

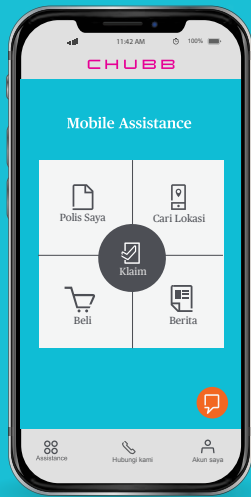


## Chubb Mobile Assistance

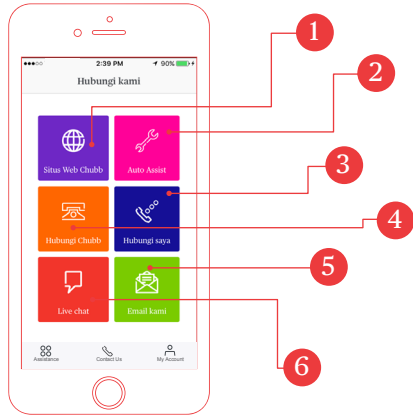
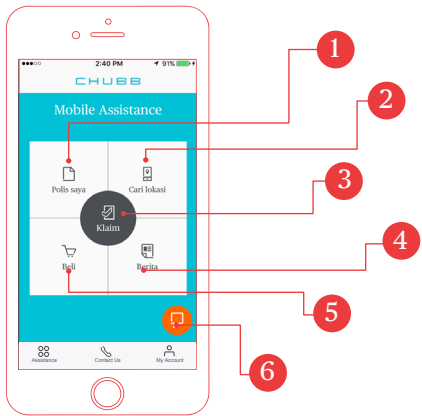
Cara praktis melihat informasi daftar bengkel rekanan dan membuat klaim

Informasi daftar bengkel rekanan juga dapat Anda lihat di [www.chubb.com/id](http://www.chubb.com/id).

Hubungi Layanan Nasabah Chubb di nomor *hotline* 1500 257 untuk informasi lebih lanjut.



### Menu Utama Chubb Mobile Assistance yang perlu Anda ketahui

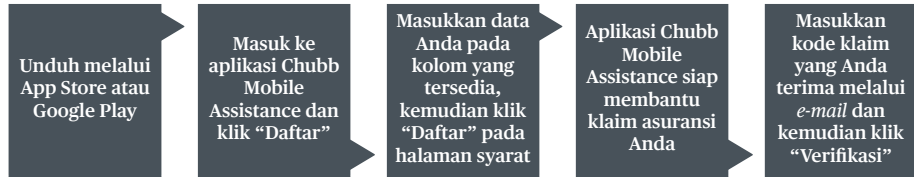


1. Menu untuk mendaftarkan polis.
2. Menu untuk membantu mencari lokasi kantor Chubb, bengkel dan rumah sakit rekanan terdekat.
3. Menu untuk mengajukan klaim baru dan memantau status pengajuan klaim.
4. Menu berisi informasi terbaru dari PT Chubb General Insurance Indonesia.
5. Layanan ini masih dalam proses pengembangan dan akan diperbaharui kedepannya.
6. Menu untuk melakukan *live chat* dengan Layanan Nasabah Chubb.

1. Masuk ke situs resmi Chubb.
2. Panggilan ke *Chubb Auto Assist*.
3. Layanan Nasabah Chubb akan menghubungi Anda.
4. Menghubungi Layanan Nasabah Chubb.
5. Meninggalkan pesan melalui *e-mail* ke Layanan Nasabah Chubb.
6. Menu *live chat* dengan Layanan Nasabah Chubb.

### Langkah-langkah pengoperasian Chubb Mobile Assistance

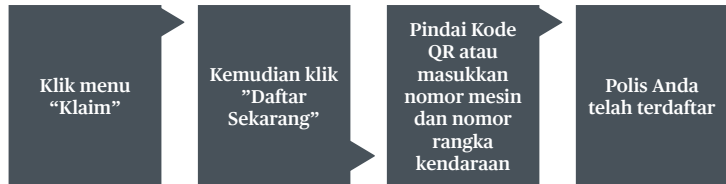
#### 1. Aktifkan Akun Anda



#### 2. Daftarkan Polis kendaraan

Ada 2 cara mendaftarkan polis pada Chubb Mobile Assistance, yaitu

- Pindai kode QR yang tertera pada ikhtisar polis Anda; atau
- Masukkan nomor mesin dan nomor rangka kendaraan Anda.



#### 3. Ajukan Klaim Anda



#### Catatan:

- Pastikan dokumen yang diunggah melalui kamera *smartphone* terlihat jelas.
- Dokumen klaim yang harus diunggah:
  - Kendaraan: foto kendaraan, SIM, kartu identitas pemegang polis, nomor plat kendaraan, dan laporan polisi.
- Anda dapat memantau status pengajuan klaim yang telah dilakukan.

## Panduan Klaim

### Tentang Chubb di Indonesia

Chubb memiliki tiga perusahaan asuransi di Indonesia: asuransi umum, asuransi jiwa dan asuransi umum syariah. Perusahaan asuransi umumnya (PT Chubb General Insurance Indonesia) menyediakan berbagai solusi asuransi umum yang komprehensif untuk perusahaan besar, usaha kecil dan menengah, serta individu. Dengan jaringan di 28 lokasi, perusahaan ini menawarkan produk dan layanannya melalui berbagai saluran distribusi, termasuk bank, perusahaan pembiayaan, pialang asuransi dan agen.

### Hubungi Kami

PT Chubb General Insurance Indonesia  
Jl. Mangga Dua Raya,  
Komplek Grand Boutique  
Centre Blok E No. 2-4  
Jakarta 14430, Indonesia  
T: +62-21 6230 9433  
F: +62-21 612 6641/42/43/45  
E: [contact.id@chubb.com](mailto:contact.id@chubb.com)  
[www.chubb.com/id](http://www.chubb.com/id)  
Hotline 24 jam 1500 257

CHUBB®

Hotline: 1500 257

Asuransi Kendaraan Bermotor

Chubb. Insured.™

© 2018 Chubb. Perlindungan ditanggung oleh satu atau lebih anak perusahaan. Tidak semua perlindungan tersedia di seluruh yurisdiksi. Chubb® dan logo terkait lainnya, serta Chubb. Insured.™ merupakan merek dagang milik Chubb.

PT Chubb General Insurance Indonesia terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.  
03/18



Pilihan Metode Pengajuan Klaim

Layanan Hotline 1500 257

Merupakan layanan nasabah 24 jam melalui telepon untuk pelaporan klaim secara lisan. Informasi dan layanan yang bisa Anda dapatkan:

- 1. Informasi langkah yang harus dilakukan saat terjadi kecelakaan/ pengajuan klaim.
- 2. Informasi langkah yang harus dilakukan jika melibatkan pihak ketiga.
- 3. Bantuan mobil derek bila kendaraan tidak dapat berjalan.
- 4. Keluhan ketidakpuasan atas hasil kerja bengkel rekanan.

Aplikasi Chubb Mobile Assistance

Chubb Mobile Assistance adalah aplikasi *smartphone* untuk mempermudah Anda melakukan klaim secara *online* di mana pun dan kapan pun. Aplikasi ini dapat diunduh secara gratis melalui App Store atau Google Play. Informasi dan layanan yang bisa Anda dapatkan:

- 1. Melakukan pelaporan awal klaim.
- 2. Informasi polis.
- 3. Informasi dan status klaim.
- 4. Bantuan darurat *Chubb Auto Assist*.
- 5. Daftar kantor cabang, bengkel kendaraan (termasuk Titik Layanan Klaim kami) dan rumah sakit rekanan terdekat.
- 6. Layanan nasabah interaktif 24 jam (telepon, pesan tertulis/*live chat*, surat elektronik/*e-mail*).

Metode Pengajuan Klaim Lainnya

- 1. *E-mail*: contact.id@chubb.com.
- 2. Kantor Layanan Klaim: Jl. Mangga Dua Raya, Komp. Ruko Grand Boutique Centre Blok E No.2-4 Jakarta 14430, Indonesia.
- 3. Jaringan Kantor Chubb yang terdekat di Kota Anda.
- 4. Jaringan bengkel rekanan yang telah ditunjuk Chubb sebagai lokasi *Chubb Preferred Repairer* (CPR).



Cara Mengajukan Klaim

- 1. Usahakan membuat dokumentasi awal dengan menyimpan bukti atau mengambil foto kerusakan sesaat setelah kejadian.
- 2. Melaporkan setiap kejadian selambat-lambatnya 5x24 jam setelah terjadinya kerugian. Pelaporan dapat dilakukan secara lisan, baik melalui telepon atau dengan mendatangi kantor PT Chubb General Insurance Indonesia, atau secara *online* dengan menggunakan aplikasi Chubb Mobile Assistance, atau disampaikan secara tertulis. Mohon mengacu pada bagian Pilihan Metode Pengajuan Klaim di lembar panduan ini untuk rincian metode pengajuan klaim yang dapat Anda tempuh.
- 3. Setelah pelaporan secara lisan, segera tindak lanjuti dengan pengajuan secara tertulis termasuk jika ada tuntutan dari pihak ketiga.
- 4. Mengisi formulir klaim asuransi kendaraan bermotor, melengkapi dokumen-dokumen pendukung dan kronologis kejadian.
- 5. Petugas survei Chubb akan menghubungi Anda untuk menentukan waktu dan lokasi survei.
- 6. Anda tidak dibenarkan untuk memperbaiki atau mengganti kerusakan baik pada kendaraan Anda maupun kendaraan milik pihak ketiga, sebelum ada keputusan tertulis dari Chubb.
- 7. Bilamana yang mengajukan klaim bukan Tertanggung atau nama yang tercantum dalam polis, maka untuk pengajuan klaim wajib melampirkan Surat Kuasa yang telah ditandatangani oleh Tertanggung.

- 8. Memberikan informasi yang sebenar benarnya atas kerugian yang terjadi.
- 9. Jika kendaraan dicuri atau hilang maka wajib melaporkan terlebih dahulu kepada Polsek setempat.

Dokumen Pendukung Klaim

Klaim Kerusakan Sebagian (Partial Loss)\*

- 1. Formulir Klaim yang telah diisi dengan lengkap.
- 2. Fotokopi Polis Asuransi Kendaran Bermotor.
- 3. Fotokopi SIM Pengemudi dan KTP Tertanggung, sesuai nama yang tercantum dalam STNK.
- 4. Fotokopi STNK Kendaraan tersebut.
- 5. Surat Keterangan dari kepolisian setempat bilamana kerugian yang dialami merupakan akibat perbuatan jahat orang lain.
- 6. Bilamana kejadian kerugian mengakibatkan kerugian terhadap pihak ketiga maka harus melengkapi:
  - Surat Pernyataan tuntutan ganti rugi dari pihak ketiga.
  - Surat Pernyataan tidak ada asuransi.
  - Surat Laporan polisi setempat.
  - Fotokopi SIM dan STNK Pihak Ketiga.
  - Foto kerusakan kendaraan Pihak Ketiga.
  - Dokumen lain yang relevan dengan Pihak Ketiga.

Klaim Kehilangan/Kerusakan Total (Total Loss)\*

- 1. Polis Asuransi Kendaraan Bermotor Asli.
- 2. Dokumen asli BPKB, STNK, dan Faktur.
- 3. Kunci kontak asli & cadangan.
- 4. Fotokopi KTP Tertanggung, sesuai nama yang tercantum dalam STNK.
- 5. Fotokopi SIM Pengemudi.
- 6. Kuitansi kosong rangkap 2 (dua) ditambah 1 (satu) rangkap bermaterai.
- 7. Laporan Polisi asli.
- 8. Dokumen yang diperlukan sesuai ketentuan yang berlaku untuk kendaraan bermotor diplomatik atau badan internasional.
- 9. Buku Kir asli untuk jenis kendaraan yang wajib Kir.
- 10. Surat Keterangan Polda (Kaditserse/ Diskrimum).
- 11. Surat Tanda Pemblokiran STNK dari Kantor Samsat setempat.
- 12. Surat Subrogasi/penyerahan hak milik.

Kerugian Lebih dari 75% Harga Sebenarnya (Constructive Total Loss)

- 1. Polis Asuransi Kendaraan Bermotor Asli.
- 2. Dokumen seperti dalam Klaim Kehilangan/Kerusakan Total diatas, namun dikecualikan untuk dokumen pada angka 10 dan 11.
- 3. Surat hasil estimasi nilai kerugian dari bengkel.

Laporan Polisi Diperlukan untuk Klaim Sebagai Berikut:

- 1. Klaim kehilangan karena pencurian, baik kendaraan maupun aksesoris standar/nonstandar.
- 2. Apabila melibatkan pihak ketiga.
- 3. Kerugian/kerusakan akibat perbuatan jahat orang lain (*Malicious Damage*).
- 4. Apabila kendaraan mengalami kerusakan total akibat suatu kecelakaan.

*\*Jaminan pertanggungan berlaku sesuai Polis Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia yang Anda miliki*

Jika Kendaraan Mengalami Tabrakan atau Kecelakaan

- 1. Chubb akan meneliti kerusakan yang terjadi pada kendaraan Anda.
- 2. Memotret kerusakan pada mobil Anda.
- 3. Memberi formulir klaim untuk diisi serta membantu memberikan penjelasan secara detil atas hal-hal yang kurang dipahami.
- 4. Membantu pengadaan mobil derek jika diperlukan (mengacu pada syarat dan ketentuan yang berlaku dalam polis).

Jika Kendaraan Anda Kecurian atau Hilang

- 1. Chubb akan meminta dokumen secara lisan dan tertulis.
- 2. Melakukan survei ke tempat atau lokasi kejadian perkara (jika diperlukan).
- 3. Melakukan wawancara dengan Anda dan pihak-pihak terkait (jika diperlukan).

Penting Diperhatikan

Ketika Melaporkan Klaim:

- 1. Hari dan tanggal kejadian.
- 2. Kronologis terjadinya kecelakaan/ kecurian/kehilangan.
- 3. Objek yang mengalami kerugian.

Ketika Terjadinya Kecelakaan:

- 1. Diharapkan untuk menyimpan bukti-bukti secara lengkap dan semaksimal mungkin menjaga objek dalam keadaan seperti pada saat kecelakaan.
- 2. Harap melaporkan kerugian akibat tindakan kriminal kepada pihak yang berwajib terdekat.



Pelayanan Klaim Cepat (Express Claim Service)

- 1. Berlaku bagi kendaraan yang mengalami kerusakan akibat kecelakaan yang dijamin berdasarkan polis asuransi kendaraan bermotor dan dibawa langsung ke kantor Chubb atau *Chubb Preferred Repairer* (CPR) untuk diperiksa oleh petugas klaim.
- 2. Hanya untuk perbaikan kerusakan maksimal 5 panel dengan estimasi nilai klaim dibawah 3 juta rupiah (tidak termasuk penggantian suku cadang).
- 3. Tertanggung harus melengkapi dokumen:
  - Fotokopi Surat Izin Mengemudi (SIM) milik pengemudi saat terjadi kecelakaan.
  - Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) sesuai nama yang tercantum pada polis.
  - Fotokopi STNK.
  - Surat Kepolisian untuk tindakan kriminal atau yang melibatkan pihak ketiga (TJH).
- 4. Surat Perintah Kerja akan diterbitkan dan diberikan langsung dalam waktu kurang dari 60 menit sejak kendaraan dibawa ke kantor Chubb.
- 5. Perbaikan dilakukan di bengkel rekanan Chubb.