|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| BAGAN ALIR PROSEDUR PENYELESAIAN CLAIM CARGO CUSTOMER NON ASURANSI | | | | |
| **RELASI** | ***CLAIM*** | ***Salvage*** | ***GM*** | ***DESCRIPTION*** |
| Info muatan rusak input MyClaim  tidak  5a  ya  Sortir?  Sortir  Sesuai?  A  ya  tidak  Buat surat penolakan barang  1 | 6  4  2  Rekap muatan rusak, terima informasi  Estimasi awal  3  Survey kondisi faktual  Verifikasi dokumen  8  Pengajuan kembali | 5b  Penjualan/  Pemusnahan | 7  Perhitungan nilai pergantian claim | 1. Relasi memberi informasi muatan rusak via My Claim 2. Tim claim terima informasi muatan rusak dari relasi 3. Tim claim melakukan pengecekan, dan mengumpulkan dokumen B/L, kondisi pengiriman, estimasi awal nilai kerusakan barang. 4. Tim claim melakukan survey langsung terkait kerusakan cargo relasi atau diwakilkan oleh SPIL cabang terkait. 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. 6. b. Barang bukti claim yang tidak dapat disortir, akan diserahkan Tim Claim untuk dapat dijual/dimusnahkan oleh *Salvage Disposal* Department. 7. Tim claim memverifikasi kelengkapan dokumen pengajuan claim, apabila telah lengkap dan sesuai dapat diajukan kepada GM untuk nilai pergantian claim. 8. GM memperhitungkan nilai pergantian claim yang diajukan oleh relasi. 9. Apabila relasi merasa keberatan dengan nilai penyelesaian claimnya, claim akan mengajukan kembali kepada GM. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| BAGAN ALIR PROSEDUR PENYELESAIAN CLAIM CARGO CUSTOMER NON ASURANSI | | | | |
| ***RELASI*** | ***CLAIM*** | ***Salvage*** | ***GM*** | ***DESCRIPTION*** |
|  | 10  Pembuatan VO  12  11  Follow up finance  Kirim bukti transfer  9  A  Draft pembebasan |  |  | 1. Apabila relasi setuju dengan nilai penyelesaian claimnya, maka claim memberikan draft pembebesan claim untuk diisi oleh relasi dan harus dikirimkan kembali sebagai persyaratan pembayaran claim. 2. Tim claim membuat VO 3. Tim claim akan melakukan follow up kepada tim finance via email / telp terkait proses pembayaran dan meminta bukti transfernya. 4. Tim claim mengirimkan bukti transfer pembayaran claim kepada relasi. |