

**SYSTEM OPERATING PROCEDURE**

**Prosedur Pengajuan Klaim**

**1. TUJUAN**

SOP Pengajuan Klaim

**2. RUANG LINGKUP**

--

**3. DEFINISI**

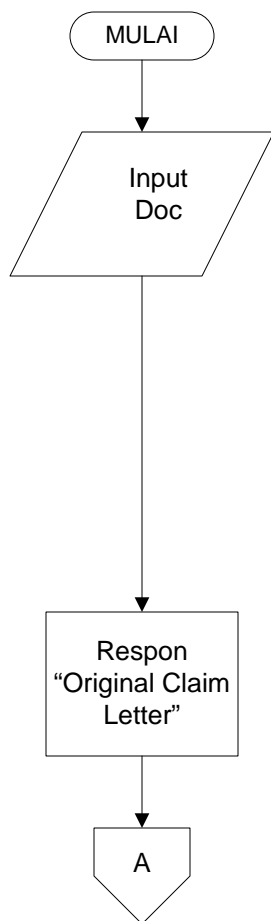
- HAWB = House Air WayBill
- Faktur asli pembelian barang + packing List Invoice (PLI) = Spesifikasi barang dan nilai barang
- Copy Certificate of Insurance (CCOI) = Duplikat sertifikat asuransi barang (jika barang tersebut diasuransikan)
- Bukti foto = Untuk klaim kerusakan yang mencakup kondisi barang yang rusak serta pembungkus luar dan dalam paket
- Surat pernyataan = Dari penerima barang jika kiriman tersebut rusak ataupun hilang (asli)
- Faktur asli perbaikan atau pembelian item barang yang diperbaiki (jika terjadi perbaikan atas barang)

**4. ACUAN**

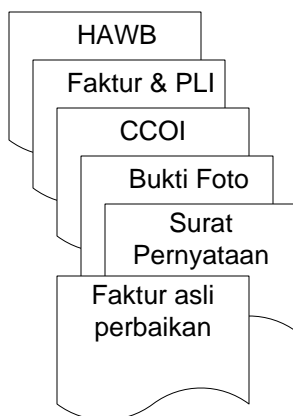
--

**5. LANGKAH KERJA**

**FLOWCHART**



**DOKUMEN**



**KETERANGAN**

Pengajuan klaim dari pihak GED harus kami Terima maksimal 30 hari dari tanggal barang Kami terima dalam bentuk "Original Claim Letter" pihak shipper dengan melampirkan :

- No. Pengiriman / HAWB (Copy shipper HAWB asli)
- Spesifikasi barang dan nilai barang (faktur asli pembelian barang + packing list invoice)
- Copy Certificate of Insurance (jika barang atau kiriman tersebut diasuransikan)
- Bukti foto untuk klaim kerusakan yang mencakup kondisi barang yang rusak serta kondisi pembungkus luar dan dalam paket
- Surat pernyataan dari penerima barang jika kiriman tersebut rusak ataupun hilang (asli)
- Faktur asli perbaikan dan atau pembelian item barang yang diperbaiki (jika terjadi perbaikan atas barang)

Pihak GED akan merespon "Original Claim Letter" customer dalam waktu 1 \* 24 jam.

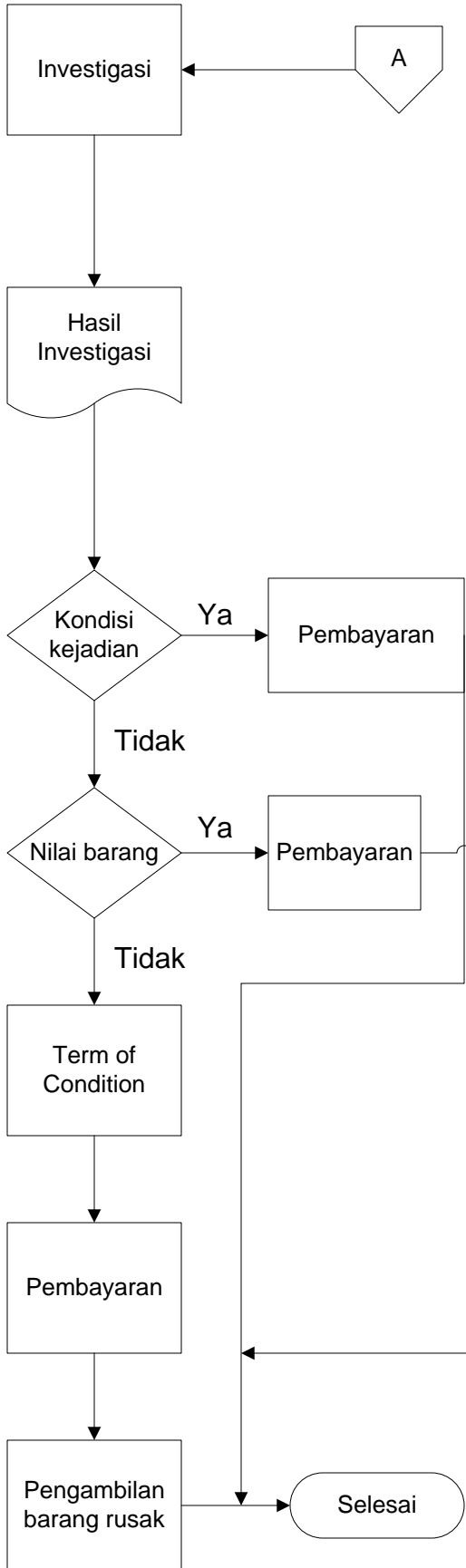
Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh

**Prosedur Pengajuan Klaim**

**FLOWCHART**

**DOKUMEN**

**KETERANGAN**



Investigasi di lapangan akan dilakukan dengan melibatkan semua departemen terkait termasuk didalamnya pihak cabang, agen maupun pihak ketiga seperti airlines dan sebagainya.

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan kronologis kejadian akan didapat hasil investigasi.

Dari hasil investigasi tersebut dibuat suatu keputusan penyelesaian complain yang mengacu pada kondisi kejadian, nilai barang (total kehilangan/total kerusakan/ prosentase kerusakan) maupun sesuai dengan "term of condition" seperti yang tertera di belakang HAWB GED.

Pembayaran klaim dapat dilakukan dengan merevisi/pemotongan tagihan customer kepada GED atau cash dengan cara transfer ke nomor rekening customer.

Barang yang rusak menjadi hak GED sebagai bukti klaim.

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh