



# Persatuan Pengguna Pulau Pinang Consumers Association of Penang

檳城消費人協會 பினாங்கு பயனீட்டாளர் சங்கம்

10 Jalan Masjid Negeri, 11600 Pulau Pinang, Malaysia  
Tel: 604-8299511 Fax: 604-8298109  
email: consumerofpenang@gmail.com

Websites:  
[www.consumer.org.my](http://www.consumer.org.my)

**Surat Kepada Pengarang**

**17 Januari 2017**

## **PAKEJ INSURANS MELALUI TELEMARKETING**

Persatuan Pengguna Pulau Pinang (CAP) ingin mengemukakan kepada orang ramai mengenai isu polisi insurans melalui telemarketing.

Berdasarkan kepada aduan yang diterima oleh pihak kami, kami mendapati ramai pengguna terperangkap dalam perangkap tanpa mengetahui membeli polisi insurans yang dipromosikan melalui telemarketing.

Berdasarkan kepada aduan ini, CAP telah membawa perkara ini kepada Bank Negara Malaysia (BNM) untuk menyatakan bahawa kami percaya bahawa syarikat insurans tidak seharusnya dibenarkan untuk menjual polisi insurans melalui telemarketing disebabkan oleh alasan yang berikut:-

- Pengguna ditekan untuk bersetuju membeli polisi insurans.
- Jawapan yang tidak menyatakan pendapat mungkin dianggap sebagai satu bentuk perjanjian.
- Pengguna tidak menerima polisi mereka; oleh sebab itu tidak mengetahui bahawa mereka “dilindungi”.

Bagaimanapun, walaupun kami mengemukakan kebimbangan kami, BNM jelas menyatakan bahawa polisi insurans melalui telemarketing dibenarkan dan sah di sisi undang-undang.

BNM juga meyakinkan kami melalui surat bahawa polisi insurans melalui telemarketing tidak boleh dilakukan berasaskan “apa sahaja”. Terdapat beberapa perkara yang perlu dipatuhi oleh pihak syarikat insurans dan telemarketer seperti:

- Telemarketer ketika mempromosikan polisi insurans mestilah menyediakan maklumat utama termasuklah nama produk, ciri-ciri, syarikat insurans penaja jamin, manfaat dan perlindungan, kaedah bayaran premium dan kesan kegagalan membayar.
- Telemarketer tidak boleh mengandaikan pengguna mahu membeli produk yang dijual. Mereka mestilah mendapatkan persetujuan pengguna sebelum mereka boleh mempertimbangkan penjualan polisi insurans.
- Syarikat insurans mesti menghantar kepada pengguna salinan Lembaran Pendedahan Produk (PDS) bersama dengan kontrak polisi untuk produk insurans (polisi insurans).
- Terdapat tempoh 15 hari untuk “penelitian” selepas penyerahan polisi untuk mengembalikan polisi kepada syarikat insurans (menolak polisi) dan mendapatkan kembali bayaran premium yang telah pun dibayar. Memberitahu syarikat insurans jika polisi insurans anda tiba dalam tempoh yang ditetapkan oleh telemarketer.

Akhir sekali, kami menasihati pengguna untuk bercakap dengan jelas ketika perbualan melalui telemarketing. Memandangkan tiada kontrak bertulis diperlukan bagi penjualan polisi insurans, perbualan melalui telemarketing itu sendiri menjadi kontrak yang mengikat dengan undang-undang antara anda dan syarikat insurans. Jika pertikaian timbul antara dua pihak, perbualan melalui telemarketing akan dirujuk. Jika anda tidak mahu membeli polisi insurans, katakan “Tidak”, dengan tegas.

**S. M. Mohamed Idris**  
**Presiden**  
**Persatuan Pengguna Pulau Pinang**