

MARSH INDONESIA

Salam Hangat

Tanpa terasa, *Claims Newsletter* telah memasuki tahun ketiga. Media ini hadir sebagai salah satu wujud komitmen Marsh Indonesia melalui **Layanan Claims Solutions** dalam memberikan kontribusi berupa edukasi asuransi bagi para nasabah dan khalayak umum, termasuk informasi mengenai berbagai layanan klaim spesifik, yang Anda bisa jelajahi pada kolom *Layanan Kami* dalam edisi ke-9 ini.

Kolom *Kilas Berita* menghadirkan liputan pemberian apresiasi dari salah satu klien kami terhadap kinerja tim Marsh Claims Solutions dalam penanganan klaim. Seperti biasa, kolom *Kabar Industri*, *Wawasan Asuransi*, yang kali ini membahas tentang *warranty* dalam polis asuransi, dan kolom *Kisah Sukses* akan melengkapi kehadiran *Claims Newsletter* edisi ke-9.

Semoga edisi ini bermanfaat. Selamat membaca!

Tim Penyusun Claims Newsletter, Marsh Indonesia

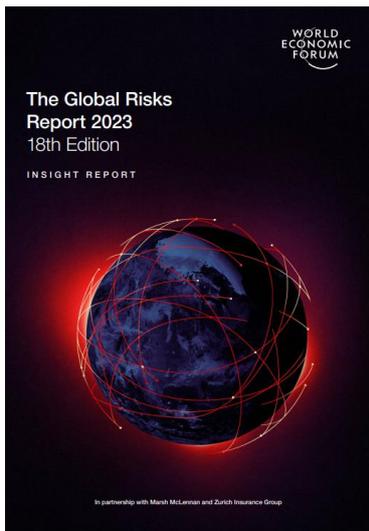


DAFTAR ISI

1. Salam Hangat
2. Kilas Berita
3. Sudut Pandang
Cucu Chandra, SVP, Head of Marine, PT Marsh Indonesia
4. Kabar Industri
5. Wawasan Asuransi
 - Penerapan *warranty*: apa pengaruhnya terhadap klaim?
 - Hukum Asuransi: *warranty* dalam polis open cover
6. Layanan Kami
Marsh Claims Solutions
7. Kisah Sukses

KILAS BERITA

Laporan Risiko Global 2023



Laporan Risiko Global dipandang sebagai salah satu sumber informasi utama tentang risiko lingkungan, baik risiko saat ini

maupun risiko yang baru muncul atau berkembang, dan dapat membantu organisasi Anda dalam memahami risiko yang akan datang.

Laporan Risiko Global 2023, yang dibuat oleh Forum Ekonomi Dunia, dari hasil kerja sama dengan Marsh McLennan dan Zurich Insurance Group, menyarikan pandangan dari lebih dari 1.200 ahli risiko global, pembuat kebijakan dan pemimpin industri.

Krisis biaya hidup mendominasi risiko global dalam dua tahun ke depan

Laporan Risiko Global 2023 menunjukkan bahwa dekade mendatang akan ditandai oleh krisis lingkungan dan sosial, didorong oleh tren geopolitik dan ekonomi yang mendasarinya.

“**Krisis biaya hidup**” dinobatkan sebagai risiko global yang memiliki dampak terparah selama dua tahun ke depan dan akan mencapai puncaknya dalam jangka pendek. “**Hilangnya keanekaragaman hayati dan kehancuran ekosistem**” dipandang sebagai salah satu risiko global yang

paling cepat memburuk selama dekade berikutnya.

Sembilan risiko lainnya ditampilkan dalam 10 peringkat teratas untuk jangka pendek dan jangka panjang, termasuk diantaranya yaitu “Konfrontasi geoekonomi” dan “Terkikisnya kohesi sosial dan polarisasi masyarakat”, bersama dengan dua pendatang baru di peringkat teratas: “Kejahatan siber dan ketidakamanan siber yang tersebar luas,” serta “Migrasi paksa berskala besar”.

Bagaimana kesiapan kita?

Laporan Risiko Global mendefinisikan empat prinsip utama kesiapsiagaan dalam mengelola risiko, yaitu: memperkuat identifikasi risiko dan pandangan ke masa depan, mengkalibrasi nilai dari risiko di “masa depan”, berinvestasi dalam kesiapsiagaan risiko lintas sektor, dan memperkuat kerja sama dalam kesiapan dan tanggapan.

Anda dapat membaca Laporan Risiko Global 2023 selengkapnya di [sini](#).

GAMBAR A Peringkat risiko global berdasarkan dampak keparahan dalam jangka pendek dan jangka panjang

"Berikan estimasi kemungkinan dampak (tingkat keparahan) dari risiko-risiko berikut dalam periode 2 tahun dan 10 tahun."



Apresiasi Penyelesaian Klaim: PT Argha Karya Industri

“Dalam melaksanakan pekerjaannya, Tim Claims Solutions dari PT Marsh Indonesia telah menunjukkan kemampuan teknis yang kompeten, kemampuan negosiasi yang baik dan kecakapan dalam menemukan pemecahan masalah-masalah yang timbul secara adil dan dapat diterima oleh semua pihak .”

- Jeyson Pribadi, Managing Director, PT Argha Karya Industri dalam acara “Pemberian Apresiasi Penanganan Klaim” kepada PT Marsh Indonesia, November 2022.



Tim Marsh Claims Solutions senantiasa berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi para klien. Salah satu bukti komitmen tersebut adalah penyelesaian klaim kebakaran yang dialami PT Argha Karya Industri pada tahun 2018 lalu. Untuk menunjukkan apresiasi terhadap kinerja tim Marsh Claims Solutions, manajemen PT Argha Karya Industri secara khusus menyempatkan diri hadir di kantor PT Marsh Indonesia untuk menyerahkan trofi sebagai wujud penghargaan telah tuntasnya pembayaran klaim asuransi secara penuh dan memuaskan.

Seremoni apresiasi

Acara yang diadakan pada tanggal 18 November tahun 2022 lalu dihadiri oleh Jeyson Pribadi, *Managing Director* Argha Karya, yang didampingi oleh Jimmy Tjahjanto, beserta Tjoe Mun Lie dan Adrian, masing-masing selaku *Corporate Service Director*, *Accounting and Finance Division Head* dan *Finance Head* PT Argha Karya. Kehadiran tamu istimewa ini disambut hangat oleh Presiden Direktur PT Marsh Indonesia dan CEO Marsh McLennan Indonesia, Douglas Ure, beserta pimpinan divisi Risk Management dan Claims Solutions, Darwin Widjaya, dan Triyoki Andajaya.

Fakta-fakta menarik

-  Marsh McLennan menduduki peringkat pertama dalam daftar “*Top 20 Global Brokers*” tahun 2022 menurut *AM Best Review*.
-  PT Marsh Indonesia berada di peringkat 1 dari 15 perusahaan Market Leaders Pialang Asuransi Indonesia tahun 2022 menurut Media Asuransi.

Peran Marsh Claims Solutions

Dalam sambutannya, Jeyson Pribadi menyatakan bahwa PT Argha Karya merasa sangat terkesan atas kerja keras tim Marsh Claims Solutions yang berhasil memperjuangkan nilai klaim yang sangat besar hingga lebih dari USD30juta, baik untuk kerugian harta benda maupun gangguan usaha dalam situasi klaim yang kompleks.

Douglas Ure mengatakan bahwa esensi kehadiran Marsh Claims Solutions adalah untuk menyediakan manajemen klaim menyeluruh yang secara proaktif bertujuan untuk membantu klien mendapatkan hasil klaim seoptimal mungkin.

Triyoki Andajaya juga menyampaikan bahwa kesuksesan penanganan klaim tak lepas dari bantuan dan kerjasama yang baik dengan tim internal PT Argha Karya sendiri. Darwin Widjaya menambahkan dengan harapan agar kerjasama yang telah terjalin sejak lama dengan PT Argha Karya akan terus berjalan selaras untuk waktu yang lama di masa yang akan datang.



SUDUT PANDANG

Asuransi Rangka Kapal - Optimisme di Tengah Tantangan Ekonomi Global

Bersama **Cucu Chandra**, SVP, Head of Marine, PT Marsh Indonesia

“Industri maritim menghadapi banyak ketidakpastian akibat risiko-risiko global, seperti pandemi COVID-19, inflasi, serta naiknya perhatian terhadap isu-isu sosial, lingkungan, dan tata kelola usaha. Pialang asuransi harus benar-benar siap menghadapi situasi ini,” demikian Cucu Chandra, SVP, Head of Marine, PT Marsh Indonesia menyuarkan opininya.

Di edisi ini, Cucu berbagi tentang strateginya dalam memberikan layanan terbaik kepada klien di tengah situasi pasar asuransi rangka kapal yang semakin menantang

Menurut Anda, apa dampak gabungan paling besar dari perang, inflasi, pandemi dan perubahan iklim?

Selama pandemi, transportasi barang sebenarnya mengalami peningkatan yang baik, tapi memang kombinasi faktor-faktor lain di atas, secara keseluruhan telah meningkatkan frekuensi maupun keparahan klaim.

Kenaikan ini menyebabkan sulitnya mendapatkan kapasitas penempatan risiko asuransi rangka kapal. Sejak tahun 2018 hingga saat ini, jumlah perusahaan asuransi global yang mengasuransikan rangka kapal semakin menyusut. Banyak yang tidak lagi menerima risiko ini sama sekali, atau menjadi lebih selektif dalam memilih risiko. Tak sedikit pula yang menerapkan sub limit dan pengecualian yang membatasi kondisi pertanggungan.

Selain itu, munculnya berbagai regulasi untuk memitigasi efek perubahan iklim termasuk di antaranya dekarbonasi, ditambah dengan sanksi ekonomi dan terhambatnya rantai suplai akibat perang serta pandemi, menciptakan tantangan tersendiri dalam penempatan risiko asuransi.

Bagaimana kecenderungan pasar asuransi rangka kapal di Indonesia sendiri?

Di Indonesia sendiri, kondisinya tak jauh berbeda. Perusahaan asuransi lokal mayoritas mengasuransikan kembali risiko ke perusahaan asuransi atau reasuransi global, sehingga kapasitas pasar lokal dalam penerimaan risiko pun ikut berkurang. Namun demikian, dalam kondisi pasar yang sulit, para pemilik kapal akan tetap membutuhkan bantuan pialang asuransi dalam hal penempatan risiko dan manajemen klaim. Oleh karena itu, peluang jasa pialang asuransi akan tetap terbuka.

Dari sisi klaim asuransi, secara umum seperti apakah profil risiko yang terjadi saat ini?

Statistik global mengungkap bahwa kebakaran dan ledakan adalah penyumbang nilai klaim terbesar, selain kerugian akibat tabrakan atau tenggelamnya kapal yang biasanya menyebabkan kerugian total baik pada kapal maupun muatannya. Inflasi yang menyebabkan naiknya harga baja dan material kapal, serta ongkos tenaga kerja juga membuat biaya perbaikan menjadi lebih besar.

Berdasarkan pengalaman Anda, klaim seperti apa yang seringkali menjadi momok di Indonesia?

Di Indonesia, banyak kejadian yang melibatkan tubrukan dengan obyek tetap atau yang mengapung di air

atau *fixed and floating objects*, seperti dermaga, rumah warga, kilang minyak lepas pantai, atau terumbu karang, dan lain-lain.

Dalam insiden seperti ini, yang terutama menimpa kapal yang beroperasi di sungai, selain harus memperbaiki kapal yang rusak atau mengganti kerugian pihak ketiga, bertanggung juga kadang harus bertanggung jawab terhadap kerusakan atau pencemaran lingkungan yang ditimbulkannya. Kementerian Perhubungan baru-baru ini mengeluarkan surat edaran tentang jaminan ganti rugi pencemaran minyak akibat kecelakaan baik dari muatan atau bahan bakar. Hal ini menambah risiko finansial bagi pemilik kapal.

Bagaimana Marsh menyikapi tantangan di atas?

Risiko unik di atas membutuhkan kesiapan prima dari tim klaim yang profesional. Marsh memiliki lebih dari 650 tenaga spesialis asuransi maritim di seluruh dunia termasuk tenaga ahli klaimnya. Secara khusus, untuk kasus-kasus berat, Marsh juga memiliki tim Marsh Claims Solutions yang dapat membantu penanganan klaim kompleks secara komprehensif, mulai dari manajemen klaim, persiapan hingga negosiasi klaim

Strategi apa yang akan Anda terapkan secara umum ke depannya?

Dalam situasi global yang dinamis, Marsh, sebagai perusahaan pialang asuransi terbesar di dunia, akan selalu berusaha memberikan panduan yang tepat bagi para klien. Saat menerima instruksi penutupan asuransi dari klien, kami akan bergerak secepat mungkin untuk mendapatkan kapasitas pasar asuransi termasuk dengan memanfaatkan sumber daya global yang kami miliki. Demikian pula saat terjadi insiden, kami himbau klien agar memberikan notifikasi klaim sesegera mungkin.

Keahlian teknis yang tinggi, analisa mendalam dan inovasi-inovasi dari Marsh pada akhirnya akan membantu klien terus bertumbuh, serta mencapai ketahanan usaha atau resiliensi bisnis yang baik.

Data Klaim Asuransi Triwulan 3 Tahun 2022

Pertumbuhan premi

Industri jasa keuangan tumbuh 3.98% pada triwulan ketiga tahun 2022 sejalan dengan pertumbuhan ekonomi Indonesia sebesar 5.72%. Secara rata-rata, laba perusahaan asuransi umum naik di kisaran 13.1% dan pendapatan premi tumbuh di angka 20.3% dibanding periode yang sama tahun sebelumnya. Namun, ini masih lebih rendah dari perolehan premi sebelum terjadinya pandemi.

Penyumbang premi terbesar, yakni 30% dari total pangsa pasar adalah asuransi properti diikuti asuransi kendaraan bermotor (19.5%) dan asuransi kredit (16.1%). Hal ini terkait erat dengan kenaikan permintaan akan properti komersial, meningkatnya penjualan kendaraan bermotor dan kenaikan penyaluran kredit perbankan. Sementara itu, pertumbuhan negatif dialami oleh sektor asuransi *aviation*, *suretyship* dan sektor *energy on shore*.

Dari sisi saluran distribusi, broker (32%) dan pemasaran langsung (31%) masih mendominasi, diikuti oleh leasing dan agen (masing-masing 14%).

Kontribusi klaim

Klaim asuransi umum meningkat 25% dibanding periode yang sama tahun sebelumnya. Kontributor klaim terbesar adalah lini asuransi kredit (29.6%) diikuti oleh asuransi properti (19.7%) dan kendaraan bermotor (16.8%). Sektor dengan peningkatan nilai klaim terbesar adalah asuransi *energy off shore* (naik 102%) dan asuransi kredit (83.5%). Dilihat dari angka rasio klaim, lini dengan rasio tertinggi adalah asuransi kesehatan (83%), *energy off shore* (82.6%) dan asuransi kredit (75.2%). Pengajuan klaim mayoritas berasal dari polis yang dijual melalui broker dan pemasaran langsung.

”Klaim dibayar tercatat Rp27.4triliun secara total, meningkat 20.5% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Pertumbuhan ini lebih rendah dibandingkan Q3 tahun 2019 sebelum terjadinya pandemi.”

- Kinerja Asuransi Umum dan Resuransi Triwulan 3 tahun 2022, Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI), Bidang Statistik dan Riset

Tabel 1.
Premi dan klaim asuransi

PREMIUM				LINES OF BUSINESS	CLAIM			
Q3-2021	Q3-2022	DIFF	GROWTH (%)		Q3-2021	Q3-2022	DIFF	GROWTH (%)
15,739	20,575	4,836	30.7%	PROPERTY	4,666	5,387	721	15.5%
10,927	13,042	2,115	19.4%	MOTOR VEHICLE	4,329	4,618	289	6.7%
2,713	3,503	790	29.1%	MARINE CARGO	1,131	794	(337)	-29.8%
1,646	1,658	12	0.7%	MARINE HULL	670	748	78	11.6%
749	615	(134)	-17.9%	AVIATION	395	263	(132)	-33.4%
91	495	404	444.0%	SATELLITE	218	-	(218)	0.0%
152	141	(11)	-7.2%	ENERGY ON SHORE	330	48	(282)	-85.5%
960	1,070	110	11.5%	ENERGY OFF SHORE	437	883	446	102.1%
2,227	2,370	143	6.4%	ENGINEERING	990	1,000	10	1.0%
2,228	2,441	213	9.6%	LIABILITY	904	132	(772)	-85.4%
1,306	1,689	383	29.3%	PERSONAL ACCIDENT	628	505	(123)	-19.6%
4,112	4,625	513	12.5%	HEALTH INSURANCE	2,667	3,840	1,173	44.0%
9,197	10,773	1,576	17.1%	CREDIT INSURANCE	4,416	8,103	3,687	83.5%
1,185	973	(212)	-17.9%	SURETYSHIP	354	332	(22)	-6.2%
2,325	2,886	561	24.1%	MISCELLANEOUS	620	761	141	22.7%
55,557	66,856	11,299	20.3%	TOTAL	22,755	27,414	4,659	20.5%

Tabel 2.
Kontribusi premi dan klaim serta klaim rasio

LINE OF BUSINESS	KONTRIBUSI		CLAIM RATIO		
	PREMIUM	CLAIM	Q3- 2021	Q3-2022	
	Q3- 2021	Q3-2022	Q3- 2021	Q3-2022	
PROPERTY	30.8%	19.7%	29.6%	26.2%	↓
MOTOR VEHICLE	19.5%	16.8%	39.6%	35.4%	↓
MARINE CARGO	5.2%	2.9%	41.7%	22.7%	↓
MARINE HULL	2.5%	2.7%	40.7%	45.1%	↑
AVIATION	0.9%	1.0%	52.7%	42.8%	↓
SATELLITE	0.7%	0.0%	240.9%	0.0%	↓
ENERGY ON SHORE	1.6%	3.2%	217.7%	34.3%	↓
ENERGY OFF SHORE	0.2%	0.2%	45.5%	82.6%	↑
ENGINEERING	3.5%	3.6%	44.5%	42.2%	↓
LIABILITY	3.7%	0.5%	40.6%	5.4%	↓
PERSONAL ACCIDENT	2.5%	1.8%	48.1%	29.9%	↓
HEALTH INSURANCE	6.9%	14.0%	64.9%	83.0%	↑
CREDIT INSURANCE	16.1%	29.6%	48.0%	75.2%	↑
SURETYSHIP	1.5%	1.2%	29.9%	34.1%	↑
MISCELLANEOUS	4.3%	2.8%	26.7%	26.4%	↓

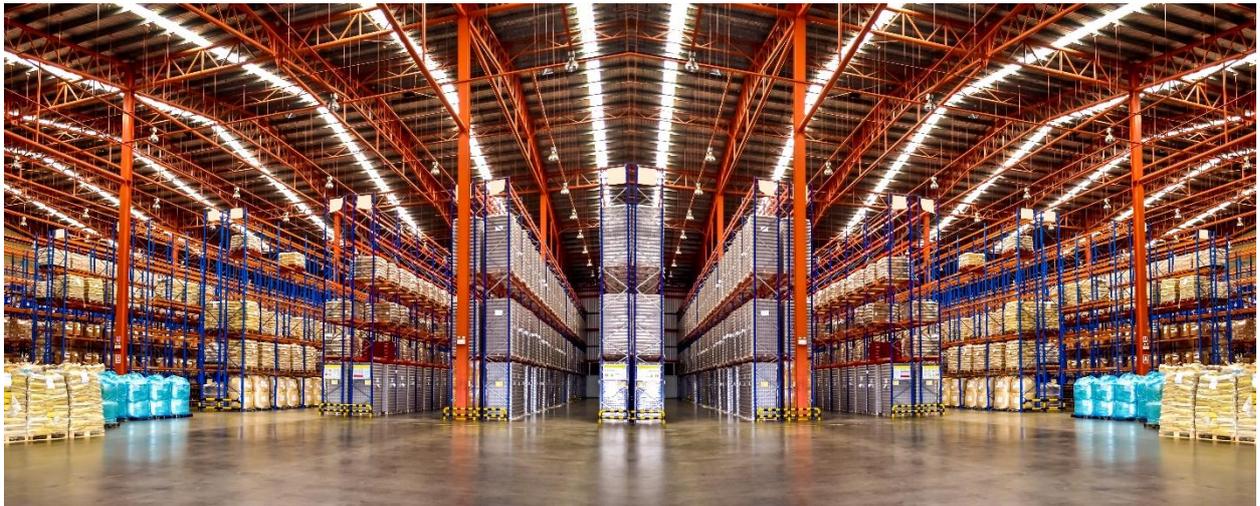
Table 3.
Premi dan klaim industri asuransi umum dan reasuransi

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 dan kontribusi klaim berdasarkan saluran distribusi

CHANNEL	PREMIUM	KLAIM
	Q3-2021	Q3-2022
Direct Marketing	31.0%	30.0%
Agen	14.0%	21.0%
Broker	32.0%	30.0%
Bancassurance	4.0%	3.0%
Leasing	14.0%	10.0%
Affinity	0.1%	0.1%
Telemarketing	0.2%	0.3%
Pemasaran Digital	2.0%	4.0%
Lain-Lain	2.0%	1.0%

Sumber: Kinerja Industri Asuransi Umum dan Reasuransi Triwulan 3 Tahun 2022 dari Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI)



Penerapan *warranty*, apa pengaruhnya terhadap klaim?

Seringkali, tanpa disadari tertanggung, polis asuransi mencantumkan syarat dan kondisi yang wajib dipenuhi sebelum polis dapat dimanfaatkan secara penuh. Hal inilah yang kerap menimbulkan sengketa saat pengajuan klaim asuransi.

Sebuah hotel terbakar hebat pada tahun 2010 hingga musnah seluruhnya. Pemilik hotel mengajukan klaim kepada perusahaan asuransi, baik untuk kerusakan bangunan beserta isinya, maupun kerugian gangguan usaha. Tak disangka, klaim ditolak dengan alasan si pemilik hotel tidak melaksanakan kewajiban melakukan inspeksi berkala terhadap instalasi listrik setiap lima tahun sekali oleh kontraktor yang diakui pemerintah, sebagaimana dipersyaratkan di dalam “*Electrical Installation Inspection Warranty*” yang melekat pada polis. Tidak sekedar menolak klaim, perusahaan asuransi juga membatalkan polis sejak tanggal penerbitan dan meminta pengembalian klaim yang sudah pernah dibayarkan sebelumnya untuk kasus lain. Pemilik hotel memperkarakan penolakan klaimnya ke pengadilan.

“Penolakan ini tak masuk akal! Periode inspeksi seharusnya dihitung lima tahun sejak tanggal dimulainya polis, dan saya baru membeli polis asuransi tahun lalu,” sanggah si pemilik hotel.

Pengadilan menolak pendapat yang diajukan pemilik hotel. Menurut hakim, periode lima tahun semestinya dihitung semenjak tanggal inspeksi terakhir, atau kalau

belum pernah diadakan inspeksi, segera pada saat polis akan atau sudah diterbitkan.

“Tetapi, peristiwa kebakaran tak berhubungan dengan instalasi listrik!” si pemilik hotel berkeras. “*Warranty* tidak relevan sehingga tak dapat diterapkan. Walaupun diterapkan, seharusnya yang tidak diganti oleh asuransi hanya kerusakan pada instalasi listriknya saja.”

Terhadap argumen terakhir ini, pengadilan memutuskan bahwa pelanggaran *warranty* merupakan pelanggaran kontrak asuransi. Maka dari itu, klaim dapat ditolak seluruhnya dan polis pun menjadi void, alias dianggap tak pernah ada sejak semula, walaupun *warranty* tidak berhubungan sama sekali dengan kerugian yang terjadi.

Definisi *warranty* dalam polis asuransi

Ilustrasi di atas diambil dari kasus nyata *Bluebon vs Aega* di Skotlandia. *Warranty* diartikan sebagai sebuah kondisi baik tertulis atau tidak tertulis dalam kontrak asuransi, dimana tertanggung berjanji akan atau tidak akan melakukan sesuatu hal tertentu. Berbagai jenis *warranty* misalnya, pembayaran premium yang harus dibayar dalam cara tertentu, batas waktu notifikasi klaim, *warranty* terkait pencatatan informasi keuangan dengan metode tertentu, dan lain sebagainya. Konsekuensi pelanggaran *warranty* sangat tegas, luas dan berat.

“A warranty, means a promissory warranty, this is to say, a warranty by which the assured undertakes that some particular thing shall or shall not be done, or that some condition shall be fulfilled, or whereby he affirms or negatives the existence of a particular state of facts.”

- *Marine Insurance Act 1905*

Warranty menurut Insurance Act 2015

Dunia asuransi mengenal *Insurance Act*, undang-undang perasuransian, yang walaupun diterbitkan di Inggris, telah dijadikan rujukan penanganan berbagai kasus klaim di dunia. Undang-undang ini diterbitkan pertama kali tahun 1906 dan diperbaharui tahun 2015. Berdasarkan pembaruan ini, penanggung tidak berhak menolak klaim atau membatalkan polis jika pelanggaran *warranty* tidak berhubungan dengan kerugian dan, atau tidak meningkatkan risiko terjadinya kerugian.

Sudah amankah posisi tertanggung?

Ketentuan di atas membuat konsekuensi pelanggaran *warranty* menjadi relatif ringan. Akan tetapi, perselisihan masih dapat timbul, misalnya bila ada perbedaan interpretasi kalimat *warranty*. Selain itu, klaim bisa saja disebabkan kombinasi beberapa faktor yang membuat penentuan korelasi antara pelanggaran *warranty* dengan kerugian menjadi sulit.

Masalah bisa bertambah pelik bila tertanggung harus membuktikan bahwa pelanggaran *warranty* yang dilakukannya tidak terkait dengan pengungkapan fakta material, yang akan tetap berakibat pada penolakan klaim atau pembatalan polis. Fakta material adalah informasi-informasi penting yang berhubungan dengan obyek pertanggungan dan tingkat risiko, misalnya lokasi risiko, jenis usaha tertanggung, dan lain-lain.

Apa yang dapat kami lakukan untuk Anda?

Pemahaman mengenai *warranty* adalah faktor penting pertama untuk menghindari sengketa klaim. *Warranty* bisa banyak macamnya, kalimatnya pun berbeda-beda, bahkan perletakkannya pada polis juga bervariasi. Apabila Anda memiliki pertanyaan mengenai *warranty*, silakan menghubungi perwakilan Anda di Marsh.

Marsh Claims Solutions

Terlepas dari persiapan matang saat pembuatan polis dan pemahaman polis yang baik, permasalahan tetap bisa terjadi saat pengajuan klaim karena satu dan lain hal. Jika Anda memiliki masalah ini, kami memiliki layanan **Marsh Claims Solution** yang secara khusus dapat membantu tertanggung menangani klaim-klaim besar, kompleks atau masuk dalam ranah sengketa.

Tim Marsh Claims Solutions terdiri dari tenaga profesional dengan berbagai latar belakang dan puluhan tahun pengalaman, baik yang ada di Indonesia maupun di tingkat regional dan global. Informasi lebih lanjut mengenai layanan ini, Anda dapat temukan di kolom "Layanan Kami."

"Penanggung harus memastikan bahwa mereka mengetahui akan adanya *warranty*, dan langkah-langkah yang diperlukan untuk memastikan *warranty* tersebut sudah dipatuhi, serta kemungkinan akibat dari pelanggaran terhadap kondisi polis."

Marsh Publication – *The Insurance Act 2015 : Warranties and Other Terms, 2016*



Hukum Asuransi - Studi Kasus: Warranty dalam polis asuransi open cover

Para pihak: Perusahaan asuransi (penanggung) melawan pengusaha SPBU (tertanggung).

Kronologi: Tertanggung membeli asuransi *Cash in Transit* dari penanggung untuk melindungi uang tertanggung saat sedang dikirim dari lokasi SPBU di daerah Lampung ke bank. Pada tahun 2009, perampok bersenjata api menyerang tiga orang karyawan tertanggung dan merampas uang ratusan juta rupiah yang sedang diantar oleh karyawan tersebut, tepat di muka kantor bank. Tertanggung mengajukan klaim, namun ditolak penanggung dengan alasan tertanggung telah melanggar *warranty* yang dipersyaratkan polis. Tertanggung membawa sengketa ke pengadilan.

Materi perselisihan: Risiko pengiriman uang tertanggung dijamin oleh polis *open cover* yang berisi syarat dan kondisi untuk seluruh pengiriman rutin dalam jangka waktu satu tahun atau lebih dan polis deklarasi khusus bagi setiap pengiriman. Polis *open cover* mengandung *warranty* yang mewajibkan semua pengiriman dikawal oleh polisi. Karena saat insiden, uang dibawa hanya oleh karyawan tertanggung, maka penanggung berpendapat bahwa telah terjadi pelanggaran *warranty*, sehingga klaim ditolak.

Keputusan pengadilan: Menurut majelis hakim, walaupun di dalam polis *open cover* terdapat *warranty* seperti di atas, di dalam polis deklarasi disebutkan bahwa pengiriman hanya perlu mendapatkan pengawalan pribadi dari pekerja resmi pihak yang diasuransikan saja. Pengadilan memutuskan dasar hukum utama dari perjanjian asuransi adalah polis deklarasi, bukan polis *open cover*. Karenanya, proses pengiriman uang oleh karyawan yang merupakan pekerja resmi tertanggung sudah sesuai dengan syarat dan kondisi polis, sehingga tidak ada *warranty* apapun yang dilanggar. Penanggung pun diwajibkan membayar klaim tertanggung.

Kesimpulan: Apabila ada perbedaan kondisi *warranty*, maka yang digunakan adalah *warranty* yang terdapat dalam polis yang lebih khusus.

Sumber: Putusan No. 31/Pdt/2010 (Bandung) dan Putusan 1819 K/Pdt/2011 (Kasasi)



Marsh Claims Solutions

Penanganan klaim besar dan kompleks bisa sangat merepotkan tertanggung, yang tidak saja harus menghadapi proses klaim yang mungkin panjang dan rumit, tetapi juga harus memastikan kegiatan usaha mereka bisa kembali pulih secepat mungkin.

Tertanggung membeli polis asuransi demi rasa aman kalau-kalau ada kejadian merugikan yang menimpa mereka. Namun kenyataannya, proses penggantian kerugian oleh perusahaan asuransi atau penanggung tidak selalu mudah. Pengumpulan dokumen yang akurat dan relevan, interpretasi syarat dan kondisi polis yang sering-kali tidak lugas, serta campur tangan pihak ketiga termasuk tenaga ahli yang ditunjuk penanggung, menjadikan klaim yang kelihatannya sederhana menjadi berlarut-larut. Kondisi pasar asuransi yang rentan juga cenderung mendorong penanggung untuk menerapkan pendekatan yang lebih kaku dalam penyelesaian klaim.

Tim Marsh Claims Solution di Indonesia :

Para advokat klaim kami 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

Tentang Claims Solutions

Marsh Claims Solutions memberikan layanan ke klien berupa konsultasi, persiapan dan advokasi untuk klaim-klaim bernilai tinggi, rumit atau dipersengketakan. Tim Claims Solutions memiliki lebih dari 800 tenaga ahli di lebih dari 40 negara di dunia, dengan berbagai latar belakang keilmuan. Di Asia sendiri, terdapat lebih dari 300 *claims advocate* dengan spesialisasi di lini asuransi properti, konstruksi, *business interruption*, *financial lines*, *Cyber*, *Marine* dan lain sebagainya.

Layanan Yang Anda Dapatkan

Tim Claims Solutions dapat memberikan layanan kepada Anda mulai dari awal notifikasi klaim hingga pembayaran, yang meliputi analisa polis secara mendalam, penyusunan strategi klaim, pengkoordinasian dokumen dan informasi, serta menyajikannya pada penanggung. Kami juga berperan dalam negosiasi dengan seluruh pihak terkait yang akan sangat membantu percepatan proses klaim.

Bila Anda membutuhkan bantuan tim Marsh Claims Solutions, silakan menghubungi kontak di bawah ini, atau hubungi perwakilan Anda di Marsh.

“Marsh Claims Solutions menggabungkan pengetahuan teknis yang mumpuni, serta kepiawaian dalam hal manajemen klaim asuransi untuk penyelesaian klaim yang tepat, benar dan dengan hasil maksimal.”

- Triyoki Andajaya, Head of Claims Solutions, Marsh Indonesia

Manfaat Layanan Bagi Anda:

- **Komunikasi terpusat** : layanan tim kami dari awal hingga akhir proses klaim dapat memastikan bahwa komunikasi para pihak terkoordinasi dengan baik.
- **Tenaga ahli lintas disiplin**: tenaga profesional dengan keahlian beragam yang kami miliki dapat menjadi sumber daya tambahan tak ternilai dalam penanganan klaim klien.
- **Hubungan dengan pelaku pasar asuransi**: interaksi yang telah lama terpujuk dengan pelaku industri asuransi menjadi keuntungan tersendiri dalam proses negosiasi klaim dalam segala tingkatannya.
- **Dukungan sepanjang waktu**: tim kami selalu tersedia dan dapat memberikan respon cepat sesuai kebutuhan klien.
- **Pengalaman luas di industri asuransi**: kemahiran tim kami menangani klaim besar dan kompleks dalam berbagai industri dapat membantu klien menghindari hal-hal yang dapat merugikan proses klaim.

Spektrum Layanan

- Persiapan dan advokasi klaim untuk seluruh kelas asuransi.
- Peninjauan harga pertanggungan asuransi gangguan usaha.
- Cyber incident management*.
- Cargo claim recovery*.
- Construction delay and dispute consulting*.
- Fraud, fidelity and liability claims consulting*.

Sumber : Marsh Publication

Testimoni Klien

Selama tahun 2022, Tim Marsh Claims Solutions telah membantu penyelesaian lebih dari 3.300 klaim asuransi dengan nilai lebih dari USD70juta. Kami sajikan beberapa testimoni klien di bawah ini.

PT Langeng Jaya Fiberindo, Banten *Property All Risk*

Gudang tertanggung, mengalami kebakaran di akhir tahun 2020. Karena pabrik tidak terbakar seluruhnya, maka negosiasi klaim berpusat di seputar nilai klaim yang layak diperhitungkan, yang menurut *loss adjuster*, tim penilai kerugian yang ditunjuk oleh penanggung, harus didasarkan benar pada jenis, volume dan harta benda yang terdampak kebakaran saja. Selain itu, negosiasi juga dilakukan untuk menentukan mana saja barang-barang, terutama stok, yang memang mengalami kerusakan dan mana yang dapat dianggap sebagai tidak rusak.

Klaim akhirnya disetujui dengan nilai penggantian yang wajar, adil dan dapat diterima oleh semua pihak.



PT Dhanar Mas Concern, Jawa Barat, *Property All Risk*

Pada tahun 2021, sebagian area pabrik tertanggung mengalami kebakaran hebat yang merusak bangunan, mesin dan stok. Selain nilai klaim yang besar, proses verifikasi dokumen yang banyak dan beragam juga menjadi tantangan tersendiri dalam penanganan klaim ini.

Kesenjangan antara harga pertanggungan dengan nilai aktual harta benda yang diasuransikan menambah kompleksitas kasus ini. Namun, dengan pengetahuan teknis yang tinggi terkait syarat dan kondisi polis, Tim Marsh Claims Solutions tak hanya dapat memecahkan masalah ini, tapi juga berhasil menegosiasikan penggantian mesin yang rusak dengan yang baru, serta nilai penggantian yang maksimal.

Pada akhirnya, tim Marsh Claims Solutions berhasil membantu tertanggung mendapatkan pembayaran klaim interim dari penanggung dalam dua tahap, sambil menunggu finalisasi proses klaim. Hal ini sangat bermanfaat bagi tertanggung mengingat klaim terjadi tepat di tengah masa pandemi dan tertanggung memiliki kepentingan utama untuk kembali beroperasi secara normal secepat mungkin.

Perusahaan Pelayaran, Jawa Timur, *Marine Cargo*

Kapal tongkang tertanggung hanyut dari posisi berlabuh di sebuah pelabuhan di Jawa Timur dikarenakan cuaca yang kurang bagus hingga akhirnya kandas. Pada saat kejadian, kapal sedang mengangkut muatan milik pihak ketiga. Tertanggung mengajukan klaim kerugian menyusul hilangnya muatan pihak ketiga tersebut, yang diasuransikan di bawah polis asuransi *Marine Cargo*.

Klaim dapat diselesaikan dengan cepat dan memuaskan baik bagi tertanggung maupun pihak ketiga, pemilik muatan cargo.

“These unfortunate circumstances have cost us financially. However, Marsh’s assistance made our pain easier to bear. The claim process had been going on smoothly, irrespective of the difficult economic situation due to the COVID-19 pandemic.”

- Kevin Andreas, Director of PT Dhanar Mas Concern

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

GIRI PURNOMO
VP, 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 akurasinya. 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.