



بخشنامه

شماره سند: RG-CI-9618
تاریخ: ۱۳۹۶/۰۹/۲۶
پیوست: دارد
صفحه ۱ از ۱

| | |
|---------|--|
| مخاطبین | کلیه شعب و واحدهای سراسر کشور - شرکت های ارزیاب طرف قرارداد |
| موضوع | دستورالعمل نحوه پذیرش و رسیدگی به پرونده های خسارت مالی (خسارت کلی - ماده ۱۹ قانون بیمه) |

احتراماً در استان های یکسان سازی در نحوه رسیدگی به پرونده های خسارت مالی بیمه های خودرو (خسارت کلی - خسارت کلی فرضی / ماده ۱۹ قانون بیمه) به پیوست دستورالعمل مربوطه شامل تعارف و فرآیند پذیرش / ارزیابی خسارت / محاسبه و تکمیل پرونده / استعلام ارزش / تعیین صلاحیت مراجع مورد استعلام / فرم استعلام ارزش و فرم اعلام موافقت بیمه گذاری به شرح پیوست جهت اجرائی شدن اعلام می گردد.

مسئولیت حسن اجرای بخشنامه به عهده مسئولین شعب سراسر کشور می باشد.

| | | |
|---|---|---|
| مدیریت بیمه های خودرو | مدیریت تحقیق و توسعه | معاونت فنی / قائم مقام مدیر عامل |
|  |  |  |

| | | | |
|---|---|------------------------------------|------------------------|
| موارد منسوخ شده: ندارد | نام ابلاغ کننده: آقای مصطفی شمس آستانه - معاونت فنی | | |
| دامنه کاربرد: کلیه شعب و واحدهای سراسر کشور | مرجع پاسخگویی: مدیریت بیمه های اتومبیل | | |
| تاریخ اجراء: ۱۳۹۶/۰۹/۲۶ | مدت اجراء: نامحدود | مرجع ناظر: مدیریت بیمه های اتومبیل | نحوه ابلاغ: الکترونیکی |
| مدارک و مستندات مرتبط و وضعیت: دستورالعمل نحوه رسیدگی به پرونده های خسارت مالی بیمه های خودرو به شماره (WI-CI-21/01) | | | |



دستور العمل نحوه رسیدگی به پرونده های خسارت مالی

(ماده ۱۹ قانون بیمه)

شماره سند :
WI-CI-21/01

| شماره صفحه | شماره تجدید نظر | تاریخ | شرح تغییرات |
|------------|-----------------|------------|-------------|
| کلید صفحات | 00 | ۱۳۹۶/۱۲/۱۲ | صدور اولیه |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| تهیه کننده / بازنگری کننده | تایید کنندگان | | تصویب کننده / ابلاغ کننده |
|----------------------------|----------------------|-------------------|---------------------------|
| مدیریت بیمه های خودرو | مدیریت تحقیق و توسعه | سرپرست معاونت فنی | مدیرعامل |
| | | | |

این دستورالعمل مهور به مهر آبی "اعتبار دارد" دارای اعتبار است.





دستور العمل نحوه رسیدگی به پرونده های خسارت مالی

ماده ۱۹ قانون بیمه

شماره سند: WI-CI-21/01
تاریخ: ۱۳۹۶/۱۲/۱۲
پیوست:
صفحه: ۱ از ۵

۱- هدف :

هدف از تدوین این دستورالعمل، تشریح موارد و مراحل مرتبط با فرآیند پرداخت خسارت پرونده های خسارت مالی در ستاد و شعب به منظور یکسان سازی این موارد در کلیه شعب پرداخت خسارت می باشد.

۲- دامنه کاربرد:

دامنه کاربرد این دستورالعمل، پرداخت خسارت بیمه نامه های خودرو در شعب بیمه آرمان در سراسر کشور می باشد.

۳- مسئولیت ها :

مسئولیت حسن اجرای دستورالعمل به عهده مسئولین شعب و واحد های پرداخت خسارت سراسر کشور می باشد.

۴- مدارک ذیربط:

- ۱-۴- فرم استعلام ارزش خودرو تصادفی از خریداران (به شماره FM-CI-11/01)
- ۲-۴- فرم اعلام موافقت بیمه گذار/مالک با ارزیابی خسارت (به شماره FM-CI-12/01)
- ۳-۴- فرم گزارش کارشناسی ارزیابی خسارت وسایل نقلیه موتوری زمینی (به شماره FM-CI-2010/01)
- ۴-۴- آیین نامه حدوداختیارات در صدور بیمه نامه و پرداخت خسارت (به شماره RG-AL-01/01)
- ۵-۴- فرم گزارش کارشناسی ارزیابی خسارت وسایل نقلیه موتوری زمینی(به شماره FM-CI-2010-01)
- ۶-۴- فرم برگ اعلام نظر شورای کارشناسی ارزیاب خسارت وسایل نقلیه زمینی(به شماره FM-CI-2201-01)

۵- تعاریف:

۱-۵- خسارت کلی :

چنانچه مورد بیمه به علت حوادث تحت پوشش بیمه نامه به نحوی آسیب ببیند که مجموع هزینه های تعمیر و تعویض مواضع آسیب دیده آن با احتساب هزینه های حمل و نجات از ۷۵٪ قیمت آن در روز حادثه بیشتر باشد " خسارت کلی " و روش ارزیابی وملاک محاسبه و تسویه خسارت در اینگونه موارد عبارت است از تعیین مابه التفاوت ارزش معاملاتی مورد بیمه قبل و بعد از حادثه (بصورت خسارتی) و نحوه محاسبه پرونده نیز بصورت فرم خسارت کلی می باشد.
(در اینگونه موارد سند خودرو باطل وخودرو از لحاظ قوانین راهور اسقاطی تلقی میگردد)

۲-۵- خسارت کلی فرضی (اعمال ماده ۱۹ قانون بیمه) :

چنانچه مورد بیمه به واسطه وقوع حوادث تحت پوشش بیمه نامه به نحوی آسیب ببیند که خسارت کلی نبوده لکن مجموع هزینه های تعمیر و تعویض مواضع آسیب دیده و حمل و نجات به اضافه ارزش مورد بیمه بعد از حادثه جمعاً از ارزش روز مورد بیمه بیشترشود انجام تعمیرات آن مقرون به صرفه تلقی نگردیده وخسارت وارده "کلی فرضی" محسوب ومطابق مفاد ماده ۱۹ قانون بیمه ارزیابی خسارت مورد اقدام واقع میگردد.



دستورالعمل نحوه رسیدگی به پرونده های خسارت مالی

ماده ۱۹ قانون بیمه

شماره سند: WI-CI-21/01

تاریخ: ۱۳۹۶/۱۲/۱۲

پیوست:

صفحه: ۲ از ۵

ماده ۱۹ قانون بیمه: (مسئولیت بیمه گر)

مسئولیت بیمه گر عبارت است از تفاوت قیمت مال بیمه شده بلافاصله قبل از وقوع حادثه با قیمت باقی مانده آن بلافاصله بعد از حادثه. خسارت حاصله به پول نقد پرداخته خواهد شد مگر اینکه حق تعمیر و یا عوض برای بیمه گر در سند بیمه پیش بینی شده باشد.

(در این صورت بیمه گر ملزم است ضمن معرفی بیمه گذار به نمایندگی مجاز جهت انجام تعمیرات موردبیمه، نسبت به تقبل هزینه های مربوطه شامل تعمیرات، بازسازی و حمل و نجات تا سقف حداکثر ۷۵٪ ارزش روز مورد بیمه می باشد.)

در هر صورت مسئولیت بیمه گر از مبلغ بیمه شده تجاوز نخواهد کرد.

روش ارزیابی و ملاک محاسبه و تسویه خسارت در اینگونه موارد نیز عبارت است از تعیین مابه التفاوت ارزش معاملاتی مورد بیمه قبل و بعد از حادثه (بصورت خسارتی) بوده و نحوه محاسبه پرونده نیز بصورت فرم خسارت جزئی می باشد با این تفاوت که در اینگونه موارد در خصوص بازیافت داغی لوازم تعویضی اقدامی صورت نمی پذیرد. همچنین پیشنهاد میگردد که در اینگونه موارد استهلاک لوازمی مانند باتری و لاستیک نیز طبق استهلاک متعلقه با توجه به مدل خودرو مورد محاسبه واقع گردد.

۲) پذیرش خسارت

الف - ۳) خسارت جزئی:

در مواردی که طبق نظر کارشناس ارزیاب میزان خسارت وارده کمتر از ۷۰٪ ارزش روز مورد بیمه بوده و همچنین ۳-۵ - خسارت جزئی:

در مواردی که طبق نظر کارشناس ارزیاب میزان خسارت وارده کمتر از ۷۰٪ ارزش روز مورد بیمه بوده و همچنین مجموع میزان مبلغ ارزیابی خسارت اعم از اجرت و لوازم و هزینه حمل و نجات به اضافه ارزش مورد بیمه پس از حادثه کمتر از ارزش روز مورد بیمه گردد خسارت جزئی محسوب و طبق ضوابط و رویه های جاری اقدام مقتضی معمول میگردد. در اینگونه موارد بازیافت داغی لوازم تعویضی اعلام شده از سوی کارشناس ارزیاب به سه حالت ذیل مورد اقدام واقع میگردد:

(*بازیافت فیزیکی داغی) (* ارزش گذاری و بازیافت ریالی داغی در محاسبات) (* تعیین مبلغ خسارت با احتساب عدم بازیافت داغی

۶- روش اجراء:

۶-۱- مراحل اجراء:

پذیرش ← ارزیابی ← محاسبه خسارت ← تکمیل پرونده در موارد خسارت کلی و خسارت کلی فرضی

۶-۲- پذیرش خسارت:

اعلام خسارت از سوی بیمه گذار و پذیرش خسارت و تشکیل پرونده از سوی بیمه گر طبق مفاد شرایط عمومی و خصوصی بیمه نامه های صادره و رویه های جاری معمول مورد عمل واقع گردد.



دستور العمل نحوه رسیدگی به پرونده های خسارت مالی

ماده ۱۹ قانون بیمه

شماره سند: WI-CI-21/01
تاریخ: ۱۳۹۶/۱۲/۱۲
پیوست:
صفحه: ۳ از ۵

تبصره ۱): نظارت برعدم پذیرش مراجعه کنندگانی که دارای وکالت کاری و یا تعویض پلاک به تاریخ بعد از حادثه از سوی بیمه گذار/ مالک بوده از سوی مسئولین الزامی می باشد.

تبصره ۲): چنانچه انتقال مالکیت موضوع بیمه پس از وقوع حادثه ای باشد که به بیمه گر اعلام نشده است ، بیمه گر هیچگونه مسئولیتی برای جبران خسارت های وارده در مقابل مالک جدید را نخواهد داشت .(انتقال مالکیت به هریک از انحاء قانونی و رویه های جاری معمول)

۳-۶- ارزیابی خسارت :

وظایف واحد کارشناسی و کارشناسان ارزیاب خسارت اتومبیل بطور عام به شرح ذیل می باشد :

- * ارزیابی خسارت و تکمیل فرم گزارش کارشناسی ارزیابی خسارت وسایل نقلیه موتوری زمینی(به شماره FM-CI-2010-01) توسط کارشناس / کارشناسان ارزیاب طبق ضوابط و دستورالعمل های جاری شامل درج شرح گزارش انجام تعمیرات و اعلام اجرت تعمیرات / درج صورت لوازم مورد نیاز جهت انجام تعمیرات و قید صورت یا ارزش داغی لوازم تعویضی مورد بازیافت.
- * کنترل عکس زمان صدور و مشخصات مندرج در بیمه نامه و کارت ماشین و تطبیق دادن آن با مشخصات خودروی آسیب دیده .

- * کنترل گزارشات حادثه و اظهارات بیمه گذار در خصوص چگونگی وقوع حادثه و تطبیق دادن آن با مواضع آسیب دیده و اعلام نظر در خصوص تأیید حادثه و یا نیاز به انجام تحقیقات در خصوص تأیید اصالت حادثه و گزارشات ارائه شده.
- * تعیین ارزش روز موضوع بیمه قبل از حادثه .

- * تهیه چند قطعه عکس از خودرو و نقاط آسیب دیده آن (داخل و خارج اتاق خودرو و زیربندی و داخل موتور و مشخصات فنی آن) جهت ثبت در پرونده.

- * اعلام نظر در خصوص ارائه پیش فاکتور هزینه تعمیرات و ارزش قطعات تعویضی از سوی بیمه گذار (اجرت/ لوازم).

- * بررسی گزارش کارشناس ارزیاب توسط ستاد مدیریت و اعلام نظر در خصوص میزان خسارت (کلی- کلی فرضی).

۴-۶- رسیدگی به پرونده خسارت:

- * کنترل و تأیید اصالت بیمه نامه / اخذ تائیدیه وصول حق بیمه / کنترل سیستمی اصالت بیمه نامه و سوابق بیمه ای و خسارتی (بیمه بدنه و شخص ثالث خودرو) / کنترل استعلام ناجا /

- * تهیه و ارائه پیش فاکتور معتبر در خصوص هزینه کامل انجام تعمیرات (اعم از اجرت و لوازم) از سوی بیمه گذار

- * اخذ استعلامهای ارزش روز خودرو قبل و بعد از حادثه توسط بخش کارشناسی و تکمیل فرم ارزیابی خسارت .

تبصره: اخذ استعلامهای مورد لزوم حتی المقدور توسط کارشناسان بیمه گر اقدام و از هر گونه ارتباط و تعامل بین بیمه گذار و خریداران خودرو های تصادفی جلوگیری شود.

- * تکمیل پرونده با توجه به ضوابط و رویه و دستور العمل های جاری و همچنین محاسبه پرونده با احتساب بالاترین استعلام بعمل آمده در خصوص ارزش وسیله پس از حادثه.

- * تنظیم فرم گزارش کارشناسی ارزیابی خسارت وسایل نقلیه موتوری زمینی(به شماره FM-CI-2010-01) فرم برگ اعلام نظر شورای کارشناسی ارزیاب خسارت وسایل نقلیه زمینی(به شماره FM-CI-2201-01) و... و انجام امور تسویه خسارت با توجه به آیین نامه حدود اختیارات در صدور بیمه نامه و پرداخت خسارت (به شماره RG-AL-01/01) و دستورالعمل های جاری.

- * فسخ بیمه بدنه خودرو و اعلام مشخصات خودرو در لیست سیاه .



دستور العمل نحوه رسیدگی به پرونده های خسارت مالی

ماده ۱۹ قانون بیمه

شماره سند: WI-CI-21/01
تاریخ: ۱۳۹۶/۱۲/۱۲
پیوست:
صفحه: ۴ از ۵

تبصره ۱): با توجه به از بین رفتن مورد بیمه بواسطه حوادث تحت پوشش بیمه نامه ، فسخ بیمه نامه بدون برگشت حق بیمه مدت باقی مانده مورد اقدام واقع شود . در صورت انجام تعمیرات از سوی بیمه گذار و ارائه رویت سلامت و پرداخت مابه التفاوت حق بیمه برای مدت باقی مانده ، ادامه اعتبار بیمه نامه برای مدت باقی مانده و حذف مشخصات آن از لیست سیاه بلامانع است.

تبصره ۲): استعلام های مآخوذه فقط جهت کشف بالاترین قیمت خودروی تصادفی بوده و پرونده بر اساس آن محاسبه می گردد .

تبصره ۳): هرگونه نقل و انتقال و واگذاری خودرو تصادفی در اختیار بیمه گذار / مالک بوده در صورت درخواست نامبرده جهت واگذاری خودرو تصادفی به بالاترین خریدار ذیصلاح (طبق استعلام های اخذ شده) معرفی و انجام نقل و انتقال وفق ضوابط و رویه های جاری و توافقات معموله بوده و هرگونه تراضی فی مابین خریدار و فروشنده خارج از تعهد و نظارت بیمه گر می باشد.

تبصره ۴): در خصوص پرونده های خسارت ثالث مالی نیز در صورت دارا بودن شرایط مقرون به صرفه نبودن (حداکثر تا سقف تعهد مندرج در بیمه نامه شخص ثالث مقصر حادثه) مطابق با مندرجات دستور العمل فوق الذکر قابل بررسی و اجراء می باشد.

توجه : جهت تکمیل کلیه پرونده های خسارتی که طی ارزیابی خسارت بعمل آمده انجام تعمیرات مقرون به صرفه نبوده و یا خسارت کلی اعلام میگردد حتما فرم برگ اعلام نظر شورای کارشناسی ارزیاب خسارت و وسایل نقلیه زمینی (به شماره FM-CI-2201-01) تنظیم گردد.

۵-۶- فرآیند انجام امور استعلام ارزش خودرو:

* پس از فرآیند پذیرش / ارزیابی اولیه خسارت و بررسی و تأیید پرونده از سوی واحد پذیرش ؛ مجدداً به جهت اخذ استعلام کتبی ارزش خودروی تصادفی از مراجع حقیقی و حقوقی ذیصلاح ، پرونده به ستاد مدیریت بیمه های خودرو ارجاع میگردد .

تبصره ۱) : اخذ استعلام باید در فرم های مخصوص که به همین منظور پیش بینی گردیده مورد عمل واقع شود. مراجع مورد استعلام نیز باید فرم های تکمیل شده را در زمان تعیین شده در پاکت در بسته تحویل واحد مربوطه نموده و تأییدیه تحویل آن را اخذ نمایند. حداکثر فاصله زمانی معرفی خودرو اخذ استعلام ۳ روز تعیین میگردد.

تبصره ۲) : در صورت هرگونه خط خوردگی در فرم استعلام ، بیمه گر به استعلام بعمل آمده ترتیب اثر نخواهد داد .

* پس از اخذ استعلام های مورد نظر ، نسبت به بازگشائی پاکت ها و بررسی آن طبق ضوابط اعلام شده اقدام و متعاقباً نسبت به تکمیل گزارش ارزیابی خسارت و تکمیل پرونده و ارجاع آن به واحد پذیرش اقدام میگردد.

۶-۶- رسیدگی و کنترل نهائی پرونده های مطروحه :

پرونده های متشکله در کلیه شعب و شرکت های ارزیاب طرف قرارداد پس از تشکیل و تکمیل پرونده طبق فرآیند اعلام شده و قبل از تسویه خسارت ، بدون در نظر گرفتن حدود اختیارات به دفتر مدیریت خودرو ارجاع که پس از کنترل و بررسی مورد لزوم و تکمیل فرم برگ اعلام نظر شورای کارشناسی ارزیاب خسارت و وسایل نقلیه زمینی (به شماره FM-CI-2201-01)، مراتب جهت اعلام نظر نهائی به شورای محترم فنی شرکت ارسال و پس از اخذ مجوز از آن شورای محترم خسارت قابل رسیدگی و تسویه می باشد .

۶-۷- فرآیند تعیین صلاحیت مراجع مورد استعلام / خریداران خودروهای تصادفی:

اشخاص حقیقی / حقوقی که در امر خرید و فروش خودروهای تصادفی فعال بوده ، پس از تأیید از سوی مراجع ذیربط در شرکت ، به کلیه واحد های خسارت جهت همکاری معرفی می گردند و بدین وسیله از حضور افراد بی نام و نشان که به عنوان واسطه در اینگونه امور فعالیت داشته و بعضاً موجب بروز مشکلاتی می گردند قطعاً جلوگیری خواهد شد.



دستورالعمل نحوه رسیدگی به پرونده های خسارت مالی ماده ۱۹ قانون بیمه

شماره سند: WI-CI-21/01

تاریخ: ۱۳۹۶/۱۲/۱۲

پیوست:

صفحه: ۵ از ۵

تبصره: بازدید و ارزش گذاری برروی خودروهای تصادفی از سوی مراجع ذیصلاح ، فی نفسه هیچگونه تعهدی بر ذمه شرکت بیمه آرمان/ مالک / بیمه گذار ایجاد نمی نماید.

۶-۷-۱- شرایط مراجع مورد استعلام جهت تعیین ارزش خودرو های تصادفی :

* داشتن جواز معتبر و مرتبط با نوع فعالیت (تعمیرگاه ، نمایشگاه ، پارکینگ و ...) و برخورداری از محل فعالیت معین و مشخص با مدرک مالکیت قطعی بنام (در صورت داشتن بیش از یک محل فعالیت ، مالکیت قطعی یک مورد کافی می باشد).
* داشتن حسن سابقه و نداشتن سابقه کیفی در امور مربوط به خرید و فروش خودرو

۶-۷-۲- مدارک مورد نیاز جهت ارائه از سوی مراجع مورد استعلام ارزش خودروهای تصادفی درخصوص بررسی احراز صلاحیت

* ارائه اصل و رونوشت کارت ملی و شناسنامه عکس دار

* ارائه اصل و رونوشت جواز معتبر صنفی و مرتبط با موضوع مانند تعمیرگاه، نمایشگاه اتومبیل، پارکینگ ،

* ارائه اصل و رونوشت مدرک مالکیت محل فعالیت .

* ارائه گواهی سوء پیشینه و برخورداری از حسن سابقه و شهرت .