




PT. Salam Pacific Indonesia Lines


Nomor Dokumen	PM-SPIL-CL-02
Tanggal Berlaku	27 Juni 2023
Revisi	07
Halaman	1 dari 5

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

PROSEDUR PENYELESAIAN CLAIM CARGO CUSTOMER ASURANSI

PENGESAHAN DOKUMEN			
Uraian	Dibuat	Diperiksa	Disetujui
Jabatan	Claim Manager	Human Capital & Corporate Affair General Manager	Operation Director
Tanda Tangan			
Nama	Yessy Augustine T.M	Dominikus Putranda Romo Ganggut	Bambang Gunawan
Tanggal	23 Juni 2023	26 Juni 2023	27 Juni 2023

DISTRIBUSI DOKUMEN	
Status Dokumen	Penerima Dokumen
Stempel: 	Jabatan
	Nama dan Tanda Tangan


	PROSEDUR PENYELESAIAN CLAIM CARGO CUSTOMER ASURANSI	No. Dokumen	PM-SPIL-CL-02
		Revisi	07
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	2 dari 5

KRONOLOGI DOKUMEN

Tanggal	Revisi ke	Keterangan (Tuliskan sub-bab & perihal yang diubah serta alasan perubahan)
03 Juli 2020	01	Penambahan pada bagian lampiran
03 Juli 2020	02	Revisi pada prosedur
12 Maret 2021	03	√ Perubahan pada bagian lampiran √ Penambahan form kerja
17 Mei 2021	04	Perubahan pada lembar pengesahan dokumen (Nama)
09 Maret 2022	05	Perubahan pada Definisi & Prosedur
19 Mei 2022	06	√ Perubahan prosedur √ Perubahan lampiran
29 Maret 2023	07	√ Perubahan IK dan Prosedur pada PIC pengesahan bagian HCCA General Manager √ Perubahan bagan alir prosedur √ Pemusnahan form kerja pembebasan claim (draft manual)

DAFTAR ISI

No.	Uraian	Halaman
	PENGESAHAN DOKUMEN	1
	DISTRIBUSI DOKUMEN	1
	KRONOLOGI DOKUMEN	2
	DAFTAR ISI	2
1.	TUJUAN	3
2.	RUANG LINGKUP	3
3.	REFERENSI	3
4.	DEFINISI	3
5.	PROSEDUR	3
6.	LAMPIRAN	5

	PROSEDUR PENYELESAIAN CLAIM CARGO CUSTOMER ASURANSI	No. Dokumen	PM-SPIL-CL-02
		Revisi	07
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	3 dari 5

1. TUJUAN

Prosedur ini dibuat dalam rangka memberikan pelayanan usaha untuk penyelesaian claim muatan relasi oleh Departemen Insurance & Claim dalam rangka konsistensi dan standarisasi kinerja penyelesaian pekerjaan sesuai peraturan yang berlaku.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku untuk kegiatan proses penyelesaian claim yang diajukan relasi meliputi survey kondisi, sortir muatan, hingga pengajuan ke asuransi terkait.

3. REFERENSI

3.1 ISO 9001:2015 – Persyaratan Sistem Manajemen Mutu, klausa 8.5.

4. DEFINISI


4.1 Departemen Insurance & Claim adalah departemen yang mengurus masalah claim cargo/ muatan dari relasi.

4.2 Penyelesaian Claim adalah kegiatan yang dilakukan oleh *claim and insurance* dalam upaya menyelesaikan pengajuan claim oleh relasi.

5. PROSEDUR

5.1. Prosedur Penyelesaian Claim Cargo Asuransi MAG

1. Relasi memberi informasi muatan rusak Via MyClaim apload dokumentasi dan pernyataan asuransi
2. Tim claim terima muatan rusak dari relasi
3. Tim claim melakukan pengecekan, dan mengumpulkan dokumen B/L, kondisi asuransi, kondisi pengiriman, estimasi awal nilai kerusakan barang.
4. Tim claim melakukan survey langsung terkait kerusakan cargo relasi atau diwakilkan oleh SPIL cabang terkait, dan tim asuransi MAG apabila kondisi asuransi dicover oleh MAG, untuk asuransi sifatnya kondisional.
- 5.a Relasi wajib melakukan sortir muatan dengan pembuatan berita acara sortir dan surat revisi nilai klaimnya, untuk muatan yang tidak dapat disortir, relasi membuat BA penolakan&surat penyerahan barang.
- 5.b Barang bukti claim yang tidak dapat disortir, akan diserahkan Tim Claim untuk dapat dijual/dimusnahkan oleh Salvage Departemen,


	PROSEDUR PENYELESAIAN CLAIM CARGO CUSTOMER ASURANSI	No. Dokumen	PM-SPIL-CL-02
		Revisi	07
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	4 dari 5

Penjualan/pemusnahan barang bukti claim akan dikoordinasikan langsung oleh Salvage Departemen dengan Asuransi MAG.

6. Tim claim memverifikasi kelengkapan dokumen pengajuan claim, apabila telah lengkap dan sesuai dapat diajukan kepada asuransi MAG untuk nilai pergantian claim.
7. Pihak asuransi MAG memproses claimnya dan mengirimkan *Letter of Discharge (LOD)* dan Surat Penawaran Ganti Rugi (SPGR).
8. Team claim terima LOD dari MAG dan mengirimkan ke customer
9. Setelah LOD & surat pembebasan claim diterima customer maka customer wajib melengkapi LOD dan dikirimkan kembali ke SPIL
10. LOD dan surat pembebasan claim yg sudah lengkap diterima oleh team claim, maka team claim akan mengirimkan kembali ke MAG
11. Mag terima hard copy LOB
12. MAG akan melakukan pembayaran claim sesuai dengan LOD yang di setuju
13. Team claim akan cross chek finance setelah MAG mengirimkan bukti transfer
14. Finance akan membuatkan VI atas pembayaran yang diterima dari MAG
15. Team claim akan membuat vo dan menginformasikan kpd team salvage apabila diketahui ada hasil salvage yang harus di bayar customer.
16. Di saat bersamaan team claim akan mengirimkan dok. VO tanpa menunggu kelengkapan dok dari team salvage
17. Setelah dok diterima maka finance akan proses pembayaran claim kpd customer
18. Team claim akan FU terkait relaisasi pembayaran dan di sertai permintaan bukti transfer untuk dapat di teruskan kpd customer
19. Setelah team claim mendapat bukti transfer, informasi tersebut akan di teruskan pd customer.

5.2. Prosedur Penyelesaian Claim Cargo Asuransi Non MAG

1. Relasi memberi informasi muatan rusak Via MyClaim dokumentasi (surat pernyataan non asuransi)
2. Tim claim terima informasi muatan rusak dari relasi

	PROSEDUR PENYELESAIAN CLAIM CARGO CUSTOMER ASURANSI	No. Dokumen	PM-SPIL-CL-02
		Revisi	07
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	5 dari 5

3. Team claim meelakukan pengecekan, dan mengumpulkan dokumen B/L, kondisi asuransi, kondisi pengiriman, estimasi awal nilai kerusakan barang.
4. Tim Claim melakukan survey langsung terkait kerusakan cargo relasi atau diwakilkan oleh SPIL Cabang terkait dan tim Asuransi Relasi apabila kondisi asuransi dicover oleh Asuransi Non MAG.
- 5.a Apabila ada proses subrogasi dari asuransi non MAG, tim claim melakukan *collect* dan verifikasi dokumen untuk diajukan ke GM.
- 5.b Apabila ada selisih claim dan/atau nilai deductible, claim melakukan *collect* dan verifikasi dokumen untuk diajukan ke GM.
6. Apabila telah mendapat persetujuan dari GM, claim akan memproses pembayaran claimnya.
7. Claim memproses pembayaran ke relasi dengan pembuatan VO untuk proses *approval* GM Commercial
8. Finance akan memproses untuk realisasi pembayarannya.
9. Claim akan follow up ke finance terkait pembayaran.
10. Tim claim bukti transferanya untuk dikirimkan ke relasi.

6. LAMPIRAN

- | | |
|----------------------|--|
| 6.1 PM-SPIL-CL-02-01 | : Bagan Alir Prosedur Penyelesaian Claim Cargo Customer Asuransi |
| 6.2 IK-SPIL-CL-01-01 | : Instruksi Kerja Pencatatan Laporan Claim |
| 6.3 IK-SPIL-CL-01-02 | : Intruksi Kerja Pengajuan Claim Melalui myClaim Oleh Customer |
| 6.4 IK-SPIL-CL-01-03 | : Intruksi Kerja Penarikan Report Pengajuan Claim Melalui S1L |
| 6.5 FM-SPIL-CL-01-01 | : Form Berita Acara Penyaksian |
| 6.6 FM-SPIL-CL-01-02 | : Form Bill of Lading |
| 6.7 FM-SPIL-CL-01-03 | : Form Draft Pembebasan Claim Via MyClaim |