

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Gambaran Umum Perusahaan PT Asuransi Chubb Syariah Indonesia**

###### **a. Sejarah Singkat PT Asuransi Chubb Syariah Indonesia**

PT. Asuransi CHUBB Syariah Indonesia (chubb Syariah) ialah cabang perusahaan dari PT Chubb General Insurance Indonesia. Chubb Syariah dberdiri pada tanggal 20 Januari 2010 dan memperoleh izin usaha berbasis Syariah di dalam perasuransi umum pada tanggal 3 Agustus 2010 dari Kementerian Keuangan Republik Indonesia. mempunyai nomor: KEP-397/KM.10/2010 dan mulai bejalan menjadi perusahaan Asuransi Umum Syariah yang berfungsi dengan banyak(*Full Fledged Company*). Pada saat tanggal 19 Januari 2017, PT Jaya Proteksi Takaful menyudahi pengubahan nama jadi PT Asuransi Chubb Syariah Indonesia selepas cara masukan dari Chubb Corporation. Karna adanya perubahan nama ini, Chubb Syariah memperoleh tambahan izin dari Otoritas Jasa Keuangan untuk suatu Izin Usaha di Bidang Asuransi Umum atas Prinsip Syariah dengan nomor: KEP-3/NB.22/2017, ketika tanggal 22 Februari 2017.

Dalam pemasaran, Chubb Syariah bekolaborasi kepada lembaga keuangan yang ditangani perusahaan perbankan syariah, Perusahaan Pembiayaan keuangan Syariah (*Leasing Companies*), juga kegiatan penyaluran lainnya, berupa Perusahaan Pialang Asuransi, dan juga saluran

distribusi lainnya seperti Perusahaan Pialang Asuransi, teman Distribusi Independen, serta juga memakai penjualan secara langsung.

PT. Asuransi Chubb Syariah beroperasi di 54 negara, Chubb adalah perusahaan yang menyediakan asuransi kekayaan bisnis dan pribadi, kecelakaan, celakaan dan kesehatan tambahan, reasuransi dan asuransi jiwa untuk beragam klien. *underwriting*. Perusahaan menilai, mempertimbangkan dan mengendalikan risiko secara disiplin dan menyeluruh. Perusahaan melayani dan membayar biaya yang jujur. Perusahaan ini juga diketahui sebagai rangkaian produk dan pelayanannya yang begitu leluasa, kemampuan distribusi yang luas, dan punya kekuatan finansial yang memikat, dan kantor lokal di seluruh permukaan dunia. Perusahaan pusatnya yaitu chubb limited, terdaftar di Bursa Efek New York (NYSE:CB) dan menjadikan komponen indeks S&P 500. Chubb memiliki kantor eksekusi di Zurich, New York, London, dan tempat-tempat lain dan sebagainya, juga memperkerjakan 31.000 pekerja di Indonesia. Berdirinya pada tahun 2010, perusahaan asuransi umum syariah chubb di Indonesia (PT. Asuransi Syariah Chubb Indonesia) mengadakan berbagai cara dan pelayanan asuransi yang menyeluruh atas dasar etika syariah.

Rangkaian produk meliputi asuransi kendaraan bermotor, asuransi kekayaan, asuransi pengangkutan, asuransi perjalanan, asuransi mekanik dan serta asuransi lainnya. Berkat adanya hubungan delapan tempat, produk dan layanan perusahaan disalurkan melalui keberbagai saluran, termasuk

bank, perusahaan keuangan, pialang asuransi, agen, dan penjualan langsung.

Dalam pemasaran produk, Chubb Syariah bekerja samahalnya dengan lembaga keuangan semacam perusahaan perbankan syariah dan perusahaan pembiayaan syariah. (*Leasing Companies*), juga terusan penjualan lainnya seperti agen asuransi, agen dan penjualan secara langsung. Memaksimalkan energi dan komitmen Chubb Syariah untuk tetap meningkatkan kualitas kinerja. Chubb Syariah semoga jadi pemain utama yang melalui jasa dan juga pelayanan asuransi syariah yang bermakna serta membahagiakan pelanggan.

#### b. Profil PT. Asurarnsi CHUBB Syariah Indonesia

Nama Instansi : PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia  
Alamat : JL. Pangeran Hidayatullah No. 31, Benua Anyar,  
Kec.Banjarmasin Timur. Kota Banjarmasin,  
Kalimantan Selatan 70239.  
Telpon : +62-21 2949 8555  
Website : [www.chubbsyariah.co.id](http://www.chubbsyariah.co.id)

#### c. Visi dan Misi

##### 1) Visi

“Menjadi Perusahaan Asuransi Syariah yang Terpercaya,  
Profesional dan Disegani”

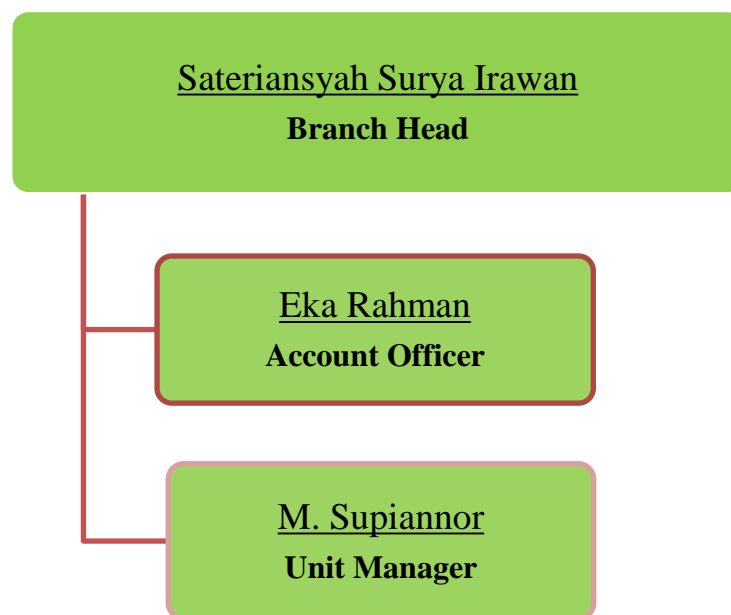
##### 2) Misi

- a) Mampu memberikan layanan dan mencari jalan keluar keuangan Syariah yang terbaik.
- b) Memberikan bagi hasil yang menguntungkan untuk pemegang saham

d. Struktur organisasi

Berikut adapun struktur sebuah organisasi di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia, sebagai berikut:

**Gambar 4. 1 Merupakan Struktur Organisasi PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin**



Sumber: PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin

## 2. Data Hasil Wawancara

Pada hasil riset penelitian yang telah dilakukan dari peneliti dengan memakai cara wawancara atau berkomunikasi langsung, peneliti mendapatkan data-data yang berhubungan dengan peranan agen dalam melayani klaim nasabah produk Asuransi Syariah Kendaraan Bermotor (Korporasi) di PT. Asuransi Chubb

Syariah Indonesia, yaitu Direktur, Manager, dan Agen.

Identitas Informan:

No	Nama	umur	Jabatan	Masa Jabatan
1	Sateriansyah Surya Irawan	44	Branch Head	7 tahun
2	Eka Rahman	40	Account Officer	10 tahun
3	Nadiroh	52	Agen	6 tahun
4	Erni N A	45	Agen	5 tahun

**a.) Peranan agen dalam melayani klaim nasabah produk Asuransi Syariah Kendaraan Bermotor (Korporasi) di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia**

Peranan agen atau daya kerja pemasaran asuransi ialah disaat peserta asuransi akan membeli sebuah polis asuransi disitu tugas agen adalah mengartikan secara teliti produk tersebut kepada nasabah, keuntungan apa nanti yang akan didapatkan, pemrosesan klaim, dan mengenai apa saja yang mungkin akan menjadikan klaim bisa tidak keluar atau dicairkan, memperjelaskan fungsi dari polis, hal apa saja yang menjadi terkait dilakukannya klaim, agen mempunyai tugas untuk mendukung perlengkapan syarat-syarat yang menjadi proses klaim seperti memberikan arahan dalam pengisian formulir, menolong penyiapan surat-surat yang menjadi persyaratan perlengkapan klaim yang diperlukan.

Agen merupakan permata dari sebuah perusahaan, dimanapun perusahaan berada serta bergerak apalagi perusahaan asuransi. Agen menjadi tulang punggung sebuah perusahaan asuransi ialah pemasaran tanpa agen perusahaan mungkin tidak akan berjalan sesuai target. Agen tersebut mencari nasabah dan

merawat nasabah dalam artian apa saja yang diperlukan oleh nasabah agen harus sigap menanggapi. Jika agen bekerja dengan baik dan juga memaksimalkan keuntungan maksimum perusahaan.

Ketika agen sedang berjuang atau kurang produktif, produktivitas bisnis menurun karena di perusahaan asuransi, salah satu aset yang dijual adalah kepercayaan, tanpa kepercayaan para nasabah tidak akan mau berbisnis di perusahaan. (Sateriansyah Surya Irawan, 2023)

Menjadi seorang agen apabila peserta mempertanyakan hal mengenai produk yang ada diasuransi, maka kami para agen wajib memperjelaskan lagi tujuan dari pada produk yang nasabah ambil, pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh nasabah merupakan tanggung jawab kami sebagai para-para agen dalam melayani pelanggan apalagi pada saat nasabah ingin mengajukan klaim karna yang terpenting pada saat membeli asuransi adalah bagaimana cara pengajuan klaim seperti apa dan apa saja syarat-syarat klaim dan apakah ada penyebab terjadinya penolakan klaim. Dengan itu kami sebagai agen sangat merawat betul yang namanya nasabah karna itu bagian terpenting. (Eka Rahman, 2023).

Ketika nasabah mempunyai permasalahan tentang klaim agen perlu dengan sigap menanggapi permasalahan nasabah dengan cara dipandu dengan jelas dengan untuk mengertikan seorang nasabah atau memberikan perhatian lebih untuk kepuasan nasabah. Ketika nasabah mendapati permasalahan klaim, agen membimbing nasabah hingga permasalahan tersebut beres atau selesai, nasabah mungkin akan mengeluarkan pertanyaan-pertanyaan atau keluhan-keluhan yang terjadi sehingga agen perlu memberikan jawaban secara detail dan sampai

nasabah tersebut mengerti itu memang menjadi kewajiban setiap agen (Nadiroh,2023).

Sebelum pengajuan klaim diserahkan ke kantor pusat, sebagai marketing melakukan pemeriksaan dokumen terlebih dahulu agar sesuai dengan syarat-syarat klaim, akan tetapi biasanya nasabah memiliki kesulitan saat mengajukan klaim, maka kita sebagai agen akan membantu perlengkapan proses klaim nasabah, menjelaskan prosedur apa saja yang terkait pengajuan klaim, proses klaim, syarat-syarat klaim, apa saja yang menjadi klaim tersebut tertunda itu mungkin akan terjadi saat nasabah mengajukan klaim tertundanya klaim biasanya hanya masalah dokumen lebih lanjut yang diperlukan oleh pusat, meskipun sudah dijelaskan dari awal pembelian mekanisme dalam klaim namun para nasabah tetap saja masih ada kesulitan, dengan ini agen sangat berperan penting dalam proses pelayanan klaim agar tidak ada penolakan dalam klaim. (Erni N A,2023).

Klaim merupakan penyampaian suatu hak yang berupa pertanggung jawaban yang dijalankan oleh pemegang polis terhadap pengampu atas kerugian yang terjadi atas dasar suatu kesepakatan atau yang sudah dibuat di awal. (Abdullah Amrin, 2019 hlm 197). Menurut Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No-21 tentang pedoman umum tentang asuransi syariah klaim ialah hak nasabah asuransi yang wajib diserahkan oleh perusahaan asuransi sesuai atas persetujuan akad.

#### **b.)Produk asuransi Syariah kendaraan bermotor (Korporasi)**

Produk asuransi syariah kendaraan bermotor (Korporasi) melindungi kerusakan berupa ban yang pecah, terlindas ranjau paku, jalan

yang rusak, perampokan yang terjadi, dan masih ada banyak lagi. Asuransi kendaraan bermotor korporasi ialah memberikan pertahann utama dalam menghadapi berbagai mcam resiko perjalanan. Sebagai bentuk aset perusahaan yang mempunyai rnilai tinggi dan diperuntukan dalam suatu kegiatan yang berhubungan dengan sehari-hari, kendaraan bermotor ini rentan terhadap resiko yang dapat terjadi secara mendadak ditengah jalan. CHUBB Syariah mengetahui keperluan perlindungan tersebut dengan produk yang telah dirancang untuk memberikan manfaat perlindungan global terhadap kecelakaan.

Program asuransi syariah yang disediakan untuk menjaga obyek kendaraan bermotor dari adanya kerusakan-kerusakan atau kehilangan kendaraan bermotor dan atau sebuah tanggung jawab hukum peserta asuransi terhadap pihak ketiga yang sesuai dengan ketentuan polis asuransi syariah kendaraan bermotor

Dokumen yang diperlukan saat mengajukan klaim asransi kendaraan bermotor (Korporasi) agar nasabah tau prosedur apa saja yang diperlukan oleh nasabah agar tidak ada kendala bagi agenberikut dokuemennya:

1. Usahakan membuat dokumentasi awal memoto kerusakan setelah kejadian.
2. Melaporkan kejadian paling lambat 5x24 jam sehabis kejadian, pelaropan bisa menggunakan email ke klaim sateriansyah.irawan@chubb.com atau melalui website kami yaitu [www.chubbsyariah.co.id](http://www.chubbsyariah.co.id)
  - a. Atau langsung mendatangi kekantor pusat bertempat di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin, JL. Pangeran Hidayatullah No. 31, Benua Anyar, Kec.Banjarmasin Timur. Kota



Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70239.

- b. Jejaring bengkel rekanan yang sudah kami pilih menjadi tempat pelayanan claim (CSP) yang tersebar luaskan diberbagai daerah.
3. Sehabis pelaporan tadi, secepatnya ditindak lanjuti melalui pengajuan dengan tertulis tercatat jika ada tuntutan dari pihak ketiga
4. Formulir klaim asuransi kendaraan bermotor harus diisi, dan melengkapi dokumen pembantu serta kronologis kejadian
5. Nantinya petugas chubb akan ada menghubungi untuk mengganti kerusakan baik apa yang terjadi pada kendaraan anda.
6. Bila sedang pengajuan klaim akan tetapi bukan peserta langsung, maka surat kekuasaan yang ditanda-tangani oleh peserta harus dipersiapkan diserahkan.
7. Memberi pemberitahuan yang sebenarnya atas adanya kerugian yang terjadi
8. Apabila kendaraan dicuri atau hilang untuk itu diwajibkan laporkan kepolsek setempat

Adapun berkas yang dikirim untuk proses SPK, berupa formulir yang harus diisi dengan benar dan semestinya, lengkap juga jelas serta rinci. Klaim akan dapat diproses apabila semua dokumen telah dilengkapi, semua dokumen pendukung asli harap dilampirkan dengan benar serta kejujuran, yaitu:

- a. Form Klaim Kendaraan bermotor
- b. Foto Kerusakan

c. Estimasi Bengkel

d. STNK, SIM, Dan KTP

Jika klaim mengalami kerusakan sebagian (Partial Loss) maka dokumen yang diperlukan adalah:

1. Isi dari formulir klaim yang datanya sudah diisi lengkap
2. Jangan lupa foto copy polis kendaraan yang diasuransikan
3. Foto copy SIM dan KTP yang menjadi bertanggung, sesuai dengan nama yang memiliki asuransi tersebut.
4. Foto copy juga STNK
5. Surat dari kepolisian apabila itu terjadi akibat perbuatan dari orang lain
6. Apabila ada kerugian dari pihak ketiga maka harus melengkapi
  - a. Surat pernyataan permintaan tuntutan ganti rugi dari pihak ke tiga.
  - b. Surat pemberitahuan tidak ada asuransi.
  - c. Surat dari laporan polisi setempat.
  - d. Foto copy SIM, STNK dari pihak ketiga.
  - e. Foto kerusakan pada kendaraan dari pihak ketiga.
  - f. Serta berkas pendukung lainnya yang sesuai atas pihak ketiga.

Berikut ini berkas dokumen penting yang diperlukan dan pendukung klaim akibat kehilangan atau kerusakan menyeluruh (Total Loss) yaitu:

1. Polis yang harus yang asli.
2. Dokumen seperti BPKB, STNK dan Faktur
3. Bawa kunci yang merupakan kunci asli dari persediaan kendaraan yang

hilang.

4. Foto copy KTP pihak tertanggung, yang sesuai nama yang tertera di STNK itu.
5. Foto copy SIM pengendara
6. Kuwitansi dibikin rangkap dua dan ditambah rangkap 1 yang pakai materai asli.
7. Laporan polis asli
8. Dokumen sesuai dengan ketentuan yang diperlukan untuk kendaraan bermotor.
9. Buku kir yang asli untuk kendaraan bermotor yang mempunyai buku kir.
10. Adakan berita acara pemeriksaan (BAP)
11. Surat dari keterangan dari polsa setempat.
12. Surat pemblokiran pada STNK dari samsat.
13. Dokumen subrogasi/pemberian hak berupa milik.

**c.) Kendala agen dalam melayani klaim nasabah produk Asuransi Syariah Kendaraan Bermotor (Korporasi) di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia**

- a. Tidak menyerahkan perlengkapan dokumen yang diperlukan

Pada saat pengajuan klaim atas kerusakan, menjadi suatu bukti terpenting adalah kepemilikan dan asuransi kendaraan bermotor. Penggugat akan diminta untuk memberikan beberapa dokumen, yang dapat bervariasi sesuai dengan jenis dan jumlah kerusakan, terkait pada macam kerugian berapa banyak kecelakaan atau kehancuran yang dialami.

- b. Polis asuransi tidak sedang aktif

Polis asuransi tersebut mengurus hak serta kewajiban peserta asuransi kendaraan bermotor. Jika terjadi ketidakaktifan atau yang disebut kadaluwarsa asuransi, penanggung dapat menolak santunan asuransi kendaraan bermotor yang dikirimkan. Kebanyakannya, situasi ini disebabkan oleh keterlambatan pembayaran atau jumlah pembayaran yang sudah habis masa kadaluwarsanya.

c. Adanya pelanggaran lalu lintas

Peraturan yang ditetapkan lalu lintas wajib dipatuhi untuk semua pengendara kendaraan bermotor apabila dapat dibuktikan bahwa pemilik kendaraan bermotor yang dipertanggungjawabkan telah melakukan perbuatan yang bertentangan dengan peraturan lalu lintas, seperti kecerobohan, tidak memiliki SIM, atau SIM yang kadaluwarsa atau mungkin kehabisan masa berlakunya dll.

d. Kerusakan yang disengaja atau dimanipulasi

Kerusakan yang terjadi akibat kesengajaan atau tindakan manipulasi, seperti melakukan benturan atau memecahkan dengan cara memakai kekerasan fisik seperti menghantam kendaraan bermotor, namun pada saat nasabah dimintai keterangan tidak dapat menjelaskan ketika ditanya dan nasabah tidak mempersiapkan dan memberikan bukti secara lengkap dan jujur.

e. Melewati batas pengajuan klaim

Kesalahan ini sering terjadi karena mereka tidak segera melaporkan kerusakan tersebut kepada perusahaan asuransi, melaporkan

kejadian tersebut paling lambat 5x24 jam setelah kerusakan terjadi. Pelaporan bisa lewat online [www.chubbsyariah.co.id](http://www.chubbsyariah.co.id) maupun offline dengan mendatangi kantor langsung dikantor terdekat.

f. Bukan dibengkel rekan

Dalam mengajukan klaim kita harus memilih bengkel yang telah berkerja sama dengan perusahaan asuransi yang kita ambil, jika tidak ada kerja sama klaim akan dtolak

## **B. Analisi Data**

### **1. Peranan agen dalam melayani klaim nasabah produk Asuransi Syariah Kendaraan Bermotor (Korporasi) di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia.**

Peran agen asuransi begitu dipentingkan untuk penyelenggaraan atau pemasaran asuransi dikarenakan seorang agen yakni kelancaran sebuah perusahaan dan bertanggung jawab atas kelancaran pengenalan produk asuransi perusahaan di dalam perusahaan. Dari bukti observasi yang dilangsungkan oleh penulis yang diperoleh dari lapangan bahwasanya agen di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia separuh besar dijalankan suatu peranan agen dengan hasil yang baik ketika saat memilih nasabah serta menjual produk yang terdapat diperusahaan apalagi ketika memberikan pelayanan klaim pada produk asuransi syariah kendaraan bermotor.

Peranan agen menjadi seorang penjual asuransi ialah pada saat peserta akan membeli polis asuransi tersebut maka yang harus dilakukan

seorang agen yaitu untuk menerangkan terkait informasi produk, paedah apa yang akan diterima nanti, tata cara klaim, hal apa yang mungkin menjadikan proses klaim tidak dapat diproses, serta menjelaskan kegunaan polis, hal apa saja yang harus dijalankan ketika sedang pengajuan klaim, membuat dokumentasi, dan membagikan data dari bengkel yang sudah berkerja sama dengan PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia. Gunanya agar nanti para pihak nasabah tidak merasa kebingungan apabila terjadi suatu kerugian. Untuk nasabah yang sedang mendapati kesusahan terhadap hal pengajuan klaim maka tugas agen untuk memberitahukan perlengkapan persyaratan seperti halnya menyampaikan informasi atau arahan dalam pengisian sebuah dokumen formulir klaim, mendukung persiapan dokumen untuk menjadi syarat klaim, menjelaskan dokumen apa yang tertinggal.

Agen memang ditugaskan harus membantu para nasabah untuk pelayanan klaim untuk produk yang mereka perjual belikan, tidak hanya diproduk kendaraan bermotor saja namun disemua perusahaan asuransi.

Ada semangat gotong royong dalam asuransi syariah. Asuransi memainkan peran kepemimpinan yang sangat penting. Prinsip keadilan harus diikuti ketika menyelesaikan klaim. Penanggung syariah harus menyadari bahwa dalam menyesuaikan klaim, tidak hanya pertimbangan komersial yang diperhitungkan, yang berulang-kali menghinakan prinsip keadilan, akan tetapi klaim itu sendiri. Praktisi asuransi syariah harus dianggap menjadi sedekah yang nanti diterangkan dengan dihadapan Allah

SWT.

Klaim diproses secara efisien oleh manajemen karena Tabbaru adalah bagian dari tugas yang harus dilakukan oleh manajer asuransi syariah sesuai dengan perintah Allah.

Dalam proses ganti rugi, nasabah harus mengikuti prosedur ganti rugi dan tidak melanggar aturan perusahaan untuk memastikan semua klaim ganti rugi berjalan lancar, dan penanggung juga perlu memahami syarat-syaratnya agar tidak hambatan kesalahan saat pengajuan klaim ganti rugi asuransi.

## **2. Kendala agen dalam melayani klaim nasabah produk Asuransi Syariah Kendaraan Bermotor (Korporasi) di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia**

### **a. Tidak menyerahkan perlengkapan dokumen yang diperlukan**

Pada saat mengajukan klaim atas kerusakan, salah satu bukti terpenting adalah kepemilikan dan asuransi kendaraan bermotor. Penggugat akan diminta untuk memberikan beberapa dokumen, yang dapat bervariasi sesuai dengan jenis dan jumlah kerusakan, terkait pada macam kerugian berapa banyak kecelakaan atau kehancuran yang dialami. Adapun solusinya yaitu kita sebagai agen harus menjelaskan apa yang mungkin kurang dari perlengkapan dokumen dan juga agen harus membantuk untuk melengkapi dokumen, selagi pihak nasabah melengkapi agen harus menunggu kelengkapan dokumenn tersebut hingga klaim bisa dijalankan dan diproses.

### **b. Polis asuransi tidak sedang aktif**

Polis asuransi tersebut mengurus hak serta kewajiban peserta asuransi kendaraan bermotor. Jika terjadi ketidakaktifan atau yang disebut kadaluwarsa asuransi, penanggung dapat menolak santunan asuransi kendaraan bermotor yang dikirimkan. Kebanyakannya, situasi ini disebabkan oleh keterlambatan pembayaran atau jumlah pembayaran yang telah habis masa kadaluwarsanya. Adapun solusinya jika polis tidak aktif maka kita wajib menyarankan nasabah untuk mengaktifkan dulu polis tersebut jika terjadi penunggakan maka dijelaskan kembali kepada nasabah bahwa ada penunggakan nasabah harus membayar dahulu jika ingin melakukan klaim kendaraan bermotor.

c. Adanya pelanggaran pelanggaran lalu lintas

Peraturan yang ditetapkan lalu lintas wajib untuk semua pengendara kendaraan bermotor apabila dapat dibuktikan bahwa pemilik kendaraan bermotor yang dipertanggungjawabkan telah melakukan perbuatan yang bertentangan dengan peraturan lalu lintas, seperti kecerobohan, tidak memiliki SIM, atau SIM yang kadaluwarsa atau habis masa berlakunya dll. Adapun solusinya jika yang terjadi adalah SIM yang tidak aktif maka kita sebagai agen perlu menjelaskan ulang bahwa perjanjian diawal SIM harus aktif jika tidak klaim tidak bisa diproses agen memberitahukan bahwa nasabah harus mengaktifkan terlebih dahulu SIM agar klaim tetap berlanjut.

d. Kerusakan yang disengaja atau dimanipulasi

Kerusakan yang terjadi akibat kesengajaan atau tindakan



manipulasi, seperti melakukan benturan atau memecahkan dengan cara memakai kekerasan fisik seperti menghantam kendaraan bermotor, namun pada saat nasabah dimintai keterangan tidak dapat menjelaskan ketika ditanya dan nasabah tidak mempersiapkan dan memberikan bukti secara lengkap dan jujur. Adapun solusinya wajib para agen memberitahukan nasabah punya kewajiban memperjelas kronologi kecelakaan yang saat itu terjadi dan juga menceritakan setiap perjalanannya dengan jelas dan transparan, tidak hanya itu nasabah perlu yang namanya kejujuran serta tidak ada sedikitpun yang dimanipulasi untuk kepentingan klaim berlangsung, karna apabila benar-benar tidak ada kejujuran, bukan hanya tidak memperoleh klaim namun sebaliknya klaim malah ditolak, peserta perlu memberikan bukti dan membuktikannya, serta jangan lupa membawa bukti yang benar dengan menyeluruh dan secara jujur, bukti ini menjadi dasar terkait kondisi kendaraan bermotor. Adanya bukti ini nanti akan ditunjukkan berupa foto-foto bagian-bagian mana saja yang mengalami kehancuran, tidak hanya itu nasabah juga bisa mencadangkan bukti dari rekaman CCTV apabila ada serta berasal dari media valid.

#### e. Melewati batas pengajuan klaim

Kesalahan ini sering terjadi karena mereka tidak segera melaporkan kerusakan tersebut kepada perusahaan asuransi, melaporkan kejadian tersebut paling lambat 5x24 jam setelah kerusakan. Adapun solusinya pelaporan bisa lewat online [www.chubbsyariah.co.id](http://www.chubbsyariah.co.id) maupun offline dengan mendatangi kantor langsung dikantor terdekat adapun

solusinya, yaitu apabila sesudah kejadian wajib langsung melaporkan kepada perusahaan asuransi ataupun bengkel terdekat.

f. Bukan dibengkel rekan

Dalam mengajukan klaim kita harus memilih bengkel yang telah bekerja sama dengan perusahaan asuransi yang kita ambil, jika tidak ada kerja sama klaim akan ditolak. Adapun solusinya yaitu dengan cara bertanya lagi kepada agen asuransi yang melayani klaim bengkel terdekat yang bisa dijangkau dimana apabila sudah mendapatkannya maka kita bisa memindahkan kendaraan bermotor ke bengkel tersebut agar klaim bisa berjalan.