




PT. Salam Pacific Indonesia Lines


Nomor Dokumen	PM-SPIL-CL-03
Tanggal Berlaku	27 Juni 2023
Revisi	05
Halaman	1 dari 5

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

PROSEDUR PENYELESAIAN CLAIM CARGO PIHAK KETIGA

PENGESAHAN DOKUMEN			
Uraian	Dibuat	Diperiksa	Disetujui
Jabatan	Claim Manager	Human Capital & Corporate Affair General Manager	Operation Director
Tanda Tangan			
Nama	Yessy Agustine T.M	Dominikus Putranda Romo Ganggut	Bambang Gunawan
Tanggal	23 Juni 223	26 Juni 2023	27 Juni 2023

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


	PROSEDUR PENYELESAIAN CLAIM CARGO PIHAK KETIGA	No. Dokumen	PM-SPIL-CL-03
		Revisi	05
		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
17 Mei 2021	02	Perubahan pada lembar pengesahan dokumen (nama)
09 Maret 2022	03	Perubahan pada definisi
19 Mei 2022	04	√ Perubahan pada prosedur √ Perubahan pada lampiran
29 Maret 2023	05	√ Perubahan pada PIC pengesahan bagian HCCA General Manager √ Perubahan pada bagan alir prosedur

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 PIHAK KETIGA	No. Dokumen	PM-SPIL-CL-03
		Revisi	05
		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 Pihak Ketiga (SPIL Terima Claim)

1. Relasi memberi informasi muatan rusak input via MyClaim
2. Team claim menerima informasi muatan rusak dari relasi
3. Tim claim melakukan pengecekan, mengumpulkan dokumen B/L, kondisi pengiriman, *joint slot*, TKBM, dll.
4. Tim claim melakukan estimasi nilai kerusakan.
5. Tim claim melakukan joint survey dengan pihak ketiga dan pihak pemilik barang.
6. Tim claim collect dan verifikasi dokumen.
7. Tim claim mengajukan kepada GM terkait pergantian nilai claim pada pihak ketiga.
8. GM menyetujui pembebasan claim yang diajukan oleh tim claim.
9. Tim claim mengirimkan pembebasan claim ke pihak ketiga dengan nilai nominal pembayaran claim yang telah disetujui oleh GM dan dikirim kembali ke tim claim untuk diproses pembayaran claimnya.
10. Tim claim memproses pembayaran claim dengan membuat VO, follow up finance, dan meminta bukti transfer.

	PROSEDUR PENYELESAIAN CLAIM CARGO PIHAK KETIGA	No. Dokumen	PM-SPIL-CL-03
		Revisi	05
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	4 dari 5

11. Tim claim mengirim bukti transfer ke pihak ketiga yang bersangkutan.
12. Pihak ketiga menerima bukti transfer sebagai bukti penyelesaian claim.

5.2. Prosedur Penyelesaian Claim Cargo Pihak Ketiga (SPIL Yang Claim)

1. Relasi memberi informasi kerusakan cargo yang diakibatkan oleh pihak ketiga. input via MyClaim
2. Team claim menerima informasi muatan rusak dari relasi
3. Tim claim melakukan pengecekan, mengumpulkan dokumen B/L, kondisi pengiriman, *joint slot*, TKBM, dll.
4. Tim claim melakukan estimasi nilai kerusakan.
5. Tim claim melakukan joint survey dengan pihak ketiga dan pihak pemilik barang.
6. Tim claim collect dan verifikasi dokumen.
7. Tim claim mengajukan kepada GM terkait pembayaran nilai claim pada pihak ketiga
8. Tim claim membuat surat pengajuan claim sesuai nominal yang sebelumnya telah diajukan.
9. Tim claim mengirimkan surat pengajuan claim ke pihak ketiga, apabila ada negosiasi maka dapat diajukan kembali ke GM.
10. Tim claim menginfokan mengenai nilai pembayaran klaim yang telah disepakati ke pihak ketiga.
11. Tim claim follow up dan meminta bukti pembayaran claim dari pihak ketiga.

	PROSEDUR PENYELESAIAN CLAIM CARGO PIHAK KETIGA	No. Dokumen	PM-SPIL-CL-03
		Revisi	05
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	5 dari 5

6. LAMPIRAN

- 6.1 PM-SPIL-CL-03-01 : Bagan Alir Prosedur Penyelesaian Claim Cargo Pihak Ketiga
- 6.2 IK-SPIL-CL-01-02 : Instruksi Kerja Pengajuan Claim Melalui myClaim Oleh Customer
- 6.3 IK-SPIL-CL-01-03 : Instruksi Kerja Penarikan Report Pengajuan Claim Melalui S1L.pdf
- 6.4 FM-SPIL-CL-01-02 : Form *Bill of Lading*
- 6.5 FM-SPIL-CL-01-01 : Form Berita Acara Penyaksian