

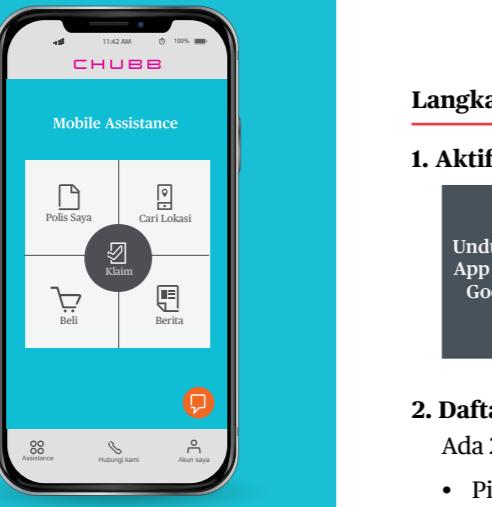


Chubb Mobile Assistance

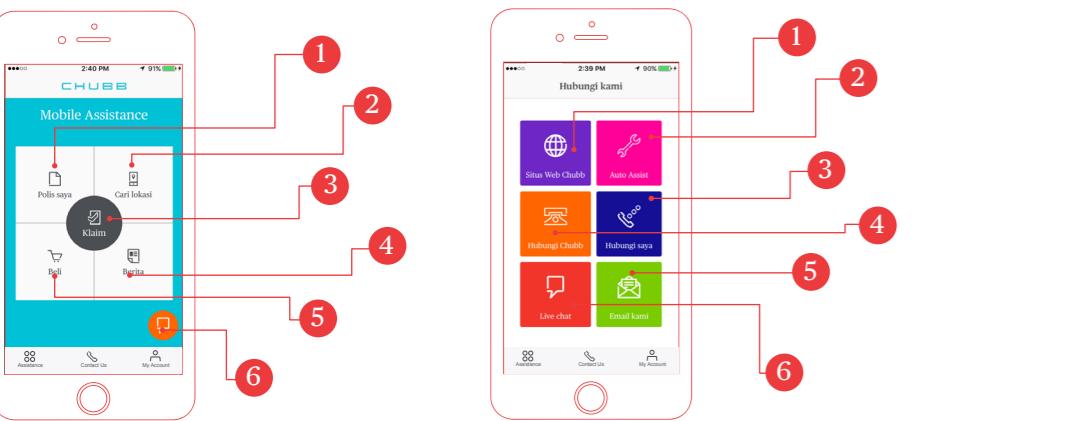
Cara praktis melihat informasi daftar bengkel rekanan dan membuat klaim

Informasi daftar bengkel rekanan juga dapat Anda lihat di www.chubb.com/id.

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



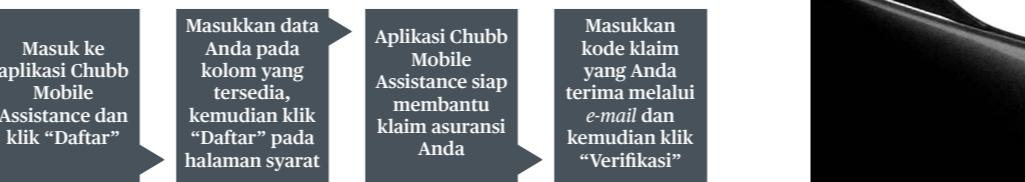
Menu Utama Chubb Mobile Assistance yang perlu Anda ketahui



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 diperbarui kedepannya.
6. Menu *live chat* dengan Layanan Nasabah Chubb.

Langkah-langkah pengoperasian Chubb Mobile Assistance

1. Aktifkan Akun Anda



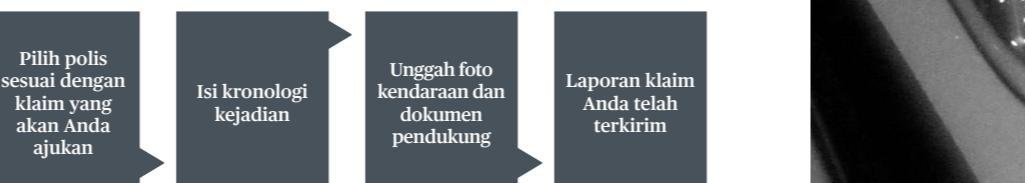
2. Daftarkan Polis kendaraan

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.

Chubb. Insured.SM

© 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.SM merupakan merek dagang milik Chubb.
PT Chubb General Insurance Indonesia terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
03/18

Panduan Klaim



Hotline: 1500 257

Asuransi Kendaraan Bermotor

Pilihan Metode Pengajuan Klaim

Layanan Hotline 1500 257

Merupakan layanan nasabah 24 jam melalui telepon untuk laporan 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 Kendaraan 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.
7. Anda tidak dibenarkan untuk memperbaiki atau mengganti kerusakan baik pada kendaraan Anda maupun kendaraan milik pihak ketiga, sebelum ada keputusan tertulis dari Chubb.
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. Surat Laporan polisi setempat.

3. Fotokopi SIM dan STNK Pihak Ketiga.

4. Foto kerusakan kendaraan Pihak Ketiga.

5. Dokumen lain yang relevan dengan Pihak Ketiga.

Klaim Kehilangan/Kerusakan Total (*Total Loss*)*

Laporan Polis Diperlukan untuk Klaim Sebagai Berikut:

1. Klaim kehilangan karena pencurian, baik kendaraan maupun aksesoris standar/nonstandar.
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.

Jika Kendaraan Mengalami Tabrakan atau Kecelakaan

1. Chubb akan meneliti kerugian 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).

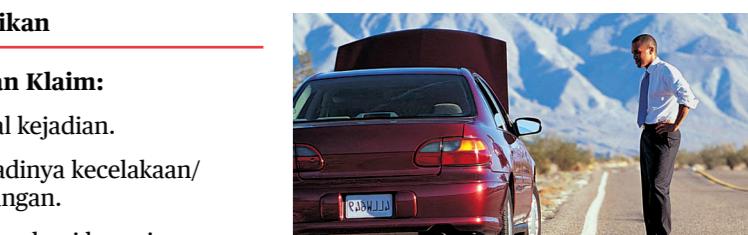
Penting Diperhatikan

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 wajib terdekat.
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 (TJK).
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.



Pelayanan Klaim Cepat (Express Claim Service)

