




PT. Salam Pacific Indonesia Lines


Nomor Dokumen	PM-SPIL-CL-01
Tanggal Berlaku	27 Juni 2023
Revisi	06
Halaman	1 dari 4

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

PROSEDUR PENYELESAIAN CLAIM CARGO CUSTOMER NON 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 NON ASURANSI	No. Dokumen	PM-SPIL-CL-01
		Revisi	06
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	2 dari 4

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
17 Mei 2021	03	Perubahan pada lembar pengesahan dokumen (nama)
09 Maret 2022	04	Perubahan pada definisi & prosedur
19 Mei 2022	05	√ Perubahan pada lampiran √ Perubahan pada prosedur kerja
29 Maret 2023	06	√ Perubahan IK dan Prosedur pada PIC pengesahan bagian HCCA General Manager √ Perubahan bagan alir prosedur √ Perubahan judul dan langkah-langkah pada instruksi kerja √ 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	4

	PROSEDUR PENYELESAIAN CLAIM CARGO CUSTOMER NON ASURANSI	No. Dokumen	PM-SPIL-CL-01
		Revisi	06
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	3 dari 4

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. Relasi memberi informasi muatan rusak via My Claim
- 5.2. Tim claim terima informasi muatan rusak dari relasi
- 5.3. Tim claim melakukan pengecekan, dan mengumpulkan dokumen B/L, kondisi pengiriman, estimasi awal nilai kerusakan barang.
- 5.4. Tim claim melakukan survey langsung terkait kerusakan cargo relasi atau diwakilkan oleh SPIL cabang terkait.
- 5.5.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.
- 5.5.b Barang bukti claim yang tidak dapat disortir, akan diserahkan Tim Claim untuk dapat dijual/dimusnahkan oleh *Salvage Disposal* Department.
- 5.6 Tim claim memverifikasi kelengkapan dokumen pengajuan claim, apabila telah lengkap dan sesuai dapat diajukan kepada GM untuk nilai pergantian claim.
- 5.7 GM memperhitungkan nilai pergantian claim yang diajukan oleh relasi.
- 5.8 Apabila relasi merasa keberatan dengan nilai penyelesaian claimnya, claim akan mengajukan kembali kepada GM.

	PROSEDUR PENYELESAIAN CLAIM CARGO CUSTOMER NON ASURANSI	No. Dokumen	PM-SPIL-CL-01
		Revisi	06
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	4 dari 4

- 5.9 Apabila relasi setuju dengan nilai penyelesaian claimnya, maka claim memberikan draft pembebasan claim untuk diisi oleh relasi dan harus dikirimkan kembali sebagai persyaratan pembayaran claim.
- 5.10 Tim claim membuat VO
- 5.11 Tim claim akan melakukan follow up kepada tim finance via email / telp terkait proses pembayaran dan meminta bukti transfernya.
- 5.12 Tim claim mengirimkan bukti transfer pembayaran claim kepada relasi.

6. LAMPIRAN

- 6.1 PM-SPIL-CL-01-01 : Bagan Alir Prosedur Penyelesaian Claim Cargo Customer Non Asuransi
- 6.2 IK-SPIL-CL-01-01 : Instruksi Kerja Pencatatan Laporan Claim
- 6.3 IK-SPIL-CL-01-02 : Instruksi Kerja Pengajuan Claim Melalui myClaim Oleh Customer
- 6.4 IK-SPIL-CL-01-03 : Instruksi 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