

**PETUNJUK PELAKSANAAN
PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI CGL
PT. TELEKOMUNIKASI SELULAR
TAHUN 2010/2012**

**PASAL 1
PENGERTIAN-PENGERTIAN**

Dalam Petunjuk Pelaksanaan ini, istilah-istilah berikut mempunyai arti sebagai berikut, kecuali jika ditentukan lain:

1. **Tertanggung;**
Adalah PT. Telekomunikasi Selular.
2. **Penanggung;**
Adalah PT. Asuransi Jasa Indonesia
3. **Polis;**
Adalah dokumen perjanjian asuransi yang diterbitkan oleh Penanggung yang merupakan salah satu alat bukti bahwa suatu tanggung gugat (*liability*) dan atau kepentingan Tertanggung telah ditutup pertanggungannya.
4. **Broker Asuransi;**
Adalah perusahaan pialang asuransi yang membantu Tertanggung dalam melakukan penilaian risiko guna penutupan asuransi dan mendapatkan tarip premi yang kompetitif serta membantu proses penyelesaian klaim kepada Penanggung. Broker Asuransi dimaksud adalah PT. Sarana Janesia Utama yang selanjutnya dalam perjanjian ini disebut Broker.
5. ***Independent Loss Adjuster;***
Adalah badan usaha yang *independent* yang bergerak dalam bidang penelitian, investigasi dan penilaian kerugian dalam bidang asuransi.
6. ***Vendor;***
Adalah perusahaan rekanan Telkomsel yang ditunjuk oleh para Pihak (Penanggung, Tertanggung, dan Broker) untuk melakukan penyelesaian klaim berupa tuntutan dari pihak ketiga.
7. ***General Liability Insurance;***
Adalah jenis polis asuransi yang terdiri dari:
 - *Comprehensive General Liability Insurance*
 - *Contractual Liability Insurance*
 - *Personal Injury Liability Insurance*
 - *Employers' Liability Insurance*
 - *Comprehensive Automobile Liability Insurance*

8. ***Comprehensive General Liability Insurance;***
Adalah suatu jenis asuransi tanggung gugat (*liability*) yang mana pihak Tertanggung bertanggung jawab secara hukum terhadap cedera badan, atau kerusakan property yang diderita pihak ketiga.
9. ***Contractual Liability Insurance;***
Adalah suatu jenis asuransi tanggung gugat (*liability*) yang mana pihak Tertanggung karena adanya suatu perjanjian, kesepakatan atau kontrak bertanggung jawab secara hukum terhadap kerugian cedera badan, atau kerusakan property yang diderita pihak ketiga.
10. ***Personal Injury Liability Insurance;***
Adalah suatu jenis asuransi tanggung gugat (*liability*) yang mana pihak Tertanggung bertanggung jawab secara hukum terhadap cedera badan yang dialami oleh seseorang atau organisasi yang timbul dari satu atau lebih pelanggaran yang dilakukan dalam bisnis Tertanggung, seperti salah tangkap, penahanan dari penjara dan penuntutan *malicious*.
11. ***Employers' Liability Insurance;***
Adalah suatu jenis asuransi tanggung gugat (*liability*) yang mana pihak Tertanggung bertanggung jawab secara hukum kepada karyawan atas cedera badan yang dialami akibat kecelakaan atau penyakit, termasuk kematian yang disebabkan oleh kecelakaan atau penyakit, yang timbul selama masa kerja mereka.
12. ***Comprehensive Automobile Liability Insurance;***
Adalah suatu jenis asuransi tanggung gugat (*liability*) yang mana pihak Tertanggung bertanggung jawab hukum atas cedera badan atau kerusakan property yang diderita pihak ketiga yang disebabkan oleh penggunaan kendaraan bermotor oleh Tertanggung
13. ***Discharge Form;***
Adalah dokumen yang menyatakan bahwa klaim telah diselesaikan secara *full and final* yang mana pihak Tertanggung tidak akan melakukan tuntutan dikemudian hari atas klaim yang telah terselesaikan namun apabila dikemudian hari ternyata klaim tidak terjamin dalam polis maka pihak Tertanggung wajib mengembalikan pembayaran jumlah ganti rugi yang telah diterima kepada pihak Penanggung.
14. ***Ex Gratia;***
Adalah suatu penyelesaian klaim yang dilakukan terhadap klaim-klaim yang secara teknis tidak terjamin oleh kondisi polis.
15. ***Script Ex-Claim;***
Adalah barang atau peralatan yang mengalami kerugian atau kerusakan yang proses klaimnya telah diselesaikan oleh Penanggung.

PASAL 2

MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud Juklak ini adalah sebagai pedoman bagi Para Pihak untuk menyelesaikan klaim yang terjadi.
2. Tujuan Juklak ini adalah untuk mempermudah bagi Para Pihak menyelesaikan hak dan kewajibannya dalam hal terjadi klaim.
3. Petunjuk Pelaksanaan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari polis *General Liability Insurance* No. -----

PASAL 3

HAK DAN KEWAJIBAN KEDUA BELAH PIHAK

1. Disamping hak dan kewajiban sebagaimana diatur dalam Polis *General Liability Insurance* No. -----, hal-hal berikut menjadi hak dan kewajiban Tertanggung terdiri atas:
 - a. Melakukan pembayaran premi sesuai skedul pembayaran yang disepakati bersama antara Tertanggung dan Penanggung sebagaimana tercantum dalam Klausula Pembayaran Premi.
 - b. Tertanggung akan melaporkan tuntutan kerugian pihak ketiga kepada Penanggung melalui Broker.
 - c. Melakukan upaya pengamanan untuk memperkecil risiko terhadap asset dan kepentingan Tertanggung.
 - d. Berhak mengetahui hasil atau cara perhitungan ganti rugi *Loss Adjuster* yang ditunjuk pihak Penanggung.
 - e. Membantu dan mendampingi Penanggung dalam pelaksanaan survey klaim.
 - f. Menandatangani Discharge Form dan Kuitansi yang diberikan Penanggung setelah penyelesaian ganti rugi dilaksanakan
2. Disamping hak dan kewajiban sebagaimana diatur dalam polis *General Liability Insurance* No., hal-hal berikut menjadi hak dan kewajiban Penanggung yang terdiri atas:
 - a. Menerima pembayaran premi dari Tertanggung sebagaimana tercantum dalam Klausula Pembayaran Premi.
 - b. Menerima script dari Tertanggung (atau pihak ketiga) atas klaim yang telah diselesaikan oleh Penanggung.

- c. Mempercepat dan memberikan kemudahan penyelesaian klaim yang diajukan oleh Tertanggung.
- d. Memberitahukan hasil atau cara perhitungan ganti rugi dari *Loss Adjuster* yang ditunjuk.
- e. Menerima Discharge Form dan Kuitansi Kerugian yang telah ditandatangani Tertanggung setelah penyelesaian ganti rugi dilakukan.

PASAL 4 LAPORAN KLAIM

1. Dalam hal terjadi suatu klaim terhadap Property Pihak Ketiga yang diakibatkan oleh Tertanggung, maka Tertanggung cq Operational Asset Management wajib menyampaikan laporan klaim awal kepada Broker.
2. Laporan klaim awal disampaikan kepada Broker paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kalender sejak tanggal kejadian atau sejak tanggal diterimanya tuntutan dari pihak ketiga atau sejak tanggal diketahui oleh Telkomsel tentang adanya tuntutan dari pihak ketiga. [\(lampiran 1\)](#)
3. Laporan klaim awal dimaksud memuat informasi atau data sebagai berikut:
 - Hari/tanggal kejadian :
 - Hari/tanggal tuntutan :
 - Nama site/ site ID :
 - Alamat site :
 - Regional :
 - Longitudinal / Latitude :
 - Penyebab kerugian :
 - Rincian barang yang rusak :
 - Estimasi jumlah kerugian :
 - Contact Person : Sdr.
No. Telp:
No. Fax:
No. HP
 - Vendor Pelaksana :
4. Broker berkewajiban meneruskan laporan klaim awal kepada Penanggung paling lambat 9 (sembilan) hari kalender sejak diterimanya laporan klaim awal dari Tertanggung.
5. Laporan klaim awal harus telah diterima oleh Penanggung dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender terhitung sejak tanggal kejadian atau sejak tanggal diterimanya tuntutan dari pihak ketiga atau sejak tanggal diketahui oleh Telkomsel tentang adanya tuntutan dari pihak ketiga.
6. Penolakan klaim oleh Penanggung karena keterlambatan pelaporan klaim awal yang disebabkan kelalaian pihak Broker, dan alasan keterlambatan tersebut tidak dapat

diterima oleh Penanggung, maka kerugian atau kerusakan yang terjadi, sepanjang terjamin polis, akan menjadi tanggung jawab Broker.

7. Pelaporan klaim awal disampaikan kepada:

PT. Sarana Janesia Utama

Kantor Cabang Jakarta

Gedung Dapentel, Lantai 3

Jalan Let. Jend. S. Parman, Kav. 56

JAKARTA BARAT.

Telp. (021) 5347032

Fax (021) 5484967; 53675185

Email: klaimsju@sju.co.id

klaimsju@gmail.com

herlambang@sju.co.id

Contact Persons:	M Fadlullah	(HP: 0812 9520 604)
	Lies Suryati	(HP: 0812 9660 892)
	Sentot Herlambang	(HP: 0812 1995 4678)

PASAL 5

DOKUMEN PENDUKUNG KLAIM

Tertanggung wajib melengkapi dokumen pendukung klaim sebagai berikut:

- i) Surat tuntutan/ pengajuan klaim dari Tertanggung
- ii) Surat tuntutan kerugian yang ditandatangani oleh pihak ketiga
- iii) Untuk dokumen pendukung klaim selain imbas petir disesuaikan dengan kasusnya

PASAL 6

PROSEDUR PENYELESAIAN KLAIM

1. Telkomsel setempat akan menampung setiap tuntutan yang disampaikan oleh warga. Tuntutan warga tersebut harus disampaikan secara tertulis. Tuntutan disampaikan oleh masing-masing warga yang mengalami kerugian (**lampiran 2**). Dalam hal tertentu, tuntutan warga dimaksud dapat disampaikan secara kolektif, yang diketahui oleh ketua lingkungan setempat (Ketua RT/RW) (**Lampiran 3**).
2. Telkomsel regional akan menginformasikan adanya tuntutan warga kepada Telkomsel Kantor Pusat cq. Operational Asset Management paling lambat 3 (tiga) hari kalender sejak diterimanya tuntutan dari warga.
3. Berdasarkan informasi dari Telkomsel regional, Telkomsel Kantor Pusat cq. Operational Asset Management membuat laporan klaim awal untuk disampaikan kepada Broker paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kalender sejak tanggal kejadian atau sejak tanggal diterimanya tuntutan dari pihak ketiga atau sejak tanggal diketahui oleh Telkomsel tentang adanya tuntutan dari pihak ketiga.

4. Pihak Broker akan meneruskan laporan klaim tersebut kepada Penanggung paling lambat 9 (sembilan) hari kalender sejak diterimanya laporan klaim dari Tertanggung. Keterlambatan penyampaian laporan kepada Penanggung yang berakibat laporan klaim melewati batas toleransi pelaporan 30 (tiga puluh) hari kalender, dan berdampak klaim ditolak oleh Penanggung menjadi tanggung jawab pihak Broker.
5. Pada saat yang bersamaan dengan butir 2 Telkomsel regional menunjuk vendor untuk melaksanakan penyelesaian tuntutan warga dengan mengisi blanko Surat Permintaan Survey (SPS). **(Lampiran 4)**
6. Setelah menerima SPS, Vendor akan melaksanakan survey untuk melakukan inventarisasi perangkat warga yang rusak. Survey dimaksud harus sudah dilaksanakan oleh Vendor paling lambat 5 (lima) hari kalender sejak tanggal diterimanya SPS.
7. Hasil inventarisasi tersebut dituangkan dalam blanko Bill of Quantity (BOQ) **(lampiran 5)** dan disampaikan kepada Telkomsel regional paling lambat 2 (dua) hari kalender sejak Survey selesai dilakukan, untuk mendapatkan persetujuan. Tembusan hasil inventarisasi disampaikan kepada Broker dan Penanggung.
8. Telkomsel regional akan merespon laporan Vendor (BOQ) paling lambat 2 (dua) hari kalender sejak diterimanya laporan tersebut.
9. Apabila Telkomsel regional menerima nilai tuntutan warga sebagaimana tercantum dalam BOQ Vendor, maka persetujuan tersebut disampaikan kepada Vendor. Selanjutnya Vendor akan mempersiapkan pembayaran tuntutan kepada warga.
10. Apabila Telkomsel regional belum menerima nilai tuntutan warga sebagaimana tercantum dalam BOQ, maka Telkomsel regional melakukan negosiasi sampai disepakatinya nilai tuntutan warga.
11. Pembayaran dilakukan Vendor sesuai jadwal pembayaran yang disepakati antara Vendor dan warga, yang diketahui oleh Telkomsel regional. Sebagai bukti telah dilakukan pembayaran tuntutan kepada warga, akan dibuatkan Berita Acara Penyelesaian Tuntutan dan Kuitansi Kerugian Penyelesaian Tuntutan ditandatangani oleh warga, Vendor, dan Telkomsel regional. Sedangkan kuitansi kerugian yang ditandatangani oleh warga. **(Lampiran 6)**
12. Setelah pembayaran tuntutan warga selesai dilakukan, Vendor akan menyampaikan tagihan (reimbursement) kepada Penanggung, dengan tembusan Telkomsel regional. Dalam menyampaikan tagihan, Vendor harus melampirkan dokumen-dokumen sebagai berikut:
 - Surat Permintaan Survey (SPS).
 - Bill of Quantity.
 - Kuitansi Kerugian Penyelesaian Tuntutan ditandatangani oleh warga.
 - Berita Acara Penyelesaian Tuntutan.
 - Foto-foto perangkat yang rusak.
 - Invoice atau Kuitansi Vendor.
 - Faktur Pajak untuk perusahaan PKP.

13. Penanggung melakukan pembayaran kepada Vendor paling lambat 7 (tujuh) sampai 14 (empat belas) hari kalender sejak tanggal diterimanya tagihan (reimbursement) dari Vendor. Bukti pembayaran dimaksud disampaikan kepada Telkomsel Kantor Pusat cq Operational Asset Management, Telkomsel regional, dan Broker.

PASAL 7

PENYELESAIAN KLAIM SECARA EX-GRATIA

1. Adanya klaim yang secara teknis tidak dijamin dalam kondisi Polis.
2. Apabila Pihak Penanggung menyetujui penyelesaian secara Ex-Gratia, dengan langkah-langkah sebagai berikut:
 - a. Permintaan harus disampaikan secara tertulis oleh Tertanggung cq Operasional Asset Management kepada Penanggung melalui Broker.
 - b. Besarnya nilai ganti rugi yang akan dibayarkan kepada Tertanggung ditentukan oleh Penanggung.
 - c. Tertanggung akan memberikan konfirmasi persetujuan atas besarnya nilai ganti rugi yang disampaikan Penanggung paling lambat 14 (empat belas) hari kalender sejak diterimanya keputusan Ex-Gratia.
 - d. Setelah menerima konfirmasi persetujuan dari Tertanggung, selanjutnya Penanggung akan menerbitkan Discharge Form dan Kuitansi Kerugian untuk ditandatangani Tertanggung, dan sudah harus dikirimkan kepada Tertanggung paling lambat 5 (lima) hari kalender sejak diterimanya konfirmasi persetujuan dari Tertanggung.
 - e. Tertanggung akan mengembalikan Discharge Form dan Kuitansi Kerugian yang telah ditandatangani kepada Penanggung.
 - f. Pembayaran ganti rugi dilakukan oleh Penanggung kepada Tertanggung, dan dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender sejak diterimanya Discharge Form dan Kuitansi Kerugian yang sudah ditandatangani oleh Tertanggung.

PASAL 8

MONITORING PENYELESAIAN KLAIM

1. Monitoring/ Pengawasan Proses Klaim
 - a. Dalam setiap proses penyelesaian klaim, Broker bertindak sebagai pihak yang melakukan monitoring proses, termasuk memberikan solusi terhadap hal-hal yang dianggap memperlambat proses penyelesaian klaim.
 - b. Dalam tindakannya tersebut, apabila diperlukan, Broker dapat mengundang pihak-pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian klaim, antara lain: Penanggung dan/atau Independent *Loss Adjuster*.

- c. Tujuan butir a dan b di atas adalah agar tercipta percepatan dalam proses penyelesaian klaim.
2. Rekonsiliasi Klaim:
 - a. Broker akan memfasilitasi pelaksanaan rekonsiliasi klaim secara periodik dengan melibatkan pihak Penanggung dan pihak Tertanggung, dan dilakukan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 2 (dua) bulan.
 - b. Hasil rekonsiliasi klaim akan dilaporkan oleh Broker kepada Tertanggung cq. Divisi Operasional Asset Management Telkomsel Kantor Pusat.
 - c. Dalam hal tertentu, pelaksanaan rekonsiliasi dapat melibatkan pihak-pihak lain diluar Tertanggung dan Penanggung.
3. Laporan Perkembangan Klaim:
 - a. Broker akan menyampaikan laporan perkembangan klaim setiap bulan kepada Telkomsel Kantor Pusat cq. Divisi Operasional Asset Management.
 - b. Laporan perkembangan klaim dimaksud harus sudah disampaikan oleh Broker paling lambat tanggal 5 bulan berikutnya.
 - c. Laporan evaluasi quartalan terhadap progress/ outstanding selama 3 bulanan, yang akan dilakukan pada minggu pertama April, Agustus dan Desember (laporan rutin quartalan) dengan bentuk laporan:
 - Narasi (Executive summary)
 - Gambaran Umum
 - Kondisi Lapangan
 - Kesimpulan/Saran/Koreksi
 - Total Klaim
 - Klaim masuk
 - Rekap Klaim (Kasus dan Nominal)

PASAL 9

SCRAP EX-CLAIM

1. Dalam hal penyelesaian ganti rugi telah selesai dilakukan, maka aset yang mengalami kerugian atau kerusakan secara keseluruhan (total loss) dinyatakan sebagai *scrap*.
2. Apabila pembayaran ganti rugi telah dilakukan oleh Penanggung, maka Penanggung berhak atas scrap. Dalam hal tertentu, pihak Vendor dapat menjual scrap yang masih mempunyai nilai ekonomis. Namun, nilai penjualannya akan mengurangi nilai tagihan (reimbursement) kepada pihak Penanggung.

3. Khusus untuk penyelesaian klaim asuransi CGL ini, pihak Penanggung sepakat untuk melepaskan haknya atas kepemilikan scrap apabila scrap dimaksud tidak mempunyai nilai ekonomis.
4. Setelah dilakukan pembayaran ganti rugi kepada warga, pihak Vendor harus meminta scrapnya dari warga. Selanjutnya scrap tersebut dimusnahkan dan dibuatkan Berita Acara Pemusnahan Scrap ([Lampiran 7](#)).
5. Apabila terdapat warga yang menginginkan scrapnya kembali atau tidak bersedia menyerahkan scrapnya, maka Vendor harus berusaha menegosiasikan nilai scrap tersebut untuk dijadikan sebagai pengurang nilai pembayaran tuntutan warga.

PASAL 10

PENYELESAIAN PERSELISIHAN

1. Segala perselisihan yang timbul dari suatu atau sehubungan dengan Petunjuk Pelaksanaan ini atau pelaksanaannya, termasuk keabsahannya dan ruang lingkupnya, akan dilaksanakan secara musyawarah.
2. Dalam hal tidak tercapainya penyelesaian secara musyawarah sebagaimana dimaksud butir 1 di atas, maka para Pihak sepakat untuk menyelesaikan perselisihan tersebut melalui Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).

PASAL 11

PENUTUP

1. Berita Acara pembahasan Juklak Klaim Asuransi *Comprehensive General Liability* dan Berita Acara Pelaksanaan Sosialisasi *Comprehensive General Liability* merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Petunjuk Pelaksanaan Penyelesaian Klaim Asuransi *Comprehensive General Liability* ini.
2. Lampiran Petunjuk Pelaksanaan ini merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari Petunjuk Pelaksanaan ini dan Perubahannya, yang terdiri dari:
 - a. Lampiran 1: Laporan Klaim Awal.
 - b. Lampiran 2: Surat Tuntutan dari Warga (individu)
 - c. Lampiran 3: Surat Tuntutan dari Warga (kolektif)
 - d. Lampiran 4: Surat Permintaan Survey (SPS)
 - e. Lampiran 5: Bill of Quantity (BoQ)
 - f. Lampiran 6: Berita Acara Penyelesaian Tuntutan
 - g. Lampiran 7: Berita Acara Pemusnahan Scrap.
3. Dalam hal Petunjuk Pelaksanaan ini dipandang tidak berjalan efektif, maka Tertanggung, Penanggung dan Broker menyetujui untuk meninjau kembali Petunjuk Pelaksanaan ini sepanjang peninjauan dimaksud disebabkan oleh hal-hal yang cukup beralasan dan dapat diterima oleh para pihak.

4. Hal-hal yang tidak atau belum diatur dalam Petunjuk Pelaksanaan ini akan diatur secara tertulis dalam bentuk amandemen antara Tertanggung dan Penanggung dan merupakan lampiran yang tidak dapat dipisahkan dari polis dan Petunjuk Pelaksanaan.
5. Petunjuk Pelaksanaan ini dibuat dalam 1 (satu) rangkap Asli, 2 (dua) rangkap Duplikat dan 5 (lima) rangkap copy, masing-masing ditandatangani oleh Tertanggung, Penanggung dan Broker.
6. Petunjuk Pelaksanaan ini disepakati untuk dilaksanakan dan dibuat dengan didasari itikad baik oleh para pihak.

Demikian Petunjuk Pelaksanaan Penyelesaian Ganti Rugi Asuransi General Liability Insurance PT. Telekomunikasi Selular ini disepakati untuk dilaksanakan oleh para pihak dan berlaku sesuai jangka waktu pertanggungan Polis *General Liability Insurance* No. ----- terhitung sejak tanggal 31 Desember 2010 sampai dengan 30 Juni 2012.

PENANGGUNG
PT. ASURANSI JASA INDONESIA

TERTANGGUNG
PT. TELEKOMUNIKASI SELULAR

Muna'im
Kepala Divisi Klaim

Sigit Santoso
GM Operational Asset Management

PT. SARANA JANESIA UTAMA

Budi Susilo
Direktur Produksi