



POS INDONESIA

## KEPUTUSAN DIREKSI PT POS INDONESIA (PERSERO)

NOMOR: KD.038/DIR-5/0419

LAMPIRAN : 1 (SATU) BERKAS

## T E N T A N G

## JAMINAN GANTI RUGI KIRIMAN INTERNASIONAL

## DIREKSI PT POS INDONESIA (PERSERO)

- Menimbang :
- a bahwa Perusahaan berkewajiban untuk memberikan layanan pos internasional yang berkualitas serta menjamin keselamatan dan keamanannya;
  - b bahwa dalam rangkaantisipasi timbulnya kendala dalam proses *collecting, processing, transporting* dan *delivery* layanan pos internasional yang mengakibatkan keterlambatan penyerahan, kehilangan atau kerusakan Kiriman Internasional, Perusahaan menyediakan Layanan Jaminan Ganti Rugi;
  - c bahwa pengaturan Jaminan Ganti Rugi Kiriman Internasional telah beberapa kali diatur terakhir dengan Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor KD.43/DIRRATKET/0216 tanggal 04 Februari 2016 tentang Jaminan Ganti Rugi Kiriman Internasional *Express Mail Service*, Paket Internasional dan Surat Tercatat Internasional;
  - d bahwa untuk memenuhi tuntutan lingkungan bisnis dan kebutuhan pasar yang terus berubah, perusahaan melakukan beberapa penyesuaian, antara lain dengan membuka layanan baru Kiriman Internasional;
  - e bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, b, c dan d di atas, maka ketentuan tentang Jaminan Ganti Rugi Kiriman Internasional perlu dilakukan pengaturan kembali yang ditetapkan dengan Keputusan Direksi.
- Mengingat :
- 1 Anggaran Dasar PT Pos Indonesia (Persero) yang tercantum dalam Akta Notaris Sutjipto, S.H Nomor 117 tanggal 20 Juni 1995 sebagaimana telah beberapa kali



diubah terakhir dengan Akta Notaris Nomor: 02 tanggal 03 Juli 2018 yang dibuat dan disampaikan oleh Aryanti Artisari, S.H., Notaris di Jakarta;

- 2 Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.53/DIR-3/0518 tanggal 14 Mei 2018 tentang Lini Produk Jasa Kurir;
- 3 Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor : KD.72/DIRUT/0718 tanggal 30 Juli 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.014/DIRUT/0219 tanggal 14 Februari 2019 tentang Perubahan Kedua atas Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.72/DIRUT/0718 tentang Organisasi dan Tata Kerja;
- 4 Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.33/DIRUT/0419 tanggal 01 April 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Regional.
- 5 Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.34/DIRUT/0419 tanggal 01 April 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis PT Pos Indonesia (Persero);

Memperhatikan : *Universal Postal Convention 2017 article 21 sampai dengan 26, Regulation to the Convention 2017 article 21-001 sampai dengan article 26-004 dan EMS Standard Agreement 2017 article 9.*

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKSI PT POS INDONESIA (PERSERO) TENTANG JAMINAN GANTI RUGI KIRIMAN INTERNASIONAL.

## BAB I PENGERTIAN UMUM

### Pasal 1 Pengertian Istilah

Dalam Keputusan Direksi ini yang dimaksud dengan:

1. Perusahaan adalah PT Pos Indonesia (Persero).
2. Kiriman Internasional adalah surat atau paket yang dikirimkan dari/ke negara lain dengan identifikasi *barcode* menggunakan layanan *Express Mail Service* , Paket Internasional, Tercatat (R) Internasional dan *e-Packet* dan dikirim melalui Perusahaan dengan tujuan alamat di luar negeri.
3. *Express Mail Service* yang selanjutnya disingkat EMS adalah layanan premium pengiriman dokumen dan barang dari dan ke luar negeri dengan persyaratan tertentu dan pelacakan Kiriman Internasional dilakukan secara elektronik.
4. Paket Internasional adalah layanan pengiriman barang dari dan ke luar negeri dengan persyaratan tertentu meliputi: berat, ukuran dan Kiriman Internasional yang diperbolehkan dari masing-masing negara (Paket Cepat Internasional dan Paket Biasa Internasional).
5. Pos Ekspor adalah varian produk dari Paket Cepat Internasional yang disediakan oleh Perusahaan untuk pengiriman barang ke luar negeri dengan persyaratan tertentu dengan maksimal tingkat berat sampai dengan 300 (tiga ratus) kilogram.
6. Tercatat (R) Internasional adalah layanan pengiriman surat dan/atau barang dari dan ke luar negeri yang dikirim secara tercatat, dan diatur secara khusus.
7. *ePacket* adalah layanan pengiriman barang (*merchandise*) yang diperuntukkan bagi kiriman *e-commerce* dari dan ke luar negeri dengan persyaratan tertentu yang didukung fitur jejak lacak kiriman.
8. Kiriman Internasional *Outgoing* adalah Kiriman Internasional yang dikirim dari wilayah Indonesia untuk tujuan alamat di luar negeri.
9. Kiriman Internasional *Incoming* adalah Kiriman Internasional yang dikirim dari luar negeri untuk tujuan alamat di wilayah Indonesia.
10. Pengirim adalah orang/ institusi yang nama dan alamatnya tercantum pada/ sesuai dengan resi/ bukti pengiriman sebagai pengguna layanan Kiriman Internasional.
11. Penerima adalah orang/ institusi yang nama dan alamatnya tercantum pada / sesuai dengan resi/ bukti pengiriman sebagai tujuan Kiriman Internasional.
12. Biaya Kirim adalah biaya pengiriman yang dibayarkan Pengirim kepada Perusahaan, sebagai imbalan jasa penyampaian Kiriman Internasional kepada Penerima.
13. Standar Waktu Penyerahan yang selanjutnya disingkat SWP adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyerahkan Kiriman Internasional kepada alamat yang dituju, dihitung sejak tanggal pengeposan sampai dengan pengantaran pertama/penyerahan sesuai dengan ketentuan Perusahaan untuk masing-masing produk yang dalam hal ini



tidak termasuk hari libur yang ditetapkan oleh negara tujuan dan hari libur lainnya, serta waktu yang dibutuhkan untuk proses kepabeanan di negara asal maupun negara tujuan.

14. Pucuk/Koli adalah satu satuan Kiriman Internasional, yang kemasannya dapat berbentuk : sampul/amplop, karung, peti, atau sejenisnya, yang untuk tiap kemasan tersebut dibayar 1 (satu) kali Biaya Kirim.
15. Ganti Rugi adalah sejumlah uang tertentu yang diberikan Perusahaan kepada Pengirim, karena Kiriman Internasionalnya mengalami Keterlambatan, Hilang atau Rusak seluruhnya/sebagian, setelah Pengirim memenuhi persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam ketentuan Perusahaan.
16. Layanan Jaminan Ganti Rugi adalah atribut layanan yang disediakan oleh Perusahaan atas layanan Kiriman Internasional berupa penggantian atas kerugian yang dialami oleh Pengirim yang disebabkan oleh terjadinya Keterlambatan/ Hilang/ Rusak Kiriman Internasional.
17. Keterlambatan adalah dilampauinya SWP sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Perusahaan.
18. Hilang adalah tidak diterimanya seluruh/ sebagian isi Kiriman Internasional oleh Penerima selama dalam tanggung jawab Perusahaan.
19. Rusak adalah berubahnya bentuk seluruhnya/ sebagian isi Kiriman Internasional selama dalam tanggung jawab Perusahaan.
20. Bea Layanan Jaminan Ganti Rugi adalah sejumlah uang tertentu yang dibayar oleh Pengirim kepada Perusahaan, sebagai kompensasi atas kesediaan Perusahaan mengambil alih risiko yang mungkin dihadapi oleh Pengirim.
21. Nilai Jaminan Ganti Rugi adalah nilai barang yang dikirim yang dinyatakan oleh Pengirim dalam formulir pengiriman (CP 72, CN 22/23, EMS 5, dan formulir sejenis lainnya) berdasarkan penilaian Pengirim atau nilai yang disepakati berdasarkan harga pasar atau harga yang tercantum pada faktur pembelian barang.
22. *Recovery* Ganti Rugi adalah hak Perusahaan untuk mendapatkan dan memiliki sisa barang (*scrap*).
23. Akta Otentik adalah naskah asli yang diterbitkan oleh suatu instansi/ institusi/ lembaga tertentu, yang mempunyai nilai khusus/penting bagi pemiliknya, antara lain : ijazah, sertifikat, akta pertanahan, akta nikah/ talak/ cerai/ rujuk, akta kelahiran, Bukti Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan akta perbankan/ asuransi.
24. *Force Majeure* atau Sebab Kahar adalah suatu keadaan, kondisi atau sebab di luar kemampuan manusia yang mengakibatkan Perusahaan tidak dapat melaksanakan kewajiban sesuai dengan yang telah diperjanjikan.
25. Regional adalah unit bisnis yang bersifat *profit center* di bawah Kantor Pusat yang bertanggung jawab atas peraian pendapatan bisnis dan pencapaian target kinerja operasi serta pengendalian seluruh sumber daya yang diperlukan dalam rangka mencapai target kinerja yang telah ditetapkan.



26. Unit Pelaksana Teknis adalah unit bisnis di bawah Regional yang melaksanakan fungsi penjualan, pelayanan pelanggan, operasional, proses dan jaringan, kegiatan pendukung dan administrasi yang terdiri dari: Kantorpos, Sentral Pengolahan Pos, Unit Operasi *e-Commerce* dan *Admail*, Kantor Tukar Pos Udara, Kantor Tukar Pos Laut, Kantor Filateli Jakarta, Kantorpos Cabang dan Museum Prangko Indonesia.
27. Kantorpos disingkat Kp adalah Unit Pelaksana Teknis yang bersifat *profit center* sebagai infrastruktur bisnis dan operasi di bawah Regional.
28. Sentral Pengolahan Pos disingkat SPP adalah Unit Pelaksana Teknis sebagai infrastruktur operasi di bawah Regional yang melaksanakan tugas pemrosesan, pendistribusian, transportasi dan pengantaran kirimanpos.
29. Kantor Tukar Pos Udara disingkat KTPU adalah sebagai infrastruktur operasi di bawah Regional yang melakukan fungsi khusus pertukaran dan/ atau pengiriman serta penerimaan kirimanpos udara untuk hubungan dalam negeri dan luar negeri.
30. Kantor Tukar Pos Laut disingkat KTPL adalah sebagai infrastruktur operasi di bawah Regional yang melakukan fungsi khusus pertukaran dan/atau pengiriman serta penerimaan kirimanpos laut untuk hubungan dalam negeri dan luar negeri.

## BAB II

### KETENTUAN UMUM JAMINAN GANTI RUGI KIRIMAN INTERNASIONAL *OUTGOING*

#### Pasal 2

#### Cakupan Layanan Jaminan Ganti Rugi

- (1) Layanan Jaminan Ganti Rugi berdasarkan ketentuan ini hanya berlaku untuk Kiriman Internasional dengan identifikasi *barcode* produk EMS, Paket Internasional, Pos Ekspor, Tercatat (R) Internasional dan *ePacket*.
- (2) Layanan Jaminan Ganti Rugi merupakan :
  - a. Layanan yang ditawarkan oleh Perusahaan kepada pengguna jasa pos untuk Kiriman Internasional dengan nilai barang sampai dengan \$ 100 US;
  - b. Layanan yang diwajibkan untuk Kiriman Internasional dengan nilai lebih dari \$ 100 US dan dokumen berharga.
- (3) Jaminan Ganti Rugi diberikan terhadap kerugian yang diderita oleh Pengirim, sebagai akibat risiko hilang dan rusak untuk kiriman EMS, Paket Internasional, Pos Ekspor, Tercatat (R) Internasional dan *ePacket* serta risiko Keterlambatan untuk kiriman EMS.
- (4) Jaminan Ganti Rugi tidak diberikan untuk kerugian tidak langsung yang timbul akibat risiko Keterlambatan, Hilang ataupun Rusak Kiriman Internasional yang diderita oleh Pengirim.



### **Pasal 3**

#### **Syarat Jaminan Ganti Rugi**

Kiriman Internasional yang dijamin Ganti Ruginya oleh Perusahaan, harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:

1. Kirimán 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 untuk Kirimán Internasional yang menggunakan Layanan Jaminan Ganti Rugi.
4. Pengirim menuliskan nilai barang pada formulir pengiriman pada saat transaksi di loket.

### **Pasal 4**

#### **Kriteria Keterlambatan, Rusak dan Hilang**

- (1) Kirimán Internasional dinyatakan terlambat apabila penyampaian EMS kepada Penerima melebihi 24 (dua puluh empat) jam dari batasan SWP yang ditetapkan Perusahaan.
- (2) Kirimán Internasional dinyatakan Rusak dalam hal sudah diterima konfirmasi dari negara tujuan ataupun unit kerja Perusahaan yang menyatakan bahwa Kirimán Internasional yang bertalian Rusak.
- (3) Kirimán Internasional dinyatakan Hilang dalam hal:
  - a. Kirimán EMS tidak ditemukan setelah melewati masa 20 (dua puluh) hari kalender sejak tanggal pengaduan;
  - b. Kirimán Paket Cepat Internasional, Tercatat (R) Internasional dan *ePacket* tidak ditemukan setelah melewati masa 45 (empat puluh lima) hari kalender sejak tanggal pengaduan;
  - c. Kirimán Paket Biasa Internasional tidak ditemukan setelah melewati masa 3 (tiga) bulan sejak tanggal pengaduan;
  - d. Kirimán Internasional sebelum batas waktu yang ditentukan pada huruf a sampai dengan huruf c ayat ini telah diterima konfirmasi dari negara tujuan ataupun unit kerja Perusahaan yang menyatakan bahwa Kirimán Internasional yang bertalian Hilang.

### **BAB III**

#### **HAK GANTI RUGI KIRIMAN INTERNASIONAL *OUTGOING***

##### **Pasal 5**

##### **Hak Tuntutan Ganti Rugi**

- (1) Tuntutan Ganti Rugi merupakan hak Pengirim.
- (2) Tuntutan Ganti Rugi dapat diajukan terhadap Kiriman Internasional yang mengalami risiko sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) Keputusan Direksi ini.
- (3) Tuntutan Ganti Rugi atas Rusak dan Hilang Kiriman Internasional *Outgoing* dapat diajukan paling lambat:
  - a. 2 (dua) bulan untuk EMS dan Pos Ekspor terhitung sejak tanggal pengiriman;
  - b. 3 (tiga) bulan untuk Paket Cepat Internasional dan Tercatat (R) Internasional dan *ePacket* terhitung sejak tanggal pengiriman;
  - c. 4 (empat) bulan untuk Paket Biasa Internasional terhitung sejak tanggal pengiriman.
- (4) Tuntutan Ganti Rugi atas Keterlambatan kiriman EMS *outgoing* dapat diajukan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak kiriman EMS *outgoing* diterima oleh Penerima di negara tujuan.

##### **Pasal 6**

##### **Hilangnya Hak Ganti Rugi**

Perusahaan tidak berkewajiban memberikan Ganti Rugi terhadap hal-hal sebagai berikut:

1. Tuntutan Ganti Rugi diajukan melampaui batas waktu yang ditetapkan oleh Perusahaan.
2. Pengirim memberikan informasi yang tidak benar tentang isi Kiriman Internasional.
3. Kiriman Internasional berisi barang yang dilarang Pengirimannya melalui Perusahaan.
4. Kiriman Internasional disita oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan negara asal/tujuan.
5. Keterlambatan/ Rusak/ Hilang Kiriman Internasional yang disebabkan oleh peristiwa *Force Majeure*.
6. Keterlambatan yang diakibatkan oleh kesulitan penyerahan Kiriman Internasional kepada Penerima, termasuk tidak terbatas kepada:
  - a. Penulisan alamat yang tidak lengkap ataupun kesalahan penulisan alamat;
  - b. Penerima tidak berada di tempat pada saat dilakukan antaran;
  - c. Penerima terlambat datang setelah panggilan dikirimkan;





- d. Alamat Po Box.
- 7. Keterlambatan yang disebabkan oleh lamanya pemeriksaan bea cukai atau petugas yang berwenang lainnya atau karena melewati hari libur.

#### **BAB IV** **JAMINAN GANTI RUGI KIRIMAN INTERNASIONAL *OUTGOING***

##### **Pasal 7** **Nilai Jaminan Ganti Rugi**

- (1) Nilai Jaminan Ganti Rugi ditetapkan sebagai berikut:
  - a. Barang baru menurut harga kuitansi pembelian;
  - b. Barang bekas, ditetapkan nilainya oleh Pengirim dengan persetujuan Kantorpos kirim;
  - c. Barang berisi barang seni/budaya, barang koleksi yang bersifat pribadi lainnya dan Akta Otentik yang diterbitkan oleh suatu instansi atau institusi atau lembaga tertentu, antara lain berupa ijazah, Surat Izin Mengemudi (SIM), BPKB, STNK, atau dokumen lainnya ditentukan berdasarkan biaya pengurusan atau pembuatannya maksimum sebesar Rp6.000.000,00 (enam juta rupiah) tiap Pucuk/Koli;
  - d. Untuk barang dalam huruf a dan huruf b ayat ini harga tertinggi tiap Pucuk/Koli yang dapat dipertanggungjawabkan, maksimum senilai/ seharga Rp20.000.000,00 (dua puluh juta rupiah).
- (2) Dalam hal pengiriman barang baru, namun Pengirim tidak dapat menunjukkan kuitansi pembelian, maka ditetapkan nilainya oleh Pengirim dengan persetujuan Kantorpos kirim.

##### **Pasal 8** **Bea Layanan Jaminan Ganti Rugi**

- (1) Bea Layanan Jaminan Ganti Rugi ditetapkan sebesar 0,5 % (nol koma lima per seratus) dari Nilai Jaminan Ganti Rugi (belum termasuk PPN) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 Keputusan Direksi ini.
- (2) Minimal Bea Layanan Jaminan Ganti Rugi adalah Rp5.000,00 (lima ribu rupiah).
- (3) Apabila terdapat pecahan satuan atau puluhan, maka dibulatkan ke atas menjadi ratusan terdekat.
- (4) Bea Layanan Jaminan Ganti Rugi untuk Kiriman Internasional kemitraan ditetapkan sesuai dengan Perjanjian dengan mitra yang bertalian.





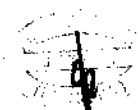
**BAB V**  
**BESARAN GANTI RUGI DAN KEWENANGAN PERSETUJUAN**  
**KIRIMAN INTERNASIONAL *OUTGOING***

**Pasal 9**  
**Besaran Ganti Rugi Kiriman Internasional *Outgoing***  
**Yang Tidak Menggunakan Layanan Jaminan Ganti Rugi**

- (1) Terhadap Kiriman Internasional *Outgoing* yang tidak memanfaatkan Layanan Jaminan Ganti Rugi, apabila terjadi risiko Hilang atau Rusak seluruhnya/sebagian, maka dapat diberikan Ganti Rugi sebesar nilai kerugian sesungguhnya dengan maksimum penggantian \$ 100 US.
- (2) Ganti Rugi Hilang atau Rusak Kiriman Internasional *Outgoing* seluruhnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini ditambah dengan 1 (satu) kali Biaya Kirim tidak termasuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Bea Layanan Jaminan Ganti Rugi.
- (3) Ganti Rugi Rusak sebagian Kiriman Internasional *Outgoing* tidak diberikan pengembalian Biaya Kirim.
- (4) Pengembalian Biaya Kirim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Pasal ini diperhitungkan dengan Ganti Rugi Keterlambatan Kiriman EMS *Outgoing* yang telah dibayarkan.

**Pasal 10**  
**Besaran Ganti Rugi Kiriman Internasional *Outgoing***  
**Yang Menggunakan Layanan Jaminan Ganti Rugi**

- (1) Kiriman Internasional *Outgoing* yang menggunakan Layanan Jaminan Ganti Rugi, apabila terjadi Hilang atau Rusak kepada Pengirim dapat dibayarkan Ganti Rugi sebesar kerugian sesungguhnya berdasarkan persentase dengan maksimum sebesar Nilai Jaminan Ganti Rugi.
- (2) Ganti Rugi Hilang atau Rusak seluruhnya Kiriman Internasional *Outgoing* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini ditambah dengan 1 (satu) kali Biaya Kirim tidak termasuk PPN dan Bea Layanan Jaminan Ganti Rugi.
- (3) Ganti Rugi Rusak sebagian Kiriman Internasional *Outgoing* tidak diberikan pengembalian Biaya Kirim.



- (4) Pengembalian Biaya Kirim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Pasal ini diperhitungkan dengan Ganti Rugi Keterlambatan Kiriman EMS *Outgoing* yang telah dibayarkan.
- (5) Ganti Rugi Hilang atau Rusak Kiriman Internasional kemitraan hanya dapat dibayarkan bila telah diterima konfirmasi persetujuan dari pihak mitra yang bertalian.

**Pasal 11**  
**Besaran Ganti Rugi Keterlambatan Kiriman EMS *Outgoing***

- (1) Ganti Rugi Keterlambatan diberikan untuk Kiriman EMS *Outgoing* yang menggunakan Layanan Jaminan Ganti Rugi maupun yang tidak menggunakan Layanan Jaminan Ganti Rugi.
- (2) Ganti Rugi Keterlambatan Kiriman EMS *Outgoing* dapat dibayarkan maksimal sebesar 20% (dua puluh per seratus) dari Biaya Kirim dengan ketentuan sebagai berikut:

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

- (3) Biaya Kirim yang diperhitungkan sebagai Ganti Rugi Keterlambatan yang dibayarkan kepada Pengirim tidak termasuk PPN dan Bea Layanan Jaminan Ganti Rugi.

**Pasal 12**  
**Kewenangan Persetujuan Pembayaran Ganti Rugi**

Kewenangan memberikan persetujuan pembayaran Ganti Rugi diatur sebagai berikut:

1. Kiriman Internasional *Outgoing* Reguler:
  - a. Kepala Kantorpos untuk Ganti Rugi sebesar sampai dengan Rp5.000.000,00 (lima juta rupiah) per Kiriman Internasional;
  - b. Kepala Regional untuk Ganti Rugi sebesar lebih dari Rp5.000.000,00 (lima juta rupiah) sampai dengan Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) per Kiriman Internasional;
  - c. Vice President Pos Internasional untuk Ganti Rugi sebesar lebih dari Rp10.000.00000 (sepuluh juta rupiah) sampai dengan Rp20.000.000,00 (dua puluh juta rupiah) per Kiriman Internasional.



2. Vice President Pos Internasional untuk Ganti Rugi Rusak atau Hilang atas Kiriman Internasional kemitraan.
3. Kewenangan sebagaimana diatur pada ayat (1) Pasal ini juga berlaku untuk Ganti Rugi Keterlambatan Kiriman *EMS Outgoing*.
4. Kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini termasuk kewenangan untuk menetapkan besaran (persentase) Ganti Rugi untuk Hilang/Rusak sebagian Kiriman Internasional berdasarkan berita acara sebagaimana diatur pada petunjuk pelaksanaan yang merupakan lampiran dari Keputusan Direksi ini.

## **BAB VI**

### **KETENTUAN GANTI RUGI KIRIMAN INTERNASIONAL *INCOMING***

#### **Pasal 13**

##### **Hak Tuntutan Ganti Rugi**

- (1) Hak atas Ganti Rugi Kiriman *Incoming* tetap menjadi hak Pengirim kecuali Pengirim telah melepaskan haknya kepada Penerima atau pihak lain yang ditunjuk dan dibuktikan dengan surat pernyataan pelepasan hak.
- (2) Dalam hal Ganti Rugi Kiriman *Incoming* diajukan untuk kiriman yang berasal dari transaksi *online*, maka surat pernyataan pelepasan hak dapat diganti dengan bukti pembelian barang terkait.
- (3) Kiriman Rusak atau Hilang yang diketahui pada saat penerimaan di kantor tukar dianggap bukan merupakan kesalahan Perusahaan, sehingga Ganti Rugi hanya dapat diajukan oleh Pengirim di negara asal.

#### **Pasal 14**

##### **Besaran Ganti Rugi**

- (1) Terhadap Kiriman Internasional *Incoming* dapat diberikan Ganti Rugi sebesar nilai kerugian sesungguhnya dengan maksimal penggantian sebagai berikut:
  - a. Ganti Rugi atas Hilang atau Rusak kiriman EMS adalah:

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



b. Ganti Rugi atas Hilang atau Rusak kiriman Paket Internasional adalah:

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

c. Ganti Rugi atas Hilang atau Rusak kiriman Tercatat (R) Internasional adalah:

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

- (2) Ganti Rugi atas Hilang atau Rusak Kiriman Internasional *Incoming* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini ditambah dengan 1 (satu) kali Biaya Kirim.
- (3) Kurs *Special Drawing Right* (SDR) mengikuti kurs yang berlaku pada hari pembayaran Ganti Rugi sesuai penetapan *International Monetary Fund* (IMF).
- (4) Terhadap Kiriman Internasional *Incoming* yang diterima melewati waktu tempuh yang dijanjikan oleh negara asal tidak dapat diajukan Ganti Rugi Keterlambatan.

### Pasal 15 Kewenangan Persetujuan Pembayaran Ganti Rugi

- (1) Kewenangan memberikan persetujuan pembayaran Ganti Rugi untuk Ganti Rugi Kiriman Internasional *Incoming* oleh Vice President Pos Internasional.
- (2) Ganti Rugi Kiriman Internasional *Incoming* dapat dibayarkan setelah ada konfirmasi persetujuan dari operator pos negara asal melalui Vice President Pos Internasional.



**BAB VII**  
**PROSEDUR, PERTANGGUNGAN KEUANGAN DAN KETENTUAN LAIN-LAIN**

**Pasal 16**  
**Prosedur Ganti Rugi**

Prosedur Ganti Rugi Kiriman Internasional diatur dalam Petunjuk Pelaksanaan sebagaimana terlampir pada Keputusan Direksi ini.

**Pasal 17**  
**Pertanggungungan Keuangan**

- (1) Bea Layanan Jaminan Ganti Rugi dipertanggungungkan pada kode rekening 41 01 02 00 02 Pendapatan Harga Tanggungan Suratpos.
- (2) Pendapatan atas hak subrogasi atau *recovery* klaim dipertanggungungkan pada kode rekening 41 01 02 00 05 Pendapatan Ganti Rugi Kiriman Luar Negeri.
- (3) Pembayaran Ganti Rugi dipertanggungungkan pada kode rekening 51 04 11 00 01 Beban Klaim Jasa Suratpos / Paketpos.
- (4) Permintaan penambahan anggaran pembayaran Ganti Rugi oleh Kantorpos diajukan kepada Regional setempat dan apabila pada kode rekening yang dimaksud tidak terdapat anggaran yang mencukupi, maka Regional dapat mengajukan permintaan penambahan anggaran kepada Divisi Pos Internasional.

**Pasal 18**  
**Ketentuan lain-lain**

- (1) Apabila Ganti Rugi atas Hilang isi Kiriman Internasional seluruhnya/sebagian telah dibayarkan kepada Pengirim tetapi ternyata Kiriman Internasional sudah diterima oleh Penerima di negara tujuan, maka Pengirim harus diberitahu dan uang Ganti Rugi harus dipungut kembali dari Pengirim dan dipertanggungungkan sebagai pendapatan Ganti Rugi Kiriman Luar Negeri kode rekening 41 01 02 00 05.
- (2) Apabila Ganti Rugi atas Hilang Kiriman Internasional seluruhnya/sebagian isi telah dibayarkan kepada Pengirim tetapi ternyata kemudian ditemukan kembali oleh Perusahaan, maka Kiriman Internasional tersebut menjadi milik Perusahaan.
- (3) Rusak sebagian Kiriman Internasional yang menyebabkan tidak bermanfaatnya seluruh isi Kiriman Internasional, dikategorikan sebagai Hilang/Rusak seluruhnya.
- (4) Kiriman Internasional yang dikembalikan oleh negara tujuan dapat diberikan Ganti Rugi berupa pengembalian Biaya Kirim, dalam hal :



- a. Tanpa keterangan alasan pengembalian dan setelah dikonfirmasi ke negara tujuan alasan pengembalian tidak sesuai dengan ketentuan *Universal Postal Union* (UPU);
  - b. Tanpa keterangan alasan pengembalian dan setelah dikonfirmasi ke negara tujuan tidak mendapatkan respon dalam batas waktu maksimal 20 (dua puluh) hari kalender.
- (5) Penetapan Hilang/Rusak sebagian/seluruhnya Kiriman Internasional yang terjadi di Indonesia dibuktikan dengan berita acara yang ditandatangani oleh kepala unit kerja tempat kejadian.
  - (6) Penetapan Hilang/Rusak sebagian/seluruhnya Kiriman Internasional yang terjadi di luar negeri dibuktikan dengan berita acara ataupun dokumen lain yang diterbitkan oleh negara tempat kejadian.
  - (7) Penetapan Hilang/Rusak sebagian/seluruhnya Kiriman Internasional kemitraan dibuktikan dengan surat atau surat elektronik dari pihak mitra yang bertalian.

## BAB VIII PENUTUP

### Pasal 19 Penutup

- (1) Dengan ditetapkannya Keputusan Direksi ini, maka Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero) Nomor: KD.43/DIRRATKET/0216 tanggal 04 Februari 2016 tentang Jaminan Ganti Rugi Kiriman Internasional *Express Mail Service*, Paket Internasional dan Surat Tercatat Internasional dinyatakan tidak berlaku lagi.
- (2) Keputusan Direksi ini berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bandung  
Pada tanggal : 08 April 2019

**A.N. DIREKSI PT POS INDONESIA (PERSERO)  
DIREKTUR KOMERSIAL,**



2

**CHARLES SITORUS**

Tembusan:

1. Dewan Komisaris
2. Anggota Direksi

Lampiran 1  
Keputusan Direksi PT Pos Indonesia (Persero)  
Nomor : KD 038/DIR-5/0419  
Tanggal : 08 April 2019

**PETUNJUK PELAKSANAAN  
JAMINAN GANTI RUGI KIRIMAN INTERNASIONAL**

---

**BAB I  
PROSEDUR GANTI RUGI**

**Pasal 1  
PENGAJUAN KLAIM GANTI RUGI KIRIMAN *OUTGOING***

- (1) Pengirim mengisi formulir pengaduan (*Form JGR-1*) apabila ditemukan permasalahan terhadap kiriman yang dimaksudkan paling cepat 24 (dua puluh empat) jam setelah SWP yang dijanjikan terlampaui atau setelah diterima informasi tentang Rusak/Hilang kiriman.
- (2) Pengajuan klaim Ganti Rugi dapat dilakukan setelah memenuhi kriteria Keterlambatan, Rusak dan Hilang sebagaimana telah diatur pada Keputusan Direksi tentang Jaminan Ganti Rugi Kiriman Internasional.
- (3) Klaim Ganti Rugi dilengkapi dengan :
  - a. Formulir pengaduan (*Form JGR-1*).
  - b. Formulir Pengajuan Tuntutan Ganti Rugi (*Form JGR-2*) yang diisi oleh pengirim.
  - c. Bukti pengeposan (resi loket).
  - d. Formulir Pengiriman yang bertalian (EMS-5, CP-72).
  - e. Fotokopi KTP/SIM/Paspor Pengirim.

Dalam hal Pengirim melepaskan hak atau menguasai kepada orang lain harus disertakan juga:

    - Surat keterangan pelepasan hak oleh Pengirim atau surat kuasa.
    - Fotokopi KTP/SIM/Paspor yang diberi kuasa.
  - f. Formulir Pertimbangan Kepala Kantorpos kirim (*Form JGR-3*).
  - g. Formulir Persetujuan Pembayaran Ganti Rugi (*Form JGR-4*) dengan rincian sebagai berikut:
    - Kurang dari Rp5.000.000,00 untuk Kepala Kantorpos.
    - Rp5.000.000,00 s.d. Rp10.000.000,00 per Kiriman Internasional untuk Kepala Regional.



- Lebih dari Rp10.000.000,00 per kiriman, untuk VP Pos Internasional setelah dilengkapi dengan pertimbangan Kepala Regional.
  - h. Kuitansi pembelian (khusus barang baru) yang telah diserahkan pada saat pengiriman di loket.
  - i. Surat keterangan atau berita acara yang menjadi dasar pembuktian terjadinya Keterlambatan/Rusak/Hilang.
- (4) Distribusi lampiran Formulir Klaim Ganti Rugi:
- Lembar asli sebagai arsip kantor kirim.
  - Lembar fotokopi/ *scan* asli didistribusikan ke selain kantor kirim.
- (5) Pengajuan izin pembayaran Ganti Rugi Keterlambatan cukup dibuktikan dengan data status Kiriman Internasional di *website track and trace* dan lembar perhitungan SWP.
- (6) Pengajuan izin pembayaran Ganti Rugi Hilang dan Rusak dibuktikan dengan:
- a. Diketahui terjadi di wilayah Indonesia:  
Berita Acara yang ditandatangani oleh Kepala Unit kerja tempat kejadian.
  - b. Diketahui terjadi di wilayah operator pos negara tujuan/transit:
    - ✓ *Verification Note/CN43*
    - ✓ *Report/CN 24*
    - ✓ *Declaration concerning non receipt (or receipt) of postal item/CN 18*
    - ✓ Konfirmasi via GCSS/CN 08
  - c. Diketahui terjadi di penerbangan atau dikirim melalui mitra:  
Konfirmasi tertulis dari pihak penerbangan, dapat berupa surat ataupun surat elektronik (*email*).
  - d. Kiriman yang dinyatakan hilang sesuai dengan aturan KD Ganti Rugi Kiriman Internasional:  
Perhitungan dinyatakan hilang yang ditandatangani oleh Kepala Kantorpos yang bertalian.

## Pasal 2

### PERSETUJUAN KLAIM GANTI RUGI KIRIMAN INTERNASIONAL *OUTGOING*

- (1) Persetujuan klaim Ganti Rugi harus diawali dengan proses *inquiry* dan investigasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (2) Persetujuan klaim Ganti Rugi hanya dapat diterbitkan apabila telah terdapat status yang jelas berdasarkan bukti material atau konfirmasi dari negara tujuan tentang Hilang/ Rusak/ Keterlambatan Kiriman Internasional *Outgoing*.
- (3) Persetujuan pembayaran Ganti Rugi dituangkan dalam *Form JGR-4*.



- (4) Ganti Rugi untuk Kiriman Internasional *Outgoing* berlangganan/kredit dapat dibayarkan jika piutang Kiriman Internasional *Outgoing* yang bertalian sudah dilunasi oleh Pengirim.

### Pasal 3

#### STANDAR WAKTU PERSETUJUAN GANTI RUGI KIRIMAN INTERNASIONAL *OUTGOING*

- (1) Persetujuan dari Kepala Kantorpos kirim wajib diberikan, paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah tanggal pengajuan tuntutan dari Pengirim, sepanjang persyaratan dan bukti telah mencukupi.
- (2) Persetujuan dari Kepala Regional atau VP Pos Internasional paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja setelah tanggal diterimanya pengajuan tuntutan Ganti Rugi (*Form JGR-2*), sepanjang persyaratan dan bukti telah mencukupi.
- (3) Jika lebih dari 30 (tiga puluh) hari kerja belum diterima persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Pasal ini, Kepala Kantorpos tempat pengaduan harus mengirimkan surat *reminder* dengan sarana tercepat.
- (4) Pembayaran Ganti Rugi hanya dapat dilaksanakan setelah diterima persetujuan dari pejabat yang berwenang sebagaimana diatur pada Keputusan Direksi tentang Jaminan Ganti Rugi Kiriman Internasional.

### Pasal 4

#### PENGAJUAN KLAIM GANTI RUGI KIRIMAN INTERNASIONAL *INCOMING*

- (1) Penyerahan hak tuntutan Ganti Rugi Kiriman Internasional *Incoming* oleh Pengirim kepada Penerima ataupun pihak lain sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Direksi tentang Jaminan Ganti Rugi Kiriman Internasional dibuktikan dengan surat pernyataan tertulis.
- (2) Rusak atau Hilang yang diketahui pada saat penerimaan, diperlakukan sebagai berikut:
  - a. Harus dibuatkan berita acara, dengan ketentuan:
    - Diketahui di kantor tukar menggunakan *Verification Note*
      - EMS : E2 atau CN43
      - Paket : CP78
      - Surat Tercatat : 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 harus dilampiri dengan :
    - EMS : CN31
    - Paket : CP87
    - Tercatat (R) Internasional : CN31 dan CN33
  - Berita acara dikirimkan ke operator pos asal melalui *inquiry center* sebagai dasar pembayaran Ganti Rugi kepada Pengirim
- b. Kiriman Internasional *Incoming* yang Rusak berat agar ditahan di kantor tukar sambil menunggu konfirmasi dari operator pos asal. Apabila dalam waktu 1 (satu) bulan konfirmasi tidak diterima, maka Kiriman Internasional *Incoming* diperlakukan sebagai kiriman buntu
- c. Apabila Kiriman Internasional *Incoming* Rusak ringan, maka Kiriman Internasional *Incoming* dikemas ulang dan tetap diteruskan ke kantor tujuan.
- (3) Rusak atau Hilang yang baru diketahui setelah Kiriman Internasional *Incoming* diterima di kantor TPS selain kantor tukar atau di kantor tujuan dianggap merupakan kesalahan Perusahaan.
- (4) Penerima dapat mengajukan klaim Ganti Rugi atas Rusak atau Hilang Kiriman Internasional *Incoming* karena kesalahan Perusahaan dengan melampirkan syarat-syarat sebagai berikut:
- a. Surat pelepasan hak dari Pengirim
  - b. Fotokopi Bukti Pengiriman
  - c. Fotokopi KTP/SIM/Paspor Penerima
  - d. Fotokopi kuitansi pembelian
- (5) Pengajuan klaim Ganti Rugi oleh Penerima disampaikan kepada Kantorpos tujuan kiriman, selanjutnya Kantorpos tujuan meneruskan kepada Kantor Pusat c.q VP Pos Internasional melalui alamat *email* [inq@posindonesia.co.id](mailto:inq@posindonesia.co.id) disertai lampiran sebagaimana dimaksud ayat (4) Pasal ini dan bukti formal tentang Hilang atau Rusak berupa Berita Acara, sebagaimana diatur pada ayat (2) pasal ini, yang ditandatangani oleh Kepala UPT tempat kejadian.
- (6) Kantor pusat menetapkan persetujuan pembayaran Ganti Rugi paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja setelah tanggal diterimanya pengajuan tuntutan Ganti Rugi.
- (7) Klaim Ganti Rugi oleh Penerima tidak dapat dilakukan apabila pada saat penyerahan telah diketahui dan atau telah diinformasikan oleh petugas pos adanya Rusak dan Penerima menerima Kiriman Internasional *Incoming* tanpa sanggahan.
- (8) Klaim Ganti Rugi dapat diajukan paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sejak Kiriman Internasional *Incoming* diterima oleh Penerima.



**Pasal 5****PERTANGGUNGAN KEUANGAN**

- (1) Berdasarkan rekap IPOS dan *Backsheet* IPOS, Manajer Akuntansi KPRK melakukan verifikasi transaksi Harga Tanggungan Suratpos dan Paketpos pada aplikasi SAP FICO tcode ZFIR0003N dengan jurnal sebagai berikut:

## a) Tunai

## i. Surat

Dr.(40) 1101010101	Kas Besar	Rp xxx	
Cr.(50) 4101010001	Pendapatan Suratpos		Rp xxx
Cr.(50) 4101020002	Pendapatan Harga Tanggungan Suratpos		Rp xxx
Cr.(50) 2405000005	RAK-AW PPN Keluar		Rp xxx

Catatan : PPN keluaran dikenakan atas Pendapatan Harga Tanggungan Suratpos

## ii. Paket

Dr.(40) 1101010101	Kas Besar	Rp xxx	
Cr.(50) 4101010002	Pendapatan Paketpos		Rp xxx
Cr.(50) 4101030001	Pendapatan Harga Tanggungan Paketpos		Rp xxx
Cr.(50) 2405000005	RAK-AW PPN Keluar		Rp xxx

## b) Piutang

## i. Surat

Dr.(40) 1103010001	Piutang Surat Paket (10*-Cust Surat)	Rp xxx	
Cr.(50) 4101010001	Pendapatan Suratpos		Rp xxx
Cr.(50) 4101020002	Pendapatan Harga Tanggungan Suratpos		Rp xxx
Cr.(50) 2405000005	RAK-AW PPN Keluar		Rp xxx

Catatan : PPN keluaran dikenakan atas Pendapatan Harga Tanggungan Suratpos



## ii. Paket

Dr.(40) 1103010001	Piutang Surat Paket (11*-Cust Paket)	Rp xxx	
Cr.(50) 4101010001	Pendapatan Paketpos		Rp xxx
Cr.(50) 4101030001	Pendapatan Harga Tanggungan Paketpos		Rp xxx
Cr.(50) 2405000005	RAK-AW PPN Keluar		Rp xxx

- (2) Pembayaran Ganti Rugi oleh KPRK kepada pengirim/penerima dicatat dalam jurnal sebagai berikut:

Dr.(05)5104110001	Beban Klaim Jasa Suratpos dan Paketpos	Rp xxx	
Cr.(01) 1101**	Kas/MIT Bank ....		Rp xxx

**Pasal 6****FORCE MAJEURE**

- (1) *Force Majeur* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (5) Keputusan Direksi tentang Jaminan Ganti Rugi Kiriman Internasional adalah keadaan atau peristiwa yang terjadi di luar kehendak, kuasa serta kontrol manusia, termasuk tetapi tidak terbatas pada bencana alam, wabah penyakit, kebakaran, angin topan, perang, kerusuhan, huru-hara, pemogokan dan lain-lain, yang secara pertimbangan yang wajar, yang menyebabkan Perusahaan tidak dapat memenuhi SLA yang dijanjikan.
- (2) Dalam hal terjadi *Force Majeure*, UPT tempat dimana terjadinya *Force Majeure* tersebut agar segera melengkapi bukti pendukung yang dapat berupa :
  - a. Surat keterangan resmi tentang status bencana dari pejabat pada instansi setempat yang berwenang, atau
  - b. Pemberitahuan resmi dari operator pos negara *partner* berupa *Emergency Information System* (Emls) dan/atau notifikasi, atau
  - c. Pemberitaan di media cetak, audio dan visual yang berskala nasional.

**Pasal 7****REKLAIM GANTI RUGI KEPADA PIHAK KETIGA**

- (1) Pihak ketiga yang dimaksud dalam Pasal ini adalah:
  - a. Mitra bisnis
  - b. Pihak angkutan

- (2) Tuntutan Ganti Rugi Keterlambatan/Rusak/Hilang yang disebabkan karena kesalahan pihak ketiga, Ganti Rugi yang dibayarkan kepada Pengirim dapat direklaim ke pihak ketiga yang bertalian.
- (3) Reklaim dilakukan berdasarkan lingkup Perjanjian yang bertalian:
  - a. Perjanjian dengan lingkup nasional dan terpusat, reklaim dilakukan secara terpusat.
  - b. Perjanjian dalam lingkup Regional/ UPT diselesaikan oleh Regional/ UPT yang bertalian (misalnya kontrak angkutan sekunder).
- (4) Reklaim kepada pihak mitra bisnis dilakukan dengan cara sebagai berikut:
  - a. KPRK melakukan prosedur *inquiry* dan investigasi kepada pihak mitra melalui *email* kepada PIC yang ditunjuk, dan ditembuskan ke *email* [inq@posindonesia.co.id](mailto:inq@posindonesia.co.id).
  - b. Setelah kiriman dinyatakan Hilang/ Rusak oleh pihak mitra, Divisi Pos Internasional membuat surat klaim tertulis kepada pihak mitra.
  - c. Pihak mitra memberikan persetujuan pembayaran klaim Ganti Rugi dengan memotong tagihan berjalan yang harus dibayarkan oleh Perusahaan.
  - d. Penyelesaian tagihan kepada mitra dilakukan oleh Divisi Pos Internasional.
  - e. KPRK membayarkan Ganti Rugi kepada mitra setelah mendapatkan persetujuan dari Divisi Pos Internasional.
- (5) Sebagai dasar pembayaran Ganti Rugi dan reklaim kepada pengangkut, maka Berita Acara P6a harus dibuat pada saat terjadi/ ditemukannya iregularitas dan mencantumkan secara jelas:
  - a. Tanggal, tempat dan waktu kejadian.
  - b. Data Kiriman Internasional, meliputi nomor, jumlah dan berat, nilai, kondisi iregularitas dan keterangan lain yang diperlukan.
  - c. Nama, nippos dan tanda tangan karyawan pos serta cap dinas Perusahaan.
  - d. Nama, Nip/NIK/No. register kepegawaian, tanda tangan serta cap perusahaan mitra.
- (6) Kepala UPT hendaknya memperhatikan ketentuan pengangkutan pada alat angkut yang bertalian guna mencegah hilangnya hak menuntut Ganti Rugi kepada perusahaan dimaksud. Khusus untuk maskapai pelayaran telah mencantumkan klausa pengangkutan yang dicantumkan dibagian belakang Konosemen.

## Pasal 8

### TANGGUNG JAWAB ATAS GANTI RUGI

- (1) Perusahaan bertanggung jawab atas Ganti Rugi akibat Hilang, Rusak dan Keterlambatan Kiriman Internasional yang dialami oleh pengguna layanan pos internasional akibat kelalaian dan/atau kesalahan Perusahaan.
- (2) Apabila terbukti bahwa Hilang, Rusak dan Keterlambatan Kiriman Internasional disebabkan unsur kelalaian karyawan yang tidak melakukan pekerjaan atau pengawasan sesuai dengan SOP, maka kepada karyawan yang bersalah harus dilakukan proses hukuman disiplin sebagaimana diatur dalam Keputusan Direksi tentang Peraturan Tata Tertib dan Disiplin Kerja Karyawan PT Pos Indonesia (Persero).
- (3) Penetapan kantor yang bersalah dilakukan oleh VP Sistem Operasi dan Quality dengan mengacu pada Keputusan Direksi tentang Kepatuhan Operasi Bidang Suratpos dan Paketpos.
- (4) Proses hukuman disiplin dan penetapan karyawan yang bersalah dilakukan oleh Kepala Unit Kerja tempat kejadian mengacu pada Keputusan Direksi tentang Peraturan Tata Tertib dan Disiplin Kerja Karyawan PT Pos Indonesia (Persero).

## BAB II

### PELAPORAN DAN LAIN-LAIN

#### Pasal 9 PELAPORAN

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

1. Laporan dibuat dengan menggunakan formulir :
  - a. *Form JGR-5a* :Laporan Kepala Kantorpos kepada Kepala Regional.
  - b. *Form JGR-5b* :Laporan Kantorpos oleh Kepala Regional kepada VP Pos Internasional (rekapitulasi laporan Kantorpos di wilayahnya).
  - c. *Form JGR-5c* :Laporan VP Pos Internasional ke Direktur Kurir dan Logistik (rekapitulasi laporan Regional 1 s.d 11).
2. Waktu pelaporan:
  - a. Laporan Kantorpos harus sudah diterima oleh Kepala Regional paling lambat tanggal 3 awal bulan berikutnya.
  - b. Rekapitulasi laporan Kantorpos oleh Kepala Regional harus sudah diterima oleh VP Pos Internasional paling lambat tanggal 5 awal bulan berikutnya.





**Pasal 10****KETENTUAN LAIN-LAIN**

- (1) Kiriman Internasional yang telah diterima di kantor tukar dalam negeri namun tidak dapat diteruskan ke negara tujuan, maka Kiriman Internasional dikembalikan kepada Pengirim.
- (2) Dalam hal terjadi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal ini Biaya Kirim yang telah diterima oleh Perusahaan dikembalikan kepada Pengirim dengan ketentuan dikurangi sebesar 2 (dua) kali Biaya Kirim dari Kantorpos kirim ke Kantor Tukar dalam negeri menggunakan layanan :
  - Pos express untuk Kiriman EMS.
  - Pos kilat khusus untuk Kiriman paket, Pos ekspor, Tercatat (R) Internasional dan ePACKET.
- (3) Dalam hal pada ayat (1) Pasal ini terjadi di agenpos atau *channel* penjualan eksternal lainnya, maka :
  - a. Biaya Kirim dikembalikan kepada Pengirim dengan ketentuan dikurangi 2 (dua) kali Biaya Kirim dari Kantorpos kirim ke kantor tukar dalam negeri menggunakan layanan :
    - Pos express untuk kiriman EMS.
    - Pos kilat khusus untuk kiriman paket, Pos ekspor, Tercatat (R) Internasional dan ePACKET
  - b. Fee yang telah diterima atas kiriman tersebut, dikembalikan kepada perusahaan
- (4) Dalam hal Pengirim telah membayar Biaya Kirim untuk layanan Paket Cepat Internasional namun diteruskan ke negara tujuan menggunakan layanan Paket Biasa Internasional, maka selisih Biaya Kirim dikembalikan kepada Pengirim.
- (5) Pengembalian biaya kirim kepada Pengirim tidak termasuk PPN dan Bea Layanan Jaminan Ganti Rugi.
- (6) Pengembalian Biaya Kirim Kiriman Internasional dipertanggungkan pada kode rekening 51 04 11 00 01 Beban Klaim Jasa Suratpos dan Paketpos.
- (7) Setiap Ganti Rugi yang dibayarkan agar dibuatkan NPP tersendiri (satu klaim satu NPP) dengan mencantumkan keterangan nomor kiriman dan jenis ganti rugi yang dibayarkan.

Contoh:

EE184155015ID/TERLAMBAT;

RR187651657ID/HILANG;

CP126543678ID/RUSAK;

LP212198002ID/PENGEMBALIAN ONGKIR



**FORMULIR PENGADUAN**

Kantor Pos	:	
Tanggal	:	
Nomor	:	/EMS/P Cepat Int/PP Biasa Int/Pos Ekspor/R Int/ePacket *)/

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya :

Nama	:	
Alamat	:	
No.Telp/HP	:	
email	:	

Menyatakan bahwa kiriman yang saya kirim/seharusnya saya terima \*) berupa EMS/ Paketpos Cepat Int/Paketpos Biasa Int/Pos Ekspor/ R Int/ePacket \*) dengan data sbb :

Nomor resi	:	Berat (kg)/ukuran	:	
Nomor barcode	:	Bea kirim (non ppn)	:	Rp USD
Tanggal kirim	:	Nilai Barang	:	Rp USD
Kp Kirim	:	Bea Jaminan GR	:	Rp
<b>Pengirim</b>		<b>Penerima</b>		
Nama	:	Nama	:	
Alamat	:	Alamat	:	
Kodepos	:	Kodepos	:	
No telepon/HP	:	No telepon/HP	:	
Email	:	Email	:	

**KETERANGAN ISI KIRIMAN \*\*)**

<input type="checkbox"/> Barang pribadi	<input type="checkbox"/> Contoh	<input type="checkbox"/> Dokumen	<input type="checkbox"/> Barang dagangan		
Jumlah	Isi kiriman	Berat	Terbuat dari	Negara pembuat barang	Nilai (US \$)

Bila kolom kurang silakan ditulis di halaman belakang lembar ini.

Jenis pengaduan \*\*):

- ☐ Kiriman belum diterima  
☐ Berdasarkan keterangan penerima, isi kiriman rusak / hilang  
☐ Lain-lain : \_\_\_\_\_

Customer service

Teraan Cap Tgl!

Pelanggan

**Catatan (diisi oleh petugas) :**

- Status kiriman pada saat pengaduan : \_\_\_\_\_
- Tindak lanjut ke Kantor Tukar via CCH tanggal : \_\_\_\_\_ No id pengaduan : \_\_\_\_\_
- Pengaduan selesai tanggal : \_\_\_\_\_ Penjelasan : \_\_\_\_\_

Keterangan :

Pastikan tanggal pengaduan belum kadaluarsa.

\*) coret yang tidak perlu

\*\*) beri tanda X pada salah satu kotak

**PENGAJUAN TUNTUTAN GANTI RUGI**\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

Kepada

Kepala Kantorpos \_\_\_\_\_

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya;

Nama :

Alamat :

No. Telepon/HP :

No. KTP/SIM/Paspor \*) :

Menyatakan bahwa kami adalah Pengirim/Penerima/Penerima Kuasa \*) dari kiriman sebagaimana tersebut dalam formulir pengaduan nomor : \_\_\_\_\_ /EMS/P Cepat Int/PP Biasa Int/Pos ekspor/ R Int/ePacket \*)/\_\_\_\_\_ dengan ini mengajukan tuntutan ganti rugi atas keterlambatan/kehilangan/kerusakan \*) sebesar :

Rp. \_\_\_\_\_

( \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ )

Atas perhatian dan kerja samanya, diucapkan terima kasih.

Customer service

Pelanggan



Keterangan :

**PERTIMBANGAN KEPALA KANTOR KIRIM**

Kepada

Ka Regional \_\_\_\_\_

Menunjuk Pengajuan Tuntutan Ganti Rugi atas pengaduan nomor : \_\_\_\_\_/EMS/P Cepat Int/PP Biasa Int/Pos ekspor/R Int /ePacket/ \_\_\_\_\_\*) tanggal \_\_\_\_\_, disampaikan pertimbangan kami sebagai berikut \*\*):

## 1. Jenis kerugian :

- a. Keterlambatan EMS (pengaduan tidak melewati batas kadaluarsa 7 (tujuh) hari setelah kiriman diserahkan di negara tujuan)

	Uraian	Hari	Keterangan
a.	SWP senyatanya		Tanggal posting sd tanggal penyerahan
b.	Standar SWP		KD tentang Standar Waktu Penyerahan Surat dan Paket Internasional Outgoing
c.	Proses kepabeanan		Status E ke F / masa custom handling
d.	Hari libur		Sabtu, Minggu, hari libur besar lainnya, hari libur negara tujuan, hari libur lainnya (informasi dari inquiry centre)
e.	Jumlah terlambat		Lebih dari 24 jam dari standar SWP

- b. Kehilangan sebagian/seluruh kiriman EMS/Pp Cepat Int/Pp Biasa Int/Pos Ekspor/R Int/ ePacket\*) berdasarkan :

☐ Dokumen \_\_\_\_\_ tanggal \_\_\_\_\_ (terlampir)  
☐ Keputusan Direksi tentang Jaminan Ganti Rugi Kiriman Internasional telah memenuhi kriteria untuk dinyatakan hilang (EMS 20 hari, Pp Cepat, R Internasional dan e-Packet 45 hari, Pp Biasa Internasional 3 bulan).

- c. Kerusakan sebagian/seluruh kiriman EMS/Pp Cepat Int/Pp Biasa Int/Pos Ekspor/R Int/ ePacket\*) berdasarkan :

Dokumen \_\_\_\_\_ tanggal \_\_\_\_\_ (terlampir)

2. Dasar perhitungan ganti rugi kehilangan/kerusakan,

Kurs tengah saat pengiriman 1 USD = Rp \_\_\_\_\_

3. Menyetujui untuk dibayarkan kepada pelanggan sebesar Rp \_\_\_\_\_

4. Demikian pertimbangan kami, atas kerja samanya, diucapkan terima kasih.

Catatan Ka Regional kepada VP Pos Internasional :

1. Setuju / tidak setuju \*) dibayarkan ganti rugi sebesar:

Rp \_\_\_\_\_  
 ( \_\_\_\_\_ )

2. Lain-lain : \_\_\_\_\_

Kepala Regional \_\_\_\_\_

Nippos.

Kepala Kantorpos \_\_\_\_\_

Nippos.

Keterangan :

\*) Coret yang tidak perlu

**PERSETUJUAN PEMBAYARAN GANTI RUGI**

1. Memperhatikan pertimbangan Kepala Kantorpos dan atau pertimbangan Kepala Regional pada Form JGR-3, kami berpendapat bahwa:

---

---

---

---

---

2. Kami menyatakan menyetujui/tidak menyetujui \*) dibayarkan ganti rugi sebesar :

Rp. \_\_\_\_\_  
( \_\_\_\_\_ )

3. Demikian disampaikan untuk dilaksanakan.

\_\_\_\_\_  
Tgl. \_\_\_\_\_

Ka Kp / Ka Regional \_\_\_\_\_ / VP Pos Internasional \*)



## LAPORAN PEMBAYARAN GANTI RUGI KIRIMAN INTERNASIONAL

KANTOR POS :

BULAN :

201....

No Urut	Barcode	Jenis *)	Ongkos Kirim	Nilai Pertanggungan	Bea JGR	Ganti Rugi yang dibayarkan (Rp)				Nama pengirim
						Terlambat	Rusak	Hilang	Lainnya	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
Jumlah										

\*) EJ = EMS Jumbo | ER = EMS Reguler | PPC = Paket Cepat Int | PPB = Paket Biasa Int | PEK = Pos Ekspor | R = R Int | EP = ePacket

Kepala Kantor

Manajer Pelayanan

Nippos.  
Kepala Kantor

Nippos.  
Supervisor Pelayanan

LAPORAN PEMBAYARAN GANTI RUGI KIRIMAN INTERNASIONAL  
REGIONAL  
BULAN : 201....

Form JGR-5b

No	Kantorpos	R Internasional								Paket Internasional / Pos Ekspor								ePacket								EMS							
		Terlambat		Rusak		Hilang		Lainnya		Terlambat		Rusak		Hilang		Lainnya		Terlambat		Rusak		Hilang		Lainnya		Terlambat		Rusak		Hilang		Lainnya	
		Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu
1																																	
2																																	
3																																	
4																																	
5																																	
6																																	
7																																	
8																																	
9																																	
10																																	
11																																	
12																																	
13																																	
14																																	
15																																	
16																																	
17																																	
18																																	
19																																	
20																																	
21																																	
22																																	
23																																	
24																																	
25																																	
26																																	
27																																	
28																																	
29																																	
30																																	

Catatan :

Kepala Regional

Manajer \_\_\_\_\_

.....- 201....

\_\_\_\_\_  
Nippos.

\_\_\_\_\_  
Nippos.





**LAPORAN PEMBAYARAN GANTI RUGI KIRIMAN INTERNASIONAL**  
**DIVISI POS INTERNASIONAL**  
**BULAN : 201....**

Reg	R Internasional								Paket Internasional/ Pos Ekspor								ePacket								EMS							
	Terlambat		Rusak		Hilang		Lainnya		Terlambat		Rusak		Hilang		Lainnya		Terlambat		Rusak		Hilang		Lainnya		Terlambat		Rusak		Hilang		Lainnya	
	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu	Bil	Bsu
1																																
2																																
3																																
4																																
5																																
6																																
7																																
8																																
9																																
10																																
11																																
Jumlah																																

Catatan :

VP Pos Internasional

Manajer Quality Assurance

 ..... 201...  
 Yang membuat  
 FP Inquiry

 \_\_\_\_\_  
 Nippos.

 \_\_\_\_\_  
 Nippos.

 \_\_\_\_\_  
 Nippos.


Design operator : **INDONESIA**  
Operator Pos

**REPORT****CN 24**

Office preparing report :  
Kantor pembuat laporan

Date :  
Tanggal

Reference :  
Nomor laporan

☐ Letterpost / Suratpos

☐ Parcel / Paket

Reason of report <i>Alasan pembuatan laporan</i>	<input type="checkbox"/> Loss <i>Hilang</i>	<input type="checkbox"/> Theft <i>Pencurian</i>	<input type="checkbox"/> Damage <i>Rusak</i>	<input type="checkbox"/> Decrease of weight : <i>Berat berkurang</i>
	<input type="checkbox"/> Irregularities <i>Ketidaksesuai</i>			
Sender <i>Pengirim</i>	Name and full address / <i>Nama dan alamat lengkap</i>			
Addressee <i>Penerima</i>	Name and full address / <i>Nama dan alamat lengkap</i>			
Posting of item <i>Data pengeposan</i>	Office of posting / <i>Kantor kirim</i>	Date <i>Tanggal</i>	Serial number <i>Nomor pengiriman</i>	
Special particulars <i>Hal-hal khusus</i>	Insured of value <i>Nilai pertanggungan</i>	COD amount and currency <i>Bsu COD dan mata uang</i>	Weight shown <i>Berat tertera</i>	Weight observed <i>Berat timbang ulang</i>
	Other particulars / <i>hal-hal lain</i>			
Contents <i>Isi kiriman</i>	<input type="checkbox"/> From the invoice <i>Dari invoice</i>	<input type="checkbox"/> From the custom declaration <i>Dari keterangan pabean</i>	<input type="checkbox"/> According to the sender / addressee <i>Keterangan dr pengirim / penerima</i>	
	Detailed description / <i>penjelasan lengkap</i>			
	The content has been examined in the presence of / <i>Telah diperiksa di hadapan</i>			
	<input type="checkbox"/> The addressee / <i>Penerima</i> <input type="checkbox"/> The Sender / <i>Pengirim</i>			
	Contents established on examination / <i>Isi kiriman yang ada pada saat pemeriksaan</i>			
	Contents damaged / <i>Isi kiriman yang rusak</i>			
Packing <i>Pembungkusan</i>	Contents missing / <i>Isi kiriman yang hilang</i>			
	External packing / <i>Pembungkus luar</i>			
	Internal packing / <i>Pembungkus dalam</i>			
	The item is sealed by / <i>Kiriman disegel menggunakan</i>			
	<input type="checkbox"/> Wax seals <i>Segel lilin</i>	<input type="checkbox"/> Security tapes <i>Perekat pengamanan</i>	<input type="checkbox"/>	
	Number of seals / <i>Nomor pengamanan</i>		Private marks on seal / <i>Tanda khusus pada segel</i>	
	<input type="checkbox"/> This item is unsealed / <i>kiriman ini tidak disegel</i>			
The item should be regarded as the regulation / <i>Kiriman harus dianggap sesuai dengan aturan</i>				
<input type="checkbox"/> Yes / <i>Ya</i> <input type="checkbox"/> No / <i>Tidak</i>				



Designated operator of origin

Office of origin of the note

**VERIFICATION NOTE  
Exchange of mails**

Date

Mail No.

CN 43

☐ Priority  
☐ Non-priority

☐ By airmail  
☐ By S.A.L.  
☐ By surface

Office of destination of the note	Mail No.	Date of dispatch
	Flight No./Train No./Name of ship	
Office of exchange of destination	Dispatching office of exchange	

**Event codes**

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 20 – Received here in good condition                             | <input type="checkbox"/> 24 – Serious weight or item loss, but no external tampering detected | <input type="checkbox"/> 29 – Carrier misdelivered to this location |
| <input type="checkbox"/> 21 – Damaged by weather or improper handling (no theft evident)  | <input type="checkbox"/> 25 – Received here with unreadable barcode                           | <input type="checkbox"/> 30 – Received here unlabelled              |
| <input type="checkbox"/> 22 – Received cut, torn, or broken, and enclosed mail not intact | <input type="checkbox"/> 26 – Pilfered here (evidence of local theft)                         | <input type="checkbox"/> 31 – Did not arrive here                   |
| <input type="checkbox"/> 23 – Seal tampered or missing and enclosed mail not intact       | <input type="checkbox"/> 27 – Found unprotected or abandoned here                             | <input type="checkbox"/> 32 – Origin mislabelled to this location   |
|   | <input type="checkbox"/> 28 – Carrier failed to load or make transfer here                    |   |

**1 Irregularities concerning receptacles or covers**

Mail No.	Office of origin	Office of destination	Number of receptacles concerned					
			<input type="checkbox"/> Receptacles			<input type="checkbox"/> Covers		
			red	white	blue	violet	green	CP

**2 Irregularities concerning documents**

Missing documents (please accept the substitute form attached)		Number of registered items received	
<input type="checkbox"/> Delivery bill <input type="checkbox"/> CN 37 <input type="checkbox"/> CN 31 letter bill <input type="checkbox"/> CN 32 letter bill <input type="checkbox"/> CN 38 <input type="checkbox"/> CN 33 special list <input type="checkbox"/> CN 65 bill <input type="checkbox"/> CN 41 <input type="checkbox"/> CN 16 dispatch list		Number of insured items received	
<input type="checkbox"/> The delivery bill has been corrected as follows according to the weights given on the labels (amended as necessary) <input type="checkbox"/> In view of an error in calculation, the totals on the delivery bill have been corrected as follows	Letter post	No.	Empty receptacles Entered      Received      Observations
	CP		
Irregularities concerning the tables of the letter bill			
<input type="checkbox"/> Number of receptacles			
<input type="checkbox"/> Weight of receptacles (see part 3 overleaf)			
<input type="checkbox"/> Total registered items			
<input type="checkbox"/> Special lists			
<input type="checkbox"/> Dispatch lists			
<input type="checkbox"/> Total insured items			
<input type="checkbox"/> Receptacles returned, etc. (number)			

Size 210 x 297 mm

Office of origin of note	Date of dispatch
	Ship
Office of destination of note	Flight No.
	Dispatching office of exchange
	Office of exchange of destination

## Event codes

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 20 – Received here in good condition                             | <input type="checkbox"/> 24 – Serious weight or item loss, but no external tampering detected | <input type="checkbox"/> 29 – Carrier misdelivered to this location |
| <input type="checkbox"/> 21 – Damaged by weather or improper handling (no theft evident)  | <input type="checkbox"/> 25 – Received here with unreadable barcode                           | <input type="checkbox"/> 30 – Received here unlabelled              |
| <input type="checkbox"/> 22 – Received cut, torn, or broken, and enclosed mail not intact | <input type="checkbox"/> 26 – Pilfered here (evidence of local theft)                         | <input type="checkbox"/> 31 – Did not arrive here                   |
| <input type="checkbox"/> 23 – Seal tampered or missing and enclosed mail not intact       | <input type="checkbox"/> 27 – Found unprotected or abandoned here                             | <input type="checkbox"/> 32 – Origin mislabelled to this location   |
|   | <input type="checkbox"/> 28 – Carrier failed to load or make transfer here                    |   |

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Missing document<br>(Please send a copy) | <input type="checkbox"/> CN 38 Delivery bill | <input type="checkbox"/> CP 88 Special parcel bill |
| <input type="checkbox"/> Irregular document                       | <input type="checkbox"/> CP 87 Parcel bill   |  |

Parcel entered	Total number of parcels	Gross weight	Insured value	Number of receptacles				Rates due
		kg	SDR	Bags	Trays	Other	Total	SDR
Parcel received								

## 1 Irregularities

Parcel No.	Office of origin	Addressee's full address or office of destination	Weight		Observations
			kg	g	

## 2 Errors

Parcel No.	Office of origin	Country of destination	Weight entered		observed		Col. No.	Entry by dispatching office of exchange	Correction by office of exchange of destination		
			kg	g	kg	g			SDR		SDR
Totals											

Size 210 x 297 mm



Damage / Theft Rusak / Pencurian	Description / uraian		
	The loss is due to / kerugian ini disebabkan oleh :		
Estimate of loss / perkiraan kehilangan	Amount and currency Bsu dan mata uang	According to the addressee <input type="checkbox"/> Ket dari penerima	According to the sender <input type="checkbox"/> Ket dari pengirim
Mail in which the item was sent Kantong pengiriman	Date of Dispatch/Tgl kirim	Dispatching office/Kantor kirim	No / No
	Date of Arrival/Tgl kedatangan	Office of Destination / Kantor tujuan	
	The item is contained in an Kiriman ditempatkan		The fastening (lead seal) of the receptacle was Segel pengaman dalam kondisi
	<input type="checkbox"/> Inner receptacle kantong dalam	<input type="checkbox"/> Outer receptacle kantong luar	<input type="checkbox"/> Intact Utuh
Method of conveyance Metode penerusan	<input type="checkbox"/> By airmail / pesawat udara	<input type="checkbox"/> By train / kereta api	<input type="checkbox"/> By ship / kapal laut
	Flight no. / Train no. / Name of ship No pesawat / No Kereta api / Nama kapal		
	<input type="checkbox"/> In a receptacle / dalam kantong	<input type="checkbox"/> Loose / Lepas	
Subsequent treatment of the item Perlakuan lebih lanjut atas kiriman	<input type="checkbox"/> After repacking and weighing, the item is forwarded to its destination Setelah dibungkus ulang dan ditimbang, kiriman diteruskan ke tujuan		New weight Berat setelah bungkus ulang
	<input type="checkbox"/> The contains has been destroyed by the undersigned office Isi telah dimusnahkan oleh kantor yang menandatangani		<input type="checkbox"/> The packing is held here Pembungkus ditahan disini
	<input type="checkbox"/> The addressee refuses the item Penerima menolak kiriman		<input type="checkbox"/> The sender refuses the item Pengirim menolak kiriman
	<input type="checkbox"/> The addressee has accepted the item Penerima menerima kiriman		<input type="checkbox"/> The sender has accepted the item Pengirim menerima kiriman
	Amount of indemnity claim / Besar tuntutan ganti rugi		
	Signature of the addressee or sender Nama dan Tanda tangan penerima / pengirim		

Pengesahan	In witness whereof, we have drawn up this report, a duplicate of which has been sent (with a CP 78 verification note in the case of a postal parcel) to the authority shown below Dengan kesaksian, kami telah membaca laporan ini, tembusan telah dikirim (dilampiri berita acara CP 78 dalam hal kiriman paket) ke otoritas yang tercantum di bawah ini
	Authority to which the report should be sent / Otoritas kemana laporan harus dikirimkan

Office preparing the report / Kantor yang membuat laporan Signature of the postal officials / Tanda tangan petugas	Signature of the customs officer (as applicable) / Tanda tangan pejabat bea cukai (yang berlaku)
Nama : Jabatan :	Nama : Jabatan :

**3 Irregularities concerning the mail subject to terminal dues**

CN 43 (Back)

Findings and differences	Priority/Non-priority – LC/AO receptacles		M bags				Bulk mail		
	Number	Weight	Up to 5 kg	Weight	Over 5 kg	Weight	Number of receptacles	Weight	Number of items
According to declaration of dispatching office		kg		kg		kg		kg	
According to findings of transit office									
According to findings of office of destination									
Difference									

**4 Irregularities concerning IBRS items**

Differences found	Number of items	Weight (in kg)
According to declaration of dispatching office		
According to findings of office of destination		
Difference		

**5 Other irregularities**


This form must be returned to

Office preparing the note  
Place and signature☐ Seen  
and accepted☐ Seen  
and noted\* ☐ Copy/copies  
attachedOffice of destination of the note  
Place, date and signature of the official in charge

3 Other observations

CP 78 (Back)


Carrier or carrier's representative

Name and capacity	Signature
-------------------	-----------

Office preparing the note  
Signature of officials

☐ Seen and accepted

☐ Seen and noted

Office of destination of the note  
Place, date and signature of the official in charge

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_