

VICTORIA PERSONAL CYBER INSURANCE

Pertanggungan ini memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang dialami oleh Tertanggung yang disebabkan oleh kejadian Siber, pertanggungan ini hanya menjamin :

1. Penipuan melalui pemindahbukuan dana secara elektronik;
2. Penipuan terhadap pembelian melalui transaksi perdagangan elektronik;
3. Kehilangan dana pada Dompet Digital.

Nama Produk

Victoria Personal Cyber Insurance

Jenis Produk

Asuransi Aneka

Nama Penanggung

PT Victoria Insurance, Tbk

Manfaat Asuransi

Memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang dialami oleh Tertanggung yang disebabkan oleh kejadian Siber

Premi

Mengikuti Plan yang diambil

Mata Uang

Rupiah

Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY) Personal ini ditujukan untuk memberikan penjelasan singkat terkait manfaat dan hal-hal penting dari Polis yang akan Anda beli. Mohon untuk mendapatkan penjelasan langsung dari Tenaga Penjual kami sebelum memutuskan untuk membeli polis ini. "Kami" adalah PT Victoria insurance, Tbk "Anda" adalah calon Pemegang Polis.

Fitur Utama Produk Victoria Personal Cyber Insurance															
Usia Nasabah	Minimum 18 Tahun														
Periode Pertanggungan	1, 6, 12 Bulan														
Uang Pertanggungan	Maksimum sebesar Rp. 5.000.000 (a.o.a)														
Jaminan Pertanggungan :															
Premi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penipuan melalui pemindahbukuan dana secara elektronik. 2. Penipuan terhadap pembelian melalui transaksi perdagangan elektronik 3. Kehilangan dana pada Dompet Digital. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Paket</th><th>Plan 1</th><th>Plan 2</th><th>Plan 3</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Masa Periode Asurasi</td><td>1 Bulan</td><td>6 Bulan</td><td>12 Bulan</td></tr> <tr> <td>Premi</td><td>1000,-</td><td>5000,-</td><td>11.000,-</td></tr> </tbody> </table>			Paket	Plan 1	Plan 2	Plan 3	Masa Periode Asurasi	1 Bulan	6 Bulan	12 Bulan	Premi	1000,-	5000,-	11.000,-
Paket	Plan 1	Plan 2	Plan 3												
Masa Periode Asurasi	1 Bulan	6 Bulan	12 Bulan												
Premi	1000,-	5000,-	11.000,-												
Metode Pembayaran Premi	<p>a. Sebelum periode asuransi dimulai, Nasabah terlebih dulu melunasi Premi asuransi dengan cara membayar Premi langsung kepada Penanggung atau saluran distribusi lain yang ditetapkan oleh Penanggung, melalui cara bertransaksi non-tunai yang berlaku. Premi dinyatakan telah diterima apabila Premi tersebut telah masuk kedalam rekening atau diterima tunai oleh Penanggung atau saluran distribusi lain.</p> <p>b. Jika Nasabah tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud ayat a pasal ini sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kalender sejak Persetujuan penutupan Polis, maka Polis ini berakhir dengan sendirinya sejak berakhirnya tenggang waktu tersebut tanpa kewajiban bagi Penanggung untuk menerbitkan Endorsemen dan Penanggung dibebaskan dari tanggung jawab berdasarkan Polis. Namun Nasabah tetap berkewajiban membayar Premi untuk Pertanggungan selama tenggang waktu pembayaran Premi.</p> <p>c. Premi tidak dapat dikembalikan kepada Nasabah dalam keadaan apapun kecuali akibat pembatalan Pertanggungan oleh Nasabah yang dikarenakan perubahan risiko.</p>														
Manfaat	<p>Pertanggungan ini memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang dialami oleh Nasabah yang disebabkan oleh peristiwa siber pada saat melakukan atau tidak melakukan aktivitas atau transaksi online.</p> <p>1. Penipuan Melalui Pemindahbukuan Dana Secara Elektronik Penanggung akan memberikan ganti rugi kepada Nasabah atas Kerugian Finansial Nasabah yang timbul langsung dari Peristiwa Siber yang pertama kali Nasabah temukan selama Periode Polis.</p>														

Kerugian Finansial yang dijamin pada bagian ini adalah penggantian akibat:

- a. Kerugian dana dari akun pribadi Nasabah di lembaga keuangan atau dari **Dompet Digital Nasabah** dengan **Merchant Online**;
- b. Setiap biaya terkait, penalti atau bunga yang Nasabah keluarkan yang telah dipungut oleh lembaga keuangan atau **Merchant Online**;
- c. Pungutan **Kartu Plastik** (Credit/Debit) yang telah Nasabah keluarkan, termasuk setiap penalti atau bunga yang telah dipungut oleh lembaga keuangan. Kerugian finansial tidak termasuk pajak, kehilangan manfaat pajak, atau denda dan penalti, yang dibebankan oleh ketentuan undang-undang.

2. **Penipuan terhadap pembelian melalui transaksi perdagangan elektronik**

Penanggung akan memberikan ganti rugi kepada Nasabah atas **Kerugian Materi** yang timbul langsung dari tidak dikirimnya Produk, kerusakan tidak disengaja atau pencurian produk yang dibeli Nasabah selama masa Periode Polis.

Kerugian Materi yang dijamin adalah biaya, ongkos dan pengeluaran yang wajar dan perlu yang Nasabah keluarkan dengan izin tertulis terlebih dahulu dari Penanggung untuk memperbaiki, mengganti atau mengembalikan ke kondisi semula Produk yang Nasabah beli yang tidak dikirim yang mengalami kerusakan tidak disengaja atau atau yang dicuri selama proses penyerahan Produk.

3. **Penipuan Ritel Online (Online Retail Fraud /ORF)** memberikan ganti rugi kepada Tertanggung atas Kerugian Finansial yang timbul langsung dari penipuan Pasar Daring, yang ditemukan pertama kali oleh Tertanggung selama masa Pertanggungan. Penipuan Pasar Daring berarti transaksi yang terjadi pada suatu Pasar Daring dimana secara tidak jujur Tertanggung diinduksi ke dalam transaksi yang mengakibatkan pembayaran barang oleh Tertanggung yang tidak pernah dikirim oleh penjual. Tertanggung bertindak dengan itikad baik terhadap suatu komunikasi elektronik palsu yang masuk berisikan permintaan dan pengiriman dana atau kepemilikan dari rekening pribadi Tertanggung pada suatu lembaga keuangan, ke rekening Pihak Ketiga.

Penipuan Ritel Online (Online Retail Fraud /ORF) Jenis Kerugian Finansial pada bagian ini adalah kompensasi atas:

- A. Hilangnya dana dari rekening pribadi Tertanggung pada lembaga keuangan atau dari Dompet Digital Tertanggung pada Pedagang Daring;

- B. Segala biaya, denda, atau bunga terkait yang ditanggung oleh Tertanggung yang telah dipungut oleh lembaga keuangan atau Pedagang Daring;

- C. Biaya Kartu Finansial yang ditanggung Tertanggung, termasuk segala denda atau bunga yang telah dipungut oleh lembaga keuangan.

4. Kerugian Finansial tidak termasuk pajak, Kerugian manfaat pajak, atau denda dan hukuman berdasarkan perundang-undangan.

5. Penentuan nilai ganti rugi atau Klaim untuk **Manfaat Pertanggungan Penipuan Pemindahbukuan Dana Secara Online**. Kecuali disepakati lain di dalam Polis, maka berlaku:

- 5.1 Besarnya kerugian dana dari akun pribadi Nasabah di Lembaga keuangan atau dari Dompet Digital Nasabah akibat Peristiwa Siber. Termasuk biaya terkait, pinalti, atau bunga yang dipungut oleh Lembaga Keuangan atau Merchant Online.

- 5.2 Besar penggantian diberikan setinggi-tinggi nya sesuai Limit Pertanggungan dikurangi dengan biaya Risiko Sendiri.

6. Penentuan nilai ganti rugi atau Klaim untuk **Manfaat Asuransi Perlindungan Terhadap Pembelian Melalui Transaksi Perdagangan Elektronik** pada Polis ini. Kecuali disepakati lain di dalam Polis, maka berlaku:

- 6.1. Jika kerusakan tersebut dapat diperbaiki, maka perbaikan didasarkan pada biaya perbaikan dan harga perolehan suku cadang yang diperlukan, ditambah dengan ongkos jasa perbaikan dari Service Centre setinggi tingginya sesuai dengan Limit pertanggungan.

	<p>6.2. Jika biaya perbaikan dan suku cadang tersebut diperhitungkan sama atau lebih besar dari 75% dari Harga Pertanggungan Barang tersebut, maka Klaim atas barang tersebut dinyatakan rusak total (total loss) dan ganti rugi yang diberikan sesuai dengan Limit Pertanggungan dikurangi dengan biaya penyusutan yang wajar.</p> <p>7. Apabila penyelesaian klaim dilakukan dengan cara perbaikan oleh Service Centre yang ditunjuk Penanggung, maka Service Centre wajib melakukan perbaikan sesuai dengan jangka waktu yang diberitahukan di awal konfirmasi perbaikan kepada Nasabah.</p> <p>8. Apabila perbaikan klaim dilakukan oleh Service center resmi, maka Nasabah perlu untuk menanggung biaya perbaikan tersebut terlebih dahulu dan kemudian dilakukan <i>reimbursement</i> ke Penanggung.</p> <p>9. Apabila perbaikan klaim dilakukan oleh Service Center rekanan Penanggung, maka Nasabah tinggal menunggu sampai dengan perbaikan selesai, sesuai dengan jangka waktu yang telah diberitahukan.</p> <p>10. Apabila dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender setelah penyelesaian klaim dilakukan tidak ada keluhan/ complain, maka penyelesaian klaim dianggap telah selesai dan Penanggung dibebaskan dari segala tuntutan hukum.</p> <p>11. Apabila pada periode asuransi, Nasabah melakukan hal-hal yang bersifat merugikan Penanggung (<i>Moral Hazard</i>), maka Penanggung berhak untuk tidak membayarkan Klaim.</p> <p>12. Kegagalan untuk memenuhi ketentuan klaim akan otomatis membatalkan proses klaim.</p> <p>Contoh Kejahatan Siber yang termasuk dalam Peristiwa Siber adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Phising Kejahatan yang dilakukan secara online dengan mencuri identitas. Adapun data yang paling sering menjadi incaran adalah data usia, nama, alamat, akun, dan kode sandi b. Spoofing Merupakan kejahatan digital yang selain pelaku mencoba mencuri data korban, pelaku juga mengirimkan malware berbahaya ke perangkat/situs korbannya. Termasuk Spoofing adalah penyamaran informasi seakan-akan berperan sebagai pihak berwenang, seperti dari bank atau pemerintah untuk tujuan kejahatan siber. c. Penipuan OTP Perlu diketahui, OTP adalah kode sementara yang digunakan sebagai kata sandi untuk melakukan proses verifikasi di sebuah aplikasi pada perangkat handphone. Penipuan OTP biasanya digunakan untuk aksi kejahatan seperti mengambil dana dalam dompet digital, penyalahgunaan akun, dan lain sebaginya. d. Peretasan Email dan Situs Istilah untuk mengartikan kejadian ini adalah deface website dan email. Jika Anda pernah melihat situs yang secara tiba-tiba berubah jenis hurufnya, banyaknya iklan yang tidak jelas, dan tampilan yang tidak seperti semua padahal situs tersebut tidak dalam masa perbaikan atau perbaruan, maka situs tersebut kemungkinan sedang diretas. e. Carding Sesuai namanya, carding merupakan kejahatan digital yang tujuan utamanya melakukan pencurian data atau informasi kartu kredit milik orang lain untuk melakukan transaksi atau pencairan saldo ke limit kartu ke pelaku kejahatan digital. Ada 2 kategori kejahatan digital carding, yang pertama adalah card present atau proses pencurian data yang dilakukan menggunakan mesin EDC yang biasanya ditemukan di kasir dan yang kedua adalah card not present atau pencurian data yang menggunakan akses internet seperti phising. f. Social engineering Manipulasi psikologis melalui media internet, email memaksa orang untuk membocorkan informasi rahasia. g. Pharming adalah Praktik penipuan di mana kode berbahaya diinstal pada computer pribadi atau server, mengarahkan pengguna ke situs web palsu.
--	---

	DASAR GANTI RUGI <ol style="list-style-type: none"> 1. Polis ini menjamin pembayaran ganti rugi atas kerugian sesuai Manfaat Asuransi. 2. Tertanggung dapat memiliki satu polis untuk setiap satu Rekening/Dompet Digital yang dimiliki, meliputi seluruh transaksi dari akun-akun tabungan di dalamnya. Kecuali produk tabungan syariah. 3. Besar tanggung jawab Penanggung berdasarkan Polis ini tidak akan melebihi limit Pertanggungan pada masing-masing Manfaat Asuransi selama Periode Polis. 4. Tanggung jawab Penanggung untuk setiap bagian dari Manfaat Asuransi akan berakhir setelah 1 (satu) kali klaim yang disetujui untuk bagian Manfaat Asuransi tersebut.
Biaya	Biaya Polis e-Polis = Nil Risiko Sendiri = Nil Premi yang dibayarkan sudah memperhitungkan komponen biaya-biaya dan/atau Imbalan Jasa yang diberikan oleh PT. Victoria Insurance, Tbk sebagai perusahaan Asuransi (Penanggung)
Risiko	KEWAJIBAN UNTUK MENGUNGKAPKAN FAKTA <ol style="list-style-type: none"> 1. Nasabah wajib: <ol style="list-style-type: none"> a. mengungkapkan fakta material yaitu informasi, keterangan, keadaan dan fakta yang mempengaruhi pertimbangan Penanggung dalam menerima atau menolak suatu permohonan penutupan asuransi dan dalam menetapkan suku Premi apabila permohonan dimaksud diterima; b. membuat pernyataan yang benar tentang hal-hal yang berkaitan dengan Manfaat Asuransi yang disampaikan baik pada waktu pembuatan perjanjian asuransi maupun selama jangka waktu Pertanggungan, dan pada saat Nasabah melakukan pelaporan Klaim kepada Penanggung. 2. <i>Jika Nasabah tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana diatur dalam ayat (1) diatas, Penanggung tidak wajib membayar manfaat dan berhak menghentikan pertanggungan serta tidak wajib mengembalikan Premi.</i> 3. <i>Ketentuan pada ayat (1. b.) di atas tidak berlaku dalam hal fakta material yang tidak diungkapkan atau yang dinyatakan dengan tidak benar tersebut telah diketahui oleh Penanggung, namun Penanggung tidak mempergunakan haknya untuk menghentikan pertanggungan dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender setelah Penanggung mengetahui pelanggaran tersebut.</i>
	HILANGNYA HAK GANTI RUGI <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Hak Tertanggung atas ganti rugi berdasarkan Polis ini hilang dengan sendirinya apabila:</i> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. <i>Tidak mengajukan tuntutan ganti rugi dalam waktu 12 (dua belas) bulan sejak terjadinya kerugian dan atau kerusakan, walaupun pemberitahuan tentang adanya kejadian telah disampaikan;</i> 1.2. <i>Tidak mengajukan keberatan atau menempuh upaya penyelesaian melalui arbitrase atau upaya hukum lainnya dalam waktu 3 (tiga) bulan sejak Penanggung memberitahukan secara tertulis bahwa Tertanggung tidak berhak untuk mendapatkan ganti rugi;</i> 1.3. <i>Tidak memenuhi kewajiban berdasarkan Polis ini.</i>
Definisi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dompet Digital adalah suatu dompet elektronik yang berkaitan dengan akun pengguna pada <i>Merchant Online</i> dan dimaksudkan untuk dapat melakukan pembayaran atas pembelian barang dan jasa melalui <i>Merchant Online</i>. 2. Kartu Plastik merupakan kartu yang dikeluarkan/diterbitkan oleh bank atau lembaga keuangan selain bank yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran atas transaksi barang atau jasa dan untuk melakukan penarikan uang tunai yang terdaftar dengan nama Nasabah. 3. Komunikasi Elektronik berarti komunikasi apapun melalui internet atau sarana digital lainnya termasuk instruksi yang diberikan melalui aplikasi <i>mobile</i> suatu lembaga keuangan. 4. Pihak ketiga berarti seseorang atau badan hukum selain dari Tertanggung, Keluarga Inti Tertanggung atau kerabat Tertanggung yang bertindak tanpa sepengetahuan, izin, bantuan atau keikutsertaan Tertanggung sendiri. 5. Produk berarti : <ol style="list-style-type: none"> a. Barang eceran baru untuk keperluan pribadi atau jasa yang dibeli Tertanggung. b. Barang eceran baru untuk keperluan pribadi yang dibeli oleh Tertanggung.

	<ol style="list-style-type: none"> 6. Phising adalah Penipuan online yang dilakukan melalui email, link, website, atau telepon palsu yang dibuat semirip mungkin dengan aslinya. 7. Merchant Online berarti suatu bisnis ritel online yang terdaftar dengan lisensi bisnis resmi di Indonesia dan yang menerima pembayaran untuk barang dan jasa melalui gerbang pembayaran daring yang aman. 8. Service Center adalah penyedia layanan jasa reparasi atau perbaikan barang elektronik resmi yang memegang lisensi merek yang juga penyedia layanan perbaikan dan telah menjadi rekanan Penanggung. 9. Nasabah adalah Tertanggung yang menjadi pengguna Dompet Digital. 10. Peristiwa Siber berarti: <ol style="list-style-type: none"> a. Kejahatan berupa transfer dana secara elektronik dari akun pribadi Nasabah pada lembaga keuangan oleh: <ol style="list-style-type: none"> (i) Pihak Ketiga; atau (ii) lembaga keuangan yang bertindak dengan prasangka baik terhadap penipuan berupa komunikasi elektronik yang diterima seakan-akan dikirim namun tidak dikirim oleh Nasabah; b. Nasabah yang bertindak dengan prasangka baik terhadap penipuan berupa komunikasi elektronik yang diterima yang memindahbukukan dana dari akun pribadi Nasabah di lembaga keuangan, ke akun Pihak Ketiga; c. Penipuan berupa penggunaan tidak resmi atau pemindahbukuan secara elektronik atas dana yang disimpan dalam dompet digital pribadi Nasabah pada Merchant Online; atau d. Penipuan melalui pembelian pada jaringan (online) yang tidak sah yang dilakukan oleh Pihak Ketiga yang dibebankan pada Kartu Plastik Nasabah dimana kondisi Bank/Merchant Online tidak mengganti Kerugian finansial Nasabah.
Pengecualian	<p>A. Pengecualian Umum</p> <p><i>Polis Asuransi ini tidak menjamin kerugian yang disebabkan oleh:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kondisi Abnormal/ Keadaan Darurat/ Serangan Siber Masal <i>Setiap kerugian yang timbul dari atau akibat keadaan abnormal atau keadaan darurat sebagaimana yang dinyatakan oleh otoritas setempat (apakah secara fisik atau lainnya) atau serangan siber masal kecuali hingga sejauh Nasabah diharuskan untuk membuktikan bahwa kerugian terjadi tidak berkaitan dengan kondisi tidak normal atau keadaan darurat sebagaimana yang dinyatakan oleh otoritas setempat atau serangan siber masal.</i> 2. Cidera Fisik <i>Setiap kerugian yang timbul dari atau sebagai akibat dari cedera fisik, penyakit, cacat, syok, tekanan mental, atau cedera mental, termasuk perawatan yang diperlukan, ketidakmampuan, dan kematian.</i> 3. Aktivitas Bisnis <i>Setiap kerugian yang timbul dari atau sebagai akibat aktivitas yang dilakukan Nasabah untuk tujuan perdagangan, bisnis atau profesional, termasuk setiap kerugian yang berkaitan dengan akun di lembaga keuangan yang digunakan untuk perdagangan, bisnis atau tujuan profesional.</i> 4. Berita Bohong <i>Setiap kerugian yang timbul dari atau sebagai akibat tipuan untuk mendapatkan kepercayaan berupa niat pura-pura terhadap Nasabah, dengan tujuan seperti keromantisan, investasi, kontrak, pinjaman dan sejenisnya, sehingga mendapatkan kepercayaan atau rasa sayang Nasabah, dan kemudian dengan menggunakan hubungan baik itu untuk melakukan penipuan.</i> 5. Mata Uang <i>Setiap kerugian yang melibatkan mata uang digital, mata uang virtual atau mata uang kripto apa pun jenisnya.</i>

- | | |
|--|---|
| | <p>6. Tindakan Tidak Jujur
<i>Setiap kerugian yang timbul dari atau sebagai akibat tindakan tidak jujur, tindakan pidana, tindakan jahat atau tindakan penipuan apabila Nasabah dengan suka rela ikut serta di dalamnya atau memerintahkan tindakan tersebut.</i></p> <p>7. Kerugian Tidak Langsung atau Kerugian Karena Suatu Akibat Tertentu
<i>Setiap kerugian tidak langsung atau kerugian karena suatu akibat apa pun sifatnya, kecuali secara tegas diatur dalam polis ini.</i></p> <p>8. Kegagalan Infrastruktur
<i>Setiap kerugian yang timbul dari atau sebagai akibat pemadaman atau gangguan aliran listrik atau layanan telekomunikasi yang dijalankan oleh penyedia jasa pihak ketiga.</i></p> <p>9. Kartu Finansial Yang Hilang atau Dicuri
<i>Setiap kerugian yang timbul dari atau sebagai akibat Kartu Plastik finansial hilang atau dicuri.</i></p> <p>10. Risiko Nuklir
<i>Kehilangan, kehancuran, kerusakan pada harta benda atau kerugian dalam bentuk apa pun serta biaya apa pun dan Tanggung Jawab hukum yang secara langsung maupun tidak langsung disebabkan oleh atau diakibatkan atau yang timbul dari:</i></p> <ul style="list-style-type: none">a. <i>Radiasi ionisasi dari atau kontaminasi oleh radioaktivitas dari suatu bahan bakar nuklir atau dari limbah nuklir atau dari pembakaran bahan bakar nuklir</i>b. <i>Bahan radioaktif, beracun, eksplosif atau bahan berbahaya lain atau bahan yang mengkontaminasi dari suatu instalasi nuklir, reaktor nuklir atau perakitan nuklir lainnya atau komponen nuklir daripadanya.</i> <p>11. Phising
<i>Setiap kerugian yang timbul dari phising suara.</i></p> <p>12. Persoalan-Persoalan Sebelumnya
<i>Setiap kerugian yang timbul atau sebagai akibat dari fakta, keadaan, tindakan, ancaman atau peristiwa yang ketahui oleh Nasabah sebelum tanggal dimulainya polis ini.</i></p> <p>13. Kerusakan Harta Benda
<i>Setiap kerugian atau kerusakan harta benda yang dikategorikan jenis Barang Berwujud.</i></p> <p>14. Terorisme
<i>Setiap kerugian yang timbul atau sebagai akibat dari:</i></p> <ul style="list-style-type: none">(a) <i>Tindakan terorisme atau terorisme siber, meskipun ada ketentuan yang bertentangan dalam Polis ini atau endorsementnya; atau</i>(b) <i>Tindakan yang diambil untuk mengendalikan, mencegah, menekan atau tindakan apapun yang berkaitan dengan tindakan terorisme; atau</i>(c) <i>Tindakan permusuhan yang dilakukan terhadap pihak lawan atau siapa pun yang didasarkan motif politik; atau</i>(d) <i>Penggunaan komputer, sistem komputer atau program perangkat lunak komputer atau sistem elektronik lainnya dalam sistem peluncuran dan/atau panduan dan/atau mekanisme penembakan senjata atau rudal apa pun.</i> <p>15. Pengungkapan Secara Suka Rela
<i>Setiap kerugian yang timbul atau sebagai akibat dari tindakan Nasabah yang secara suka rela mengungkap sandi atau informasi keamanan lain kepada siapa pun yang kemudian melakukan atau bergabung dengan Nasabah dalam pencurian identitas, penipuan marketplace online, peristiwa siber, tindakan siber, ancaman pemerasan siber, perundungan siber, tidak adanya penyerahan barang, kerusakan tidak disengaja atau pencurian barang.</i></p> <p>16. Perang, Invasi dan Kerusuhan Massa
<i>Setiap kerugian yang timbul atau sebagai akibat dari:</i></p> <ul style="list-style-type: none">(a) <i>Perang, invasi, tindakan musuh asing, permusuhan atau operasi seperti perang (apakah perang itu dinyatakan atau tidak), perang saudara; atau</i>(b) <i>Kerusuhan massa sebagai bagian dari atau yang mengakibatkan pemberontakan luas, pemberontakan militer, perlawanan rakyat, huru hara, revolusi, perebutan</i> |
|--|---|

kekuasaan oleh militer atau perebutan kekuasaan non militer, keadaan darurat militer, negara dalam keadaan perang atau setiap peristiwa atau sebab-sebab yang menentukan diumumkannya pernyataan atau mempertahankan keadaan darurat militer atau keadaan negara atau setiap tindakan seseorang yang bertindak atas nama atau sehubungan dengan setiap organisasi dengan aktivitas-aktivitas yang diarahkan kepada penggulingan kekuasaan pemerintah secara de jure atau de facto atau untuk mempengaruhinya dengan tindakan terorisme atau kekerasan.

17. Keausan

Setiap kerugian yang timbul atau sebagai akibat dari keausan wajar, penurunan dalam performa, kehancuran yang berlangsung progresif atau perlahan-lahan.

18. Laporan Polisi

Setiap kerugian yang timbul atau sebagai akibat dari tidak dilaporkannya kepada polisi atas pencurian identitas, penipuan marketplace online, peristiwa siber, tindakan siber, ancaman pemerasan siber, perundungan siber atau pencurian barang dan/atau Nasabah tidak memiliki nomor Laporan Polisi.

19. Tanggung Jawab Siber Perusahaan

Segala kerugian yang berkaitan dengan tanggung jawab siber perusahaan atau yang timbul dari serangan siber komersial dan segala kerugian yang mengakibatkan badan hukum perusahaan dalam menjadi sasaran serangan siber bentuk apapun. Badan hukum yang dimaksud di sini termasuk namun tidak terbatas pada Lembaga Swadaya Masyarakat atau badan usaha yang terdaftar maupun tidak terdaftar.

20. Penyakit Menular

Terlepas dari ketentuan apapun dalam Pertanggungan ini termasuk pengecualian, perluasan atau ketentuan lain yang termasuk di dalamnya mengesampingkan pengecualian umum, semua kerugian, kerusakan, kerugian elemen waktu yang diakibatkannya, dan biaya sehubungan dengan atau yang timbul secara langsung atau tidak langsung dari penyakit menular dikecualikan.

21. Kerugian Unsur Waktu dalam bentuk gangguan bisnis, gangguan bisnis kontinjensi, atau kerugian konsekuensial lainnya.

B. Pengecualian Khusus

Berkenaan dengan jaminan Perlindungan atas Penipuan terhadap Pembelian melalui transaksi elektronik pada Polis ini, maka Polis ini tidak menanggung:

1. *Hewan atau tanaman hidup;*
2. *Uang tunai, logam mulia batangan, dokumen utang, saham, cek perjalanan, atau segala jenis tiket apapun deskripsinya (termasuk namun tidak terbatas pada tiket acara olah raga atau acara hiburan, dan perjalanan);*
3. *Produk habis pakai atau Produk mudah rusak (termasuk namun tidak terbatas pada makanan, bunga, minuman, obat-obatan, suplemen gizi);*
4. *Kendaraan bermotor, sepeda motor atau skuter, kendaraan air, pesawat dan setiap peralatan dan/atau bagian yang diperlukan untuk pengoperasian dan/atau pemeliharaannya;*
5. *Produk yang dibeli untuk tujuan komersial termasuk barang yang dibeli untuk dijual kembali atau alat perdagangan atau profesi;*
6. *Akses ke situs web internet, perangkat lunak atau arsip data yang diunduh dari internet termasuk arsip musik, foto, bahan bacaan, buku dan film;*
7. *Jasa yang disediakan melalui internet seperti tiket bioskop, tiket pesawat, reservasi hotel, sewa mobil, saran keuangan;*
8. *Produk tiruan atau palsu;*
9. *Kerugian atau kerusakan akibat bencana alam, keadaan atmosfer atau iklim, keausan, depresiasi, kehancuran secara perlahan, polusi air atau segala jenis kontaminasi, cacat porduksi, hama, serangga, rayap, jamur, jamur pembusuk basah, jamur pembusuk kering, bakteri, karat, pembersihan, servis, pemeliharaan, penyesuaian atau perbaikan;*

	<ol style="list-style-type: none"> 10. Kerugian akibat kegagalan mekanik, kegagalan elektrik, kegagalan perangkat lunak, kegagalan data atau kehilangan data; 11. Produk yang dibeli untuk tujuan penjualan kembali, barang yang merupakan Produk bekas, Produk yang rusak atau Produk bekas pakai pada waktu pembelian; 12. Perlengkapan rumah tangga permanen dan/atau perlengkapan bisnis permanen termasuk namun tidak terbatas pada pemasangan karpet, pemasangan lantai dan/atau pemasangan tegel, alat pendingin udara, lemari es atau alat pemanas; 13. Produk yang digunakan untuk, atau dimaksudkan akan digunakan untuk tujuan komersial, ritel dan/atau sewa properti, atau tujuan bisnis lain; 14. Produk yang disewa atau disewakan oleh Tertanggung; 15. Produk yang, pada waktu pembelian, digunakan, dibangun kembali, diperbaharui atau diproduksi ulang; 16. Benda Seni, barang antik, senjata api dan Produk koleksi; 17. Bulu, arloji, perhiasan, batu permata, batu dan barang bernilai yang dibuat atau yang mengandung emas (atau logam berharga lain dan/atau batu berharga lain); 18. Biaya atau pungutan yang tidak ada kaitannya dengan pembelian, yang dibayar oleh Tertanggung dengan menggunakan kartu kreditnya; 19. Kesalahan penempatan; 20. Ketidakmunculan secara misterius; 21. Produk yang dianggap ilegal oleh otoritas pemerintah setempat; 22. Modifikasi tidak resmi; 23. Nomor seri/IMEI yang diubah; 24. Kelalaian berat dalam bentuk apapun; 25. Kerusakan yang disebabkan oleh cacat pabrikan atau penarikan Produk; 26. Setiap kerugian atau kerusakan yang ditanggung berdasarkan Tanggung Jawab Hukum Produk (Product Liability); 27. Barang non operasional atau barang kosmetik, cat atau barang jadi, aksesoris yang digunakan pada atau dengan Produk tertentu, kabel, kawat, tali, alat pengisi daya, pelindung layar, peranti dengar (earphone), opsi tambahan yang dimasukkan ke dalam suatu Produk yang karenanya bukan merupakan hal yang esensial untuk fungsi dasar Produk; 28. Semua jaminan atas baterai 29. Kerusakan yang diakibatkan oleh penyalahgunaan, kesalahan penggunaan, pasir, karat, panas yang berlebihan, kebocoran aki, bencana alam, lingkungan yang tidak sehat (termasuk tidak ada keadaan biasa atau tidak ada kelembaban); atau 30. Kerusakan kosmetik apapun jenisnya, termasuk goresan, penyok atau cacat lain yang kelihatan.
Syarat Pembelian Polis	<ol style="list-style-type: none"> a. Usia, Polis ini hanya berlaku bagi Nasabah yang berusia minimal 18 (delapan belas) tahun saat mulainya periode Pertanggungan b. Kewarganegaraan, Polis ini berlaku untuk Nasabah yang memiliki status sebagai Warga Negara Indonesia (WNI)
Ketentuan Lainnya	<ol style="list-style-type: none"> a. Kurs Mata Uang, dalam hal premi dan atau klaim berdasarkan Polis ini ditetapkan dalam mata uang asing tetapi jika setiap pembayaran premi dan klaim dilakukan secara tunai wajib menggunakan mata uang Rupiah, yang mana pembayaran tersebut dilakukan dengan menggunakan kurs tengah Bank Indonesia pada saat pembayaran. b. Mulai Pertanggungan, polis mulai berlaku sejak premi berhasil diterima oleh Penanggung. c. Berakhirnya Pertanggungan Polis akan berakhir dalam hal-hal sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1. Berakhirnya Periode Polis atau Pertanggungan, Pertanggungan akan berakhir secara otomatis sesaat setelah waktu dan tanggal akhir periode asuransi yang tercantum pada ikhtisar pertanggungan terlampau. 2. Pembatalan Polis oleh Nasabah atau Penanggung. <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Penanggung dan Tertanggung masing-masing berhak setiap waktu menghentikan pertanggungan ini dengan memberitahukan alasannya. Pemberitahuan penghentian dimaksud dilakukan secara tertulis melalui surat tercatat oleh pihak

	<p>yang menghendaki penghentian pertanggungan kepada pihak lainnya di alamat terakhir yang diketahui. Penanggung bebas dari segala kewajiban berdasarkan Polis ini, 5 (lima) hari kalender terhitung sejak tanggal pengiriman surat tercatatnya untuk pemberitahuan tersebut.</p> <p>2.2. Apabila terjadi penghentian pertanggungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas, premi akan dikembalikan secara prorata untuk jangka waktu pertanggungan yang belum dijalani, setelah dikurangi biaya akuisisi Penanggung. Namun demikian, dalam hal penghentian pertanggungan dilakukan oleh Tertanggung dan selama jangka waktu pertanggungan yang telah dijalani, telah terjadi klaim yang jumlahnya melebihi jumlah premi yang tercantum dalam Iktisar Pertanggungan, maka Tertanggung tidak berhak atas pengembalian premi untuk jangka waktu pertanggungan yang belum dijalani.</p> <p>2.3. Sehubungan ketentuan dalam Pasal ini, Penanggung dan Tertanggung sepakat untuk tidak memberlakukan ketentuan Pasal 1266 dan Pasal 1267 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dan penghentian pertanggungan dilakukan tanpa memerlukan persetujuan pengadilan Negeri.</p> <p>3. <i>Jika Nasabah telah menerima manfaat yang terdapat pada Polis ini walaupun Periode Polis belum berakhir.</i></p> <p>Pertanggungan berakhir secara otomatis setelah terjadi peristiwa yang menyebabkan Kerugian. Tertanggung tidak berhak atas pengembalian premi untuk jangka waktu yang belum dijalani, baik untuk jangka waktu pertanggungan kurang ataupun lebih dari 12 (dua belas) bulan.</p> <p>4. <i>Pertanggungan berakhir dengan sendirinya akibat tidak terpenuhinya syarat dan ketentuan dalam Polis. Mana yang lebih dahulu terjadi.</i></p> <p>Syarat dan ketentuan polis yang dapat membatalkan pertanggungan termasuk namun tidak terbatas pada syarat pembayaran premi, kewajiban untuk mengungkapkan fakta dan perubahan resiko.</p> <p>d. Pertanggungan Lainnya</p> <p>Dalam hal terjadi Kerugian atau atas Manfaat Asuransi yang dipertanggunkan dalam Polis ini, dimana Nasabah sudah dijamin pula oleh satu atau lebih Pertanggungan dari perusahaan asuransi lain, maka jumlah ganti rugi maksimal yang diperoleh berdasarkan Polis ini berkang secara proporsional menurut perbandingan antara harga atau limit pertanggungan Polis ini dengan jumlah seluruh harga atau limit pertanggungan polis yang ada (berlaku) tetapi premi tidak dikurangi atau dikembalikan.</p> <p>e. Perubahan Risiko</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nasabah harus memberitahukan secara tertulis kepada Penanggung selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kalender sejak terjadinya perubahan risiko. 2. Sehubungan dengan perubahan risiko sebagaimana dimaksud pada ayat 1 (satu) di atas, Penanggung berhak untuk menetapkan Pertanggungan ini diteruskan dengan suku Premi yang sudah ada atau dengan suku Premi yang lebih tinggi.
--	---

Prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Keluhan

PT. Victoria Insurance, Tbk dengan senang hati akan membantu Nasabah dalam menyelesaikan hal yang menjadi perhatian Nasabah berkaitan dengan produk dan jasa yang ditawarkan oleh PT. Victoria Insurance, Tbk.

Prosedur Layanan Pengaduan Konsumen dapat dilihat melalui website resmi Perusahaan, dengan menyampaikan dokumen, sebagai berikut:

1. Identitas Diri (KTP atau Paspor)

2. Kategori Produk yang di beli
3. Permasalahan yang diadukan
4. Dokumen pendukung lainnya

Kami akan memberikan konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada konsumen yang mengajukan Pengaduan melalui website resmi perusahaan secara lisan dan akan menyampaikan secara tertulis sebagai bukti tanda terima Pengaduan kepada kami.

Jika dokumen yang dimaksud sudah dilengkapi, kami akan melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja dan secara tertulis 10 (sepuluh) hari kerja sejak Pengaduan diterima, namun jika masih ada kekurangan dokumen dan belum lengkap, kami memberikan kesempatan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja untuk melengkapi kekurangan dokumen tersebut.

Apabila ada pertanyaan dan keluhan terkait produk dan/atau layanan kami, silahkan menyampaikan pertanyaan dan keluhan melalui Customer Center Kami:

Alamat: PT Victoria Insurance, Tbk

Graha BIP Lantai 3A, Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 22-23, Jakarta Selatan 12930, Indonesia

Hotline Victoria Call: +6221 1500 977 (Senin-Jumat pukul 09:00-17:00 WIB)

Email: info@victoriainsurance.co.id

Website: <https://victoriainsurance.co.id/pengaduan-konsumen>

Simulasi Perhitungan Premi dan Klaim

Bapak Fulan Bin Fulan membeli produk asuransi Victoria Personal Cyber Insurance dengan rincian sebagai berikut:

- | | |
|--------------------------|--|
| a. Jaminan | : 1. Penipuan melalui pemindahbukuan dana secara elektronik.
2. Penipuan terhadap pembelian melalui transaksi perdagangan elektronik
3. Kehilangan dana pada Dompet Digital. |
| b. Periode Pertanggungan | : 6 Bulan (01 Juni 2024 – 1 Desember 2024) |
| c. Tipe Tertanggung | : Saving Account |
| d. Premi yang dibayarkan | : Rp. 5.000,- (Lima Ribu Rupiah) |
| e. Uang Pertanggungan | : Rp. 5.000.000,- (Lima Juta Rupiah) *anyone claim in aggregate |

Besarnya Premi yang dibayarkan oleh Ibu Andari untuk pembelian produk asuransi **Victoria Personal Cyber Insurance** sebesar Rp. 5.000,- (Lima Ribu Rupiah).

Ilustrasi Perhitungan Klaim

Tertanggung menerima *Short Message Service* (SMS) yang diyakini dari pihak Digital Perbankan milik Tertanggung, berisi arahan untuk memperbaiki data yang dimilikinya dengan cara melakukan klik pada tautan yang tersedia. Namun, tautan tersebut ternyata bukan tautan resmi yang dikirimkan dari pihak Digital Perbankan. Tautan tersebut adalah situs palsu yang sengaja dibuat oleh pihak ketiga untuk mendapatkan identitas Tertanggung. Sayangnya, setelah Tertanggung melakukan klik pada tautan tersebut, saldo di rekening utama Tertanggung hilang sebesar Rp 4.350.000 (empat juta tiga ratus lima puluh ribu rupiah).

Tertanggung melaporkan kerugian tersebut ke pihak Digital Perbankan untuk mendapatkan saldo kembali. Namun pihak Digital Perbankan tidak bisa mengganti saldo yang hilang tersebut.

- | | |
|-------------------------------|---|
| a. Jaminan | : Penipuan melalui Pemindahbukuan Dana Secara Elektronik |
| b. Periode Pertanggungan | : 6 Bulan (01 Juni 2024 – 1 Desember 2024) |
| c. Tanggal Kerugian | : 10 Juli 2024 |
| d. Besar Kerugian | : Rp 4.350.000 |
| e. Ganti Rugi yang dibayarkan | : Sesuai limit pertanggungan yang tercantum pada ikhtisar polis |

Ketentuan Klaim**A. Klaim**

1. Penentuan nilai ganti rugi atau Klaim untuk **Manfaat Pertanggungan Penipuan melalui Pemindahbukuan Dana Secara Online**. Kecuali disepakati lain di dalam Polis, maka berlaku:
 - 1.1. Besarnya kerugian dana dari akun pribadi Nasabah di Lembaga keuangan atau dari Dompet Digital Nasabah akibat Peristiwa Siber. Termasuk biaya terkait, pinalti, atau bunga yang dipungut oleh Lembaga Keuangan atau *Merchant Online*.
 - 1.2. Besar penggantian yang diberikan setinggi – tinggi nya sesuai Limit Pertanggungan dikurangi dengan biaya Risiko Sendiri.
2. Penentuan nilai ganti rugi atau Klaim untuk **Manfaat Asuransi Penipuan terhadap pembelian Transaksi Perdagangan Elektronik** pada Polis ini. Kecuali disepakati lain di dalam Polis, maka berlaku:
 - 2.1. Jika kerusakan tersebut dapat diperbaiki, maka perbaikan didasarkan pada biaya perbaikan dan harga perolehan suku cadang yang diperlukan, ditambah dengan ongkos jasa perbaikan dari Service Centre setinggi tingginya sesuai dengan Limit pertanggungan.
 - 2.2. Jika biaya perbaikan dan suku cadang tersebut diperhitungkan sama atau lebih besar dari 75% dari Harga Pertanggungan Barang tersebut, maka Klaim atas Barang tersebut dinyatakan rusak total (total loss) dan ganti rugi yang diberikan sesuai dengan Limit Pertanggungan dikurangi dengan biaya penyusutan yang wajar.
 - 2.3. Penanggung mempunyai pilihan untuk memberikan ganti rugi dengan cara membayar tunai (cash), atau perbaikan di Service Centre yang ditunjuk Penanggung, atau mengganti barang yang sama dengan merk, setipe/sejenis dan ukuran/kapasitas yang sama.
3. Batasan Ganti Rugi
Tanggung jawab Penanggung atas Kerugian yang dipertanggungkan setinggi-tingginya adalah **sebesar limit Pertanggungan** yang diatur dalam Ikhtisar Polis.

B. Kewajiban Nasabah Dalam Hal Terjadi Kerugian

1. Nasabah, setelah mengetahui atau seharusnya mengetahui adanya Kerugian yang dipertanggungkan berdasarkan Polis ini, maka Nasabah wajib:
 - 1.1. Melaporkan Kerugian tersebut kepada Penanggung melalui Telephone, Fax atau E-mail, atau media elektronik lainnya yang disediakan Penanggung paling lambat 3x24 (tiga kali dua puluh empat) jam sejak Nasabah menyadari adanya kerugian.
 - 1.2. Menghubungi pihak Bank paling lambat 1x24 (satu kali dua puluh empat) jam setelah Tertanggung mengetahui mengalami Kerugian untuk mendapatkan bukti transaksi kerugian yang dialami (fraud transaction record and bank statement).

- 1.3. Melampirkan bukti percakapan dengan merchant online dan bukti laporan dari kurir jika barang hilang (khusus untuk manfaat Perlindungan Terhadap Pembelian Melalui Transaksi Perdagangan Elektronik).
Jika merchant online maupun kurir sudah memberikan klarifikasi dan tidak ada penggantian dari mereka, maka Nasabah wajib melakukan pelaporan klaim kepada Penanggung.
- 1.4. Melaporkan kepada polisi paling lambat 1x24 (satu kali dua puluh empat) jam setelah Nasabah mengalami Kerugian.
- 1.5. Menyerahkan formulir Klaim yang telah dilengkapi untuk menjelaskan kejadian yang menyebabkan terjadinya Kerugian dan atau kerusakan paling lambat 14 (empat belas) hari kalender sejak menerima formulir klaim.
2. Pada waktu terjadi kerugian Nasabah wajib menjaga Barang yang bisa diselamatkan. Tindakan Penanggung termasuk permintaan untuk menjaga Barang yang bisa diselamatkan seperti tersebut, dengan cara apapun tidak dapat dianggap sebagai penerimaan tanggung jawab apapun. Penanggung berhak untuk menerima atau menolak Barang yang telah mengalami kerusakan atau kerugian.
3. Penanggung tidak bertanggung jawab terhadap ganti rugi jika ketentuan pada pasal ini tidak terpenuhi.

C. Hilangnya Hak Ganti Rugi atau Klaim

1. Hak Nasabah atas Ganti Rugi berdasarkan Polis ini berakhir dengan sendirinya apabila :
 - a) Tidak mengajukan tuntutan dalam waktu 6 (enam) bulan sejak terjadinya kerugian dan atau kerusakan, walaupun pemberitahuan tentang adanya kejadian telah disampaikan;
 - b) Tidak mengajukan keberatan atau menempuh upaya penyelesaian melalui arbitrase atau upaya hukum lainnya dalam waktu 6(enam) bulan sejak Penanggung memberitahukan secara tertulis bahwa Nasabah tidak berhak untuk mendapatkan ganti rugi
 - c) Tidak memenuhi kewajiban berdasarkan Polis ini.
2. Hak Nasabah untuk menuntut ganti rugi dalam jumlah yang lebih besar daripada yang telah disetujui Penanggung akan hilang apabila dalam waktu 3 (tiga) bulan sejak Penanggung memberitahukan secara tertulis bahwa Nasabah tidak mengajukan keberatan secara tertulis atau tidak menempuh upaya penyelesaian melalui arbitrase atau upaya hukum lainnya.

D. Laporan Tidak Benar

Penanggung tidak bertanggung jawab memberikan ganti rugi dan Nasabah akan kehilangan haknya atas ganti rugi, jika:

1. Tidak mengungkapkan fakta yang sebenar-benarnya tentang kejadian kerugian atau kerusakan harta benda,
2. Memperbesar jumlah kerugian yang diderita.
3. Menyembunyikan atau mengambil bagian dari barang yang tidak mengalami kerugian atau kerusakan.
4. Menggunakan surat/alat bukti palsu.

E. Subrogasi

1. Pada saat pembayaran ganti rugi pada Barang Elektronik yang dipertanggungkan pada Polis ini, Penanggung akan menggantikan posisi Nasabah berkenaan dengan hak apapun yang dimilikinya terhadap pihak ketiga sehubungan kerugian tersebut. Subrogasi sebagaimana tersebut dalam ayat ini akan berlaku dengan sendirinya tanpa surat kuasa dari Nasabah.
2. Nasabah tetap bertanggung jawab atas tindakan apapun yang dapat mempengaruhi hak-hak Penanggung terhadap pihak ketiga.

F. Pengajuan Klaim

1. Berkaitan dengan ketentuan pada huruf B diatas, maka selanjutnya Dokumen klaim harus sudah Penanggung terima 14 (empat belas) hari kalender sejak kejadian.
2. Jika dokumen klaim yang diajukan masih ada kekurangan atau tidak lengkap, maka Penanggung akan meminta Nasabah untuk melengkapinya. Batas waktu untuk melengkapinya adalah 30 (tiga puluh) hari kalender setelah pemberitahuan dari Penanggung dan jika lebih dari batas waktu untuk melengkapinya maka Klaim tersebut dianggap tidak ada.
3. Berdasarkan dokumen yang diterima Penanggung, maka Penanggung akan memberikan konfirmasi persetujuan klaim kepada Nasabah dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja sejak dokumen diterima dengan lengkap.
4. Penanggung wajib menyelesaikan Klaim dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak dicapainya kesepakatan ganti rugi oleh Penanggung dan Nasabah.
5. Apabila penyelesaian klaim dilakukan dengan cara perbaikan oleh Service Centre yang ditunjuk Penanggung, maka Service Centre wajib melakukan perbaikan sesuai dengan jangka waktu yang diberitahukan di awal konfirmasi perbaikan kepada Nasabah.
6. Apabila perbaikan klaim dilakukan oleh Service center resmi, maka Nasabah perlu untuk menanggung biaya perbaikan tersebut terlebih dahulu dan kemudian dilakukan *reimbursement* ke Penanggung.
7. Apabila perbaikan klaim dilakukan oleh Service Center rekanan Penanggung, maka Nasabah tinggal menunggu sampai dengan perbaikan selesai, sesuai dengan jangka waktu yang telah diberitahukan.
8. Apabila dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender setelah penyelesaian klaim dilakukan tidak ada keluhan/ complain, maka penyelesaian klaim dianggap telah selesai dan Penanggung dibebaskan dari segala tuntutan hukum.
9. Apabila pada periode asuransi, Nasabah melakukan hal-hal yang bersifat merugikan Penanggung (*Moral Hazard*), maka Penanggung berhak untuk tidak membayarkan Klaim.
10. Kegagalan untuk memenuhi ketentuan klaim akan otomatis membatalkan proses klaim.

Dokumen Klaim yang wajib dilengkapi saat pengajuan Klaim:**Dokumen Wajib:**

1. Polis atau bukti asuransi lainnya;
2. Melengkapi formulir klaim dan kronologi kejadian;
3. Surat Laporan Polisi;
4. Surat Keterangan Bank/Penyelenggara Dompet Digital

Dokumen Klaim khusus untuk manfaat Perlindungan Terhadap Pembelian Melalui Transaksi Perdagangan Elektronik:

1. Bukti kepesertaan pada suatu perdangangan dalam jaringan (merchant online);
2. Bukti pembelian barang dan bukti pengiriman barang dari penjual;

3. Bukti komunikasi antara pembeli dan penjual, dan status terakhir pengiriman;

Dokumen pendukung klaim lainnya, informasi, bukti aktual surat keterangan lain, jika ada yang diperlukan oleh Penanggung.

DISCLAIMER (Penting untuk dibaca):

1. PT. Victoria Insurance, Tbk (Penanggung) dapat menerima dan menolak permintaan pertanggungan asuransi tergantung dari keputusan *Underwriting* Penanggung. Keputusan Klaim sepenuhnya merupakan keputusan Penanggung dengan mengikuti ketentuan yang tercantum dalam Polis.
2. Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini merupakan penjelasan singkat dari produk Asuransi dan bukan merupakan bagian dari Polis. Definisi dan keterangan lebih lengkap dapat dipelajari pada Polis yang diterbitkan Penanggung. Jika ada perbedaan antara Polis dengan dokumen lainnya maka yang berlaku adalah Polis.
3. Informasi lain mengenai biaya, manfaat dan risiko dapat diakses melalui website resmi Penanggung www.victoriainsurance.co.id
4. Informasi yang tercakup dalam Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini berlaku sejak tanggal cetak dokumen sampai dengan tanggal polis berakhir.
5. Nasabah wajib untuk tetap membaca, memahami dan menandatangani aplikasi pengajuan asuransi dan polis.
6. Nasabah setuju dan memberikan kuasa kepada Penanggung untuk mengungkapkan informasi pribadi Nasabah, sehubungan dengan penutupan asuransi dan/atau pelaporan klaim kepada pihak yang berkepentingan, jika dibutuhkan termasuk namun tidak terbatas kepada pihak kepentingan lain sehubungan dengan proses hukum dan/atau permintaan dari regulator/Undang-undang untuk kepentingan administrasi atau untuk peningkatan layanan pelanggan, sesuai dengan hukum yang berlaku.
7. Nasabah harus membaca dengan teliti Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini dan berhak bertanya kepada pegawai Penanggung atas semua hal terkait Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini.
8. Nasabah harus membaca dengan teliti Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini sebelum menyetujui pembelian produk dan berhak bertanya kepada pegawai Penanggung atas semua hal terkait dengan Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini.
9. Dengan menandatangani dokumen Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ini, Nasabah setuju untuk menerima penawaran produk lain dari pihak ketiga.