



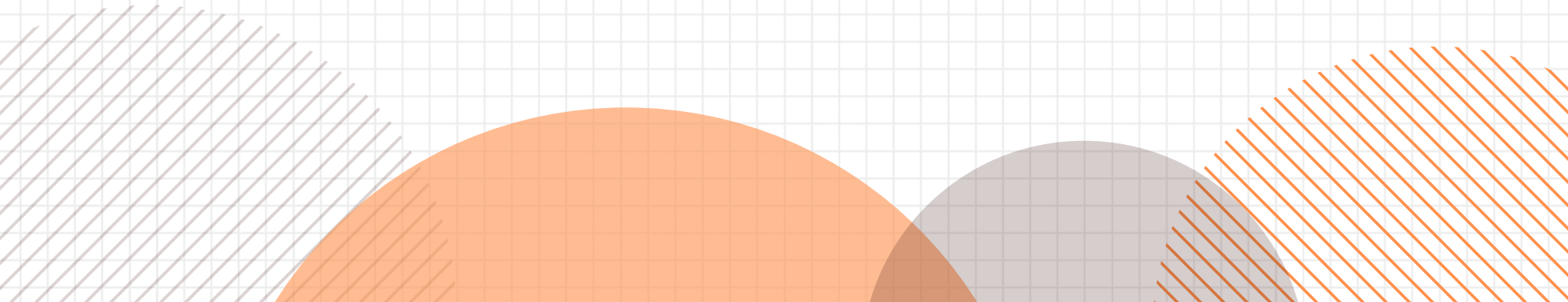
KIRIMAN INTERNASIONAL

JAMINAN GANTI RUGI

DIVISI POS INTERNASIONAL - 2019

DASAR HUKUM

**KD.38/DIR-5/0419 tanggal 08 April 2019
tentang Jaminan Ganti Rugi Kiriman
Internasional**



JAMINAN GANTI RUGI

Layanan yang **ditawarkan** oleh Perusahaan kepada pengguna jasa pos untuk Kiriman Internasional dengan **nilai barang sampai dengan \$ 100 US**

Layanan yang **diwajibkan** untuk Kiriman Internasional dengan **nilai lebih dari \$ 100 US dan dokumen berharga**

CAKUPAN GANTI RUGI



- Kiriman Outgoing : EMS, Pos Ekspor, Paket Internasional, Tercatat (R) Internasional dan ePacket
 - Kiriman Incoming : EMS, Paket Internasional, Tercatat (R) Internasional
-
- Hilang dan rusak : EMS, Paket Internasional, Pos Ekspor, Tercatat (R) Internasional dan ePacket
 - Keterlambatan : EMS
-
- Tidak diberikan untuk kerugian tidak langsung yang timbul akibat risiko Keterlambatan, Hilang ataupun Rusak Kiriman Internasional yang diderita oleh Pengirim.

KRITERIA

Terlambat : penyampaian EMS melebihi 24 jam dari SWP yang ditetapkan

Rusak : diterima konfirmasi dari negara tujuan/ mitra/ unit bagian kerja lainnya

Hilang : diterima konfirmasi dari negara tujuan/ mitra/ unit bagian kerja lainnya atau

- **EMS** = tidak ditemukan > 20 hari kalender sejak tanggal pengaduan;
- **Paket Cepat Internasional, Tercatat (R)**
Internasional dan ePacket = tidak ditemukan > 45 hari kalender sejak tanggal pengaduan;
- **Paket Biasa Internasional** = tidak ditemukan > 3 bulan sejak tanggal pengaduan;

*** Rusak sebagian Kiriman yang menyebabkan tidak bermanfaatnya seluruh isi Kiriman, dikategorikan sebagai Hilang/Rusak seluruhnya**

HAK TUNTUTAN GR

(1) Tuntutan Ganti Rugi merupakan **hak Pengirim**

Khusus kiriman Incoming :

menjadi hak penerima apabila : Pengirim telah melepaskan haknya dengan surat pernyataan pelepasan hak, surat pernyataan pelepasan hak dapat diganti dengan bukti pembelian (khusus kiriman online)

(2) Tuntutan Ganti Rugi atas Rusak dan Hilang Kiriman Internasional

Outgoing dapat diajukan paling lambat:

- **2 bulan : EMS dan Pos Ekspor** terhitung sejak tanggal pengiriman;
- **3 bulan : Paket Cepat Internasional, Tercatat (R) Internasional dan ePacket** terhitung sejak tanggal pengiriman;
- **4 bulan : Paket Biasa Internasional** terhitung sejak tanggal pengiriman.

(4) Tuntutan Ganti Rugi **Incoming diajukan paling lambat 6 bulan** terhitung sejak tanggal pengiriman

(5) Tuntutan Ganti Rugi **Keterlambatan EMS outgoing** dapat diajukan paling lambat **7 hari** kerja sejak kiriman EMS diterima oleh Penerima di negara tujuan.

SYARAT JGR

1. Kiriman Internasional yang pengirimannya **tidak dilarang** oleh Perusahaan.
2. **Memenuhi persyaratan** layanan yang telah ditetapkan Perusahaan.
3. Pengirim telah **membayar Biaya Kirim dan Bea Layanan Jaminan Ganti Rugi (HTNB)** untuk Kiriman Internasional yang menggunakan Layanan Jaminan Ganti Rugi.
4. Pengirim **menuliskan nilai barang** pada formulir pengiriman pada saat transaksi di loket.



HILANGNYA HAK GR

1. Melampaui **batas waktu**
2. **Informasi yang tidak benar** tentang isi Kiriman
3. Berisi barang yang **dilarang**
4. **Disita** oleh pejabat yang berwenang
5. **Force Majeure**
6. Keterlambatan akibat :
Kesalahan penulisan alamat,
Penerima tidak berada di tempat ,
Penerima terlambat datang, **Alamat Po Box**
7. Keterlambatan yang disebabkan oleh lamanya **pemeriksaan bea cukai** atau petugas yang berwenang lainnya atau karena melewati hari libur.

NILAI JGR

Barang baru menurut harga kuitansi pembelian

- apabila Pengirim tidak dapat menunjukkan kuitansi pembelian, maka ditetapkan nilainya oleh Pengirim dengan persetujuan Kantorpos kirim

Barang bekas, ditetapkan nilainya oleh Pengirim dengan persetujuan Kantorpos kirim

Barang seni/budaya, barang koleksi yang bersifat pribadi lainnya dan **Akta Otentik**, ditentukan berdasarkan biaya pengurusan atau pembuatannya maksimum sebesar **Rp6.000.000,00**

Maksimum JGR = Rp20.000.000,00



BEA HTNB



Bea HTNB :

0,5 % dari Nilai Jaminan Ganti Rugi (belum termasuk PPN) untuk kiriman EMS, Paket Internasional, Tercatat (R) Internasional dan ePacket

2% dari Nilai Jaminan Ganti Rugi (belum termasuk PPN) untuk kiriman EMS Kemitraan dan Pos Ekspor

Minimal bea HTNB = Rp5.000,00

Pembayaran Ganti Rugi dipertanggungungkan pada kode rekening:
51 04 11 00 01 Beban Klaim Jasa Suratpos / Paketpos

Permintaan penambahan anggaran pembayaran Ganti Rugi oleh Kantorpos diajukan kepada Regional setempat, apabila pada kode rekening yang dimaksud tidak terdapat anggaran yang mencukupi, maka Regional dapat mengajukan permintaan penambahan anggaran kepada Divisi Pos Internasional.

OUTGOING

BESARAN GANTI RUGI (HTNB)

Hilang atau Rusak seluruhnya =

Kerugian sesungguhnya, maksimal sesuai dengan **Nilai Jaminan Ganti Rugi + Biaya Kirim - (PPN + Bea HTNB)**

Rusak sebagian =

Kerugian sesungguhnya, maksimal sesuai dengan **Nilai Jaminan Ganti Rugi - (PPN + Bea HTNB)**

Pengembalian Biaya Kirim diperhitungkan dengan Ganti Rugi Keterlambatan yang telah dibayarkan (**khusus kiriman EMS**)

Perhitungan GR Keterlambatan :

<u>Jumlah Hari Kerja Keterlambatan</u>	<u>Maksimal Ganti Rugi</u>
<u>1 s.d. 10 hari</u>	<u>10 % X Biaya Kirim</u>
<u>Lebih dari 10 hari</u>	<u>20 % X Biaya Kirim</u>

Biaya Kirim tidak termasuk PPN dan Bea HTNB

OUTGOING

BESARAN GANTI RUGI (NON HTNB)

Hilang atau Rusak seluruhnya =

Kerugian sesungguhnya, **maksimal 100 USD + Biaya Kirim - (PPN + Bea HTNB)**

Rusak sebagian =

Kerugian sesungguhnya, **maksimal 100 USD - (PPN + Bea HTNB)**

Pengembalian Biaya Kirim diperhitungkan dengan Ganti Rugi Keterlambatan yang telah dibayarkan (**khusus kiriman EMS**)

Perhitungan GR Keterlambatan :

<u>Jumlah Hari Kerja Keterlambatan</u>	<u>Maksimal Ganti Rugi</u>
1 s.d. 10 hari	10 % X <u>Biaya Kirim</u>
Lebih dari 10 hari	20 % X <u>Biaya Kirim</u>

Biaya Kirim tidak termasuk PPN dan Bea HTNB

OUTGOING

PROSEDUR GANTI RUGI

Pengajuan klaim Ganti Rugi dapat dilakukan setelah memenuhi kriteria Keterlambatan, Rusak dan Hilang

Klaim GR dilengkapi dengan :

- Formulir pengaduan (**Form JGR-1**)
- Formulir Pengajuan Tuntutan Ganti Rugi (**Form JGR-2**)
- Bukti pengeposan (resi loket) dan **formulir Pengiriman** (EMS-5, CP-72)
- **Fotokopi KTP/SIM/Paspor Pengirim**
- Dalam hal **Pengirim melepaskan hak** atau menguasai kepada orang lain harus disertakan Surat keterangan pelepasan hak atau **surat kuasa** dan Fotokopi KTP/SIM/Paspor yang diberi kuasa
- Formulir Pertimbangan Kepala Kantorpos kirim (**Form JGR-3**)
- Formulir Persetujuan Pembayaran Ganti Rugi (**Form JGR-4**)
- **Kuitansi pembelian** (khusus barang baru)
- Surat keterangan atau **berita acara** yang menjadi dasar pembuktian terjadinya Keterlambatan/Rusak/Hilang



OUTGOING

PROSEDUR GANTI RUGI

Pengajuan pembayaran **GR Keterlambatan** cukup dibuktikan dengan data status Kiriman Internasional di **website track and trace** dan lembar perhitungan SWP

Pengajuan pembayaran **GR Hilang dan Rusak** dibuktikan dengan:

Terjadi di wilayah Indonesia:

Berita Acara yang ditandatangani oleh Kepala Unit kerja tempat kejadian

Terjadi di wilayah operator pos negara tujuan/transit:

- Verification Note/CN43
- Report/CN 24
- Konfirmasi via GCSS/CN 08

Terjadi di penerbangan atau dikirim melalui mitra:

Konfirmasi tertulis dari pihak penerbangan, dapat berupa surat atau email

Dinyatakan hilang sesuai dengan aturan KD Ganti Rugi Kiriman Internasional:

Perhitungan dinyatakan hilang yang ditandatangani oleh Kepala Kantorpos

OUTGOING

KEWENANGAN PERSETUJUAN PEMBAYARAN GR

Kepala Kantorpos

$\leq \text{Rp}5.000.000,00$

Kepala Regional

$> \text{Rp}5.000.000,00 \text{ s.d } \leq \text{Rp}10.000.000,00$

VP Pos Internasional :

$> \text{Rp}10.000.000,00 \text{ s.d } \leq \text{Rp}20.000.000,00$

dan

Kiriman kemitraan



OUTGOING

STANDAR WAKTU PERSETUJUAN KLAIM

Persetujuan Kepala Kantorpos kirim < 14 hari kerja setelah tanggal pengajuan GR (Form JGR-2)

Persetujuan dari Kepala Regional atau VP Pos Internasional < 30 hari kerja setelah tanggal pengajuan GR (Form JGR-2)

Jika lebih dari 30 hari kerja belum diterima persetujuan, harus mengirimkan surat reminder dengan sarana tercepat

.....

**Pembayaran Ganti Rugi hanya dapat
dilaksanakan setelah diterima persetujuan dari
pejabat yang berwenang**

INCOMING

BESARAN GANTI RUGI

EMS

No	Jenis Kiriman	Kondisi	Maksimal Ganti Rugi
1.	Dokumen	Hilang/Rusak	30 SDR
2.	Barang	Hilang/Rusak	130 SDR

Ganti Rugi yang dibayarkan **ditambah** dengan 1 kali Biaya Kirim

PAKET INTERNASIONAL

No	Jenis Kiriman	Kondisi	Maksimal Ganti Rugi
1.	Paket Internasional	Hilang/Rusak	40 SDR per koli di tambah 4,5 SDR untuk berat per kilogramnya

Kurs Special Drawing Right (SDR) mengikuti kurs yang berlaku pada hari pembayaran Ganti Rugi

R INTERNASIONAL

No	Jenis Kiriman	Kondisi	Maksimal Ganti Rugi
1.	Tercatat (R) Internasional	Hilang/Rusak	30 SDR

INCOMING

KEWENANGAN PERSETUJUAN PEMBAYARAN GR

Kewenangan oleh VP Pos Internasional

Ganti Rugi Kiriman Internasional
Incoming **dapat dibayarkan** setelah
ada **konfirmasi persetujuan** dari operator
pos negara asal melalui **VP Pos
Internasional**



INCOMING

PROSEDUR GANTI RUGI

Rusak atau Hilang yang diketahui pada saat penerimaan, harus dibuatkan Berita Acara dengan ketentuan :

Diketahui di kantor tukar menggunakan Verification Note

- EMS : E2 atau CN43
- Paket : CP78
- Surat Tercatat dan ePacket : CN43

Diketahui di kantor selain kantor tukar

Menggunakan **CN24** yang dibuat oleh UPT atau TPS tempat diketahuinya
Rusak/Hilang berdasarkan **P6/P6a** ataupun Berita Acara lainnya

Berita acara dikirimkan ke operator pos asal melalui **inquiry center** sebagai dasar pembayaran Ganti Rugi kepada Pengirim

Dalam hal hak GR diserahkan kepada penerima/ pihak lain, dengan surat pernyataan tertulis



INCOMING

PROSEDUR GANTI RUGI

Syarat pengajuan GR oleh penerima/ pihak lain yang ditunjuk :

- Surat pelepasan hak dari Pengirim
- Fotokopi Bukti Pengiriman
- Fotokopi KTP/SIM/Paspor Penerima
- Fotokopi kuitansi pembelian
- Berita Acara Rusak/ Hilang
- Form JGR 1, form JGR 2, form JGR 3

Klaim Ganti Rugi dikirim ke VP Pos Internasional
(email inq@posindonesia.co.id)

VP Pos Internasional menetapkan **persetujuan GR < 30 hari kerja** setelah pengajuan GR (form JGR 2)

Klaim GR **tidak dapat dilakukan** apabila pada saat penyerahan telah **diketahui** atau telah diinformasikan oleh petugas pos adanya **Rusak** dan Penerima menerima Kiriman **tanpa sanggahan**

Klaim GR dapat diajukan < 24 jam sejak Kiriman diterima oleh Penerima

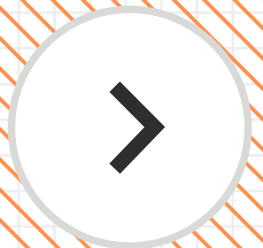
KETENTUAN LAIN

Ganti Rugi hilang yang telah dibayarkan kepada Pengirim tetapi **Kiriman berhasil diserahkan kepada Penerima**, maka GR **dipungut kembali** dan dipertanggungjawabkan sebagai pendapatan Ganti Rugi Kiriman Luar Negeri kode rekening 41 01 02 00 05

Ganti Rugi hilang telah dibayarkan kepada Pengirim tetapi kemudian **ditemukan** kembali oleh Perusahaan, maka Kiriman menjadi **milik Perusahaan**

Kiriman yang dikembalikan oleh negara tujuan dapat diberikan Ganti Rugi berupa **pengembalian Biaya Kirim**, dalam hal :

- Tanpa keterangan alasan pengembalian dan setelah dikonfirmasi ke negara tujuan alasan **pengembalian tidak sesuai dengan ketentuan** (UPU)
- Tanpa keterangan alasan pengembalian dan setelah dikonfirmasi ke negara tujuan **tidak mendapatkan respon dalam batas waktu maksimal 20 hari** kalender.



KETENTUAN LAIN

Kiriman yang telah **diterima di kantor tukar namun tidak dapat diteruskan** ke negara tujuan, Kiriman **dikembalikan kepada Pengirim** dengan ketentuan :

- Kiriman EMS = dikurangi 2x biaya express dari Kantor kirim ke kantor tukar
- Selain kiriman EMS = **dikurangi 2x biaya** kilat khusus **dari Kantor kirim ke kantor tukar**

* terjadi di chanel penjualan eksternal = Fee yang telah diterima atas kiriman tersebut, dikembalikan kepada perusahaan

Kiriman **Paket Cepat Internasional** yang **salah diteruskan** dengan layanan Paket Biasa Internasional, dapat dibayarkan **GR selisih Biaya Kirim** kepada Pengirim

Pengembalian Biaya Kirim dipertanggungkan pada kode rekening **51 04 11 00 01** Beban Klaim Jasa Suratpos dan Paketpos

Pengembalian biaya kirim tidak termasuk PPN dan Bea HTNB

Setiap Ganti Rugi yang dibayarkan dibuatkan NPP tersendiri (satu klaim satu NPP) dengan mencantumkan keterangan nomor kiriman dan jenis ganti rugi yang dibayarkan (terlambat, hilang, rusak, pengembalian ongkos kirim)

PELAPORAN



Laporan pembayaran Ganti Rugi dibuat setiap bulan dengan ketentuan sebagai berikut:

Formulir pengiriman

- Form JGR-5a = Laporan Kepala Kantorpos kepada Kepala Regional
- Form JGR-5b = Laporan Kantorpos oleh Kepala Regional kepada VP Pos Internasional (rekapitulasi laporan Kantorpos di wilayahnya)
- Form JGR-5c = Laporan VP Pos Internasional ke Direktur Kurir dan Logistik (rekapitulasi laporan Regional 1 s.d 11)

Waktu pelaporan

- Laporan Kantorpos harus sudah diterima oleh Kepala Regional paling lambat tanggal 3 awal bulan berikutnya.
- Rekapitulasi laporan Kantorpos oleh Kepala Regional harus sudah diterima oleh VP Pos Internasional (via email ke : inq@posindonesia.co.id) paling lambat tanggal 5 awal bulan berikutnya.



THE END

THANK YOU
FOR LISTENING