

Jendela

an insight into QBE Indonesia for our intermediaries



43rd Edition • January - April 2018

Directors' Message



Selamat datang di Edisi ke-43 Jendela, media komunikasi dari QBE Indonesia untuk para intermediari agar up-to-date dengan kegiatan perusahaan dan tentang apa saja yang terjadi di QBE Indonesia.

Pada edisi ini kami menyampaikan update dari perusahaan diantaranya tentang pelaksanaan QBE Indonesia's Agency Kick-Off 2018 yang telah terlaksana di seluruh cabang QBE Indonesia dengan Roadshow sepanjang bulan Februari. Melalui acara ini kami berharap para Agent mendapat informasi yang jelas tentang Target QBE Indonesia di tahun 2018 serta Strategi untuk mencapainya dengan demikian diharapkan para Agent sebagai mitra kerja perusahaan, dapat bekerjasama dengan baik dan memiliki keyakinan dalam menghadapi tahun 2018 yang penuh tantangan.

Hasil yang belum sesuai harapan di tahun 2017 menjadi pemacu semangat dan membangun motivasi yang kuat bagi kami di QBE. Untuk itu kami mengharapkan dukungan dan kontribusi dari para Agent agar perusahaan kembali meraih keuntungan di tahun 2018 atau Back to Profit yang merupakan tujuan utama kami saat ini.

Terimakasih kepada Tim Redaksi dan Kontributor telah menyiapkan berbagai tulisan menarik bagi para pembaca pada edisi ini, semoga isinya dapat bermanfaat bagi semua pembaca setia kami. Terimakasih.

Atas nama Direksi QBE Indonesia ●

Aziz Adam Sattar
President Director

In this edition

- 1 Directors' Message
- 2 QBE Indonesia's Agency Kick-off 2018 Roadshow
- 4 QBE Indonesia celebrates International Women's Day
- 6 QBE Indonesia Manager Conference 2018
- 7 QBE Asia Pacific Townhall 2018
- 8 **PRODUCT INFO**
Cyber and Data Security Insurance



- 10 **CLAIMS INFO**
Pemulihan Harga Pertanggungan

Untuk kalangan sendiri

Editorial Team

Chief of Editor : Andy Soen, Chun Ling
Editor Team : Imam Musjab, Arief Admadi, Gerda Silalahi
Project Leader : Gerda Silalahi

Alamat Redaksi:

PT. QBE General Insurance Indonesia
MidPlaza 2, 23rd floor,
Jl. Jenderal Sudirman Kav. 10-11. Jakarta 10220.
Phone: 021 5723737, Fax: 021 5710547/8
Email: info.indo@qbe.co.id,
Website: www.qbe.co.id

UPDATE

QBE Indonesia's Agency Kick-Off 2018 Roadshow

By Gerda Silalahi

Marketing & Communications Manager



Surabaya

Untuk memasuki tahun 2018 dengan optimis, PT QBE General Insurance Indonesia melakukan "Agency Kick Off 2018" yang bertujuan untuk menjelaskan Target, Strategi dan Rencana Kerja QBE Indonesia kepada para Agent sebagai mitra kerja perusahaan, dengan tujuan untuk memotivasi para Agent agar lebih bersemangat dalam menghadapi tahun 2018 yang penuh tantangan dengan adanya perlambatan ekonomi dunia yang masih berlangsung.

Rangkaian Roadshow Agency Kick-Off 2018 dimulai di Golden Dragon Restaurant Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta pada tanggal 25 Januari 2018. Agency Kick-Off ini kemudian dilaksanakan di seluruh kantor cabang QBE sepanjang bulan Februari. Diawali dengan kota Surabaya pada tanggal 1 Februari di Hotel IBIS Surabaya, keesokan harinya tanggal 2 Februari di Hotel Ciputra Semarang. Lanjut di Hotel Grand Mercure Medan tanggal 12 Februari, Batam tanggal 13 Februari di The Duck King Restaurant, Makassar tanggal 22 Februari di Hotel The Rinra Makassar. Balikpapan tanggal 23 Februari di D'Intan Traditional Bistro.

Agency Kick-Off di Jakarta dihadiri oleh sekitar 70 orang Agent QBE. Bapak Aziz Adam Sattar menyampaikan Welcoming Speech menyambut seluruh Agent dengan ucapan terima-kasih atas dukungan dan kontribusi bagi QBE Indonesia sepanjang 2017, meski secara keseluruhan



Medan

perusahaan tidak mencapai keuntungan seperti yang diharapkan namun kontribusi para Agent tetap mendapat apresiasi dari perusahaan. Ibu Chun Ling, Marketing Director menyampaikan presentasi tentang performance Agency di tahun 2017, target Agency tahun 2018 dan apa saja dukungan yang siap diberikan oleh perusahaan kepada para Agent untuk bersama-sama mencapai sukses yaitu meraih keuntungan di tahun 2018.

Bapak Bayu Samudro, Head of Underwriting menyampaikan presentasi tentang, "Cyber Insurance" yang merupakan produk terbaru dari QBE Indonesia yang akan segera diluncurkan. Beliau juga menyampaikan update tentang



Semarang



Makassar

Company Capacity di tahun 2018. Mr. Lucas Teng, Regional Agency Manager QBE Asia Pacific yang khusus datang dari Singapore untuk menghadiri acara Agency Kick Off ini juga menyampaikan presentasi tentang Digital Connectivity. Dimana dalam waktu dekat QBE Indonesia akan segera terhubung dengan lebih mudah dengan para Agent melalui aplikasi Starphone.

Steve Tandjung, Agency Development Manager memperkenalkan beberapa Program Agency tahun 2018 yaitu Agency Reward and Incentives yang diharapkan bisa memotivasi para Agent untuk memasarkan produk-produk dari QBE. Disampaikan pula QBE Indonesia berkomitmen untuk terus memfasilitasi dengan pelaksanaan Training - Training Produk yang diselenggarakan secara regular di semua cabang. Disampaikan juga para Top Agent peraih prestasi puncak di tahun 2017 yang mendapatkan award berupa Regional Agency Conference ke Finlandia.



Batam

“Menjadi perusahaan asuransi yang membangun kemitraan paling kokoh dengan nasabah.

To be the insurer that builds the stronger partnership with customers”

UPDATE

QBE Indonesia celebrates International Women's Day

By **Gerda Silalahi**

Marketing & Communications Manager



QBE Indonesia merayakan Hari Perempuan Internasional (International Women's Day-IWD), yang jatuh pada tanggal 8 Maret 2018. Hari spesial ini dirayakan dalam berbagai bentuk acara dengan tujuan untuk memberikan penghargaan atas prestasi perempuan di berbagai bidang, sekaligus memberikan inspirasi dan motivasi kepada kaum perempuan dalam mewujudkan potensi maksimalnya.

Hari Perempuan Internasional di tahun 2018 dirayakan sepanjang bulan Maret sebagai Bulan Penyetaraan Gender di seluruh dunia. Tema IWD untuk tahun 2018 adalah #PressforProgress, menekankan kebutuhan untuk maju kedepan dan kemajuan paritas gender (kesetaraan gender), mempersatukan orang-orang, teman, rekan kerja dan komunitas untuk berpikir, bertindak dan menjadi gender inklusif (kesetaraan gender).

Bagi QBE memberdayakan perempuan dan mendukung kesetaraan gender adalah elemen penting untuk membangun masa depan, dimana kita semua berkewajiban untuk memimpin dengan contoh, dan melakukan apa yang kita bisa lakukan untuk membuat kemajuan.

QBE di seluruh negara merayakan IWD dengan kampanye internal dengan mengundang partisipasi seluruh staff



Medan

untuk mengambil bagian dengan mengambil kartu selfie berisi pesan-pesan kesetaraan gender dan dukungan pada perempuan. Kemudian mengambil foto selfie dan posting di media internal perusahaan.

Terima-kasih yang tulus dari kami atas kontribusi dari seluruh perempuan-perempuan hebat stakeholder perusahaan, para agent, broker, client dan lainnya. QBE sangat menghargai dan mengakui peran para perempuan di dalam organisasi QBE maupun dalam membantuk masyarakat yang lebih baik.



North Jakarta



Surabaya



Semarang



Samarinda



QBE Indonesia's Manager Conference 2018

By Handy Susanto

Business Development Manager

Di setiap kuartal pertama QBE Indonesia selalu melaksanakan Manager Conference, untuk melakukan performance review tahun sebelumnya hingga kuartal pertama tahun berjalan, kemudian dibahas strategi dan action plan secara mendetail untuk mencapai hasil yang diharapkan. Manager Conference 2018 diadakan pada tanggal 8-9 Maret 2018 di Boardroom Kantor Pusat QBE, Mid Plaza 2 Jakarta, diikuti oleh seluruh Management Team dan Branch Manager.

Manager Conference 2018 dibuka dengan Opening Speech dari Bapak Aziz Adam Sattar - President Director QBE. Pak Aziz menyampaikan penghargaan sebesar-besarnya kepada seluruh peserta conference mewakili QBE atas usaha dan kerja kerasnya selama tahun 2017 serta menegaskan bahwa target perusahaan di tahun 2018 adalah untuk kembali meraih keuntungan atau Back to Profit. Sesi berikutnya dilanjutkan oleh Ibu Chun Ling - Marketing Director QBE yang memaparkan company performance tahun 2017 diteruskan dengan pembahasan tentang berbagai

tantangan dan peluang bisnis di tahun 2018.

Acara dilanjutkan dengan presentasi cabang yang membawakan topik tentang kondisi market dan keadaan di cabang serta sharing tentang tantangan yang dihadapi dalam tahun berjalan 2018, seluruh team terlibat dalam pembahasan dan diskusi mengenai action plan dan peluang usaha pada setiap cabang.

Hari kedua dilanjutkan dengan sesi motivasi yang dibawakan oleh Ibu Cicilia Nina, Motivator yang memiliki jam terbang cukup tinggi di dunia asuransi, topik kali ini adalah Change Your Mindset agar bisa kembali ke Profit, yang menitik-beratkan semangat untuk berubah menjadi lebih baik demi hasil lebih baik. Seluruh peserta mengikutinya dengan antusias dan semangatnya untuk mencapai target 2018 dengan hasil yang memuaskan.

Di akhir Conference diberikan Branch Award 2017 kepada cabang yang meraih prestasi terbaik di tahun 2017.

QBE Asia Pacific Townhall 2018

By Gerda Silalahi

Marketing & Communications Manager

Pada tanggal 29 Januari 2018 QBE Indonesia mengadakan Asia Pacific Townhall 2018 di Hotel Ayana Midplaza Jakarta dengan dihadiri oleh Mr. Jason Brown, CEO QBE Asia Pasifik. Tim Manajemen dan seluruh karyawan Kantor Pusat dan Cabang North Jakarta.

Townhall memberikan kesempatan interaksi secara langsung antara tim leadership dari QBE Group dengan staff di Indonesia untuk memberikan update tentang strategi dan performance QBE Asia Pasifik di tahun 2017. QBE memandang pentingnya komunikasi dan kerjasama tim untuk kesuksesan perusahaan.

Pada kesempatan ini, Mr. Jason Brown menyampaikan presentasi tentang performance QBE divisi Asia Pasifik di

tahun 2017 dan strategi serta target tahun 2018. Beliau juga membahas secara detail tentang performance QBE Indonesia di tahun 2017 dan memberikan arahan dan motivasi agar perusahaan kembali meraih keuntungan di tahun 2018.

Pada sesi tanya-jawab, terlihat antusiasme karyawan melalui pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dan dijawab langsung oleh Mr Jason Brown dan Bapak Aziz Adam Sattar. Sesi ini bertujuan untuk mendapatkan komunikasi dua arah yang dapat meningkatkan pemahaman dan memperkuat kolaborasi untuk mencapai kesuksesan bersama. Townhall seperti ini akan diadakan kembali pada semester kedua untuk menjaga konsistensi dan kesinambungan komunikasi.





PRODUCT INFO

Cyber and Data Security Insurance

Apakah bisnis saya aman dari serangan dunia maya?

Sayangnya bisnis dewasa ini tidak terbebas dari serangan-serangan dunia maya. Bahkan lembaga-lembaga seperti bank-bank multinasional, para penyedia jaringan dan telekomunikasi pemerintah, yang sebagian besar mempunyai sistem pertahanan dunia maya yang paling maju di dunia, masih menjadi korban serangan tersebut.

Apakah 5 (lima) ancaman utama bagi bisnis Anda?

Seringkali, pada saat kita memikirkan keamanan dunia maya dan data, kita mengaitkan pelanggaran dengan perbuatan jahat atau serangan luar. Sementara itu pelanggaran-pelanggaran tersebut menyebar luas dan meningkat, kehilangan atau pelanggaran data juga bisa jadi hasil dari kesalahan manusia yang tidak bersalah atau kegagalan sistem. Tiap jenis pelanggaran keamanan dapat merugikan bisnis Anda. Di bawah ini adalah 5 (lima) ancaman umum terbesar:

Ransomware dan pemerasan :

Biasanya melibatkan malware yang menyerang jaringan bisnis Anda yang mengunci semua akses ke sistem-sistem, dengan pesan tuntutan yang meminta pembayaran

Phishing transfer keuangan :

Mengincar tiap bentuk transaksi keuangan antara entitas-entitas, peretas mengirimkan komunikasi palsu dengan keterangan-keterangan bank yang tidak benar untuk berupaya mengarahkan transaksi ke rekening para peretas

Exposure perangkat lunak :

Salah satu ancaman paling menakutkan dari sudut pandang industri adalah exposure sistematis dari serangan-serangan

terhadap bentuk perangkat lunak umum yang digunakan oleh seluruh grup industri. Misalnya, jika suatu jalan untuk menerobos keamanan ditemukan dalam suatu sistem biasa, seperti perangkat lunak pembukuan, yang mengakibatkan data dari beribu-ribu praktik dikunci dan dimintai tebusan oleh para peretas.

Ancaman dari dalam :

Kesalahan sederhana individu tanpa maksud jahat, misalnya kehilangan laptop perusahaan yang berisi data klien dapat menyebabkan bahaya yang signifikan terhadap bisnis Anda. Serangan-serangan jahat oleh para karyawan merupakan ancaman lain yang dapat berpengaruh menghancurkan bisnis Anda.

Eksfiltrasi data :

Setelah peretas menyerang bisnis Anda dengan malware, mereka dapat memutuskan untuk lebih sembunyi-sembunyi dan mencoba untuk mencuri sebanyak mungkin data rahasia tanpa terdeteksi. Setelah data dicuri mereka menjualnya ataupun menggunakannya untuk melakukan berbagai bentuk penipuan keuangan

Bagaimana Anda dapat melindungi bisnis Anda?

Manajemen risiko yang efektif merupakan dasar untuk melindungi bisnis Anda. Kendali manajemen risiko terbaru dan yang memadai penting bagi semua bisnis dan memberikan perlindungan yang sebanding dari aktivitas-aktivitas jahat dan tidak jahat. Akan tetapi, pelanggaran-pelanggaran masih dapat terjadi dan pada saat ada sesuatu yang berpotensi menimbulkan kerugian, polis-polis asuransi memberikan perlindungan dan keamanan tambahan.

Saran manajemen risiko

- Secara teratur memperkuat dan memperbarui semua aplikasi bisnis;
- Membatasi dan memantau akses pengguna ke sistem-sistem operasi dan aplikasi-aplikasi berdasarkan kewajiban-kewajiban pengguna;
- Memasang perangkat lunak perlindungan keamanan jaringan dan anti-malware untuk mencegah akses tidak sah dan konten jahat; dan
- Membuat rencana respon insiden cyber dan pemulihan risiko, melatih karyawan, menguji dan secara terus-menerus meningkatkan semua aspek kerangka kerja manajemen risiko.

Penawaran Cyber and Data Security

Perlindungan diberikan atas dasar pihak pertama dan ketiga, termasuk:

Perlindungan Untuk Pihak Ketiga:

Perlindungan dunia maya, keamanan data dan multimedia

- Ganti-rugi kepada para pihak ketiga karena kegagalan untuk melindungi informasi pihak ketiga yang dipegang oleh tertanggung.

Perlindungan Untuk Pihak Pertama:

Perlindungan biaya-biaya pemberitahuan pelanggaran data

- Sebagai akibat dari suatu pelanggaran data yang dipegang oleh tertanggung, perlindungan diberikan untuk membayar biaya-biaya yang dikeluarkan atau wajib dibayar untuk memberitahu para pelanggan mengenai pelanggaran, biaya-biaya hukum untuk membantu komunikasi dan biaya-biaya terkait dengan pelaksanaan proses pemberitahuan.

Perlindungan biaya-biaya perbaikan aset informasi dan komunikasi

- Perbaikan, pemulihan atau penggantian sistem komputer milik tertanggung apabila dirusak, dihancurkan, diubah atau disalahgunakan oleh peretas.

Perlindungan biaya pembelaan dan penalti.

- Pembayaran terkait dengan tindakan hukum, penalti atau denda (apabila dimungkinkan oleh hukum).

Perlindungan biaya—biaya hubungan masyarakat

- Pembayaran yang dikeluarkan untuk konsultan hubungan masyarakat dan konsultan manajemen untuk menghindari atau mengurangi bahaya bagi merek atau operasional tertanggung.

Perlindungan biaya-biaya forensik

- Pembayaran untuk konsultan forensik untuk mengidentifikasi peretas, spesialis keamanan untuk menilai keamanan elektronik dan penyimpanan sementara data elektronik milik tertanggung.

Perlindungan biaya pemantauan kredit

- Pembayaran yang dikeluarkan untuk layanan pemantauan kredit untuk mematuhi undang-undang pelanggaran data.

Perlindungan gangguan bisnis dunia maya

- Mengganti pembayaran atas semua kerugian pendapatan usaha sebagai akibat dari gangguan, penurunan layanan atau kegagalan sistem komputer milik tertanggung.

Perlindungan pemerasan dunia maya

- Pembayaran untuk biaya-biaya yang timbul dari ancaman-ancaman pemerasan dunia maya.

Bagaimana Anda akan mendapatkan manfaat dari bermitra dengan QBE?

1. Kemampuan membayar klaim yang tinggi: Neraca keuangan kami yang kuat memastikan mitra yang berkelanjutan, jangka panjang dengan peringkat finansial yang kuat. Untuk peringkat-peringkat terbaru kami, silahkan kunjungi situs web Grup kami www.group.qbe.com/investor-centre/ratings.
2. Ahli penanganan klaim: Kami memahami bahwa ujian sesungguhnya bagi perusahaan asuransi adalah pada saat timbul klaim. Oleh karena itu, QBE memiliki perwakilan klaim lokal dan spesialis klaim yang memenuhi syarat secara hukum yang berdedikasi untuk membantu seluruh proses klaim. QBE memiliki akses langsung ke Cyber Incident Manager dan Investigator Forensik yang berspesialisasi dalam memperkecil insiden-insiden dunia maya dan akan memastikan bisnis Anda dengan cepat kembali ke operasi sebelum terjadi kerugian.
3. Pencapaian global dan sejarah yang luar biasa: QBE Group menduduki peringkat 20 teratas dari seluruh perusahaan asuransi dan reasuransi global dengan lebih dari 14.000 orang di lebih dari 30 negara. Kami telah hadir di Asia Pasifik selama lebih dari 130 tahun dan saat ini beroperasi di 15 pasar utama beserta dengan kantor perwakilan di Mainland China.
4. Pertanggungjawaban yang luas dan transparan: Wording QBE Cyber and Data Security luas dan mudah dipahami tanpa adanya pengecualian yang tersembunyi baik untuk membantu agent dan broker maupun pelanggan dalam memahami sepenuhnya pertanggungjawaban.
5. Advisor terpercaya: QBE merupakan perusahaan asuransi global dengan rekam jejak yang panjang dalam membantu para pelanggan berharga kami. Para Underwriter spesialis dipilih karena pengetahuan teknis dan komitmennya terhadap tingkat layanan terbaik.

Di QBE Indonesia, kami berkomitmen untuk memberikan perlindungan dan jaminan untuk keamanan dunia maya dan data bisnis Anda.



CLAIMS INFO

Pemulihan Harga Pertanggungan

By Arief Admadi
 Manager - Non Marine

Sesuai dengan logika dasar, apabila barang rusak maka akan berkurang nilai dari barang tersebut. Logika tersebut sama juga untuk Asuransi kebakaran (Polis Standard Asuransi Kebakaran Indonesia) dan Asuransi Kendaraan bermotor (Polis Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia). Pada saat terjadi kerusakan, maka otomatis "Harga Pertanggungan" berkurang sesuai dengan kerugian tersebut.

Apabila kerugian tersebut sudah diperbaiki, maka Nilai barang akan kembali seperti semula. Tetapi nilai pertanggungan tidak akan otomatis kembali seperti semula selama Tertanggung belum memulihkan harga pertanggungan dengan membayar premi tambahan.

Pemulihan harga pertanggungan tersebut sesuai dengan kondisi polis sebagai berikut:

Dalam Polis Standart Asuransi Kebakaran Indonesia (PSAKI) terdapat dalam pasal 19 yang berbunyi:

**"Pasal 19
 Pemulihan Harga Pertanggungan**

Setelah terjadi kerugian atau kerusakan pada harta benda dan atau kepentingan yang dipertanggungkan, Harga Pertanggungan berkurang sebesar kerugian atau kerusakan tersebut.

Setelah pemulihan kerusakan, Tertanggung dapat meminta pemulihan Harga Pertanggungan dengan membayar tambahan premi yang dihitung secara prorata untuk sisa jangka waktu pertanggungan yang belum dijalani. Namun demikian Penanggung berhak untuk menolak permintaan tersebut."

Sedangkan dalam Polis Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia (PSAKBI) terdapat dalam pasal 16 yang berbunyi:

**"Pasal 16
 Pemulihan Harga Pertanggungan**

Setelah terjadi kerugian sebagian pada kendaraan bermotor dan atau kepentingan yang dipertanggungkan, Harga Pertanggungan akan berkurang sebesar jumlah kerugian yang disetujui.

Setelah pemulihan kerusakan atau kehilangan tersebut, Tertanggung dapat meminta pemulihan Harga Pertanggungan dengan membayar tambahan premi

yang dihitung secara prorata untuk sisa jangka waktu pertanggungan yang belum dijalani, namun demikian Penanggung berhak untuk menolak permintaan tersebut."

Untuk memudahkan pengertian pemulihan harga pertanggungan kami berikan contoh sebagai berikut:

Contoh I:

Seseorang mengasuransikan rumahnya senilai Rp 500,000,000 dengan Harga Pertanggungan sama dengan nilai rumah tersebut. Apabila sebagian rumah terbakar maka harga rumah akan berkurang sebesar kerugian yang terjadi. Misalnya dapurnya terbakar, kerugian yang terjadi sebesar Rp 50,000,000. Akibat kerugian tersebut maka harga pertanggungan berkurang menjadi Rp 450,000,000 (Rp 500,000,000 - Rp 50,000,000).

Apabila kerugian tersebut telah diperbaiki dan telah mendapatkan penggantian dari Asuransi maka nilai rumah akan kembali seperti semula, tetapi nilai pertanggungan masih belum kembali semula. Tertanggung harus memulihkan Harga Pertanggungan dengan membayar tambahan premi. Selama Tertanggung belum memulihkan harga pertanggungan, maka harga pertanggungan akan tetap berkurang yaitu Rp 450,000,000. Akibatnya terjadi under insurance (Nilai Pertanggungan kurang dari harga sebenarnya) dan akan dikenakan perhitungan secara prorata untuk penggantian klaim sesudahnya.

Apabila nilai pertanggungan belum dipulihkan dan terjadi kerugian lagi misalnya: atap rumah rusak tertimpa pohon yang tumbang akibat angin ribut, kerugiannya sebesar Rp 70,000,000. Maka penggantian Asuransi tidak akan bisa penuh, tetapi dikenakan perhitungan prorata akibat Nilai Pertanggungan (Sum Insured) kurang dari Harga Sebenarnya (Value At Risk). Perhitungannya sebagai berikut:

Sum Insured			
(Rp 450,000,000)			
Value At Risk	x	Loss	= Rp 63,000,000
(Rp 500,000,000)		(Rp 70,000,000)	

Jadi untuk menghindari terjadinya under insurance, apabila terjadi kerugian dan sudah diperbaiki, maka Tertanggung segera memulihkan harga pertanggungan.

Note:
 Perhitungan diatas hanya sebagai ilustrasi dan tidak dapat dijadikan patokan untuk perhitungan klaim.