BANK NEGARA MALAYSIA
CENTRAL BANK OF MALAYSIA

Profesionalisme Ejen Insurans dan Takaful

Terpakai pada:
1. Syarikat insurans berlesen
2. Pengendali takaful berlesen

Diterbitkan pada: 17 April 2023 BNM/RH/PD 029-59

ISI KANDUNGAN

BAHAGIAN A GAMBARAN KESELURUHAN 1
1 Pengenalan 1
2 Kebolehgunaan 1
3 Peruntukan undang-undang 2
4 Tarikh kuat kuasa 2
5 Tafsiran 2
6 Instrumen undang-undang dan Dokumen dasar yang berkaitan 3
7 Dokumen dasar yang digantikan 3
BAHAGIAN B KEHENDAK DASAR 4
8 Pengawasan, akauntabiliti, pengurusan dan kawalan risiko yang berkaitan dengan pelantikan ejen 4
9 Pelantikan ejen 5
10 Kriteria layak dan sesuai 10
11 Pengendalian ejen yang gagal memenuhi kriteria layak dan sesuai 12
12 Pembangunan Profesional Berterusan dan latihan 13
13 Kehendak lain 14
LAMPIRAN Templat untuk Semakan Rujukan 16

BAHAGIAN A GAMBARAN KESELURUHAN

1 Pengenalan

1.1 Ejen syarikat insurans dan pengendali takaful (insurers and takaful operators, ITO) berlesen kekal sebagai saluran pengedaran produk insurans dan takaful yang utama. Bagi kebanyakan pengguna kewangan (pelanggan), ejen memainkan peranan penting dalam memberikan nasihat dan saranan yang mantap untuk membantu pelanggan memilih produk yang sesuai serta memastikan tuntutan dibuat tepat pada masanya. Sehubungan dengan itu, ejen perlu berkelakuan secara profesional dan berintegriti dalam semua urusan dengan pelanggan.

1.2 Kehendak dalam Dokumen dasar ini bertujuan:
(a) menghendaki ITO memastikan ejen masing-masing adalah kompeten, berkelayakan dan bertindak secara profesional demi kepentingan terbaik pelanggan pada setiap masa; dan
(b) meningkatkan keyakinan orang ramai terhadap integriti tenaga kerja agensi ITO sebagai suatu saluran yang dipercayai dan diyakini bagi pengedaran produk insurans dan takaful.

1.3 Bagi mencapai matlamat ini, dokumen dasar ini bertujuan untuk mempertingkatkan profesionalisme setiap ejen dan memperkukuh perlindungan yang disediakan bagi memastikan hasil yang lebih baik disampaikan kepada pelanggan secara konsisten melalui saluran agensi ITO.

1.4 Dokumen dasar ini menetapkan kehendak yang perlu dipatuhi oleh ITO berhubung dengan pengambilan ejen mereka. Hal ini termasuk kehendak yang berkaitan dengan kelayakan minimum ejen, kriteria layak dan sesuai, proses usaha wajar, Pembangunan Profesional Berterusan (Continuous Professional Development, CPD) ejen dan tindakan pembetulan yang perlu diambil oleh ITO sekiranya terdapat salah laku ejen.

2 Kebolehgunaan

2.1 Dokumen dasar ini terpakai kepada semua ITO (tidak termasuk syarikat insurans semula dan pengendali insurans semula berlesen) serta ejen mereka yang sedia ada dan baharu (sama ada bekerja secara individu atau di bawah Perbadanan Pemimpin Agensi atau Agensi Korporat atau apa-apa pengaturan lain[1]) yang terlibat dengan pengedaran produk insurans atau takaful kepada pelanggan.

[1] Tidak termasuk penasihat kewangan/penasihat kewangan Islam yang diluluskan, broker insurans/takaful yang diluluskan dan pengaturan bankasurans/bankatakaful.

3 Peruntukan undang-undang

3.1 Kehendak dalam dokumen dasar ini ditentukan menurut seksyen 123(1) dan 143 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 (APK) serta seksyen 135(1) dan 155 Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 (APKI).

3.2 Panduan dalam dokumen dasar ini dikeluarkan menurut seksyen 266 APK dan seksyen 277 APKI.

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 1 Januari 2024.

5 Tafsiran

5.1 Terma dan ungkapan yang digunakan dalam dokumen dasar ini hendaklah mempunyai maksud yang sama yang diberikan dalam APK atau APKI, mengikut mana-mana yang berkenaan, melainkan jika ditakrifkan sebaliknya dalam dokumen dasar ini.

5.2 Bagi tujuan dokumen dasar ini:

"S" menandakan standard, obligasi, kehendak, ketentuan, arahan, syarat dan apa-apa peruntukan tafsiran, tambahan, dan peralihan yang perlu dipatuhi. Ketidakpatuhan boleh mengakibatkan tindakan penguatkuasaan;

"G" menandakan panduan yang mungkin mengandungi penyataan atau maklumat yang bertujuan untuk menggalakkan pemahaman dan nasihat umum atau saranan yang digalakkan untuk diterima pakai;

"ejen" merujuk, kecuali dinyatakan sebaliknya, mana-mana orang sebenar (termasuk orang sebenar yang bekerja di bawah Agency Leader Corporation atau Agensi Korporat atau mana-mana pengaturan lain) yang berusaha mendapatkan atau memperoleh cadangan bagi pihak ITO, merundingkan sesuatu kontrak insurans atau kontrak takaful bagi pihak ITO atau melakukan apa-apa tindakan lain bagi pihak ITO berhubung dengan pengeluaran, pembaharuan, atau penerusan suatu polisi insurans atau sijil takaful, tetapi tidak termasuk kakitangan jualan bank berlesen, bank Islam berlesen dan institusi yang ditetapkan[2];

[2] Merujuk institusi yang ditetapkan di bawah Akta Institusi Kewangan Pembangunan 2002.

"Lembaga Pengarah" bermaksud Lembaga Pengarah ITO, termasuk jawatankuasa Lembaga Pengarah yang telah ditugaskan dengan tanggungjawab Lembaga Pengarah yang dinyatakan dalam dokumen dasar ini;

"Pengaturan pengedaran berasaskan Pemasaran Berbilang Aras (Multi-Level Marketing, MLM)" termasuk –

(a) jualan produk insurans atau takaful secara langsung atau tidak langsung oleh mana-mana orang yang bukan ejen berdaftar dengan ITO, yang bertindak untuk atau bagi pihak sesuatu pihak yang terlibat dalam MLM;
(b) usaha mana-mana orang yang bukan ejen berdaftar dengan ITO yang bertindak untuk atau bagi pihak sesuatu pihak yang terlibat dalam MLM, yang mencari atau menggalakkan orang lain untuk membeli atau memperoleh manfaat daripada mana-mana produk insurans atau takaful sesebuah ITO; atau
(c) kaedah pemasaran ahli-dapat-ahli, iaitu ahli yang merekrut ahli(-ahli) baharu dibayar atau diberikan beberapa manfaat atau komisen, sama ada secara langsung atau tidak langsung, oleh sesuatu pihak yang terlibat dalam MLM.

"**ejen kanan**", merujuk ejen yang dilantik yang telah memperoleh kelayakan Modul 2 seperti yang dinyatakan dalam perenggan 9.13 atau telah dikecualikan daripada kelayakan Modul 2 mengikut perenggan 9.14 dan 9.16;

"pengurusan kanan" merujuk Ketua Pegawai Eksekutif dan pegawai kanan sesebuah ITO sebagaimana yang ditakrifkan dalam APK dan APKI.

6 Instrumen undang-undang dan Dokumen Dasar yang berkaitan

6.1 Dokumen dasar ini hendaklah dibaca bersama-sama dengan instrumen undang-undang dan dokumen dasar lain yang berkaitan yang dikeluarkan oleh Bank Negara Malaysia (BNM), termasuk apa-apa pindaan atau penerbitan semula selepas itu, khususnya:

(a) Dokumen Dasar Layanan Adil kepada Pengguna Kewangan yang dikeluarkan pada 6 November 2019;
(b) Policy Document on Employee Screening yang dikeluarkan pada 9 Mac 2018; dan
(c) Policy Document on Prohibited Business Conduct yang dikeluarkan pada 15 Julai 2016.

7 Dokumen dasar digantikan

7.1 Dokumen dasar ini menggantikan Specification Letters on Referred Listing on Agents yang dikeluarkan pada 8 Julai 2020 dan 28 Disember 2021.

BAHAGIAN B KEHENDAK DASAR

8 Pengawasan, akauntabiliti, pengurusan dan kawalan risiko yang berkaitan dengan pelantikan ejen

S 8.1 Lembaga Pengarah ITO hendaklah:

(a) mengawasi penggubalan dan pelaksanaan rangka kerja tadbir urus dan kawalan dalaman ITO (termasuk struktur, dasar dan proses dalaman) berhubung dengan pelantikan ejen, untuk memastikan pematuhan pada kehendak BNM;

(b) menilai kewajaran dan keberkesanan pelaksanaan rangka kerja tadbir urus dan kawalan dalaman ITO yang dirujuk di atas secara berkala; dan

(c) bersama-sama dengan pengurusan kanan, menggalakkan budaya korporat yang mantap dalam kalangan tenaga agensi ITO, yang memperkukuh tingkah laku beretika, berhemat dan profesional yang memberikan pertimbangan yang sewajarnya terhadap kepentingan terbaik pelanggan.

S 8.2 Pengurusan kanan ITO bertanggungjawab untuk mewujudkan dan melaksanakan rangka kerja tadbir urus dan kawalan dalaman yang berkesan (termasuk struktur, dasar dan proses dalaman) berkenaan pelantikan, pergerakan dan penamatan ejen yang bertindak bagi pihak ITO, termasuk dalam bidang yang berikut:

(a) proses usaha wajar yang mantap, sebagaimana yang ditentukan dalam perenggan 9.1 hingga 9.6, bagi pelantikan dan penamatan ejen, tatacara disiplin dalaman, serta tahap toleransi risiko yang perlu diwujudkan apabila mempertimbangkan pelantikan bekas ejen dengan isu disiplin terdahulu;

(b) mekanisme pemantauan yang berkesan bagi pergerakan ejen dari satu ITO ke ITO yang lain atau penamatan ejen, untuk memastikan pangkalan data ejen yang berdaftar dengan ITO yang diselenggarakan oleh ITO adalah menyeluruh dan terkini bagi memudahkan proses usaha wajar sebagaimana yang ditentukan dalam perenggan 8.2(a);

(c) pematuhan ITO pada kehendak BNM, termasuk obligasi untuk memastikan hanya ejen yang memenuhi kriteria layak dan sesuai pada setiap masa mengikut kehendak BNM yang dilantik sebagai ejen ITO atau kekal dalam tenaga agensi ITO;

(d) kod etika yang menyatakan dengan jelas standard minimum amalan profesional oleh ejen ITO dalam urusan mereka dengan pelanggan. Kod etika itu perlu merangkumi kehendak terhadap ejen supaya:

  i. mengambil kira risiko, keperluan dan kemampuan khusus pelanggan apabila menyarankan produk atau memberikan nasihat berkenaan perlindungan insurans/takaful termasuk perlindungan insurans/takaful sedia ada yang dimiliki oleh pelanggan, jika ada; dan

  ii. memberikan bantuan berkenaan tuntutan dan mengekalkan hubungan dengan pelanggan bagi maksud memastikan kesinambungan perkhidmatan sepanjang tempoh polisi insurans/sijil takaful;

(e) pelaporan atau pembangkitan isu berkaitan yang mencukupi dan tepat pada masanya oleh ITO berhubung dengan salah laku serius dan

berulang oleh ejen, seperti pecah amanah dan penyelewengan premium insurans/sumbangan takaful, kepada Lembaga Pengarah ITO; dan

(f) proses dan pihak berkuasa yang ditakrifkan dengan jelas dalam ITO yang diberikan kuasa untuk membuat keputusan berkenaan apa-apa pengecualian terhadap dasar dan tatacara yang diluluskan itu.

S 8.3 ITO hendaklah memastikan fungsi audit dalamannya menjalankan penilaian berkala terhadap kemampuan, kecukupan dan keberkesanan pelaksanaan dasar dan tatacara yang ditentukan dalam perenggan 8.2.

9 Pelantikan ejen

Proses usaha wajar

S 9.1 ITO hendaklah menjalankan proses usaha wajar yang perlu sebelum melantik ejennya untuk memastikan hanya individu yang berkelayakan yang memenuhi kriteria layak dan sesuai sepertimana perenggan 10 dilantik sebagai ejen. Proses usaha wajar hendaklah sekurang-kurangnya merangkumi:

(a) saringan seseorang calon yang dipertimbangkan bagi pelantikan sebagai ejen oleh ITO. Dalam hal ini, ITO dikehendaki mendapatkan persetujuan bertulis daripada calon yang memberikan kuasa kepada –

i. ITO untuk mengajukan pertanyaan berhubung dengan pekerjaan semasa dan terdahulu calon (termasuk dengan ITO lain) dan apa-apa pelantikan calon sebagai ejen oleh ITO lain sepanjang tujuh (7) tahun lepas; dan

ii. semua majikan semasa dan terdahulu calon (termasuk ITO) dan prinsipal calon (berhubung dengan calon yang merupakan atau pernah menjadi ejen ITO) sepanjang tujuh (7) tahun lepas untuk menzahirkan sejarah pekerjaan calon atau sejarah calon sebagai ejen;

(b) menjalankan semakan rujukan dengan majikan semasa dan terdahulu (termasuk ITO) dan prinsipal (berkenaan dengan ejen) calon dalam tempoh tujuh (7) tahun lepas, termasuk apa-apa prosiding tatatertib dalaman yang telah atau sedang dikenakan terhadapnya, dengan menggunakan templat dalam **Lampiran** dokumen dasar ini;

(c) menyemak rujukan pekerjaan dan pelantikan calon sebelum ini. Sehubungan dengan itu, ITO dikehendaki menyemak dengan persatuan industri ITO masing-masing bagi perincian mana-mana ITO lain yang sebelum ini telah melantik calon atau kini diwakili oleh calon; dan

(d) mendapatkan pengisytiharan oleh calon bahawa calon tersebut tidak mempunyai apa-apa konflik sedia ada atau kemungkinan konflik yang boleh menimbulkan kebimbangan terhadap keupayaannya untuk memenuhi kriteria layak dan sesuai, contohnya sabitan terdahulu bagi kesalahan yang diterangkan di bawah perenggan 10.4(a). Konflik sedia ada atau kemungkinan konflik termasuk keadaan iaitu mana-mana ahli keluarga terdekat calon merupakan atau pernah menjadi ejen, pernah bekerja dengan ITO atau ITO lain dengan mempunyai rekod prosiding tatatertib, atau merupakan ahli pengurusan kanan atau pengarah mana-mana ITO.

S 9.2 Apabila mendapat permintaan rujukan yang dibuat menurut perenggan 9.1(b), ITO hendaklah memberikan rujukan untuk calon secara bertulis kepada ITO yang mempertimbangkan pengambilan calon, dengan menggunakan templat dalam **Lampiran** dokumen dasar ini. Rujukan bertulis perlu dibuat dalam tempoh 15 hari bekerja dari tarikh permintaan.

G 9.3 Sekiranya ITO yang mempertimbangkan pengambilan calon tidak menerima rujukan yang diminta selepas 15 hari bekerja dari tarikh permintaan itu, ITO tersebut boleh meneruskan penilaiannya terhadap kelayakan dan kesesuaian calon mengikut dasar dan tatacara yang ditetapkan menurut perenggan 8.2(a).

S 9.4 Walau apa pun perenggan 9.3, sekiranya majikan/ITO terdahulu mengemukakan maklumat pada bila-bila masa selepas 15 hari bekerja dari tarikh permintaan rujukan, ITO yang mempertimbangkan pengambilan calon akan menilai semula calon menurut perenggan 10.1 berdasarkan maklumat yang diterima.

S 9.5 Bagi penyediaan rujukan itu, ITO hendaklah mematuhi kehendak yang ditentukan dalam perenggan 12 Dokumen Dasar mengenai Employee Screening.

S 9.6 ITO hendaklah menyimpan rekod lengkap[3] semua dokumen dan maklumat sokongan yang dirujuk dalam menjalankan saringan ejen baharu.

Keperluan kemasukan minimum

S 9.7 ITO hendaklah memastikan ejen yang dilantik memenuhi kriteria berikut:
(a) berumur sekurang-kurangnya 18 tahun;
(b) lulus kelayakan kemasukan yang berkaitan untuk ejen iaitu Pre-contract Examination for Insurance Agent (PCE) bagi ejen insurans dan Takaful Basic Examination (TBE) bagi ejen takaful. Ejen insurans yang mempromosikan produk berkaitan pelaburan juga perlu lulus Certificate Examination in Investment-linked Life Insurance (CEILLI); dan
(c) kriteria layak dan sesuai sebagaimana yang ditetapkan dalam perenggan 10 dokumen dasar ini.

Pendaftaran ejen

S 9.8 ITO hendaklah memastikan semua ejen yang dilantiknya adalah berdaftar dengan persatuan industri yang berkaitan iaitu Persatuan Insurans Hayat Malaysia (Life Insurance Association of Malaysia, LIAM), Persatuan Insurans Am Malaysia (PIAM) atau Persatuan Takaful Malaysia (Malaysian Takaful Association, MTA) (secara kolektif dirujuk sebagai persatuan industri) sebelum berusaha mendapatkan perniagaan untuk ITO dan ejen yang dilantik itu hendaklah diberikan dokumen pengenalan (contohnya kad kuasa/sijil pendaftaran) untuk membolehkan pelanggan mengenal pasti ejen yang

[3] Semua rekod perlu disimpan sekurang-kurangnya tujuh (7) tahun, selaras dengan peruntukan pelupusan rekod lama dalam Akta Syarikat 2016.

diberikan kuasa untuk mewakili ITO. ITO perlu memastikan bahawa dokumen pengenalan itu hendaklah merangkumi maklumat berhubung dengan tempoh sah pelantikan ejen.

S 9.9 ITO hendaklah menyimpan daftar terkini yang mengandungi senarai semua ejen yang dilantiknya dan memaklumkan kepada persatuan industri yang berkaitan, apabila terdapat:
(a) ejen baharu yang dilantik;
(b) perubahan status ejen yang dilantik kepada 'aktif' atau 'tidak aktif', serta perubahan alamat atau butiran hubungan ejen yang dilantik; atau
(c) keluarnya, tamat tempoh atau berakhirnya tempoh ejen yang dilantik dengan ITO dan sebab keluarnya, tamat tempoh atau berakhirnya tempoh itu iaitu disebabkan oleh penamatan, peletakan jawatan, persaraan, kematian atau hilang upaya kekal menyeluruh.

Bagi mengelakkan keraguan, ITO akan mengemas kini daftarnya dalam tempoh lima (5) hari bekerja daripada tarikh keputusan muktamad atau pemberitahuan perubahan keadaan sebagaimana yang disenaraikan di atas.

Bilangan prinsipal bagi setiap ejen

S 9.10 ITO hendaklah mengambil langkah-langkah yang munasabah untuk memastikan pada masa pelantikan dan semasa tempoh pelantikan dengan ITO, ejen yang dilantik (termasuk ejen yang bukan orang sebenar) tidak mewakili lebih daripada bilangan maksimum ITO yang boleh diwakili oleh seseorang ejen pada satu-satu masa, seperti yang berikut[4]:
(a) satu (1) syarikat insurans hayat berlesen;
(b) satu (1) pengendali takaful keluarga berlesen;
(c) dua (2) syarikat insurans am berlesen; dan
(d) dua (2) pengendali takaful am berlesen.

S 9.11 ITO hendaklah mengambil langkah-langkah yang munasabah untuk memantau tingkah laku ejennya bagi:
(a) memastikan perenggan 9.10 dipatuhi;
(b) memastikan ejennya tidak mempunyai pakatan sulit dan menubuhkan syarikat, platform atau apa-apa pengaturan lain dan sebagainya untuk menjual produk daripada pelbagai ITO; dan
(c) mengesan tindakan pakatan sulit atau percubaan untuk berkhidmat sebagai proksi kepada ejen lain yang telah digantung atau ditamatkan perkhidmatan bagi tujuan untuk menumpang perniagaan[5]. Hal ini termasuk pengaturan rasmi atau tidak rasmi, seperti menerima fi pengenalan atau bentuk pengaturan perkongsian insentif yang lain, termasuk dengan ejen ITO lain atau ejen yang telah digantung atau ditamatkan perkhidmatannya, semasa berusaha mendapatkan perniagaan.

[4] Bagi mengelakkan keraguan, POS Malaysia adalah dikecualikan daripada mematuhi kehendak bilangan prinsipal bagi setiap ejen sebagaimana yang ditetapkan dalam perenggan 9.10.
[5] Hal ini merujuk amalan ejen, yang kebiasaannya seorang ketua agensi atau ejen berpengaruh yang mendaftarkan polisi insurans/sijil takaful di bawah nama ejen lain.

G 9.12 Berhubung dengan perenggan 9.11, ITO boleh mempertimbangkan untuk menjalankan pengawasan secara rawak atau berkala terhadap aktiviti media sosial ejen masing-masing, memeriksa melalui tinjauan rahsia (*mystery shopping*) atau membuat panggilan alu-aluan kepada pelanggan untuk mengesahkan identiti ejen yang memberikan khidmat nasihat dan saranan bagi produk insurans/takaful yang dibeli oleh pelanggan.

Keperluan kelayakan tambahan bagi ejen insurans hayat dan takaful keluarga

S 9.13 Selain kelayakan kemasukan dalam perenggan 9.7(b), ITO hendaklah memastikan ejen yang dilantik lulus peperiksaan yang berkaitan bagi modul yang ditetapkan dalam jadual di bawah sekiranya ejen yang dilantik berniat untuk terlibat dalam aktiviti yang berkaitan, khususnya, pengagihan produk insurans hayat atau takaful keluarga, mengikut mana-mana yang berkenaan:

Kelayakan	Bidang Pengetahuan Mandatori
Bagi ejen insurans hayat:	
(a) Modul 2 Perancang Kewangan Berdaftar (Registered Financial Planner, RFP) yang ditawarkan oleh Majlis Perancangan Kewangan Malaysia (Malaysian Financial Planning Council, MFPC); atau	1. Pengurusan risiko; dan 2. Perancangan insurans.
(b) Modul 2 Perancang Kewangan Bertauliah (Certified Financial Planner, CFP) yang ditawarkan oleh Persatuan Perancangan Kewangan Malaysia (Financial Planning Association of Malaysia, FPAM); atau	
(c) Felow Pengamal Insurans Hayat Bertauliah (Fellow Certified Life Practitioner, FCLP) yang ditawarkan oleh Persatuan Kebangsaan Penasihat Insurans Hayat dan Takaful Keluarga Malaysia (National Association of Malaysian Life Insurance and Family Takaful Advisors, NAMLIFA).	Selesai semua modul FCLP
Bagi ejen takaful keluarga:	
(a) Modul 2 Perancang Kewangan Syariah Berdaftar yang ditawarkan oleh MFPC; atau	1. Pengurusan risiko; dan

(b) Modul 2 Perancang Kewangan Islam (Islamic Financial Planner, IFP) yang ditawarkan oleh FPAM.	2. Perancangan takaful.

S 9.14 Walau apa pun perenggan 9.13, ITO hendaklah mengecualikan ejen yang dilantik daripada lulus peperiksaan yang berkaitan bagi mana-mana kelayakan yang ditetapkan dalam jadual di atas sekiranya ejen yang dilantik telah memperoleh kelayakan lain yang diiktiraf oleh MFPC atau FPAM sebagai setara dengan Modul 2 RFP/CFP atau Shariah RFP/IFP, mengikut mana-mana yang berkenaan.

S 9.15 ITO hendaklah memastikan ejen yang dilantik memperoleh kelayakan tambahan yang disyaratkan pada perenggan 9.13 dalam tempoh berikut:

(a) **dalam tempoh satu (1) tahun pelantikan** bagi semua ejen yang dilantik yang merupakan ejen baharu dalam industri insurans hayat dan/atau takaful keluarga; dan

(b) **dalam tempoh dua (2) tahun dari tarikh kuat kuasa dokumen dasar ini** bagi ejen yang dilantik yang mempunyai pengalaman terkumpul kurang sepuluh (10) tahun sebagai ejen insurans hayat dan/atau takaful keluarga, tertakluk pada pengecualian yang ditetapkan dalam perenggan 9.16.

S 9.16 Bagi mengelakkan keraguan, kategori ejen yang dilantik yang berikut dikecualikan daripada kehendak di bawah perenggan 9.13:

(a) ejen yang mempunyai sekurang-kurangnya sepuluh (10) tahun pengalaman terkumpul (berdasarkan ulang tahun tarikh mereka mula-mula berdaftar dengan ITO) dalam industri insurans hayat dan/atau takaful keluarga pada 1 Januari 2024; atau

(b) ejen yang mempunyai lima (5) tahun pengalaman terkumpul atau lebih (berdasarkan tarikh ulang tahun mereka mula-mula berdaftar dengan ITO) dalam industri insurans hayat dan/atau takaful keluarga pada 1 Januari 2024 **dan** berada dalam kategori ‘normal‘ atau ’berprestasi tinggi‘ bagi prestasi Kad Skor Seimbang (Balanced Scorecard) 2023 masing-masing.

G 9.17 Bagi tujuan memenuhi keperluan CPD sebagaimana yang ditetapkan dalam perenggan 12.1, ITO boleh membenarkan ejen yang dilantiknya memenuhi 15 jam CPD apabila menghadiri kelas untuk peperiksaan yang berkaitan yang ditetapkan dalam perenggan 9.13.

S 9.18 ITO hendaklah menggantung kebenaran ejen yang dilantik daripada membuat apa-apa jualan selanjutnya sekiranya ejen yang dilantik gagal memperoleh kelayakan tambahan dalam rangka masa seperti yang ditetapkan dalam perenggan 9.15. Penggantungan hendaklah kekal berkuat kuasa sehingga ejen yang dilantik memperoleh kelayakan tambahan. ITO juga hendaklah memastikan pengaturan yang sewajarnya disediakan untuk menyelia dan memantau tingkah laku ejen yang digantung kebenarannya apabila memberikan perkhidmatan kepada pelanggan (iaitu pemegang polisi atau peserta takaful sedia ada).

G 9.19 Walau apa pun perenggan 9.18, sekiranya ejen yang baru dilantik gagal memperoleh kelayakan tambahan dalam tempoh satu (1) tahun pelantikan seperti yang ditetapkan dalam perenggan 9.15(a), ejen yang baru dilantik dibenarkan untuk terus mendapatkan perniagaan baharu di bawah penyeliaan seseorang ejen kanan dan memberikan perkhidmatan kepada pelanggan sedia ada untuk satu (1) tahun lagi. Sebagai contoh, ejen yang baru dilantik pada 1 Januari 2024, dan gagal memperoleh kelayakan tambahan selewat-lewatnya pada 31 Disember 2024, dibenarkan untuk terus mendapatkan perniagaan baharu di bawah penyeliaan ejen kanan dan memberikan perkhidmatan kepada pelanggan sedia ada dan pada masa yang sama mengambil peperiksaan M2 dari 1 Januari 2025 hingga 31 Disember 2025.

S 9.20 Bagi mengelakkan keraguan, sekiranya ejen yang baru dilantik dalam contoh perenggan 9.19 masih gagal memperoleh kelayakan tambahan itu selewat-lewatnya pada 31 Disember 2025, ejen ini perlu digantung kebenarannya daripada mendapatkan perniagaan baharu dari 1 Januari 2026 sehingga ejen ini berjaya memperoleh kelayakan tambahan.

G 9.21 Berhubung dengan perenggan 9.18 dan 9.20, ejen yang digantung kebenarannya boleh terus memberikan perkhidmatan kepada pelanggan sedia ada, termasuk bakal pelanggan yang telah diberikan cadangan produk oleh ejen yang digantung kebenarannya. Dalam tempoh ini, ejen-ejen ini kekal sebagai ejen yang memberi perkhidmatan dan akan terus menerima komisen.

10 Kriteria layak dan sesuai

S 10.1 ITO hendaklah memastikan mana-mana orang yang dilantik menjadi ejennya telah dinilai sebagai memenuhi semua kriteria layak dan sesuai yang ditentukan dalam perenggan 10, pada masa pelantikannya dan pada sepanjang masa selepas itu.

S 10.2 Penilaian ITO ke atas pematuhan ejen yang dilantik terhadap kriteria layak dan sesuai hendaklah dijalankan sebelum pelantikan seseorang ejen dan secara berkala atau pada bila-bila masa ITO mendapat tahu apa-apa maklumat yang boleh menjejaskan kelayakan dan kesesuaian ejen yang dilantik.

S 10.3 Berhubung dengan perenggan 10.2, ITO hendaklah memastikan penilaian layak dan sesuai disokong oleh dokumen dan maklumat berkaitan berhubung dengan orang yang dinilai. Sekiranya ITO banyak bergantung pada maklumat yang diperoleh daripada orang yang dinilai, dan maklumat itu adalah sangat penting untuk menentukan kelayakan dan kesesuaian orang tersebut, ITO hendaklah mengambil langkah munasabah untuk mengesahkan maklumat daripada sumber bebas seperti menyemak dengan persatuan industri masing-masing untuk memastikan sama ada orang tersebut mempunyai apa-apa salah laku semasa dilantik sebagai ejen ITO lain dan jika perlu, mengesahkan maklumat menggunakan dokumen asal yang disediakan oleh orang tersebut.

Kriteria 1: Kejujuran yang tidak diragui, integriti peribadi dan reputasi

S 10.4 Penilaian ITO terhadap seseorang calon yang akan dilantik sebagai ejen dan ejen sedia ada dari segi kejujuran yang tidak diragui, integriti peribadi dan reputasi hendaklah merangkumi, tetapi tidak terhad kepada, pertimbangan yang berikut:

(a) orang itu tidak disabitkan dan/atau melalui proses siasatan dalaman ITO atau dengan cara lain didapati telah melakukan:
   i. perbuatan jenayah atau pecah amanah jenayah, termasuk penyelewengan wang pelanggan; atau
   ii. kesalahan di bawah seksyen 28, 29 atau 124 APK atau seksyen 25, 26 atau 136 APKI dan perenggan 11 Jadual 9 APK atau APKI;

(b) orang itu tidak melanggar apa-apa kehendak atau peruntukan undang-undang yang dirangka untuk melindungi orang ramai daripada kerugian kewangan akibat ketidakjujuran, ketidakcekapan atau amalan seleweng;

(c) orang itu tidak melanggar apa-apa kehendak atau standard mana-mana badan pengawalseliaan, badan profesional, Kerajaan/Kerajaan Negeri atau agensi masing-masing;

(d) orang itu belum diberhentikan, ditamatkan perkhidmatan atau meletak jawatan daripada pekerjaan, suatu jawatan amanah, pelantikan fidusiari atau kedudukan yang serupa yang disebabkan oleh pelakuan tidak jujur atau keraguan berhubung dengan integritinya;

(e) orang itu tidak terlibat dalam apa-apa amalan perniagaan yang menipu, menindas atau sebaliknya tidak wajar (sama ada menyalahi undang-undang atau tidak), atau yang sebaliknya mencerminkan kesangsian terhadap amalan profesionalnya atau reputasinya; dan

(f) orang itu tidak mempunyai rekod terdahulu berkenaan tindakan tidak adil atau tidak jujur dalam urusannya dengan pelanggan, majikan, juruaudit, dan pihak berkuasa pengawalseliaan. Hal ini termasuk penggunaan atau berkhidmat sebagai proksi dalam menjual, menawarkan atau memasarkan produk insurans atau takaful sebagaimana yang ditetapkan dalam perenggan 9.11.

Kriteria 2: Kecekapan dan keupayaan

S 10.5 Penilaian ITO ke atas kecekapan dan keupayaan seseorang calon sebagai ejennya atau ejen sedia ada hendaklah merangkumi, tetapi tidak terhad kepada, pertimbangan yang berikut:

(a) orang itu mempunyai kelayakan, latihan, kemahiran, pengalaman praktikal dan komitmen yang sewajarnya untuk memenuhi peranan dan tanggungjawab sebagai ejen dengan berkesan; dan

(b) orang itu mempunyai prestasi terdahulu atau kepakaran yang memuaskan berkaitan dengan jenis perniagaan yang dijalankan.

Kriteria 3: Integriti kewangan

S 10.6 Penilaian ITO ke atas integriti kewangan calon ejennya atau ejen sedia ada hendaklah merangkumi, tetapi tidak terhad kepada, pertimbangan yang berikut:

(a) orang itu telah dan akan dapat memenuhi obligasi kewangannya pada masa obligasi itu perlu dijelaskan; dan
(b) orang itu tidak tertakluk pada hutang penghakiman yang belum dapat diselesaikan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian.

11 Pengendalian ejen yang gagal memenuhi kriteria layak dan sesuai

S 11.1 Sekiranya ejen ITO gagal memenuhi mana-mana kriteria layak dan sesuai dalam perenggan 10 di atas, ITO hendaklah menentukan tindakan yang sewajarnya termasuk tindakan tatatertib yang akan diambil terhadap ejen, berdasarkan dasar dan tatacara yang ditetapkan oleh ITO menurut kehendak dalam perenggan 8.2. Bagi ejen yang telah didapati melakukan kesalahan yang dinyatakan dalam perenggan 10.4(a)(i) dan (ii) melalui proses siasatan dalaman ITO atau sebaliknya, ITO hendaklah membuat laporan polis tentang perkara itu sebelum memaklumkan kepada persatuan industri masing-masing sebagaimana yang dikehendaki di bawah perenggan 11.2. ITO hendaklah menyimpan rekod yang sewajarnya bagi apa-apa siasatan dalaman, siasatan, prosiding tatatertib atau apa-apa prosiding atau tindakan lain yang diambil oleh ITO.

S 11.2 Dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja bagi menentukan tindakan yang sewajarnya untuk diambil terhadap ejen yang gagal memenuhi kriteria layak dan sesuai di bawah perenggan 10, ITO dikehendaki memaklumkan kepada persatuan industri masing-masing berkenaan maklumat yang berkaitan seperti yang diterangkan dalam perenggan 11.3. ITO juga hendaklah memaklumkan kepada persatuan industri masing-masing berkenaan dengan mana-mana ejen yang tidak lagi menjadi ejen ITO tetapi telah terlibat dalam salah laku sedemikian sebelum ejen tersebut diberhentikan daripada menjadi ejen ITO tersebut. Maklumat tentang pelakuan ejen yang sedemikian hendaklah disimpan oleh ITO dalam pangkalan datanya untuk rujukan[6] pada masa hadapan.

S 11.3 ITO dikehendaki mengemukakan maklumat yang berkaitan termasuk maklumat yang berikut kepada persatuan industri yang berkaitan sekiranya obligasi di bawah perenggan 11.1 dan 11.2 berlaku:
(a) nama dan butiran hubungan ITO yang mengemukakan maklumat;
(b) tarikh pengemukaan maklumat;
(c) nama dan nombor pengenalan ejen;
(d) penerangan tentang salah laku ejen dan cara ejen telah gagal memenuhi kriteria layak dan sesuai;
(e) tarikh permulaan dan rumusan pertanyaan dalaman, siasatan, prosiding tatatertib atau apa-apa prosiding atau tindakan lain oleh ITO; dan
(f) penerangan ringkas tentang tindakan tatatertib atau apa-apa tindakan lain yang diambil terhadap ejen.

S 11.4 Sekiranya rayuan dibuat oleh ejen berhubung dengan apa-apa tindakan yang diambil oleh ITO disebabkan oleh kegagalan ejen untuk memenuhi kriteria

[6] Semua rekod hendaklah disimpan sekurang-kurangnya selama tujuh (7) tahun, selaras dengan peruntukan pelupusan rekod lama dalam Akta Syarikat 2016.

layak dan sesuai, ITO hendaklah memaklumkan kepada persatuan industri masing-masing tentang apa-apa perubahan dalam keputusannya, dalam tempoh lima (5) hari bekerja selepas keputusan dibuat oleh ITO. Apa-apa perubahan keputusan ITO hendaklah disokong oleh sebab yang bersesuaian.

S 11.5 Sesebuah ITO hendaklah memaklumkan kepada:
(a) ejen yang terjejas, tentang hasil pertanyaan dalaman, siasatan, prosiding tatatertib atau apa-apa prosiding atau tindakan lain; dan
(b) pemegang polisi atau peserta takaful, tentang pemberhentian perkhidmatan ejen yang terjejas.

S 11.6 ITO hendaklah memastikan pemegang polisi atau peserta takaful yang sebelum ini menerima perkhidmatan ejen yang terjejas yang telah meletakkan jawatan atau telah ditamatkan perkhidmatan atau digantung kebenaran, mengikut mana-mana yang berkenaan, terus menerima perkhidmatan, sama ada oleh ejen lain yang dilantik atau secara langsung oleh ITO[7].

12 Pembangunan Profesional Berterusan dan latihan

S 12.1 ITO hendaklah memastikan ejen yang dilantik menghadiri kursus atau latihan untuk mencapai jumlah jam CPD minimum yang dikehendaki pada setiap tahun kalendar. Jumlah jam CPD minimum yang dikehendaki bagi setiap jenis ejen adalah seperti yang berikut:

	Ejen insurans hayat/takaful keluarga	**Ejen insurans/takaful am**
Jumlah jam CPD a) Ejen yang baru dilantik yang merupakan peserta baharu dalam industri insurans/takaful dikehendaki melengkapkan:	20 jam latihan dalam tempoh enam (6) bulan pertama pelantikan	12 jam latihan dalam tempoh enam (6) bulan pertama pelantikan
b) Ejen sedia ada yang berpengalaman lebih satu (1) tahun dalam industri insurans/takaful (termasuk ejen yang dilantik semula oleh ITO lain), dikehendaki melengkapkan:	30 jam CPD, yang terdiri daripada: • Latihan teknikal; dan • Latihan bukan teknikal	20 jam CPD, yang terdiri daripada: • Latihan teknikal; dan • Latihan bukan teknikal

S 12.2 ITO hendaklah mematuhi syarat-syarat yang berikut berhubung dengan jam CPD:

[7] Bagi polisi terjejas yang tidak lagi mendapat perkhidmatan ejen, ITO dikehendaki menghubungi pelanggan yang terjejas dan memberikan pilihan kepada pelanggan sama ada mendapat perkhidmatan ejen lain atau berurusan terus dengan ITO.

(a) mata kredit untuk CPD boleh diperoleh sekali sahaja bagi program yang sama, iaitu setiap ejen boleh memperoleh kredit daripada program yang sama sebanyak sekali sahaja bagi setiap kontrak agensi;
(b) bagi ejen yang mempunyai lebih daripada satu (1) ITO prinsipal, mata CPD yang diberikan melalui prinsipal pertama dibenarkan untuk digabungkan dengan, serta diiktiraf oleh, ITO prinsipal lain yang ejen itu berdaftar dengannya bagi tujuan memenuhi keperluan CPD; dan
(c) apa-apa jam CPD termasuk mata tambahan yang diperoleh tidak dibenarkan dibawa ke tahun yang berikutnya.

S 12.3 ITO hendaklah menentukan komposisi program latihan teknikal dan bukan teknikal yang perlu dihadiri oleh ejen yang dilantiknya berdasarkan keperluan pembangunan ejen dan keperluan perniagaan ITO pada setiap tahun.

S 12.4 Berkaitan dengan perenggan 12.2 dan 12.3, ITO hendaklah mematuhi atau merujuk panduan persatuan industri masing-masing berkenaan struktur dan jenis program CPD yang akan dihadiri oleh ejen yang dilantiknya.

S 12.5 ITO hendaklah memastikan ejen yang dilantiknya mematuhi keperluan CPD dengan menjalankan perkara berikut:
(a) menyemak dan membuat tindakan susulan bagi setiap keperluan latihan CPD ejen yang dilantiknya pada setiap tahun; dan
(b) memantau, mendapatkan dan mengekalkan bukti sokongan yang berkaitan bahawa setiap ejen yang dilantiknya telah melengkapkan jumlah jam CPD minimum yang dikehendaki dalam tempoh yang disyaratkan dalam perenggan 12.1. Hal ini termasuk rekod jumlah jam CPD dan jenis latihan atau kursus yang dihadiri oleh setiap ejen yang dilantiknya.

G 12.6 ITO boleh fleksibel dari segi pelanjutan tempoh dalam perenggan 12.1 bagi pematuhan ejen yang dilantiknya untuk baki jam CPD, bergantung pada kes dan tertakluk pada sebab yang sah.

S 12.7 ITO dikehendaki menggunakan budi bicaranya di bawah perenggan 12.6 secara objektif dan menyimpan rekod secara teratur berhubung dengan keputusan yang dicapai berserta dengan apa-apa dokumen sokongan. Rekod itu hendaklah diserahkan kepada BNM apabila diminta oleh BNM.

13 Kehendak lain

Larangan untuk menyertai MLM

S 13.1 ITO hendaklah memastikan kakitangan dan ejen yang dilantiknya (termasuk ejen yang bukan orang sebenar), secara langsung atau tidak langsung, tidak mengambil bahagian atau terlibat dalam atau membenarkan produk insurans/takafulnya dijual melalui pengaturan pengedaran berasaskan MLM seperti yang diterangkan dalam perenggan 5.2.

S 13.2 ITO hendaklah memastikan kakitangannya dan ejen yang dilantik (termasuk ejen yang bukan orang sebenar) sedar tentang larangan mengambil bahagian

dalam pengaturan pengedaran berasaskan MLM dan memastikan larangan ini dipatuhi.

Bahagian ini sengaja dibiarkan kosong

LAMPIRAN: TEMPLAT SEMAKAN RUJUKAN

Selaras dengan perenggan 9.1(a) Dokumen Dasar Bank Negara Malaysia mengenai Profesionalisme Ejen Insurans dan Takaful, persetujuan secara bertulis oleh calon yang memberikan kuasa kepada syarikat insurans/pengendali takaful (insurer/takaful operator, ITO) berlesen yang mempertimbangkan pengambilan calon untuk membuat pertanyaan tentang sejarah dan rekod pekerjaan terdahulu calon perlu dilampirkan dengan borang rujukan.

BAHAGIAN A LATAR BELAKANG

(i) Untuk dilengkapkan oleh ITO yang mempertimbangkan pengambilan calon	
Nama ITO	
Nama dan Jawatan Pegawai Pemohon	
Butiran Hubungan Pegawai Pemohon	
Tarikh permintaan	
Nama calon	
Nombor MyKad/pasport calon	

(ii) Untuk dilengkapkan oleh majikan/ITO semasa/terdahulu calon			
Nama institusi			
Nama dan Jawatan Pegawai yang Memberikan Maklum Balas			
Butiran Hubungan Pegawai yang Memberikan Maklum Balas			
Tarikh pemberian maklum balas			
Semua fungsi yang dipegang oleh individu di institusi, termasuk fungsi terdahulu, dan tempoh individu tersebut menjalankan fungsi–			
Fungsi	Dari (tarikh)	Hingga (tarikh)	Penerangan peranan

BAHAGIAN B MAKLUMAT MANDATORI

Untuk dilengkapkan oleh majikan/ITO semasa/terdahulu calon. Jawapan kepada Soalan 1 dan 2 perlu meliputi keseluruhan tempoh calon diambil bekerja oleh institusi.

Soalan 1		
Pernahkah calon dikenakan apa-apa prosiding tatatertib dalaman bagi suatu insiden berkaitan dengan tinglah laku atau integritinya?	**Ya**	**Tidak**

Sekiranya ya, sila berikan maklumat yang berikut (perlu dilaporkan secara berasingan bagi setiap kejadian):

i) Tarikh kejadian;
ii) Tarikh permulaan prosiding tatatertib dalaman;
iii) Penerangan fakta kejadian (cth. jenis dakwaan);
iv) Butiran representasi bertulis calon sebagai tindak balas terhadap dakwaan, jika ada;
v) Status prosiding tatatertib dalaman−
   a. Diputuskan (sila sertakan keputusan prosiding);
   b. Sedang berlangsung; atau
   c. Tidak dapat diteruskan (sila nyatakan sebab, contohnya bukti yang tidak mencukupi);
vi) Tindakan yang diambil, jika ada; dan
vii) Hasil rayuan, jika ada.

Soalan 2
Mengikut pengetahuan anda, adakah calon didapati melanggar mana-mana keperluan undang-undang atau peraturan di bawah mana-mana undang-undang bertulis oleh mana-mana pihak berkuasa, sama ada di dalam atau di luar Malaysia? Sekiranya ya, sila berikan maklumat yang berikut (perlu dilaporkan secara berasingan bagi setiap kejadian): i) Tarikh pelanggaran; ii) Penerangan fakta pelanggaran; iii) Tarikh pemberitahuan oleh pihak berkuasa; dan iv) Tindakan penguatkuasaan yang diambil, jika ada.

BAHAGIAN C MAKLUMAT TAMBAHAN

Untuk dilengkapkan oleh majikan/ITO semasa/terdahulu calon

Soalan 3
Sekiranya anda mengetahui apa-apa maklumat tambahan (positif atau negatif)[8] yang anda dapati relevan bagi penilaian tingkah laku atau integriti calon, sila berikan maklumat tersebut di bawah.

[8] Sebagai contoh, bukti tingkah laku yang baik atau kelakuan yang boleh dijadikan teladan oleh individu itu, atau maklumat yang dianggap penting oleh institusi yang boleh memberikan kesan terhadap penilaian keperibadian calon.