.

**Pengakuan pelanggan dalam Lembaran ini tidak akan menjejaskan haknya untuk mendapatkan bantuan penyelesaian sekiranya berlaku pertikaian berkenaan terma dan syarat produk ini pada masa hadapan.*

Nama:
Tarikh:

**AMARAN**

**BANK PENERBIT HANYA MENJAMIN AMAUN PRINSIPAL PRODUK INI APABILA DITEBUS PADA TARIKH MATANG. JIKA PRODUK INI DITEBUS ATAU DIJUAL SEBELUM TARIKH MATANG, PELANGGAN MUNGKIN AKAN MENANGGUNG KERUGIAN SEBAHAGIAN DARIPADA AMAUN DEPOSIT AWAL. PULANGAN PRODUK INI ADALAH TIDAK PASTI DAN PELANGGAN BERISIKO UNTUK TIDAK MENERIMA SEBARANG PULANGAN. PRODUK INI TIDAK DILINDUNGI OLEH PERBADANAN INSURANS DEPOSIT MALAYSIA.**

PPK perlu merujuk jadual yang berikut semasa menyediakan Lembaran bagi produk Instrumen Deposit Boleh Niaga (NID)/Instrumen Boleh Niaga Berasaskan Islam (INI). Catatan berwarna merah yang dilabelkan dengan nombor "N" adalah untuk rujukan PPK sahaja dan perlu dikeluarkan daripada Lembaran yang akan diberikan kepada pengguna kewangan.

PPK mempunyai fleksibiliti untuk menggunakan infografik, ilustrasi atau warna yang bersesuaian bagi menarik tumpuan pengguna kewangan terhadap maklumat penting dalam Lembaran ini.

| Perkara | Nota berkenaan keperluan-keperluan Lembaran |
|---|---|
| **N1** | PPK perlu menzahirkan ciri-ciri utama, termasuk komitmen kewangan pengguna berkaitan dengan produk pelaburan tersebut. |
| **N2** | PPK perlu menzahirkan fi dan caj yang berkaitan dengan produk tersebut. |
| **N3** | PPK perlu menyatakan saluran yang tersedia kepada pengguna kewangan untuk mereka menghubungi PPK sekiranya mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan bantuan.<br><br>Kod QR hanyalah contoh saluran yang boleh digunakan. Sekiranya PPK menyertakan kod QR untuk menghalakan pengguna kewangan kepada maklumat lanjut mengenai produk tersebut, PPK diingatkan supaya mematuhi prinsip penzahiran di bawah perenggan 9.1. |
| **N4** | PPK perlu menyatakan risiko dan manfaat yang berkaitan dengan produk tersebut. |
| **N5** | PPK mempunyai pilihan untuk memasukkan bahagian ini bagi membolehkan pengguna kewangan mengakui bahawa mereka telah membaca dan memahami Lembaran ini.<br><br>Pengakuan pengguna kewangan dalam Lembaran ini tidak akan menjejaskan haknya untuk mendapatkan bantuan penyelesaian sekiranya berlaku pertikaian pada masa hadapan berhubung terma dan syarat produk seperti yang dinyatakan dalam Lembaran. |

## Lampiran V - Lembaran Penzahiran Produk (ILD / IILD)

### LEMBARAN PENZAHIRAN PRODUK

Logo dan Nama PPK

**Pelanggan yang dihormati,**
Lembaran Penzahiran Produk (Lembaran) ini disediakan untuk memberi anda maklumat penting mengenai Pelaburan Berkaitan Derivatif/Pelaburan Islam Berkaitan Derivatif.

Pelanggan lain yang telah membaca Lembaran ini mendapati dokumen ini bermanfaat; **anda juga disarankan untuk membacanya.**

Tarikh: _____

### 1 Apakah [Nama Produk]?

[**Nama Produk**] ialah produk berstruktur kadar pertukaran asing dengan derivatif tersirat yang berkaitan dengan prestasi kadar **[*xxx*].** Pulangan ke atas pelaburan anda bergantung kepada prestasi kadar **[*xxx*].**

*Untuk produk berasaskan Islam, PPK perlu menerangkan secara ringkas konsep Syariah yang terpakai.*

N1

**Untuk produk pelaburan ini,**

- Jumlah pelaburan minimum: ***RMxx***
- Tempoh pelaburan: ***z tahun***
- Perlindungan prinsipal: *PPK perlu nyatakan tahap perlindungan*
- Faedah/Keuntungan dibayar: *y%* setahun sepanjang tempoh pelaburan
- Kekerapan pembayaran faedah/keuntungan: *(contohnya, suku tahunan, separuh tahunan, tahunan)*
- Kaedah pengiraan hasil faedah/keuntungan:

**Anda perlu membaca dan memahami terma dan syarat produk pelaburan ini.**

*Amaun **prinsipal** anda akan **dibayar balik dalam jumlah penuh** hanya jika anda menebus pelaburan anda pada **tarikh matang**.*

*Anda mungkin menerima jumlah yang **kurang** daripada prinsipal anda sekiranya anda **mengeluarkan keseluruhan atau sebahagian daripada pelaburan anda sebelum tarikh matang.***

***Penalti yang dikenakan untuk pengeluaran awal:** RMxx*

### 2 Ketahui Kos Anda

N2

| | |
|---|---|
| Fi pengurusan | RMxx *atau y% daripada…* |
| Caj jualan | RMxx *atau y% daripada…* |
| Penalti untuk pengeluaran awal | RMxx *atau y% daripada…* |

**Sekiranya anda mempunyai apa-apa pertanyaan atau memerlukan bantuan berkenaan [nama produk] anda, anda boleh:**

N3

Hubungi kami melalui talian XXX-XXX-XXXX

Lawati laman sesawang kami melalui: https://[productspecificwebpage].com

E-mel kepada kami melalui: XXX@Xmail.com

QR

Imbas kod QR di atas

Halaman 1/2

## 3 Ketahui Risiko Anda

| RISIKO | MANFAAT |
|---|---|
| *PPK perlu menyediakan ringkasan faktor risiko utama.* | **Bagaimanakah cara untuk saya menebus produk pelaburan ini setelah mencapai tempoh matang?** N4<br><br>*PPK perlu menyatakan prosedur penebusan selepas tempoh matang.* |
| **Peringatan**: Anda perlu memahami dan mempertimbangkan semua faktor risiko dengan teliti sebelum membuat keputusan pelaburan. | **Peringatan**: Pembayaran faedah/keuntungan adalah bergantung pada prestasi aset asas seperti yang dinyatakan dalam kontrak. |

## 4 Terma-terma Penting Lain

- Penting untuk anda memaklumkan kepada kami sekiranya terdapat sebarang perubahan pada maklumat hubungan anda untuk memastikan urusan surat-menyurat dapat sampai kepada anda tepat pada masanya.
- *PPK perlu menzahirkan terma-terma penting lain untuk pengetahuan pelanggan.*

N5

**Pengakuan Pelanggan***

Pastikan anda sendiri yang mengisi bahagian ini dan memahami perkara yang anda tandatangani.

☐ Saya mengaku bahawa [Nama PPK] telah memberikan saya satu salinan Lembaran.

☐ Saya telah membaca dan memahami maklumat penting yang terkandung dalam Lembaran ini.

**Pengakuan pelanggan dalam Lembaran ini tidak akan menjejaskan haknya untuk mendapatkan bantuan penyelesaian sekiranya berlaku pertikaian berhubung terma dan syarat produk pada masa hadapan.*

Nama:
Tarikh:

**AMARAN**

**PULANGAN DARIPADA PELABURAN INI AKAN DIPENGARUHI OLEH PRESTASI ASET/ RUJUKAN ASAS. PEMULANGAN SEMULA JUMLAH PRINSIPAL PELABURAN ANDA MUNGKIN TERJEJAS SEKIRANYA PENEBUSAN AWAL DILAKUKAN. PELABURAN INI TIDAK DILINDUNGI OLEH PERBADANAN INSURANS DEPOSIT MALAYSIA.**



Diterbitkan pada: 2 Disember 2024

PPK perlu merujuk jadual berikut semasa menyediakan Lembaran untuk produk Pelaburan Berkaitan Derivatif/Pelaburan Islam Berkaitan Derivatif. Catatan berwarna merah yang dilabelkan dengan nombor "N" adalah untuk rujukan PPK sahaja dan perlu dikeluarkan daripada Lembaran yang akan diberikan kepada pengguna kewangan.

PPK mempunyai fleksibiliti untuk menggunakan infografik, ilustrasi atau warna yang bersesuaian bagi menarik tumpuan pengguna kewangan kepada maklumat penting dalam Lembaran.

| Perkara | Nota berkenaan keperluan-keperluan Lembaran |
|---|---|
| **N1** | PPK perlu menzahirkan ciri-ciri utama, termasuk komitmen kewangan pengguna berkaitan dengan produk pelaburan tersebut. |
| **N2** | PPK perlu menzahirkan fi dan caj yang berkaitan dengan produk pelaburan tersebut. |
| **N3** | PPK perlu menyatakan saluran yang tersedia kepada pengguna kewangan untuk mereka menghubungi PPK sekiranya mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan bantuan.<br><br>Kod QR hanyalah contoh saluran yang boleh digunakan. Sekiranya PPK menyertakan kod QR untuk menghalakan pengguna kewangan kepada maklumat lanjut mengenai produk tersebut, PPK diingatkan supaya mematuhi prinsip penzahiran di bawah perenggan 9.1. |
| **N4** | PPK perlu menyatakan risiko dan manfaat yang berkaitan dengan produk pelaburan tersebut. |
| **N5** | PPK mempunyai pilihan untuk memasukkan bahagian ini bagi membolehkan pengguna kewangan mengakui bahawa mereka telah membaca dan memahami Lembaran ini.<br><br>Pengakuan pengguna kewangan dalam Lembaran ini tidak akan menjejaskan haknya untuk mendapatkan bantuan penyelesaian sekiranya berlaku pertikaian pada masa hadapan berhubung terma dan syarat produk seperti yang dinyatakan dalam Lembaran. |

# JADUAL II: PRODUK INSURANS/TAKAFUL

**S** PPK hendaklah mematuhi keperluan penzahiran yang terkandung dalam *Policy Document (PD) on Medical and Health Insurance and Takaful, PD on Investment-linked Business, PD on Universal Life Business, PD on Management of Participating Life Business* dan *PD on Broader Applocation of Ta'awun in Takaful*, berhubung dengan produk insurans dan takaful masing-masing.

## 1. Produk Insurans/Takaful yang Diedarkan Melalui Platform Digital Tidak Langsung

**S** 1.1 PPK hendaklah memastikan bahawa pengantaranya yang mengedarkan produk insurans/takaful melalui platform digital tidak langsung (*non-direct digital platforms*, NDDP) menzahirkan maklumat berikut dengan jelas dan nyata kepada pengguna kewangan-

a. nama PPK;
b. jenis hubungan antara PPK dengan pengantara yang mengedarkan produk insurans/takaful melalui NDDP;
c. tahap perkhidmatan[25] yang boleh dijangka daripada PPK atau pengantara yang mengedarkan produk insurans/takaful melalui NDDP;
d. satu pernyataan[26] yang menerangkan tentang ketersediaan pilihan (jika ada) untuk membeli produk serupa yang menawarkan rebat komisen atau tanpa komisen sekiranya dibeli melalui saluran pengedaran langsung PPK seperti cawangan atau laman sesawang PPK, sebelum membolehkan pengguna kewangan meneruskan pengesahan akhir pembelian;
e. pecahan terperinci jumlah premium atau sumbangan takaful, komisen atau imbuhan[27], serta fi dan caj[28] berkaitan yang akan diterima oleh pengantara yang mengedarkan produk insurans/takaful melalui NDDP;
f. tempoh berfikir (*free-look period*) yang berkenaan, berkuat kuasa serta-merta selepas pembayaran dibuat (iaitu bukan melalui pautan kepada dokumen lain); dan
g. dasar bayaran balik [29] premium/sumbangan takaful, berkuat kuasa serta-merta selepas pembayaran dibuat (iaitu bukan melalui pautan kepada dokumen lain).

[25] Hal ini termasuk maklumat tentang tempat pengguna kewangan boleh mendapatkan maklumat lanjut atau nasihat berkenaan produk serta sama ada pengguna boleh membuat aduan atau tuntutan melalui saluran digital.
[26] Keperluan ini hanya terpakai sekiranya komisen dibayar kepada pengantara.
[27] Perkara ini termasuk imbuhan dalam bentuk komisen (dalam RM dan sebagai peratusan daripada premium/sumbangan takaful) atau fi tetap (dalam RM) bagi setiap polisi/sijil takaful.
[28] Perkara ini termasuk fi platform atau caj transaksi bagi setiap polisi/sijil takaful, yang membentuk sebahagian daripada premium/sumbangan takaful (jika ada).
[29] PPK boleh menzahirkan jadual pemulangan premium/sumbangan takaful mengikut baki bilangan bulan sehingga tempoh perlindungan tamat atau memaklumkan kepada pengguna kewangan cara untuk merujuk jadual pemulangan yang terperinci.

**S** 1.2 PPK hendaklah memastikan bahawa pengantara yang mengedarkan produk insurans/takaful melalui NDDP dilarang daripada menaikkan (*mark-up*) premium/sumbangan takaful yang ditetapkan oleh PPK atau mengenakan apa-apa caj tambahan kepada pengguna kewangan dalam NDDP. Sebagai contoh, jika premium/sumbangan takaful adalah sebanyak RM100 seperti yang ditetapkan harganya oleh PPK, pengantara yang mengedarkan produk insurans/takaful melalui NDDP dilarang untuk menawarkan produk tersebut kepada pengguna kewangan pada harga RM110 (iaitu kenaikan harga sebanyak RM10 oleh pengantara). Ganjaran dan perbelanjaan pengantara termasuk fi platform dan caj transaksi hendaklah ditanggung oleh PPK. PPK hendaklah menguruskan kos operasi dengan sewajarnya selaras dengan *PD on Operating Cost Controls for Life Insurance and Family Takaful Business* dan *PD on Operating Cost Controls for General Insurance and Takaful Business.*

**S** 1.3 Keperluan pada bahagian ini juga terpakai pada produk insurans/takaful yang ditawarkan sebagai pembelian tambahan pilihan[30] atau dipakej bersama produk kewangan atau bukan kewangan [31] yang ditawarkan oleh PPK atau pengantaranya yang mengedarkan produk insurans/takaful melalui NDDP.

## 2. Produk Insurans Hayat/Takaful Keluarga Biasa

### 2.1 Peringkat sebelum kontrak

**S** 2.1.1 PPK hendaklah memaklumkan pengguna kewangan bahawa PPK dilesenkan bawah APK atau APKI dan dikawal selia oleh BNM. Apabila insurans/takaful diuruskan melalui pengantara, nama dan alamat pengantara serta PPK yang membuat pengunderaitan insurans/takaful tersebut hendaklah dizahirkan kepada pengguna kewangan.

**S** 2.1.2 PPK hendaklah memaklumkan pengguna kewangan tentang kepentingan memberikan maklumat yang mencukupi dan tepat bagi membolehkan PPK memberikan nasihat kepada pengguna kewangan mengenai kesesuaian produk insurans hayat/takaful keluarga, dengan mengambil kira kesesuaian produk tersebut mengikut keperluan dan keadaan pengguna kewangan.

**S** 2.1.3 PPK hendaklah memberikan penerangan kepada pengguna kewangan mengenai ciri-ciri produk insurans hayat/takaful keluarga, termasuk-

a. Jenis insurans hayat/takaful keluarga dan skop perlindungan;

*Sebagai contoh:*

i. ***Insurans hayat/takaful bertempoh*** *menawarkan perlindungan insurans/perlindungan takaful untuk tempoh masa yang terhad sahaja, contohnya 10 tahun. Manfaat hanya akan dibayar sekiranya orang yang diinsuranskan/peserta takaful meninggal dunia atau mengalami hilang upaya kekal dan menyeluruh dalam tempoh polisi insurans/sijil takaful.*

ii. ***Insurans hayat seumur hidup*** *menawarkan perlindungan sepanjang hayat dan premium dibayar sepanjang hayat pengguna. Manfaat akan*

[30] Perkara ini termasuk menawarkan produk insurans/takaful bersama produk kewangan dan/atau produk bukan kewangan lain, yang komponen insurans/takaful tersebut boleh diperoleh secara berasingan sebagai produk kendiri.

[31] Walaupun pengguna kewangan tidak membuat keputusan pembelian terhadap produk insurans/takaful tersebut, penzahiran yang jelas mengenai maklumat yang relevan kekal penting dan perlu dilakukan.

*dibayar apabila orang yang diinsuranskan meninggal dunia atau mengalami hilang upaya kekal dan menyeluruh dalam tempoh polisi.*

iii. ***Insurans/takaful endowmen*** *menggabungkan perlindungan dan simpanan. Manfaat akan dibayar sama ada apabila polisi insurans/sijil takaful matang, orang yang diinsuranskan/peserta takaful meninggal dunia atau apabila berlaku hilang upaya kekal dalam tempoh polisi insurans/sijil takaful, mana-mana yang lebih awal.*

b. Sama ada insurans/takaful tersebut bertujuan untuk perlindungan, simpanan, pelaburan atau gabungan mana-mana daripadanya;

c. Bagi produk insurans hayat, sama ada polisi tersebut disertai keuntungan serta-merta atau disertai keuntungan selepas tempoh penangguhan yang perlu dinyatakan atau tidak disertai keuntungan;

d. Bagi produk insurans/takaful yang menawarkan manfaat kemandirian (*survival benefits*) terjamin sepanjang tempoh polisi insurans/sijil takaful dan/atau manfaat tempoh matang terjamin, PPK hendaklah menzahirkan dengan jelas pulangan tahunan[32] bersama-sama dengan penzahiran tentang ciri-ciri jaminan polisi insurans/sijil takaful dalam semua bahan pemasaran[33] (termasuk ilustrasi jualan dan risalah) yang mengandungi apa-apa ilustrasi pulangan. Jika bayaran tunai terjamin ditawarkan sebagai sebahagian daripada produk insurans/takaful, PPK tidak boleh menyatakan atau memberikan ilustrasi mengenai jumlah atau amaun terkumpul bayaran tunai terjamin tersebut dalam bentuk nilai mutlak atau sebagai peratusan kepada pemegang polisi insurans/peserta takaful; dan

e. Butiran *rider* yang dilampirkan pada polisi insurans/sijil takaful utama, jika ada.

**S** 2.1.4 Bagi produk takaful keluarga, PPK hendaklah juga memberikan maklumat yang berikut kepada pengguna kewangan-

a. Konsep Syariah yang terpakai-
   i. antara peserta takaful dalam dana takaful bagi tujuan saling membantu dari segi kewangan; dan
   ii. antara pengendali takaful berlesen dengan peserta takaful dalam pengurusan dana takaful;

b. Jenis dana yang tersedia di bawah sijil takaful keluarga, contohnya Dana Pelaburan Peserta (Participants' Investment Fund, PIF) dan Dana Risiko Peserta (Participants' Risk Fund, PRF)-
   i. PIF merujuk dana yang merupakan sebahagian daripada sumbangan takaful yang dibayar oleh peserta takaful bagi sesuatu produk takaful yang diperuntukkan untuk tujuan simpanan dan/atau pelaburan; dan
   ii. PRF merujuk dana yang digunakan untuk mengumpulkan sebahagian daripada sumbangan takaful yang dibayar oleh peserta takaful atas dasar

[32] Merujuk anggaran purata pulangan tahunan bagi manfaat kemandirian/simpanan yang akan diterima oleh pemegang polisi insurans/peserta takaful sepanjang tempoh polisi insurans/sijil takaful sehingga tempoh matang dengan mengambil kira premium/sumbangan takaful yang telah dibayar oleh pemegang polisi insurans/peserta takaful.

[33] Untuk mengelakkan kekeliruan, penzahiran mengenai pulangan tahunan perlu dipaparkan dengan jelas dan mudah dibaca dalam bahan pemasaran yang berkaitan, dan tidak diletakkan pada bahagian bawah halaman atau dipaparkan dengan cara yang terselindung, contohnya dalam nota kaki atau menggunakan saiz fon yang kecil.

*tabarru'* (derma), bagi tujuan memenuhi tuntutan ke atas kejadian/risiko yang dilindungi di bawah kontrak takaful;

c. Bagi PIF, PPK hendaklah menzahirkan maklumat yang berikut-
   i. strategi pelaburan, jenis aset yang dilaburkan untuk memenuhi manfaat takaful yang diilustrasikan, bayaran *tabarru'* pada masa hadapan dan liabiliti lain dana takaful; dan
   ii. potensi kekurangan (*shortfall*) dalam PIF untuk memenuhi *tabarru*', kesannya serta pilihan langkah pembetulan yang tersedia untuk peserta, contohnya penambahan amaun oleh peserta; dan

d. Bagi produk yang mengandungi elemen simpanan atau pelaburan yang pesertanya menanggung risiko pelaburan, maklumat yang dizahirkan perlu mencukupi untuk membolehkan pemahaman mengenai pergerakan pasaran dan kesannya terhadap dana takaful, termasuk potensi kekurangan dalam PIF dan kemungkinan sijil luput.

**S** 2.1.5 PPK hendaklah menzahirkan maklumat berkenaan manfaat polisi insurans/sijil takaful yang perlu dibayar dan pengecualian yang berikut-
a. manfaat polisi insurans/sijil takaful yang perlu dibayar serta keadaan atau situasi luar jangka (*contingencies*) yang menyebabkan PPK perlu membayar manfaat tersebut kepada pengguna kewangan;
b. had ke atas manfaat polisi insurans/sijil takaful dan tempoh yang terpakai, jika ada;
c. sekatan terhadap manfaat polisi insurans/sijil takaful (termasuk lien yang dikenakan ke atas polisi insurans/sijil takaful) dan pengecualian polisi insurans/sijil takaful bagi memastikan pengguna kewangan memahami perkara yang tidak dilindungi di bawah polisi/sijil tersebut; dan
d. nilai serahan yang perlu dibayar di bawah polisi insurans/sijil takaful serta sama ada nilai tersebut dijamin atau tidak dijamin.

**S** 2.1.6 PPK hendaklah menzahirkan butiran bayaran premium/sumbangan takaful, termasuk-
a. amaun premium/sumbangan takaful, kekerapan dan tempoh pembayaran premium/sumbangan takaful bagi polisi insurans hayat/sijil takaful keluarga. PPK perlu memaklumkan bahawa kadar premium/sumbangan takaful itu terpakai pada risiko standard dan bahawa terma serta kadar polisi insurans/sijil takaful mungkin berbeza bergantung pada keperluan pengunderaitan risiko oleh PPK;
b. bagi produk insurans hayat, sama ada kadar premium dijamin atau tidak dijamin;
c. bagi produk takaful keluarga, peruntukan sumbangan takaful kepada dana-dana tersedia yang berkaitan di bawah sijil takaful, contohnya PIF dan PRF, serta sama ada produk tersebut disertai keuntungan pelaburan dan/atau lebihan daripada dana-dana tersebut yang tersedia di bawah sijil takaful serta butiran penyertaannya. PPK perlu menasihati pengguna kewangan supaya merujuk ilustrasi produk untuk maklumat lanjut; dan
d. tempoh penangguhan bayaran yang memberi pengguna kewangan tempoh tambahan selepas tarikh akhir pembayaran premium/sumbangan takaful.

**S** 2.1.7 PPK hendaklah menzahirkan jenis, amaun dan kekerapan bayaran bagi semua fi dan caj berkenaan yang ditanggung oleh pengguna kewangan, termasuk fi komisen/*wakalah* yang dinyatakan dalam bentuk amaun agregat dan juga sebagai peratusan daripada premium/sumbangan takaful yang perlu dibayar, serta tujuan mengenakan fi komisen/*wakalah* tersebut.

### 2.2 Ketika menandatangani kontrak

**S** 2.2.1 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan tentang hak dan obligasi kontraktual mereka, termasuk-

a. apa-apa syarat atau obligasi penting yang perlu dipenuhi oleh pengguna kewangan;
b. kewajipan pengguna kewangan berhubung dengan penzahiran dan representasi kepada PPK bagi kontrak insurans/takaful serta akibat kegagalan menzahirkan maklumat yang relevan, pemberian maklumat yang tidak tepat atau palsu;
c. kepentingan bagi pengguna kewangan untuk memastikan borang cadangan dilengkapkan dengan tepat kerana borang tersebut menjadi asas kontrak insurans/takaful;
d. keperluan untuk pengguna kewangan mengemukakan bukti umur kepada PPK;
e. tempoh kontrak insurans hayat/takaful keluarga dan tarikh matang atau tarikh manfaat insurans/takaful dibayar, jika berkenaan;
f. akibat daripada kegagalan membayar premium/sumbangan takaful dalam tempoh yang ditetapkan serta tempoh tangguh bayaran dan peruntukan pengaktifan semula polisi insurans/sijil takaful;
g. kepentingan untuk menerima dan menyimpan resit daripada PPK sebagai bukti pembayaran premium/sumbangan; dan
h. tempoh yang diperlukan oleh PPK untuk mengeluarkan polisi insurans/sijil takaful.

**S** 2.2.2 Bagi produk takaful keluarga, PPK juga hendaklah memaparkan kandungan borang cadangan, termasuk-

a. akad (kontrak) yang mengikat para peserta takaful;
b. akad yang mengikat para peserta takaful dengan pengendali takaful berlesen;
c. kaedah pengagihan keuntungan pelaburan dan lebihan, khususnya nisbah perkongsian; dan
d. peruntukan keuntungan pelaburan, lebihan atau fi kepada pengendali takaful berlesen.

**S** 2.2.3 PPK hendaklah memaklumkan pengguna kewangan tentang tempoh berfikir selama lima belas (15) hari kalendar daripada tarikh penyerahan polisi insurans/sijil takaful untuk menilai kesesuaian polisi insurans/sijil takaful tersebut. PPK perlu memaklumkan bahawa pengguna kewangan mempunyai hak untuk memulangkan polisi insurans/sijil takaful dalam tempoh lima belas (15) hari kalendar daripada tarikh penyerahan polisi insurans/sijil takaful. Sekiranya pengguna kewangan memulangkan polisi insurans/sijil takaful dalam tempoh berfikir, PPK hendaklah memulangkan semula apa-apa premium/sumbangan takaful yang telah dibayar tertakluk pada penolakan perbelanjaan yang ditanggung oleh PPK bagi pemeriksaan perubatan pengguna kewangan.

**S** 2.2.4 PPK hendaklah memberi peringatan kepada pengguna kewangan tentang implikasi dan keburukan menukar daripada satu jenis polisi insurans hayat/sijil takaful keluarga kepada jenis polisi/sijil yang lain atau daripada satu PPK kepada PPK yang lain.

**S** 2.2.5 PPK hendaklah menerangkan kepada pengguna kewangan tentang prosedur tuntutan dan tanggungjawab pengguna kewangan berhubung dengan membuat tuntutan ke atas polisi insurans/sijil takaful.

**S** 2.2.6 PPK hendaklah memberikan maklumat mengenai penamaan dan pindah milik, termasuk kepentingan membuat penamaan serta implikasinya. Pengguna kewangan perlu dinasihatkan untuk menamakan seorang penama dan memastikan bahawa penama tersebut dimaklumkan tentang polisi insurans hayat/sijil takaful keluarga yang telah dibeli/disertai oleh pengguna kewangan.

**S** 2.2.7 Jika PPK menyediakan perlindungan insurans/takaful sementara mulai tarikh penerimaan bayaran terhadap premium/sumbangan takaful, PPK hendaklah menzahirkan terma dan syarat serta had yang berkenaan pada perlindungan insurans/takaful tersebut sepanjang tempoh sehingga tarikh pengeluaran polisi insurans hayat/sijil takaful keluarga.

**S** 2.2.8 Jika PPK tidak menyediakan perlindungan insurans/takaful sehingga cadangan telah disemak dan diterima oleh PPK, PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan bahawa perlindungan insurans/takaful hanya akan berkuat kuasa mulai tarikh pengeluaran polisi insurans hayat/sijil takaful keluarga.

**S** 2.2.9 Bagi produk takaful keluarga, PPK juga hendaklah memberikan maklumat mengenai jenis manfaat daripada pelbagai dana takaful (iaitu sama ada dijamin atau tidak dijamin). Suatu manfaat dianggap sebagai dijamin sekiranya dana takaful tidak dapat memenuhi tuntutan peserta takaful, terdapat pengaturan yang dibuat oleh PPK untuk menangani kekurangan dalam dana tersebut seperti melalui *qard* atau pemindahan langsung.

### 2.3 Sepanjang tempoh kontrak

**S** 2.3.1 Bagi kontrak insurans hayat, sebelum pengaktifan pinjaman premium automatik (*automatic premium loan*, APL), PPK hendaklah menghantar peringatan kepada pengguna kewangan sebelum tarikh akhir pembayaran premium.

**S** 2.3.2 Sekiranya pengguna kewangan gagal membayar premium, PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan dalam tempoh tiga puluh (30) hari kalendar selepas tarikh akhir pembayaran premium mengenai perkara-perkara yang berikut-

a. APL yang telah dikenakan mengikut polisi insurans hayat untuk memastikan polisi tersebut kekal berkuat kuasa dan kadar faedah yang akan dikenakan atas jumlah APL terkumpul. PPK juga perlu memaklumkan kepada pengguna bahawa APL terkumpul akan ditolak daripada nilai tunai polisi tersebut; dan
b. pelbagai pilihan tidak lucut hak (*non-forfeiture options*) yang tersedia untuk pengguna kewangan serta kelebihan dan kekurangan setiap pilihan tersebut:
    i. *nilai tunai/serahan* dengan peringatan bahawa pengguna kewangan hanya akan menerima jumlah yang jauh lebih rendah berbanding dengan jumlah premium yang telah dibayar sekiranya polisi diserahkan;

ii. *pengurangan nilai dibayar* dan kesannya terhadap jumlah yang dijamin (*sum assured*); dan
iii. *pilihan tidak lucut hak lain* yang ditawarkan oleh PPK seperti insurans tempoh lanjutan.

**S** 2.3.3 Setelah APL dilaksanakan bagi tempoh maksimum 12 bulan, PPK hendaklah menulis kepada pengguna kewangan untuk menawarkan semua pilihan tidak lucut hak yang tersedia. PPK boleh memaklumkan pengguna kewangan tentang semua pilihan tidak lucut hak tersebut sebelum tamat tempoh 12 bulan pelaksanaan APL. PPK hendaklah memberikan tempoh sembilan puluh (90) hari kalendar kepada pengguna kewangan untuk membuat keputusan sama ada meneruskan polisi dengan APL atau memilih pilihan tidak lucut hak lain seperti nilai dibayar yang dikurangkan atau insurans tempoh lanjutan. Bagi polisi amanah, PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan supaya mendapatkan keizinan pemegang amanah untuk penukaran kepada insurans nilai dibayar yang dikurangkan atau insurans tempoh lanjutan. Setelah pengguna kewangan mengesahkan pilihan tidak lucut hak secara bertulis, pilihan baharu tersebut hendaklah berkuat kuasa pada tarikh pilihan dibuat. PPK hendaklah terus melaksanakan pilihan yang telah ditetapkan sementara menunggu maklum balas daripada pengguna kewangan.

**S** 2.3.4 Bagi sijil takaful keluarga, PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan tentang pelbagai pilihan tidak lucut hak yang tersedia serta kelebihan dan kekurangan setiap pilihan sekiranya pengguna kewangan gagal membayar sumbangan takaful dalam tempoh tangguh bayaran. PPK hendaklah memberikan maklumat yang berikut-

a. nilai tunai/serahan dan caj serahan, jika berkenaan, berserta peringatan bahawa pengguna kewangan hanya akan menerima jumlah yang jauh lebih rendah daripada sumbangan takaful yang telah dibayar sekiranya sijil takaful diserahkan; dan
b. bayaran pendahuluan akan dibuat daripada PIF untuk membayar sumbangan takaful terkumpul serta kemungkinan sijil takaful luput apabila jumlah dalam PIF telah habis digunakan.

**S** 2.3.5 Bagi sijil takaful keluarga, PPK hendaklah memasukkan dalam penyata tahunan kepada pengguna kewangan peringatan yang mencukupi tentang kemungkinan berlakunya kekurangan dalam PIF untuk menampung *tabarru*', akibat daripada kekurangan tersebut serta tindakan pembetulan untuk mengatasinya.

**S** 2.3.6 Sekiranya ejen PPK berhenti beroperasi atau tidak lagi menguruskan produk insurans hayat/takaful keluarga PPK tersebut, PPK perlu memaklumkan pengguna kewangan yang terkesan (sama ada melalui notis bertulis atau secara elektronik) mengenai perkara-perkara yang berikut-

a. bahawa ejen insurans/takaful tersebut telah berhenti beroperasi atau tidak lagi menguruskan polisi insurans hayat/sijil takaful keluarga PPK tersebut;
b. maklumat perhubungan baharu bagi urusan penyelenggaraan polisi insurans/sijil takaful; dan
c. cara bayaran premium/sumbangan takaful boleh disalurkan kepada PPK pada masa hadapan, jika berkenaan.

**S** 2.3.7 PPK perlu memaklumkan kepada pengguna kewangan secara berkala tentang kepentingan memaklumkan kepada PPK sebarang perubahan dalam butiran hubungan, termasuk alamat pengguna kewangan, penama dan/atau pemegang amanah serta kaedah pemberitahuan.

## 3. Produk Insurans/Takaful Berkaitan Pelaburan (Investment-Linked, IL)

### 3.1 Peringkat sebelum kontrak

**S** 3.1.1 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan bahawa PPK dilesenkan di bawah APK atau APKI dan dikawal selia oleh BNM. Jika insurans/takaful diatur melalui pengantara, nama dan alamat pengantara serta PPK yang membuat pengunderaitan insurans/takaful tersebut perlu dizahirkan kepada pengguna kewangan.

**S** 3.1.2 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan tentang kepentingan memberikan maklumat yang mencukupi dan tepat bagi membolehkan PPK menasihati pengguna kewangan mengenai kesesuaian produk IL, dengan mengambil kira kesesuaian produk tersebut terhadap keperluan dan keadaan pengguna kewangan.

**S** 3.1.3 PPK hendaklah memberikan penerangan kepada pengguna kewangan mengenai ciri-ciri produk IL, termasuk-

a. jenis produk IL;
b. ciri pelaburan termasuk aset asas, objektif dana dan strategi pelaburan produk IL untuk membolehkan pengguna membuat penilaian yang sewajarnya terhadap dana tersebut dan potensi risikonya;
c. maklumat produk yang terkandung dalam bahan jualan/pemasaran yang berkaitan;
d. ketersediaan kemudahan tambah nilai dan penggunaannya sebagai kaedah untuk memaksimumkan nilai pelaburan pengguna kewangan; dan
e. perlindungan asas insurans/takaful, sekiranya berlaku kematian dan hilang upaya kekal, serta gandaan premium/sumbangan takaful yang dibayar.

**S** 3.1.4 Bagi produk takaful IL, PPK hendaklah turut memberikan maklumat yang berikut kepada pengguna kewangan-

a. konsep Syariah yang terpakai-
   i. antara peserta takaful dalam dana takaful bagi tujuan bantuan kewangan bersama; dan
   ii. antara pengendali takaful berlesen dengan peserta takaful dalam menguruskan dana takaful; dan
b. maklumat yang mencukupi untuk membolehkan pengguna kewangan memahami pergerakan pasaran dan implikasinya terhadap dana takaful, termasuk kemungkinan berlakunya kekurangan dalam PIF dan kemungkinan sijil takaful luput.

**S** 3.1.5 PPK hendaklah menzahirkan maklumat yang berikut berkenaan manfaat insurans/takaful yang perlu dibayar dan pengecualian-

a. manfaat insurans/takaful yang perlu dibayar serta keadaan atau situasi luar jangka yang menyebabkan manfaat insurans/takaful perlu dibayar oleh PPK kepada pengguna;

b. manfaat insurans/takaful akan berubah-ubah berdasarkan prestasi asas dana IL;
c. had manfaat insurans/takaful serta tempoh yang terpakai, jika berkenaan;
d. sekatan terhadap manfaat insurans/takaful (termasuk lien yang dikenakan ke atas polisi insurans/sijil takaful) dan pengecualian bawah polisi insurans/sijil takaful untuk memastikan pengguna memahami perkara yang tidak dilindungi di bawah polisi/sijil tersebut; dan
e. nilai serahan yang perlu dibayar di bawah polisi insurans/sijil takaful IL serta sama ada dijamin atau tidak dijamin.

**S** 3.1.6 PPK hendaklah menzahirkan butiran pembayaran premium/sumbangan takaful, termasuk-
a. sama ada produk tersebut melibatkan pembayaran premium/sumbangan takaful sekali gus atau secara berkala;
b. jumlah premium/sumbangan takaful, kekerapan dan tempoh pembayaran bagi produk premium/sumbangan takaful berkala. PPK perlu memaklumkan bahawa kadar premium/sumbangan takaful adalah terpakai bagi risiko standard dan bahawa terma serta kadar polisi insurans/sijil takaful boleh berubah bergantung pada keperluan pengunderaitan oleh PPK; dan
c. tempoh tangguh bayaran yang memberi pengguna tempoh tambahan selepas tarikh akhir untuk membuat pembayaran premium/sumbangan takaful.

**S** 3.1.7 PPK hendaklah menzahirkan jenis, jumlah dan kekerapan bayaran bagi semua fi dan caj berkenaan yang ditanggung oleh pengguna kewangan, termasuk-
a. butiran fi komisen/*wakalah* yang ditanggung oleh pengguna, dinyatakan dalam bentuk jumlah agregat dan sebagai peratusan daripada premium/sumbangan takaful yang perlu dibayar bagi setiap tahun polisi insurans/sijil takaful; dan
b. fi dan caj lain yang tidak termasuk dalam premium/sumbangan takaful serta tujuan setiap fi atau caj tersebut.

### 3.2 Ketika menandatangani kontrak

**S** 3.2.1 PPK hendaklah menzahirkan risiko dan manfaat utama pelaburan dalam produk IL untuk membantu pengguna kewangan membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi. PPK hendaklah menasihati pengguna kewangan untuk merujuk bahan jualan/pemasaran bagi mendapatkan maklumat lanjut.

**S** 3.2.2 Apabila menzahirkan manfaat, PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai potensi kelebihan dan kekurangan produk IL. Memandangkan pulangan produk IL bergantung pada prestasi aset asas, PPK perlu memaklumkan bahawa prestasi pada masa lalu tidak mencerminkan prestasi pada masa hadapan.

**S** 3.2.3 PPK hendaklah menasihati pengguna kewangan supaya menilai kesesuaian produk IL dengan mempertimbangkan perkara yang berikut-
a. sama ada peruntukan premium/sumbangan takaful ke arah perlindungan dan pelaburan adalah selaras dengan keadaan kewangan pengguna kewangan;
b. sama ada dana IL yang dipilih bersesuaian dengan objektif pelaburan dan kesanggupan pengguna mengambil risiko;

c. sama ada pengguna kewangan memahami risiko kewangan dan potensi kerugian yang mungkin timbul daripada pelaburan dalam produk IL; dan
d. sama ada pengguna kewangan berpuas hati bahawa produk IL tersebut dapat memenuhi keperluan mereka dan bahawa mereka mampu untuk membayar premium/sumbangan takaful yang perlu dibayar bawah polisi insurans/sijil takaful.

**S** 3.2.4 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan tentang hak dan kewajipan kontrak mereka, termasuk-

a. sebarang syarat atau obligasi penting yang perlu dipenuhi oleh pengguna kewangan;
b. tanggungjawab pengguna berkaitan penzahiran dan representasi kepada PPK bagi kontrak insurans/takaful serta akibat daripada kegagalan untuk menzahirkan maklumat berkaitan, pemberian maklumat yang tidak tepat atau palsu, salah nyata dan sebagainya;
c. kepentingan bagi pengguna kewangan untuk memastikan borang cadangan dilengkapkan dengan tepat kerana dokumen tersebut menjadi asas kontrak insurans/takaful;
d. keperluan untuk mengemukakan bukti umur kepada PPK;
e. akibat daripada kegagalan membayar premium/sumbangan takaful dalam tempoh yang ditetapkan dan peruntukan tempoh tangguh pembayaran serta pengaktifan semula polisi insurans/sijil takaful;
f. kepentingan menerima dan menyimpan resit daripada PPK sebagai bukti pembayaran premium/sumbangan takaful oleh pengguna; dan
g. tempoh yang diperlukan oleh PPK untuk mengeluarkan polisi insurans/sijil takaful.

**S** 3.2.5 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan tentang tempoh berfikir selama lima belas (15) hari kalendar daripada tarikh penyampaian polisi insurans/sijil takaful untuk menilai kesesuaian polisi insurans/sijil takaful tersebut. PPK perlu memaklumkan bahawa pengguna kewangan mempunyai hak untuk memulangkan polisi insurans/sijil takaful dalam tempoh lima belas (15) hari kalendar daripada tarikh penyampaian selepas meneliti terma dan syarat polisi insurans/sijil takaful tersebut. Jika pengguna kewangan memulangkan polisi insurans/sijil takaful dalam tempoh berfikir, PPK hendaklah memulangkan-

a. premium/sumbangan takaful yang belum diperuntukkan;
b. nilai unit yang telah diperuntukkan (jika ada) pada harga unit pada tarikh penilaian seterusnya; dan
c. apa-apa caj insurans/takaful dan fi polisi insurans/sijil takaful yang telah ditolak, yang sudah ditolak perbelanjaan perubatan yang mungkin telah ditanggung.

**S** 3.2.6 PPK hendaklah memberikan peringatan kepada pengguna kewangan tentang implikasi dan keburukan menukar daripada satu polisi insurans/sijil takaful IL kepada polisi insurans/sijil takaful IL yang lain atau daripada satu PPK kepada PPK yang lain.

**S** 3.2.7 PPK hendaklah menerangkan kepada pengguna kewangan tentang prosedur tuntutan serta tanggungjawab pengguna kewangan berhubung dengan tuntutan ke atas polisi insurans/sijil takaful.

**S** 3.2.8 PPK juga hendaklah menzahirkan maklumat yang berikut kepada pengguna kewangan, termasuk-

a. ketersediaan nilai serahan/tunai berserta peringatan bahawa pengguna kewangan hanya akan menerima amaun yang kurang daripada jumlah premium/sumbangan takaful yang telah dibayar sekiranya polisi insurans/sijil takaful diserahkan, serta caj serahan, sekiranya berkenaan;
b. bagi pengambilan tempoh tangguh bayaran premium/sumbangan takaful (*premium/takaful contribution holidays*), PPK hendaklah menasihati pengguna kewangan tentang akibat mengambil tempoh penangguhan tersebut, termasuk kemungkinan polisi insurans/sijil takaful luput apabila caj yang dikenakan, termasuk caj *rider*, melebihi nilai unit dana IL yang tersedia;
c. peruntukan bagi penamaan dan penggantian hak, termasuk kepentingan membuat penamaan dan implikasinya. PPK hendaklah menasihati pengguna kewangan agar menamakan seorang penama dan memastikan penama tersebut dimaklumkan tentang polisi insurans/sijil takaful yang dimiliki oleh pengguna;
d. jika dana tersebut dijamin atau dijamin modal (oleh pihak ketiga) dan jaminan tersebut hanya sah pada satu masa tertentu, maka perlu dizahirkan bahawa jaminan tersebut tidak sah sekiranya berlaku pengeluaran awal;
e. ketersediaan pilihan untuk mengubah tahap manfaat kematian dan premium/sumbangan takaful, serta menukar dana IL; dan
f. ketersediaan kemudahan tambah nilai pada polisi insurans/sijil takaful IL sedia ada untuk pengguna kewangan meningkatkan bahagian pelaburan pada bila-bila masa bagi premium polisi insurans/sumbangan sijil takaful sekali gus atau berkala, dengan atau tanpa apa-apa perubahan pada perlindungan insurans/takaful.

**S** 3.2.9 Bagi produk takaful keluarga, PPK hendaklah memberi penekanan kepada kandungan borang cadangan, termasuk-

a. akad (kontrak) yang mengikat peserta takaful;
b. akad yang mengikat peserta takaful dengan pengendali takaful berlesen; dan
c. kaedah pengagihan keuntungan pelaburan dan lebihan, khususnya nisbah perkongsian.

### 3.3 Sepanjang tempoh kontrak

**S** 3.3.1 Sekiranya ejen PPK berhenti beroperasi atau tidak lagi menguruskan produk IL PPK tersebut, PPK hendaklah memaklumkan pengguna kewangan yang terkesan (sama ada melalui notis bertulis atau secara elektronik) mengenai perkara-perkara yang berikut-

a. bahawa ejen insurans/takaful telah berhenti beroperasi atau tidak lagi menguruskan produk IL PPK tersebut;
b. maklumat perhubungan baharu bagi urusan penyelenggaraan polisi insurans/sijil takaful; dan
c. cara pembayaran premium/sumbangan takaful boleh disalurkan kepada PPK pada masa hadapan, jika berkenaan.

**S** 3.3.2 Bagi produk takaful berkaitan pelaburan, PPK hendaklah memasukkan dalam penyata tahunan kepada pengguna kewangan peringatan yang sewajarnya berkenaan potensi kekurangan dalam PIF untuk menampung bayaran *tabarru*',

akibat daripada kekurangan tersebut serta langkah-langkah pembetulan yang boleh diambil untuk menangani kekurangan tersebut.

**S** 3.3.3 PPK hendaklah secara berkala memaklumkan kepada pengguna kewangan tentang kepentingan memberitahu PPK mengenai sebarang perubahan maklumat hubungan, termasuk alamat pengguna kewangan, penama dan/atau pemegang amanah serta kaedah pemberitahuan maklumat tersebut.

## 4. Produk Insurans/Takaful Am (selain Insurans/Takaful Perubatan dan Kesihatan)

### 4.1 Peringkat sebelum kontrak

**S** 4.1.1 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan bahawa PPK dilesenkan bawah APK atau APKI dan dikawal selia oleh BNM. Jika produk insurans/takaful diatur melalui pengantara, nama dan alamat pengantara serta PPK yang membuat pengunderaitan insurans/takaful tersebut hendaklah dizahirkan kepada pengguna kewangan.

**S** 4.1.2 PPK perlu menjelaskan kepada pengguna kewangan mengenai prinsip utama insurans/takaful yang terpakai pada produk insurans/takaful tersebut, termasuk-

a. kepentingan insurans/takaful yang boleh diinsuranskan/dibenarkan, iaitu orang yang diinsuranskan/peserta takaful perlu mempunyai kepentingan insurans/takaful yang boleh diinsuranskan/dibenarkan, iaitu hak, pemilikan atau kepentingan terhadap sesuatu harta/barangan/nyawa yang kehilangan atau kerosakan harta/barangan/nyawa tersebut akan mengakibatkan kerugian kewangan pada orang yang diinsuranskan/peserta takaful;
b. tanggungjawab pengguna kewangan berkaitan penzahiran dan representasi[34] kepada PPK bagi kontrak insurans/takaful, serta akibat daripada kegagalan untuk menzahirkan maklumat yang berkaitan, atau memberikan maklumat yang tidak tepat atau palsu;
c. kontrak indemniti,[35] iaitu pampasan kewangan untuk mengembalikan dengan sebaik mungkin kedudukan orang yang diinsuranskan/peserta takaful kepada keadaan yang dinikmati sebaik sahaja sebelum kerugian berlaku; dan
d. sumbangan, iaitu PPK hanya bertanggungjawab ke atas “bahagian sepadan” kerugian tersebut sekiranya orang yang diinsuranskan/peserta takaful mempunyai lebih daripada satu polisi insurans/sijil takaful yang melindungi harta tertentu.

**S** 4.1.3 PPK hendaklah menerangkan ciri-ciri utama produk insurans/takaful kepada pengguna kewangan, termasuk-

a. Jenis perlindungan yang ditawarkan dan skop bagi setiap perlindungan;
   *Contohnya:*
   i. ***Insurans/takaful motor:*** *perlindungan yang tersedia ialah perlindungan pihak ketiga; komprehensif; dan pihak ketiga, kebakaran dan kecurian. Polisi insurans/sijil takaful pihak ketiga melindungi pengguna kewangan daripada tuntutan untuk kecederaan badan atau kematian yang disebabkan pada pihak lain serta kerugian atau kerosakan kepada harta pihak ketiga yang disebabkan oleh kenderaan pengguna kewangan.*

[34]Termasuk yang berkaitan dengan insurans/takaful dan keadaan yang berkaitan dengannya.
[35]Tidak terpakai pada kebanyakan produk insurans kemalangan diri dan insurans/takaful motor tertentu, contohnya kontrak nilai yang dipersetujui.

ii. ***Insurans/takaful pemilik rumah/penghuni rumah:*** *perlindungan yang tersedia ialah polisi insurans /sijil takaful asas kebakaran; polisi insurans/sijil takaful pemilik rumah; dan polisi insurans/sijil takaful isi rumah. Polisi insurans/sijil takaful asas kebakaran memberikan perlindungan terhadap bangunan sahaja dan merangkumi kerugian atau kerosakan akibat kebakaran, kilat atau letupan.*

iii. ***Insurans kemalangan diri:*** *perlindungan yang tersedia ialah kematian akibat kemalangan, hilang upaya kekal sepenuhnya atau sebahagian, hilang upaya sementara sepenuhnya atau sebahagian, perbelanjaan perubatan, manfaat kemasukan ke hospital dan perbelanjaan pengebumian. Pengguna kewangan perlu dirujuk kepada skala manfaat untuk kematian dan hilang upaya seperti yang dinyatakan dalam polisi insurans/sijil takaful.*

b. Pengecualian yang boleh dilindungi dengan bayaran premium/sumbangan takaful tambahan;
*Contohnya:*

i. ***Insurans/takaful motor:*** *polisi insurans/sijil takaful komprehensif boleh diperluas untuk meliputi banjir, tanah runtuh dan kerosakan cermin hadapan dan/atau perluasan perlindungan untuk penumpang.*

ii. ***Insurans/takaful pemilik rumah/isi rumah:*** *polisi insurans/sijil takaful boleh diperluas untuk meliputi mendapan, tanah susur, rusuhan, mogok dan kerosakan khianat.*

iii. ***Insurans/takaful kemalangan diri:*** *polisi insurans/sijil takaful boleh diperluas untuk meliputi kematian atau kecederaan semasa menunggang atau mengendalikan motosikal.*

c. Sekatan dan pengecualian dalam polisi insurans/sijil takaful bagi memastikan pengguna kewangan memahami perkara yang tidak dilindungi;
*Contohnya:*

i. ***Insurans/takaful motor:*** *polisi insurans/sijil takaful motor komprehensif standard tidak meliputi kerugian tertentu seperti kematian atau kecederaan kepada pemandu dan penumpang akibat kemalangan motor dan kerosakan kenderaan yang berpunca daripada bencana alam seperti banjir dan tanah runtuh. PPK juga perlu memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai pilihan bengkel yang tersedia untuk mereka.*

ii. ***Insurans/takaful pemilik rumah atau penghuni rumah:*** *polisi insurans/sijil takaful penghuni rumah tidak melindungi tuntutan kecurian sekiranya tiada bukti kemasukan atau keluar secara paksa dan ganas.*

iii. ***Insurans/takaful kemalangan diri:*** *tidak melindungi kematian, hilang upaya atau kecederaan akibat peperangan, keganasan, bunuh diri, sukan berbahaya dan semasa menjalankan tugas dalam perkhidmatan tentera darat, tentera laut, tentera udara, polis atau bomba. Lingkungan had umur yang boleh diinsuranskan bawah polisi insurans/sijil takaful kemalangan diri juga perlu dizahirkan kepada pengguna kewangan.*

**S** 4.1.4 PPK hendaklah menzahirkan butiran kos produk insurans/takaful, termasuk-

a. pecahan premium/sumbangan takaful bagi setiap perlindungan yang dibeli oleh pengguna kewangan. PPK hendaklah menjelaskan bahawa jumlah premium/sumbangan takaful yang perlu dibayar mungkin berbeza bergantung pada keperluan pengunderaitan PPK, jika berkenaan;
*Contoh:*

***Insurans/takaful motor:*** *premium/sumbangan takaful yang perlu dibayar akan bergantung pada kelayakan diskaun tanpa tuntutan pengguna kewangan dan keperluan pengunderaitan PPK seperti risiko pemandu dan rekod tuntutan.*

b. fi dan caj lain yang tidak termasuk dalam premium/sumbangan takaful, serta tujuan setiap fi atau caj tersebut (termasuk sebarang fi atau caj masa hadapan, seperti untuk mengubah atau membatalkan polisi insurans/sijil takaful, menguruskan tuntutan atau perkhidmatan lain);

c. butiran fi komisen/*wakalah* yang ditanggung oleh pengguna kewangan dinyatakan dalam bentuk jumlah agregat dan juga sebagai peratusan daripada premium/sumbangan takaful yang perlu dibayar serta tujuan mengenakan fi *wakalah*; dan

d. masa pembayaran premium/sumbangan takaful dan kaedah pembayaran yang tersedia.
*Contoh:*
   i. ***Insurans/takaful motor:*** *keperluan bayaran sebelum perlindungan. Pengguna kewangan perlu dinasihatkan untuk membayar premium/sumbangan takaful secara langsung kepada PPK, sama ada melalui tunai, kad kredit atau cek. Cek hendaklah dibuat atas nama PPK sahaja.*
   ii. ***Insurans/takaful pemilik rumah atau isi rumah:*** *keperluan jaminan premium/sumbangan takaful.*

**S** 4.1.5 Bagi produk takaful keluarga, PPK hendaklah turut memberikan maklumat mengenai konsep Syariah yang terpakai, iaitu:
a. antara peserta takaful dalam dana takaful bagi tujuan bantuan kewangan bersama; dan
b. antara pengendali takaful dengan peserta takaful dalam menguruskan dana takaful.

### 4.2 Ketika menandatangani kontrak

**S** 4.2.1 PPK hendaklah memaklumkan pengguna kewangan tentang hak dan obligasi kontraktual mereka, termasuk-
a. Apa-apa syarat, waranti atau obligasi penting yang mesti dipenuhi oleh pengguna kewangan, dan jika gagal dipenuhi, PPK boleh menolak liabiliti atau membatalkan perlindungan;
*Contohnya:*
***Insurans/takaful motor:*** *pemandu yang dibenarkan, had penggunaan dan had pilihan bengkel, jika ada.*

b. Tanggungjawab pengguna kewangan berkaitan penzahiran dan representasi kepada PPK untuk kontrak insurans/takaful serta akibat kegagalan menzahirkan maklumat yang berkaitan, memberikan maklumat yang tidak tepat atau palsu, salah nyata, dan sebagainya;
*Contohnya:*
   i. ***Insurans/takaful motor:*** *kemalangan sebelum ini dan pengubahsuaian pada kenderaan.*

ii. ***Insurans/takaful kemalangan diri:*** *pekerjaan dan aktiviti peribadi pengguna kewangan yang boleh menjejaskan profil risiko pengguna serta bilangan polisi insurans/sijil takaful kemalangan diri yang telah dibeli daripada PPK lain.*

c. Kepentingan pengguna kewangan untuk memastikan borang cadangan dilengkapkan dengan tepat kerana dokumen itu merupakan asas kontrak insurans/takaful;
*Contohnya:*
***Insurans/takaful motor:*** *pengguna kewangan perlu dinasihatkan untuk menyatakan tujuan penggunaan kenderaan (iaitu sama ada untuk kegunaan persendirian, perniagaan atau sewaan).*

d. Kepentingan menginsuranskan/melindungi kenderaan/harta pada nilai pasaran yang bersesuaian dan kesan insurans/perlindungan berlebihan atau insurans/perlindungan yang kurang apabila tuntutan dibuat (tidak terpakai pada insurans/takaful kemalangan diri);
i. ***Insurans/takaful motor:*** *PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan-*
1. *supaya menginsuranskan/melindungi kenderaan pada nilai pasaran semasa;*
2. *mengenai nilai pasaran semasa kenderaan seperti yang diberikan dalam pangkalan data penilaian kenderaan (vehicle valuation database, VVD) yang digunakan oleh PPK semasa pembelian atau pembaharuan;*
3. *mengenai VVD yang dirujuk oleh PPK bagi menentukan nilai pasaran semasa kenderaan; dan*
4. *mengenai caj pembaikan (betterment charges) yang mungkin terpakai dalam tuntutan insurans/takaful motor pengguna kewangan tersebut.*

*Jika polisi/sijil takaful motor menetapkan bahawa VVD tertentu akan digunakan sebagai rujukan untuk menentukan nilai pasaran, PPK perlu merujuk kenderaan yang serupa dalam VVD untuk mendapatkan nilai semasa kenderaan ketika pembelian insurans/takaful dan juga ketika membuat tuntutan;*

ii. ***Insurans/takaful pemilik/isi rumah:*** *PPK perlu-*
1. *menasihati pengguna kewangan supaya memastikan harta tanah diinsuranskan/dilindungi secukupnya dengan mengambil kira pengubahsuaian yang dibuat pada harta tanah. Jumlah yang diinsuranskan/dilindungi seharusnya menampung kos membina semula harta tanah jika berlaku kerugian/kerosakan;*
2. *menerangkan asas pampasan bagi polisi insurans/sijil takaful isi rumah, iaitu sama ada berdasarkan nilai pengaktifan semula atau nilai penggantian.*

e. Tempoh perlindungan;
f. Kepentingan menerima dan menyimpan resit daripada PPK sebagai bukti pembayaran premium/sumbangan takaful; dan
g. Tempoh yang diperlukan oleh PPK untuk mengeluarkan polisi insurans/sijil takaful.

**S** 4.2.2 Bagi produk takaful keluarga, PPK hendaklah turut memaparkan kandungan borang cadangan, termasuk-

a. akad yang mengikat peserta takaful; dan
b. akad yang mengikat peserta takaful dengan pengendali takaful berlesen.

**S** 4.2.3 PPK hendaklah menerangkan kepada pengguna kewangan berkenaan prosedur tuntutan dan tanggungjawab pengguna dalam mengemukakan tuntutan terhadap polisi insurans/sijil takaful. Maklumat yang perlu diberikan kepada pengguna kewangan hendaklah termasuk:

a. ***Insurans/takaful motor:*** *PPK perlu-*
   1. *menzahirkan langkah-langkah yang perlu diambil oleh pengguna kewangan apabila terlibat dalam kemalangan, termasuk mendapatkan butiran kemalangan seperti kenderaan yang terlibat, membuat laporan polis dalam tempoh 24 jam selepas kejadian, memaklumkan PPK dengan segera dan menghantar borang tuntutan bersama dokumen sokongan yang lengkap;*
   2. *memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai bengkel yang dibenarkan bawah polisi insurans/sijil takaful mereka untuk membaik pulih kenderaan yang rosak;*
   3. *menasihati pengguna kewangan yang memiliki perlindungan komprehensif mengenai pilihan untuk mengemukakan tuntutan pihak ketiga kepada ITO berlesen mereka sendiri di bawah pengaturan Kerosakan Sendiri "Knock-for-Knock" (Own Damage Knock-for-Knock, OD KfK). Pengguna kewangan perlu dimaklumkan bahawa Diskaun Tanpa Tuntutan (No Claims Discount, NCD) mereka tidak akan terjejas bawah OD KfK, dengan syarat mereka tidak bersalah;*
   4. *memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai lebihan yang mereka perlu tanggung untuk tuntutan kerosakan kenderaan; dan*
   5. *menerangkan bahawa sebarang tuntutan bagi pampasan untuk tempoh baik pulih yang dianggarkan (compensation for assessed repair time, CART), termasuk cara amaun CART ditentukan;*

b. ***Insurans/takaful pemilik rumah/isi rumah:*** *amaun pampasan bergantung pada asas perlindungan (iaitu asas penggantian atau asas pengaktifan semula). Pengguna kewangan perlu dinasihatkan supaya membuat pengisytiharan khusus bagi setiap item yang ingin diinsuranskan/dilindungi dan menyimpan resit pembelian barangan rumah untuk menyokong tuntutan di bawah polisi insurans/sijil takaful isi rumah; dan*

c. ***Insurans/takaful kemalangan diri:*** *PPK perlu memaklumkan bahawa jika pengguna kewangan membeli/menyertai beberapa polisi insurans/sijil takaful kemalangan diri, kerugian tertentu seperti perbelanjaan perubatan hanya akan diberikan pampasan berdasarkan asas pembayaran balik. Pengguna kewangan hanya akan diberikan pampasan sekali sahaja untuk kerugian sebenar yang ditanggung.*

**S** 4.2.4 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai implikasi tuntutan terhadap pembaharuan polisi insurans/sijil takaful mereka pada masa hadapan.

*Sebagai contoh:*

***Insurans/takaful motor:*** *lebihan atau caj tambahan akan dikenakan, kehilangan diskaun tanpa tuntutan dan kenaikan premium/sumbangan takaful.*

**S** 4.2.5 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan bahawa polisi insurans/sijil takaful boleh dibatalkan pada bila-bila masa oleh pengguna kewangan dengan memberikan notis bertulis kepada PPK, dan setelah pembatalan, pengguna kewangan berhak menerima bayaran balik premium/sumbangan takaful.

*Sebagai contoh:*

a. ***Insurans/takaful motor dan insurans/takaful isi rumah/pemilik rumah:*** *Bayaran balik premium/sumbangan takaful adalah berdasarkan kadar tempoh pendek**.***

b. ***Insurans/takaful kemalangan diri:*** *Bayaran balik premium/sumbangan takaful boleh berdasarkan kadar tempoh pendek atau kadar prorata.*

### 4.3 Sepanjang tempoh kontrak

**S** 4.3.1 PPK hendaklah mengeluarkan notis tamat tempoh polisi insurans/sijil takaful sedia ada kepada pengguna kewangan sekurang-kurangnya tiga puluh (30) hari kalendar sebelum tarikh tamat tempoh. Hal ini bagi memastikan pengguna diberikan notis yang mencukupi untuk mendapatkan atau memperbaharui perlindungan insurans/takaful.

**S** 4.3.2 Bagi insurans/takaful pemilik rumah/isi rumah, PPK perlu mengingatkan pengguna kewangan menerusi notis tamat tempoh untuk memastikan harta tanah tersebut diinsuranskan/dilindungi secukupnya. PPK hendaklah memaklumkan bahawa jumlah yang diinsuranskan/dilindungi perlu meliputi kos pembinaan semula harta tanah tersebut sekiranya berlaku kerugian/kerosakan.

**S** 4.3.3 Bagi insurans/takaful motor yang menyatakan nilai pasaran semasa kenderaan dinyatakan dalam notis tamat tempoh, PPK hendaklah memastikan bahawa nilai pasaran tersebut adalah berdasarkan VVD yang berwibawa. Sekiranya nilai pasaran semasa kenderaan tidak tersedia dalam VVD, PPK perlu memaklumkan pengguna kewangan tentang nilai pasaran yang disyorkan serta asas bagi syor tersebut pada waktu pembaharuan perlindungan insurans/takaful motor. PPK juga hendaklah memasukkan maklumat yang berikut dalam notis tamat tempoh-

a. diskaun atau rebat yang terpakai sekiranya pengguna kewangan memilih untuk memperbaharui polisi insurans/sijil takaful secara langsung dengan PPK;
b. kelayakan diskaun tanpa tuntutan untuk pengguna kewangan; dan
c. pernyataan peringatan bahawa menjadi satu kesalahan bawah undang-undang Republik Singapura untuk memasuki negara tersebut tanpa melanjutkan perlindungan liabiliti penumpang.

**S** 4.3.4 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan tentang kepentingan untuk memberitahu PPK sekiranya berlaku sebarang perubahan pada maklumat perhubungan mereka. Bagi polisi insurans/sijil takaful kemalangan diri, pengguna kewangan juga perlu dinasihatkan untuk memaklumkan kepada PPK sekiranya terdapat sebarang perubahan pada profil kehidupan mereka, termasuk pekerjaan dan kegiatan peribadi yang boleh mempengaruhi profil risiko pengguna kewangan.

## 5. Insurans/Takaful Perubatan dan Kesihatan (Medical and Health Insurance/Takaful, MHIT)

**S** PPK hendaklah mematuhi kehendak penzahiran bawah perenggan ini bagi semua jenis polisi insurans/takaful MHIT individu, termasuk *rider*[36] MHIT yang dilampirkan pada polisi insurans hayat/takaful keluarga individu dan polisi insurans/sijil takaful MHIT berkumpulan seperti yang dirujuk dalam perenggan 3 Jadual 8 APK/APKI. Bagi polisi insurans/sijil takaful MHIT berkumpulan yang pemilik polisi insurans/sijil takaful berkumpulan tersebut mempunyai kepentingan boleh insurans/kepentingan takaful yang dibenarkan, PPK hendaklah memastikan bahawa semua penzahiran produk disampaikan kepada pemilik induk polisi insurans/sijil takaful.

### 5.1 Peringkat sebelum kontrak

**S** 5.1.1 PPK hendaklah memaklumkan pengguna kewangan bahawa PPK dilesenkan di bawah APK atau APKI dan dikawal selia oleh BNM. Jika insurans/takaful diuruskan melalui syarikat pengantara, nama dan alamat pengantara serta PPK yang menjalankan pengunderaitan insurans/takaful tersebut hendaklah dizahirkan kepada pengguna kewangan.

**S** 5.1.2 PPK hendaklah memaklumkan pengguna kewangan tentang kepentingan memberikan maklumat yang mencukupi dan tepat bagi membolehkan PPK menasihati pengguna mengenai kesesuaian produk MHIT, dengan mengambil kira kesesuaian produk tersebut terhadap keperluan dan keadaan pengguna.

**S** 5.1.3 PPK hendaklah memberi pengguna kewangan butiran yang mencukupi mengenai ciri-ciri produk MHIT, termasuk-

a. jenis produk MHIT yang ditawarkan, seperti insurans/takaful bayaran balik perubatan, insurans/takaful penyakit kritikal atau penyakit kronik, insurans/takaful penjagaan jangka panjang, insurans/takaful manfaat hospital dan insurans/takaful pergigian, serta skop perlindungan bagi setiap jenis produk MHIT;
b. butiran manfaat yang dilindungi bawah polisi insurans/sijil takaful MHIT seperti apa yang dilindungi dan apa yang tidak dilindungi. Sebagai contoh, insurans/takaful bayaran balik perubatan meliputi perbelanjaan penginapan hospital dan kejururawatan, perbelanjaan pembedahan, perbelanjaan doktor dan ujian pesakit dalam, tetapi tidak meliputi bersalin, kecacatan kongenital dan pembedahan kosmetik atau plastik;
c. jumlah manfaat insurans/takaful yang boleh dibayar bawah polisi insurans/sijil takaful, masa manfaat akan dibayar, dan kaedah pembayaran seperti bayaran balik perbelanjaan perubatan yang ditanggung oleh pengguna kewangan serta bayaran sekali gus jumlah yang diinsuranskan/disertai atau bayaran pendapatan secara berkala sepanjang tempoh pengguna kewangan mengalami ketidakupayaan atau dimasukkan ke hospital; dan
d. butiran berkenaan peristiwa, keadaan atau hal luar jangka yang melayakkan manfaat insurans/takaful dibayar.

[36] "*rider*" merujuk perlindungan tambahan atau lanjutan yang dilampirkan kepada polisi insurans hayat/sijil takaful keluarga asas (dikeluarkan sama ada secara berasingan atau sebagai *rider*) yang menambah manfaat atau mengubah terma polisi insurans hayat/sijil takaful keluarga asas untuk menyediakan perlindungan tambahan.

**S** 5.1.4 Bagi produk takaful keluarga, PPK hendaklah turut memberikan maklumat mengenai konsep Syariah yang terpakai-

a. antara peserta takaful dalam dana takaful bagi tujuan bantuan kewangan bersama; dan
b. antara pengendali takaful berlesen dengan peserta takaful dalam pengurusan dana takaful.

**S** 5.1.5 PPK hendaklah memberikan maklumat yang mencukupi berkenaan manfaat insurans/takaful, pengecualian dan had perlindungan, keadaan sedia ada, penyakit yang ditetapkan dan tempoh menunggu seperti yang dinyatakan dalam *Policy Document on Medical and Health Insurance/Takaful Business.* PPK juga hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan sama ada apa-apa perlindungan khusus akan tamat pada umur yang telah ditetapkan berdasarkan ulang tahun polisi insurans/sijil takaful.

**S** 5.1.6 PPK hendaklah menzahirkan dengan jelas butiran pembayaran premium/sumbangan takaful, termasuk-

a. jumlah premium/sumbangan takaful, kekerapan pembayaran dan tempoh pembayaran premium/sumbangan takaful. PPK perlu menjelaskan bahawa jumlah keseluruhan premium/sumbangan takaful yang perlu dibayar mungkin berbeza, bergantung pada kehendak pengunderaitan oleh PPK, jika berkenaan;
b. jadual kadar premium/sumbangan takaful yang menunjukkan kadar premium/sumbangan takaful bagi produk MHIT untuk semua peringkat umur pada masa membuat kontrak;
c. keadaan yang mungkin menyebabkan senario yang berikut semasa pembaharuan polisi insurans/sijil takaful-
    i. polisi insurans/sijil takaful diperbaharui dengan kadar premium/sumbangan kekal;
    ii. polisi insurans/sijil takaful diperbaharui dengan kadar premium/sumbangan yang meningkat; atau
    iii. polisi insurans/sijil takaful tidak diperbaharui.

    PPK hendaklah menegaskan bahawa keadaan yang mungkin berlaku ini bukanlah menyeluruh dan kadar premium/sumbangan takaful boleh disemak semula dalam keadaan berasas yang lain.
d. sama ada kadar premium/sumbangan takaful kekal atau boleh berubah semasa pembaharuan. Jika kadar premium/sumbangan telah berubah sebelum ini, PPK hendaklah memberikan statistik tentang kenaikan tahunan dalam kadar standard premium/sumbangan takaful bagi produk MHIT untuk tempoh tiga tahun yang lalu bagi sampel umur semasa kemasukan, iaitu pada umur 30, 40, 50 dan 60 tahun. PPK juga perlu mengingatkan pengguna kewangan bahawa trend kenaikan kadar premium/sumbangan takaful pada masa lalu tidak semestinya mencerminkan trend masa hadapan;
e. hak PPK untuk menyemak kadar premium/sumbangan takaful semasa pembaharuan polisi insurans/sijil takaful; dan
f. amaun boleh ditolak dan kadar tanggungan insurans/takaful bersama yang perlu ditanggung oleh pengguna bawah terma pembayaran bersama, jika berkenaan.

**S** 5.1.7 PPK hendaklah menzahirkan jumlah dan kekerapan pembayaran semua fi dan caj yang dikenakan terhadap pengguna kewangan, termasuk-

a. fi komisen/*wakalah* yang dinyatakan dalam bentuk jumlah agregat dan juga sebagai peratusan daripada premium/sumbangan takaful yang perlu dibayar

bagi setiap tahun polisi insurans/sijil takaful untuk polisi insurans/sijil takaful individu dan berkumpulan. Bagi *rider* MHIT, komisen yang perlu dibayar hendaklah dinyatakan dalam bentuk jumlah agregat bagi setiap tahun polisi insurans/sijil takaful; dan

b. fi dan caj lain yang tidak termasuk dalam premium/sumbangan takaful serta tujuan bagi setiap fi atau caj tersebut.

### 5.2 Ketika menandatangani kontrak

**S** 5.2.1 PPK hendaklah memaklumkan pengguna kewangan tentang hak dan tanggungjawab kontraktual mereka, termasuk:

a. apa-apa syarat atau tanggungjawab yang perlu dipenuhi oleh pengguna kewangan, yang jika gagal dipatuhi, boleh menyebabkan PPK menolak liabiliti atau membatalkan polisi insurans/sijil takaful;
b. tanggungjawab pengguna kewangan berkaitan penzahiran dan perwakilan kepada PPK serta akibat kegagalan menzahirkan maklumat yang relevan, atau memberikan maklumat yang tidak tepat atau palsu;
c. kepentingan bagi pengguna kewangan untuk memastikan borang cadangan diisi dengan tepat kerana dokumen tersebut menjadi asas kontrak insurans/takaful;
d. tempoh perlindungan;
e. kepentingan menerima dan menyimpan resit daripada PPK sebagai bukti pembayaran premium/sumbangan takaful oleh pengguna kewangan; dan
f. tempoh masa yang diperlukan oleh PPK untuk mengeluarkan polisi insurans/sijil takaful.

**S** 5.2.2 Bagi produk takaful keluarga, PPK hendaklah turut menggariskan kandungan borang cadangan, termasuk-

a. *aqad* yang mengikat peserta takaful; dan
b. *aqad* yang mengikat peserta takaful dengan pengendali takaful berlesen.

**S** 5.2.3 PPK hendaklah memaklumkan pengguna kewangan tentang tempoh berfikir (*free-look period*) selama lima belas (15) hari kalendar daripada tarikh penyampaian polisi insurans/sijil takaful. PPK perlu menegaskan kepada pengguna kewangan bahawa mereka mempunyai hak untuk memulangkan polisi insurans/sijil takaful tersebut dalam tempoh 15 hari kalendar daripada tarikh penyampaian polisi/sijil takaful tersebut. Sekiranya pengguna kewangan membatalkan polisi insurans/sijil takaful dalam tempoh berfikir ini, PPK hendaklah membayar balik apa-apa premium/sumbangan takaful yang telah dibayar, tertakluk pada potongan perbelanjaan yang telah ditanggung oleh PPK bagi pemeriksaan perubatan pengguna kewangan.

**S** 5.2.4 PPK hendaklah memberikan peringatan kepada pengguna kewangan mengenai implikasi dan kekurangan menukar satu polisi insurans/sijil takaful MHIT kepada polisi insurans/sijil takaful MHIT yang lain atau daripada satu PPK kepada PPK yang lain.

**S** 5.2.5 PPK hendaklah menerangkan kepada pengguna kewangan tentang prosedur tuntutan dan tanggungjawab pengguna kewangan berkaitan dengan membuat tuntutan terhadap polisi insurans/sijil takaful. PPK juga hendaklah menyediakan senarai hospital/klinik panel yang boleh dikunjungi oleh pengguna kewangan untuk mendapatkan rawatan, jika berkenaan.

**S** 5.2.6 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan bahawa polisi insurans/sijil takaful MHIT boleh dibatalkan oleh pengguna pada bila-bila masa dengan memberikan notis bertulis kepada PPK. PPK juga perlu memaklumkan bahawa bagi jenis polisi insurans/sijil takaful MHIT tertentu, pengguna kewangan berhak menerima bayaran balik premium/sumbangan takaful tertentu dengan syarat tiada tuntutan telah dibuat terhadap polisi insurans/sijil takaful tersebut.

### 5.3 Sepanjang tempoh kontrak

**S** 5.3.1 PPK hendaklah mengeluarkan notis tamat tempoh kepada pengguna kewangan sekurang-kurangnya tiga puluh (30) hari kalendar sebelum tarikh tamat tempoh polisi insurans/sijil takaful. PPK hendaklah memaklumkan dalam notis tersebut bahawa polisi insurans/sijil takaful atau *rider* akan ditamatkan secara automatik sekiranya ulang tahun polisi insurans/sijil takaful yang paling hampir dengan hari lahir ke-70 orang yang diinsuranskan/peserta takaful telah dicapai.

**S** 5.3.2 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan tentang apa-apa perubahan pada manfaat insurans/takaful dan premium/sumbangan takaful bagi polisi insurans/sijil takaful MHIT serta sebab untuk perubahan tersebut, sekurang-kurangnya tiga puluh (30) hari kalendar sebelum perubahan itu berkuat kuasa. Tujuannya adalah untuk memastikan pengguna dimaklumkan tentang perubahan tersebut, diberikan masa yang mencukupi untuk menilai semula keperluan insurans/takaful mereka dan mencari produk alternatif, jika perlu.

**S** 5.3.3 PPK perlu memastikan bahawa pengguna kewangan dimaklumkan tentang sebarang perubahan kepada senarai hospital/klinik panelnya sekurang-kurangnya tiga puluh (30) hari kalendar sebelum tarikh kuat kuasa perubahan tersebut.

**S** 5.3.4 Sekiranya ejen PPK berhenti beroperasi atau tidak lagi menguruskan produk MHIT PPK tersebut, PPK perlu memaklumkan pengguna kewangan yang terkesan (sama ada melalui notis bertulis atau secara elektronik) mengenai perkara yang berikut-

a. bahawa ejen insurans/takaful tersebut telah berhenti beroperasi atau tidak lagi mengendalikan produk MHIT bagi PPK tersebut;
b. orang hubungan baharu bagi urusan penyelenggaraan polisi insurans/sijil takaful; dan
c. cara bayaran premium/sumbangan takaful boleh disalurkan kepada PPK pada masa hadapan, jika berkenaan.

**S** 5.3.5 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan tentang kepentingan untuk memberitahu PPK sekiranya terdapat sebarang perubahan dalam butiran perhubungan pengguna kewangan.

### 5.4 Keperluan penzahiran untuk bahan pemasaran

**S** 5.4.1 PPK hendaklah menzahirkan pengecualian atau had manfaat polisi insurans/sijil takaful MHIT dalam bahan pemasaran. Penzahiran ini hendaklah sekurang-kurangnya merangkumi perkara yang berikut-

a. Pernyataan yang memberikan makluman kepada pengguna kewangan bahawa terdapat pengecualian dan had dalam manfaat insurans/takaful,

serta cara dan tempat untuk mendapatkan maklumat tambahan mengenai pengecualian dan had tersebut;

b. Pengecualian dan had penting bagi manfaat insurans/takaful serta keadaan-keadaan yang menyebabkan pengecualian dan had tersebut terpakai;
c. Keadaan sedia ada yang penting, penyakit tertentu dan tempoh kelayakan yang dikenakan;
d. Tempoh menunggu, deduktibel, bayaran balik, insurans/takaful bersama, tempat tinggal di luar negara, rawatan di luar negara serta keadaan yang menyebabkan had dan pengecualian tersebut terpakai; dan
e. Pernyataan yang memberikan makluman kepada pengguna kewangan bahawa pengecualian dan had yang dinyatakan tidak lengkap dan bahawa maklumat penuh terkandung dalam kontrak insurans/takaful.

## Lampiran VI – Keperluan berkenaan Lembaran Penzahiran Produk

| Jenis Produk | Keperluan berkenaan Lembaran Penzahiran Produk[1] | |
|---|---|---|
| | Ya | Tidak |
| Insurans Hayat/Takaful Keluarga Biasa | ✓ | |
| Insurans/Takaful Berkaitan Pelaburan | ✓ | |
| Insurans/Takaful Motor | ✓ | |
| Insurans/Takaful Pemilik Rumah/Penghuni Rumah | ✓ | |
| Insurans/Takaful Kemalangan Diri | ✓ | |
| Insurans/Takaful Perubatan dan Kesihatan | ✓[2] | |
| Produk-produk Lain | ✓ | |

**Nota**:

1. Bagi *rider* kepada produk insurans/takaful yang menawarkan pelbagai manfaat,[37] PPK perlu menyediakan Lembaran yang berasingan untuk *rider* tersebut. PPK perlu mengemukakan Lembaran bagi *rider* bersama-sama dengan Lembaran bagi pelan asas insurans atau takaful.

2. Contoh Lembaran bagi produk insurans/takaful bayaran balik perubatan (iaitu kemasukan ke hospital/pembedahan) telah ditetapkan dalam *Policy Document on Medical and Health Insurance/Takaful Business*. Bagi jenis produk MHIT lain (iaitu insurans/takaful penyakit kritikal, insurans/takaful penjagaan jangka panjang, insurans/takaful manfaat kemasukan ke hospital dan insurans/takaful pergigian), PPK perlu menggunakan templat Lembaran seperti yang ditetapkan dalam Dokumen Dasar ini.

[37] Contoh *rider* yang menawarkan pelbagai manfaat termasuk *rider* bayaran balik perubatan, r*ider* penyakit kritikal dan *rider* manfaat kemasukan ke hospital. Contoh *rider* yang tidak menawarkan pelbagai manfaat ialah *rider* yang mengecualikan bayaran premium/sumbangan apabila berlaku kejadian seperti kematian atau hilang upaya kekal dan menyeluruh.

## Lampiran VII - Lembaran Penzahiran Produk (Insurans Hayat/Takaful Keluarga Biasa)

# LEMBARAN PENZAHIRAN PRODUK

Logo dan Nama PPK

Tarikh: _____

**Pelanggan yang dihormati,**
Lembaran Penzahiran Produk (Lembaran) ini memberikan maklumat penting mengenai insurans hayat/takaful keluarga anda.

Pelanggan lain yang telah membaca Lembaran ini mendapati dokumen ini bermanfaat; **anda juga disarankan untuk membacanya.**

## 1 Apakah [Nama Produk]?

[Nama Produk] menawarkan perlindungan insurans/takaful selama [**xx**] tahun. Produk ini akan membayar manfaat kematian sekali gus sekiranya anda meninggal dunia atau mengalami hilang upaya kekal dan menyeluruh sepanjang tempoh polisi insurans/sijil takaful.

*Bagi takaful keluarga, PPK perlu menerangkan secara ringkas konsep Syariah yang terpakai.*

## 2 Ketahui Perlindungan/Manfaat Anda

N1 **Sebagai ilustrasi**, untuk ***RMxx*** *setahun*, anda akan menerima **perlindungan/manfaat** insurans hayat/takaful keluarga seperti berikut:

| | |
|---|---|
| Kematian | **RM500,000** |
| N2 Hilang Upaya Kekal dan Menyeluruh | **RM500,000** |
| *Perlindungan/Manfaat Tambahan* | *PPK perlu menyatakan perlindungan tambahan lain yang ditawarkan.* |

Pelan insurans hayat/takaful keluarga anda **tidak melindungi**:

- Bunuh diri – jika kematian disebabkan oleh bunuh diri dalam tempoh [**x**] tahun, penama anda **tidak akan** menerima sebarang bayaran.
- Keadaan perubatan yang anda pernah alami, atau mempunyai tanda-tanda, sebelum membeli pelan ini (iaitu keadaan sedia ada).

*PPK perlu menggariskan pengecualian lain yang berkaitan bagi produk ini.*

**Nota**: Senarai ini **bukan senarai yang lengkap**. Anda perlu merujuk polisi insurans/sijil takaful anda untuk senarai penuh pengecualian.

**Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan bantuan berkaitan insurans hayat/takaful keluarga anda, anda boleh:**

N3

| Hubungi kami melalui talian XXX-XXX-XXXX | Lawati laman sesawang kami melalui: https://[productspecificwebpage].com | E-mel kepada kami melalui: XXX@Xmail.com | QR Imbas kod QR di atas |
|---|---|---|---|

## 3 Ketahui Obligasi Anda

| **Bagi insurans hayat/takaful keluarga ini, anda perlu membayar premium/sumbangan takaful sebanyak:** | |
|---|---|
| Premium/sumbangan takaful | ***RMxx*** *(setahun) [PPK perlu menyatakan kadar peningkatan bagi produk yang dikenakan premium/sumbangan takaful tidak tetap]* |
| N4 Tempoh*:* sehingga umur ***xx*** *tahun* | |
| Anda juga perlu membayar fi dan caj berikut: | |
| Duti setem | ***RMxx*** |
| Komisen/fi *Wakalah* | ***x%*** *daripada premium/sumbangan atau* ***RMxx*** *[PPK perlu menyatakan jumlah keseluruhan komisen/fi wakalah bagi produk dengan bayaran premium/sumbangan takaful berkala]* |
| Caj lain yang terpakai | ***RMxx*** |

## 4 Terma-terma Penting Lain

N5

Anda perlu menzahirkan semua fakta seperti keadaan kesihatan dan menyatakan umur anda dengan tepat. Jika tidak, tuntutan anda berisiko untuk ditolak atau polisi anda ditamatkan.

***PPK perlu menyatakan terma penting lain yang perlu diketahui oleh pelanggan.***

**Nota:** Senarai ini **bukan senarai yang lengkap**. Anda perlu merujuk polisi insurans/sijil takaful anda untuk senarai penuh terma dan syarat.

## ? Bolehkah saya membatalkan polisi insurans/sijil takaful saya?

Ya, anda boleh membatalkan polisi insurans/sijil takaful anda dengan memberikan notis bertulis kepada kami.

- **Tempoh berfikir:** Anda boleh membatalkan polisi insurans/sijil takaful anda dengan memulangkannya dalam tempoh 15 hari selepas polisi insurans/sijil takaful dihantar kepada anda. Premium/sumbangan takaful yang telah dibayar (selepas ditolak sebarang caj pemeriksaan perubatan) akan dikembalikan kepada anda.

- **Notis Bertulis:** *PPK perlu menggariskan proses permohonan pembatalan (selepas tempoh berfikir) dan menyatakan maklumat mengenai apa-apa fi pembatalan atau bayaran balik yang terpakai.*

N6

**Pengakuan Pelanggan***

Pastikan anda sendiri yang mengisi bahagian ini dan memahami perkara yang anda tandatangani.

☐ Saya mengaku bahawa [nama PPK] telah memberikan saya salinan Lembaran.

☐ Saya telah membaca dan memahami maklumat utama yang terkandung dalam Lembaran ini.

**Pengakuan pelanggan dalam Lembaran ini tidak akan menjejaskan haknya untuk mendapatkan bantuan penyelesaian sekiranya berlaku pertikaian berhubung dengan terma dan syarat produk ini pada masa hadapan.*

Nama:
Tarikh:

PPK perlu merujuk jadual berikut semasa menyediakan Lembaran untuk produk insurans hayat/takaful keluarga. Catatan berwarna merah yang dilabelkan dengan nombor "N" adalah untuk rujukan PPK sahaja dan perlu dikeluarkan daripada Lembaran yang akan diberikan kepada pengguna kewangan.

PPK mempunyai fleksibiliti untuk menggunakan infografik, ilustrasi atau warna yang bersesuaian bagi menarik tumpuan pengguna kewangan kepada maklumat penting dalam Lembaran.

| Item | Nota berkenaan keperluan Lembaran |
|---|---|
| **N1** | PPK perlu menzahirkan premium/sumbangan takaful yang perlu dibayar oleh pengguna kewangan yang memohon perlindungan bagi manfaat kematian dan hilang upaya kekal dan menyeluruh sebanyak RM500,000, dengan andaian bahawa pengguna kewangan tersebut adalah lelaki, sihat dan berumur 30 tahun. |
| **N2** | PPK perlu menzahirkan dengan jelas semua perlindungan tambahan yang boleh dipilih oleh pengguna kewangan bersama produk asas insurans hayat/takaful keluarga.<br><br>Bagi *rider* kepada produk asas yang menawarkan pelbagai manfaat, PPK perlu menyediakan **Lembaran yang berasingan** bagi *rider* tersebut. Lembaran tersebut perlu disediakan bersama Lembaran untuk produk asas insurans hayat/takaful keluarga. |
| **N3** | PPK perlu menyatakan saluran yang tersedia kepada pengguna kewangan untuk mereka menghubungi PPK sekiranya mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan bantuan.<br><br>Kod QR hanyalah contoh saluran yang boleh digunakan. Sekiranya PPK menyertakan kod QR untuk menghalakan pengguna kewangan kepada maklumat lanjut mengenai produk tersebut, PPK diingatkan supaya mematuhi prinsip penzahiran di bawah perenggan 9.1. |
| **N4** | PPK perlu menzahirkan fi dan caj yang berkaitan bagi produk insurans hayat/takaful keluarga. |
| **N5** | PPK perlu menggariskan terma-terma utama, termasuk tetapi tidak terhad kepada perkara berikut:<br>1. Bayaran premium/sumbangan takaful selepas tempoh tangguh boleh menyebabkan polisi insurans/sijil takaful luput dan boleh menjejaskan bayaran manfaat pada masa hadapan.<br>2. Premium/sumbangan takaful atau kos insurans/*tabarru'* boleh meningkat secara automatik susulan penetapan semula harga perubatan bagi *rider* pengecualian premium/sumbangan takaful dan *rider* manfaat pembayar. |
| **N6** | PPK mempunyai pilihan untuk memasukkan bahagian ini bagi membolehkan pengguna kewangan mengakui bahawa mereka telah membaca dan memahami Lembaran ini.<br><br>Pengakuan pengguna kewangan dalam Lembaran ini tidak akan menjejaskan haknya untuk mendapatkan bantuan penyelesaian sekiranya berlaku pertikaian pada masa hadapan berhubung terma dan syarat produk seperti yang dinyatakan dalam Lembaran. |

## Lampiran VIII - Lembaran Penzahiran Produk (Insurans/Takaful Berkaitan Pelaburan)

# LEMBARAN PENZAHIRAN PRODUK

Logo dan Nama PPK

Tarikh: _____

**Pelanggan yang dihormati,**
Lembaran Penzahiran Produk (Lembaran) ini memberikan anda maklumat penting mengenai insurans/takaful berkaitan pelaburan anda.

Pelanggan lain yang telah membaca Lembaran ini mendapati dokumen ini bermanfaat; **anda juga disarankan untuk membacanya.**

## 1 Apakah [Nama Produk]?

[Nama Produk] menawarkan gabungan perlindungan insurans/takaful dan pelaburan. Sekiranya, anda meninggal dunia atau mengalami hilang upaya kekal dan menyeluruh dalam tempoh polisi insurans/sijil takaful, manfaat [jumlah keseluruhan atau yang lebih tinggi daripada] [kematian/hilang upaya kekal dan menyeluruh] [dan/atau] nilai unit pelaburan akan dibayar pada masa tuntutan.
*Bagi produk Takaful Berkaitan Pelaburan, PPK perlu menerangkan secara ringkas konsep Syariah yang terpakai.*

## 2 Ketahui Perlindungan/Manfaat Anda

N1

**Sebagai ilustrasi,** bagi ***RMxx*** [*setiap tahun/setengah tahun*], anda akan menerima **perlindungan** insurans/takaful berikut:

| | |
|---|---|
| Kematian | **RM500,000** |
| Hilang Upaya Kekal dan Menyeluruh | **RM500,000** |
| *Perlindungan Tambahan* | *PPK perlu menyatakan perlindungan tambahan lain yang ditawarkan.* |

N2

Insurans/takaful berkaitan pelaburan anda **tidak melindungi**:

- Bunuh diri – jika kematian disebabkan oleh bunuh diri dalam tempoh [**x**] tahun
- Keadaan perubatan yang anda pernah alami sebelum membeli pelan ini (iaitu keadaan sedia ada)

*PPK perlu menggariskan pengecualian lain bagi produk ini.*

**Nota**: Senarai ini **bukan senarai yang lengkap**. Anda perlu merujuk polisi insurans/sijil takaful untuk senarai penuh pengecualian.

**Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan bantuan berkaitan insurans/takaful berkaitan pelaburan anda, anda boleh:**

| Hubungi kami melalui talian | Lawati laman sesawang kami melalui: | E-mel kepada kami melalui: | |
|---|---|---|---|
| XXX-XXX-XXXX | https://[productspecificwebpage].com | XXX@Xmail.com | QR<br>Imbas kod QR di atas |

N3

## 3 Ketahui Obligasi Anda

| **Bagi insurans/takaful berkaitan pelaburan anda, anda perlu membayar premium/sumbangan takaful sebanyak:** | |
|---|---|
| Premium/Sumbangan Takaful | ***RMxx*** *(setahun/setengah tahun)* *[PPK perlu menyatakan kadar peningkatan bagi produk dengan premium/sumbangan takaful tidak tetap]* |
| Tempoh: sehingga umur ***xx*** tahun | |
| Syarikat insurans/pengendali takaful akan memperuntukkan sebahagian daripada premium/sumbangan takaful anda untuk membeli unit dalam dana pelaburan pilihan anda. | |
| Peruntukan premium/sumbangan takaful untuk pembelian unit: | *X% daripada premium/sumbangan takaful atau* ***RMxx***<br><br>Sila rujuk Ilustrasi Jualan untuk maklumat lanjut. |
| **Anda juga perlu membayar fi dan caj berikut:** | |
| Duti setem | ***RMxx*** |
| Fi Komisyen/*Wakalah* | ***x%*** *daripada premium/sumbangan atau* ***RMxx***<br>*[PPK perlu menyatakan jumlah keseluruhan fi komisen/wakalah bagi produk dengan pembayaran premium/sumbangan takaful secara berkala* |
| Caj lain yang terpakai | ***RMxx*** |

N4

## 4 Terma-terma Penting Lain

N5

- Anda perlu menzahirkan semua fakta seperti keadaan kesihatan dan menyatakan umur anda dengan tepat. Jika tidak, tuntutan anda berisiko untuk ditolak atau polisi insurans/sijil takaful anda ditamatkan.
- Nilai tunai produk ini bergantung pada prestasi dana pilihan anda.

*PPK perlu mengetengahkan terma penting lain yang perlu diketahui oleh pelanggan.*

**Nota:** Senarai ini **bukan senarai yang lengkap.** Anda perlu merujuk polisi insurans/sijil takaful anda untuk senarai penuh terma.

## ? Bolehkah saya membatalkan polisi insurans/sijil takaful saya?

Ya, anda boleh membatalkan polisi insurans/sijil takaful anda dengan memberikan notis bertulis kepada kami.

- **Tempoh berfikir:** Anda boleh membatalkan polisi insurans/sijil takaful anda dengan memulangkannya dalam tempoh 15 hari selepas polisi insurans/sijil takaful tersebut dihantar kepada anda. Premium/sumbangan takaful yang telah dibayar (selepas ditolak sebarang caj pemeriksaan perubatan dan tertakluk kepada turun naik harga unit dana IL/ILT) akan dikembalikan kepada anda.

*PPK perlu menggariskan proses pembatalan selepas tempoh berfikir, termasuk maklumat tentang sebarang caj pembatalan atau pemulangan.*

N6

**Pengakuan Pelanggan***

Pastikan anda sendiri yang mengisi bahagian ini dan faham mengenai perkara yang anda tandatangani.

☐ Saya mengaku bahawa [Nama PPK] telah memberikan saya satu salinan Lembaran.

☐ Saya telah membaca dan memahami maklumat utama yang terkandung dalam Lembaran ini.

**Pengakuan pelanggan dalam Lembaran ini tidak akan menjejaskan haknya untuk mendapatkan bantuan penyelesaian sekiranya berlaku pertikaian berhubung terma dan syarat produk tersebut pada masa hadapan.*

Nama:
Tarikh:

Halaman 2/2

PPK perlu merujuk jadual berikut semasa menyediakan Lembaran bagi produk insurans/takaful berkaitan pelaburan. Nota berwarna merah yang dilabelkan dengan huruf "N" adalah untuk rujukan PPK sahaja dan perlu dikeluarkan daripada Lembaran yang akan diberikan kepada pengguna kewangan.

PPK mempunyai fleksibiliti untuk menggunakan infografik, ilustrasi atau warna yang sesuai bagi menarik tumpuan pengguna kewangan kepada maklumat penting dalam Lembaran.

| Perkara | Nota mengenai keperluan Lembaran |
|---|---|
| **N1** | PPK perlu menzahirkan jumlah premium/sumbangan takaful yang perlu dibayar oleh pengguna kewangan yang ingin mendapatkan perlindungan bagi manfaat kematian dan hilang upaya kekal menyeluruh sebanyak RM500,000, dengan andaian pengguna kewangan tersebut ialah lelaki, sihat dan berumur 30 tahun. |
| **N2** | PPK perlu menzahirkan dengan jelas semua perlindungan tambahan yang boleh dipilih oleh pengguna kewangan bersama-sama produk asas insurans berkaitan pelaburan/takaful berkaitan pelaburan.<br><br>Bagi *rider* pada produk asas yang menawarkan pelbagai manfaat, PPK perlu menyediakan **Lembaran yang berasingan** bagi *rider* tersebut. Lembaran tersebut perlu disediakan bersama-sama Lembaran untuk produk asas insurans berkaitan pelaburan/takaful berkaitan pelaburan. |
| **N3** | PPK perlu menyatakan saluran yang tersedia bagi membolehkan pengguna kewangan menghubungi PPK sekiranya mereka mempunyai apa-apa pertanyaan atau memerlukan bantuan.<br><br>Kod QR hanyalah contoh saluran tersebut. Jika PPK menyertakan kod QR untuk menghalakan pengguna kewangan kepada maklumat lanjut mengenai produk, PPK diingatkan supaya mematuhi prinsip penzahiran di bawah perenggan 9.1. |
| **N4** | PPK perlu menzahirkan fi dan caj yang berkaitan untuk produk insurans berkaitan pelaburan/takaful berkaitan pelaburan. |
| **N5** | PPK perlu menggariskan terma-terma utama lain, termasuk tetapi tidak terhad kepada:<br>1. Premium/sumbangan takaful atau kos insurans/*tabarru*' boleh meningkat secara automatik susulan pelarasan semula perubatan bagi *rider* pengecualian premium/sumbangan takaful dan *rider* manfaat pembayar.<br>2. Pembayaran premium/sumbangan takaful melebihi tempoh tangguh dan pengeluaran sebahagian boleh menyebabkan polisi insurans/sijil takaful luput dan boleh menjejaskan pembayaran manfaat pada masa hadapan. |
| **N6** | PPK mempunyai pilihan untuk memasukkan bahagian ini bagi membolehkan pengguna kewangan mengakui bahawa mereka telah membaca dan memahami Lembaran ini.<br><br>Pengakuan pengguna kewangan dalam Lembaran ini tidak akan menjejaskan haknya untuk mendapatkan bantuan penyelesaian sekiranya berlaku pertikaian berhubung terma dan syarat produk pada masa hadapan. |

## Lampiran IX - Lembaran Penzahiran Produk (Insurans/Takaful Motor)

# LEMBARAN PENZAHIRAN PRODUK

Logo dan Nama PPK

Tarikh: _____

**Pelanggan yang dihormati,**
Lembaran Penzahiran Produk (Lembaran) ini memberikan maklumat penting berkenaan insurans/takaful motor anda.

Pelanggan lain yang telah membaca Lembaran ini mendapati dokumen ini bermanfaat; **anda juga disarankan untuk membacanya.**

## 1 Apakah [Nama Produk]?

[Nama Produk] ialah polisi insurans/sijil takaful bagi perlindungan terhadap liabiliti kepada pihak lain atas kecederaan atau kematian, kerosakan kepada harta benda pihak lain, serta kerosakan akibat kemalangan atau kebakaran ke atas kenderaan anda, atau kecurian kenderaan anda.

*Bagi takaful motor, PPK perlu menerangkan secara ringkas konsep Syariah yang terpakai.*

## 2 Ketahui Perlindungan Anda

N1 **Sebagai ilustrasi,** untuk ***RM xx*** setahun, anda akan menerima **perlindungan/manfaat** berikut:

| | |
|---|---|
| Jumlah Diinsuranskan/Jumlah Dilindungi | **RM500,000** |
| Kelayakan Diskaun Tanpa Tuntutan (No Claim Discount, NCD) | **0%** |
| N2 *Perlindungan Tambahan (Perlindungan ini dibeli dengan bayaran premium/sumbangan takaful tambahan) | *Sebagai contoh:*<br>• *Perlindungan cermin hadapan dengan jumlah diinsuranskan/dilindungi: **RMxx***<br>• *Perlindungan asas bagi banjir (Tambahan **xx**% kepada premium/sumbangan takaful asas)* |

**Polisi insurans/sijil takaful motor anda melindungi:**

- *Liabiliti terhadap pihak lain bagi kecederaan atau kematian*
- *Kerosakan terhadap harta pihak lain*
- *Kerosakan pada kenderaan anda akibat kemalangan atau kebakaran*
- *Kecurian kenderaan anda*
- *Kerosakan akibat banjir dan tanah runtuh*

**Polisi insurans/sijil takaful motor anda tidak melindungi:**

- *Kematian atau kecederaan badan anda sendiri akibat insiden kenderaan motor*
- *Liabiliti anda terhadap tuntutan daripada penumpang dalam kenderaan anda*
- *Susut nilai, haus dan lusuh, karat dan hakisan, kerosakan atau kerosakan fungsi mekanikal/ elektronik*

*PPK hendaklah menyatakan sebarang pengecualian berkaitan lebihan (contohnya untuk pemandu yang tidak dinamakan)*

**Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan bantuan berkaitan polisi insurans/sijil takaful motor anda, anda boleh:**



Telefon kami melalui talian XXX-XXX-XXXX



Lawati laman sesawang kami melalui: https://[productspecificwebpage].com



E-mel kepada kami melalui: XXX@Xmail.com

QR

Imbas kod QR di atas

N3

Halaman 1/2

## 3 Ketahui Obligasi Anda

| **Bagi polisi insurans/sijil takaful motor ini, anda perlu membayar premium/sumbangan takaful sebanyak:** | N4 |
|---|---|
| Premium/sumbangan takaful asas | *RMxx* |
| (-) 0% kelayakan NCD | *RMxx* |
| (+) Perlindungan tambahan | *RMxx* |
| (+) 6% Cukai perkhidmatan | *RMxx* |
| (+) Duti setem | *RMxx* |
| (+) Komisen / (-) Rebat untuk saluran langsung | ***xx% atau RMxx*** |
| **Jumlah premium/sumbangan takaful yang perlu dibayar** | ***RMxx*** |

### MAKLUMAT PENTING YANG ANDA PERLU KETAHUI

| | |
|---|---|
| A | Tempoh perlindungan adalah selama 1 tahun. Anda perlu memperbaharui perlindungan insurans/takaful pada setiap tahun. |
| B | Polisi insurans/sijil takaful hanya akan berkuat kuasa setelah anda membayar premium/sumbangan (bayar dahulu sebelum dilindungi). |
| C | Anda perlu memastikan bahawa kenderaan anda diinsuranskan/dilindungi pada jumlah yang sesuai kerana jumlah ini akan mempengaruhi jumlah yang boleh anda tuntut.[1] |
| D | Sekiranya berlaku kemalangan, anda hendaklah memaklumkan kepada kami secepat mungkin. Anda boleh berbuat demikian melalui:<br>1. xxx<br>*PPK juga perlu mengetengahkan saluran digital yang tersedia untuk pelanggan membuat makluman sekiranya berlaku kemalangan.* |
| E | *PPK hendaklah memaklumkan kepada pelanggan mengenai pilihan bengkel baik pulih yang tersedia untuk mereka.* |

N5

[1] PPK perlu menzahirkan sumber nilai pasaran kenderaan yang digunakan oleh PPK dalam menentukan jumlah yang diinsuranskan/dilindungi bawah polisi insurans/takaful motor.

## Bolehkah saya membatalkan polisi insurans/sijil takaful saya?

- Ya. Anda boleh membatalkan polisi insurans/sijil takaful anda pada bila-bila masa dengan memberikan notis bertulis kepada kami. Berikutan pembatalan, anda berhak menerima bayaran balik iaitu sebahagian daripada premium/sumbangan yang telah dibayar, dengan syarat tiada tuntutan pernah dibuat.

*PPK perlu menjelaskan proses permohonan pembatalan dan menyatakan apa-apa fi pembatalan atau bayaran balik yang berkenaan.*

N6

**Pengakuan Pelanggan***

Pastikan anda sendiri yang mengisi bahagian ini dan faham mengenai perkara yang anda tandatangani.

☐ Saya mengaku bahawa [Nama PPK] telah memberi saya satu salinan Lembaran.

☐ Saya telah membaca dan memahami maklumat utama yang terkandung dalam Lembaran ini.

**Pengakuan pelanggan dalam Lembaran ini tidak akan menjejaskan haknya untuk mendapatkan bantuan penyelesaian sekiranya berlaku pertikaian berhubung dengan terma dan syarat produk ini pada masa hadapan.*

Nama:
Tarikh:

PPK perlu merujuk jadual berikut semasa menyediakan Lembaran untuk produk insurans/takaful motor. Catatan berwarna merah yang dilabelkan dengan huruf "N" adalah untuk rujukan PPK sahaja dan perlu dikeluarkan daripada Lembaran yang diberikan kepada pengguna kewangan.

PPK mempunyai fleksibiliti untuk menggunakan infografik, ilustrasi atau warna yang sesuai bagi menarik tumpuan pengguna kewangan kepada maklumat penting yang terkandung Lembaran ini.

| Item | Nota berkenaan keperluan Lembaran |
|---|---|
| **N1** | PPK perlu menzahirkan jumlah premium/sumbangan takaful yang perlu dibayar oleh pengguna kewangan berdasarkan jumlah diinsuranskan sebanyak RM50,000 dengan NCD 0%, dengan andaian bahawa pengguna kewangan tersebut ialah lelaki berumur 30 tahun. |
| **N2** | PPK perlu menzahirkan semua perlindungan tambahan yang boleh dipilih oleh pengguna kewangan bersama-sama dengan produk asas insurans/takaful motor.<br><br>Bagi pelan tambahan atau *rider* kepada pelan asas yang menawarkan pelbagai manfaat, PPK perlu menyediakan **Lembaran yang berasingan**. Lembaran tersebut mesti diberikan bersama dengan Lembaran bagi produk asas insurans/takaful motor. |
| **N3** | PPK perlu menyatakan saluran yang tersedia bagi membolehkan pengguna kewangan untuk menghubungi PPK sekiranya mereka mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan bantuan.<br><br>Kod QR hanyalah satu contoh saluran yang boleh digunakan. Jika PPK menyertakan kod QR untuk menghalakan pengguna kewangan kepada maklumat lanjut berkaitan produk, PPK diingatkan untuk mematuhi prinsip penzahiran di bawah perenggan 9.1. |
| **N4** | PPK perlu menzahirkan premium/sumbangan takaful, fi dan caj berkaitan, termasuk premium/sumbangan takaful bagi setiap perlindungan tambahan. |
| **N5** | PPK perlu menyatakan semua saluran yang tersedia (termasuk platform digital) bagi pengguna kewangan untuk memaklumkan dan mengemukakan tuntutan sekiranya berlaku kemalangan. Perkara ini termasuk prosedur serta ~~jangka~~ tempoh masa utama yang memerlukan tindakan daripada pengguna kewangan untuk menyokong tuntutan mereka. |
| **N6** | PPK mempunyai pilihan untuk memasukkan bahagian ini bagi membolehkan pengguna kewangan mengakui bahawa mereka telah membaca dan memahami Lembaran ini.<br><br>Pengakuan pengguna kewangan dalam Lembaran ini tidak akan menjejaskan haknya untuk mendapatkan bantuan penyelesaian sekiranya berlaku pertikaian berhubung terma dan syarat produk pada masa hadapan. |

## Lampiran X - Lembaran Penzahiran Produk (Insurans/Takaful Pemilik Rumah/Penghuni Rumah)

# LEMBARAN PENZAHIRAN PRODUK

Logo dan Nama PPK

Tarikh: _____

**Pelanggan yang dihormati,**
Lembaran Penzahiran Produk (Lembaran) ini memberikan maklumat penting mengenai insurans/takaful pemilik rumah/penghuni rumah anda.

Pelanggan lain yang telah membaca Lembaran ini mendapati dokumen ini bermanfaat; **anda juga disarankan untuk membacanya.**

## 1 Apakah [Nama Produk]?

[Nama Produk] melindungi harta tanah anda daripada kerugian atau kerosakan akibat kebakaran, kilat, letupan, banjir, paip pecah dan bencana lain seperti yang dinyatakan dalam polisi insurans/sijil takaful.

*Bagi produk takaful, PPK perlu menerangkan secara ringkas konsep Syariah yang terpakai.*

## 2 Ketahui Perlindungan Anda

N1 **Sebagai ilustrasi**, untuk ***RMxx*** *[tahunan/separuh tahunan]*, anda akan menerima **perlindungan** insurans/takaful pemilik rumah/penghuni rumah seperti berikut:

| Polisi insurans/sijil takaful ini **melindungi:** | Polisi insurans/sijil takaful ini tidak **melindungi:** |
|---|---|
| • Kehilangan atau kerosakan pada bangunan anda akibat kebakaran, kilat dan letupan yang disebabkan oleh gas yang digunakan untuk tujuan domestik;<br>• Kehilangan atau kerosakan pada bangunan anda akibat pesawat, kenderaan darat atau haiwan, tangki atau paip air yang pecah atau melimpah, kecurian, ribut, gempa bumi dan banjir; dan<br>• Kehilangan sewaan. | • Kehilangan atau kerosakan pada kandungan rumah;<br>• Kehilangan atau kerosakan akibat penenggelaman tanah, tanah runtuh, rusuhan, mogok dan perbuatan khianat;<br>• Perlindungan bagi kecederaan membawa maut kepada orang yang diinsuranskan.<br><br>*PPK perlu menzahirkan pengecualian lain yang berkenaan.* |

N2

Dengan membayar premium/sumbangan takaful **tambahan**, anda boleh meluaskan perlindungan untuk merangkumi:

- Penenggelaman tanah, tanah runtuh, rusuhan, mogok dan perbuatan khianat;
- Liabiliti terhadap pihak ketiga akibat kemalangan di rumah anda.

*PPK perlu menzahirkan perlindungan tambahan lain yang berkenaan.*

Tempoh perlindungan adalah 1 tahun. Anda perlu memperbaharui polisi insurans/sijil takaful anda setiap tahun.

**Sekiranya anda mempunyai apa-apa soalan atau memerlukan bantuan berkaitan insurans/takaful pemilik atau penghuni rumah anda, anda boleh:**

N3

| Hubungi kami melalui talian | Lawati laman sesawang kami melalui: | E-mel kepada kami melalui: | Imbas kod QR di atas |
|---|---|---|---|
| XXX-XXX-XXXX | https://[productspecificwebpage].com | XXX@Xmail.com | QR |

Halaman 1/2

## 3 Ketahui Obligasi Anda

N4

| **Untuk polisi insurans/sijil takaful ini, anda perlu membayar premium/sumbangan takaful sebanyak:** | |
|---|---|
| Perlindungan Asas | ***RMxx*** *(tahunan/separuh tahunan)* |
| Perlindungan Tambahan | ***RMxx*** *(tahunan/separuh tahunan)* |
| | |
| **Anda juga perlu membayar fi dan caj berikut:** | |
| Duti setem | ***RMxx*** |
| Komisen/fi *Wakalah* | ***x%*** *daripada premium/sumbangan atau* ***RMxx*** |
| Caj lain yang terpakai | ***RMxx*** |

## 4 Terma-terma Penting Lain

- Anda perlu menzahirkan semua fakta dalam borang permohonan anda dengan lengkap dan tepat.
- Anda perlu memastikan bahawa harta tanah anda diinsuranskan/dilindungi pada jumlah yang sesuai dengan mengambil kira pengubahsuaian yang telah dibuat pada harta tanah anda. Jumlah yang diinsuranskan/dilindungi perlu menampung kos pembinaan semula harta tanah sekiranya berlaku kerugian/kerosakan.

***PPK perlu mengetengahkan terma penting lain yang perlu diketahui oleh pelanggan***

**Nota**: Senarai ini bukan senarai yang **lengkap**. Anda perlu merujuk polisi insurans/sijil takaful untuk senarai penuh terma dan syarat.

## ? Bolehkah saya membatalkan polisi insurans/sijil takaful saya?

- Ya. Anda boleh membatalkan polisi insurans/sijil takaful anda pada bila-bila masa dengan memberikan notis bertulis kepada kami. Berikutan pembatalan, anda berhak menerima bayaran balik sebahagian daripada premium/sumbangan takaful yang telah dibayar, dengan syarat tiada tuntutan pernah dibuat.

*PPK perlu mengetengahkan proses permohonan pembatalan dan menyatakan maklumat mengenai apa-apa fi pembatalan atau bayaran balik yang terpakai.*

N5

**Pengakuan Pelanggan***

Pastikan anda sendiri yang mengisi bahagian ini dan faham mengenai perkara yang anda tandatangani.

☐ Saya mengaku bahawa [Nama PPK] telah memberikan saya salinan Lembaran.

☐ Saya telah membaca dan memahami maklumat utama yang terkandung dalam Lembaran ini.

**Pengakuan pelanggan dalam Lembaran ini tidak akan menjejaskan haknya untuk mendapatkan bantuan penyelesaian sekiranya berlaku pertikaian berhubung dengan terma dan syarat produk pada masa hadapan.*

Nama:
Tarikh:

PPK perlu merujuk jadual berikut semasa menyediakan Lembaran untuk produk insurans/takaful pemilik rumah/penghuni rumah. Catatan berwarna merah yang dilabelkan dengan huruf “N” adalah untuk rujukan PPK sahaja dan perlu dikeluarkan daripada Lembaran yang diberikan kepada pengguna kewangan.

PPK mempunyai fleksibiliti untuk menggunakan infografik, ilustrasi atau warna yang sesuai bagi menarik tumpuan pengguna kewangan kepada maklumat penting yang terkandung dalam Lembaran.

| Item | Nota mengenai keperluan Lembaran |
|---|---|
| **N1** | PPK perlu menzahirkan jumlah premium/sumbangan takaful yang perlu dibayar oleh pengguna kewangan berdasarkan jumlah diinsuranskan/ditakafulkan sebanyak RM500,000 bagi kediaman harta tanah. |
| **N2** | PPK perlu menzahirkan dengan jelas semua perlindungan tambahan yang boleh dipilih oleh pengguna kewangan bersama produk asas insurans/takaful pemilik rumah/penghuni rumah. |
| **N3** | PPK perlu menyatakan saluran yang tersedia bagi membolehkan pengguna kewangan menghubungi PPK sekiranya mereka mempunyai apa-apa pertanyaan atau memerlukan bantuan.<br><br>Kod QR hanyalah contoh saluran. Jika PPK menyertakan kod QR untuk menghalakan pengguna kewangan kepada maklumat lanjut tentang produk tersebut, PPK diingatkan untuk mematuhi prinsip penzahiran di bawah perenggan 9.1. |
| **N4** | PPK perlu menzahirkan premium/sumbangan takaful, fi dan caj yang berkaitan bagi produk insurans/takaful pemilik rumah/penghuni rumah. PPK perlu memberikan pecahan premium/sumbangan takaful bagi setiap perlindungan tambahan. |
| **N5** | PPK mempunyai pilihan untuk memasukkan bahagian ini bagi membolehkan pengguna kewangan membuat pengakuan bahawa mereka telah membaca dan memahami Lembaran ini.<br><br>Pengakuan pengguna kewangan dalam Lembaran ini tidak akan menjejaskan hak mereka untuk mendapatkan bantuan penyelesaian sekiranya berlaku pertikaian berkenaan dengan terma dan syarat produk tersebut pada masa hadapan. |

## Lampiran XI - Lembaran Penzahiran Produk (Insurans/Takaful Kemalangan Diri)

# LEMBARAN PENZAHIRAN PRODUK

Logo dan Nama PPK

Tarikh: _____

**Pelanggan yang dihormati,**
Lembaran Penzahiran Produk (Lembaran) ini memberikan maklumat penting mengenai produk insurans/takaful kemalangan diri anda.

Pelanggan lain yang telah membaca Lembaran ini mendapati dokumen ini bermanfaat; **anda juga disarankan untuk membacanya.**

## 1 Apakah [Nama Produk]?

[Nama Produk] menyediakan pampasan sekiranya berlaku kecederaan, hilang upaya atau kematian yang disebabkan secara langsung oleh kemalangan.

*Bagi produk takaful, PPK perlu menerangkan secara ringkas konsep Syariah yang terpakai.*

## 2 Ketahui Perlindungan Anda

N1

**Sebagai ilustrasi,** untuk ***RMxx*** *[tahunan/separuh tahunan]*, anda akan menerima **perlindungan** berikut**:**

| Polisi insurans/sijil takaful ini **melindungi**: | Polisi insurans/sijil takaful ini **tidak melindungi**: |
|---|---|
| • Kematian akibat kemalangan - **RM50,000**<br>• Hilang upaya kekal - **RM50,000** | • Risiko berkaitan peperangan<br>• Bunuh diri<br>• Kecederaan yang dilakukan sendiri<br>• Penyalahgunaan dadah<br>• Aktiviti sukan berbahaya<br>*PPK perlu menggariskan pengecualian utama lain yang berkenaan* |

N2

Dengan bayaran premium/sumbangan takaful tambahan, anda boleh meluaskan perlindungan untuk merangkumi:

- *xxx*
- *yyy*

*PPK perlu menyatakan perlindungan tambahan yang tersedia*

Tempoh perlindungan adalah selama *xx bulan*. Anda perlu memperbaharui polisi insurans/sijil takaful anda secara separuh tahunan/tahunan.

**Sekiranya anda mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan bantuan mengenai polisi insurans/sijil takaful kemalangan diri anda, anda boleh:**

N3

| Hubungi kami melalui talian | Lawati laman sesawang kami melalui: | E-mel kepada kami melalui: | Imbas kod QR di atas |
|---|---|---|---|
| XXX-XXX-XXXX | https://[productspecificwebpage].com | XXX@Xmail.com | QR |

## 3 Ketahui Obligasi Anda

N4

| **Bagi insurans/takaful kemalangan diri ini, anda perlu membayar premium/sumbangan takaful sebanyak:** | |
|---|---|
| Perlindungan Standard | ***RMxx*** *(tahunan/separuh tahunan)* |
| Perlindungan Tambahan | ***RMxx*** *(tahunan/separuh tahunan)* |
| Jumlah premium/sumbangan takaful yang perlu anda bayar adalah sebanyak ***RMxx*** | |
| **Anda juga perlu membayar fi dan caj berikut:** | |
| Duti setem | ***RMxx*** |
| Komisen/fi *Wakalah* | ***x% daripada*** *premium/sumbangan atau* ***RMxx*** |
| Caj lain yang terpakai | ***RMxx*** |

## 4 Terma-terma Penting Lain

- Anda perlu memberikan maklumat yang lengkap dan tepat dalam borang permohonan.
- Anda perlu menzahirkan semua fakta penting seperti pekerjaan dan aktiviti peribadi anda.

***PPK perlu mengetengahkan terma-terma penting lain yang perlu diketahui oleh pelanggan.***

**Nota**: Senarai ini **bukan senarai yang lengkap**. Anda perlu merujuk polisi insurans/sijil takaful untuk senarai penuh terma dan syarat.

## ? Bolehkah saya membatalkan polisi insurans/sijil takaful saya?

- Ya. Anda boleh membatalkan polisi insurans/sijil takaful anda pada bila-bila masa dengan memberikan notis bertulis kepada kami..

*PPK perlu mengetengahkan proses permohonan pembatalan dan menyatakan maklumat mengenai sebarang fi pembatalan atau bayaran balik yang terpakai.*

N5

**Pengakuan Pelanggan ***

Pastikan anda sendiri yang mengisi bahagian ini dan faham mengenai perkara yang anda tandatangani.

☐ Saya mengaku bahawa [Nama PPK] telah memberi saya satu salinan Lembaran.

☐ Saya telah membaca dan memahami maklumat penting yang terkandung dalam Lembaran ini.

**Pengakuan pelanggan dalam Lembaran ini tidak akan menjejaskan haknya untuk mendapatkan bantuan penyelesaian sekiranya berlaku pertikaian berhubung dengan terma dan syarat produk ini pada masa hadapan.*

Nama:
Tarikh:

PPK perlu merujuk jadual berikut semasa menyediakan Lembaran untuk produk insurans/takaful kemalangan diri. Catatan berwarna merah yang dilabelkan dengan huruf "N" adalah untuk rujukan PPK sahaja dan perlu dikeluarkan daripada Lembaran yang akan diberikan kepada pengguna kewangan.

PPK mempunyai fleksibiliti untuk menggunakan infografik, ilustrasi atau warna yang bersesuaian bagi menarik tumpuan pengguna kewangan terhadap maklumat penting dalam Lembaran.

| Perkara | Nota berkenaan keperluan Lembaran |
|---|---|
| **N1** | PPK perlu menzahirkan amaun premium/sumbangan takaful yang perlu dibayar oleh pengguna kewangan berdasarkan jumlah perlindungan sebanyak RM50,000, dengan andaian bahawa pengguna kewangan tersebut ialah seorang pekerja pejabat dan berumur 30 tahun. |
| **N2** | PPK perlu menzahirkan dengan jelas semua perlindungan tambahan yang boleh dipilih oleh pengguna kewangan bersama-sama dengan produk asas insurans/takaful kemalangan diri.<br><br>Bagi *rider* kepada produk asas yang menawarkan pelbagai manfaat, PPK perlu menyediakan **Lembaran yang berasingan** bagi *rider* tersebut. Lembaran tersebut perlu disediakan bersama Lembaran untuk produk asas insurans kemalangan diri. |
| **N3** | PPK perlu menyatakan saluran yang tersedia bagi membolehkan pengguna kewangan menghubungi PPK sekiranya mereka mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan bantuan.<br><br>Kod QR hanyalah satu contoh saluran yang boleh digunakan. Sekiranya PPK menyertakan kod QR untuk menghalakan pengguna kewangan kepada maklumat lanjut mengenai produk tersebut, PPK diingatkan supaya mematuhi prinsip penzahiran di bawah perenggan 9.1. |
| **N4** | PPK perlu menzahirkan premium/sumbangan, fi dan caj yang berkaitan bagi produk insurans/takaful kemalangan diri. PPK juga perlu memberikan pecahan premium/sumbangan bagi setiap perlindungan tambahan. |
| **N5** | PPK mempunyai pilihan untuk memasukkan bahagian ini bagi membolehkan pengguna kewangan mengakui bahawa mereka telah membaca dan memahami Lembaran ini.<br><br>Pengakuan pengguna kewangan dalam Lembaran ini tidak akan menjejaskan haknya untuk mendapatkan bantuan penyelesaian sekiranya berlaku pertikaian pada masa hadapan berhubung dengan terma dan syarat produk. |

## Lampiran XII - Lembaran Penzahiran Produk (Insurans/Takaful Perubatan dan Kesihatan)

# LEMBARAN PENZAHIRAN PRODUK

Logo dan Nama PPK

Tarikh: _____

**Pelanggan yang dihormati,**
Lembaran Penzahiran Produk (Lembaran) ini memberikan maklumat penting mengenai produk insurans/takaful perubatan dan kesihatan anda.

Pelanggan lain yang telah membaca Lembaran ini mendapati dokumen ini bermanfaat; **anda juga disarankan untuk membacanya.**

## 1 Apakah [Nama Produk]?

*Untuk produk penyakit kritikal:*
[Nama Produk] ialah produk insurans/takaful yang menyediakan perlindungan bagi penyakit kritikal tertentu.
*Untuk produk manfaat hospital:*
[Nama Produk] ialah produk insurans/takaful yang menawarkan manfaat wang tunai apabila anda dimasukkan ke hospital.
*Untuk produk takaful, PPK perlu menerangkan dengan ringkas konsep Syariah yang terpakai.*

## 2 Ketahui Perlindungan/Manfaat Anda

N1 **Sebagai ilustrasi,** untuk ***RMxx*** *[tahunan/separuh tahunan],* anda akan menerima **perlindungan** berikut**:**

| | |
|---|---|
| Perlindungan | **RM100,000** |
| N2 *Perlindungan/manfaat tambahan* | *PPK perlu menyatakan perlindungan tambahan lain yang tersedia* |

Penyakit kritikal yang dilindungi bawah produk ini termasuk:
1. *Kanser*
2. *Angin ahmar*
3. *Serangan jantung*

**Nota**: Senarai ini tidak lengkap. Sila rujuk kontrak polisi insurans/sijil takaful anda untuk butiran lanjut mengenai penyakit kritikal yang dilindungi.

Insurans/takaful perubatan dan kesihatan anda **tidak melindungi**:
- Keadaan kesihatan anda sebelum membeli pelan ini (iaitu keadaan sedia ada).

*PPK hendaklah mengetengahkan semua pengecualian yang berkaitan dengan produk ini.*

**Sekiranya anda mempunyai apa-apa pertanyaan atau memerlukan bantuan berkenaan insurans/takaful perubatan dan kesihatan anda, anda boleh:**

| Hubungi kami melalui talian | Lawati laman sesawang kami melalui: | E-mel kepada kami melalui: | QR |
|---|---|---|---|
| XXX-XXX-XXXX | https://[productspecificwebpage].com | XXX@Xmail.com | Imbas kod QR di atas |

N3

## 3 Ketahui Obligasi Anda

| **Untuk insurans/takaful perubatan dan kesihatan anda, anda perlu membayar premium/sumbangan takaful sebanyak:** | |
|---|---|
| Premium/sumbangan | ***RMxx** (tahunan/separuh tahunan)* |
| Tempoh: sehingga umur ***xx** tahun* | |
| **Anda juga perlu membayar fi dan caj berikut:** | |
| Duti setem | ***RM xx*** |
| Komisen/fi *Wakalah* | ***x%** daripada premium/sumbangan atau **RM xx*** |
| Caj lain yang terpakai | ***RM xx*** |

N4

## 4 Terma-terma penting Lain

- Anda perlu menzahirkan semua fakta seperti keadaan kesihatan dan menyatakan umur anda dengan tepat. Jika tidak, tuntutan anda berisiko untuk ditolak atau polisi insurans/sijil takaful anda ditamatkan.
- Perlindungan anda hanya akan bermula [xx] hari kalendar daripada tarikh berkuat kuasa polisi insurans/sijil takaful anda.

***PPK perlu menggariskan terma utama lain yang perlu diketahui oleh pelanggan.***

**Nota**: Senarai ini **bukan senarai yang lengkap**. Anda perlu merujuk polisi insurans/sijil takaful anda untuk senarai penuh terma dan syarat.

## ? Bolehkah saya membatalkan polisi insurans/sijil takaful saya?

Ya, anda boleh membatalkan polisi insurans/sijil takaful anda dengan memberikan notis bertulis kepada kami.

- **Tempoh berfikir:** Anda boleh membatalkan polisi insurans/sijil takaful anda dengan memulangkannya dalam tempoh 15 hari selepas polisi insurans/sijil takaful tersebut dihantar kepada anda. Premium/sumbangan yang telah dibayar (selepas ditolak sebarang caj perubatan yang telah dikenakan) akan dipulangkan kepada anda.

*PPK perlu mengetengahkan proses permohonan pembatalan (selepas tempoh berfikir) dan menyatakan maklumat mengenai apa-apa fi pembatalan atau bayaran balik yang terpakai.*

N5

**Pengakuan Pelanggan***

Pastikan anda sendiri yang mengisi bahagian ini dan faham mengenai perkara yang anda tandatangani.

☐ Saya mengakui bahawa [Nama PPK] telah memberikan saya satu salinan Lembaran.

☐ Saya telah membaca dan memahami maklumat penting yang terkandung dalam Lembaran ini.

**Pengakuan pelanggan dalam Lembaran ini tidak akan menjejaskan haknya untuk mendapatkan bantuan penyelesaian sekiranya berlaku pertikaian berhubung terma dan syarat produk pada masa hadapan.*

Nama:
Tarikh:

PPK perlu merujuk jadual berikut semasa menyediakan Lembaran untuk produk insurans/takaful perubatan dan kesihatan. Catatan berwarna merah yang dilabelkan dengan huruf "N" adalah untuk rujukan PPK sahaja dan perlu dikeluarkan daripada Lembaran yang akan diberikan kepada pengguna kewangan.

PPK mempunyai fleksibiliti untuk menggunakan infografik, ilustrasi atau warna yang bersesuaian bagi menarik tumpuan pengguna kewangan kepada maklumat penting yang terkandung dalam Lembaran.

| Item | Nota mengenai keperluan Lembaran |
|---|---|
| **N1** | PPK perlu menzahirkan jumlah premium/sumbangan takaful yang perlu dibayar oleh pengguna kewangan yang memohon perlindungan sebanyak RM100,000, dengan andaian pengguna kewangan tersebut adalah lelaki, sihat dan berumur 30 tahun. |
| **N2** | PPK perlu menzahirkan dengan jelas semua perlindungan tambahan yang boleh dipilih oleh pengguna kewangan bersama produk asas insurans hayat/takaful keluarga.<br><br>Bagi tambahan atau *rider* kepada produk asas yang menawarkan pelbagai manfaat, PPK perlu menyediakan **Lembaran yang berasingan** bagi *rider* tersebut. Lembaran tersebut perlu disediakan bersama Lembaran untuk produk asas insurans/takaful perubatan dan kesihatan. |
| **N3** | PPK perlu menyatakan saluran yang tersedia bagi membolehkan pengguna kewangan menghubungi PPK sekiranya mereka mempunyai apa-apa pertanyaan atau memerlukan bantuan.<br><br>Kod QR hanyalah satu contoh saluran yang boleh digunakan. Jika PPK menyertakan kod QR untuk menghalakan pengguna kewangan kepada maklumat lanjut tentang produk, PPK diingatkan supaya mematuhi prinsip penzahiran ~~di~~ bawah perenggan 9.1. |
| **N4** | PPK perlu menzahirkan fi dan caj yang berkaitan bagi produk insurans/takaful perubatan dan kesihatan. |
| **N5** | PPK mempunyai pilihan untuk memasukkan bahagian ini bagi membolehkan pengguna kewangan membuat pengakuan bahawa mereka telah membaca dan memahami Lembaran ini.<br><br>Pengakuan pengguna kewangan dalam Lembaran ini tidak akan menjejaskan hak mereka untuk mendapatkan bantuan penyelesaian sekiranya berlaku pertikaian berkenaan dengan terma dan syarat produk tersebut pada masa hadapan. |

# JADUAL III: INSTRUMEN PEMBAYARAN

PPK hendaklah mematuhi keperluan penzahiran berkenaan dengan instrumen pembayaran yang berkaitan seperti yang diperuntukkan dalam *Policy Documents on Credit Card, Credit Card-i, Charge Card, Charge Card-i, Debit Card and Debit Card-i*.

## 1. Wang elektronik

### 1.1 Peringkat sebelum kontrak

**S** 1.1.1 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan tentang ciri-ciri asas instrumen wang elektronik, termasuk jenis pembayaran atau transaksi yang boleh dibuat menggunakan instrumen wang elektronik tersebut. PPK juga hendaklah menegaskan kepada pengguna kewangan bahawa instrumen wang elektronik bukanlah akaun deposit dan tidak akan menjana sebarang faedah/keuntungan.

**S** 1.1.2 PPK hendaklah menzahirkan dengan jelas kepada pengguna kewangan semua fi dan caj yang terpakai berkaitan instrumen wang elektronik, serta amaun dan kekerapan pembayaran fi dan caj tersebut.

**S** 1.1.3 PPK perlu memastikan bahawa wakil jualan dan pemasaran yang menghubungi pengguna kewangan memperkenalkan PPK yang diwakili. PPK juga perlu memastikan bahawa wakil jualan dan pemasaran tersebut menerangkan kepada pengguna kewangan terma, manfaat dan risiko utama instrumen wang eletronik yang ditawarkan oleh PPK.

### 1.2 Ketika menandatangani kontrak

**S** 1.2.1 PPK hendaklah memastikan bahawa terma dan syarat bertulis untuk instrumen wang elektronik disediakan untuk pengguna kewangan. PPK juga hendaklah menasihati pengguna kewangan supaya membaca dan memahami terma dan syarat tersebut sebelum menandatangani kontrak dengan PPK. PPK juga perlu menggariskan terma yang mempunyai implikasi terhadap liabiliti atau tanggungjawab pengguna kewangan.

**S** 1.2.2 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai caj berkaitan bagi transaksi wang elektronik yang dibuat di luar Malaysia.

**S** 1.2.3 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan tentang kewajipan mereka untuk mengambil langkah-langkah yang munasabah bagi melindungi instrumen wang elektronik dan pengenalan keselamatan seperti nombor pengenalan peribadi (*personal identification number,* PIN). PPK juga hendaklah memberikan peringatan kepada pengguna kewangan agar tidak mendedahkan instrumen wang elektronik dan data pengenalan keselamatan mereka kepada mana-mana pihak ketiga. Selain itu, PPK perlu memaklumkan bahawa pengguna kewangan mungkin bertanggungjawab atas sebarang kerugian yang berlaku akibat kelalaian mereka sendiri.

**S** 1.2.4 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai prosedur untuk memaklumkan PPK sekiranya berlaku kehilangan, kecurian atau kerosakan fungsi instrumen wang elektronik.

**S** 1.2.5 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai keadaan apabila baki kredit dalam instrumen wang elektronik akan dipulangkan kepada pengguna kewangan, tempoh masa yang diperlukan oleh PPK untuk memproses bayaran balik tersebut serta fi dan caj yang berkenaan.

**S** 1.2.6 PPK hendaklah memberikan butiran perhubungan unit perkhidmatan pelanggan kepada pengguna kewangan untuk membuat pertanyaan atau aduan. PPK perlu menzahirkan dengan jelas prosedur untuk pengguna kewangan mengemukakan aduan.

### 1.3 Sepanjang tempoh kontrak

**S** 1.3.1 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai apa-apa perubahan fi dan caj yang terpakai pada instrumen wang elektronik sekurang-kurangnya dua puluh satu (21) hari kalendar sebelum tarikh kuat kuasa pelaksanaan perubahan tersebut.

**S** 1.3.2 PPK hendaklah memaklumkan kepada pengguna kewangan mengenai apa-apa perubahan dalam terma dan syarat sekurang-kurangnya dua puluh satu (21) hari kalendar sebelum terma dan syarat baharu berkuat kuasa. Pemakluman PPK kepada pengguna kewangan perlu dibuat melalui notis bertulis atau elektronik.

## Lampiran XIII - Lembaran Penzahiran Produk (wang elektronik)

# LEMBARAN PENZAHIRAN PRODUK

Logo dan Nama PPK

Tarikh: _____

**Pelanggan yang dihormati,**
Lembaran Penzahiran Produk (Lembaran) ini memberikan maklumat penting mengenai mengenai instrumen wang elektronik (e-wang) anda.

Pelanggan lain yang telah membaca Lembaran ini mendapati dokumen ini bermanfaat; **anda juga disarankan untuk membacanya.**

## 1 Apakah [Nama Produk]?

[*Nama Produk*] ialah wang elektronik yang mengandungi nilai wang yang telah diisikan terlebih dahulu oleh anda. Jumlah dalam akaun anda akan ditolak setiap kali anda membuat pembelian menggunakan wang elektronik tersebut. Anda perlu memastikan baki dalam akaun wang elektronik anda mencukupi sebelum membuat pembayaran. Baki dalam akaun wang elektronik anda tidak akan menjana sebarang faedah/keuntungan.

## 2 Ketahui Obligasi Anda

**Anda bertanggungjawab untuk membaca terma-terma penting seperti berikut:**

**1.** Anda perlu melindungi wang elektronik anda dan **tidak** mendedahkan nombor pengenalan peribadi (*personal identification number,* PIN) anda kepada mana-mana pihak.

*PPK perlu mengetengahkan terma penting lain yang melibatkan tanggungjawab pelanggan, termasuk sebarang syarat berkaitan had transaksi serta liabiliti akibat kehilangan wang elektronik atau penipuan.*

| Fi & Caj | Jumlah |
|---|---|
| Fi tahunan | RMxx |
| Fi pertukaran transaksi luar negara | RMxx |
| Fi dan caj lain | RMxx |

N1

## 3 Ketahui Risiko Anda

**Apakah yang berlaku sekiranya anda mengabaikan tanggungjawab anda?**

1. Anda akan **bertanggungjawab untuk menanggung kerugian** akibat kegagalan anda untuk melindungi wang elektronik dan PIN anda.

Hubungi kami **dengan segera** melalui talian [*nombor hubungan PPK*] sekiranya anda kehilangan wang elektronik atau terdapat transaksi tanpa kebenaran yang dilakukan menggunakan wang elektronik anda.

## 4 Terma-terma Penting Lain

*PPK perlu menyatakan keadaan yang membolehkan baki kredit dalam akaun wang elektronik dipulangkan kepada pelanggan serta tempoh masa yang diperlukan oleh PPK untuk memproses bayaran balik tersebut.*

*PPK perlu menyatakan terma-terma penting lain yang perlu diketahui oleh pelanggan.*

**Sekiranya anda mempunyai apa-apa pertanyaan atau memerlukan bantuan berkaitan akaun wang elektronik anda, anda boleh:**



Hubungi kami melalui talian XXX-XXX-XXXX



Lawati laman sesawang kami melalui: https://[productspecificwebpage].com



E-mel kepada kami melalui: XXX@Xmail.com

QR

Imbas kod QR di atas

N2

N3

**Pengakuan Pelanggan***

Pastikan anda sendiri yang mengisi bahagian ini dan memahami perkara yang anda tandatangani.

☐ Saya mengaku bahawa [nama PPK] telah memberi saya satu salinan Lembaran.

☐ Saya telah membaca dan memahami maklumat penting yang terkandung dalam Lembaran ini.

**Pengakuan pelanggan dalam Lembaran ini tidak akan menjejaskan haknya untuk mendapatkan bantuan penyelesaian sekiranya berlaku pertikaian berhubung dengan terma dan syarat produk tersebut pada masa hadapan.*

Nama:
Tarikh:

PPK perlu merujuk jadual berikut semasa menyediakan Lembaran untuk produk instrumen wang elektronik. Catatan berwarna merah yang dilabelkan dengan huruf “N” adalah untuk rujukan PPK sahaja dan mesti dikeluarkan daripada Lembaran yang akan diberikan kepada pengguna kewangan.

PPK mempunyai fleksibiliti untuk menggunakan infografik, ilustrasi atau warna yang bersesuaian bagi menarik perhatian pengguna kewangan kepada maklumat penting yang terkandung dalam Lembaran.

| Perkara | Nota mengenai keperluan Lembaran |
|---|---|
| **N1** | PPK perlu menzahirkan semua fi dan caj berkaitan dengan penggunaan instrumen wang elektronik. |
| **N2** | PPK perlu menyatakan saluran yang tersedia bagi membolehkan pengguna kewangan menghubungi PPK sekiranya mereka mempunyai sebarang pertanyaan atau memerlukan bantuan.<br><br>Kod QR hanyalah contoh saluran yang tersedia. Jika PPK menyertakan kod QR untuk mengarahkan pengguna kewangan kepada maklumat lanjut mengenai produk tersebut, PPK diingatkan agar mematuhi prinsip penzahiran di bawah perenggan 9.1. |
| **N3** | PPK mempunyai pilihan untuk memasukkan bahagian ini bagi membolehkan pengguna kewangan mengakui bahawa mereka telah membaca dan memahami Lembaran ini.<br><br>Pengakuan pengguna kewangan menerusi Lembaran ini tidak akan menjejaskan haknya untuk mendapatkan penyelesaian sekiranya berlaku pertikaian berhubung dengan terma dan syarat produk yang dizahirkan dalam Lembaran ini pada masa hadapan. |

# JADUAL IV: PERKHIDMATAN PENYELESAIAN RENTAS SEMPADAN

## 1. Keperluan Penzahiran

**S** 1.1 PPK hendaklah memberikan maklumat yang relevan seperti yang dinyatakan dalam perenggan 1.2 dan 1.3 kepada pengguna kewangan secara tepat pada masanya, boleh dibandingkan serta mudah diakses dan difahami.

**S** 1.2 PPK hendaklah menzahirkan sekurang-kurangnya maklumat berikut kepada pengguna kewangan-

a. Sebelum pelaksanaan pembayaran:
   i. perincian fi yang perlu dibayar oleh penghantar untuk membuat pembayaran keluar dan oleh penerima untuk menerima pembayaran masuk;
   ii. kadar pertukaran harian sebenar, kontrak atau rujukan, jika berkenaan, yang digunakan untuk transaksi pembayaran; dan
   iii. masa akhir (*cut-off time*) untuk pemprosesan permintaan penghantar pada hari yang sama oleh PPK penghantar dan anggaran jangka masa untuk PPK penerima mengkreditkan dana.

b. Selepas pelaksanaan pembayaran: status transaksi hendaklah tersedia untuk penghantar pada jangka masa yang ditetapkan dalam perenggan 1.2(a)(iii) melalui kaedah yang mudah diakses; dan

c. Pembatalan: prosedur pembatalan sekiranya pengguna kewangan membuat keputusan untuk membatalkan transaksi mereka. Sekiranya pembatalan berlaku disebabkan oleh kegagalan PPK untuk melaksanakan transaksi tersebut, PPK hendaklah memulangkan dana kepada pengguna kewangan tanpa kelewatan yang tidak sewajarnya.

**S** 1.3 PPK hendaklah menzahirkan maklumat yang dinyatakan di bawah perenggan 1.2 bagi semua perkhidmatan penyelesaian rentas sempadan untuk memudahkan perbandingan dan membuat keputusan berdasarkan maklumat yang mencukupi oleh pengguna kewangan. PPK hendaklah sekurang-kurangnya menzahirkan maklumat yang dinyatakan dalam templat standard dalam Lampiran XIV dan XV.

**S** 1.4 PPK hendaklah menyediakan maklumat yang dinyatakan dalam perenggan 1.2 dan 1.3 di semua cawangannya serta melalui laman sesawangnya.

## Lampiran XIV - Templat untuk penzahiran perkhidmatan penyelesaian rentas sempadan

| Jenis Perkhidmatan | Fi dan caj | Masa akhir untuk transaksi yang perlu diproses |
|---|---|---|
| **IMPORT** | | |
| ***Contoh:*** | | |
| **1.1 Surat Kredit Import** | | |
| Terbitan | | |
| Pindaan | | |
| Pembatalan | | |
| Kos caj pemindahan/TT*/SWIFT**/kabel | | |
| Caj perkhidmatan (contohnya pengendalian, nasihat, komisen, dll.) | | |
| **EKSPORT** | | |
| ***Contoh:*** | | |
| **2.1 Surat Kredit Eksport** | | |
| Pengesahan | | |
| Kos caj pemindahan/TT*/SWIFT**/kabel | | |
| Caj perkhidmatan (contohnya, pengendalian, nasihat, komisen, dll.) | | |
| Caj lain (contohnya, duti setem, bayaran pos, kurier, dll.) | | |

**Nota**:
* TT merujuk Pemindahan Telegraf
**SWIFT merujuk Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication

## Lampiran XV - Kadar kaunter pertukaran asing

| Kod | Mata wang asing | Unit | TT*/OD* Jualan | Pembelian | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | TT* | OD* |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

**Nota:**
* TT merujuk Pemindahan Telegraf
** OD merujuk Kadar atas Permintaan