

Setiap terjadinya peristiwa yang dapat menimbulkan klaim dan kerugian berdasarkan Polis Asuransi Siber Pribadi (*Personal Cyber Insurance*) yang dimiliki, maka Tertanggung wajib memberikan pemberitahuan tertulis kepada Penanggung bersama dengan formulir klaim yang telah diisi secara lengkap dengan detail pengisiannya dalam waktu :

- Dalam hal pengajuan klaim Belanja *Online*, pemberitahuan tertulis dilakukan :
  - a) Ketiadaan Pengiriman Barang, maksimal 3 (tiga) Hari Kalender sejak tanggal estimasi barang sampai ke alamat Tertanggung.
  - b) Ketiadaan Pelaksanaan Layanan, maksimal 3 (tiga) Hari Kalender sejak tanggal pemberian layanan yang telah disepakati.
  - c) Kesalahan Pengiriman Barang, maksimal 3 (tiga) Hari Kalender sejak barang diterima oleh Tertanggung.

- Dalam hal pengajuan klaim Transaksi Pembayaran Internet, pemberitahuan tertulis dilakukan maksimal 3 (tiga) Hari Kalender sejak diketahui/ pemberitahuan / tagihan diterima.

- Dalam hal pengajuan klaim Biaya Administrasi Pencurian Identitas *Online*, pemberitahuan tertulis dilakukan maksimal 3 (tiga) Hari Kalender sejak diketahui.

## 2. Dokumen Klaim

### A. Dokumen Umum

- a. Formulir klaim yang telah diisi lengkap dan ditandatangani.
- b. Fotokopi KTP Tertanggung.
- c. Salinan Surat Laporan Polisi setempat atas kejadian yang dialami.
- d. 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*

#### 1) Ketiadaan Pengiriman Barang

Penyerahan dokumen terkait termasuk tetapi tidak terbatas pada :

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

#### 2) Ketiadaan Pelaksanaan Layanan

Penyerahan dokumen termasuk tetapi tidak terbatas pada :

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

#### 3) Kesalahan Pengiriman Barang

Penyerahan dokumen termasuk tetapi tidak terbatas pada :

- a. Bukti Pesanan/Rincian Pembelian *Online*.
- b. Bukti pengajuan/pengaduan tertulis ke pihak *Platfrom/Seller/Logistik* serta tanggapannya.
- c. Salinan korespondensi setiap tindak lanjut serta detail komunikasi dan bantuan dari *Platfrom/Seller/Logistik*.
- d. Foto / video – dengan jelas menunjukkan kesalahan barang termasuk kerusakan dan/atau dalam hal barang palsu atau di bawah standar.
- e. 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).

## C. Transaksi Pembayaran Internet

Penyerahan dokumen klaim terkait termasuk tetapi tidak terbatas pada :

- a. Salinan/ *screenshot* rekening/ kartu kredit/*e-wallet/* layanan keuangan lainnya yang menunjukkan transaksi yang menjadi subyek klaim.
- b. Pemberitahuan resmi atau surat tuntutan atau somasi yang diberikan kepada Bank/Lembaga Keuangan terkait Pencurian Dana.
- c. Tanggapan dan Pernyataan dari pihak Bank/Lembaga Keuangan atas laporan transaksi Pencurian Dana.
- d. Salinan korespondensi setiap tindak lanjut serta detail komunikasi dengan Bank/ Lembaga Keuangan yang terkait.
- e. Salinan Surat Laporan Kepolisian atas kejadian yang dialami.
- f. Surat tanggapan Pemberian/ Penolakan ganti rugi dari pihak Bank/Lembaga Keuangan yang terkait (termasuk jika pemberian ganti rugi diberikan sebagian atau total).
- g. 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.
- h. 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.
- i. 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 :

- a. Salinan/*screenshot* rekening/kartu kredit/*e-wallet/* layanan keuangan lainnya yang menunjukkan transaksi yang menjadi subyek klaim.
- b. Pemberitahuan resmi atau surat tuntutan atau somasi yang diberikan kepada pihak Bank/Lembaga Keuangan terkait Pencurian Identitas.
- c. Salinan Surat Laporan Kepolisian atas kejadian yang dialami.
- d. Salinan Surat Pernyataan Tertanggung terkait Pencurian Identitas.
- e. Salinan pemberitahuan Tertanggung ke Lembaga Pelaporan Kredit.
- f. Salinan pemberitahuan Tertanggung ke semua Lembaga Keuangan yang terkait dengan Identitas Tertanggung.
- g. Salinan nilai kredit - jika tersedia.
- h. 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.
- i. Bukti pembayaran / *invoice* atas biaya kepengurusan dokumen pencurian Identitas :
  - Salinan kwitansi untuk pengeluaran yang timbul atas semua biaya legal dan insidental termasuk biaya konsultan IT, yang diklaim berdasarkan polis ini.
  - Salinan kwitansi 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.
- j. Bukti pembayaran / *invoice* biaya pengiriman dokumen ke instansi terkait.
- k. Slip gaji 3 (tiga) bulan terakhir atau laporan keuangan yang menunjukkan penghasilan (untuk menentukan penggantian kehilangan penghasilan).

## 3. Pembayaran Klaim

Penanggung wajib menyelesaikan pembayaran ganti rugi dalam waktu 7 (tujuh) Hari Kerja sejak adanya kesepakatan tertulis antara Penanggung dan Tertanggung atau kepastian mengenai jumlah ganti rugi yang harus dibayar.



Solusi tepat asuransi Anda

# Asuransi Siber Pribadi (*Personal Cyber Insurance*)

Solusi perlindungan data dan transaksi *online* Anda



## MANFAAT PRODUK\*

Asuransi Siber Pribadi (*Personal 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*

Jumlah manfaat yang dibayarkan oleh asuransi ini tidak melebihi dari maksimum manfaat yang tertera dalam Ikhtisar Polis.

*Range Limit* Pertanggungan akan berkisar IDR 5.000.000 s/d IDR 50.000.000 untuk masing-masing jaminan.

Manfaat pertanggungan dapat dipilih dalam beberapa opsi sebagai berikut :

Limit (Aggregate Periode)	Batas Klaim			
	1 Bulan	3 Bulan	6 Bulan	12 Bulan
IDR 5.000.000	IDR 8.750	IDR 24.650	IDR 46.000	IDR 85.700
IDR 15.000.000	IDR 10.500	IDR 30.000	IDR 55.500	IDR 103.500
IDR 30.000.000	IDR 12.600	IDR 35.000	IDR 64.750	IDR 120.750
IDR 50.000.000	TIDAK TERSEDIA	TIDAK TERSEDIA	TIDAK TERSEDIA	IDR 132.250

\*Limit Pertanggungan berlaku per Jaminan selama periode asuransi

Jaminan	Batas Klaim			
	1 Bulan	3 Bulan	6 Bulan	12 Bulan
Belanja <i>Online</i>	2	4	6	Unlimited
Transaksi Pembayaran Internet	1	2	3	Unlimited
Biaya Admin. Pencurian Identitas <i>Online</i>	1	2	3	Unlimited

\* Produk yang dipasarkan adalah Produk Asuransi.

## SYARAT DAN KETENTUAN\*\*

- 1) Tidak ada batasan usia untuk Tertanggung.
- 2) Periode Asuransi yang tersedia adalah 1, 3, 6 atau 12 bulan.
- 3) Premi wajib dibayarkan lunas sebelum periode asuransi dimulai.
- 4) Biaya – Biaya
  - Biaya administrasi untuk mencetak polis dan materi akan dibebankan ke Tertanggung di luar premi, dengan rincian berikut :

Jumlah Premi (Rp)	Biaya Administrasi (Rp)
≤ 5.000.000	25.000
> 5.000.000	35.000

Biaya Administrasi *Endorsement* sebesar Rp 10.000,- akan dikenakan apabila terjadi perubahan data penutupan.

- Biaya Risiko Sendiri

Jaminan	Risiko Sendiri (Rp)
Belanja <i>Online</i>	375.000
Transaksi Pembayaran Internet	Nilai
Biaya Administrasi Pencurian Identitas <i>Online</i>	Nilai

\*\* Detail Syarat dan Ketentuan diatur di dalam Polis Asuransi Siber Pribadi (*Personal Cyber Insurance*) dan dapat dilihat di situs [www.bcainsurance.co.id](http://www.bcainsurance.co.id).

## SIMULASI

1. Penanggung memberikan penjelasan atas manfaat produk.
2. Penanggung memberikan alternatif pilihan dan memberikan kebebasan kepada Tertanggung untuk memilih periode pertanggungan asuransi, yakni 1, 3, 6 atau 12 bulan.
3. Tertanggung memutuskan untuk membeli Produk Asuransi Siber Pribadi (*Personal Cyber Insurance*) dengan rincian sebagai berikut :
  - Periode Pertanggungan Asuransi : 12 Bulan
  - Masa Pertanggungan : 1 September 2022 - 1 September 2023
  - Uang Pertanggungan : IDR 50.000.000 (berlaku per jaminan)
  - Premi Asuransi : IDR 132.250
  - Biaya Polis & Materi : IDR 25.000
4. Premi yang harus dibayarkan oleh Tertanggung adalah sebesar IDR 157.250.
5. Tertanggung mengajukan klaim dengan rincian sebagai berikut :

Call Center Kami : haloBCA 1500888  
BCAinsurance berizin dan diawasi OJK

### • 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 Desember 2022  
Jaminan yang diklaim : Belanja *Online*  
Limit Pertanggungan : IDR 50.000.000  
Besarnya 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 Februari 2023  
Jaminan yang diklaim : Transaksi Pembayaran Internet  
Limit Pertanggungan : IDR 50.000.000  
Besarnya 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 April 2023  
Jaminan yang diklaim : Biaya Administrasi Pencurian Identitas *Online*  
Limit Pertanggungan : IDR 50.000.000  
Besarnya 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).

## PENGECCUALIAN

### 1. Pengecualian Jaminan Belanja *Online*

- a. 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, perangk, saham, obligasi, dan surat utang.
- b. Pembelian apa pun yang berkaitan dengan pasokan listrik, gas, atau air.
- c. Setiap pembelian yang berkaitan dengan barang yang sudah rusak pada saat pembelian.
- d. Akses internet dan layanan telekomunikasi, termasuk tetapi tidak terbatas pada pembelian *online* seperti pulsa, kuota internet, wi-Fi, layanan TV kabel, dll.
- e. Setiap pembelian yang berkaitan dengan pengobatan, obat-obatan, barang yang mudah rusak, tumbuhan dan hewan.
- f. Pembelian apa pun yang berkaitan dengan senjata dan barang serta layanan yang diperoleh secara ilegal atau melanggar hukum.
- g. Setiap pembelian untuk tujuan komersial.
- h. Setiap pembelian yang berkaitan dengan barang yang secara wajar dapat Tertanggung-perkirakan sebagai tiruan atau palsu pada saat pembelian.
- i. Setiap pembelian yang berkaitan dengan real estate termasuk tetapi tidak terbatas pada rumah, apartemen dan lahan tanah.

- j. Setiap pembelian yang Tertanggung selesaikan melalui 'web gelap' dan/ atau menggunakan perangkat lunak akses khusus.
- k. Setiap pembelian lisensi perangkat lunak atau hak cipta.
- l. Kehilangan keuntungan atau bunga atau biaya hukum.
- m. Perjanjian perjudian atau taruhan.
- n. Setiap penyitaan, penahanan, perusakan oleh bea cukai, polisi atau otoritas pemerintah lainnya.
- o. Transaksi pembayaran di tempat.

### 2. Pengecualian Jaminan Transaksi Pembayaran Internet

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

### 3. Pengecualian Jaminan Biaya Administrasi Pencurian Identitas *Online*

Selain manfaat yang disebutkan dalam Polis Asuransi Siber Pribadi (*Personal Cyber Insurance*), pertanggungan ini tidak menanggung kerugian finansial yang Tertanggung alami.

### 4. Pengecualian Umum

- Selain pengecualian khusus yang diuraikan diatas, pertanggungan asuransi tidak akan diberikan sehubungan dengan kejadian yang diasuransikan, kehilangan atau kerusakan yang timbul secara langsung atau tidak langsung dari :
- a. Tindakan yang disengaja, kriminal, atau curang yang secara sengaja disebabkan atau difasilitasi oleh Tertanggung.
  - b. Kerusakan fisik pada properti berwujud. Namun, pengecualian ini tidak berlaku untuk Bagian Pertanggungan Belanja *Online*.
  - c. Kematian atau cedera tubuh.
  - d. Bahaya alam, termasuk gempa bumi, badai, kebakaran, atau banjir.
  - e. Reaksi nuklir, radiasi nuklir atau kontaminasi radioaktif.
  - f. Perang, baik dideklarasikan atau tidak, peristiwa seperti perang atau tindakan bemosuh-musuhan 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 bagianya 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.

## PROSEDUR KLAIM

### 1. Pengajuan Klaim



[www.bcainsurance.co.id](http://www.bcainsurance.co.id)