

**KODE UNIT : K.661220.008.01**

**JUDUL UNIT : Memenuhi dan Mengelola Persyaratan Kepatuhan Usaha Pialang Asuransi yang Terkait dengan Perundang-undangan, Peraturan, Pedoman, dan Prosedur Organisasi**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit ini menjelaskan pengetahuan, ketrampilan, dan sikap yang diperlukan untuk menerapkan prosedur industri dan organisasi, pedoman, kebijakan dalam konteks pekerjaan sehari-hari serta mengelola pelaksanaan praktek kepatuhan, prosedur dan sistem bisnis pialang asuransi. Termasuk dalam kegiatan ini pelatihan pengembangan profesional untuk memelihara dan mentransfer pengetahuan ke dalam praktek sehingga dipastikan bahwa persyaratan perundang-undangan dan peraturan yang terkait teridentifikasi dan dipatuhi.

<b>ELEMEN KOMPETENSI</b>	<b>KRITERIA UNJUK KERJA</b>
1. Mengidentifikasi pedoman dan prosedur terkait serta persyaratan kepatuhan	<p>1.1. Pemutakhiran checklist prosedur operasi diperiksa dan dipelihara.</p> <p>1.2. <i>Persyaratan hukum, perundang-undangan, peraturan, prosedur dan pedoman pialang</i> diidentifikasi dan didokumentasikan.</p> <p>1.3. Persyaratan kepatuhan diidentifikasi dan dianalisa untuk diimplementasikan.</p> <p>1.4. Pemutakhiran daftar persyaratan operasional wajib dipelihara dan diamati termasuk persyaratan pelaporan dan batas waktu.</p> <p>1.5. Persyaratan kepatuhan terhadap ketepatan, kehandalan pemutakhiran informasi diidentifikasi dan disusun dalam bentuk yang sesuai untuk dianalisa dan diperbarui secara rutin setiap tahun atau sebagai amandemen.</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
2. Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan pedoman dan prosedur	<p>2.1. <i>Tugas</i> dilaksanakan sesuai dengan kebijakan organisasi, pedoman, dan prosedur tertentu.</p> <p>2.2. Peraturan, kode dan prosedur yang ditetapkan dalam pedoman kepatuhan organisasi serta kaitannya dengan penyediaan informasi dipatuhi.</p> <p>2.3. Kode etik profesi pialang asuransi dan praktek asuransi dipergunakan untuk memandu pendekatan etis dalam praktek kerja dan pengambilan keputusan.</p> <p>2.4. Bantuan dalam klarifikasi penerapan pedoman, prosedur dan perundang-undangan dipersiapkan dari <i>personil yang tepat</i>.</p>
3. Mengembangkan dan memelihara kompetensi pribadi dalam tugas pekerjaan.	<p>3.1. Kebutuhan terhadap pelatihan dan pencapaian tujuan diidentifikasi, diriviu dan ditetapkan secara teratur dalam waktu tertentu.</p> <p>3.2. Kompetensi, persyaratan perijinan dan kewenangan diklarifikasi dan diperiksa.</p> <p>3.3. Kesempatan pengembangan profesi yang mencerminkan kebutuhan dan pencapaian tujuan diperiksa dan diselesaikan dalam rentang waktu yang disepakati.</p>
4. Mengevaluasi faktor kepatuhan dan menentukan penilaian risiko	<p>4.1. <i>Dampak</i> dari persyaratan terhadap pialang diidentifikasi.</p> <p>4.2. Wilayah kerja berisiko dari pialang yang tidak termasuk dalam kepatuhan diidentifikasi dan dievaluasi terhadap intensitas dan <i>kemungkinan</i> terjadi.</p> <p>4.3. Faktor risiko kepatuhan dievaluasi dalam konteks <i>kemampuan penanggulangan</i> oleh organisasi.</p>
5. Menetapkan strategi kepatuhan	<p>5.1. Pihak <i>pemangku kepentingan</i> yang terkait dengan strategi kepatuhan dan penerapannya diidentifikasi.</p> <p>5.2. Cara <i>sistematis</i> strategi kepatuhan</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>diidentifikasi dan ditetapkan.</p> <p>5.3. Perbedaan biaya manfaat ditinjau dan ditetapkan untuk penerapannya.</p> <p>5.4. Strategi yang ada diidentifikasi dan ditinjau.</p> <p>5.5. <i>Strategi alternatif</i> diidentifikasi dan dinilai dalam konsultasi dengan para pemangku kepentingan.</p> <p>5.6. Strategi yang paling sesuai ditetapkan.</p>
6. Menetapkan kebutuhan sumber daya untuk tujuan kepatuhan	<p>6.1. Sumber daya teknis yang diperlukan untuk tujuan kepatuhan diidentifikasi dan dicari sumbernya.</p> <p>6.2. Persyaratan personil untuk pengoperasian program kepatuhan ditentukan dan staf yang sesuai ditugaskan atau direkrut sebagaimana mestinya.</p> <p>6.3. Persyaratan kepatuhan untuk setiap peran dalam organisasi diidentifikasi dan didokumentasikan.</p> <p>6.4. Standar pelatihan minimum untuk semua personil diidentifikasi dan <i>program pelatihan</i> dikembangkan bersama dengan personil yang tepat.</p> <p>6.5. Persyaratan dipastikan oleh staf pengawasan dan pemantauan proses, dipatuhi oleh staf.</p>
7. Menerapkan dan memelihara sistem kepatuhan	<p>7.1. Ketentuan mengenai peraturan dimasukkan ke dalam prosedur operasional.</p> <p>7.2. Sistem dokumentasi dan komunikasi yang memastikan kepatuhan dikembangkan.</p> <p>7.3. Praktek dan prosedur pialang tentang kepatuhan diperiksa.</p> <p>7.4. Praktek yang belum dipatuhi diidentifikasi dan ditetapkan tolok ukur untuk diperbaiki.</p> <p>7.5. Ketidakteraturan, hal yang belum dipatuhi, dan pelanggaran segera</p>

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<p>diidentifikasi dan dipahami.</p> <p>7.6. Bagian yang diperbaiki dalam sistem diidentifikasi melalui konsultasi dengan staf dan rekomendasi ditetapkan untuk <i>personil yang tepat</i>.</p> <p>7.7. Proses pelaporan pelanggaran hukum dan peraturan didokumentasikan.</p> <p>7.8. Dokumentasi operasional, dan sistem komunikasi yang dilaksanakan dan diperiksa untuk kesinambungan.</p> <p>7.9. Persyaratan kepatuhan baru diintegrasikan ke dalam sistem kerja yang diperlukan.</p>
8. Memastikan persyaratan kewajiban pelaporan dipenuhi	<p>8.1. <i>Persyaratan pelaporan</i> diidentifikasi dan ditetapkan rentang waktu untuk melaporkan.</p> <p>8.2. Pedoman organisasi untuk menyiapkan kewajiban pelaporan diakses dan disiapkan oleh <i>staf terkait</i>.</p> <p>8.3. Laporan wajib disusun sesuai dengan pedoman organisasi dan persyaratan hukum.</p> <p>8.4. Laporan wajib diperiksa untuk kepatuhan.</p> <p>8.5. Penyampaian laporan wajib dikonfirmasi dengan pihak yang berkepentingan.</p>

#### BATASAN VARIABEL

Konteks variabel

*Persyaratan hukum, perundang-undangan, peraturan, prosedur dan pedoman pialang* dapat mencakupi tetapi tidak terbatas pada:

Standard Operating Procedures Asosiasi Perusahaan Pialang Asuransi dan Reasuransi Indonesia.

Undang-Undang Perlindungan Kosumen.

Undang-Undang Perasuransian.

Undang-Undang Industri.

Undang-Undang Ketenagakerjaan.  
Undang-Undang Perpajakan.  
Pedoman praktek terbaik.  
Kode praktek organisasi.  
Prosedur penanganan keluhan.  
Standar layanan pelanggan.  
Program magang.  
Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.  
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.  
Kode etik pialang asuransi dan pialang reasuransi.  
Undang-Undang Ketenagakerjaan.  
Program pelatihan.

*Tugas* dapat meliputi:

Acuan kerja pialang.  
Administrasi klaim atau polis.  
Layanan awal pelanggan.  
Administrasi internal dan dukungan.

*Personil yang tepat* dapat meliputi:

Rekan sekerja.  
Petugas kepatuhan.  
Para manajer atau pengawas.  
Pialang senior atau staf manajemen.

*Dampak* mengacu pada:

Efek terhadap bisnis.

*Kemampuan penanggulangan* mengacu pada:

Kemungkinan peristiwa tertentu atau aktivitas- non-kepatuhan.

*Pemangku kepentingan* mungkin termasuk:

1.6.1. Auditor. 1.6.2.  
Petugas kepatuhan.  
1.6.3. Konsultan. 1.6.4.  
Divisi operasi. 1.6.5.  
Perusahaan induk. 1.6.6.  
Kantor pajak.

*Sistematis* dapat mencakupi tetapi tidak terbatas pada: 1.7.1. Sistem teknologi informasi.

1.7.2. Sistem manajemen.

1.7.3. Kebijakan dan prosedur.

*Strategi alternatif* dapat mencakupi:

1.8.1. Kepatuhan terkait sistem manajemen informasi. 1.8.2.

Dokumentasi persyaratan kepatuhan terkait dengan pialang. 1.8.3.

Magang dan proses pelatihan yang terkait dengan manajemen kepatuhan.

1.8.4. Proses ketidaksesuaian atau pelanggaran manajemen. 1.8.5.

Menjaga sistem pencatatan untuk manajemen kepatuhan. 1.8.6.

Spesifikasi akuntabilitas manajemen kepatuhan / tanggung jawab pialang.

*Program pelatihan* dapat mencakupi:

Pelatihan kepatuhan mekanisme keluhan pelanggan proses penyelesaian sengketa.

*Persyaratan pelaporan* dapat mencakupi:

Laporan kepada badan pemerintah untuk mendapatkan persetujuan.

## Peralatan dan Perlengkapan

Peralatan:

Komputer.

Alat menyimpan data.

Alat – alat tulis.

Printer.

Alat komunikasi.

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.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 78/PMK.05/2007 tentang Penilaian Kemampuan dan Kepatutan Bagi Direksi dan Komisaris Perusahaan Perasuransian.

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

3.6. 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-04/BL/2009 tanggal 24 April 2009 tentang Pedoman Penilaian Kemampuan dan Kepatutan Bagi Direksi dan Komisaris Perusahaan Perasuransian.

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

Proses awal sejak dari penerimaan bisnis baik klien baru maupun bisnis penetrasi sesuai dengan prosedur termasuk jangka waktu yang ditetapkan untuk dipenuhi. Pemahaman terhadap pengelolaan prosedur dan peraturan yang terkait dengan bisnis pialang asuransi dan selalu mengikuti perkembangan terkini terhadap perubahan kebijakan regulator di bidang keuangan, hukum dan industri. Kinerja sebagai pialang yang mempunyai pengetahuan dan keterampilan memadai untuk mengelola penerapan praktek kepatuhan, sistem dan prosedur dalam kegiatan bisnis pialang asuransi dan memastikan segala peraturan perundang-undangan dan pelaporan wajib dipatuhi.

### Persyaratan kompetensi

Tidak terdapat persyaratan kompetensi yang dibutuhkan untuk unit ini.

### Pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan,

#### Pengetahuan yang diperlukan:

Asuransi umum dan asuransi jiwa serta kode etik pialang asuransi dan pialang.

Reasuransi.

Perundang-undangan dan persyaratan hukum terkait.

Prosedur dan kebijakan organisasi.

Posisi pasar industri terkait.

Persyaratan kepatuhan untuk organisasi dan industri.

Hukum, sistem hukum dan prosedur, kode praktek.

Mengelola dan menerapkan prosedur operasional untuk memenuhi.

Persyaratan kepatuhan dari industri jasa keuangan dan peraturan perundang-undangan lainnya.

Menafsirkan dan mematuhi kebijakan organisasi dan prosedur, undang-undang yang relevan dan kode etik pialang asuransi.



Melakukan pekerjaan dalam lingkungan layanan pelanggan berkualitas.

Keterampilan yang diperlukan:

Keterampilan komunikasi untuk:

Menentukan dan mengkonfirmasi informasi, menggunakan teknik mendengarkan pertanyaan aktif.

Menjadi penghubung dengan orang lain, berbagi informasi, mendengarkan dan memahami.

Menyiapkan komunikasi tertulis dengan jelas.

Bernegosiasi dengan klien dan pihak lain.

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

Berhitung dan kemampuan Teknologi Informasi untuk:

Melakukan perhitungan terkait untuk mencapai hasil yang dibutuhkan.

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

Mengakses dan memutakhirkan catatan rekaman secara elektronik mengakses informasi berbasis layanan web.

Keterampilan membaca, menulis dan menginterpretasikan dokumentasi dari berbagai sumber serta merekam dan mengkonsolidasikan informasi terkait keterampilan melakukan riset dan analisis untuk mengakses dan menafsirkan informasi yang terkait.

Keterampilan interpersonal.

Keterampilan berorganisasi, termasuk kemampuan 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 atau bekerja pada jam-jam yang tidak tentu.

Sabar dan mampu bekerja dalam tekanan pekerjaan

Aspek kritis

Bukti kemampuan untuk:

Menerapkan prosedur operasional untuk memenuhi persyaratan kepatuhan dari industri jasa keuangan dan peraturan perundang-undangan lainnya.

Menafsirkan dan mematuhi kebijakan organisasi dan prosedur, undang-undang yang relevan dan kode etik pialang asuransi.