

KOD ETIKA PERNIAGAAN EJEN KORPORAT AMANAHRAYA

Pengenalan

Kod Etika ini adalah bertujuan menzahirkan Etika Perniagaan yang tinggi yang didukung oleh setiap Ejen Korporat yang dilantik oleh AmanahRaya. Kod ini mencerminkan komitmen AmanahRaya dan Ejen Korporat ke arah matlamat tersebut. Kod ini adalah sebahagian daripada usaha menyeluruh AmanahRaya untuk melindungi dan mempertingkatkan integriti bagi aktiviti-aktiviti promosi dan jualan produk dan perkhidmatan AmanahRaya yang dijalankan oleh Ejen Korporat AmanahRaya.

Promosi dan jualan oleh Ejen Korporat merujuk kepada pemasaran produk AmanahRaya secara terus kepada Pelanggan yang kebiasaannya diadakan di kediaman Pelanggan atau kediaman orang lain, di tempat kerja atau lain-lain tempat selain daripada lokasi kekal peruncitan AmanahRaya. Aktiviti-aktiviti ini lazimnya dilakukan melalui penerangan atau penyampaian maklumat produk oleh Ejen Korporat.

Kekuatan jualan langsung terletak kepada tradisinya yang bebas dan komitmen industri jualan langsung kepada sistem pasaran bebas. Walaupun begitu, setiap Ejen Korporat faham bahawa kebebasan perniagaan ini membawa bersamanya satu obligasi untuk mengambil berat bukan sahaja kesejahteraan kepada mereka tetapi juga kepada masyarakat umum dan industri secara keseluruhannya. Kod Etika Perniagaan ini merangkumi perkara-perkara berkaitan prosidur dan amalan promosi dan jualan yang dijalankan oleh Ejen Korporat serta menggariskan prinsip-prinsip asas bagi membimbing semua Ejen Korporat AmanahRaya.

Ejen Korporat adalah komited untuk mematuhi Kod-Kod ini bagi memastikan tahap integriti yang tinggi dan tatacara perniagaan yang beretika ketika berurusan dengan Pelanggan oleh Ejen Korporat serta Jurujual mereka, secara individu dan bersama, dan juga ketika berurusan dengan Ejen Korporat AmanahRaya yang lain di dalam persaingan yang sihat.

Ejen Korporat hendaklah menggunakan Kod ini sebagai Garispanduan Etika bersama dengan Polisi-Polisi mereka dalam menjalin perhubungan perniagaan dengan AmanahRaya dan juga menggunakan Kod ini berdasarkan pertimbangan terbaik mereka. Semua kakitangan mereka mestilah berkelakuan sewajarnya dan berusaha untuk tidak dilihat seolah-olah berkelakuan tidak baik.

Takrif

AmanahRaya merujuk kepada Amanah Raya Berhad dan anak-anak syarikatnya.

Ejen Korporat merujuk kepada mana-mana individu atau badan yang dilantik oleh AmanahRaya melalui surat perlantikan dan / atau perjanjian bagi mempromosi dan menjual produk dan perkhidmatan AmanahRaya melalui perhubungan jualan persendirian yang juga termasuk perhubungan melalui *telemarketing* dan / atau mel.

Pentadbir Kod merujuk kepada AmanahRaya / *Chief Marketing Officer* untuk memantau kepatuhan Ejen Korporat kepada Kod Etika Perniagaan dan menyelesaikan aduan di bawah Kod ini.

Pelanggan merujuk kepada mana-mana individu atau badan di mana aktiviti promosi dan jualan ditujukan untuk maksud mempromosikan pembelian atau penggunaan produk dan perkhidmatan AmanahRaya.

Tawaran merujuk kepada apa-apa rundingan kepada / atau komunikasi atau interaksi dengan Pelanggan oleh Ejen Korporat samada secara bertulis atau lisan, secara terus atau secara *telemarketing* atau mel dan / atau jualan produk AmanahRaya yang terhasil daripadanya.

Produk merujuk kepada produk dan perkhidmatan AmanahRaya yang dibenarkan oleh AmanahRaya untuk dipromosi dan dijual oleh Ejen Korporat.

Jurujual merujuk kepada mana-mana individu yang dilantik atau bekerja oleh Ejen Korporat untuk menjual produk AmanahRaya.

Hostess merujuk kepada mana-mana pihak yang menganjurkan majlis atau Penganjur majlis di mana Ejen Korporat dijemput mempromosikan produk AmanahRaya.

Kod Etika Perniagaan

Skop

Tujuan Kod ini adalah supaya semua Ejen Korporat menitikberatkan sifat bertanggungjawab terhadap Pelanggan dan terhadap masyarakat umum. Kod ini diterimapakai kepada amalan-amalan promosi dan jualan yang digunakan dalam pemasaran produk dan merujuk hanya kepada perhubungan Ejen Korporat dan Jurujual mereka dengan Pelanggan yang membeli produk-produk tersebut.

Kod Etika ini bukan bertujuan dan tidak mewujudkan kontrak pekerjaan antara Ejen Korporat dengan AmanahRaya, dan tidak juga menjamin bahawa perkhidmatan mereka dengan AmanahRaya akan diteruskan selagi mereka mematuhi dasarnya.

Prinsip Asas

Semua Ejen Korporat dikehendaki mematuhi prinsip persaingan yang adil yang diterima umum dalam perniagaan serta memberikan penekanan terhadap:

- Terma-terma tawaran dan kaedah serta bentuk kontrak dengan Pelanggan;
- Kaedah penyampaian dan demonstrasi serta informasi mengenai produk;
- Memenuhi obligasi yang timbul daripada tawaran atau operasi yang berkaitan dengannya

termasuk khidmat jualan (sebelum dan selepas jualan).

Kod ini mencerminkan ikrar semua Ejen Korporat untuk menjalankan aktiviti mereka dengan mematuhi Polisi-Polisi AmanahRaya yang diterimapakai mereka dan undang-undang Malaysia.

Kod ini adalah ukuran kepada peraturan yang dikawal selia sendiri oleh Ejen Korporat. Ianya bukanlah suatu undang-undang dan obligasinya mungkin memerlukan integriti dan tingkah laku beretika yang melangkaui keperluan undang-undang. Ketidakpatuhan Kod tidak akan mengakibatkan apa-apa tanggungjawab sivil ke atas Ejen Korporat yang berkenaan.

Peruntukan-peruntukan dalam Kod akan kekal diterimapakai dalam semua urusan atau transaksi yang dilakukan semasa mereka menjadi Ejen Korporat. Bagaimanapun Ejen Korporat tidak lagi terikat dengan Kod ini apabila perkhidmatan mereka sebagai Ejen Amanahraya ditamatkan atau diberhentikan.

Semua Ejen Korporat yakin bahawa urusan-urusan mereka adalah dijalankan pada tahap yang melangkaui tahap minima yang dikehendaki oleh undang-undang dan menyakini bahawa integriti dan kepuasan hati Pelanggan adalah dua objektif yang paling bernilai bagi mereka.

Ejen Korporat akan secara sukarela mengambil tanggungjawab terhadap Pelanggan mereka berkaitan dengan kaedah jualan yang adil dan nilai produk yang ditawarkan serta akan mengambil semua langkah perlu bagi memastikan Pelanggan berpuas hati.

Semua Ejen Korporat faham tanggungjawab mereka untuk memaklumkan sepenuhnya kepada Jurujual mereka tentang ciri-ciri produk yang ditawarkan bagi membolehkan mereka menyampaikan semua maklumat yang diperlukan oleh Pelanggan.

Tanggungjawab Ejen Korporat

Ketepatan Terma Tawaran

Artikel 1. Terma-terma berkaitan tawaran hendaklah jelas supaya Pelanggan tahu perihal sebenar apa yang ditawarkan dan komitmen yang terlibat dalam membuat pembelian, terutamanya mengenai penyampaian maklumat berkaitan harga, perkhidmatan dan terma bayaran hendaklah dilakukan secara tepat dan benar.

Identiti Ejen Korporat

Artikel 2. Nama penuh, alamat perniagaan dan nombor telefon Ejen Korporat atau Jurujual mereka serta apa-apa maklumat lain yang diperlukan hendaklah diberikan dalam semua dokumen jualan atau penulisan jualan yang diedarkan kepada Pelanggan bagi membolehkan Pelanggan kekal berhubungan secara terus dengan Ejen Korporat. Dokumen jualan dan mana-mana penulisan jualan yang hanya mempunyai alamat perniagaan atau alamat peti surat tidak diterima.

Artikel 3. Semua Ejen Korporat hendaklah memperkenalkan diri mereka dengan segera dan

jujur kepada bakal Pelanggan, memberitahu maksud kedatangan mereka kepada Pelanggan dan memperkenalkan AmanahRaya yang mana mereka bersekutu serta produk-produk yang dibenarkan mereka berurusniaga. Nama dan nombor telefon Ejen Korporat hendaklah dimasukkan dalam mana-mana dokumen jualan yang diberikan kepada Pelanggan. Dalam pelan jualan berkumpulan, Ejen Korporat hendaklah memberitahu secara jelas tujuan acara diadakan kepada *Hostess* dan bakal Pelanggan mereka.

Penyampaian Tawaran

Artikel 4. Ejen Korporat hendaklah mengambil segala usaha untuk membantu Pelanggan menilai perihal produk yang dijual. Promosi dan jualan hendaklah diatur dan dijalankan supaya tidak:

- a. Mengeksploitasi nama dan logo AmanahRaya tanpa kebenaran, atau
- b. Menimbulkan kekeliruan dalam fikiran Pelanggan, atau
- c. Menyalahguna kepercayaan yang diberikan Pelanggan, atau
- d. Mengeksploitasi kekurangan pengalaman dan pengetahuan Pelanggan.

Penerangan dan penyampaian maklumat tentang produk yang ditawarkan hendaklah tepat dan lengkap terutamanya yang berkaitan dengan harga perkhidmatan dan jika fikirkan perlu, berkaitan dengan terma bayaran dan penyampaian perkhidmatan sepertimana yang dijelaskan dalam polisi AmanahRaya dan apa-apa perjanjian bertulis antara AmanahRaya dan Ejen Korporat tersebut.

Maklumat

Artikel 5. Apabila Ejen Korporat menyedari bahawa Pelanggan menghadapi masalah memahami maksud sebenar apa-apa aspek tawaran dan jualan secara am, mereka hendaklah apabila perlu, memberikan penjelasan yang dikehendaki atau memberikan masa kepada Pelanggan untuk mendapatkan bantuan untuk memahami sebelum pembelian produk AmanahRaya dilakukan. Penerangan tentang produk hendaklah seboleh mungkin adalah sebagaimana yang dikehendaki oleh Pelanggan tersebut. Ejen Korporat hendaklah pada masa jualan dibuat memberitahu semua aspek tentang prosedur dan kehendak AmanahRaya kepada Pelanggan semasa pembelian produk tersebut dilakukan.

Eksklusif

Artikel 6. Ejen Korporat tidak boleh menjalinkan kerjasama / usahasama dengan pesaing AmanahRaya dalam penawaran produk yang sama.

Operasi Ejen Korporat

Menghormati Privasi Pelanggan

Artikel 7. Jualan hendaklah tidak menjadi gangguan kepada Pelanggan. Hak Pelanggan untuk menolak perbincangan lanjut hendaklah dihormati. Hubungan samada secara peribadi atau melalui telefon hendaklah dilakukan pada waktu yang bersesuaian.

Jujur dan Adil

Artikel 8. Ejen Korporat tidak boleh menyalahgunakan kepercayaan Pelanggan atau mengeksploitasi kekurangan pengalaman atau pengetahuan mereka atau menimbulkan perasaan tahyul atau ketakutan yang mana meletakkan tekanan tidak sepatutnya kepada Pelanggan.

Ikhlas

Artikel 9. Ejen Korporat tidak dibenarkan semasa membuat penyampaian jualan atau selepas selesai jualan dengan mana-mana Pelanggan membuat apa-apa kenyataan atau mengambil apa-apa tindakan secara langsung atau secara andaian, pengabaian, membuat telahan atau menokok tambah maklumat yang boleh mengelirukan Pelanggan berkaitan dengan terma-terma tawaran produk.

Artikel 10. Ejen Korporat hendaklah memberikan jawapan yang tepat dan jelas kepada soalan-soalan berkaitan produk dan tawaran yang diberikan.

Testimoni dan Endosmen

Artikel 11. Ejen Korporat atau mana-mana Jurujual mereka tidak boleh merujuk apa-apa testimoni atau endosmen yang:

- a. Tidak benar atau tidak berkaitan dengan produk;
- b. Tidak digunakan atau sebaliknya tidak digunapakai lagi;
- c. Digunakan untuk produk selain daripada produk di mana testimoni atau endosmen asalnya digunakan;
- d. Digunakan dengan apa-apa cara yang boleh mengelirukan Pelanggan (contohnya secara palsu menyatakan kepuasan hati Pelanggan terdahulu).

Perbandingan dan Persaingan Adil

Artikel 12. Ejen Korporat tidak boleh menggunakan perbandingan yang berkemungkinan mengelirukan dan bercanggah dengan prinsip persaingan yang adil. Asas perbandingan hendaklah dipilih secara adil dan hendaklah berdasarkan kepada fakta yang boleh disokong.

Artikel 13. Ejen Korporat tidak boleh memperkecilkan mana-mana firma atau produk secara langsung atau secara telahan. Bagaimanapun, perbandingan yang tepat dan jujur adalah diterima.

Artikel 14. Ejen Korporat tidak boleh mempengaruhi mana-mana Pelanggan untuk membatalkan pembelian produk daripada AmanahRaya atau daripada mana-mana Ejen Korporat AmanahRaya yang lain.

Artikel 15. Ejen Korporat tidak boleh mengambil peluang yang tidak adil ke atas nama baik perniagaan atau simbol lain-lain firma atau produk mereka.

Artikel 16. Ejen Korporat tidak boleh mengelirukan atau sebaliknya menimbulkan kekeliruan dalam fikiran Pelanggan terhadap identiti, kempen promosi atau tanda perniagaan AmanahRaya dan pesaing-pesaingnya.

Artikel 17. Ejen Korporat hendaklah memastikan bahawa semua komunikasi berkaitan terma-terma tawaran adalah dalam tulisan yang jelas dan mudah difahami.

Artikel 18. Ejen Korporat hendaklah memberikan maklumat-maklumat yang tepat dan jujur kepada Pelanggan berkaitan dengan:

- Ciri-ciri produk;
- Harga;
- Lain-lain terma pembelian;
- Perkhidmatan selepas jualan (jika ada);
- Pengiktirafan atau kelulusan rasmi berkaitan produk yang ditawarkan;
- Lain-lain maklumat yang perlu diberikan kepada Pelanggan.

Pemberian Perkhidmatan

Artikel 19. Ejen Korporat hendaklah melayani urusan pembelian oleh Pelanggan tepat pada waktunya dan secara profesional.

Pemantauan AmanahRaya

Artikel 20. Setiap tujuan penganjuran majlis atau apa-apa yang berkaitan dengan pengendalian perniagaan yang melibatkan produk AmanahRaya oleh Ejen Korporat bersama *Hostess* hendaklah dalam makluman AmanahRaya / Pentadbir Kod.

Akaun dan Kewangan

Artikel 21. Ejen Korporat hendaklah membuat pengakuan terima (melainkan Ejen Korporat telah diberi kebenaran oleh AmanahRaya untuk membuat pengakuan penerimaan atas namanya sendiri) dan menyelenggarakan satu akaun yang lengkap bagi semua penerimaan wang atau langganan yang diterima dari Pelanggan berkaitan dengan jualan produk yang mereka lakukan.

Ejen Korporat hendaklah membuat penyerahan segera kepada AmanahRaya berkenaan semua dokumen atau wang dari Pelanggan bagi semua produk yang dijual oleh mereka.

Kerahsiaan Perhubungan dan Transaksi

Artikel 22. Kerahsiaan perhubungan dan urusanniaga antara Ejen Korporat dan Pelanggan mereka hendaklah menjadi keutamaan bagi menjaga reputasi AmanahRaya dan Ejen Korporat. Ejen Korporat hendaklah mengambil semua langkah perlu untuk melindungi kerahsiaan maklumat dan transaksi Pelanggan mereka. Ejen Korporat tidak boleh menggunakan sebarang maklumat yang diperolehi dari Pelanggan atau AmanahRaya untuk tujuan mendapat keuntungan peribadi.

Aduan

Artikel 23. Sekiranya mana-mana Pelanggan membuat aduan bahawa Ejen Korporat terlibat dalam apa-apa salahlaku berkaitan dengan aktiviti promosi dan jualan produk, Pentadbir Kod boleh mengadakan siasatan terhadap aduan tersebut dengan segera dan mengambil langkah-langkah yang munasabah dan bersesuaian dengan apa-apa perjanjian bertulis atau persetujuan bersama untuk menyelesaikan apa-apa atau semua kesalahan yang didapati dari siasatan yang dijalankan.

Tanggungjawab Pematuhan Kod

Artikel 24. Tanggungjawab utama bagi pematuhan Kod ini terletak ke atas Ejen Korporat yang memahami peri mustahaknya mereka untuk mempromosikan prinsip-prinsip yang terkandung di dalamnya. Semua Ejen Korporat hendaklah mematuhi Kod ini sebagai satu syarat untuk menjadi Ejen dan kesinambungan perkhidmatan mereka sebagai Ejen dengan AmanahRaya.

Semakan

Sebarang pindaan ke atas Kod ini akan dibuat dengan kelulusan pihak Pengurusan Tertinggi AmanahRaya.

KOD ETIKA PERNIAGAAN EJEN KORPORAT AMANAHRAYA

DEKLARASI PEMATUHAN

Saya *Encik / Puan _____ (nama) Pemegang
Kad Pengenalan No: _____ seorang Kakitangan / Wakil
kepada _____ (Syarikat) sesungguhnya
berikrar dan mengesahkan bahawa saya telah membaca dan faham kandungan Buku Kod Etika
Perniagaan Ejen Korporat AmanahRaya yang diterimapakai oleh saya dan selanjutnya berikrar
bahawa saya akan mematuhi dan akur kepada peraturan-peraturan yang terkandung di dalamnya.

(Tandatangan) : _____

(Jawatan) : _____

(Tarikh) : _____

** Potong yang tidak berkenaan*

(Sila kembalikan salinan ini kepada Amanah Raya Berhad).

AMANAHRAYA CORPORATE AGENT CODE OF BUSINESS ETHICS

DECLARATION OF OBSERVANCE

I *Mr. / Ms _____ (name) bearer of NRIC No.:
_____ being an *employee / intermediary of
_____ (company) hereby declare and confirm that I have read and understood the contents of the Corporate Agent Code of Business Ethics which are applicable to me, and further declare that I shall comply and abide by the rules contained therein.

(Signature) : _____

(Designation) : _____

(Date) : _____

** delete as necessary*

Please return this copy to Amanah Raya Berhad.