

KLAIM ASURANSI KENDARAAN BERMOTOR

1. LAPORAN KLAIM DARI TERTANGGUNG

Bila Tertanggung mengajukan klaim, ada beberapa hal yang harus diperhatikan untuk bahan-bahan penelitian dan pertimbangan, apakah klaim tersebut dapat diterima dan berapa besarnya ganti rugi yang akan diberikan. Dalam hal ini menyangkut pula dokumen-dokumen pendukung yang lengkap sesuai dengan persyaratan yang berlaku.

Penerimaan laporan klaim dari Tertanggung dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu :

a. Melalui telephone

Pada saat pengajuan klaim dari Tertanggung melalui telephone, maka yang harus ditanyakan adalah sebagai berikut :

- Nomor Polis.
- Tentang Kejadian Klaim.
- Nama dan Alamat Tertanggung berikut no. telepon (bila ada).
- Tempat / lokasi kejadian.

Dimana dalam hal ini harus diperhatikan resiko apa saja yang dijamin dalam polis asuransinya dan jangka waktu pertanggungannya masih berlaku atau sudah berakhir, pada saat kejadian berakhir.

Sebelum klaim diproses oleh pejabat PT. Asuransi Artarindo, terlebih dahulu diadakan survey terhadap kendaraan yang dipertanggungkan tersebut.

Survey dapat dilakukan di rumah Tertanggung, di tempat kejadian atau dimana kendaraan tersebut berada.

b. Tertanggung datang ke kantor asuransi

Bila Tertanggung datang sendiri ke kantor asuransi untuk mengajukan klaim, maka Tertanggung diminta untuk mengajukan polis asuransinya dan harus diperhatikan pula kondisi polis yang dijamin serta jangka waktu pertanggungannya, masih berlaku atau sudah habis pada saat klaim terjadi yang harus dibuktikan oleh Tertanggung.

Tertanggung diminta untuk mengisi laporan klaim dalam form Laporan Kerugian Kendaraan Bermotor yang telah disediakan. Formulir klaim tersebut ditandatangani oleh Tertanggung dan melampirkan dokumen-dokumen klaim yang diperlukan untuk itu. Sebelum klaim tersebut disetujui untuk diproses, terlebih dahulu diadakan survey terhadap kendaraan yang mengalami kerusakan.

Selanjutnya dapat dimintakan estimate/ perincian biaya perbaikan dari bengkel yang memperbaiki kendaraan dan sebelum mendapat persetujuan dari asuransi mengenai estimate perbaikan tersebut, bengkel tidak boleh memperbaiki kendaraannya.

2. SURVEY KENDARAAN

Survey dapat dilakukan setelah mengetahui kondisi polis yang dijamin dan jangka waktu pertanggungan masih berlaku pada saat kejadian.

Beberapa hal yang harus diperhatikan pada saat survey dilaksanakan adalah :

- Meneliti dan mencatat nomor mesin, chasis dan nomor polisi
- Mencatat bagian-bagian yang mengalami kerusakan serta menentukan bagian-bagian yang diperbaiki/ diganti
- Mengambil gambar/ photo kerusakan kendaraan
- Meminta estimate perbaikan kendaraan dari bengkel yang ditunjuk oleh pihak PT. Asuransi Artarindo
- Meminta dokumen-dokumen klaim yang diperlukan secara lengkap

Pada saat survey, petugas survey harus memperhatikan bagian dan penyebab kerusakan kendaraan. Bila terdapat kerusakan yang memungkinkan lebih dari satu kali kejadian/ peristiwa, maka Tertanggung dikenakan penalti resiko sendiri sebanyak peristiwa/ kejadian yang dialami, dan petugas survey perlu mensurvey tempat kejadian karena kebanyakan tertanggung pada saat mengajukan klaim hanya membenarkan tindakannya saja, tanpa menghiraukan rambu-rambu lalu lintas yang ada, karena pelanggaran terhadap peraturan lalu lintas dapat mengakibatkan ditolaknya klaim di samping juga untuk mengetahui kejujuran Tertanggung.

Bila kerusakan tersebut disebabkan oleh pihak ketiga, maka Tertanggung sedapat mungkin diwajibkan menuntut kepada pihak yang menabrak atau setidaknya Tertanggung dapat mencatat data-data pihak ketiga yang menabrak kendaraan.

3. BENGKEL PERBAIKAN

Untuk perbaikan kendaraan ditentukan oleh PT. Asuransi Artarindo atau bengkel resmi/ authorized dari masing-masing merk kendaraan, dengan memperhatikan kepentingan Tertanggung, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bila Tertanggung meminta perbaikan dilakukan di bengkel yang diinginkannya, maka sebelum disetujui bengkel tersebut harus dapat mengajukan estimate perbaikan untuk dapat diteliti apakah harga-harga yang diajukan dapat diterima atau tidak. Bila harga part/ biaya perbaikan kendaraan tersebut lebih tinggi dari

harga standard, maka PT. Asuransi Artarindo berhak untuk memindahkan perbaikan ke bengkel asuransi, yang sebelumnya Tertanggung diberitahu tentang hal ini.

Sebelum estimate disetujui oleh PT. Asuransi Artarindo, maka bengkel tidak boleh memperbaiki kendaraan tersebut dan bila bengkel melanggar ketentuan tersebut dengan alasan diperintah oleh Tertanggung dan PT. Asuransi Artarindo tidak menyetujui estimate yang diajukan, serta kendaraan Tertanggung setuju untuk dipindahkan ke bengkel resmi/ authorized yang ditunjuk PT. Asuransi Artarindo, maka biaya perbaikan yang sudah dilakukan menjadi beban Tertanggung atau klaim dapat ditolak.

Catatan : persetujuan tentang bengkel yang diinginkan Tertanggung diberikan langsung oleh Direksi dan dilaporkan dalam laporan survey.

4. LAPORAN SURVEY DAN LAMPIRAN DOKUMEN KLAIM

Setelah survey dilakukan kemudian dibuat laporan survey dan data-data klaim yang berhubungan dengan klaim tersebut serta estimate perbaikan dicatat, laporan tersebut dilaporkan ke Direksi untuk mendapatkan persetujuan.

Khusus untuk kantor cabang selain laporan survey dan dokumen-dokumen pendukungnya, juga dilampirkan formulir pengajuan estimate. Formulir tersebut dikirimkan ke kantor pusat untuk diteliti dan mendapat persetujuan Direksi.

Lampiran Dokumen Klaim dari Tertanggung a.l. :

- a. Partial Loss akibat tabrakan
 - Photocopy polis
 - Photocopy STNK dan SIM pengemudi pada saat terjadinya klaim
 - Laporan kerugian yang diisi dan ditandatangani Tertanggung
 - Surat keterangan kepolisian, yang dibutuhkan oleh PT. Asuransi Artarindo
 - Subrogasi, terhadap pihak ketiga.

- b. Partial Loss akibat pencurian
 - Photocopy polis
 - Photocopy STNK dan SIM
 - Laporan kerugian yang diisi dan ditandatangani Tertanggung
 - Surat Tanda Bukti Lapor dari Kepolisian setempat, mengenai kejadian.

- c. Total Loss akibat tabrakan/ kebakaran
 - Photocopy polis

- Photocopy STNK dan SIM pengemudi pada saat kejadian dan KTP (Pemilik)
- Photocopy BPKB & Faktur
- Laporan kerugian yang diisi dan ditandatangani Tertanggung
- Surat keterangan kepolisian mengenai kejadian, yang dibutuhkan oleh PT. Asuransi Artarindo
- Subrogasi, sesuai dengan kebutuhannya
- Berita Acara Pemeriksaan Kepolisian (dalam hal kendaraan terbakar)

d. Total Loss akibat pencurian

- Photocopy polis
- Photocopy STNK dan SIM pengemudi pada saat kejadian dan KTP (Pemilik)
- Photocopy BPKB & Faktur
- Laporan kerugian yang diisi dan ditandatangani Tertanggung
- Surat keterangan kepolisian (tempat kejadian)
- Surat keterangan pemblokiran dari kepolisian (asli)
- Surat keterangan Kepala Ditserse Polda (asli)

Setelah laporan klaim atas kehilangan kendaraan yang dipertanggungkan diterima oleh sekdi klaim, maka dibuatkan Surat Keterangan kepada Polda setempat untuk membuat Surat Keterangan Pemblokiran STNK & BPKB dan Surat Keterangan Ditserse Polda Setempat.

Dalam pengurusan surat-surat tersebut dilakukan langsung oleh pemilik kendaraan.

Catatan : Bila STNK kendaraan hilang pada saat kejadian, maka STNK yang hilang tersebut harus tercantum di dalam Surat Tanda Bukti Lapor Kepolisian.

5. RESIKO SENDIRI

Untuk Pertanggung TLO + TJH Pihak Ketiga dan TLO

Setiap kerugian yang mengakibatkan kerugian pada pihak ketiga, maka kepada Tertanggung dikenakan/ dibebankan resiko sendiri yang besarnya 0,5% (setengah persen) dari harga pertanggung TJH sesuai dengan peraturan/ ketentuan PT. Asuransi Artarindo. Resiko sendiri harus dipotong/ dikurangi jumlah pembayaran klaimnya pada saat pembuatan LKP/ pembayaran klaim. Resiko sendiri harus dipotong/ dikurangi jumlah pembayaran klaimnya pada saat pembuatan LKP/ pembuatan klaim.

Perhitungan resiko sendiri tersebut diatas, hanya berlaku untuk klaim pihak ketiga.

Untuk Pertanggung Gabungan + TJH Pihak Ketiga

- a. Kerugian yang dialami oleh Tertanggung dan pihak ketiga secara bersama-sama maka resiko sendiri dibebankan kepada Tertanggung hanya 1 (satu) x saja sebesar yang tercantum di dalam Polis.
- b. Untuk perbaikan terhadap pihak ketiga saja, maka kepada Tertanggung tetap dikenakan/ dibebankan resiko sendiri walaupun kendaraan Tertanggung yang mengalami kerusakan dan tidak diperbaiki/ ataupun kendaraan Tertanggung tidak menderita kerugian.

Pemotongan atau pelaksanaan pembayaran resiko sendiri agar benar-benar dilaksanakan terhadap Tertanggung sehingga secara administratif dapat dipertanggungjawabkan.

Resiko sendiri sama sekali tidak boleh dimasukkan ke dalam biaya perbaikan kendaraan, karena hal tersebut akan merugikan PT. Asuransi Artarindo secara luas.

6. KNOCK FOR KNOCK (SALING PIKUL RESIKO)

Untuk setiap kerugian atas penutupan pertanggungan Kendaraan Bermotor, yang menyebabkan penggantian kerugian secara knock for knock, maka resiko sendiri dikenakan pada pihak yang bersalah, sedangkan pihak yang tidak bersalah tidak dikenakan resiko sendiri.

Misalkan : Sebuah kendaraan yang diasuransikan di PT Asuransi Artarindo, dengan kondisi Comprehensive/ Gabungan + TJH, bertabrakan dengan kendaraan yang diasuransikan di sebuah perusahaan asuransi lain dengan kondisi pertanggungan Comprehensive pula.

Dalam hal kerugian ini harus diperhatikan di pihak mana yang bersalah. Misalkan yang bersalah pada pihak asuransi lain, maka resiko sendiri untuk kerugian nasabah PT. Asuransi Artarindo dibebankan kepada nasabah asuransi lain tersebut, dan begitu pula sebaliknya bila nasabah PT. Asuransi Artarindo yang bersalah dalam peristiwa tersebut. Untuk kerugian/ biaya perbaikan kendaraan masing-masing sepenuhnya dipikul oleh masing-masing asuransi.

Bila salah satu kondisi polis asuransinya bukan comprehensive, maka knock for knock tidak berlaku. Kerugian/perbaikan kendaraan tersebut sepenuhnya ditanggung oleh pihak yang bersalah dan ini merupakan T.J.H.

Dalam hal kerugian knock for knock, dokumen-dokumen klaim dari kedua belah pihak harus lengkap sesuai peraturan yang berlaku, a.l. :

- Fotokopi polis pihak ketiga, asuransi lain
- Fotokopi STNK dan SIM, pengemudi pada saat kejadian
- Surat Keterangan Kepolisian yang dibutuhkan perusahaan asuransi.

7. LAPORAN KERUGIAN SEMENTARA

Laporan kerugian sementara dibuat bila taksiran kerugian (estimate) sudah diketahui dari bengkel perbaikan yang ditunjuk. Dokumen klaim beserta estimate diajukan ke Direksi untuk disetujui dan ditandatangani.

8. LAPORAN KERUGIAN PASTI

Setelah kuitansi penagihan diterima PT. Asuransi Artarindo dan dokumen yang diperlukan sudah lengkap, kemudian dibuat laporan kerugian pasti.

9.

a. Pelaporan

1. Klaim Partial Loss

Menerima laporan terjadi kecelakaan/tabrakan atas kepentingan yang dipertanggungjawabkan via surat/fax atau telepon dari Tertanggung maksimal 3 x 24 jam setelah terjadinya klaim, maka segera meminta Tertanggung untuk mengirimkan data pendukung klaim, yaitu:

- Copy polis dan semua endorsement yang ada untuk kerugian Partial Loss
- Mengisi formulir laporan kerugian dan ditandatangani Tertanggung
- Surat tuntutan ganti rugi disertai perincian kerugian dari pihak ketiga (apabila ada)
- Copy STNK, SIM
- Surat keterangan yang menyatakan kejadian dari kepolisian atau lurah bila terjadi kecurian atau kendaraan Tertanggung ditabrak.

2. Klaim Total Loss

Yang dimaksud Klaim Total Loss apabila:

- Kendaraan hilang dicuri
- Biaya perbaikan mencapai 75% dari harga pertanggungan atau lebih (Constructive Total Loss), maka ganti rugi akan dibayarkan sesuai dengan harga pasar kendaraan pada saat itu, setinggi-tingginya sebesar harga pertanggungan dari kendaraan yang rusak milik pribadi.

Menerima laporan terjadi kecelakaan/ tabrakan atas kepentingan yang dipertanggungjawabkan via surat/ fax atau telepon dari Tertanggung maksimal 3 x 24 jam setelah terjadinya klaim, maka segera meminta Tertanggung untuk mengirimkan data pendukung klaim, yaitu:

- Polis dan semua endorsement yang ada untuk kerugian Total Loss
- Mengisi formulir laporan kerugian dan ditandatangani Tertanggung
- Copy STNK, SIM
- Surat tuntutan ganti rugi disertai perincian kerugian dari pihak ketiga (apabila ada)
- Surat keterangan yang menyatakan kejadian dari kepolisian atau lurah bila terjadi kecurian
- Surat pemblokiran ke kepala bagian Registrasi dan Identifikasi polda (1 asli dan 4 copy) untuk klaim total Loss Kehilangan
- Surat Kadiserse Polda Metrojaya (1 asli dan 4 copy) untuk klaim total loss kehilangan
- BPKB asli (TLO)
- Faktur (TLO)
- Kwitansi kosong (TLO)
- Kunci kontak (TLO)

b. Penelitian Polis

Setelah menerima pemberitahuan tentang adanya kerugian dari Tertanggung maka penanggung melakukan penelitian mengenai validitas polis yaitu:

- Ada tidaknya kepentingan Tertanggung atas objek yang mengalami kecelakaan/ kerusakan/ kehilangan.
- Apakah kecelakaan/kerusakan/kehilangan terjadi dalam jangka waktu pertanggungan.
- Apakah premi telah lunas.

c. Survey dan Penyelesaian Klaim

Survey klaim akan dilakukan ketika laporan klaim telah diterima dari Tertanggung atau telah menerima laporan estimasi kerugian dari bengkel yang ditunjuk oleh penanggung dalam hal ini bengkel Authorized Honda.

Untuk klaim yang lebih besar dari 5 juta harus dilaporkan langsung secara lisan ke Direksi/ Kabag Underwriting, untuk mendapat persetujuan dari Direksi, terutama untuk klaim yang perlu untuk penggantian spareparts. Tanpa persetujuan Direksi, klaim tidak dapat diproses.

Hal-hal yang dilakukan ketika melakukan survey klaim adalah melakukan pemeriksaan/ penelitian di lapangan (survey on the spot) untuk mengetahui:

- Penyebab terjadinya kerusakan
- Tempat terjadinya kerugian/ kerusakan
- Jumlah kerugian yang dialami (taksiran)
- Usaha Tertanggung untuk menyelamatkan dan menjaga kendaraan/ perlengkapan pada saat terjadi kerusakan/kerugian.

Setelah ada persetujuan dari bagian klaim dalam hal kerugiannya dijamin oleh kondisi polis, kendaraan tersebut diperbaiki atau dibawa ke bengkel yang ditunjuk oleh penanggung yaitu bengkel Authorized Honda. Apabila daerah tempat terjadinya klaim atau tempat tertanggung berada tidak terdapat bengkel Authorized Honda (yang ditunjuk oleh penanggung), maka Tertanggung dapat menunjuk bengkel yang menjadi tempat untuk perbaikan di sekitar daerah tersebut.

Untuk klaim dengan estimasi biaya perbaikan mencapai 75% dari harga pertanggungan atau lebih (Constructive total loss), maka ganti rugi akan dibayarkan sesuai dengan harga pasar kendaraan pada saat itu, setinggi-tingginya sebesar harga pertanggungan dari kendaraan yang rusak milik Tertanggung.

d. Laporan Survey Klaim

Laporan survey klaim dapat segera dibuat setelah menerima estimasi dari bengkel dan telah mendapat persetujuan dari Direksi. Laporan survey klaim dibuat ke dalam program klaim dengan menginput data:

- No. polis/endorsement : sesuai nomor polis yang tercantum
- Nama Tertanggung : sesuai polis yang tercantum
- Alamat Tertanggung : sesuai polis yang tercantum
- Jenis Pertanggungan : sesuai polis yang tercantum
- Jenis Kendaraan : sesuai polis yang tercantum
- No rangka/ no. mesin : sesuai polis yang tercantum
- No. polisi : sesuai polis yang tercantum
- Harga Pertanggungan : sesuai polis yang tercantum
- Harga TPL : sesuai polis yang tercantum
- Periode Pertanggungan : sesuai polis yang tercantum
- Tanggal, tempat kejadian : sesuai dengan tanggal dan tempat kejadian
- Tanggal survey : sesuai dengan tanggal waktu survey
- Kerusakan fisik dan kerugian yang diderita : diisi secara rinci kerusakan yang dialami
- Estimasi kerugian : sesuai dengan estimasi Bengkel
- Kerugian TPL (bila ada) : sesuai dengan tuntutan pihak ketiga sepanjang masih dibawah harga pertanggungan TJH
- Kerugian lain-lain : sesuai biaya lain-lain
- Bengkel Perbaikan : sesuai dengan nama Bengkel dimana kendaraan diperbaiki
- Dokumen klaim yang sudah diterima : diberi tanda silang (contoh terlampir)
- Uraian kejadian : sesuai dengan pernyataan dari Tertanggung perihal penyebab terjadinya klaim.

- Otorisasi : laporan survey ditandatangani oleh petugas survey dan diketahui oleh Koordinator Seksi klaim.

Apabila ternyata dalam Laporan Survey Klaim sudah terjadi 5 kali klaim, maka segera diajukan ke Direksi dengan daftar laporan survey klaim yang diparaf Koordinator Seksi Klaim dan staff klaim beserta dokumen klaim:

- Copy polis/endorsement
- Copy STNK, SIM
- Laporan Klaim yang ditandatangani Tertanggung
- Estimasi perbaikan dari bengkel
- Surat keterangan kepolisian
- Copy identitas pelapor
- Foto kerusakan

e. Laporan Kerugian Pasti

Laporan Kerugian Pasti segera dibuat setelah menerima kwitansi perbaikan dari bengkel. Laporan ini dibuat ke dalam program klaim dengan menginput data:

- Nomor LKP : sesuai nomor urutan
- No. polis/endorsement : sesuai nomor polis yang tercantum
- Nama Tertanggung : sesuai polis yang tercantum
- Alamat Tertanggung : sesuai polis yang tercantum
- Jenis Pertanggungan : sesuai polis yang tercantum
- Jenis Kendaraan : sesuai polis yang tercantum
- No rangka/no. mesin : sesuai polis yang tercantum
- No. polisi dan tahun pembuatan : sesuai polis yang tercantum
- Harga Pertanggungan : sesuai polis yang tercantum
- Periode Pertanggungan : sesuai polis yang tercantum
- Tanggal, tempat kejadian : sesuai dengan tanggal kejadian
- Tanggal survey : sesuai dengan tanggal waktu survey
- Kwitansi bengkel : sesuai dengan kwitansi bengkel
- Kerugian TPL (bila ada) : sesuai dengan tuntutan pihak ketiga sepanjang masih dibawa harga pertanggungan TJH
- Biaya lain-lain : sesuai dengan biaya lain-lain
- Bengkel Perbaikan : sesuai dengan nama bengkel dimana kendaraan diperbaiki
- Dokumen klaim yang sudah diterima : diberi tanda silang (contoh terlampir)
- Otorisasi : LKP diparaf oleh petugas survey

dan diketahui oleh Koordinator seksi Klaim

Laporan ini dilengkapi dengan Slip Pengeluaran Kas/ Bank (3 lembar). Apabila sudah ada 5 Laporan Kerugian Pasti Klaim, maka segera diajukan ke Direksi dengan daftar LKP klaim yang diparaf Koordinator Seksi Klaim, staff klaim dan Koordinator seksi Kendaran Bermotor beserta dokumen klaim:

- Copy polis/ endorsement
- Copy STNK, SIM
- Laporan Klaim yang ditandatangani Tertanggung
- Estimasi perbaikan dari bengkel
- Surat keterangan kepolisian
- Copy identitas pelapor/ KTP
- Laporan Survey
- Kwitansi Perbaikan
- Foto kerusakan

Laporan Kerugian Pasti setelah ditandatangani, dokumen diserahkan ke Seksi Reasuransi sepanjang ada keterlibatan Reasuradur atas klaim tersebut, dan apabila tidak ada keterlibatan Reasuradur maka dokumen klaim diserahkan ke Seksi Keuangan untuk segera diproses pembayarannya.

f. Klaim Total Loss

Prosedur Klaim total Loss:

1. Kendaraan hilang dicuri.

- Laporan survey seperti **point d.** ditambah dokumen sebagai berikut:
 - Surat Pemblokiran ke Kepala Bagian registrasi dan identifikasi Polda (1 asli dan 4 copy)
 - Surat Kadiserse Polda Metrojaya (1 asli dan 4 copy)
 - Surat pengantar ke Tertanggung untuk pengurusan kedua surat tersebut di atas.
- Laporan kerugian pasti seperti **point d.** ditambah dokumen sebagai berikut:

Setelah menerima dokumen dari Tertanggung perihal Surat Pemblokiran ke kepala Bagian Registrasi dan Identifikasi Polda (asli) dan Surat Kadiserse Polda Metrojaya (asli) maka selanjutnya :

- Mengecek harga pasar untuk jenis kendaraan tersebut minimal 3 sumber.
- Mengajukan ke Direksi harga pasar tersebut untuk disetujui
- Setelah disetujui harga pasar tersebut maka dibuat:
 - i. Berita Acara Pembayaran Klaim (1 asli, 4 copy)

- ii. Membuat surat pernyataan ke Tertanggung (1 asli, 4 copy)
 - iii. Kwitansi tanda terima (1 asli, 4 copy)
 - iv. Surat form persetujuan pembayaran (1 asli)
 - v. Slip Pengeluaran Kas/Bank (1 asli, 3 copy)
 - Setelah dokumen komplet diparaf Seksi klaim dan Koordinator dan segera diajukan ke Direksi bersama-sama dengan dokumen klaim yang lain sesuai dengan daftar klaim untuk ditandatangani
 - Dokumen diberikan ke Seksi Keuangan untuk segera diproses pembayarannya
2. Kendaraan dengan biaya perbaikan mencapai 75% dari TSI
- Laporan Survey seperti **point d.**
 - Laporan Kerugian Pasti seperti **point d.** ditambah dokumen sebagai berikut:

Setelah menerima kwitansi dari bengkel dapat diketahui biaya mencapai diatas 75% dari TSI maka klaim dinyatakan total loss dan selanjutnya:

- Membuat konsep surat ke Tertanggung perihal klaim dinyatakan total loss untuk disetujui Direksi
- Setelah surat disetujui Direksi, maka dicetak 1 asli dan 2 copy (1 asli dan 1 copy dikirim ke Tertanggung sedangkan 1 copy sebagai arsip klaim)
- Setelah mendapatkan persetujuan dari Tertanggung, maka dapat diproses lebih lanjut.
- Mengecek harga pasar untuk jenis kendaraan tersebut minimal 3 sumber.
- Mengajukan ke Direksi harga pasar kendaraan tersebut untuk disetujui.
- Setelah harga pasar tersebut disetujui maka dibuat:
 - i. Berita Acara Pembayaran Klaim (1 asli, 4 copy)
 - ii. Membuat Surat Pernyataan ke Tertanggung (1 asli, 4 copy)
 - iii. Kwitansi Tanda Terima (1 asli, 4 copy)
 - iv. Surat form persetujuan pembayaran (1 asli)
 - v. Slip Pengeluaran kas/bank (1 asli, 3 copy)
- Setelah dokumen komplet, diparaf Seksi Klaim dan Koordinator, dan segera diajukan ke Direksi bersama-sama dengan dokumen klaim yang lain sesuai dengan daftar klaim untuk ditandatangani.
- Dokumen diberikan ke Seksi Keuangan untuk segera diproses pembayarannya.

g. Tender Wreck

Apabila dalam kerugian klaim terdapat wreck yang masih ada nilai salvage, maka segera diadakan tender setelah disepakati besarnya ganti rugi oleh Tertanggung.

Langkah-langkah yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

- Menghubungi peserta tender minimal 3 peserta yang berminat terhadap wreck tersebut.
- Bersama-sama dengan peserta tender untuk melihat wreck di lokasi kerugian.
- Membuat dan mengirim form surat penawaran dalam keadaan masih kosong ke peserta tender.
- Peserta tender segera mengirim form surat penawaran tender yang telah ditandatangani dan diberi materai didalam amplop tertutup.
- Membuat dan mengirim surat ke peserta tender perihal waktu pelaksanaan tender di kantor pusat.
- Pelaksanaan tender dihadiri Direksi dan peserta tender dengan disaksikan Koordinator Seksi klaim dan staff klaim:
 - Setelah Direksi membuka acara tender, Direksi segera membuka amplop yang tertutup berisi penawaran di depan peserta tender
 - Koordinator seksi mencatat jalannya pelaksanaan tender
- Pemenang tender segera menyelesaikan administrasi di Seksi Keuangan perihal pembayaran hasil tender
- Membuat surat pengantar pengambilan hasil wreck yang ditujukan ke Tertanggung yang menyatakan bahwa pemegang surat tersebut adalah pemenang tender.
- Dokumen klaim (faktur, SKKB, STNK, kwitansi BBN, kunci kontak) yang ada hubungannya dengan wreck diberikan ke pemenang tender.

Hasil wreck akan diperhitungkan dalam final report apabila:

- Klaim total loss: hasil wreck akan mengurangi besarnya kerugian tanpa melibatkan penggantian kerugian ke Tertanggung
- Klaim partial-loss: hasil wreck akan mengurangi besarnya kerugian dengan melibatkan penggantian Tertanggung secara prorata