

## RINGKASAN INFORMASI PRODUK DAN/ATAU LAYANAN VERSI UMUM

Nama Penerbit	: PT Chubb General Insurance Indonesia	Jenis Produk	: Asuransi Aneka
Nama Produk	: Cyber Guard	Deskripsi Produk	: Cyber Guard adalah produk asuransi yang memberikan perlindungan kepada Tertanggung yang meliputi manfaat Transaksi Tidak Sah, Penipuan Pengambilalihan Rekening dan Rekayasa Sosial.
Mata Uang	: Rupiah		

### FITUR UTAMA ASURANSI

Usia Masuk Tertanggung	: Mulai 18 tahun	Premi	: Mulai Rp60.000 / bulan hingga Rp150.000 / bulan
Manfaat Pertanggungangan	: Hingga Rp50.000.000	Periode Bayar Premi	: Bulanan / Setengah Tahunan / Tahunan

### MANFAAT

Produk asuransi Cyber Guard memberikan perlindungan dan manfaat seperti yang tertera dibawah ini. Deskripsi manfaat ini tidak mencakup keseluruhan perlindungan Polis. Pemegang Polis / Tertanggung dipersilakan untuk membaca keseluruhan dokumen Polis untuk mengetahui rincian manfaat, pengecualian-pengecualian, syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang berlaku.

#### Pasal A – Transaksi Tidak Sah

Kami akan mengganti kerugian Tertanggung atas Transaksi Tidak Sah yang berkaitan dengan pembayaran pada Kartu Pembayaran Tertanggung, hingga jumlah manfaat maksimum sebagaimana dinyatakan dalam Ikhtisar Polis, dalam hal berikut:

1. Kartu Pembayaran atau Perangkat Elektronik Tertanggung yang terhubung dengan Kartu Pembayaran Tertanggung, hilang atau Dicuri selama Periode Asuransi. Tertanggung akan dijamin untuk Transaksi Tidak Sah dalam tujuh puluh dua (72) jam pertama sebelum Tertanggung pertama kali melaporkan kejadian tersebut kepada DBS.
2. Tertanggung mengidentifikasi atau mengetahui Transaksi Tidak Sah yang dilakukan pada Kartu Pembayaran Tertanggung selama Periode Asuransi dimana Kartu Pembayaran masih dalam penguasaan Tertanggung. Tertanggung akan dijamin untuk Transaksi Tidak Sah dalam dua (2) bulan pertama sebelum Tertanggung pertama kali melaporkan kejadian tersebut kepada DBS.
3. Kartu Pembayaran Tertanggung terkena skimming atau dikloning di tempat penjualan atau ATM. Tertanggung akan dijamin untuk Transaksi Tidak Sah dalam dua (2) bulan pertama sebelum Tertanggung pertama kali melaporkan kejadian tersebut kepada DBS.

### RISIKO

- (i) Apabila informasi yang diberikan kepada Kami tidak benar, tidak lengkap, tidak akurat, atau menyesatkan, maka Kami berhak untuk menerapkan satu atau lebih upaya hukum yang meliputi, namun tidak terbatas pada menolak untuk membayar klaim secara keseluruhan atau sebagian.
- (ii) Kami tidak akan bertanggung jawab dalam hal apa pun atas klaim palsu dan seluruh pertanggungangan berdasarkan Polis sehubungan dengan peristiwa yang menimbulkan klaim tersebut akan gugur.

### BIAYA

Premi yang dibayarkan sudah mencakup biaya akuisisi kepada mitra distribusi resmi yang memasarkan produk ini.

## MANFAAT

Dalam hal Tertanggung menjadi korban dari peristiwa di atas:

- Tertanggung harus memberitahukan kepada DBS dan otoritas terkait sesegera mungkin dan dalam waktu dua puluh empat (24) jam sejak Tertanggung mengetahuinya sehingga Kartu Pembayaran dapat segera diblokir atau dibatalkan.
- Jika setelah diinvestigasi oleh DBS, dipastikan telah terjadi Transaksi Tidak Sah, Tertanggung harus melaporkan klaim kepada Kami dalam waktu tiga puluh (30) hari kalender sejak terjadinya peristiwa.
- Mungkin ada keadaan ketika DBS dapat mengganti Tertanggung atas transaksi ini, tetapi jika mereka menolak secara tertulis untuk menerima tanggung jawab dan Tertanggung telah mematuhi syarat dan ketentuan DBS, maka Kami akan mengganti Tertanggung atas transaksi tersebut.
- Kartu Pembayaran Tertanggung harus sah dan bereputasi baik pada saat sebelum terjadinya Transaksi Tidak Sah agar pertanggung jawaban dapat berlaku. Manfaat tidak akan dibayarkan jika, pada tanggal terjadinya peristiwa, atau pengajuan klaim, atau pembayaran klaim, Kartu Pembayaran Tertanggung dalam status tunggakan, penagihan, atau pembatalan.

### Pasal B – Penipuan Pengambilalihan Rekening

Kami akan mengganti kerugian Tertanggung untuk setiap Transaksi Tidak Sah berikutnya yang muncul pada Rekening Uang Elektronik Tertanggung selama Periode Asuransi, sampai dengan jumlah manfaat maksimum sebagaimana dinyatakan dalam Ikhtisar Polis, jika Tertanggung menjadi korban Penipuan Pengambilalihan Rekening.

Untuk tujuan manfaat ini, Penipuan Pengambilalihan Rekening berarti Pihak Ketiga yang mendapatkan akses tidak sah ke Rekening Uang Elektronik Tertanggung dan melakukan Transaksi Tidak Sah. Pengambilalihan rekening biasanya terjadi sebagai akibat dari phishing, spyware, penipuan Malware, atau penipuan serupa lainnya.

Dalam hal Tertanggung menjadi korban Penipuan Pengambilalihan Rekening:

1. Tertanggung harus melaporkan penipuan tersebut kepada otoritas kepolisian dalam waktu dua puluh empat (24) jam sejak mengetahui penipuan tersebut dan mendapatkan laporan polisi.
2. Tertanggung harus memberitahukan kepada DBS dalam waktu dua puluh empat (24) jam sejak Tertanggung mengetahui penipuan tersebut sehingga dapat melakukan upaya untuk menghentikan transaksi atau untuk melacak ke mana dana tersebut telah dialihkan.

Mungkin ada keadaan ketika DBS dapat mengganti kerugian Tertanggung atas transaksi ini, tetapi jika mereka menolak secara tertulis untuk menerima tanggung jawab dan Tertanggung telah mematuhi syarat dan ketentuan DBS, maka Kami akan mengganti kerugian Tertanggung atas transaksi ini.

### Pasal C – Rekayasa Sosial

Kami akan mengganti kerugian Tertanggung atas sejumlah dana yang telah ditransfer oleh Tertanggung, hingga jumlah manfaat maksimum sebagaimana dinyatakan dalam Ikhtisar Polis, jika Tertanggung menjadi korban Insiden Rekayasa Sosial selama Periode Asuransi.

Untuk tujuan manfaat ini, Insiden Rekayasa Sosial berarti insiden di mana Tertanggung ditipu untuk mentransfer dana dari Rekening Uang Elektronik Tertanggung kepada Pihak Ketiga setelah menerima permintaan melalui sarana elektronik seperti email, pesan instan, pesan teks, dan situs web, yang tampaknya berasal dari entitas atau orang yang Tertanggung percaya dan/atau kenal. Contoh Insiden Rekayasa Sosial termasuk, namun tidak terbatas pada, phishing, Malware phishing, spear phishing, smishing, vishing, dan pharming.

Dalam hal Tertanggung menjadi korban Insiden Rekayasa Sosial:

1. Tertanggung harus melaporkan penipuan tersebut kepada otoritas kepolisian dalam waktu dua puluh empat (24) jam sejak mengetahui penipuan tersebut dan mendapatkan laporan polisi.
2. Tertanggung harus memberitahukan kepada DBS dalam waktu dua puluh empat (24) jam sejak Tertanggung mengetahui penipuan tersebut sehingga dapat melakukan upaya untuk menghentikan transaksi atau untuk melacak ke mana dana tersebut telah dialihkan.

## DAFTAR MANFAAT, PREMI DAN RISIKO SENDIRI

### Daftar Manfaat dan Premi

Manfaat-Manfaat	Plan 1	Plan 2	Plan 3	Plan 4
Pasal A – Transaksi Tidak Sah	Rp10.000.000	Rp20.000.000	Rp30.000.000	Rp50.000.000
Pasal B – Penipuan Pengambilalihan Rekening	per bulan secara keseluruhan untuk semua Manfaat	per bulan secara keseluruhan untuk semua Manfaat	per bulan secara keseluruhan untuk semua Manfaat	per bulan secara keseluruhan untuk semua Manfaat
Pasal C - Rekeyasa Sosial				
Premi Bulanan	Rp60.000	Rp80.000	Rp100.000	Rp150.000
Premi Setengah Tahunan	Rp360.000	Rp480.000	Rp600.000	Rp900.000
Premi Tahunan	Rp720.000	Rp960.000	Rp1.200.000	Rp1.800.000

Risiko Sendiri : Nil

Premi dan risiko sendiri tersebut akan dievaluasi secara berkala berdasarkan hasil penjualan dari produk ini.

## PENGECEUALIAN

### *Pengecualian-Pengecualian Umum*

*Pengecualian-pengecualin umum ini berlaku untuk keseluruhan Polis, kecuali dinyatakan lain dalam Ikhtisar Polis. Polis tidak memberikan jaminan untuk:*

1. *kerugian yang mendapat penggantian kembali dari sumber lain seperti, namun tidak terbatas pada bank Tertanggung atau DBS, platform pembayaran pihak ketiga, dll;*
2. *setiap transaksi yang dilakukan oleh Keluarga Anda, atau oleh pihak yang Anda berikan kewenangan untuk menggunakan Rekening Uang Elektronik Anda dan/atau Kartu Pembayaran Anda;*
3. *setiap insiden sebelum atau setelah Periode Asuransi;*
4. *kerugian sebelum atau sesudah insiden, jika Tertanggung dengan sengaja menyembunyikan atau memberikan pernyataan yang salah terkait fakta atau keadaan material apa pun mengenai asuransi ini atau memberikan informasi palsu kepada Kami;*
5. *kerugian apa pun akibat dari perang, invasi, tindakan permusuhan musuh asing (baik perang diumumkan atau tidak), perang saudara, pemberontakan, revolusi, pembangkitan rakyat atau kekuatan militer atau perampasan kekuasaan, nasionalisasi, penyitaan, pengambilalihan, perampasan atau penghancuran oleh pemerintah atau otoritas publik mana pun;*
6. *setiap kerugian yang timbul secara langsung atau tidak langsung dari, atau sehubungan dengan, pekerjaan Tertanggung seperti transaksi terkait perusahaan atau transaksi apa pun melalui rekening bisnis apa pun;*
7. *kerugian akibat bencana alam, termasuk (namun tidak terbatas pada) kebakaran, banjir, gempa bumi, badai, petir, angin topan, tsunami atau bencana alam lainnya;*
8. *setiap kerugian yang timbul dari insiden Serangan Siber Massal di mana kerugian dan/atau biaya yang tidak sah timbul akibat dari segala jenis sistem, Malware dan/atau peretasan data dan/atau kerugian apa pun karena pencurian atau penyalahgunaan data atau database apa pun di bawah kendali lembaga keuangan, pedagang, pengecer, atau penyedia sistem pembayaran;*
9. *hilangnya dana akibat Anda secara tidak sengaja mentransfer uang ke rekening bank atau rekening uang elektronik yang salah;*
10. *kerugian apa pun akibat dari perjudian, lotre, kontes, permainan promosi, atau permainan untung-untungan lainnya;*
11. *kerugian apa pun akibat dari aktivitas ilegal yang dilakukan oleh Tertanggung dan/atau transaksi yang berkaitan dengan barang dan jasa ilegal baik secara sadar maupun tidak sadar;*
12. *setiap kerugian yang timbul secara langsung atau tidak langsung dari mata uang digital yang tidak diatur atau mata uang virtual yang tidak diatur dalam bentuk apa pun, termasuk tetapi tidak terbatas pada mata uang kripto dalam bentuk apa pun;*
13. *kerugian atau kerusakan lanjutan apa pun akibat dari insiden;*

14. kerugian apa pun yang terjadi di luar platform DBS seperti namun tidak terbatas pada rekening bank atau rekening uang elektronik yang diterbitkan atau dioperasikan oleh bank, institusi keuangan, toko ritel atau organisasi lainnya.

#### Pengecualian Tambahan

##### Pasal A – Transaksi Tidak Sah

Kami tidak akan membayar ganti rugi apa pun untuk:

1. biaya yang dikeluarkan oleh Keluarga Tertanggung, atau oleh orang yang telah diberi wewenang oleh Tertanggung untuk menggunakan Kartu Pembayaran; Sebagai contoh: Tertanggung menyadari terjadi Transaksi Tidak Sah yang dilakukan oleh suami / istri Tertanggung untuk membeli sesuatu tanpa sepengetahuan Tertanggung;
2. Kartu Pembayaran yang digunakan untuk bisnis atau perusahaan;
3. transaksi yang dilakukan atau disahkan oleh Tertanggung atau pihak yang telah diberi wewenang oleh Tertanggung dengan menggunakan One Time Password (OTP), PIN, password, Keamanan Biometrik dan/atau layanan keamanan online dan mobile banking yang serupa;
4. Pencurian Kartu Pembayaran Tertanggung dari kendaraan di mana Kartu Pembayaran Tertanggung terlihat, terlepas dari apakah kendaraan tersebut terkunci atau tidak terkunci;
5. transaksi-transaksi yang diakibatkan karena Kartu Pembayaran diserahkan kepada pihak lain selain kepada pihak yang dituju;
6. transaksi-transaksi ketika DBS gagal mematuhi persyaratan yang diberlakukan oleh badan pemerintah terkait;
7. tindakan penipuan yang dilakukan seperti pencurian atau penyalahgunaan data atau basis data apa pun di bawah kendali DBS atau karyawan DBS;
8. transaksi-transaksi yang diakibatkan karena kegagalan pada perangkat lunak atau perangkat keras di bawah kendali DBS.

##### Pasal B – Penipuan Pengambilalihan Rekening

Kami tidak akan membayar ganti rugi apa pun untuk:

1. Transaksi Tidak Sah yang dilakukan pada Rekening Uang Elektronik Tertanggung yang diakibatkan oleh kehilangan atau Pencurian Perangkat Elektronik Tertanggung yang terhubung dengan Rekening Uang Elektronik Tertanggung;
2. Transaksi Tidak Sah yang dilakukan pada Rekening Uang Elektronik Tertanggung lebih dari dua (2) minggu sebelum Tertanggung pertama kali melaporkan kejadian tersebut kepada polisi atau otoritas terkait;
3. Rekening Uang Elektronik yang digunakan untuk bisnis atau perusahaan;
4. transaksi yang dilakukan atau disahkan oleh Tertanggung atau orang yang telah diberi wewenang oleh Tertanggung dengan menggunakan One Time Password (OTP), PIN, password, Keamanan Biometrik dan/atau layanan keamanan online dan mobile banking yang serupa.

##### Pasal C – Rekayasa Sosial

Kami tidak akan membayar ganti rugi apa pun untuk:

1. transfer apa pun dari rekening bisnis;
2. penipuan investasi seperti penipuan uang muka di mana Tertanggung dijanjikan pekerjaan atau sejumlah uang tanpa barang apa pun yang diterima sebagai imbalan atas pembayaran di muka; Sebagai contoh: Tertanggung menerima tawaran pekerjaan melalui email dan untuk menjamin penawaran tersebut Tertanggung diharuskan mengirimkan sejumlah uang ke rincian yang tertera di email tersebut. Namun, setelah pembayaran dilakukan Tertanggung tidak menerima surat penawaran atau pekerjaan yang sebenarnya.
3. penipuan kepercayaan atau asmara, di mana seseorang berteman dengan Tertanggung dan menjalin hubungan pribadi dengan Tertanggung, atau berpura-pura tertarik pada hubungan romantis dengan Tertanggung dan meyakinkan Tertanggung untuk mentransfer uang kepada mereka. Sebagai contoh: Tertanggung berteman dengan seseorang yang mengaku sebagai investor terkenal melalui aplikasi perpesanan. Tertanggung kemudian mengalami kerugian setelah mentransfer uang kepada mereka karena percaya dana Tertanggung digunakan untuk investasi.

##### Klausula Sanksi

Asuransi ini tidak berlaku bila sanksi perdagangan atau ekonomi maupun undang-undang atau peraturan hukum lainnya melarang kami memberikan asuransi, termasuk namun tidak terbatas pada, pembayaran klaim. Semua persyaratan dan ketentuan lainnya dalam polis tidak berubah.

*PT Chubb General Insurance Indonesia adalah anak perusahaan dari perusahaan Amerika Serikat (AS) dan Chubb Limited, perusahaan yang terdaftar di New York Stock Exchange (NYSE). Oleh karena itu, PT Chubb General Insurance Indonesia tunduk pada undang-undang dan peraturan AS tertentu selain larangan sanksi UE, PBB, dan Indonesia yang mungkin melarang pemberian pertanggungan atau pembayaran klaim kepada individu maupun entitas tertentu atau pengasuransian jenis aktivitas tertentu yang terkait dengan suatu negara, misalnya Kuba.*

***Anda dipersilakan untuk membaca keseluruhan pengecualian-pengecualian umum, pengecualian-pengecualian tambahan yang dinyatakan dalam setiap Manfaat, serta syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan secara lengkap pada Ketentuan Polis.***

## PERSYARATAN DAN TATA CARA

Agar memenuhi syarat untuk pertanggungan ini, Tertanggung harus:

- minimum berusia delapan belas (18) tahun;
  - merupakan penduduk Indonesia;
- dan harus memenuhi kriteria sebagaimana dinyatakan dalam Ikhtisar Polis.

Sarana pemasaran produk asuransi ini dilakukan melalui saluran pemasaran Telemarketing.

Anda dapat menyampaikan pertanyaan dan pengaduan melalui:

PT Chubb General Insurance Indonesia  
Email : [contact.id@chubb.com](mailto:contact.id@chubb.com)  
Website : [www.chubb.com/id](http://www.chubb.com/id)  
Hotline : 1500 257

## SIMULASI

### Simulasi Perhitungan Premi

Pada tanggal 20 Maret 2026, Tn AB yang berumur 35 tahun setuju untuk membeli polis asuransi Cyber Guard dengan manfaat dan uang pertanggungan berdasarkan Daftar Manfaat (Plan 4) dengan membayar premi bulanan. Maka Tn AB akan dikenakan premi bulanan sebesar Rp150.000 (belum termasuk biaya polis).

### Simulasi Perhitungan Klaim

#### Kasus 1 – Klaim Transaksi Tidak Sah

Rumah Tertanggung Tn AB dibobol perampok pada tanggal 25 Maret 2026, namun Tn AB baru menyadari peristiwa tersebut ke esok harinya pada pukul 10.00 tanggal 26 Maret 2026 dan salah satu barang yang hilang adalah dompet yang berisi kartu kredit DBS Tn AB. Mengetahui hal tersebut, Tn AB segera menghubungi DBS pada pukul 10.30 tanggal 26 Maret 2026 untuk dilakukan pemblokiran kartu dan selanjutnya melaporkan perampokan tersebut kepada otoritas kepolisian dan mendapatkan laporan polisi.

Pada tanggal 27 Maret 2026, DBS menghubungi Tn AB melalui email untuk memberitahukan kepada Tn AB bahwa telah terjadi transaksi pembelian pada kartu kredit yang dicuri tersebut pada pukul 05.00 tanggal 26 Maret 2026 sebesar Rp3.500.000, namun DBS telah menyatakan dengan jelas pada email tersebut bahwa mereka tidak akan mengganti jumlah transaksi ini kepada Tn AB.

Pada tanggal 28 Maret 2026, Tn AB melaporkan klaim transaksi tidak sah ini kepada Chubb disertai dengan dokumen klaim yang lengkap. Tn AB juga telah memenuhi semua ketentuan klaim sesuai dengan Ketentuan Polis. Apabila klaim tersebut berhasil, maka Chubb akan memberikan penggantian kepada Tn AB untuk kerugian finansialnya sebesar Rp3.500.000.

#### Kasus 2 – Klaim Penipuan Pengambilalihan Rekening

Pada tanggal 20 Mei 2026, Tn AB menerima email dari situs belanja online terkemuka untuk membuka hadiah kejutan dengan mengklik sebuah tautan. Setelah mengklik tautan tersebut, ponsel pintar Tn AB tidak dapat digunakan. Beberapa jam kemudian, Tn AB menerima SMS notifikasi dari DBS yang menyatakan terdapat beberapa transaksi mencurigakan senilai Rp20.000.000 pada rekening tabungan DBS miliknya. Tn AB menyadari bahwa tautan yang diklik sebelumnya adalah palsu dan telah menyebabkan virus terinstal di ponsel pintarnya yang memungkinkan penipu untuk mengambil rincian login rekening DBS untuk melakukan transaksi penipuan.

Tn AB segera menghubungi DBS untuk menginformasikan kepada mereka terkait kejadian ini agar mereka dapat menyelidikinya dan mengunci rekeningnya dari transaksi penipuan lebih lanjut. Tn AB juga melaporkan penipuan tersebut kepada polisi dan mendapatkan laporan polisi. Kemudian Tn AB mengajukan klaim kepada Chubb keesok harinya disertai dengan dokumen klaim yang lengkap dan mematuhi ketentuan klaim. Apabila klaim tersebut berhasil, maka Chubb akan memberikan penggantian kepada Tn AB untuk kerugian finansialnya sebesar Rp20.000.000.

#### Kasus 3 - Rekayasa Sosial

Pada pukul 10.00 pagi tanggal 10 Juni 2026, Tn AB menerima pesan instant dari nomor yang tidak dikenal yang mengaku sebagai teman dekat Tn AB. Pesan tersebut meminta Tn AB untuk mentransfer uang melalui tautan yang terdapat dalam pesan tersebut guna membantu teman dekatnya. Melalui tautan tersebut, Tn AB memasukkan detail akun banknya dan mentransfer Rp5.000.000 dari rekening tabungan DBS milik Tn AB. Setelah melakukan transfer, Tn AB menghubungi teman dekatnya untuk memverifikasi apakah uang tersebut telah diterima, dan menyadari bahwa dirinya telah ditipu.

Oleh karena itu, Tn AB segera menghubungi DBS untuk mengetahui apakah mereka dapat membatalkan transaksi tersebut, yang mana DBS tidak dapat melakukannya karena transaksi tersebut telah terjadi. Tn AB kemudian melaporkan penipuan ini kepada polisi dan mendapatkan laporan polisi.

Tn AB kemudian mengajukan klaim kepada Chubb pada hari yang sama disertai dengan dokumen klaim yang lengkap dan mematuhi ketentuan klaim. Apabila klaim tersebut berhasil, maka Chubb akan memberikan penggantian kepada Tn AB untuk kerugian finansialnya sebesar Rp5.000.000.

### INFORMASI TAMBAHAN

#### A. Definisi-Definisi Penting

1. Keamanan Biometrik berarti penggunaan data biometrik untuk identifikasi, kontrol akses, dan otentikasi yang mencakup namun tidak terbatas pada hal-hal berikut - pemindaian sidik jari dan pengenalan wajah.
2. Tanggal Mulai berarti tanggal dimulainya pertanggungan asuransi Tertanggung sebagaimana dinyatakan dalam Ikhtisar Polis.
3. DBS berarti PT Bank DBS Indonesia.
4. Rekening Uang Elektronik berarti setiap rekening yang diterbitkan oleh DBS yang digunakan untuk menyimpan uang elektronik secara online yang dapat diakses melalui Perangkat Elektronik.
5. Perangkat Elektronik berarti perangkat yang terhubung dengan listrik termasuk, namun tidak terbatas pada komputer desktop, laptop, smartphone, dan tablet untuk penggunaan pribadi.
6. Keluarga berarti:
  - a) suami/istri dan anak-anak Tertanggung;
  - b) orang tua, saudara laki-laki, saudara perempuan atau anggota keluarga lainnya dari Tertanggung yang tinggal di alamat yang sama dengan Tertanggung.
7. Tertanggung berarti orang(-orang) yang memenuhi kriteria yang ditentukan untuk Tertanggung berdasarkan Polis dan yang namanya tercantum dalam Ikhtisar Polis.
8. Kartu Pembayaran berarti kartu kredit atau debit yang memiliki Chip dan PIN, kartu berbayar, kartu dengan nilai tersimpan, kartu prabayar atau kartu tunai yang diterbitkan oleh DBS.
9. Periode Asuransi berarti Tanggal Mulai sampai dengan tanggal pertanggungan asuransi Tertanggung berakhir karena pembatalan dan/atau penghentian Polis.
10. Polis berarti dokumen ini, termasuk informasi apa pun yang diberikan atau pernyataan yang dibuat oleh Tertanggung atau Pemegang Polis, Ikhtisar Polis dan setiap endorsemen yang telah Kami keluarkan berdasarkan Polis.
11. Pemegang Polis berarti orang yang disebutkan dalam Ikhtisar Polis atau setiap perubahan atau endorsemen pada Polis, untuk menjadi Pemegang Polis, yaitu pihak yang telah menyetujui kontrak asuransi ini dengan Kami.
12. Ikhtisar Polis berarti ikhtisar yang dilampirkan, tergabung dalam, dan merupakan bagian dari Polis.
13. Premi berarti jumlah yang Tertanggung atau Pemegang Polis setuju untuk dibayarkan kepada Kami sebagai imbalan atas hak dan manfaat pertanggungan berdasarkan Polis, sebagaimana dinyatakan dalam Ikhtisar Polis.
14. Pencurian / Dicuri berarti mengambil harta benda Tertanggung tanpa izin Tertanggung dengan maksud untuk merampas harta benda Tertanggung secara permanen, dengan penggunaan kekerasan/paksaan.
15. Pihak Ketiga berarti siapa pun selain Tertanggung dan Keluarga Tertanggung.
16. Transaksi Tidak Sah berarti setiap transaksi keuangan yang dilakukan tanpa sepengetahuan dan persetujuan Tertanggung.
17. Kami berarti PT Chubb General Insurance Indonesia.
18. Anda berarti Tertanggung dan/atau Pemegang Polis yang bersangkutan.

#### B. Prosedur Klaim

Apa yang harus Anda lakukan:

- a) Anda harus mengambil semua tindakan pencegahan untuk menghindari kerugian lebih lanjut;
- b) Melaporkan setiap klaim kepada Kami sesegera mungkin Anda bisa dan, dalam setiap kejadian, dalam waktu tiga puluh (30) hari kalender sejak Tertanggung mengetahui kejadian yang dapat menimbulkan klaim;
- c) Melengkapi dan menyampaikan Formulir Klaim serta memberikan dokumen-dokumen pendukung klaim yang diminta oleh Kami;
- d) memberikan semua informasi dan bukti yang diperlukan oleh Kami yang akan diberikan atas biaya Tertanggung dan harus dalam bentuk dan sifat yang Kami tentukan untuk memproses klaim;
- e) Memberitahukan nomor polis Anda.

Jika Anda tidak dapat memenuhi syarat dan ketentuan pertanggungan ini, Kami berhak untuk menolak membayar atau mengurangi klaim yang mungkin harus dibayar.

Informasi atau dokumen klaim berikut, jika relevan, harus diberikan kepada Kami sesegera mungkin Anda dapat lakukan, dalam setiap kejadian, dalam enam puluh (60) hari kalender sejak Tertanggung mengetahui kejadian yang dapat menimbulkan klaim:

#### Pasal A. Transaksi Tidak Sah

- laporan polisi;
- bukti kepemilikan Kartu Pembayaran;
- laporan tagihan kartu kredit;
- laporan rekening tabungan;
- bukti tangkapan layar untuk Transaksi Tidak Sah yang mencakup jumlah kerugian;
- bukti nama rekening penerima, dan bukti tanggal transaksi;
- bukti kejadian dilaporkan kepada DBS and otoritas terkait, termasuk tanggapan dari DBS dan otoritas terkait.

#### Pasal B. Penipuan Pengambilalihan Rekening

- laporan polisi;
- bukti kepemilikan Rekening Uang Elektronik;
- bukti tangkapan layar untuk Transaksi Tidak Sah yang mencakup jumlah kerugian;
- bukti nama rekening penerima, dan bukti tanggal transaksi;
- bukti kejadian dilaporkan kepada DBS, termasuk tanggapan dari DBS.

#### Pasal C – Rekayasa Sosial

- bukti jumlah dana yang telah ditransfer oleh Tertanggung, dan
- bukti tangkapan layar, seperti email, pesan instan, pesan teks dan situs web.

dan dokumen-dokumen lain yang terkait dan relevan yang diminta oleh Kami.

### **C. Prasyarat Berlakunya Tanggung Jawab Kami**

Kami hanya akan memberikan pertanggungan berdasarkan Polis setelah kewajiban Anda sepenuhnya dipatuhi sebagaimana diatur dalam Polis.

### **D. Pembayaran Klaim**

Kami akan melakukan pembayaran klaim yang disetujui dalam tiga puluh (30) hari kalender setelah jumlah klaim disepakati oleh Anda dan Kami.

### **E. Pembatalan Polis**

- a) Anda dapat membatalkan Polis setiap saat dengan pemberitahuan tertulis yang disampaikan atau dikirimkan kepada Kami asalkan tidak ada klaim yang timbul selama Periode Asuransi tersebut. Jika pembatalan tersebut terjadi, pertanggungan Anda akan berakhir pada akhir periode Anda telah membayar premi. Tidak ada pengembalian Premi yang akan diberikan, kecuali dinyatakan lain dalam Ikhtisar Polis atau endosemen apapun di kemudian hari.
- b) Kami dapat membatalkan Polis kapan saja dengan memberikan pemberitahuan minimal tiga puluh (30) hari kalender secara tertulis yang dikirimkan kepada Anda atau dikirimkan ke alamat terakhir Anda yang diberitahukan kepada Kami. Tidak ada pemberitahuan pembatalan yang berlaku kecuali didasarkan pada satu atau lebih dari kejadian berikut ini:
  1. Premi tidak dibayar;
  2. Tertanggung dinyatakan bersalah melakukan tindak pidana yang timbul karena perbuatan yang memperbesar risiko yang dipertanggungkan;
  3. Ditemukan adanya penipuan atau pernyataan yang tidak benar secara material; atau

4. Ditemukan tindakan atau kelalaian yang disengaja atau ceroboh yang meningkatkan risiko yang diasuransikan.

Jika Kami melakukannya, Kami akan mengembalikan Premi yang telah Anda bayarkan terkait dengan periode setelah tanggal pembatalan. Pembatalan tersebut tidak akan mengurangi setiap Klaim yang terjadi sebelum tanggal efektif pembatalan tersebut.

#### **F. Metoda Pembayaran Premi**

Pembayaran Premi dapat dilakukan melalui kartu kredit, transfer atau cara lain yang disetujui antara Kami dan Anda.

#### **G. Prosedur Penyampaian dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen**

Dengan mengacu kepada ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku, dengan ini diinformasikan Prosedur Penyampaian dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen:

1. **Hubungi Kami** - Anda dapat menyampaikan pengaduan secara lisan dan/atau tertulis.

PT Chubb General Insurance Indonesia  
Gedung Bursa Efek Indonesia  
(Indonesia Stock Exchange Building)  
Tower II, Lantai 10, Suite 1001  
Jl. Jend. Sudirman Kav. 52-53  
Jakarta 12190, Indonesia

Kepada: Customer Service  
Hotline: 1500 257  
Email: [contact.id@chubb.com](mailto:contact.id@chubb.com)

2. **Dokumen dan informasi yang diperlukan** - Anda memberikan data/identitas Anda, nomor polis atau nomor sertifikat, informasi dan dokumen-dokumen pendukung lain yang terkait dengan pengaduan.

3. **Jangka waktu penanganan**

Pengaduan Lisan

- Untuk keluhan yang disampaikan secara lisan akan Kami tindak lanjuti dan selesaikan dalam jangka waktu lima (5) hari kerja sejak keluhan Kami terima.
- Kami akan memberikan Anda nomor registrasi pengaduan dalam jangka waktu selambat-lambatnya satu (1) hari kerja setelah pengaduan kami terima.
- Dalam hal Kami membutuhkan dokumen pendukung dan penyelesaian pengaduan membutuhkan perpanjangan waktu, Kami akan meminta agar Anda menyampaikan keluhan atau pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.

Pengaduan Tertulis

- Kami akan menyelesaikan keluhan atau pengaduan Anda dalam jangka waktu sepuluh (10) hari kerja setelah menerima dokumen yang dipersyaratkan secara lengkap.
- Kami dapat memperpanjang jangka waktu penyelesaian paling lama 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya, dengan memberitahukan secara tertulis kepada Anda, sebelum jangka waktu berakhir 10 (sepuluh) hari kerja pertama berakhir. Sehingga total jangka waktu penyelesaian pengaduan adalah 20 (dua puluh) hari kerja.

4. **Mediasi dan Penyelesaian Sengketa** - Dalam hal tidak terdapat kesepakatan terhadap hasil penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Kami, Anda dapat:

- Menyampaikan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk penanganan pengaduan sesuai dengan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan; atau
- Anda dapat mengajukan sengketa kepada salah satu lembaga berikut ini:
  - a. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)
  - b. Pengadilan

#### **H. Syarat dan Ketentuan**

- Polis asuransi termasuk Ikhtisar Polis atau Sertifikat Asuransi disampaikan kepada Anda dalam bentuk elektronik / digital. Apabila Anda menginginkannya dalam bentuk *hardcopy*, maka Anda dapat menghubungi Call Centre Chubb di 1500 257.

- **Prosedur perubahan data/informasi Tertanggung**  
Dalam hal terdapat perubahan data/informasi Tertanggung sehubungan dengan kepentingan yang diasuransikan, Tertanggung dapat menghubungi Pusat Layanan Nasabah Chubb melalui hotline 1500257 atau melalui email ke [contact.id@chubb.com](mailto:contact.id@chubb.com) dengan menginformasikan nomor polis / nomor sertifikat asuransi Tertanggung yang terdapat perubahan data/informasi tersebut.

#### **I. Catatan Penting**

1. Cyber Guard merupakan Produk Asuransi dan bukan merupakan Produk Bank serta tidak dijamin oleh Lembaga Penjaminan Simpanan (LPS).
2. Semua pihak yang membaca dan mempergunakan Ringkasan Informasi Produk dan/ Layanan ini, telah sepakat untuk mematuhi syarat dan ketentuan yang berlaku, apabila terdapat pertanyaan, keluhan atau informasi lanjutan Tertanggung dapat menghubungi:  
Call Centre Chubb di 1500 257 atau melalui website PT Chubb General Insurance Indonesia ([www.chubb.com/id](http://www.chubb.com/id)).

---

#### **Penafian / Disclaimer (penting untuk dibaca)**

1. Chubb dapat menolak permohonan produk Anda apabila tidak memenuhi persyaratan dan peraturan yang berlaku.
2. Anda harus membaca dengan teliti Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan ini dan berhak bertanya kepada pegawai Chubb atas semua hal terkait Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan ini.
3. Chubb akan menginformasikan segala perubahan atas manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan Produk dan/atau Layanan ini melalui surat atau melalui cara-cara lainnya sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Pemberitahuan tersebut akan diinformasikan tiga puluh (30) hari sebelum efektif berlakunya perubahan.
4. Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan produk asuransi ini hanya merupakan informasi umum dari produk asuransi yang dapat ditanggung oleh PT Chubb General Insurance Indonesia. Untuk perlindungan yang Anda miliki dan pengecualian terhadap perlindungan Anda silakan lebih lanjut membaca dan mengacu pada polis asuransi Anda.

**CHUBB®**

PT Chubb General Insurance Indonesia  
berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

Tanggal Cetak Dokumen  
9 Maret 2026