



## PT. Salam Pacific Indonesia Lines




Nomor Dokumen	IK-SPIL-CL-01-02
Tanggal Berlaku	27 Juni 2023
Revisi	01
Halaman	1 dari 6


### Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

#### Instruksi Kerja

#### PENGAJUAN CLAIM MELALUI myCLAIM OLEH CUSTOMER


---

PENGESAHAN DOKUMEN		
Uraian	Dibuat	Disetujui
Jabatan	Claim Manager	Human Capital & Corporate Affair General Manager
Tanda Tangan		
Nama	Yessy Agustine T.M	Dominikus Putranda Romo Ganggut
Tanggal	23 Juni 2023	26 Juni 2023
DISTRIBUSI DOKUMEN		
Status Dokumen	Penerima Dokumen	
Stempel: 	Jabatan	
	Nama dan Tanda Tangan	


	<b>INSTRUKSI KERJA PENGAJUAN CLAIM MELALUI myClaim OLEH CUSTOMER</b>	No. Dokumen	IK-SPIL-CL-01-02
		Revisi	01
		Tanggal Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	2 dari 6

### KRONOLOGI DOKUMEN


Tanggal	Revisi ke	Keterangan
		(Tuliskan sub-bab & perihal yang diubah serta alasan perubahan)
29 Maret 2023	01	Perubahan pada PIC pengesahan bagian HCCA General Manager

	<b>INSTRUKSI KERJA PENGAJUAN CLAIM MELALUI myClaim OLEH CUSTOMER</b>	No. Dokumen	IK-SPIL-CL-01-02
		Revisi	01
		Tanggal Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	3 dari 6


No	LANGKAH-LANGKAH	KETERANGAN
<b>UMUM</b>		
1	myCLaim adalah suatu aplikasi yang dimiliki oleh departemen claim yang digunakan oleh customer untuk mengajukan claim	
<b>INPUT PENGAJUAN CLAIM OLEH CUSTOMER</b>		
1	Customer Bill To Party akan melakukan <b>login</b> via aplikasi myClaim dengan menggunakan : User & Password yang sudah terdaftar dan dimiliki oleh customer	
2	Pilih menu <b>Transaction</b> > Klik <b>myClaim</b> > <b>Claim Form</b>	
3	Customer akan memasukkan <b>nomor B/L</b> atau <b>nomor container</b>	
4	Kemudian customer memilih <b>nomor container</b>	
5	Pada menu <b>Insurance Type</b> , pilihannya : 1. MAG 2. Asuransi Pihak III 3. Non Asuransi  Customer memilih sesuai dengan tipe asuransi yang digunakan	
6	Pada <b>Incident Type</b> , isikan : Collision Container Bocor Lama (Karat) Container Tidak Kedap Fired Force Majure Grounded Keterlabatan Kapal Lantai Container Basah Lantai Container Rusak Misshandling Palka Terendam Pencurian Proses Loading/ Unloading Sinking Stuffing/ Stripping Tunggu Loading  Customer memilih sesuai dengan tipe kejadian yang sebenarnya	
7	Customer mengisikan <b>Incident Date</b>	
8	Customer mengisikan <b>Incident Location</b> : Depo -Bongkar	

	<b>INSTRUKSI KERJA PENGAJUAN CLAIM MELALUI myClaim OLEH CUSTOMER</b>	No. Dokumen	IK-SPIL-CL-01-02
		Revisi	01
		Tanggal Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	4 dari 6

	Depo - Muat Gudang Penerima Kapal Pelabuhan Muat Pelabuhan -Bongkar Perjalanan Darat (Stripping Luar) Perjalanan Darat (Stuffing Luar)  Customer memilih sesuai dengan lokasi kejadian yang sebenarnya	
9	Customer mengisikan <b>Salvage By</b> . Apabila penjualan dilakukan oleh pihak SPIL, maka customer <b>wajib</b> menyerahkan/ upload dokumen Surat Kuasa Penyerahan Barang. Namun, apabila penjualan dilakukan oleh customer sendiri, maka, 1. Salvage dengan nilai 0, maka yg di upload dokumen Berita Acara Pemusnahan 2. Salvage dengan nominal/ lebih dari 0, maka customer wajib input bukti penjualan	
10	Apabila dokumen salvage sudah terupload, maka akan muncul diskripsi <b>Document Ready</b>	
11	Kemudian customer mengisikan <b>Item Name</b>	
12	Mengisikan <b>Category</b> sesuai dengan master yang ada di sistem	
13	Mengisikan <b>Cargo Quantity</b>	
14	Mengisikan <b>Package Unit</b> sesuai dengan master yang ada di sistem	
15	Mengisikan <b>Estimated Price</b>	
16	Mengisikan <b>Damage Type</b> : Basah Berkarat Bocor Kurang Lain-lain Lebih Lepas Jahitan Membatu Patah Pecah Pesok Sobek	
17	Kemudian mengisikan <b>remark</b> jika ada, namun jika tidak ada tidak perlu diisi	

	<b>INSTRUKSI KERJA PENGAJUAN CLAIM MELALUI myClaim OLEH CUSTOMER</b>	No. Dokumen	IK-SPIL-CL-01-02
		Revisi	01
		Tanggal Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	5 dari 6

UPLOAD DOKUMEN PENGAJUAN CLAIM OLEH CUSTOMER		
1	<p>Setelah customer melakukan input maka customer akan diarahkan untuk klik ke menu <b><i>Upload Document</i></b>.</p> <p>Dokumen yang di upload akan disesuaikan dengan jenis/ tipe asuransi yang digunakan oleh customer (MAG, Asuransi Pihak III, dan Non Asuransi). Jika,</p> <p><u>Asuransi MAG</u>  Claim Letter  Invoice Claim  Insurance Police  Damage Documentation  Damage Report  Bill Of Lading  Packing List  Other Related Supprting Document</p> <p><u>Tanpa Asuransi</u>  Claim Letter  Invoice Claim  Delvery Order  Statement Leet That Customer Have No Insurance  Other Related Supprting Document  Damage Report  Bill Of Lading  Packing List  Damage Documentation</p> <p><u>Asuransi Pihak Ketiga</u>  Customer tidak perlu upload document. Disini tim claim yang akan support dokumen sesuai dengan permintaan dari relasi yang ditulis di kolom remark</p>	
2	Setelah dokumen yang disyaratkan terupload, maka selanjutnya customer klik <b><i>Submit Claim</i></b> > klik <b>YES</b>	
3	Maka akan muncul <b>ID Claim</b>	
TRACKING STATUS PENGAJUAN CLAIM & CUSTOMER NEGOTIATION		
1	Customer Bill To Party akan melakukan <b>login</b> via aplikasi myClaim dengan menggunakan : User & Password yang sudah terdaftar dan dimiliki oleh customer	
2	Klik <b><i>Transaction</i></b> > Klik <b><i>MyClaim</i></b> > Klik <b><i>Track myCLaim Status</i></b>	

	<b>INSTRUKSI KERJA PENGAJUAN CLAIM MELALUI myClaim OLEH CUSTOMER</b>	No. Dokumen	IK-SPIL-CL-01-02
		Revisi	01
		Tanggal Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	6 dari 6

3	Kemudian customer mengisikan <i>Claim ID</i> > Klik <i>Search</i>	
4	Maka akan muncul list action negotiation	
5	Selanjutnya customer bisa memilih <i>Action Negotiation: Accept/ Dispute</i>	
6	Selanjutnya apabila customer setuju/ menerima pada <i>action negotiation</i> , maka customer akan melakukan <i>upload document</i> sesuai dengan <i>insurance type</i>	
7	Klik <i>Submit</i>	
8	Maka akan muncul Claim Release, pilih <i>download</i>	
9	Selanjutnya customer diarahkan untuk melakukan <i>Upload Document</i> Claim Release ID Card Signed Letter Of Discharge (Apabila menggunakan asuransi)	
10	Klik <i>Submit</i> > klik <i>Ok</i>	

TANGGUNG JAWAB		
1	<b><i>Customer</i></b> 1. Melakukan penginputan pengajuan claim melalui myClaim 2. Melakukan upload dokumen sesuai dengan yang telah disyaratkan 3. Melakukan <i>tracking</i> status claim hingga proses claim selesai	