



## بخشنامه

شماره سند: CC-LB-0203  
تاریخ: ۱۴۰۲/۰۷/۱۰  
پیوست: دارد  
صفحه: ۱ از ۱

مخاطبین	کلیه روسا، سرپرستان، معاونین شعب سراسر کشور
موضوع	فرآیند ثبت و بررسی پرونده های خسارت مسئولیت

به اطلاع همکاران محترم شرکت بیمه آرمان می‌رساند؛  
بمنظور جلب رضایت بیمه گذاران، رفاه حال زیاندیدگان و سرعت در بررسی و پرداخت خسارت بیمه‌های مسئولیت از تاریخ ابلاغ این بخشنامه تمامی مراحل در پرداخت خسارت براساس پیوست این بخشنامه اعمال گردد.

\*مسئولیت حسن اجرای موارد فوق برعهده کلیه روسا، سرپرستان شعب می‌باشد.\*

مدیریت بیمه‌های مسئولیت	مدیریت طرح و توسعه	معاونت فنی اموال

موارد منسوخ شده: ندارد	نام ابلاغ کننده: مدیریت بیمه های مسئولیت
دامنه کاربرد: کلیه روسا، سرپرستان، معاونین شعب سراسر کشور	مرجع پاسخگویی: مدیریت بیمه های مسئولیت
تاریخ اجراء: از تاریخ ابلاغ	مدت اجراء: تا اطلاع ثانوی
مدارک و مستندات مرتبط و وضعیت: پیوست فرآیند ثبت و بررسی پرونده های خسارت مسئولیت	مرجع ناظر: معاونت فنی بیمه های اموال
نحوه ابلاغ: اتوماسیون	

## فرآیند ثبت و بررسی پرونده‌های خسارت مسئولیت

الف) بمنظور جلب رضایت بیمه گذاران؛ رفاه حال زیاندیدگان و سرعت در بررسی و پرداخت خسارت؛ از تاریخ ابلاغ این بخشنامه خسارت های اعلامی صرفاً در شعبه واحد صدور بیمه نامه، ثبت و تشکیل پرونده میگردد و مواردی که محل فعالیت بیمه گذار، در محدوده ای خارج از شهر واحد صدور باشد؛ مراتب کتباً به مدیریت بیمه های مسئولیت اعلام تا نسبت به هماهنگی لازم با شعبه نزدیک محل حادثه جهت بازدید؛ تنظیم صورتحساب و اخذ مدارک و... بعمل آید.

ب) به اطلاع می رساند؛ رعایت کلیه موارد زیر در تشکیل و چیدمان پرونده های خسارت مسئولیت لازم الاجراء می باشد:

۱) کلیه اوراق مربوط به صدور ( فرم پیشنهاد- بیمه نامه - الحاقیه - صورتحساب تفصیلی و...) در سمت راست پرونده و کلیه اوراق مربوط به خسارت (به شرح موارد مذکور به تفکیک رشته) در سمت چپ پرونده قرار گیرد.

۲) برای هر کدام از پرونده های خسارت می بایست چک لیست چاپ شده در پوشه تیک خورده و عدم وجود چک لیست تکمیل شده به مثابه کامل نبودن پرونده می باشد و در پایان به مهر و امضاء کارشناس مسئول پرونده رسیده باشد.

۳) در تکمیل مدارک مربوط به پرونده های خسارت، کارشناسان می بایست نظم و ترتیب کلی را رعایت نموده و کلیه برگه های پرونده را به صورت منظم و یکپارچه از قسمت عرضی پوشه پانچ نموده، از قرارگیری کلیه مدارک در گیره دو شاخ اطمینان داشته و از چسب پهن بر روی قسمت بیرونی پوشه (محل پانچ) و خط تالی پوشه استفاده نمایند.

۴) از قرار دادن اوراق تکراری در پرونده خودداری شود.

۵) در پرونده های خسارت از بکارگیری اوراق چک پرینت جدا خودداری شود.

۶) تمامی اوراق مهمور به مهر برگ شمار در پشت اوراق گردد. بدین ترتیب که اوراق سمت راست و چپ پوشه به ترتیب اولین برگ (از انتها) شروع و تا آخرین برگ (اولین برگ قابل رؤیت) شماره و در پایین پوشه جمع اوراق سمت راست و چپ پوشه درج گردد.

۷) هر گروه از مدارک اعلامی در ذیل نامه پس از تحویل به شعبه بلافاصله در سیستم اتوماسیون اداری ثبت، تاریخ و شماره اخذ؛ و بر روی کلیه اوراق درج گردد.

نکته: این مهم از بدو اعلام خسارت و برای کلیه مدارک تا پایان رسیدگی ضروری است.

۸) از قرار دادن نظریات کارشناسی (گزارش بازرسی اداره کار و هیئت کارشناسی ما بین گزارشات کلاتری و به صورت پراکنده خودداری شود.

۹) گواهی های پزشکی قانونی به ترتیب تاریخ مرتب شود.

۱۰) کلیه اوراق به ترتیب تاریخ (از تاریخ کوچکتر به بزرگتر) در پرونده قرار گیرد.

### ۱۱-۱ - کلیه مدارک پرونده های خسارت مسئولیت غیر از پرونده های خسارت حمل و نقل داخلی و بین المللی (CMR)

۱-۱-۱ - مدارکی که می بایست سمت راست پوشه قرار گیرد:

۱) فرم پیشنهاد بیمه نامه

۲) اعلام بدهکار بیمه نامه



## پیوست

# فرآیند ثبت و بررسی پرونده‌های خسارت مسئولیت

۳ رسید وصول حق بیمه

۴ صورتحساب تفصیلی بیمه نامه

۵ استعلام عدم خسارت

۶ کلیه الحاقیه های صادره

۷ شرایط عمومی بیمه نامه

۹ بیمه نامه

۲-۱۱- مدارکی که می بایست سمت چپ پوشه قرار گیرد به ۶ دسته تقسیم می شوند:

### ۱-۲-۱۱- پرونده های پزشکی

۱) فرم تکمیل شده اعلام خسارت / نامه اعلام خسارت بیمه گذار

۲) گزارش بازدید (صورتجلسه بازدید) / ارزیاب خسارت بیمه مرکزی طرف قرارداد با شرکت

۳) تصویر برابر اصل پروانه ساختمانی / پروانه فعالیت مجوز فعالیت / قرارداد پیمان / اساسنامه / کارت نظام پزشکی و آخرین مدرک تحصیلی پزشک / کارت مربیگری | گزارش سرویس دوره ای بیمه های آسانسور

۴) تصویر برابر اصل کارت ملی و شناسنامه زیان دیده

۵) مدارک استخدامی حسب مورد شامل: قرارداد کاری فی مابین مصدوم و کارفرمای مصدوم / قرارداد کاری فی مابین کارفرمای مصدوم و بیمه گذار فیش حقوقی / کارت عضویت اعضای باشگاه

۶) گزارش روزانه کارگاهی (لیست حضور و غیاب کارکنان) لیست حضور و غیاب کودکان مهد کودک و مدارک ثبت نامی

۷) لیست تأمین اجتماعی ماه قبل، وقوع و بعد حادثه و خلاصه دیسکت تأمین اجتماعی

۸) مدارک بالینی (دریافت مدارک بالینی اولیه بیمارستان در لحظه مراجعه مصدوم پس از حادثه ضروریست) / فرم اورژانس (در صورت انتقال زیان دیده توسط مرکز فوریت‌های پزشکی ۱۱۵)

۹) اصل صورتحساب بیمارستانی | هزینه های درمانی | کلیه قبوض پرداختی

۱۰) نظریه پزشک معتمد شرکت مبنی بر اظهار نظر نسبت به هزینه های پزشکی

۱۱) روزنامه رسمی تأسیس و تغییرات شرکت

۱۲) فرم خلاصه مشخصات و محاسبه پرونده خسارت



## پیوست

# فرآیند ثبت و بررسی پرونده‌های خسارت مسئولیت

### ۲-۱۱- پرونده های نقص عضو (دیه و ارش)

- ۱) فرم تکمیل شده اعلام خسارت / نامه اعلام خسارت بیمه گذار
- ۲) گزارش بازدید (صورتجلسه بازدید) / ارزیاب خسارت بیمه مرکزی طرف قرارداد با شرکت
- ۳) تصویر برابر اصل پروانه ساختمانی پروانه (مجوز فعالیت) / قرارداد پیمان / اساسنامه کارت نظام پزشکی و آخرین مدرک تحصیلی پزشک کارت مربیگری | گزارش سرویس دوره ای بیمه های آسانسور
- ۴) تصویر برابر اصل کارت ملی و شناسنامه زیان‌دیده
- ۵) مدارک استخدامی حسب مورد شامل: قرارداد کاری فی مابین مصدوم و کارفرمای مصدوم / قرارداد کاری فی مابین کارفرمای مصدوم و بیمه گذار / فیش حقوقی کارت عضویت اعضای باشگاه
- ۶) گزارش روزانه کارگاهی (لیست حضور و غیاب کارکنان) لیست حضور و غیاب کودکان مهد کودک و مدارک ثبت نامی
- ۷) لیست تأمین اجتماعی ماه قبل، وقوع و بعد حادثه و خلاصه دیسکت تأمین اجتماعی
- ۸) مدارک بالینی (دریافت مدارک بالینی اولیه بیمارستان در لحظه مراجعه مصدوم پس از حادثه ضروریست) / فرم اورژانس (در صورت انتقال زیان‌دیده توسط مرکز فوریت‌های پزشکی ۱۱۵)
- ۹) اصل صورت‌حساب بیمارستانی هزینه های درمانی کلیه قبوض پرداختی
- ۱۰) روزنامه رسمی و آخرین تغییرات شرکت
- ۱۱) تصویر برابر اصل اوراق قضایی شامل: شکواییه، گزارشات نیروی انتظامی، اوراق بازجویی مقصر، زیان‌دیده و شهود در کلانتری و دادگاه، صورت‌جلسه و قرارهای صادره بدین ترتیب که کلیه اوراق انتظامی به ترتیب تاریخ از تاریخ کوچکتر به بزرگتر چیده شود.
- ۱۲) گزارش کارشناس رسمی دادگستری (هیئت کارشناسی به ترتیب یک نفره، سه نفره و ...) / گزارش کارشناس وزارت کار به ترتیب تاریخ
- ۱۳) نظریه های پزشکی قانونی به ترتیب تاریخ گواهی پایان دوره درمان از پزشک معالج
- ۱۴) نظریه پزشک معتمد شرکت مبنی بر تعیین درصد نقص عضو حسب مورد
- ۱۵) رأی دادگاه حکم بدوی، تجدید نظر و کلیه دادنامه های صادره (به ترتیب تاریخ چیده شود)
- ۱۶) اصالت و قطعیت رأی دادگاه
- ۱۷) فرم مشخصات و محاسبه پرونده خسارت (صورتجلسه شورای خسارت)



## پیوست

# فرآیند ثبت و بررسی پرونده‌های خسارت مسئولیت

۳-۲-۱۱- پرونده های فوتی

- ۱) فرم تکمیل شده اعلام خسارت / نامه اعلام خسارت بیمه گذار
  - ۲) گزارش بازدید (صورتجلسه بازدید) / ارزیاب خسارت بیمه مرکزی طرف قرارداد با شرکت
  - ۳) تصویر برابر اصل پروانه ساختمانی / پروانه (مجوز فعالیت) / قرارداد پیمان / اساسنامه کارت نظام پزشکی و آخرین مدرک تحصیلی پزشک کارت مربیگری | گزارش سرویس دوره ای بیمه های آسانسور
  - ۴) تصویر برابر اصل کارت ملی و شناسنامه زیان دیده
  - ۵) مدارک استخدامی حسب مورد شامل: قرارداد کاری فی مابین مصدوم و کارفرمای مصدوم / قرارداد کاری فی مابین کارفرمای مصدوم و بیمه گذار فیش حقوقی کارت عضویت اعضای باشگاه
  - ۶) گزارش روزانه کارگاهی (لیست حضور و غیاب کارکنان) / لیست حضور و غیاب کودکان مهدکودک و مدارک ثبت نامی
  - ۷) لیست تأمین اجتماعی ماه قبل، وقوع و بعد حادثه و خلاصه دیسکت تأمین اجتماعی
  - ۸) مدارک بالینی و فرم CPR (در صورت انتقال به بیمارستان) / فرم اورژانس (در صورت انتقال زیان دیده توسط مرکز فوریت‌های پزشکی ۱۱۵)
  - ۹) روزنامه رسمی تأسیس و تغییرات شرکت
  - ۱۰) تصویر برابر اصل اوراق قضایی شامل: شکواییه، گزارشات نیروی انتظامی، اوراق بازجویی مقصر، زیان دیده و شهود در کلانتری و دادگاه، صورتجلس و قرارهای صادره ( که کلیه اوراق انتظامی به ترتیب تاریخ از تاریخ کوچکتر به بزرگتر چیده شود).
  - ۱۱) نظریه پزشکی قانونی مبنی بر علت فوت (برگ معاینه جسد و علت تامه فوت)
  - ۱۲) جواز دفن
  - ۱۳) گواهی وفات
  - ۱۴) گواهی انحصار وراثت به مبلغ نامحدود
  - ۱۵) تصویر برابر اصل کلیه صفحات شناسنامه وراث
  - ۱۶) قییم نامه (در صورت داشتن وراثت صغیر) دریافت شماره حساب دایره سرپرستی (در صورت واریز به حساب وراثت)
- نکته: پرداخت خسارت به قییم تحت هیچ شرایطی امکان پذیر نمی باشد، مگر آنکه دادستانی مربوطه نامه مکتوب و واضحی مبنی بر پرداخت خسارت به شخص قییم را ارائه نماید.
- ۱۷) گزارش کارشناس رسمی دادگستری (هیئت کارشناسی به ترتیب یک نفره، سه نفره و ...) / گزارش کارشناس وزارت کار به ترتیب تاریخ
  - ۱۸) رأی دادگاه حکم بدوی، تجدید نظر و کلیه دادنامه های صادره به ترتیب تاریخ چیده شود.



## پیوست

# فرآیند ثبت و بررسی پرونده‌های خسارت مسئولیت

۱۹) اصالت و قطعیت رأی دادگاه

۲۰) فرم خلاصه مشخصات و محاسبه پرونده خسارت ( صورتجلسه شورای خسارت)

### ۴-۲-۱۱- پرونده های مالی

۱) فرم تکمیل شده اعلام خسارت / نامه اعلام خسارت بیمه گذار

۲) تصویر برابر اصل کارت ملی و شناسنامه زیان دیده

۳) تصویر برابر اصل پروانه ساختمانی یا جواز ساخت محل مورد بیمه

۴) تصویر برابر اصل سند مالکیت خودرو (گواهینامه، بیمه نامه شخص ثالث و بدنه در صورت وجود) / ملک

۵) تصویر برابر اصل گزارش نیروی انتظامی در صورت سقوط اشیاء بر روی خودرو - تصویر برابر اصل اوراق قضایی شامل: شکواییه، گزارشات نیروی انتظامی، اوراق بازجویی مقصر، زیان دیده و شهود در کلانتری و دادگاه، صورتمجلس و قرارهای صادره بدین ترتیب که کلیه اوراق انتظامی به ترتیب تاریخ (از تاریخ کوچکتر به بزرگتر چیده شود).

۷) گزارش کارشناس رسمی دادگستری (هیئت کارشناسی به ترتیب یک نفره، سه نفره و ...)

۸) رأی دادگاه (حکم بدوی، تجدید نظر و کلیه دادنامه های صادره به ترتیب تاریخ چیده شود)

۹) اصالت و قطعیت رأی دادگاه

۱۰) فرم خلاصه مشخصات و محاسبه پرونده خسارت ( صورتجلسه شورای خسارت)

### ۲-۱۱- پرونده های خسارت حمل و نقل داخلی و بین الملل (CMR)

۱-۲-۱۱- مدارکی که می بایست سمت راست پوشه قرار گیرد:

۱) فرم پیشنهاد بیمه نامه

۲) استعلام عدم خسارت

۳) اعلام بدهکار بیمه نامه

۴) صورتحساب تفصیلی بیمه نامه

۵) کلیه الحاقیه های صادره

۶) قرارداد مربوطه

۷) بیمه نامه

## فرآیند ثبت و بررسی پرونده‌های خسارت مسئولیت

۸- صورت حساب

۲-۱۱- مدارکی که می بایست سمت چپ پوشه قرار گیرد

۲-۲-۱۱- حمل و نقل داخلی

۱) اعلام حادثه بیمه گذار

صورتجلسه بازدید خسارت

۳) عکسهای خسارت از محل حادثه

۴) کروکی پلیس راه و گزارش مقامات انتظامی

۵) مدارک راننده وسیله نقلیه (کارت ملی و شناسنامه، گواهینامه رانندگی، کارت خودرو، بیمه نامه شخص ثالث)

۶) اصل بارنامه

۷) اصل فاکتور خرید محموله (صورتحساب فروش کالا)

۸) برگه باسکول اولیه پس از بارگیری در مبدأ

۹) برگه خروج محموله از شرکت

۱۰) برگه باسکول پس از حادثه و تخلیه بار در مقصد

۱۱) تصویر برابر اصل صورت بسته بندی کالا

۱۲) ادعای خسارت صاحب کالا

۱۳) اصل فاکتور مربوط به هزینه های نجات محموله

۱۴) تصویر برابر اصل مدارک مربوط به بازیافت خسارت در صورت وجود مقصر در بروز خسارت (تصویر بیمه نامه شخص ثالث، شکواییه، تأمین دلیل و ...)

۱۵) فرم خلاصه مشخصات و محاسبه پرونده خسارت حمل و نقل

۲-۲-۹- حمل و نقل بین المللی (CMR)

۱) اعلام خسارت بیمه گذار

۲) صورتجلسه بازدید خسارت

۳) عکس و فیلم از خسارت



## پیوست

### فرآیند ثبت و بررسی پرونده‌های خسارت مسئولیت

۴) در صورتیکه خسارت در خارج از کشور حادث شود، گزارش بازدید خسارت شرکتهای صلاحیتدار بین المللی مانند لویدرز، SGS،) با ترجمه رسمی آن ارائه گردد)

۵) گزارش مقامات انتظامی محلی با ترجمه رسمی

۶) مدارک راننده وسیله نقلیه (کارت ملی و شناسنامه، گواهینامه رانندگی، کارت خودرو، بیمه نامه شخص ثالث)

۷) اصل راهنما

۸) اصل فاکتور خرید محموله (صورتحساب فروش کالا)

۹) تصویر برابر اصل صورت بسته بندی کالا

۱۰) تصویر برابر اصل صورتجلسه گمرک با ترجمه رسمی

۱۱) تصویر برابر اصل برگه سبز گمرک

۱۲) تصویر برابر اصل پروانه ترانزیت خارجی یا داخلی کالا

۱۳) ادعای خسارت صاحب کالا

۱۴) فرم خلاصه مشخصات و محاسبه پرونده خسارت حمل و نقل (صورتجلسه شورای خسارت)

ج) اخذ مجوزهای مربوط به پرونده های خسارت مسئولیت خارج از حدود اختیارات شعبه، از تاریخ ابلاغ بخشنامه مذکور با رعایت موارد زیر امکان پذیر خواهد بود :

۱) پرونده های خسارت مسئولیت خارج از حدود اختیارات شعبه که به ستاد ارسال می شوند ، پس از سیر مراحل رسیدگی و تأیید پرداخت توسط مدیریت بیمه های مسئولیت، مبلغ خسارت طی نامه کتبی به شعبه اعلام و شعب موظفند پس از دریافت نامه تأییدیه پرداخت خسارت، طبق مفاد آن اقدام و با زیان دیده یا بیمه گذار حسب مورد، ضمن اعلام مبلغ تأیید شده، در خصوص دریافت مبلغ خسارت هماهنگ نمایند.

۲) پس از اعلام آمادگی زیان دیده در دریافت خسارت، کلیه واحدهای پرداخت خسارت مستقر در شعب موظفند پس از دریافت رضایتنامه دستی / محضری از ذینفع پرونده، تصویر رضایتنامه را ضمیمه نامه تأییدیه پرداخت خسارت ستاد نموده و پس از آن نسبت به اخذ مجوز سرپرستی و سایر مجوزهای مورد نیاز حسب مورد اقدام نمایند.

متذکر می گردد کاربران سیستم در خصوص پرونده های آماده پرداخت، صرفاً در صورتیکه ذینفع پرونده با در دست داشتن رضایتنامه در شعبه حضور دارد اجازه ثبت حواله دارند. (کاربران از ثبت حواله های باز یا حواله هایی که اقدام مالی ندارد خودداری نمایند).

۳) در موارد واریز وجه به حساب دادگستری، ضروری است حواله به نام زیان دیده حادثه صادر و در قسمت شرح؛ شماره سپرده دادگستری، نام بانک، کد و نام شعبه بانک، نام صاحب حساب و شماره شبا درج گردد.





## پیوست

### فرآیند ثبت و بررسی پرونده‌های خسارت مسئولیت

۴) در صورت واریز وجه به حساب زیان‌دیده (با رعایت بند ۱) یا بیمه‌گذار، حواله به نام زیان‌دیده یا بیمه‌گذار صادر و در شرح حواله؛ شماره سپرده، نام بانک، کد و نام شعبه بانک و شماره شبا درج گردد.

۵) پس از واریز به حساب دادگاه، ضروریست فیش واریزی توسط احدی از کارشناسان شعبه در دادگاه رسید، شماره ثبت دریافت و به اطلاع مدیریت بیمه‌های مسئولیت رسانیده شود. (در نامه تأییدیه پرداخت خسارت، پیوست گردد)

۶) پس از دریافت رضایتنامه دستی/ محضری و ثبت حواله خسارت یک نسخه از حواله و صورت‌حساب حواله خسارت که ممهور به مهر "پرداخت شد" می‌باشد در پرونده بایگانی گردد.

- متذکر می‌گردد پس از ثبت حواله خسارت وضعیت پرونده به پرداخت - بایگانی تغییر یابد.

۷) از آنجاییکه جاری نمودن پرونده با مجوز ستاد صورت می‌پذیرد، لذا کاربران دقت داشته باشند پس از انجام عملیات بر روی پرونده خسارت، وضعیت آن به پرداخت - بایگانی یا مختومه - بایگانی تغییر یابد.

۸) در ابتدای بهمن ماه هر سال صورتجلسه ای مبنی بر تعداد و میزان برآورد خسارت های جانی جهت بررسی و ذخیره معوق به مدیریت بیمه های مسئولیت ارسال گردد .

۹) ضروری است مدیران محترم شعب در این خصوص دقت لازم را بعمل آورده، زیرا بی دقتی در این مورد در گزارشات انحراف ایجاد می نماید. لذا از تاریخ ابلاغ این نامه عذری از شعب محترم پذیرفته نخواهد شد.

۱۰) مجوز سرپرستی و سایر مجوزهای مربوطه قبل از صدور حواله، بدون دریافت رضایتنامه دستی/ محضری از زیان‌دیده ارائه نخواهد شد. بنابراین مدیران محترم شعبه ترتیبی اتخاذ نمایند تا کلیه پرسنل خسارت مسئولیت، اهتمام لازم در انجام موارد ذکر شده را بعمل آورده و پس از آن مجوزهای مربوطه از مدیریت بیمه های مسئولیت درخواست گردد.

در پایان تأکید می‌گردد موارد مذکور در کلیه پرونده ها (جدید یا قدیم) رعایت گردد و به جهت ایجاد وحدت رویه پرونده هایی که خارج از اصول چیدمان ذکر شده (فاقد پشت نمره، ثبت در دبیرخانه و ...) به ستاد ارسال گردد؛ مجدداً به شعبه عودت خواهد شد.

حسن اجرای این مهم بر عهده مدیران محترم شعب می‌باشد.