

**RINGKASAN INFORMASI PRODUK  
CYBER INSURANCE  
VERSI PERSONAL**

**Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY)**

Nama Penerbit : PT Asuransi Sahabat Artha Proteksi  
Jenis Produk : Asuransi Aneka  
Nama Produk : *Cyber Insurance*  
Mata Uang : Rupiah  
Deskripsi Produk : *Cyber Insurance* memberikan jaminan kepada Tertanggung atas kerugian yang disebabkan oleh peristiwa serangan siber (*cyber-attack*) yang mencakup jaminan:

1. Belanja *Online*
2. Transaksi Pembayaran Internet
3. Biaya Administrasi Pencurian Identitas *Online*

**Fitur Utama *Cyber Insurance***

Masa Pertanggungan : 12 Bulan  
Frekuensi Pembayaran : 1 kali (Premi Tunggal) dengan Pembayaran premi dilakukan  
Premi : sebelum periode pertanggungan dimulai

**Limit Jaminan & Jumlah Klaim**

Belanja *Online* : Maksimal IDR 50,000,000  
Transaksi Pembayaran Internet : Maksimal IDR 50,000,000  
Biaya Administrasi Pencurian Identitas *Online* : Maksimal IDR 50,000,000

**Premi Asuransi**

Premi Asuransi : IDR 50,000,000 x 0.11363% = IDR 56,813

**Manfaat**

**Risiko yang dijamin**

**A. Belanja *Online***

Pertanggungan ini menjamin barang yang tidak terkirim, rusak, tidak sesuai deskripsi atau tidak lengkap atau layanan yang tidak diberikan, yang Tertanggung beli di Internet untuk penggunaan pribadi Tertanggung, hingga harga pembelian maksimal yang tercantum dalam Ikhtisar Pertanggungan per transaksi. Perlindungan yang diberikan untuk kejadian – kejadian yang diasuransikan berikut ini:

**1. Ketidadaan Pengiriman Barang**

Ketidadaan pengiriman dianggap telah terjadi jika barang yang Tertanggung beli secara *online* dan telah dibayar belum terkirim ke alamat pengiriman yang disepakati, dalam waktu empat minggu sejak tanggal pengiriman yang disepakati dengan Penjual atau diantisipasi secara wajar pada saat pembelian.

**2. Ketidadaan Pelaksanaan Layanan**

Ketidadaan pelaksanaan dianggap telah terjadi jika layanan yang Tertanggung beli dan bayarkan tidak diberikan dalam jangka waktu yang ditentukan berdasarkan kontrak pembelian *online* atau jangka waktu yang wajar setelahnya sebagaimana telah disepakati dengan penyedia layanan.

**3. Kesalahan Pengiriman Barang**

Kesalahan pengiriman dianggap telah terjadi jika barang yang telah dikirimkan kepada Tertanggung bukanlah barang yang Tertanggung beli sesuai dengan kontrak pembelian *online*. Hal ini juga berlaku dalam kasus barang yang rusak secara material atau pengiriman barang Sebagian.

**B. Transaksi Pembayaran Internet**

Pertanggungan ini berlaku jika pihak ketiga telah menyebabkan kerugian finansial bagi Tertanggung melalui transfer *online* yang tidak sah atas dana yang disimpan di rekening bank *online* pribadi Tertanggung (termasuk aplikasi perbankan dan pembayaran seperti dompet elektronik) atau kartu kredit atau debit Tertanggung.

Cara pihak ketiga memperoleh akses ke dana Tertanggung dapat termasuk, tetapi tidak terbatas pada:

**a) Phishing and Social Engineering**

Mengakses informasi login/identifikasi perbankan, kartu kredit atau debit Tertanggung atau menyesatkan Tertanggung untuk melakukan transaksi *online* untuk mendapatkan kekayaan secara ilegal melalui email palsu, atau situs web atau manipulasi yang menargetkan Tertanggung, seperti memberikan identitas palsu atau meniru sistem atau organisasi nyata.

**b) Pharming**

Melakukan simulasi situs web atau aplikasi perbankan, kartu kredit atau debit Tertanggung untuk mengarahkan permintaan Tertanggung ke situs web palsu dan Tertanggung melakukan transaksi pembayaran di sana dengan keyakinan keaslian situs web tersebut.

**c) Keylogging or Banking Trojan**

Mengakses informasi login/identifikasi kartu kredit atau debit Tertanggung melalui *malware* di komputer, *tablet* atau *smartphone* Tertanggung atau dengan tindakan tidak pantas lainnya di Internet, yang ditujukan kepada Tertanggung, dan melakukan transaksi pembayaran tidak sah di Internet menggunakan informasi ini.

**C. Biaya Administrasi Pencurian Identitas Online**

Pertanggungan ini berlaku jika Tertanggung menjadi korban Pencurian Identitas *Online*. Pencurian Identitas *Online* berarti transfer tidak sah atau penggunaan informasi milik pribadi Tertanggung melalui internet yang dapat diidentifikasi telah melanggar hukum yang dilakukan oleh pihak ketiga. Jika terjadi kejadian yang diasuransikan, Kami akan mengganti:

- Biaya untuk menyusun dan menotariskan dokumen, yang berkaitan dengan identitas pribadi Tertanggung, yang diperlukan untuk memberitahu dan/atau, memperbaiki catatan dengan Lembaga penegak hukum, lembaga keuangan, Lembaga kredit atau sejenisnya;
- Biaya ongkos pengiriman untuk dokumen yang dijelaskan pada poin 1 di atas;
- Hilangnya penghasilan sebagai akibat dari waktu cuti kerja untuk melengkapi pernyataan tertulis, bertemu dengan penasihat hukum, Lembaga penegak hukum, lembaga keuangan, Lembaga kredit atau sejenisnya, yang serupa sehubungan dengan pemberitahuan atau perbaikan catatan yang berkaitan dengan identitas pribadi atau informasi keuangan Tertanggung, atau menangani Pencurian Identitas *Online*, hingga pembayaran maksimum IDR 1,500,000 per hari untuk jangka waktu maksimum 3 hari;
- Biaya pengajuan pinjaman untuk mengajukan kembali pinjaman karena penolakan pengajuan yang asli semata-mata karena ketergantungan kreditur pada informasi kredit yang dibobol karena Pencurian Identitas;
- Biaya kartu kredit atau bank lain yang dibebankan oleh lembaga keuangan Tertanggung untuk membatalkan dan/atau menerbitkan ulang kartu dan/atau rekening bank.

**Risiko**

Dalam pembelian produk *Cyber Insurance*, risiko yang melekat kepada Pemegang Polis/Tertanggung adalah ditolakny klaim asuransi yang diajukan. Penolakan klaim dapat terjadi apabila klaim yang diajukan tidak memenuhi syarat & ketentuan yang tercantum dalam *Wording* Polis, seperti:

- Penyebab kerugian merupakan penyebab yang dikecualikan dalam *Wording* Polis;
- Dokumen klaim yang disampaikan kepada pihak Penanggung tidak lengkap sesuai ketentuan;
- Pelaporan klaim atau pengumpulan dokumen klaim tidak sesuai dengan jangka waktu yang tercantum dalam *Wording* Polis.

**Biaya**

- Biaya administrasi polis dan materai akan dibebankan ke Tertanggung diluar premi sebesar Rp.35.000,-  
Biaya Administrasi *Endorsement* sebesar Rp.10.000,- akan dikenakan apabila terjadi perubahan data penutupan.
- Biaya Risiko sendiri:

Belanja <i>Online</i>	: IDR 375.000
Transaksi Pembayaran Internet	: Nil
Biaya Administrasi Pencurian Identitas <i>Online</i>	: Nil

## Pengecualian

### A. Pengecualian Jaminan Belanja *Online*

Selain manfaat yang tercantum, Pertanggungan ini tidak menjamin:

- Setiap pembelian instrumen keuangan atau yang dapat dinegosiasikan termasuk tetapi tidak terbatas pada uang tunai, cek (perjalanan), alat pembayaran digital seperti *cryptocurrency*, koin kolektor, logam mulia, perangko, saham, obligasi, dan surat utang.
- Pembelian apa pun yang berkaitan dengan pasokan listrik, gas, atau air.
- Setiap pembelian yang berkaitan dengan barang yang sudah rusak pada saat pembelian.
- Akses internet dan layanan telekomunikasi, termasuk tetapi tidak terbatas pada pembelian *online* seperti pulsa, kuota internet, *Wi-Fi*, layanan TV kabel dll.
- Setiap pembelian yang berkaitan dengan pengobatan, obat-obatan, barang yang mudah rusak, tumbuhan dan hewan.
- Pembelian apa pun yang berkaitan dengan senjata dan barang serta layanan yang diperoleh secara ilegal atau melanggar hukum.
- Setiap pembelian untuk tujuan komersial.
- Setiap pembelian yang berkaitan dengan barang yang secara wajar dapat Tertanggung diperkirakan sebagai tiruan atau palsu pada saat pembelian.
- Setiap pembelian yang berkaitan dengan real estate termasuk tetapi tidak terbatas pada rumah, apartemen, dan lahan tanah.
- Setiap pembelian yang Tertanggung selesaikan melalui 'web gelap' dan/atau menggunakan perangkat lunak akses khusus.
- Setiap pembelian lisensi perangkat lunak atau hak cipta.
- Kehilangan keuntungan atau bunga atau biaya hukum.
- Perjanjian perjudian atau taruhan.
- Setiap penyitaan, penahanan, perusakan oleh bea cukai, polisi atau otoritas pemerintah lainnya.
- Transaksi pembayaran di tempat.

### B. Pengecualian Jaminan Transaksi Pembayaran Internet

Selain manfaat yang tercantum, Pertanggungan ini tidak menjamin:

- Kerugian finansial yang timbul sehubungan dengan pembelian dan penjualan *online* yang Tertanggung lakukan.
- Kerugian finansial sehubungan dengan penipuan identitas yang tidak terjadi di Internet.
- Kerugian atau kerusakan yang disebabkan dengan sengaja atau dengan maksud curang oleh Tertanggung.
- Kerusakan konsekuensial (misalnya, kehilangan keuntungan, kehilangan bunga, biaya proses hukum).
- Penggunaan informasi login yang tidak sah sehubungan dengan game online, taruhan, atau unit moneter virtual seperti *cryptocurrencies*.
- Penggunaan informasi login yang tidak sah untuk rekening bank, rekening kustodian, kartu kredit atau rekening virtual lainnya (misalnya dompet elektronik) yang terdaftar diluar Indonesia.

### C. Pengecualian Jaminan Biaya Administrasi Pencurian Identitas Online

Selain manfaat yang disebutkan dalam Polis *Cyber Insurance*, pertanggungan ini tidak menanggung kerugian finansial yang Tertanggung alami.

### D. Pengecualian Umum

Selain pengecualian khusus yang diuraikan dalam Bagian Pertanggungan Polis A, B, C, pertanggungan asuransi tidak akan diberikan sehubungan dengan kejadian yang diasuransikan, kehilangan atau kerusakan yang timbul secara langsung atau tidak langsung dari:

- Tindakan yang disengaja, kriminal, atau curang yang secara sengaja disebabkan atau difasilitasi oleh Tertanggung.
- Kerusakan fisik pada properti berwujud. Namun, pengecualian ini tidak berlaku untuk Bagian Pertanggungan A: Belanja *Online*.
- Kematian atau cedera tubuh.
- Bahaya alam, termasuk gempa bumi, badai, kebakaran, atau banjir.
- Reaksi nuklir, radiasi nuklir atau kontaminasi radioaktif.

- f) Perang, baik dideklarasikan atau tidak, peristiwa seperti perang atau tindakan bermusuhan serupa, termasuk revolusi, pemberontakan, perlawanan atau kerusuhan sipil.
- g) Tindakan terorisme. Tindakan terorisme adalah semua tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang dengan motif politik, agama, etnis, atau ideologis yang bertujuan untuk menyebarkan ketakutan atau teror di antara penduduk atau bagiannya dengan tujuan untuk mendapatkan pengaruh atas suatu pemerintahan atau otoritas negara.
- h) Kegagalan atau gangguan infrastruktur atau utilitas, termasuk: Listrik, air, internet, satelit dan/atau telekomunikasi.
- i) Penghentian atau gangguan material logistik dan transportasi (termasuk layanan pos) karena perintah otoritas pemerintah atau publik.
- j) Segala aktivitas komersial atau bisnis yang Tertanggung lakukan.

## Persyaratan dan Tata Cara

### 1. Prosedur Pengajuan Penutupan Asuransi

#### 1.1. Pengajuan Aplikasi *Cyber Insurance*

Dalam pengajuan penutupan *Cyber Insurance*, calon Tertanggung dapat membeli dengan menghubungi PT Asuransi Sahabat Artha Proteksi di nomor (021) 50508080 atau mengunjungi kantor cabang Sahabat Insurance terdekat.

#### 1.2. Dokumen Aplikasi *Cyber Insurance*

Untuk mengajukan penutupan *Cyber Insurance*, calon Tertanggung diwajibkan untuk melengkapi data/informasi yang dipersyaratkan pada halaman pembelian.

### 2. Prosedur Pengajuan Klaim

#### 2.1. Kewajiban Tertanggung dalam Hal Terjadi Kerugian

##### A. Umum

Setiap terjadinya Peristiwa yang dapat menimbulkan klaim dan kerugian berdasarkan Polis *Cyber Insurance* yang dimiliki, maka Tertanggung atau Pemegang Polis akan melakukan hal – hal sebagai berikut:

- 1) Memberikan pemberitahuan tertulis kepada Penanggung bersama dengan formulir klaim yang telah diisi secara lengkap melalui "*ID Email Perusahaan Asuransi*" dan/atau alamat perusahaan terdaftar dengan detail pengisiannya dalam waktu:
  - Dalam hal pengajuan klaim Belanja *Online*, pemberitahuan tertulis dilakukan:
    - a)Ketiadaan Pengiriman Barang: maksimal 3 hari kalender sejak tanggal estimasi barang sampai ke alamat Tertanggung.
    - b)Ketiadaan Pelaksanaan Layanan: maksimal 3 hari kalender sejak tanggal pemberian layanan yang telah disepakati.
    - c)Kesalahan Pengiriman Barang: maksimal 3 hari kalender sejak barang diterima oleh Tertanggung.
  - Dalam Hal pengajuan klaim Transaksi Pembayaran Internet, pemberitahuan tertulis dilakukan maksimal 3 hari kalender sejak diketahui/pemberitahuan/tagihan diterima.
  - Dalam hal pengajuan klaim Biaya Administrasi Pencurian Identitas *Online*, pemberitahuan tertulis dilakukan maksimal 3 hari kalender sejak diketahui.
- 2) Mengirimkan kelengkapan dokumen yang berkaitan dengan klaim kepada Penanggung dalam waktu selambat-lambatnya 60 hari kalender sejak pelaporan klaim.
- 3) Melaksanakan tindakan atau hal-hal yang diperlukan atau secara wajar diwajibkan oleh Penanggung untuk menghindari atau mengurangi/memitigasi kerugian atau kerusakan.
- 4) Tidak mengakui tanggung jawab untuk atau merundingkan penyelesaian klaim atas ganti rugi yang diberikan oleh Polis ini tanpa persetujuan tertulis dari Penanggung.
- 5) Semua biaya yang timbul tunduk pada persetujuan tertulis sebelumnya dari Penanggung, yang tidak akan ditahan atau ditunda secara wajar
- 6) Pembayaran klaim bergantung pada Tertanggung untuk memberikan semua informasi yang diperlukan dan dokumen yang relevan termasuk tagihan, tanda terima, dan catatan lain untuk mendukung klaim Tertanggung.
- 7) Semua klaim dibayar dalam mata uang Rupiah. Jika Tertanggung mengalami kerugian dalam mata uang asing, jumlahnya akan dikonversi ke mata uang Rupiah dengan nilai tukar yang diterbitkan oleh Bank Sentral pada tanggal kerugian.

- 8) Tanggung jawab Penanggung untuk membayar atau mengganti setiap dan masing-masing kerugian dan untuk semua kerugian secara agregat tidak akan melebihi jumlah yang ditentukan dalam ikhtisar polis selama periode polis.
- 9) Jika Penanggung melakukan pembayaran apa pun berdasarkan polis ini, maka Tertanggung akan memberikan hak subrogasi ke Penanggung untuk menyelesaikan ganti ruginya dengan pihak ketiga yang bertanggung jawab.
- 10) Tertanggung akan memberikan kepada Penanggung semua bantuan yang wajar dan akan melakukan segala sesuatu yang diperlukan untuk mengamankan hak apa pun termasuk penandatanganan dokumen yang diperlukan oleh Penanggung untuk melakukan gugatan atas nama Tertanggung.

#### B. Belanja Online

Kewajiban dari Tertanggung:

- 1) Tertanggung wajib segera menulis pelaporan (*email/media* layanan bantuan lainnya yang disediakan oleh *platform online*) ke penjual *platform online* dengan memberikan semua detail pembelian yang diperlukan dan meminta pengembalian uang atau penggantian barang.
- 2) Tertanggung dapat menghubungi *hotline/pusat panggilan* mereka untuk menindaklanjuti permintaannya.

#### C. Transaksi Pembayaran Internet

Sebagian besar Lembaga Keuangan seperti Bank mengirimkan peringatan kepada pelanggan mereka melalui ponsel (SMS/media lain) pada setiap transaksi. Jika Tertanggung mengetahui adanya transaksi penipuan, maka harus segera melakukan hal berikut:

- 1) Menghubungi pihak Bank/Lembaga Keuangan tempat terjadinya penipuan
  - a) Melakukan verifikasi dengan Bank/Lembaga Keuangan tentang detail transaksi penipuan dan meminta proses pemulihan
  - b) Segera membekukan semua transaksi, mengubah kredensial (Nama Pengguna/ Kata Sandi) atau memblokir Kartu Debit/Kredit dan meminta kartu baru.
- 2) Tertanggung harus meninjau kembali aturan Perlindungan dan Tanggung Jawab Nasabah dalam Transaksi Perbankan Elektronik yang Tidak Sah dari Bank Sentral/Pemerintah lokal.
- 3) Melaporkan ke pihak kepolisian.

#### D. Biaya Administrasi Pencurian Identitas Online

Tindakan dan langkah mitigasi risiko yang perlu dilakukan oleh Tertanggung untuk melindungi dirinya dari kerugian lebih lanjut:

- 1) Memberikan detail informasi dan mengidentifikasi apa yang dicuri dan yang mengakibatkan kerugian.
- 2) Melaporkan ke pihak kepolisian.
- 3) Memeriksa semua detail Akun Keuangan dan memberi tahu masing-masing Lembaga Keuangan tentang pencurian Identitas dan membekukan akun Tertanggung dan meminta perubahan kartu Debit/Kredit, kata sandi nama pengguna transaksi *online*, keamanan tambahan untuk verifikasi akun.
- 4) Selanjutnya, Tertanggung wajib menutup semua akun/rekening pinjaman yang menjadi objek penipuan atau kartu kredit yang telah diterbitkan atas nama Tertanggung.
- 5) Jika akun situs sosial juga disusupi, Tertanggung perlu memberi tahu penyedia layanan media sosial dan memblokir akun. Tertanggung perlu membuat akun baru dan mengeluarkan pemberitahuan kepada para kontak Tertanggung tentang penyalahgunaan akun dan agar berhati-hati.
- 6) Diperlukan waktu sehari-hari, berminggu-minggu atau bahkan berbulan-bulan untuk memperbaiki kredit setelah pencurian identitas terjadi. Waktu dan usaha yang Tertanggung lakukan memainkan peran besar dalam proses kepengurusan pencurian identitas. Semakin cepat pencurian identitas ditangkap dan diselesaikan, semakin sedikit uang yang akan hilang.

### 2.2. Dokumen Pendukung Klaim

Dalam hal Pemilik Polis/Tertanggung atau Pemegang Polis melaporkan klaim atau fakta yang menimbulkan klaim kepada Penanggung, maka Tertanggung wajib memberikan dan



menyerahkan kepada Penanggung informasi dan kerja sama yang diperlukan termasuk namun tidak terbatas pada:

A. Umum

- 1) Formulir klaim yang telah diisi lengkap dan ditandatangani.
- 2) Fotokopi KTP Tertanggung.
- 3) Salinan Surat Laporan Polisi setempat atas kejadian yang dialami.
- 4) Bukti yang menunjukkan bahwa informasi akun dan data pribadi yang disampaikan dan digunakan sesuai dengan data KTP, Nomor *Handphone* atau Akun yang didaftarkan saat proses penutupan asuransi.

B. Belanja *Online*

a) Ketidadaan Pengiriman Barang

Penyerahan dokumen terkait termasuk tetapi tidak terbatas pada:

- 1) Bukti Pesanan/Rincian Pembelian *Online*.
- 2) Bukti pengajuan/pengaduan tertulis ke pihak *Platform/Seller/Logistik* serta tanggapannya.
- 3) Salinan korespondensi setiap tindak lanjut serta detail komunikasi dan bantuan dari *Platform/Seller/Logistik*.
- 4) Laporan bank/ kartu kredit (jika pembayaran dilakukan dengan kartu hadiah (*gift card*) maka Tertanggung wajib memberikan detail transaksi).

b) Ketidadaan Pelaksanaan Layanan

Penyerahan dokumen terkait termasuk tetapi tidak terbatas pada:

- 1) Bukti Rincian/Pemesanan Layanan *Online*.
- 2) Bukti pengajuan/pengaduan tertulis ke pihak *Platform/Penyedia Layanan* serta tanggapannya.
- 3) Salinan korespondensi setiap tindak lanjut serta detail komunikasi dan bantuan dari *Platform/Penyedia Layanan*.
- 4) Laporan bank/ kartu kredit (jika pembayaran dilakukan dengan kartu hadiah (*gift card*) maka Tertanggung wajib memberikan detail transaksi).

c) Kesalahan Pengiriman Barang

Penyerahan dokumen terkait termasuk tetapi tidak terbatas pada:

- 1) Bukti Pesanan/Rincian Pembelian *Online*.
- 2) Bukti pengajuan/pengaduan tertulis ke pihak *Platform/Seller/Logistik* serta tanggapannya.
- 3) Salinan korespondensi setiap tindak lanjut serta detail komunikasi dan bantuan dari *Platform/Seller/Logistik*.
- 4) Foto/video—dengan jelas menunjukkan kesalahan barang termasuk kerusakan dan/atau dalam hal barang palsu atau di bawah standar.
- 5) Bukti Pembayaran/*Invoice* Perbaikan (Jika Tertanggung bersedia untuk memperbaiki barang yang rusak, Polis akan membayar biaya perbaikan sesuai dengan batasan polis. Jika Tertanggung tidak bersedia untuk memperbaiki barang yang rusak, maka penggantian berdasarkan nilai pasar).

*Salvage* (sisir) dari barang yang salah, rusak, tidak lengkap atau palsu:

- a. Penanggung dapat meminta barang yang salah, rusak, tidak lengkap atau palsu dikirim ke kantor Penanggung setelah pembayaran klaim.
- b. Penanggung dapat melakukan perjanjian dengan Tertanggung agar Tertanggung menyimpan barang yang rusak atau palsu dengan nilai tertentu.

Penanganan *Salvage* ini akan tergantung pada jenis kerusakan/sifat produk dan Penanggung akan mengkonfirmasi lebih lanjut terkait hal ini pada saat memberikan keputusan klaim.

C. Transaksi Pembayaran Internet

Penyerahan dokumen klaim terkait termasuk tetapi tidak terbatas pada:

- 1) Salinan/ screenshot rekening/kartu kredit/*e-wallet*/layanan keuangan lainnya yang menunjukkan transaksi yang menjadi subyek klaim.
- 2) Pemberitahuan resmi atau surat tuntutan atau somasi yang diberikan kepada Bank/Lembaga Keuangan terkait Pencurian Dana.

- 3) Tanggapan dan Pernyataan dari pihak Bank/Lembaga Keuangan atas laporan transaksi Pencurian Dana.
- 4) Salinan korespondensi setiap tindak lanjut serta detail komunikasi dengan Bank/Lembaga Keuangan yang terkait.
- 5) Salinan Surat Laporan Kepolisian atas kejadian yang dialami.
- 6) Surat tanggapan Pemberian/Penolakan ganti rugi dari pihak Bank/Lembaga Keuangan yang terkait (termasuk jika pemberian ganti rugi diberikan sebagian atau total).
- 7) Salinan setiap tindakan hukum yang dilakukan seperti somasi, gugatan dan lainnya, serta salinan panggilan yang diterima dari pengadilan mana pun sehubungan dengan gugatan yang diajukan.
- 8) Pernyataan dari Tertanggung bahwa:
  - Tertanggung tidak secara sadar dan sukarela mengungkapkan informasi akun dan kata sandi Bank Tertanggung.
  - Mengalihkan hak pemulihan dan subrogasi kepada Penanggung terhadap pihak mana pun yang mendapatkan keuntungan melalui pelanggaran hukum.
  - Tertanggung telah mengubah kata sandi masuk akun Bank/Lembaga Keuangan lainnya atau penggantian Kartu Debit/Kredit sesuai dengan kasusnya.
- 9) Dalam hal terjadi keterlambatan pemberitahuan kepada Bank/Lembaga Keuangan dan penolakan klaim oleh Bank/Lembaga Keuangan yang disebabkan oleh keterlambatan tersebut, maka Tertanggung harus memberikan alasan atas terjadinya keterlambatan tersebut.

**D. Biaya Administrasi Pencurian Identitas *Online***

Penyerahan dokumen klaim terkait termasuk tetapi tidak terbatas pada:

- 1) Salinan/*screenshot* rekening/kartu kredit/*e-wallet*/ layanan keuangan lainnya yang menunjukkan transaksi yang menjadi subyek klaim.
- 2) Pemberitahuan resmi atau surat tuntutan atau somasi yang diberikan kepada pihak Bank/Lembaga Keuangan terkait Pencurian Identitas *Online*.
- 3) Salinan Surat Laporan Kepolisian atas kejadian yang dialami.
- 4) Salinan Surat Pernyataan Tertanggung terkait Pencurian Identitas.
- 5) Salinan pemberitahuan Tertanggung ke Lembaga Pelaporan Kredit.
- 6) Salinan pemberitahuan Tertanggung kepada seluruh Lembaga Keuangan yang terkait dengan Identitas Tertanggung.
- 7) Salinan nilai kredit - jika tersedia.
- 8) Salinan setiap tindakan hukum yang dilakukan seperti somasi, gugatan dan lainnya, serta salinan panggilan yang diterima dari pengadilan mana pun sehubungan dengan gugatan yang diajukan.
- 9) Bukti pembayaran/*invoice* atas biaya kepengurusan dokumen Pencurian Identitas *Online*:
  - Salinan kuitansi untuk pengeluaran yang timbul atas semua biaya legal dan insidental, yang diklaim berdasarkan polis ini.
  - Salinan kuitansi untuk pengeluaran yang timbul karena keterlibatan penyedia layanan konsultan atau penasihat hukum.
  - Detail/*invoice* biaya yang dikeluarkan untuk pengajuan klaim ganti rugi terhadap pelaku pihak ketiga sehubungan dengan kerugian di *online* yang diatur dalam Polis ini.
- 10) Bukti pembayaran/*invoice* biaya pengiriman dokumen ke instansi terkait.
- 11) Slip gaji 3 bulan terakhir atau laporan keuangan yang menunjukkan penghasilan (untuk menentukan penggantian kehilangan penghasilan).

**2.3. Pembayaran Klaim**

Penanggung wajib menyelesaikan pembayaran ganti rugi dalam waktu 7 hari kerja sejak adanya kesepakatan tertulis antara Penanggung dan Tertanggung atau Pemegang Polis atau kepastian mengenai jumlah ganti rugi yang harus dibayar.

**3. Prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan**

Pelayanan dan Pengaduan dapat disampaikan ke *Call Center* Sahabat Insurance melalui:

- a. Telepon ke Sahabat Insurance di nomor (021) 50508080 atau

- b. Kirim Formulir Pelayanan dan Pengaduan beserta Fotokopi KTP Pemegang Polis atau Tertanggung ke alamat:  
PT Asuransi Sahabat Artha Proteksi  
Jl. Danau Sunter Utara Blok B No. 36 A Kav. 16 – 17, Sunter, Jakarta Utara 14350

### Simulasi

1. Penanggung memberikan penjelasan atas manfaat produk.
2. Tertanggung memutuskan untuk membeli Produk *Cyber Insurance* dengan rincian sebagai berikut:

Periode Pertanggungan Asuransi	: 12 Bulan
Masa Pertanggungan	: 1 Maret 2025 - 1 Maret 2026
Uang Pertanggungan	: IDR 50.000.000 (berlaku per jaminan)
Premi Asuransi	: IDR 56.813
Biaya Polis & Materai	: IDR 35.000
3. Premi yang harus dibayarkan oleh Tertanggung adalah sebesar IDR 91.813
4. Tertanggung mengajukan klaim dengan rincian sebagai berikut:

#### Klaim Jaminan 1 – Belanja *Online*

Tertanggung melakukan transaksi pembelian barang elektronik pada platform *e-commerce* berupa *handphone* seharga Rp.10.000.000 namun sampai dengan waktu yang ditentukan dan disepakati, barang yang telah dibayarkan lunas tersebut tidak diterima oleh Tertanggung.

Tertanggung melakukan upaya untuk mendapatkan pengiriman barang pengganti atau pengembalian dana kepada penjual, namun pihak penjual tidak bersedia untuk mengganti/mengembalikan dana tersebut dengan alasan penjual merasa telah mengirimkan barang yang dibeli tersebut.

Tanggal Klaim	: 1 Mei 2025
Jaminan yang diklaim	: Belanja <i>Online</i>
Limit Pertanggungan	: IDR 50.000.000
Besar kerugian yang dialami	: IDR 10.000.000

Tertanggung melaporkan klaim kepada pihak perusahaan asuransi. Setelah melaksanakan prosedur dan melengkapi dokumen klaim yang diperlukan, klaim tersebut disetujui dengan pemberian penggantian sebesar IDR 9.625.000 dan Tertanggung menanggung Risiko Sendiri sebesar IDR 375.000.

#### Klaim Jaminan 2 – Transaksi Pembayaran Internet

Tertanggung menerima email yang diyakini resmi dari pihak perusahaan *e-wallet* milik Tertanggung, dan pada email tersebut pihak *e-wallet* meminta Tertanggung untuk memperbaiki data/akun milik Tertanggung dengan cara mengklik tautan yang dikirimkan. Tautan tersebut bukan mengantarkan Tertanggung pada situs resmi perusahaan melainkan situs palsu yang sengaja dibuat untuk mendapatkan identitas pribadi Tertanggung. Setelah mengisi data yang diminta pada situs tersebut, Tertanggung mengalami kehilangan dana pada *e-wallet* milik Tertanggung sebesar IDR 20.000.000

Tertanggung melakukan upaya untuk mendapatkan penggantian dana dari pihak *e-wallet*, namun pihak *e-wallet* tidak bersedia untuk mengganti kehilangan dana atas penipuan tersebut.

Tanggal Klaim	: 1 Agustus 2025
Jaminan yang diklaim	: Transaksi Pembayaran Internet
Limit Pertanggungan	: IDR 50.000.000
Besar kerugian yang dialami	: IDR 20.000.000

Tertanggung melaporkan klaim kepada pihak perusahaan asuransi. Setelah melaksanakan prosedur dan melengkapi dokumen klaim yang diperlukan, klaim tersebut disetujui dengan pemberian penggantian sebesar IDR 20.000.000 (tidak ada pengurangan risiko sendiri untuk jaminan ini).

#### Klaim Jaminan 3 – Biaya Administrasi Pencurian Identitas *Online*

Tertanggung menerima tagihan atas pinjaman dana *online* dimana Tertanggung tidak merasa melakukan atau mengajukan pinjaman dana *online* yang dimaksud. Dari tagihan tersebut jelas tercantum informasi pribadi milik Tertanggung. Diketahui bahwa ternyata identitas Tertanggung disalahgunakan oleh orang lain untuk mengajukan pinjaman dana *online*.



Setelah mengetahui kejadian tersebut, Tertanggung memberi tahu otoritas penegak hukum terkait dan Tertanggung langsung melaporkan kepada pihak perusahaan asuransi serta mengajukan klaim atas biaya-biaya administrasi yang dikeluarkan dalam rangka pencurian identitas tersebut.

Tanggal Klaim	: 1 November 2025
Jaminan yang diklaim	: Biaya Administrasi Pencurian Identitas <i>Online</i>
Limit Pertanggungan	: IDR 50.000.000
Besar kerugian yang dialami	: IDR 5.000.000

Setelah melaksanakan prosedur dan melengkapi dokumen klaim yang diperlukan, klaim tersebut disetujui dengan pemberian penggantian sebesar IDR 5.000.000 (tidak ada pengurangan risiko sendiri untuk jaminan ini).

### Informasi Tambahan

#### A. Penyelesaian Perselisihan

- a. Dalam hal timbul perselisihan antara Penanggung dan Tertanggung atau Pemegang Polis sebagai akibat dari penafsiran atas tanggung jawab atau besarnya ganti rugi dari Polis ini, maka perselisihan tersebut akan diselesaikan melalui forum perdamaian atau musyawarah oleh unit internal Penanggung yang menangani Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan bagi Konsumen. Perselisihan timbul sejak Tertanggung atau Pemegang Polis menyatakan secara tertulis ketidaksepakatan atas hal yang diperselisihkan. Penyelesaian perselisihan melalui perdamaian atau musyawarah dilakukan dalam waktu paling lama 60 hari kalender sejak timbulnya perselisihan.
- b. Apabila penyelesaian perselisihan melalui perdamaian atau musyawarah sebagaimana diatur pada ayat 1 tidak mencapai kesepakatan, maka ketidaksepakatan tersebut harus dinyatakan secara tertulis oleh Penanggung dan Tertanggung atau Pemegang Polis. Selanjutnya Tertanggung atau Pemegang Polis dapat memilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan dengan memilih salah satu klausul penyelesaian sengketa sebagaimana diatur di bawah ini.

##### A. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

Dengan ini dinyatakan dan disepakati bahwa Tertanggung atau Pemegang Polis dan Penanggung akan melakukan penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) yang diselenggarakan menurut peraturan dan acara Arbitrase LAPS SJK, bertempat di Jakarta, dalam Bahasa Indonesia dan diputus oleh Majelis Arbitrase yang terdiri dari 3 Arbiter. Putusan Arbitrase LAPS SJK bersifat final dan mengikat.

##### B. Pengadilan

Dengan ini dinyatakan dan disepakati bahwa Tertanggung atau Pemegang Polis dan Penanggung akan melakukan penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Negeri di wilayah Republik Indonesia.

#### B. Pemberian Komisi kepada Pihak Pemasar

Sebagian dari premi yang dibayarkan oleh Tertanggung atau Pemegang Polis diteruskan sebagai komisi kepada pihak pemasar dalam rangka pemasaran Produk Asuransi (jika ada).

#### C. Produk yang dipasarkan adalah Produk *Cyber Insurance*.

#### D. Dokumen polis akan dikirimkan dalam bentuk elektronik melalui *e-mail*.

### Disclaimer (penting untuk dibaca):

1. RIPLAY ini merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari aplikasi pengajuan permohonan penutupan Produk Asuransi beserta dengan Dokumen Polis;
2. Tertanggung atau Pemegang Polis berhak untuk bertanya serta memperoleh informasi dari Penanggung terkait dengan seluruh informasi beserta dengan ketentuan yang diatur di dalam RIPLAY ini;
3. Seluruh informasi beserta dengan ketentuan yang diatur di dalam RIPLAY ini mulai berlaku sejak tanggal cetak dokumen sampai dengan adanya pemberitahuan lebih lanjut;
4. Penanggung dapat menolak pengajuan permohonan penutupan produk asuransi apabila tidak memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku;

5. Saya telah membaca dan memahami dengan teliti serta telah menyetujui ketentuan yang diatur di dalam RIPLAY ini secara keseluruhan sebelum saya menandatangani Surat Permohonan Penutupan Produk Asuransi.

\*Syarat dan ketentuan berlaku. Untuk informasi dan/atau keterangan lebih lanjut dapat menghubungi di nomor (021) 50508080.

Jakarta,

Jakarta,

(PT Asuransi Sahabat Artha Proteksi)

(Tertanggung)



PT Asuransi Sahabat Artha Proteksi berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)