

KODE UNIT : K.661220.007.01

JUDUL UNIT : Mengelola Kewajiban Kontrak Asuransi dan Produk Pialang Asuransi

DESKRIPSI UNIT : Unit ini menjelaskan hasil kinerja, keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengelola persyaratan kontrak termasuk kewajiban yang ditetapkan perundang-undangan dan kode praktek terkait dengan produk asuransi jiwa dan asuransi umum yang ditawarkan pialang asuransi.

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|--|---|
| 1. Menentukan hak dan kewajiban yang sesuai untuk setiap kontrak atau polis | <p>1.1. Syarat dan ketentuan dari semua <i>kontrak, polis-polis, dan rencana pensiun</i> diperiksa dan semua kontrak, <i>Undang-Undang</i> dan persyaratan-persyaratan kode praktek diidentifikasi.</p> <p>1.2. <i>Hak-hak</i> diidentifikasi, kewajiban dan persyaratan undang-undang didokumentasikan agar prosedur yang tepat dapat dikembangkan.</p> |
| 2. Mengembangkan prosedur agar hak, kewajiban dan persyaratan undang-undang dipenuhi | <p>2.1. <i>Kebutuhan sistem</i> yang tepat diidentifikasi, diperiksa dan didokumentasikan untuk memenuhi hak dan kewajiban, persyaratan undang-undang, dan kode praktek dalam tujuan organisasi.</p> <p>2.2. <i>Rencana darurat</i> disiapkan dan didokumentasikan untuk memastikan bahwa hak-hak kontrak, kewajiban dan persyaratan undang-undang terpenuhi dalam hal situasi yang tidak biasa timbul.</p> |
| 3. Menerapkan prosedur untuk memenuhi hak-hak, kewajiban dan persyaratan undang-undang | <p>3.1. <i>Rencana Tindakan</i> diterbitkan sehingga semua bidang yang relevan dijelaskan yang berhubungan dengan prosedur yang diterapkan.</p> <p>3.2. Prosedur dilaksanakan sesuai dengan rencana tindakan.</p> |
| 4. Memonitor kepatuhan dengan hak, kewajiban | <p>4.1. Hak, kewajiban dan persyaratan Undang-undang diperiksa dan dimutakhirkan</p> |

| ELEMEN KOMPETENSI | KRITERIA UNJUK KERJA |
|---|---|
| dan persyaratan undang-undang | <p>secara teratur terhadap syarat dan kondisi dari setiap kontrak asuransi untuk memastikan reliabilitas dan validitas penafsiran.</p> <p>4.2. Prosedur dan proses disempurnakan dalam menanggapi perubahan dalam penafsiran.</p> |
| 5. Menjaga mata uang premi polis asuransi | <p>5.1. <i>Catatan premium</i> secara akurat dimutakhirkan (<i>update</i>) sesuai dengan prosedur organisasi.</p> <p>5.2. Tagihan premi dihasilkan dan ditagihkan sesuai dengan prosedur organisasi dan kewajiban kontrak.</p> <p>5.3. Semua uang yang diterima secara akurat dicatat ke dalam pembukuan sesuai dengan prosedur organisasi.</p> <p>5.4. <i>Prosedur konservasi</i> dilaksanakan dalam batas waktu yang diperlukan dan sesuai prosedur organisasi.</p> |

BATASAN VARIABEL

Konteks variabel

Kontrak, polis dan rencana pensiun mungkin berhubungan dengan:

- Klien.
- Organisasi.
- Tertanggung.
- Peserta.
- Pemegang polis.
- Trustee.

Undang-undang dapat mencakupi tetapi tidak terbatas pada:

- Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Perasuransian.
- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Perpajakan.
- Undang-Undang Perburuhan.

Undang-Undang Lalu Lintas Jalan.

Undang-Undang Penerbangan.

Undang-Undang Ketenagakerjaan.

Undang-Undang Dana Pensiun.

Hak-hak, dapat mencakupi tetapi tidak terbatas pada:

Hak menerima layanan dari pialang asuransi.

Hak memperoleh akses informasi dan penjelasan dari pialang asuransi.

Hak memperoleh premi tepat waktu dari klien.

Kebutuhan sistem dapat meliputi:

Anggaran.

Proses hemat biaya.

Sistem elektronik.

Sistem manual.

Kualitas.

Rencana darurat, dapat mencakupi tetapi tidak terbatas pada:

Sebuah langkah yang perlu dilakukan bila terjadi sebuah peristiwa tidak biasa.

Siapa yang berhak dan bertanggung jawab melakukan langkah ini.

Sistem pelaporan tindakan.

Pihak yang melakukan pemeriksaan tindakan.

Perbaikan dan pencegahan yang perlu dilakukan di waktu mendatang.

Rencana aksi dapat meliputi:

Akuntansi.

Perwakilan resmi.

Cabang.

Layanan pelanggan.

Pelanggan.

Lembaga keuangan lainnya.

Ditinjau akan mencakup langkah-langkah pro-aktif dan reaktif untuk:

Menangani keluhan pelanggan.

Mematuhi undang-undang.

Menilai tren pasar.

Catatan premium, dapat mencakupi tetapi tidak terbatas pada:

Data besaran premi yang dibayar klien.

Data besaran premi yang menjadi hak perusahaan asuransi.

Data tanggal dan batas waktu pembayaran premi diterima dari klien dan diteruskan kepada perusahaan asuransi.

Data premi yang belum dibayar oleh klien kepada pialang asuransi.

Data premi yang belum dibayar kepada perusahaan asuransi oleh pialang asuransi.

Prosedur konservasi meliputi:

Intervensi agen / kantor.

Ketentuan non-penyitaan.

Peralatan dan Perlengkapan

Peralatan:

Komputer.

Alat menyimpan data.

Alat – alat tulis.

Printer.

Perlengkapan:

Jaringan internet.

Kertas kerja.

Peraturan yang diperlukan

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian.

Peraturan Pemerintah Nomor 77 tahun 1992 tentang Dana Pensiun Lembaga Keuangan.

Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian.

3.4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 30/PMK.010/2010 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Bagi Lembaga Keuangan Non Bank.

3.5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 168/PMK.010/2010 Tentang Pemeriksaan Perusahaan Perasuransian.

Keputusan Menteri Keuangan Nomor 423/KMK/2003 tentang Pemeriksaan Perusahaan Perasuransian.

Keputusan Menteri Keuangan Nomor 425/KMK/2003 tentang Perizinan dan Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Penunjang Usaha Asuransi.

Peraturan Ketua Bapepam-LK Nomor:PER-01/BL/2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Penetapan Prinsip Mengenal Nasabah Bagi Perusahaan Perasuransian.

Norma dan standar

Pedoman *Good Corporate Governance* Perusahaan Pialang Asuransi dan Pialang Reasuransi.

Standard Operating Procedures Asosiasi Perusahaan Pialang Asuransi dan Reasuransi Indonesia.

Kode Etik Profesi dan Perilaku Ahli Pialang Asuransi dan Reasuransi Indonesia.

PANDUAN PENILAIAN

Konteks penilaian

Tahapan yang dilalui sejak proses awal dan dibuktikan dengan keterampilan dan kemampuan untuk mengidentifikasi dan melaksanakan pekerjaan sesuai pedoman dan prosedur diikuti dengan pengembangan dan pemeliharaan kompetensi pribadi dalam tugas pekerjaan di lingkungan tempat bekerja.

Dalam tahapan berikutnya mencakupi pengelolaan terhadap permintaan khusus yang timbul sebagai akibat dari penawaran kontrak asuransi yang diterapkan perusahaan asuransi umum maupun asuransi umum jiwa serta dari berbagai bentuk organisasi besar/kecil dan para pelanggan yang beragam jenis kebutuhannya.

Persyaratan kompetensi

Tidak terdapat unit kompetensi yang dipersyaratkan dalam melakukan unit ini.

Pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan,

Pengetahuan yang diperlukan:

Persyaratan kepatuhan sektor industri.

Organisasi kebijakan, prosedur, pedoman *Underwriting* dan otoritas.

Reasuransi.

Hukum umum yang relevan, sistem hukum dan prosedur, kode praktek.

Keterampilan yang diperlukan:

Keterampilan komunikasi yang sangat dikembangkan untuk:

Menentukan dan mengkonfirmasi informasi, menggunakan teknik mendengarkan pertanyaan dan aktif.

Menulis prosedur yang jelas.

Bekerja sama dengan orang lain, berbagi informasi, mendengarkan dan memahami.

Penggunaan bahasa dan konsep-konsep yang tepat untuk perbedaan budaya.

Berhitung dan kemampuan Teknologi Informasi untuk:

Melakukan perhitungan terkait untuk mencapai hasil yang dibutuhkan.

Menggunakan aplikasi komputer (pengolah kata, spreadsheet, *database*, sistem tujuan khusus komputer) untuk membantu dalam mencapai hasil yang dibutuhkan.

Akses dan catatan pembaruan elektronik.

Akses informasi berbasis web layanan.

Keterampilan keaksaraan berkembang dengan baik untuk membaca dan menafsirkan dokumentasi dari berbagai sumber dan merekam dan mengkonsolidasikan informasi terkait yang relevan dan untuk interpretasi kebijakan dan aplikasi.

Penelitian dan analisis keterampilan untuk mengakses dan menafsirkan informasi yang relevan.

Keterampilan interpersonal.

Keterampilan berorganisasi, termasuk kemampuan untuk membuat rencana dan urutan kerja.

Sikap kerja yang diperlukan

Disiplin dalam melaksanakan tugas.

Menjaga kerahasiaan (*confidentiality*) data klien.

Cermat dan teliti pada informasi yang diperiksa dan disajikan atau dokumen yang dihasilkan.

Siap melakukan perjalanan jauh dan bekerja pada jam-jam yang tidak tentu.

Sabar dan mampu bekerja dalam tekanan pekerjaan.

Aspek kritis

Bukti kemampuan untuk:

Menafsirkan dan mengelola persyaratan kepatuhan yang berkaitan dengan kontrak asuransi.