

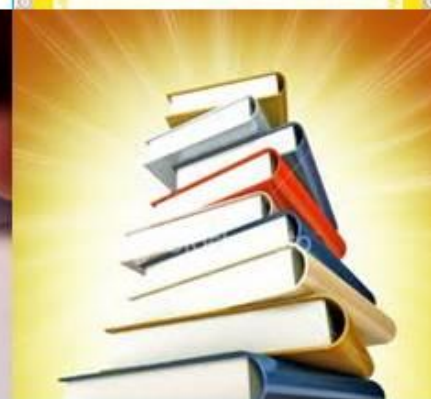
BUKU PANDUAN UJIAN SERTIFIKASI

CERTIFICATE IN LIFE INSURANCE & GELAR PROFESI SPESIALIS



ASURANSI JiWA

2014



ASOSIASI AHLI MANAJEMEN ASURANSI INDONESIA
The INDOONESIAN INSURANCE INSTITUTE®

SAMBUTAN KETUA DEWAN PENGURUS ASOSIASI AHLI MANAJEMEN ASURANSI INDONESIA

Selama beberapa tahun terakhir, industri perasuransian di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat dan di perkirakan prospek industri perasuransian di Indonesia kedepan semakin cerah dimasa mendatang.

Untuk mendukung prospek industri perasuransian di Indonesia kedepan, peran standar kualifikasi professional dan ketrampilan dalam era globalisasi ini menjadi semakin penting untuk mencetak tenaga-tenaga professional di bidang perasuransian Indonesia.

Dengan diterbitkannya Surat Keputusan Menteri Keuangan nomor 425/KMK.06/2003 dan 426/KMK.06/2003 dimana sebagai persyaratan tenaga ahli di perusahaan perasuransian harus memiliki kualifikasi sebagai ahli yang bersertifikat, salah satunya dari Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia, serta mengharuskan setiap perusahaan asuransi, baik asuransi jiwa maupun asuransi kerugian, untuk memiliki Tenaga Ahli dalam bidang masing-masing bisnis yang dijalankannya, maka eksistensi Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia ini menjadi semakin penting.

Oleh karena itu, untuk terus dapat memberikan kontribusinya kepada industri perasuransian di Indonesia, Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia (AAMAI) ini juga terus melakukan penyempurnaan diberbagai bidang. Salah satu hal yang saat ini telah dilakukan adalah membentuk Lembaga Sertifikasi Profesi Profisiensi Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia (LSPP AAMAI) oleh Dewan Pengurus AAMAI dengan SK No AAMAI/SKep.01A/I/2012 tanggal 16 Januari 2012, dan telah mendapatkan lisensi yang diberikan oleh Badan Nasional Sertifikasi nasional (BNSP) melalui SK no KEP.402/BNSP/X/2013 tanggal 8 Oktober 2013.

LSPP AAMAI akan menyelenggarakan ujian sertifikasi profesi profisiensi dengan mengacu pada Standar Khusus AAMAI baik untuk sektor asuransi jiwa maupun asuransi kerugian, yang telah di registrasi oleh Dirjen Pembinaan, Pelatihan dan Produktifitas, Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia berdasarkan SK KEP.203/LATTAS/XI/2012 tanggal 27 Nopember 2012

Dengan telah terbentuknya LSPP AAMAI, maka penyelenggaraan ujian yang selama ini diselenggarakan oleh AAMAI untuk persyaratan menjadi anggota AAMAI akan dipercayakan kepada LSPP AAMAI, sedangkan AAMAI akan memberikan pengakuan bagi peserta yang telah lulus ujian yang diselenggarakan oleh LSPP AAMAI sebagai persyaratan untuk menjadi anggota AAMAI

Dalam memberikan kontribusinya kepada industri perasuransian di Indonesia, AAMAI juga menyelenggarakan ujian sertifikasi untuk memperoleh *Certificate in Life Insurance* (CLI) yang digunakan sebagai persyaratan untuk bisa mengikuti ujian profesi profisiensi di LSPP AAMAI, dan gelar profesi spesialis sektor asuransi jiwa untuk memenuhi kebutuhan tenaga di industri asuransi jiwa.

Buku Panduan ini mulai dipergunakan dalam penyelenggaraan ujian tahun 2014 untuk mata ujian yang diselenggarakan oleh AAMAI baik untuk memperoleh *Certificate in Life Insurance* (CLI) maupun gelar profesi spesialis sektor asuransi jiwa,

Dengan diterbitkannya buku panduan ini, Dewan Pengurus mengharapkan agar para peserta dan juga peminat ujian lainnya akan lebih mudah untuk mengikuti ujian-ujian yang diselenggarakan oleh Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia.

Pada kesempatan ini, Dewan Pengurus menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan saran dalam penyusunan Buku Panduan ini yang namanya tidak dapat kami sebutkan satu per satu.

Semoga Buku Panduan ini dapat menjadi sumber informasi yang efektif dan bermanfaat dalam membantu kelancaran bagi para peserta maupun dalam pelaksanaan program-program kerja Komisi Penguji Sektor Asuransi Jiwa AAMAI.

Jakarta, 22 Nopember 2013
ASOSIASI AHLI MANAJEMEN ASURANSI INDOESIA,
Dewan Pengurus,

Drs. Hendrisman Rahim, MA, FSAI, AAIJ, QIP, CPIE
Ketua

PENGANTAR**KETUA KOMISI PENGUJI SEKTOR ASURANSI JIWA**

Memperhatikan perkembangan, tuntutan dan kebutuhan industri perasuransian yang semakin pesat khususnya industri asuransi jiwa, menuntut Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia (AAMAI) sebagai sebuah lembaga sertifikasi profesional untuk menyesuaikan diri agar dapat memenuhi perkembangan, tuntutan dan kebutuhan industri perasuransian yang semakin pesat tersebut yang diwujudkan dengan terbentuknya Lembaga Profesi Profisiensi AAMAI (LSPP AAMAI) yang telah di lisensi oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP).

Sebagai dampak dari terbentuknya LSPP AAMAI yang akan menyelenggarakan ujian profesi profisiensi maka Komisi Penguji Sektor Asuransi Jiwa perlu melakukan revisi atas mata ujian dan silabus.

Sehubungan dengan terbentuknya LSPP AAMAI yang selanjutnya akan melaksanakan sepenuhnya ujian profesi profisiensi, maka AAMAI tidak lagi menyelenggarakan ujian yang akan diujikan oleh LSPP AAMAI. Selanjutnya AAMAI sektor Asuransi Jiwa hanya akan melaksanakan ujian sertifikasi untuk memperoleh *Certificate in Life Insurance* (CLI) sebagai persyaratan untuk mengikuti ujian LSPP AAMAI dan gelar profesi spesialis untuk memenuhi kebutuhan tenaga di industri asuransi jiwa.

Perubahan silabus dan buku referensi yang dituangkan dalam Buku Panduan ini bertujuan untuk lebih mengaktualisasikan materi-materi ujian sertifikasi untuk memperoleh *Certificate in Life Insurance* (CLI) dan gelar profesi spesialis yang mulai dipergunakan dalam penyelenggaraan ujian tahun 2014.

Semoga buku ini dapat menjadi panduan bagi peserta ujian yang diselenggarakan AAMAI dan kami juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan saran, masukan dan dukungan sehingga buku panduan ini dapat diterbitkan.

Jakarta, 22 Nopember 2013
ASOSIASI AHLI MANAJEMEN ASURANSI INDOESIA,
Komisi Penguji Sektor Asuransi Jiwa,

Drs. H. Kasir Iskandar, MBA, M.Sc., FSAI, MHP, AAJ, AAK, QIP, CPIE
Ketua

DAFTAR ISI

	Halaman
Sambutan Ketua Dewan Pengurus AAMAI	1
Pengantar Ketua Komisi Penguji Sektor Asuransi Jiwa	3
Daftar Isi	4
Profil AAMAI	6

BAGIAN I :

CERTIFICATE IN LIFE INSURANCE

1 Persyaratan Untuk Mengikuti Ujian	8
2 Pendaftaran Ujian	8
3 Biaya Ujian	9
4 Jadwal Ujian	9
5 Metoda Ujian	9
6 Keberatan Atas Hasil Ujian	10
7 Masa Berlaku Buku Panduan 2014	10
8 Buku Referensi Dan Silabus	11

URAIAN SILABUS

PAJ Pengantar Asuransi Jiwa	13
POJ Pengantar Operasional Perusahaan Asuransi Jiwa	16

BAGIAN II :

UJIAN GELAR PROFESI SPESIALIS SEKTOR ASURANSI JIWA

1 Tujuan	18
2 Gelar Profesi Spesialis	18
3 Syarat Kepesertaan	18
4 Mata Ujian Khusus Gelar Profesi Spesialis	19
5 Metode Mata Ujian Khusus Gelar Profesi Spesialis	19
6 Referensi	19
7 Nilai Kelulusan	20
8 Sertifikat Gelar Profesi Spesialis	20

KURIKULUM DAN SILABUS

CF.01 Risk Management and Underwriting	22
CF.02 Life Insurance Claim Administration	26
CF.03 Life Insurance Marketing and Sales Management	29
CF.04 Life Insurance Customer Service	31

LAMPIRAN :

1	Surat Keputusan CLI & CGI	35
2	Surat Keputusan Ujian Spesialisasi	37
3	Tata Tertib Ujian	39
4	Sanksi Atas Pelanggaran Tata Tertib Ujian	40
5	Formulir Pendaftaran Ujian Sertifikasi	41

PROFIL AAMAI

ASOSIASI AHLI MANAJEMEN ASURANSI INDONESIA atau yang lebih dikenal **AAMAI**, diproklamarikan pada tanggal 21 Agustus 1992, dan mendapatkan persetujuan dari Dewan Asuransi Indonesia melalui SK Pengurus Dewan Asuransi Indonesia Nomor 993/DAI/93 tanggal 29 Oktober 1993. Dalam Bahasa Inggris, asosiasi ini disebut “**The Indonesian Insurance Institute**”, dan berkedudukan di Jakarta.

Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia (AAMAI) merupakan satu-satunya organisasi bagi para Ahli Manajemen Perasuransian di Indonesia, baik Asuransi Jiwa maupun Kerugian yang diakui oleh Pemerintah Republik Indonesia, sebagaimana dinyatakan dalam Surat Keputusan Menteri Keuangan R.I. nomor 425/KMK.06/2003 dan 426/KMK.06/2003 tahun 2003.

Dalam Surat Keputusan Menteri Keuangan tersebut dinyatakan bahwa setiap Perusahaan Asuransi di Indonesia harus mempunyai tenaga ahli yang telah dinyatakan lulus dalam ujian gelar profesional yang diselenggarakan oleh AAMAI, atau mereka yang telah memiliki gelar profesi dari lembaga sejenis di luar negeri dan telah diakui atau disetarakan oleh AAMAI.

Oleh karena itu, AAMAI secara terus-menerus berupaya untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas para Anggotanya, yaitu mereka yang telah mempunyai gelar profesional, baik yang diperolehnya melalui ujian-ujian yang diselenggarakan maupun mereka yang telah disetarakan melalui mekanisme yang profesional, dan hal ini berarti bahwa AAMAI menjalankan misi yang telah digariskan oleh Pemerintah Republik Indonesia dalam bidang perasuransian.

AAMAI bukan merupakan lembaga pendidikan, akan tetapi merupakan organisasi pengembangan tenaga-tenaga profesional dalam industri perasuransian di Indonesia yang berbentuk sebagai Asosiasi Profesional. Sebagai lembaga profesi perasuransian di Indonesia, AAMAI mempunyai misi untuk menyiapkan para praktisi asuransi sesuai dengan standar profesi di bidang perasuransian di Indonesia.

Sesuai dengan Anggaran Dasarnya, AAMAI bertujuan untuk:

- Meningkatkan dan mengembangkan kualitas profesionalisme para pelaku usaha perasuransian.
- Meningkatkan pemahaman dan kesadaran berasuransi masyarakat.
- Ikut serta meningkatkan peran industri asuransi dalam pembangunan.

Untuk mencapai tujuan tersebut AAMAI menyelenggarakan :

- Ujian profesi dan memberikan gelar profesional bidang Asuransi Jiwa, Asuransi Kerugian, serta bidang-bidang lain yang terkait.
- Kerjasama dengan organisasi dan asosiasi profesi di bidang perasuransian, dan lembaga / institusi lainnya baik di dalam maupun di luar negeri.
- Pembinaan dan Pengembangan para Anggota Asosiasi, dalam arti yang seluas-luasnya, terutama dalam meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan dengan memegang teguh Kode Etik Profesi.
- Penerbitan Jurnal Asosiasi, media profesi, karya-karya ilmiah dan informasi lainnya.
- Kegiatan-kegiatan lain yang dianggap perlu sepanjang tidak bertentangan dengan tujuan Asosiasi dan perundang-undangan yang berlaku.

AAMAI berkewajiban untuk memajukan usaha para pelaku usaha perasuransian di Indonesia dengan dilandasi sikap profesionalisme, yaitu memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dipersyaratkan, obyektif, jujur, kritis, dan penuh tanggung jawab, berdasarkan norma-norma dan kode etik yang berlaku dalam industri perasuransian, dengan menjunjung tinggi keadilan serta ketentuan hukum yang ada.

AAMAI sebagai asosiasi profesional berusaha untuk selalu melakukan perubahan sikap dan perilaku para Anggotanya secara terus-menerus melalui Sistem Keanggotaan Aktif dan Program Pengembangan Profesional Berkelanjutan (P2B) atau *Continuing Professional Development* (CPD).

Untuk mendukung itu semua, terdapat sejumlah kriteria dan persyaratan umum bagi para Anggota AAMAI, yaitu :

1. Lulus dalam ujian bidang profesi asuransi
2. Menjadi Anggota Asosiasi secara aktif
3. Mematuhi kode etik profesi
4. Menjalankan Program P2B / CPD
5. Mengutamakan pengabdian untuk kepentingan umum

Dasar penentuan keanggotaan AAMAI diatur dalam Anggaran Dasar AAMAI, yang meliputi:

- **Anggota Biasa:** Seluruh pemegang gelar profesi asuransi (AAAIK, AAAIJ, AAIJ dan AAIK).
- **Anggota Luar Biasa:** Pemegang gelar profesi di bidang asuransi yang telah diakui oleh Asosiasi dan diberikan oleh Dewan Pengurus AAMAI berdasarkan kriteria yang ditetapkan.
- **Anggota Kehormatan:** Para pendiri Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia.

Pelayanan dan jasa profesional yang dapat diberikan oleh AAMAI ditekankan pada pengembangan sikap profesionalitas seluruh Anggotanya, melalui Program P2B (Pengembangan Profesional Berkelanjutan) atau *Continuing Professional Development* (CPD).

Beberapa kegiatan yang terus-menerus dilakukan oleh AAMAI dalam membangun Sumber Daya Manusia di bidang perasuransian nasional sehingga mencapai taraf profesional yang tangguh antara lain :

1. Secara bertahap menghilangkan sikap dan perilaku yang hanya berorientasi pada kemampuan sebagai karyawan atau pejabat perusahaan.
2. Menghapus persepsi usang bahwa sertifikat dan atau ijazah merupakan sarana ampuh untuk dapat naik pangkat/jabatan. Prestasi profesional harus lebih dihargai dan diutamakan.
3. Mengembangkan sikap dan perilaku profesional, yaitu perpaduan sinerjik antara kemampuan akademik dan kewirausahaan (*entrepreneurship*).
4. Proses perubahan sikap dan perilaku profesional itu harus dimulai dari kesadaran diri untuk terlebih dahulu menjadi Anggota Aktif Asosiasi, dan memenuhi semua kewajibannya. Sedangkan pihak Asosiasi / AAMAI akan memberikan perlindungan, mengembangkan dan memberikan hak-hak anggotanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

CERTIFICATE IN LIFE INSURANCE
ASOSIASI AHLI MANAJEMEN ASURANSI INDONESIA

Dengan telah dilisensinya Lembaga Sertifikasi Profesi Profisiensi Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia (LSPP AAMAI) oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP), dan ditetapkannya *Certificate in Life Insurance* (CLI) sebagai persyaratan untuk bisa mengikuti ujian profesi profisiensi di LSPP AAMAI, Dewan Pengurus AAMAI telah menetapkan untuk mengatur kembali syarat-syarat untuk mendapatkan CLI.

Certificate in Life Insurance diberikan kepada peserta ujian AAMAI yang lulus untuk mata ujian:

- Pengantar Asuransi Jiwa
- Pengantar Operasional Perusahaan Asuransi Jiwa

Dengan memiliki *Certificate In Life Insurance* maka peserta ujian tersebut dinyatakan telah kompeten dan memiliki pengetahuan dasar asuransi Jiwa dan berhak untuk mengikuti Ujian Profesi Profisiensi di LSPP AAMAI.

Sebelum ditetapkannya ketentuan baru ini bagi peserta yang telah lulus untuk mata ujian:

- Dasar-Dasar Asuransi Jiwa (AJ.01)
- Operasional Perusahaan Asuransi Jiwa (AJ.02)

dinyatakan telah memenuhi syarat untuk mendapatkan *Certificate in Life Insurance*.

1. PERSYARATAN UNTUK MENGIKUTI UJIAN

Ujian *Certificate In Life Insurance* terbuka untuk umum, dengan syarat pendidikan minimal lulus SMU/SMK/Sederajat, lebih diutamakan bagi mahasiswa atau karyawan di industri perasuransian.

2. PENDAFTARAN UJIAN

2.1. Pendaftaran ujian ditujukan langsung ke :

Sekretariat AAMAI
Rukan Sentra Pemuda Kav. 8
Jl. Pemuda No. 61
Jakarta 13220

dengan mengisi formulir pendaftaran seperti contoh terlampir yang dapat diperoleh di Sekretariat AAMAI atau instansi lain yang ditunjuk AAMAI atau diunduh di website AAMAI www.aamai.or.id, serta melampirkan pasfoto berwarna 6 (enam) bulan terakhir dengan ukuran 3 x 4 dan 4x6 masing-masing 2 lembar.

2.1. Pembatalan / Penundaan Ujian

- 2.1.1. Apabila peserta ujian tidak hadir dalam ujian tanpa pemberitahuan, maka peserta ujian tersebut dianggap membatalkan keikutsertaannya dalam ujian dan biaya ujiannya tidak dapat dikembalikan.
- 2.1.2. Penundaaan keikutsertaan dalam ujian yang dapat disetujui oleh AAMAI yaitu yang diajukan selambat-lambatnya satu minggu sebelum ujian dilaksanakan dan hanya berlaku untuk satu kali penundaan ujian periode berikutnya.

3. BIAYA UJIAN

- 3.1. Biaya ujian ditetapkan sesuai dengan ketentuan Dewan Pengurus.
- 3.2. Biaya ujian ditransfer ke rekening atas nama *Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia, No. 006.008800.8283* pada Bank Mandiri Cabang Matraman, atau *No. 342.302375-5* pada Bank Central Asia Cabang Matraman, Jl. Matraman Raya Jakarta Timur..

4. JADWAL UJIAN

4.1. Ujian Tertulis

- 4.1.1. Penyelenggaraan ujian tertulis dipusatkan di kota: Jakarta, Bandung, Surabaya dan kota-kota besar lainnya dengan satu dan lain hal disesuaikan jumlah peserta ujian dan pertimbangan Dewan Pengurus yang sewaktu-waktu dapat ditinjau kembali.
- 4.1.2. Jadwal penyelenggaraan ujian ditetapkan oleh Dewan Pengurus AAMAI dan akan diinformasikan sebelum pelaksanaan ujian

4.2. Ujian Elektronik

- 4.2.1. Penyelenggaraan ujian elektronik bertempat di Universitas, Kantor, atau tempat yang memiliki fasilitas komputer dengan akses internet yang memenuhi persyaratan dan dipusatkan di kota-kota tertentu yang ditetapkan oleh Dewan Pengurus
- 4.2.2. Jadwal penyelenggaraan ujian elektronik ditetapkan oleh Dewan Pengurus dan akan diinformasikan sebelum pelaksanaan ujian.

4.3. Pengawasan Ujian

Ujian *Certificate In life Insurance* ini diawasi oleh Komisi Penguji atau petugas yang ditunjuk oleh Komisi Penguji.

4.4. Tata Tertib Ujian

Para Peserta Ujian wajib mentaati Tata Tertib Ujian, dan pelanggaran atas Tata Tertib Ujian akan dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam Tata Tertib Ujian.

5. METODA UJIAN

5.1. Ujian Tertulis

- 5.1.1. Ujian tertulis dilaksanakan dengan metoda Pilihan Berganda (*Multiple Choice*) dengan jumlah soal sebanyak maksimal 50 (lima puluh), dan ditempuh dalam waktu maksimal 60 (enam puluh) menit.

- 5.1.2. Nilai ujian dinyatakan dengan angka 0 sampai dengan 100. Nilai minimal kelulusan adalah 65 (enam puluh lima).
- 5.2. Ujian Elektronik
 - 5.2.1. Ujian elektronik adalah ujian yang dilaksanakan dengan menggunakan komputer.
 - 5.2.2. Ujian elektronik ini dilaksanakan dengan metoda Pilihan Berganda (*Multiple Choice*) dengan jumlah soal sebanyak maksimal 50 (lima puluh) dan ditempuh dalam waktu maksimal 60 (enam puluh) menit.
 - 5.2.3. Nilai ujian dinyatakan dengan angka 0 sampai dengan 100. Nilai minimal kelulusan adalah 65 (enam puluh lima).
- 5.3. Pemberitahuan Hasil Ujian

Hasil ujian akan diberitahukan melalui perusahaan masing-masing bagi mereka yang dikirim oleh perusahaan, atau secara langsung bagi Peserta Ujian perorangan.
- 5.4. Keputusan Hasil Ujian

Keputusan Dewan Pengurus tentang hasil ujian tidak dapat diganggu gugat.

6. KEBERATAN ATAS HASIL UJIAN

Peserta Ujian yang merasa tidak puas dengan hasil ujian, dapat mengajukan keberatannya kepada Komisi Penguji untuk dilakukan pemeriksaan ulang dengan prosedur sebagai berikut :

- 6.1. Peserta yang bersangkutan mengajukan permohonan secara tertulis untuk peninjauan ulang kepada Komisi Penguji, serta membayar uang peninjauan ulang yang besarnya ditetapkan oleh AAMAI.
- 6.2. Atas permohonan tersebut, Komisi Penguji akan melakukan peninjauan ulang terhadap hasil ujian bagi Peserta Ujian yang bersangkutan.
- 6.3. Pengajuan keberatan harus disampaikan paling lambat 14 (empat belas) hari setelah pengumuman hasil ujian
- 6.4. Hasil peninjauan ulang tersebut akan disampaikan kepada Peserta Ujian secara tertulis oleh Komisi Penguji dan bersifat final.
- 6.5. Apabila dalam proses peninjauan ulang ditemukan kesalahan dalam pemberian nilai atas suatu jawaban, Komisi Penguji akan melakukan pemberian nilai ulang atas jawaban tersebut. Selanjutnya jika perubahan nilai tersebut jumlahnya mencapai batas nilai kelulusan, maka Peserta Ujian akan dinyatakan Lulus.
- 6.6. Keluhan atau permintaan Peserta Ujian yang tidak dapat dilayani adalah :
 - 6.6.1. Permintaan copy lembar jawaban yang telah diberi nilai.
 - 6.6.2. Permintaan ujian susulan dan atau ulangan.
 - 6.6.3. Keluhan berkaitan dengan substansi soal ujian.
 - 6.6.4. Hilangnya kredit yang telah diperoleh akibat terjadinya perubahan persyaratan atau diberlakukannya suatu ketentuan baru oleh AAMAI.

7. MASA BERLAKU BUKU PANDUAN 2014

Buku Panduan Ujian 2014 ini mulai berlaku untuk penyelenggaraan ujian mulai tahun 2014, tanpa masa transisi, sampai dinyatakan ada perubahan lebih lanjut.

8. BUKU-REFERENSI DAN SILABUS

Untuk Ujian *Certificate in Life Insurance*, dipergunakan buku-REFERENSI dan silabus sebagaimana tercantum di halaman berikut.

URAIAN SILABUS

CERTIFICATE IN LIFE INSURANCE

PAJ : PENGANTAR ASURANSI JIWA**REFERENSI:**

- a. **Dasar-Dasar Asuransi : Jiwa, Kesehatan, dan Anuitas**, Drs. H. Kasir Iskandar, MBA, AAIJ, DR. H. Noor Fuad, M.Sc., Ph.D., FLMI, Dr. Faustinus Wirasadi, FLMI, dan I Ketut Sendra, SH, MH, AAIJ, Jakarta : AAMAI Publisher, 2011 (BAB I, II, III, IV, VI, VII, dan VIII, bobot 80 %).
- b. **Asuransi Syariah (Life And General) : Konsep Dan Sistem Operasional**, Muhammad Syakir Sula, AAIJ, Depok : Gema Insani, 2004, Bab I s.d. Bab V (bobot 20 %).

Tujuan:

Tujuan dari mata ujian ini untuk menguji penguasaan dan pengetahuan dasar, serta wawasan peserta dalam bidang asuransi jiwa, yang meliputi:

1. Menjelaskan berbagai prinsip dan konsep dasar dari kegiatan asuransi, proses dan prosedur standar yang berlaku dalam kontrak asuransi, polis asuransi, karakteristik asuransi jiwa, program pensiun dan anuitas.
2. Mendeskripsikan berbagai konsep yang dipergunakan sebagai dasar dalam kegiatan operasional asuransi syariah, yang meliputi: system operasional asuransi jiwa yang mengeliminasi aspek judi dan riba dalam system asuransi, prosedur operasional asuransi jiwa yang mengimplementasikan *almudharabah* dan akad *tijarah*,

Silabus :**a. DASAR-DASAR ASURANSI : JIWA, KESEHATAN, DAN ANUITAS**

1. Mengetahui Asuransi Jiwa
 - Industri asuransi jiwa, kesehatan dan anuitas
 - Bentuk-bentuk organisasi bisnis
2. Risiko dan Asuransi
 - Manajemen risiko
 - Pengertian asuransi
 - Fungsi dan manfaat asuransi
3. Kontrak Asuransi
 - Kontrak dan asuransi
 - Syarat-syarat umum kontrak
 - Tipe kontrak asuransi
 - Prinsip-prinsip asuransi
 - Hak-hak property dalam polis asuransi jiwa
4. Polis Asuransi
 - Dasar-dasar hukum perjanjian
 - Syarat-syarat umum polis
 - Ketentuan pengecualian

5. Asuransi Jiwa Berjangka
 - Karakteristik asuransi jiwa berjangka
 - Klasifikasi asuransi jiwa berjangka
 - Fitur-Fitur asuransi jiwa berjangka
 - Kebutuhan masyarakat akan asuransi jiwa
 6. Asuransi Jiwa Tabungan dan Dwiguna
 - Asuransi jiwa dengan tabungan
 - Asuransi jiwa dwiguna (*endowment*)
 - Asuransi jiwa tabungan generasi baru
 - Produk unit-link
 7. Program Pensiun dan Anuitas
 - Anuitas
 - Plan pensiun perorangan di Amerika Serikat dan Kanada
 - Program Pensiun di Amerika Serikat dan Kanada
- b. **ASURANSI SYARIAH (LIFE AND GENERAL) : KONSEP DAN SISTEM OPERASIONAL**
1. Mukadimah
 - Asal segala sesuatu mubah (boleh)
 - Karakteristik Syariat Islam
 - Islam *Rahmatan Lil'Alamiin*
 2. Landasan Teori Asuransi Syariah
 - Pengertian asuransi (*At-ta'min*)
 - *Al 'Aqila* (asal mula Asuransi Syariah)
 - *At-takaful* (tolong menolong)
 - *Tabarru'* (hibah / dana kebajikan)
 - *Aqad*
 - *Gharar* (ketidak-pastian)
 - *Maisir* (judi / untung-untungan)
 - *Riba* (bunga)
 3. Pendapat-Pendapat Ulama Tentang Asuransi
 - Pendapat Ulama yang mengharamkan
 - Pendapat Ulama yang membolehkan
 - Meletakkan yang haram dan yang halal pada tempatnya
 - Konsep *At-ta'min* dalam literatur Fikih Klasik
 - Dalil-dalil Syar'i yang mendasari pendirian dan praktik Asuransi Syariah
 - Apakah asuransi bertentangan dengan takdir ?
 - Akad asuransi mengandung judi
 - Asuransi konvensional bolehkah karena alasan darurat ?
 - Fatwa-Fatwa kontemporer tentang keuangan dan asuransi
 4. Fenomena Riba dan Bunga Bank

- Pengertian riba
 - Pengertian riba *An-Nasi'ah* dan riba *Al Fadhl*
 - Haramnya bunga bank
 - Hikmah diharamkannya riba
 - Masalah riba yang berlipat ganda
 - Ancaman Allah bagi pemakan riba
 - Riba dalam bisnis asuransi
 - Keputusan Lembaga Internasional, Muktamar, dan Lembaga Riset Islam tentang haramnya bunga bank
5. Sistem Operasional Asuransi Jiwa Dalam Mengeliminir Gharar, Maisir & Riba
- Akad (perjanjian)
 - Mekanisme pengelolaan dana
 - Sumber biaya operasional
 - Underwriting
 - Aspek-aspek teknik dan aktuaria
 - Perwujudan *Ta'awun* dalam mekanisme asuransi
 - Dari konsep teknik dan aktuaris ke desain produk

POJ : PENGANTAR OPERASIONAL PERUSAHAAN ASURANSI JIWA

REFERENSI :

- a. *Insurance Company Operation*, 2nd Edition, Miriam Orsina, and Gene Stone, Atlanta : Life Office Management Association (LOMA), 2005 (BAB I, II, III, IV, V, VIII, X, XI dan XII, bobot :100 %).

Tujuan:

Tujuan dari mata ujian ini untuk menguji penguasaan dan pengetahuan dasar, serta wawasan peserta dalam Kegiatan Operasional Perusahaan Asuransi Jiwa, yang meliputi :

Mendeskripsikan berbagai karakteristik organisasi perusahaan asuransi, serta berbagai faktor teknis dan lingkungan yang mempengaruhi kegiatan operasional perusahaan Asuransi Jiwa

Silabus :

a. **INSURANCE COMPANY OPERATION**

1. Operasional Perusahaan Asuransi Jiwa

- Peraturan-peraturan dalam perusahaan asuransi jiwa
- Pengoperasian perusahaan asuransi jiwa
- Manajemen risiko dalam perusahaan asuransi jiwa
- Rencana strategi untuk operasi

2. Kompetisi, regulasi dan etika dalam industri asuransi jiwa

- Kompetisi dalam industri asuransi jiwa
- Regulasi industri asuransi jiwa
- Etika untuk perusahaan asuransi jiwa

3. Restruktur dan formasi perusahaan asuransi jiwa

- Struktur korporasi perusahaan asuransi jiwa
- Persyaratan untuk penggabungan
- Perijinan perusahaan asuransi
- Perusahaan asuransi jiwa berbentuk perseroan dan mutual

4. Struktur organisasi perusahaan asuransi

- Bidang fungsional dalam perusahaan asuransi jiwa
- Komponen-komponen struktur organisasi
- Mengorganisasi kegiatan kerja dengan cara tradisional

5. Strategi dan kegiatan pemasaran

- Pemasaran campuran
- *Positioning*
- Identifikasi pasar
- Kesesuaian produk dengan target pasar
- Informasi pemasaran

6. Distribusi produk

- Sistem distribusi
- Sistem distribusi penjualan personal
- Sistem distribusi institusi keuangan
- Sistem distribusi *direct response*
- Keputusan saluran distribusi

7. Underwriting asuransi jiwa

- Pentingnya underwriting
- Organisasi underwriting
- Prinsip dan pedoman underwriting
- Dasar underwriting asuransi jiwa individu
- Dasar underwriting asuransi jiwa kumpulan
- Proses underwriting
- Reasuransi kelebihan risiko

8. Administrasi klaim

- Fungsi administrasi klaim asuransi jiwa
- Proses keputusan klaim asuransi jiwa
- Klaim asuransi jiwa

IV. MATA UJIAN KHUSUS GELAR PROFESI SPESIALIS

Setelah Peserta memenuhi seluruh persyaratan sebagaimana diuraikan dalam point III di atas, termasuk mereka yang telah memiliki gelar AAAlJ dan AAlJ, maka Peserta tinggal menempuh ujian *I(satu) mata ujian khusus* untuk mendapatkan sertifikat, yaitu:

- Untuk ICLU : **CF.01** : ***Risk Management and Underwriting***
- Untuk ICCA : **CF.02** : ***Life Insurance Claim Administration***
- Untuk ICLFP : **CF.03** : ***Life Insurance Financial Planner***
- Untuk ICCSO : **CF.04** : ***Life Insurance Customer Service***

V. METODE MATA UJIAN KHUSUS GELAR PROFESI SPESIALIS

Metode mata ujian khusus gelar profesi spesialis dilakukan dalam bentuk "essay" dengan total nilai 100 yang terdiri dari 2 bagian yaitu:

- Bagian I yang terdiri dari 8 soal, masing-masing bernilai maksimum 2,5 dan total nilai 20.
- Bagian II yang terdiri dari 8 soal yang dapat dipilih 5 soal, dengan masing-masing bernilai maksimum 16, sehingga total nilai 80.

Ujian-ujian tersebut akan diselenggarakan dalam waktu maksimum 180 menit untuk setiap mata ujian

VI. REFERENSI

Buku yang dipergunakan sebagai rujukan adalah :

- Untuk **CF.01** : a. ***Life and Health Insurance Underwriting***, 2nd Edition, Mary C. Bickley, Barbara Foxenberger Brown, Jane Lightcap Brown, and Harriett E. Jones, Atlanta : Life Office Management Association (LOMA), 2007 (bobot 75 %)
- b. ***Insurance Administration***, Mary C. Bickley, Jane Lightcap Brown, Kristen L. Falk Miriam A. Orsina, and Dorinda Paige, Atlanta : Life Office Management Association (LOMA), 2008, Chapter II (bobot 25 %)
- Untuk **CF.02** : ***Insurance Administration***, Mary C. Bickley, Jane Lightcap Brown, Kristen L.Falk, Miriam A. Orsina, Dorinda Paige,Atlanta : Life Office Management Association (LOMA), 2008, other than Chapter II (bobot 100 %)
- Untuk **CF.03** : ***Personal Financial Planning***, Kristen L. Falk, Atlanta : Life Office Management Association (LOMA), 2008 (bobot 100 %)
- Untuk **CF.04** : a. ***Foundations of Customer Service***, Second Edition, Mark Adel, Barbara Foxenberger Brown, Miriam Orsima, Dorinda Paige : Life Office Management Association (LOMA), 2009 (bobot 60 %)
- b. ***Customer Relationship Management*** , Gene Stone : Life Office Management Association (LOMA), 2002 (bobot 40 %)

VII. NILAI KELULUSAN

Nilai kelulusan untuk setiap mata ujian ditetapkan minimal 65 (enam puluh lima)

VIII. SERTIFIKAT GELAR PROFESI SPESIALIS

Sertifikat Gelar Profesi Spesialis akan diterbitkan oleh Dewan Pengurus setelah peserta dinyatakan lulus dalam mata-ujian mata-ujian yang sesuai dengan spesialisasi yang dipilihnya, dan kepada mereka diberikan gelar profesi spesialis yang dapat dicantumkan di belakang nama mereka masing-masing.

Bagi mereka yang telah mendapatkan gelar profesi spesialis dan belum memperoleh gelar Ajun Ahli (AAAIJ) maupun Ahli (AAIJ) dapat di-*recognized* untuk memperoleh gelar Ajun Ahli maupun Ahli sesuai dengan ketentuan ujian yang berlaku untuk mendapatkan gelar-gelar tersebut.

KURIKULUM DAN SILABUS

CF.01 : LIFE INSURANCE UNDERWRITING**REFERENSI :**

- a. *Life and Health Insurance Underwriting*, 2nd Edition, Mary C. Bickley, Barbara Foxenberger Brown, Jane Lightcap Brown, and Harriett E. Jones, Atlanta : Life Office Management Association (LOMA), 2007 (bobot 75 %)
- b. *Insurance Administration*, Mary C. Bickley, Jane Lightcap Brown, Kristen L. Falk Miriam A. Orsina, and Dorinda Paige, Atlanta : Life Office Management Association (LOMA), 2008, Chapter II (bobot 25 %)

Tujuan

Tujuan dari mata ujian ini untuk menguji penguasaan dan pengetahuan, serta wawasan peserta dalam menerapkan Konsep *Underwriting* di Asuransi Jiwa dan Kesehatan, yang meliputi:

1. Mendeskripsikan berbagai prinsip dan praktek *underwriting* yang diterapkan dalam program Asuransi Jiwa dan Kesehatan, baik secara individu ataupun kumpulan (group).
2. Menjelaskan berbagai faktor yang berpengaruh terhadap kegiatan *underwriting* program asuransi individu dan kumpulan (group), seperti: peran teknologi, *medical*, keuangan, serta faktor personal, *underwriting business insurance*, *specialized policies replacement*, *supplemental benefit*, dan *underwriting individual/group health insurance*.

Silabus :**a. LIFE AND HEALTH INSURANCE UNDERWRITING**

1. Principles of Underwriting
 - Risk pooling and the law of large numbers
 - Goal of underwriting
 - Risk assessment
 - Underwriting philosophy and underwriting guidelines
 - Ethics in underwriting
2. The Underwriting Position
 - Underwriting job position
 - Job competencies of a successful underwriter
 - Underwriter training
 - Decision options and authority levels of underwriters
 - Organization of the underwriting unit
 - The relationship of underwriting to other insurance functions
3. Legal Aspects of Underwriting Individual Policies
 - Contract law issues that affect underwriting
 - Regulatory compliance issues that affect underwriting
 - Underwriting standards

4. Underwriting Activities and Technology
 - Underwriting as part of new business
 - Policy issue
 - Reinsurance underwriting
 - Underwriting technology
5. Underwriting Individuaal Life Insurance : ***Medical Factors***
 - Sources of medical information
 - Assessing medical factors
 - Underwriting substandard risks
6. Underwriting Individuaal Life Insurance : ***Financial Factors***
 - Risks deterred by financial underwriting
 - Sources of financial information
 - Assessing need and financial factors
 - Tools to determine the appropriate amount of life insurance
7. Underwriting Individual Life Insurance : ***Personal Factors***
 - Sources of personal information
 - Assessing personal factors
8. Underwriting Business Insurance, Specialized Policies, Replacements and Supplemental Benefits
 - Underwriting business insurance
 - Underwriting specialized policies
 - Underwriting policy replacements
 - Underwriting supplemental benefits
9. Underwriting Individual Health Insurance
 - Underwriting activities
 - Underwriting factors
 - Underwriting individual disability income insurance
 - Underwriting individual long-term care insurance
10. Legal Aspects of Group Insurance Underwriting
 - The group insurance contracts
 - Regulatory compliance issues affecting group insurance underwriting
11. Group Insurance Underwriting Activities
 - Information sources
 - The proposal for insurance
 - The master application
 - Rating methods
 - Post-issue underwriting
12. Risk Assessment for Group Insurance
 - The proposed group

- The proposed coverage

b. INSURANCE ADMINISTRATION(Chapter II)

1. Overview of the New Business Process and Underwriting

- New business process
- New business / underwriting quality control
- Underwriting principles
- Underwriting organization

2. Legal Aspect of Underwriting

- Valid contract requirements
- Regulatory compliance issues affecting individual insurance underwriting
- Regulatory compliance issues affecting group insurance underwriting
- Underwriting standards

3. Underwriting Individual Life Insurance

- Assessing mortality risk
- Medical risk factors
- Personal risk factors

4. Assessing Mortality Risk

- Medical risk factors
- Personal risk factors

5. Financial Underwriting and Risk Classification

- Financial underwriting
- Risk classification

6. Niche Policies, Business Life Insurance, Replacement & Supplemental Benefit

- Underwriting niche policies
- Underwriting business life insurance
- Underwriting policy replacement
- Underwriting supplemmtal benefits

7. Underwriting Individual Health Insurance

- Information sources for individual health underwriting
- Risk factors for individual health underwriting
- Underwriting substandard health risks
- Underwriting individual disability income insurance
- Underwriting individual critical illness insurance
- Underwriting individual long-term care insurance

8. Underwriting Group Life and Health Insurance

- Group underwriting process
- Information sources for group underwriting

- Risk factors for group underwriting
- Rating methods for group cases
- Post-Issue underwriting for group insurance

CF.02 : LIFEINSURANCE CLAIMADMINISTRATION**REFERENSI :**

- a. *Insurance Administration*, Mary C. Bickley, Jane Lightcap Brown, Kristen L.Falk, Miriam A. Orsina, Dorinda Paige, Atlanta : Life Office Management Association (LOMA), 2008 (bobot 100 %)

Tujuan

Tujuan dari mata ujian ini adalah untuk menguji penguasaan dan pengetahuan, serta wawasan peserta dalam menerapkan Administrasi Klaim pada Asuransi Jiwa, yang meliputi:

1. Mendeskripsikan berbagai prinsip dan praktek Administrasi Klaim yang diterapkan dalam program Asuransi Jiwa dan Kesehatan, baik secara individu ataupun kumpulan (group).
2. Menjelaskan berbagai faktor yang berpengaruh terhadap Administrasi Klaim asuransi individu dan kumpulan (group), seperti: peran teknologi, *medical*, keuangan, serta factor personal; *underwriting business insurance*, *specialized policies replacement*, *supplemental benefit*, dan *underwriting individual/group health insurance*.
3. Menjelaskan konsep dan prosedur Reasuransi Jiwa baik individu maupun kumpulan, Administrasi Klaim untuk Kesehatan, *Disability Income* dan *life insurance*, serta organisasi *customer service*, *quality control*, dan *customer service* yang efektif.

Silabus :**a. INSURANCE ADMINISTRATION**

1. Introduction To Insurance Administration

- Overview of Insurance Administration :
 - Insurers' Ethical Duties to Customers
 - Insurance Administration Functions
 - Other Insurance Functions
 - Staffing
 - Administration Systems
 - Quality Control

2. Underwriting

- Overview of the New Business Process and Underwriting :
 - New Business Process
 - New Business/Underwriting Quality Control
 - Underwriting Principles
 - Underwriting Organization
- Legal Aspect of Underwriting :
 - Valid Contract Requirements
 - Regulatory Compliance Issues Affecting Individual Ins. Underwriting
 - Regulatory Compliance Issues Affecting Group Insurance Underwriting
 - Underwriting Standards

- Underwriting Individual Life Insurance :
 - Assessing Mortality Risk : Medical Risk Factors
 - Personal Risk Factors
 - Underwriting Individual Life Insurance :
 - Financial Underwriting and Risk Classification : Financial Underwriting
 - Risk Classification
 - Underwriting Individual Life Insurance :
 - Niche Policies, Business Life Insurance, Replacements and Supplemental Benefits
 - Underwriting Niche Policies
 - Underwriting Business Life Insurance
 - Underwriting Policy Replacements
 - Underwriting Supplemental Benefits
 - Underwriting Individual Health Insurance :
 - Information Sources for Individual Health Underwriting
 - Risk Factors for Individual Health Underwriting
 - Underwriting Substandard Health Risks
 - Underwriting Individual Disability Income Insurance
 - Underwriting Individual Critical Illness Insurance
 - Underwriting Individual Long-Term Care Insurance
 - Underwriting Group Life and Health Insurance :
 - Group Underwriting Process
 - Information Sources for Group Underwriting
 - Risk Factors for Group Underwriting
 - Rating Methods for Group Cases
 - Post-Issue Underwriting for Group Insurance
3. Reinsurance :
- Overview of Reinsurance :
 - Roles of Insurance Companies in Reinsurance Arrangements
 - Assumption and Indemnity Reinsurance
 - Basic Financial Aspects of Indemnity Reinsurance
 - Purposes of Indemnity Reinsurance for the Direct Writer
 - Documentation of Reinsurance Arrangements
 - Cession Arrangements in Reinsurance
 - Reinsurance Activities
 - Reinsurance Staffing
 - Reinsurance Information Systems
 - Regulation of Reinsurance
 - Types of Reinsurance and Reinsurance Agreements :
 - Nonproportional and Proportional Reinsurance
 - The Cession Amount in Proportional Reinsurance
 - Plans of Reinsurance
 - Reinsurance Agreements
 - Reinsurance Administration :
 - Administering New Business
 - Administering In-Force Business
 - Administering Terminations of Reinsurance

- Administering Claims under Reinsured Policies
- Auditing Reinsurance Operations

4. Claim Administration :

- Overview of Claim Administration :
 - Claim Philosophy and Practices
 - Claim Evaluation Process
 - Claim Staffing and Organization
 - Relationships with Other Insurer Functions
 - Legal Issues Affecting Claim Administration
 - Technology
 - Claim Administration Quality Control
- Administering Life Insurance Claims :
 - Evaluating Life Insurance Claims
 - Handling Supplemental Benefits
- Administering Medical Expense, Critical Illness, and Long-Term Care Insurance Claims :
 - Processing Medical Expense Insurance Claims
 - Processing Critical Illness Insurance Claims
 - Processing Long-Term Care Insurance Claims
- Administering Disability Income Insurance Claims :
 - Sources of DI Insurance Claim Information
 - Processing DI Insurance Claims
 - Administering Continuing DI Insurance Claims
 - DI Insurance Supplemental Benefits
 - Terminating DI Insurance Benefits
 - Settling DI Insurance Claims

5. Customer Service

- Organization of Customer Service :
 - Quality of Effective Customer Service
 - Benefits of Providing Effective Customer Service
 - Customer Service Organization
 - Customer Service Activities
 - Legal Issues Affecting Customer Service
 - Delivering Effective Customer Service
 - Customer Service and Conservation
 - Customer Service Quality Control.
- Customer Service Practices :
 - Basic Customer Service Practices for Life and Health Insurance
 - Customer Service Practices Specific to Life Insurance

CF.03 : PERSONAL FINANCIAL PLANNING**REFERENSI**

- a. *Personal Financial Planning*, Kristen L. Falk, Antlanta : Life Office Management Association (LOMA), 2008 (bobot 100 %)

Tujuan

Tujuan dari mata ujian ini adalah untuk menguji penguasaan dan pengetahuan, serta wawasan peserta dalam menerapkan dan mengimplementasikan konsep Perencanaan Keuangan, yang meliputi:

1. Mendeskripsikan berbagai prinsip, metode dan konsep perencanaan keuangan yang sesuai dengan kondisi serta tujuan yang telah ditetapkan organisasi. Beberapa materi yang berkaitan dengan pengembangan konsep perencanaan keuangan, meliputi: manfaat, metode dan tahapan perencanaan keuangan.
2. Menjelaskan berbagai prinsip dan metode *Cash Management*, yang meliputi: komponen, database, instrument saving dan investasi, *insurance plan, retirement plan, estate plan*, serta berbagai karakteristik khusus dalam *financial planning*.

Silabus

1. Overview of a Financial Planning
 - The Importance of Financial Planning
 - Steps in the Financial Planning Process
 - Financial Goal Setting
 - Financial Planning and Life Stage
2. Developing a Financial Plan
 - Using a Financial Planner
 - Tools for Developing a Financial Plan
 - Components of a Financial Plan
 - Revising a financial Plan
3. Financial Planning Concepts
 - Time Value of Money
 - Types of Investments
 - Risk and Return
 - Asset Allocation
4. The Cash Management Plan
 - Components of a Cash Management Plan
 - Cash Management Using Online services
 - Cash Management Record Keeping
5. The Saving and Investment Plan
 - Components of The Savings and Investment Plan

- Using Tax-Advantaged Saving for Goals
 - Using Individual Annuities to Achieve Saving Goals
6. Savings Instruments and Investment Vehicles
- Choosing Savings and Investment Vehicles
 - Using Cash Management and Savings Vehicles for Short-Term to intermediate Goals
 - Using Investments to Achieve long-Term Goals
 - Building a Portfolio
7. The Major Purchase Plan
- The Major Purchase Plan
 - Using Credit to Make a Major Purchase
 - Purchasing Real Estate
 - Purchasing personal Property
8. The Insurance Plan
- Components of the Retirement Plan
 - Life Insurance in the Insurance Plan
 - Health insurance in the Insurance Plan
 - Property and liability insurance in the Insurance Plan
9. The Retirement Plan
- Components of the Retirement Plan
 - Determining Income Needs in Retirement
 - Allocating Assets to Meet Needs
10. The Estate Plan
- Estate Planning Tools
 - Estate Planning Documents
 - Administration of an Estate
 - Tax Issues
11. Financial Planning for Special Circumstances
- Personal Circumstances
 - Family-Related Circumstances
 - Retirement-Related Circumstances

CF.04 : CUSTOMER SERVICE**REFERENSI :**

- a. *Foundations of Customer Service*, Second Edition, Mark Adel, Barbara Foxen-berger Brown, Miriam Orsima, Dorinda Paige, Atlanta : Life Office Management Association (LOMA), 2009 (bobot 60 %)
- b. *Customer Relationship Management*, Gene Stone, Atlanta : Life Office Management Association (LOMA), 2002 (bobot 40 %)

Tujuan

Tujuan dari mata ujian ini adalah untuk menguji penguasaan dan pengetahuan, serta wawasan peserta dalam menerapkan dan mengimplementasikan *Customer Service*, yang meliputi: Mendeskripsikan berbagai prinsip dan praktek menjalin komunikasi yang efektif dengan para nasabahnya, yang meliputi: perencanaan, organisasi, proses dan teknologi, *service providers*, ekspektasi dan persepsi konsumen, serta pedoman untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan konsumen.

Silabus :**a. FOUNDATIONS OF CUSTOMER SERVICE**

1. Introduction to Customer Service
 - Who is customer ?
 - What is customer service ?
 - Who provide customer ?
2. Exceptional Customer Service
 - Characteristics of Exceptional Customer Service
 - Why Provide exceptional Customer Service ?
 - Challenges of Customer Service
3. The Customer-Centric Organization
 - Customer Service and Corporate Culture
 - Customer Service Strategic Planning
 - Customer Service An Enterprise-Wide Function
4. Organization and Teamwork in Customer Service
 - Organization Structure.
 - Organization and Operation of work Groups
 - What Work Groups do ?
 - Special Organizational Arrangements
 - Making Work Teams Work
5. Customer Service Processes and Measurement
 - Customer Service Process
 - Process Management

- Performance Measurement
6. Better Customer Service Through Technology
 - Using Technology to Manage Customer Service
 - Using Technology to Share Customer Service Information
 - Using Technology to Deliver Customer Service
 - Challenges of Technology
 7. The People Who Drive Customer Service
 - Selecting Customer Service Professionals
 - Customer Service Training, Education, and Career Development
 8. The People Who Drive Customer Service : Evaluation and Motivation
 - Customer Service Evaluations
 - Motivating Customer Service Professionals
 9. Understanding Customer Expectations and Perceptions
 - Customer Expectations
 - Customer Perceptions
 - The Service Gap : When Expectations and Perceptions Differ
 - Customer service Research
 10. Customer Service and Communication
 - The Communication Process
 - Verbal Communication
 - Nonverbal Communication
 - Cross-Culture Communication
 11. Effective Communication
 - Face-to-face Communication
 - Telephone Communication
 - Written Communication
 12. Listening to and Understanding Customers
 - What Causes Misunderstandings ?
 - Improving Your Active Listening Skills
 - Techniques to Improve Understanding
 13. Interacting With Customers
 - Customer Behavior
 - Responding to customers
 - Working with Upset Customer
 - General Guidelines for Interacting with Customers

b. CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

1. What Is Customer Relationship Management ?
 - The Importance Of Customer Relationships
 - An Overview of Customer Relationship Management
 - Goals and Benefit of CRM
 - Challenges of CRM
2. Preparing For CRM
 - Moving to a Customer-Centric Culture
 - Situation Analysis
 - Establishing a Business Case for CRM
 - By-In for the CRM Program
3. The Role Of Customer Information
 - Information and Information Users
 - Importance of a Comprehensive Customer Profile
 - Comprehensive Customer Profiles
 - Source of Customer Information
 - Data Storage
4. Customer Privacy
 - A Balancing Act
 - Privacy Principle
 - Privacy Regulation
 - Self Regulation
 - Privacy Policies and Procedures
5. Customer Strategies
 - Overview of Customer Strategies
 - Defining the Customer
 - Customer Analysis
 - Developing Strategies
 - Testing and Feedback
 - Executing Customer Strategies
6. Channel Strategies
 - Customer Contacts
 - Overview of Customer Channels
 - Channel Goals
 - Elements of Channel Strategies
7. CRM Infrastructure : Processes, People and Architecture
 - Overview of CRM Infrastructure
 - CRM Processes

- The Role of People
- CRM Architecture

8. CRM Implementation

- Critical Factors for Successful Implementation
- CRM Implementation Team
- Selecting Technology
- Installing and Testing
- System and Data Integration
- CRM Conversions
- Training and Education
- Change Management
- Post Implementation Monitoring
- Implementation CRM Across Multiple Locations

9. Measuring The Success of CRM

- The Importance of Measuring the Success of CRM
- Difficulty of Measuring CRM Success
- CRM Measurement Methodologies
- Precautions When Establishing a Measurement Methodology

10. Data Management

- What is data Management ?
- Data Challenges
- Integrating Data
- Data Warehousing
- Developing a Data Management Program

11. CRM Systems

- Overview of CRM Systems
- Customer Interaction Management
- Workflow management
- Customer Information management
- System Integration
- Concluding Thoughts

S U R A T K E P U T U S A N

No. AAMAI/Skep-020/XII/2013 Tanggal 22 Nopember 2013

TENTANG

PERUBAHAN SYARAT UNTUK MEMPEROLEH CERTIFICATE IN LIFE INSURANCE DAN CERTIFICATE IN GENERAL INSURANCE ASOSIASI AHLI MANAJEMEN ASURANSI INDONESIA

Dewan Pengurus ASOSIASI AHLI MANAJEMEN ASURANSI INDONESIA :

MENIMBANG : a. Bahwa Lembaga Sertifikasi Profesi Profisiensi AAMAI (LSPP AAMAI) telah menetapkan *Certificate in Life Insurance* dan *Certificate in General Insurance* yang dikeluarkan oleh AAMAI sebagai persyaratan untuk mengikuti ujian Sertifikasi Profesi Profisiensi di LSPP AAMAI.

c. Bahwa persyaratan pemberian *Certificate in Life Insurance* dan *Certificate in General Insurance* perlu diatur kembali.

MENINGAT : 1. Anggaran Dasar Bab III Pasal 4 tentang Azas dan Tujuan.

2. Anggaran Rumah Tangga Bab VIII Pasal 13 Ayat 2 tentang Wewenang yang diberikan Dewan Pengurus kepada Komisi Penguji AAMAI.

3. Surat Keputusan Dewan Pengurus AAMAI No.AAMAI/SKep-01A/I/2012 Tanggal 16 Januari 2012 Tentang Pembentukan Lembaga Sertifikasi Profesi Profisiensi AAMAI (LSPP AAMAI)

4. Surat Keputusan Badan Nasional Sertifikasi Profesi NOMOR. KEP. 402/BNSP/X/2013 tanggal 8 Oktober 2013 tentang Lisensi Kepada Lembaga Sertifikasi Profesi Profisiensi Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN : **Pertama**
Mencabut Surat Keputusan Dewan Pengurus AAMAI No. AAMAI/Skep-014/VI/2008 Tanggal 2 Juni 2008 tentang Pemberian *Certificate in Life Insurance* dan Surat Keputusan Dewan Pengurus AAMAI No. AAMAI/Skep-016/VI/2008 Tanggal 2 Juni 2008 tentang Pemberian *Certificate in General Insurance*.

Kedua

Mengatur kembali syarat-syarat untuk mendapatkan *Certificate in Life Insurance* dan *Certificate in General Insurance* sebagai berikut :

A. *Certificate in Life Insurance*

Diberikan kepada peserta yang ikut ujian AAMAI dan lulus untuk mata ujian :

- Pengantar Asuransi Jiwa
- Pengantar Operasional Perusahaan Asuransi Jiwa

SURAT KEPUTUSAN DEWAN PENGURUS
No. AAMAI/Kep-020/XI/2013
Tanggal : 22 Nopember 2013

B. *Certificate in General Insurance*

Diberikan kepada peserta yang ikut ujian AAMAI dan lulus untuk mata ujian:

- Pengantar Prinsip Asuransi
- Pengantar Hukum Asuransi

Ketiga

Sejak Surat Keputusan ini dikeluarkan bagi :

A. Peserta ujian AAMAI sektor asuransi jiwa yang telah lulus untuk mata ujian :

- Dasar-Dasar Asuransi Jiwa (AJ.01)
- Operasional Asuransi Jiwa (AJ.02)

Dinyatakan telah memenuhi syarat untuk mendapatkan *Certificate in Life Insurance*.

B. Peserta ujian AAMAI sektor asuransi Kerugian yang telah lulus untuk mata ujian

- Praktek Asuransi (101)
- Hukum dan Asuransi (102)

Dinyatakan telah memenuhi syarat untuk mendapatkan *Certificate in General Insurance*.

Keempat

Silabus mata ujian *Certificate in Life Insurance* dan *Certificate in General Insurance* sebagaimana tercantum dalam lampiran 1 dan lampiran 2 yang melekat pada surat keputusan ini.

Kelima

Jika di kemudian hari dalam Surat Keputusan ini terdapat kesalahan dan/atau kekeliruan dalam penetapannya, maka segala sesuatunya akan ditinjau dan disesuaikan kembali sebagaimana mestinya.

Keenam

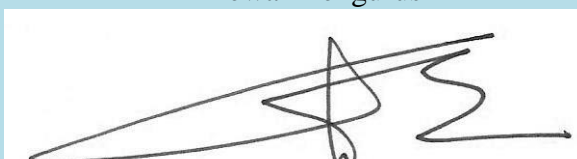
Surat Keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkannya.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada Tanggal : Nopember 2013

ASOSIASI AHLI MANAJEMEN ASURANSI INDONESIA

Dewan Pengurus



Drs. Hendrisman Rahim, MA, FSAI, AAIJ, CPIE, QIP

K e t u a

S U R A T K E P U T U S A N

No. AAMAI/Skep-013/VI/2008 Tanggal 2 Juni 2008

TENTANG**UJIAN SPESIALISASI LINI BISNIS SEKTOR ASURANSI JIWA
ASOSIASI AHLI MANAJEMEN ASURANSI INDONESIA****Dewan Pengurus Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia :**

- Menimbang : a. Bahwa Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia (AAMAI) sebagai organisasi yang merupakan wahana bagi para profesional dalam bidang perasuransian di Indonesia, perlu secara terus menerus mengupayakan peningkatan kualitas sumber daya manusia di bidang perasuransian.
- b. Bahwa yang perlu dilakukan untuk menghasilkan para profesional yang secara terus menerus memutakhirkan ilmu pengetahuan yang dimiliki, salah satunya adalah dengan memberikan kesempatan mengikuti Ujian Gelar Profesi Spesialis Sektor Asuransi Jiwa sesuai dengan lini bisnis yang ditangani.
- c. Bahwa kepada para peserta ujian yang telah lulus dalam ujian-ujian yang dipersyaratkan, akan diberikan sertifikat Gelar Profesi Spesialis.
- Mengingat : a. Anggaran Dasar Bab V Pasal 12 tentang Hak dan Kewajiban Dewan Pengurus khususnya point (2) yang mengatur tentang hak untuk menetapkan dan memberikan Gelar Profesional.
- b. Anggaran Rumah Tangga Bab IX khususnya Pasal 14 Ayat 1 yang mengamanahkan tentang Pemberian Gelar Profesional.
- Memperhatikan : a. Surat Keputusan Rapat Dewan Pengurus No. AAMAI /Skep-013/XII/2005 tanggal 15 Desember 2005 tentang Validitas Kepemilikan Gelar Profesional
- b. Keputusan Rapat Dewan Pengurus AAMAI tanggal 13 Juli 2006 khususnya tentang Gelar Profesi untuk setiap lini bisnis.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **Pertama**
Melaksanakan ujian dalam lini usaha asuransi jiwa yang terspesialisasi.

SURAT KEPUTUSAN DEWAN PENGURUS
No. AAMAI/Skep-013/VI/2008
Tanggal 2 Juni 2008

Kedua

Kepada para peserta yang telah lulus ujian tersebut, akan diberikan gelar sesuai dengan mata ujian yang dipersyaratkan untuk sertifikasi spesialis masing-masing dengan silabus seperti tercantum dalam lampiran surat keputusan ini.

Ketiga

Persyaratan untuk mengikuti ujian sertifikasi spesialisasi lini bisnis sektor asuransi jiwa adalah seperti tercantum dalam lampiran surat keputusan ini

Keempat

Gelar Profesi Spesialis untuk lini bisnis tersebut, adalah :

- Indonesian Certificate Life Underwriter (ICLU)
- Indonesian Certificate Customer Administrator (ICCA)
- Indonesian Certificate Life Financial Planner (ICLFP)
- Indonesian Certificate Customer Service Officer (ICCSO)

Kelima

Pelaksanaan ujian gelar sertifikasi lini bisnis ini dilakukan oleh Komisi Penguji sektor Asuransi Jiwa AAMAI.

Keenam

Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ketujuh

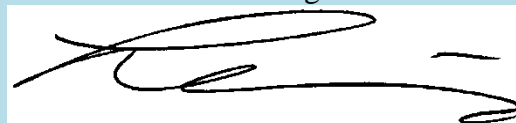
Jika di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, akan dilakukan koreksi sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 2 Juni 2008

ASOSIASI AHLI MANAJEMEN ASURANSI INDONESIA

Dewan Pengurus



Herris B. Simandjuntak, AAIK, QIP

Ketua

TATA TERTIB UJIAN

(Dibacakan Pengawas 5 menit sebelum ujian dimulai)

1. Peserta yang diperkenankan mengikuti ujian adalah Peserta yang terdaftar untuk modul (mata ujian) yang sedang diujikan.
2. Peserta yang terlambat hadir diruang ujian lebih dari 30 menit setelah ujian dimulai, tidak diperkenankan mengikuti ujian untuk modul (mata ujian) yang sedang diujikan.
3. Peserta harus menempati tempat duduk yang telah ditentukan oleh Pengawas Ujian. Khusus untuk Pusat Ujian Jakarta, tempat duduk harus sesuai dengan nomor meja yang telah diberikan sebelum memasukiruang ujian.
4. Peserta harusmembawa Kartu Peserta atau Identitas Diri serta Bukti Pendaftaran Ujian, dan meletakkannya diatas meja, setiap kali mengikuti ujian.
5. Semua buku, ringkasan, diktat, catatan-catatan dan tas/ransel, harus diletakkan di tempat yang telah ditentukan oleh Pengawas Ujian, kecuali alat-alat tulis yang diperlukan untuk mengerjakan ujian. Bagi Peserta yang membawa *cellular phone (hand phone)* harus menyimpannya dalam tas/ransel atau apabila tidak membawa tas/ransel, peralatan komunikasi tersebut harus diletakan di atas meja (dalam keadaan *off*) dalam keadaan tertelungkup dan dapat dilihat oleh Pengawas.
6. Peserta dilarang untuk membawa senjata dalam bentuk apapun ke ruang ujian serta harus menjaga ketertiban selama ujian berlangsung dengan tidak melakukan tindakan atau aktifitas apapun yang dapat mengganggu ketenangan peserta ujian lainnya.
7. Selama ujian berlangsung Peserta dilarang keras untuk:
 - a) berkomunikasi dengan Peserta lainnya termasuk saling meminjamkan alat tulis maupun keperluan lainnya,
 - b) berkomunikasi dengan pihak lain/luar dalam bentuk apapun termasuk menggunakan sarana komunikasi *telephone cellular (hand phone)*,
 - c) Mempergunakan catatan-catatan materi ujian dalam bentuk apapun,
 - d) Menyalin jawaban ujian dari atau memberikan jawaban ujian kepada Peserta lainnya, atau
 - e) Melakukan perbuatan curang lainnya yang seharusnya tidak dilakukan peserta ujian.Peserta yang memerlukan bantuan dapat menghubungi Pengawas dengan mengangkat tangan.
8. Peserta tidak dibenarkan menulis nama dan atau komentar-komentar maupun kode-kode apapun pada lembar atau buku jawaban.
9. Peserta tidak diperkenankan sama sekali meninggalkan ruang ujian sebelum lewat satu jam setelah ujian dimulai. Peserta yang perlu keluar ruang ujian setelah satu jam ujian berlangsung untuk keperluan ke toilet/restroom dapat meminta izin kepada Pengawas dan hanya dapat diberikan satu kali selama ujian dengan batasan maksimum 5 menit.
10. Peserta tidak diperkenankan untuk makan, minum atau merokok di ruang ujian.
11. Semua jenis pelanggaran atas tata tertib ujian akan dicatat oleh Pengawas Ujian dan bagi Peserta yang melanggar tata tertib ujian akan dikenai sanksi pelanggaran, berupa :
 - a. Tidak diberikan penilaian terhadap kertas jawaban.
 - b. Dikeluarkan dari ruang ujian dan tidak diperkenankan mengikuti ujian untuk modul(mata ujian) yang bersangkutan.
 - c. Tidak diperkenankan mengikuti ujian Gelar Profesi ini untuk waktu yang tidak terbatas.

Sanksi atas pelanggaran tersebut, dapat diberitahukan secara langsung oleh Pengawas kepada Peserta yang bersangkutan, atau dicatat dalam Lembar Berita Acara Ujian yang ditanda-tangani oleh Pengawas Ujian yang bertugas, kemudian diberitahukan secara tertulis oleh masing-masing Ketua Komisi Penguji setelah melalui prosedur yang berlaku.

SANKSI ATAS PELANGGARAN TATA TERTIB

CATATAN PENTING:

1. Pengawas berhak menetapkan sanksi yang dianggapnya wajar terhadap setiap pelanggaran Tata Tertib Ujian yang dilakukan oleh Peserta.
2. Sanksi Butir 11.c. Tata Tertib diputuskan dalam Rapat Komisi Penguji dengan mempertimbangkan:
 - a. Catatan atau rekomendasi Pengawas yang tercantum dalam BA Ujian terakhir.
 - b. Catatan pengalaman pelanggaran yang pernah dilakukan Peserta terkait pada ujian-ujian sebelumnya.
3. Pemberlakuan sanksi yang ditetapkan oleh Komisi Penguji akan diberitahukan secara tertulis kepada Peserta yang melakukan pelanggaran.

No.	Jenis Pelanggaran	Sanksi
1.	Pelanggaran atas butir 5 - Menyimpan buku/catatan /hp, dll. di atas/disekitar meja.	<ul style="list-style-type: none"> • Peringatan pertama secara lisan untuk mematuhi Tata Tertib • Peringatan kedua sanksi dicatat dalam Berita Acara Ujian disertai rekomendasi kepada Komisi Penguji untuk tidak dinilai kertas ujiannya (sanksi Butir 11.a Tata Tertib)
2.	Pelanggaran atas butir 6 - Membawa senjata/membuat kegaduhan	<ul style="list-style-type: none"> • Membawa senjata: peringatan lisan serta diminta untuk memindahkan senjata tersebut ke luar ruang ujian. • Berbuat kegaduhan: Pelanggaran pertama berupa peringatan lisan; Pelanggaran kedua di catat dalam BA Ujian; Pelanggaran ketiga dapat dikenakan sanksi Butir 11.b Tata Tertib.
3.	Pelanggaran atas butir 7 – Menyontek dan sejenisnya	<ul style="list-style-type: none"> • Pelanggaran pertama berupa peringatan lisan; • Pelanggaran kedua dicatat dalam BA Ujian; • Pelanggaran ke tiga sanksi Butir 11.a atau 11.b Tata Tertib sesuai dengan rekomendasi Pengawas.
4.	Pelanggaran atas butir 8 - Menulis nama atau komentar dalam kertas ujian	<ul style="list-style-type: none"> • Tindakan oleh Komisi Penguji berupa pemotongan nilai sebesar 10-25%. • Tidak dinilai kertas ujiannya (Diskualifikasi)
5.	Pelanggaran atas butir 9 -Izin keluar ruangan lebih dari 1 kali atau 5 menit/kali.	<ul style="list-style-type: none"> • Pelanggaran pertama berupa peringatan lisan. • Pelanggaran kedua berupa pencatatan dalam BA Ujian. • Pelanggaran ketiga sanksi Butir 11.b Tata Tertib
6.	Pelanggaran atas butir 10 - Makan, minum atau merokok di ruang ujian.	<ul style="list-style-type: none"> • Pelanggaran pertama berupa peringatan lisan • Pelanggaran kedua dicatat dalam BA Ujian



ASOSIASI AHLI MANAJEMEN ASURANSI INDONESIA
Komisi Penguji Sektor Asuransi Jiwa
Formulir Pendaftaran Ujian – Januari 2014

NAMA	:	_____	
TEMPAT/TGL. LAHIR	:	_____	
PERUSAHAAN	:	_____	
ALAMAT	:	_____	
TLP, HP, E-MAIL	:	_____	
PESERTA:		<input type="checkbox"/> BARU	<input type="checkbox"/> LAMA
NOMOR PESERTA	:	_____ (peserta baru diisi oleh Sekretariat AAMAI)	

Mataujian yang di ikuti (Beri tanda **X** di kotak sebelah kiri mata ujian pilihan)

Certificate in Life Insurance (CLI) :

PAJ	Pengantar Asuransi Jiwa
POJ	Pengantar Operasional Perusahaan Asuransi Jiwa

Gelar Profesi Spesialis Asuransi Jiwa :

CF.01	Risk Management & Underwriting
CF.02	Life Insurance Claim Administration
CF.03	Life Insurance Marketing & Sales Management
CF.04	Life Insurance Costumer Service Officer

Pilihan Pusat Ujian (Beri tanda **X** di kotak sebelah kiri kota pilihan)

JKT	JAKARTA	BDG	BANDUNG	SMG	SEMARANG	YGY	YOGYAKARTA	SBY	SURABAYA
DPS	DENPASAR	BLPG	B. LAMPUNG	PLB	PALEMBANG	PKB	PEKANBARU	MDN	MEDAN
BLP	BALIKPAPAN	PTK	PONTIANAK	MDO	MANADO	MKS	MAKASSAR	PDG	PADANG
BJM	BANJARMASIN								

Pendaftaran Ujian :

1. Biaya :
 - Pendaftaran sebesar Rp. 250.000,- (Hanya dipungut satu kali untuk seluruh program)
 - Biaya ujian untuk Profesi Spesialis CF.01 s.d. CF.04 masing-masing sebesar Rp. 400.000,- per mata ujian,
 - Semua biaya dapat dibayar melalui transfer ke Rekening Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia No.006.008800.8283, pada Bank Mandiri Cabang Matraman atau No.342.3023755 pada Bank Central Asia (BCA) Cabang Matraman.
2. Formulir Pendaftaran dilampiri :
 - Bukti pembayaran dari BANK, dan
 - Pas foto ukuran 2X3 cm dan 4X6 cm, masing-masing 2 lembar (bagi peserta baru); dikirimkan langsung ke Sekretariat AAMAI, Rukan Sentra Pemuda Kav. 8, Jl. Pemuda No. 61, JAKARTA TIMUR 13220.

Ujian akan diselenggarakan pada tanggal **13 Januari 2014** tempat ujian akan diberitahukan kemudian.

Pendaftaran ditutup : tanggal 3 Januari 2014

Mengetahui
Pimpinan Perusahaan

....., 2014

(.....)
Bila dikirim oleh perusahaan

(.....)