

MARSH INDONESIA

Salam Hangat

Sejalan dengan upaya kami untuk selalu hadir dengan isu-isu terkini, kami mengangkat tema ESG atau *Environmental, Social and Governance* pada edisi *Claims Newsletter* ke-8 kali ini, tentang bagaimana Marsh dapat membantu mengembangkan kinerja ESG suatu perusahaan. Terkait hal ini, Anda dapat membaca layanan khusus dari Marsh di kolom *Layanan Kami*.

Edisi ini juga meliputi acara *Claims Forum 2022* yang diselenggarakan oleh Marsh, dengan dukungan dari pembicara yang aktif di AAUI, BANI, LAPS-SJK dan APKAI dengan tema “*Alternatif Penyelesaian Sengketa Asuransi: Evolusi, Manfaat dan Tantangan dalam Penanganannya*”.

Kami juga menghadirkan kolom wawasan asuransi, data statistik industri asuransi terkini, dan beberapa testimoni klaim dari klien kami. Semoga edisi ini bermanfaat dan selamat membaca!

Tim Penyusun Claims Newsletter
PT Marsh Indonesia

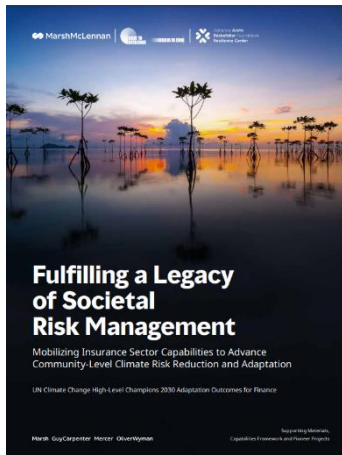


DAFTAR ISI

1. Salam Hangat
2. Kilas Berita
3. Sudut Pandang
Herlina Surya, Head of Power and Mining, PT Marsh Indonesia
4. Kabar Industri
5. Wawasan Asuransi
 - Prinsip Subrogasi: seperti apa penerapannya?
 - Hukum Asuransi: hak subrogasi dan *force majeure*
6. Layanan Kami
ESG Risk Rating
7. Kisah Sukses

KILAS BERITA

Marsh dan Climate Resilience Initiatives



Environmental Social and Governance, disingkat ESG adalah prinsip dan standar pengelolaan bisnis bagi perusahaan untuk mengikuti kriteria-kriteria tertentu agar berdampak positif bagi lingkungan (*environment*), sosial-kemasyarakatan (*social*) dan tata kelola usaha (*governance*).

Marsh dan ESG

Sebagai perusahaan pialang asuransi terkemuka di dunia, faktor ESG telah menjadi bagian dari pengambilan keputusan di Marsh secara global sejak tahun 2008. Pada tahun 2011, Marsh McLennan sebagai perusahaan induk dari Marsh, merilis laporan strategi ESG yang telah dijalankan secara global yang mencakup enam fokus utama yaitu kesehatan, kesetaraan gender, energi bersih dan terjangkau, pekerjaan yang layak dan perkembangan ekonomi, aksi cuaca dan kerjasama untuk mencapai tujuan. Laporan ESG Marsh McLennan 2021 secara lengkap dapat dibaca di [sini](#).

Dari komitmen menjadi aksi

Tidak berhenti pada hal di atas, baru-baru ini, Marsh McLennan menjadi sponsor *Conference of the Parties 27 (COP 27) Resilience Hub*, suatu jaringan ruang inklusif yang secara fisik maupun virtual berusaha memobilisasi aksi untuk mencapai resiliensi terhadap perubahan iklim. Marsh McLennan juga bekerjasama dengan *UN Race to Resilience Initiative*, bagian dari kampanye global Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), dan *Adrienne Arsht-Rockefeller Foundation Resilience Centre* untuk menggerakkan dialog antar pemimpin di sektor asuransi, tentang bagaimana industri asuransi dapat mengurangi dampak dan beradaptasi terhadap perubahan iklim.

Kerjasama di atas menghasilkan sebuah laporan “*Fulfilling a Legacy of Societal Risk Management, Mobilizing Insurance Sector Capabilities to Advance Community-Level Climate Risk Reduction and Adaptation*”, yang secara lengkap dapat dibaca di [sini](#).

Claims Forum 2022: Alternatif Penyelesaian Sengketa Asuransi

“Disputed claims are traditionally settled through court, which very often leads to the disputing parties becoming polarized very, very quickly. This webinar shows how we can help you to resolve this dispute, particularly with some alternative ways than going to court, and how Marsh can assist you in taking proactive ways to navigate complex insurance claims and hopefully avoid insurance disputes.”

- Douglas Ure, President Director and CEO, Marsh Indonesia dalam pembukaan acara Claims Forum 2022: *Alternatif Penyelesaian Sengketa Asuransi: Evolusi, Manfaat dan Tantangan Dalam Penanganannya*




Setelah sukses menyelenggarakan acara Claims Forum 2021, Tim Claims Solutions PT Marsh Indonesia kembali mengadakan forum serupa pada tanggal 25 Agustus 2022 lalu, dengan tema *“Alternatif Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi: Evolusi, Manfaat dan Tantangan dalam Penanganannya”*.


Claims Forum kali ini mengundang pembicara: Dr. Kornelius Simanjuntak, praktisi asuransi, dosen, dan salah seorang mediator di Badan Arbitrasi Nasional Indonesia (BANI) dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa – Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK); dan Nugraha Budi Santosa, ahli penilai kerugian asuransi sekaligus pengacara yang saat ini aktif sebagai ketua biro hukum Asosiasi Ahli Penilai Kerugian Asuransi Indonesia (APKAI), serta Triyoki Andajaya, Claims Solutions Leader dan Head of Claims Advocacy, PT Marsh Indonesia. Bertindak sebagai moderator adalah Yovita Siswati, Claims Advocate di Tim Claims Solution, PT Marsh Indonesia.

Bagaimana terjadinya sengketa?

Setelah dibuka oleh Douglas Ure, Presiden Direktur dan CEO, PT Marsh Indonesia; Nugraha Budi Santoso membuka sesi pertama dengan memaparkan hal-hal yang dapat menimbulkan sengketa klaim, dimana mayoritas berasal dari pelanggaran prinsip-prinsip dasar asuransi. Beliau juga membagikan pengalamannya tentang kompleksitas penyelesaian sengketa klaim yang pernah dihadapinya di pengadilan.

Fakta-Fakta Menarik

 Dalam 3 tahun terakhir, jumlah klaim yang masuk dalam ranah sengketa atau ditolak oleh asuransi naik sebesar 3 kali lipat.

 Sejak tahun 2000, BANI sudah menangani 1.262 perkara.

Alternatif penyelesaian sengketa

Di sesi kedua, Dr. Kornelius Simanjuntak menguraikan jenis-jenis alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui badan peradilan swasta atau individu yang ditunjuk dan dipercaya oleh pihak yang bersengketa. Bentuk paling umum adalah mediasi atau arbitrase baik melalui BANI maupun LAPS-SJK. Manfaat menggunakan jalur alternatif ini antara lain: proses yang cepat, tertutup, dilaksanakan oleh mediator atau arbiter yang mengerti hukum asuransi, keputusan yang final dan mengikat serta dengan biaya terukur.

Peran Marsh Claims Solution

Di sesi terakhir, Triyoki Andajaya menekankan peran Marsh dalam membantu para klien mengelola dan mengegosiasikan klaim sehingga sedapat mungkin menghindari sengketa. Beliau juga menyoroti kapabilitas khusus dari Tim Marsh Claims Solutions yang siap mendampingi klien mengatasi klaim-klaim besar dan kompleks.

Apabila perusahaan Anda sedang menghadapi klaim pelik yang membutuhkan pandangan ahli, Anda dapat menghubungi Tim Claims Solutions PT Marsh Indonesia.



Nilai ESG: Pengaruh dan Tantangan di Industri Asuransi

Bersama **Herlina Surya**,
Head of Power and Mining,
PT Marsh Indonesia

“Perusahaan asuransi mengakui bertanggung yang memiliki kerangka ESG yang kuat, berpotensi memiliki manfaat asuransi yang lebih baik”, demikian petikan wawancara kami dengan **Herlina Surya**, *Head of Power and Mining*, PT Marsh Indonesia yang mengangkat tema *Environment* (Lingkungan), *Social* (Sosial) dan *Governance* (Tata Kelola Usaha) atau ESG.

ESG telah menjadi salah satu tolok ukur penting dalam menilai kinerja perusahaan serta dampak praktik bisnisnya. Industri asuransi pun tak kebal terhadap perkembangan tren penilaian ESG. Dalam edisi ini, Herlina bersedia membagikan pandangannya tentang penerapan prinsip ESG di industri asuransi.

Mengapa penilaian ESG penting dan apa hubungannya dengan industri asuransi?

Perubahan iklim dan meningkatnya bencana alam serta wabah COVID-19 telah meningkatkan kesadaran para investor dan perusahaan-perusahaan komersial untuk semakin berkomitmen dalam menerapkan prinsip ESG di semua kegiatan usaha dan investasinya.

Indonesia sendiri memiliki target dan rencana jangka panjang dalam hal penanggulangan perubahan iklim, salah satunya dengan mencapai emisi Gas Rumah Kaca (GRK) puncak di tahun 2030 dan mencapai Net Zero Emission di tahun 2060 atau lebih awal.

Industri asuransi juga dituntut untuk berperan aktif demi ekonomi dunia yang berkelanjutan. Perusahaan asuransi dan reasuransi, terutama yang berskala global, mulai menjadikan skor ESG sebagai salah satu parameter *underwriting* mereka, di samping melakukan seleksi risiko yang ketat dan menerapkan *underwriting best practices*. Di Indonesia, perlahan tapi pasti, penilaian ESG menjadi kriteria dalam proses penutupan asuransi, mengingat banyak penempatan asuransi membutuhkan dukungan reasuransi global.

Bagaimana hubungan antara skor ESG perusahaan Power dan Mining dengan proses penilaian risiko oleh perusahaan asuransi?

Sebagai wujud komitmen penerapan prinsip ESG, beberapa perusahaan asuransi dan reasuransi global mulai mengurangi portofolio bisnis yang berasal dari industri dengan rekam jejak karbon tinggi atau hanya menerima risiko dari tertanggung yang memiliki skor ESG yang baik. Padahal, kita ketahui, perusahaan yang bergerak di bidang *Power* dan *Mining* secara alamiah banyak berhubungan dengan penggunaan sumber daya lingkungan dan sosial, dan biasanya juga memiliki paparan besar terhadap emisi karbon.

Konsekuensinya, permintaan kredensial ESG oleh perusahaan asuransi terhadap calon tertanggung yang berasal dari industri *Power* dan *Mining* semakin meningkat. Hal ini menjadi tantangan tersendiri untuk mendapat penutupan asuransi yang ekonomis dan berkelanjutan.

Menurut Anda, apa yang sebaiknya dilakukan perusahaan-perusahaan power dan mining untuk menghadapi tantangan ini?

Agar tidak kehilangan kesempatan untuk mendapatkan kapasitas/*support* dari perusahaan asuransi,

perusahaan selanjutnya semakin proaktif dalam menyediakan informasi terkait ESG, yang juga relevan dalam proses penutupan asuransi, menempatkan kriteria ESG dalam strategi dan implementasi manajemen risiko perusahaan.

Beberapa faktor penting penilaian ESG antara lain, bagaimana cara perusahaan mengelola sumber daya alam dan limbah, serta polusi yang mungkin timbul, termasuk perilaku terhadap pelestarian keanekaragaman hayati serta pengurangan emisi karbon.

Apa yang bisa dilakukan Marsh untuk membantu para kliennya?

Untuk membantu klien, pada awal tahun 2022, Marsh meluncurkan **ERR** (ESG Risk Rating), sebuah alat penilaian mandiri yang dapat digunakan secara cuma-cuma oleh klien kami untuk mengukur kinerja ESG perusahaan dalam bentuk peringkat (*rating*) berdasarkan lebih dari 10 standar dan kerangka kerja di 18 tema ESG, yang diakui secara internasional. Skor ESG menyeluruh dan peringkat di tiap komponen ESG dapat membantu klien mengidentifikasi risiko dan peluang untuk meningkatkan skor ESG mereka agar dapat memperoleh akses terhadap manfaat dan kapasitas pasar asuransi yang lebih besar.

Strategi apa yang akan Anda terapkan secara umum ke depannya?

Marsh McLennan, perusahaan induk dari Marsh telah memiliki sertifikasi *Carbon Neutral Company*, atas komitmen kami terhadap iklim pada tahun 2021, dan niat kami untuk menjadi *net-zero* secara global pada tahun 2050. Selaras dengan tujuan ini, kami akan terus berusaha memupuk pemahaman internal akan risiko ESG serta akan terus mendukung klien meningkatkan kinerja ESG mereka, dengan cara memberikan saran dan solusi risiko yang holistik dan komprehensif untuk perusahaan, termasuk salah satunya dengan menyediakan fasilitas **ESG Risk Rating** - terlepas dari ukuran dan industri.

Data Klaim Asuransi Triwulan 2 Tahun 2022

Pertumbuhan Premi

Perekonomian Indonesia tumbuh 5.44% di triwulan kedua tahun 2022. Sektor jasa keuangan dan asuransi pun turut menikmati pertumbuhan sebesar 1.5%. Di industri asuransi, pertumbuhan rata-rata premium adalah sebesar 20%, dengan kenaikan terbesar di sektor asuransi satelit. Asuransi harta benda dan kendaraan bermotor berada di urutan tertinggi kedua dan keempat dengan prosentase kenaikan 36.4% dan 18.3%. Tingginya permintaan akan properti komersial dan mulai bergairahnya pasar kendaraan bermotor dinilai turut berperan dalam pertumbuhan di kedua sektor asuransi ini.

Pertumbuhan negatif terjadi di lini asuransi kecelakaan diri diikuti asuransi penjaminan dan asuransi rangka kapal dengan angka, berturut-turut, sebesar -29%, -26% dan -1.1%.

Dilihat dari saluran distribusi asuransi, sebesar 33% premi dihasilkan dari penjualan asuransi melalui pialang asuransi. Pemasaran polis secara digital juga terlihat menunjukkan pertumbuhan signifikan walaupun pangsa pasarnya masih sangat kecil.

Kontribusi Klaim

Secara rata-rata, nilai klaim dari seluruh lini bisnis naik lebih dari 35% dibanding triwulan yang sama tahun lalu. Lini asuransi *energy off shore*, dan asuransi kredit menyumbang kenaikan tertinggi. Sementara itu sektor asuransi *aviation*, *energy off shore* dan kecelakaan diri mengalami penurunan nilai klaim. Tingginya kenaikan premium di lini asuransi harta benda ternyata juga diiringi dengan kenaikan nilai klaim yang cukup signifikan sebesar 42%. Dari sisi porsi kontribusi klaim, asuransi harta benda juga menjadi penyumbang nilai klaim tertinggi kedua setelah asuransi kredit.

”Klaim bruto pada triwulan 2-2022 tercatat sebesar 17.8 triliun rupiah, dibanding triwulan 2-2021 yang tercatat sebesar 13.1 triliun rupiah, mencatatkan peningkatan sebesar 37.5%.”

- Kinerja Asuransi Umum dan Resuransi Triwulan 2 tahun 2022, Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI), Bidang Statistik dan Riset

Tabel 1. Premi dan klaim asuransi

Dalam Milyar Rupiah

PREMIUM				LINES OF BUSINESS	CLAIM			
Q2-2021	Q2-2022	DIFF	GROWTH (%)		Q2-2021	Q2-2022	DIFF	GROWTH (%)
10,967	14,959	3,992	36.4%	PROPERTY	2,812	3,994	1,182	42.0%
7,404	8,759	1,355	18.3%	MOTOR VEHICLE	2,878	2,935	57	2.0%
1,818	2,133	315	17.3%	MARINE CARGO	489	505	16	3.3%
1,141	1,128	(13)	-1.1%	MARINE HULL	404	480	76	18.8%
367	429	62	16.9%	AVIATION	366	191	(175)	-47.8%
22	446	424	1927.3%	SATELLITE	-	-	-	0.0%
93	147	54	58.1%	ENERGY ON SHORE	96	45	(51)	-53.1%
889	928	39	4.4%	ENERGY OFF SHORE	315	750	435	138.1%
1,469	1,665	196	13.3%	ENGINEERING	621	683	62	10.0%
1,601	1,829	228	14.2%	LIABILITY	84	89	5	6.0%
1,547	1,090	(457)	-29.5%	PERSONAL ACCIDENT	650	382	(268)	-41.2%
2,670	3,420	750	28.1%	HEALTH INSURANCE	1,449	2,397	948	65.4%
5,872	6,396	524	8.9%	CREDIT INSURANCE	2,477	4,671	2,194	88.6%
856	626	(230)	-26.9%	SURETY SHIP	221	221	-	0.0%
1,659	2,083	424	25.6%	MISCELLANEOUS	245	446	201	82.0%
38,375	46,038	7,663	20.0%	TOTAL	13,107	17,789	4,682	35.7%

Tabel 2. Rasio dan kontribusi klaim per lini bisnis asuransi umum

CLAIM CONTRIBUTION		LINE OF BUSINESS	CLAIM RATIO	
Q2-2021	Q2-2022		Q2-2021	Q2-2022
21.5%	22.4%	PROPERTY	25.6%	26.7%
22.0%	16.5%	MOTOR VEHICLE	38.9%	33.5%
3.7%	2.8%	MARINE CARGO	26.9%	23.7%
3.1%	2.7%	MARINE HULL	35.4%	42.6%
2.8%	1.1%	AVIATION	99.8%	44.5%
0.0%	0.0%	SATELLITE	0.0%	0.0%
0.7%	0.3%	ENERGY ON SHORE	103.2%	30.4%
2.4%	4.2%	ENERGY OFF SHORE	35.4%	80.8%
4.7%	3.8%	ENGINEERING	42.3%	41.0%
0.6%	0.5%	LIABILITY	5.3%	4.9%
5.0%	2.1%	PERSONAL ACCIDENT	42.0%	35.1%
11.1%	13.5%	HEALTH INSURANCE	54.3%	70.1%
18.9%	26.3%	CREDIT INSURANCE	42.2%	73.0%
1.7%	1.2%	SURETY SHIP	25.8%	35.3%
1.9%	2.5%	MISCELLANEOUS	14.8%	21.4%
		ALL LOB	34.2%	38.6%

Table 3. Premi dan klaim industri asuransi umum dan reasuransi

PREMIUM		INDUSTRY	CLAIM	
Q2-2021	Q2-2022		Q2-2021	Q2-2021
38,375	46,038	Asuransi Umum	13,107	17,789
9,283	11,295	Reasuransi	3,159	4,238

Table 4. Perolehan premi berdasarkan saluran distribusi

Channel	Q2-2021	Q2-2021
Direct Marketing	38.0%	28.6%
Agen	11.5%	14.3%
Broker	30.7%	33.5%
Bancassurance	4.2%	4.1%
Leasing	11.3%	15.0%
Affinity	0.4%	0.1%
Telemarketing	0.5%	0.4%
Pemasaran Digital	0.6%	2.2%
Lain-Lain	2.7%	1.7%

Sumber: Kinerja Industri Asuransi Umum dan Reasuransi Triwulan 2 Tahun 2022 dari Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI)



Prinsip Subrogasi: Seperti Apa Penerapannya?

Biasanya, klaim asuransi akan selesai begitu penanggung membayar klaim tertanggung sesuai syarat dan kondisi polis. Namun ada kalanya, proses klaim berlanjut dengan “subrogasi” dimana penanggung akan meminta ganti rugi dari pihak ketiga yang bertanggung jawab terhadap klaim tertanggung.

Seorang pemilik rumah menjual rumahnya kepada seorang pembeli. Si pembeli lalu mengasuransikan rumah tersebut ke sebuah perusahaan asuransi. Saat si pembeli sedang berlibur, saluran air di rumah yang baru saja dibelinya rusak. Air membanjiri seisi rumah. Si pembeli mengajukan klaim biaya perbaikan ke perusahaan asuransi. Klaim dibayar secara penuh, namun kemudian perusahaan asuransi meminta si pemilik rumah terdahulu untuk mengganti biaya klaim yang telah dikeluarkannya.

“Bagaimana mungkin saya diminta untuk bertanggung jawab? Saya sudah menjual rumah itu dan tidak tinggal di sana lagi,” kilah si pemilik terdahulu. Karena ia gigih menolak, perusahaan asuransi membawa kasus ini ke pengadilan.

Investigasi mengungkap bahwa sebelum menjual rumahnya, si pemilik terdahulu telah menambah kamar mandi baru. Ternyata si pemilik rumah terdahulu, yang bukan kontraktor profesional, lupa mengencangkan sambungan pipa yang akhirnya rusak.

Si pemilik rumah terdahulu kembali berkelit. “Kalaupun saya yang melakukan kelalaian, seharusnya si pembeli yang menuntut saya.” Menurut hakim, karena perusahaan asuransi sudah membayar klaim si pembeli, maka ia berhak menggantikan posisi si pembeli untuk menuntut pemilik rumah terdahulu. Pengadilan akhirnya memenangkan perusahaan asuransi.

Doktrin Subrogasi

Hak yang timbul bagi perusahaan asuransi untuk menuntut pihak ketiga sebagaimana cerita yang diadaptasi dari kisah nyata di atas sesuai dengan prinsip dasar asuransi “Subrogasi”. Di Indonesia, prinsip subrogasi didefinisikan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) sebagai berikut:

“Penanggung yang telah membayar kerugian dari suatu benda yang dipertanggungkan mendapat semua hak-hak yang ada pada si tertanggung terhadap orang ketiga mengenai kerugian itu; dan tertanggung bertanggung jawab untuk tiap perbuatan yang mungkin dapat merugikan hak penanggung terhadap orang-orang ketiga itu.”

- Pasal 284 KUHD

Kapan hak subrogasi berlaku?

Menurut Undang-Undang, subrogasi hanya berlaku bila:

- Tertanggung, selain memiliki hak terhadap penanggung juga terhadap pihak ketiga.
- Hak itu timbul karena adanya kerugian.

Hak subrogasi akan tetap ada walaupun tidak disebutkan di dalam polis asuransi.

Tata cara subrogasi

Lazimnya, hak subrogasi baru akan timbul bila klaim sudah dibayar penanggung. Namun bila diperlukan, penanggung mungkin akan meminta ijin pada tertanggung untuk dapat memulai proses subrogasi walaupun kompensasi klaim belum final. Yang paling penting, dalam setiap tahapan, harus ada transparansi antara semua pihak. Tertanggung juga wajib membantu penanggung untuk mendapatkan hak subrogasinya.

Apa yang dapat menggagalkan hak subrogasi?

Tertanggung atau penanggung harus dapat membuktikan bahwa kerugian yang diderita adalah tanggung jawab pihak ketiga yang dapat timbul dari: kelalaian pihak ketiga tersebut, kontrak antara tertanggung dan pihak ketiga atau undang-undang. Ketidakmampuan dalam membuktikan hal di atas akan menyebabkan gugurnya hak subrogasi. Contoh nyata dapat dibaca di kolom *Hukum Asuransi* di sebelah artikel ini.

Pengabaian hak subrogasi

Tertanggung, karena satu dan hal lain, dapat meminta penanggung mengabaikan hak subrogasinya dengan melekatkan klausula *Waiver of Subrogation* dalam polis. Penanggung dapat meyetujui sepenuhnya permintaan ini, menolaknya atau menerimanya dengan syarat tertentu, misalnya pengenaan premi tambahan.

Kompleksitas subrogasi

Proses subrogasi bisa sangat sederhana, namun bisa juga menjadi rumit, terutama bila penyebab kerugian tidak jelas, atau bila harga pertanggungan kurang mencukupi sehingga harus terjadi kompromi alokasi penggantian dari pihak ketiga antara penanggung dan tertanggung. Untuk menghindari sengketa, Anda dapat menghubungi perusahaan pialang asuransi Anda untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut.

“Dalam perkara ini [*tertanggung*] telah dinyatakan tidak memiliki hak untuk menuntut ganti kerugian kepada tergugat [*transporter*] dikarenakan kerugian yang dialaminya adalah karena *force majeure* berupa cuaca buruk maka dengan sendirinya Declaration of Subrogation kepada [*penanggung*] tidak memiliki kekuatan hukum yang sah.”

Putusan No. 2821 K/Pdt/2014



Hukum Asuransi - Studi Kasus: Hak Subrogasi dan *Force Majeure*

Para pihak: Perusahaan pengangkut (transporter) melawan perusahaan asuransi (penanggung).

Kronologi: Pada tahun 2011, sebuah perusahaan minyak goreng di Jawa Timur (tertanggung), meminta transporter untuk mengangkut empat ton crude palm oil (CPO) dari Kalimantan Timur ke lokasi pabrik di Jawa Timur. Tertanggung membeli polis asuransi pengangkutan dari penanggung. Malangnya, seluruh CPO tenggelam di Laut Jawa. Tertanggung mengajukan klaim yang kemudian dibayar penuh oleh penanggung. Penanggung menuntut transporter hingga ke pengadilan kasasi untuk mengganti kompensasi yang telah dibayar kepada tertanggung karena menurut penanggung, tenggelamnya cargo milik tertanggung adalah tanggung jawab transporter.

Materi perselisihan: Transporter berargumen bahwa insiden tersebut bukan karena kelalaian mereka melainkan akibat cuaca buruk di luar kendali mereka alias *force majeure*. Selain itu, transporter juga berpendapat bahwa yang seharusnya menuntut mereka adalah tertanggung, bukan penanggung. Penanggung mengajukan bukti berupa Laporan Kecelakaan Kapal (LKK) yang dibuat oleh nahkoda sedangkan transporter menggunakan dokumen Laporan Cuaca dari Badan Meteorologi dan Geofisika (BMKG) untuk mendukung pembelaannya.

Keputusan pengadilan: Hakim menegaskan bahwa hak tertanggung untuk menuntut transporter telah beralih ke penanggung begitu mereka membayar klaim tertanggung. Namun demikian majelis hakim memenangkan transporter dengan alasan Laporan BMKG yang membuktikan adanya cuaca buruk adalah informasi resmi dan akurat yang lebih berkekuatan hukum dibanding dengan LKK dari nahkoda kapal yang masih harus dibuktikan dengan pengesahan dari pihak lain yang berwenang. Hakim memutuskan tidak ada kelalaian dari sisi transporter.

Kesimpulan: 1) Penanggung yang sudah membayar kerugian tertanggung, menggantikan tertanggung dalam segala hak yang diperolehnya dari pihak ketiga terkait dengan kerugian tersebut. 2) Hak subrogasi tidak dapat digunakan apabila ada bukti kejadian disebabkan oleh *force majeure*.

Sumber : Putusan No. 2821 K/Pdt/2014



Marsh ESG Risk Rating

Pengintegrasian faktor **Environmental, Social and Governance (ESG)** dalam pengelolaan perusahaan menjadi semakin penting, termasuk untuk mendapatkan penutupan asuransi yang lebih optimal.

Sebagai kerangka untuk memetakan dampak sebuah perusahaan di dunia, penilaian ESG telah menjadi kritikal dalam skala yang luas. Tak hanya memengaruhi performa keuangan perusahaan, ESG juga menjadi faktor penentu bagi investor dalam menanamkan modal di suatu perusahaan, bagi pelanggan saat menentukan produk yang akan dibelinya, bagi karyawan sewaktu memilih di perusahaan atau sektor apa ia akan bekerja, dan lain-lain.

Di industri asuransi, penilaian ESG menjadi pertimbangan penting dalam penilaian risiko. Survey oleh Marsh di Inggris menunjukkan bahwa 56% perusahaan asuransi cenderung menyukai tertanggung yang memiliki rating ESG positif. Lebih jauh

sebanyak 47% menyatakan bersedia memberikan keringanan premium, kapasitas lebih besar dan ketentuan polis yang lebih luas.

ESG Risk Rating

Sebagai wujud komitmen terhadap pencapaian “Net Zero Waste” dan juga dalam upaya membantu para kliennya, Marsh menawarkan solusi dalam bentuk Penilaian risiko ESG mandiri yang diberi nama *ESG Risk Rating*. Layanan ini diharapkan dapat membantu para klien Marsh untuk mengetahui situasi risiko ESG mereka dan mendefinisikan langkah selanjutnya yang perlu ditempuh.

Tata Cara Penilaian

Dengan *ESG Risk Rating*, klien akan memperoleh satu lembar scorecard setelah menjawab serangkaian pertanyaan kuantitatif yang terkait dengan 18 tema inti ESG. Tiap industri memiliki satu set kuesioner tersendiri. Scorecard memuat rating ESG secara keseluruhan dalam skala 1-10, penilaian untuk tiap-tiap komponen E, S dan G, dan juga rekomendasi dari Tim Marsh Advisory.

Bila Anda tertarik untuk mengetahui lebih jauh tentang ESG Risk Rating, Anda dapat baca selengkapnya di [sini](#), atau hubungi perwakilan Anda di Marsh.

Tim Marsh Claims Solution Indonesia :

Para advokat klaim kami di Indonesia akan mempelajari kasus klaim Anda dan berkoordinasi dengan tim global kami untuk memperoleh solusi terbaik.

Triyoki Andajaya	: Triyoki.Andajaya@marsh.com	+62 21 5797 8117
Yovita Rini Siswati	: Yovitarini.Siswati@marsh.com	+62 21 5797 2527
Giri Purnomo	: Giri.Purnomo@marsh.com	+62 21 5797 8163

“Marsh firmly believes that insurers should recognize organizations with strong ESG framework as better risk. Our risk advisors can support our client’s improvement journey with a range of sustainability services linked to the 18 themes in the ESG Risk Rating.”

- James Addington-Smith, CEO of Marsh South Asia

Manfaat Melakukan Penilaian ESG Risk Rating:

- **Mengukur** bagaimana posisi bisnis perusahaan dibandingkan dengan standar internasional. Perusahaan dapat melakukan penilaian ini secara teratur untuk melacak performa dalam upaya mencapai tujuan ESG.
- **Mengelola** risiko dan peluang yang muncul dari isu ESG dengan cara mengidentifikasi, memprioritaskan dan mengintegrasikan isu ini dalam perencanaan manajemen risiko perusahaan.
- **Mengkomunikasikan** performa dan risiko ESG secara rinci dan terstruktur ke perusahaan asuransi. Sikap proaktif dalam mengatur performa ESG dapat meningkatkan hubungan baik dengan perusahaan asuransi yang saat ini semakin menghargai nilai-nilai ESG.

Langkah Lanjutan

Setelah melakukan penilaian ESG Risk Rating mandiri, Marsh dapat membantu Anda untuk:

- Menginformasikan hasil penilaian ESG Risk Rating ke perusahaan asuransi, bila diijinkan oleh klien/tertanggung.
- Mendiskusikan dengan klien/tertanggung tentang area-area mana saja yang dapat diperbaiki. Marsh dapat membantu meningkatkan skor ESG perusahaan dengan melakukan workshop, membuat laporan rekomendasi, dan lain-lain.

Testimoni Klien

Sampai dengan September 2022, tim klaim Marsh telah menangani lebih dari 3.300 klaim. Di bawah ini adalah berbagai testimoni dari klien kami.

Sepanjang tahun ini, Tim Kami telah membantu klien meraih penyelesaian klaim dengan nilai hampir mencapai US\$55 juta dari berbagai kelas asuransi.

Perusahaan Pelayaran, Jakarta, *Marine Hull*

Pada tahun 2021, mesin pada salah satu kapal tunda milik tertanggung rusak saat akan menarik kapal tongkang bermuatan batu bara di perairan Kalimantan Timur. Akibatnya kapal tunda batal berlayar dan penarikan kapal tongkang harus dialihkan ke kapal tunda lain yang tidak rusak. Tertanggung mengajukan dua jenis klaim yaitu untuk biaya perbaikan mesin dan biaya yang timbul dari pengalihan pekerjaan penarikan tongkang dari kapal tunda yang rusak ke kapal tunda lain.

Tantangan utama dalam proses klaim ini adalah bagaimana menegosiasikan dengan tim penilai kerugian asuransi bahwa biaya yang kedua tersebut di atas masuk ke dalam kategori "*General Average*" yang dijamin di dalam polis.

Setelah proses diskusi, Marsh akhirnya berhasil membantu tertanggung mendapatkan penggantian penuh dari asuransi hanya dengan pengurangan nilai *salvage* dan risiko sendiri.



PT Berlian Samudra Pacific, Jakarta, *Marine Hull dan P&I*

Tertanggung melaporkan dua klaim dalam kurun waktu 2019-2020. Klaim pertama timbul akibat tabrakan antara salah satu kapal tertanggung dengan kapal lain. Sedangkan klaim kedua terkait dengan peristiwa hanyutnya kapal tertanggung saat cuaca buruk sehingga menabrak kapal milik pihak lain. Kedua insiden ini terjadi di perairan Kalimantan.

Dalam kedua kasus di atas, tertanggung, didampingi oleh Marsh, harus menegosiasikan klaim biaya perbaikan kerusakan kapal sendiri dan juga kapal milik pihak ketiga. Kompleksitas timbul karena kedua jenis kerugian ini ditutup oleh dua perusahaan asuransi berbeda. Yang satu oleh perusahaan asuransi konvensional, sedang yang satunya lagi oleh asuransi *Protection and Indemnity* atau P&I yang khusus memberi perlindungan terhadap klaim pihak ketiga yang biasanya bernilai besar.

Dengan pendekatan yang konsisten dan persisten diiringi dengan pengetahuan teknis yang mumpuni dari tim klaim Marsh Indonesia, kedua klaim yang serupa tapi tak sama ini berhasil mendapatkan penyelesaian yang berkenan, baik bagi tertanggung maupun pihak ketiga.

Perusahaan Retail dan Produser Furniture, Jakarta, *Property All Risk*

Tertanggung, produser furniture di Jakarta menderita kerugian akibat banjir yang menggenangi escalator dan elevator di salah satu toko mereka.

Tertanggung mengklaim biaya penggantian bagian yang rusak secara keseluruhan, mengingat faktor keselamatan. Proses klaim harus berlangsung cepat karena bagian yang rusak itu krusial untuk operasional usaha tertanggung dan juga untuk menghindari kerugian yang lebih besar lagi akibat korosi. Klaim ini dapat diselesaikan dengan nilai ganti rugi yang menggembirakan tertanggung.

"The Marsh Claims Team's understanding and in-depth knowledge of our Property All Risk Insurance Policy and coverage gave us the necessary confidence to navigate the insurance claims process."

- Country Finance Manager of Furniture Manufacturer and Retail Company

"We were satisfied with [Marsh] remarkable performance and the outcome. It is a pleasure to work with Marsh and we hope to have a long-term association with Marsh."

- Silvia Wiratama, GM Finance and Accounting, PT Tifico Fiber Indonesia

PT KAO Indonesia, West Java, Marine Cargo

Stok tertanggung yang sedang dalam perjalanan mengalami kerusakan akibat air setelah terjadi hujan deras. Isu utama dalam penanganan klaim ini adalah dalam memberikan justifikasi kepada asuransi bahwa keluruhan stok sudah tidak dapat dipakai lagi dan harus dimusnahkan.

Sesudah Tim Penilai Kerugian yang ditunjuk oleh asuransi melakukan inspeksi lapangan dan setelah proses negosiasi dengan asuransi, Marsh berhasil membantu tertanggung untuk mendapatkan penggantian penuh termasuk penggantian untuk biaya pemusnahan stok yang rusak.

PT Tifico Fiber Indonesia, Banten, Property All Risk

Salah satu generator di pabrik tertanggung mengalami kerusakan. Proses produksi terpaksa berhenti karena pasokan listrik terganggu. Akibatnya sebagian stok yang sedang dikerjakan menjadi rusak dan tidak dapat digunakan lagi. Tertanggung mengajukan klaim biaya penggantian generator yang rusak dan stok yang mau tak mau harus dimusnahkan.

Tantangan utama dalam klaim ini adalah bagaimana mencari penyebab kerusakan yang akan menjadi dasar penentuan tanggung jawab polis, dan juga besar penggantian klaim yang wajar sesuai dengan syarat dan kondisi pertanggungan asuransi. Penundaan penggantian mesin yang rusak akibat pembatasan perjalanan saat pandemi Covid-19 turut menghangatkan diskusi dengan asuransi. Sementara itu, dari sisi kerusakan stok ada pula negosiasi mengenai jenis kerugian apa saja yang dikategorikan sebagai kerusakan material dan mana yang merupakan komponen biaya kerugian gangguan usaha.

Diskusi panjang selama satu tahun akhirnya melahirkan kesepakatan penggantian klaim yang memuaskan bagi semua pihak.

PT Supreme Energy Rantau Dadap, West Sumatra, Contractor All Risk

Pada tahun lalu, beberapa bagian dari pekerjaan konstruksi yang sedang berlangsung di pembangkit listrik yang dioperasikan tertanggung mengalami kerusakan akibat suatu insiden yang melibatkan api dan ledakan.

Salah satu hal krusial yang mejadi keunikan kasus ini adalah dalam hal penetapan akar maalah yang memicu terjadinya serangkaian peristiwa yang berakhir pada timbulnya kerugian tertanggung. Analisa *'root cause analysis'* ini penting karena akan menentukan apa yang dapat dan tidak dapat diganti polis beserta limit penggantianannya. Penentuan waktu terjadinya insiden juga sangat vital karena luas jaminan polis dan nilai risiko sendiri berbeda-beda pada saat proses konstruksi berlangsung, sewaktu *testing* dan *commissioning* dan ketika periodeperbaikan.

Dengan asistensi dari Tim Klaim Marsh Indonesia, tertanggung berhasil mendapatkan nilai penggantian klaim yang wajar, baik untuk biaya kerugian material maupun biaya instalasi.



"Marsh Indonesia Claims Servicing Team has assisted us in a professional manner. They have attended discussions with all parties, guided us in compiling the supporting documents and in representing this claim."

- Isma Noor FelaYuhdan, Risk Management and Insurance, PT Supreme Energy Rantau Dadap

Untuk informasi lebih lanjut mengenai manajemen klaim asuransi dan solusi lainnya dari Marsh, kunjungi marsh.com, atau hubungi perwakilan Marsh Anda.

TRIYOKI ANDAJAYA
SVP, Country Head of Claims Advocacy, Claims Solution
Triyoki.Andajaya@marsh.com
DID +62 21 5797 8117
M. +6281113306776

YOVITA SISWATI
AVP, Senior Claims Advocate, Claims Solution
Yovitarini.Siswati@marsh.com
DID +62 21 5797 2527
M. +62 81197306162

GIRI PURNOMO
AVP, Senior Claims Advocate, Claims Solution
Giri.Purnomo@marsh.com
DID +62 21 5797 8163
M. +62 81113306793

Tentang Marsh

Marsh adalah perusahaan pialang asuransi dan pengelolaan risiko terkait asuransi terkemuka di dunia. Dengan jumlah karyawan lebih dari 45.000 orang dan beroperasi di lebih dari 130 negara, Marsh melayani klien berupa perusahaan komersial dan individu dengan memberikan layanan konsultasi dan solusi risiko berbasis data. Marsh adalah unit bisnis dari Marsh McLennan (NYSE: MMC), perusahaan layanan profesional terkemuka di dunia dalam bidang risiko, strategi, dan sumber daya manusia. Dengan pendapatan tahunan sebesar lebih dari \$20 miliar, Marsh McLennan membantu klien menavigasi bisnis di lingkungan yang semakin dinamis dan kompleks melalui empat entitas terkemuka di dunia: Marsh, Guy Carpenter, Mercer, dan Oliver Wyman. Untuk informasi lebih lanjut, kunjungi mmc.com, ikuti kami di [LinkedIn](#) dan [Twitter](#) atau berlangganan [BRINK](#).

Penafian: Marsh merupakan bisnis dari Marsh McLennan, bersama dengan Guy Carpenter, Mercer, dan Oliver Wyman. Dokumen ini dan berbagai rekomendasi, analisis, maupun saran disediakan seluruhnya oleh Marsh (secara kolektif selanjutnya disebut "Marsh Analisis") namun tidak dimaksudkan untuk diambil sebagai saran bagi individu-individu pada situasi tertentu dan tidak serta merta dapat dijadikan sebagai pegangan. Seluruh informasi yang ada pada materi ini diperoleh dari sumber yang kami percayai dan dapat diandalkan, namun kami tidak menjadikannya sebagai perwakilan dan memberi jaminan pada akurasi. Marsh sudah semestinya tidak memiliki kewajiban untuk memperbarui Marsh Analisis dan tidak memiliki tanggung jawab kepada Anda atau pihak-pihak lainnya yang mempertanyakan publikasi dan hal-hal lain yang tercantum di dalamnya. Untuk setiap pernyataan berkaitan dengan aktuarial, pajak, akuntabilitas ataupun nasihat hukum, Anda diharapkan berkonsultasi langsung pada penasihat profesional. Setiap model, analisis ataupun proyeksi berhubungan dengan berbagai ketidakpastian, dan Marsh Analisis mungkin saja berpengaruh secara materi seandainya terdapat asumsi yang tidak berdasar, ketentuan-ketentuan, informasi, atau faktor-faktor yang tidak akurat maupun tidak lengkap atau harus diubah. Marsh tidak mewakili atau menjamin segala hal yang muncul berkaitan dengan penggunaan kalimat atau kondisi finansial atau solvabilitas dari perusahaan asuransi dan re-asuransi. Marsh tidak memastikan ketersediaan, biaya atau syarat pertanggungan asuransi. Meskipun Marsh dapat saja menyediakan saran dan rekomendasi, semua keputusan berkaitan dengan jumlah, tipe atau syarat atas pertanggungan asuransi adalah mutlak sepenuhnya tanggung jawab dari nasabah asuransi, yang wajib memutuskan pertanggungan spesifik sesuai keadaan dan posisi finansial.