



دستورالعمل رسیدگی به خسارت‌های شخص ثالث مالی و بدنه اتومبیل

شماره سند: IN-CR-21/05

تاریخ: ۱۴۰۳/۰۷/۳۰

پیوست: دارد

صفحه: 1 از 13

۱- هدف

هدف از تدوین این دستورالعمل، ایجاد نظم و یکپارچگی و وحدت رویه در پرداخت خسارت مالی شخص ثالث و بدنه اتومبیل می‌باشد.

۲- دامنه کاربرد:

دامنه کاربرد این دستورالعمل، کلیه خسارت‌های مالی از محل بیمه نامه بدنه و شخص ثالث در واحدهای پرداخت خسارت مالی اعم از ستاد، شعب و باجه‌های شرکت بیمه آرمان می‌باشد.

۳- مسئولیت‌ها:

مسئولیت اجرای این دستورالعمل بر عهده کلیه واحدهای پرداخت خسارت مالی بیمه‌های اتومبیل اعم از کلیه شعب و باجه‌ها، مسئولیت نظارت بر اجرای این دستورالعمل بر عهده مدیریت بیمه‌های اتومبیل و مسئولیت نظارت عالیه بر اجرای این دستورالعمل بر عهده معاونت فنی می‌باشد.

۴- مدارک ذیربط:

- ۱) فرم گزارش ارزیابی خسارت جزئی وسایل نقلیه - شماره سند: FM-CR-2207/03
- ۲) فرم گزارش ارزیابی خسارت کلی وسیله نقلیه - شماره سند: FM-CR-2208/02
- ۳) فرم اعلام خسارت مالی بیمه نامه شخص ثالث - شماره سند: FM-CR-2105/04
- ۴) فرم اعلام خسارت بیمه نامه بدنه - شماره سند: FM-CR-2205/03
- ۵) دستورالعمل ارزیابی خسارت مالی شخص ثالث و بدنه - شماره سند: IN-CR-29/01
- ۶) رسید دریافت خسارت و واگذاری حقوق (اشخاص حقوقی) - شماره سند: FM-CR-2236/01
- ۷) رسید دریافت خسارت و واگذاری حقوق (اشخاص حقیقی) - شماره سند: FM-CR-2237/01
- ۸) صورتجلسه تفهیم کروکی و نظریه کارشناس - شماره سند: FM-CR-2240/01
- ۹) نکات قابل توجه در بررسی و تسویه خسارت‌های مالی - شماره سند: FM-CR-2238/01
- ۱۰) فرم محاسبه خسارت بیمه نامه بدنه خودرو - شماره سند: FM-CR-2214/02
- ۱۱) فرم محاسبه خسارت بیمه نامه بدنه خودرو (مخصوص پرونده های خسارت بدنه با موضوع خسارت کلی) - شماره سند: FM-CR-2239/01
- ۱۲) آیین نامه حدود اختیارات - شماره سند: RG-AL-01/03
- ۱۳) آیین نامه معاملات - شماره سند: RG-SU-01/03
- ۱۴) فرم خلاصه پرونده خسارت بدنه - شماره سند: FM-CR-2102/02
- ۱۵) برگ رسید پرداخت خسارت مالی و مفاصاحساب

۵- تعاریف:

- ۱-۵ بیمه‌گزار: منظور از بیمه‌گزار اشخاصی هستند که از شرکت بیمه آرمان بیمه‌نامه اتومبیل خریداری نموده‌اند.
- ۲-۵ کاربر مرکز تماس (Call Center): فرد پاسخگو به تماس بیمه‌گزاران که آموزش‌های لازم را در حوزه خسارت اتومبیل طی نموده و ارائه کدرهگیری به زیاندیدگان را بر عهده دارد.
- ۳-۵ کدرهگیری: به ارجاعاتی که از طرف کاربر مرکز تماس انجام می‌شود کدرهگیری اطلاق می‌گردد.



دستورالعمل رسیدگی به خسارت‌های شخص ثالث مالی و بدنه اتومبیل

شماره سند: IN-CR-21/05

تاریخ: ۱۴۰۳/۰۷/۳۰

پیوست: دارد

صفحه: 2 از 13

- ۴-۵- کارشناس پذیرش: کارشناس شرکت بیمه آرمان، که اعلام خسارت بیمه‌گزاران و یا زیاندیدگان را دریافت نموده، مدارک ارائه شده دال بر خسارت را بر اساس ضوابط و شرایط بیمه نامه بررسی و نسبت به تشکیل پرونده خسارت اقدام می‌کند.
- ۵-۵- تعمیرگاه منتخب: تعمیرگاهی که جهت تعمیر اتومبیل آسیب‌دیده توسط بیمه‌گزار انتخاب شده و کارکنان شرکت به هیچ عنوان حق معرفی آن را ندارند.
- ۶-۵- محل منتخب: به معنای محل منتخب اعلامی از طرف بیمه‌گزار جهت مراجعه کارشناسان بیمه‌گر در بدو اعلام خسارت است.
- ۷-۵- کارشناس ارزیاب: کارشناس شرکت بیمه آرمان، که از اتومبیل‌های آسیب‌دیده بازدید نموده و پس از مشخص کردن قطعات آسیب‌دیده و استعلام ارزش آنها و تعیین میزان اجرت لازم جهت بازسازی اتومبیل، مجموع خسارت وارده به اتومبیل را مشخص می‌کند.
- ۸-۵- کارشناس محاسب: کارشناس شرکت بیمه آرمان، که پس از تشکیل پرونده و بازدید کارشناس ارزیاب از اتومبیل‌های آسیب‌دیده و مشخص شدن خسارت وارده به اتومبیل‌ها، پرونده‌های متشکله را بر اساس ضوابط و شرایط بیمه نامه بررسی و در صورت تایید، نسبت به محاسبه مبلغ و صدور حواله تسویه خسارت اقدام می‌کند.
- ۹-۵- قانون بیمه شخص ثالث: منظور همان قانون "بیمه اجباری خسارات وارد شده به شخص ثالث در اثر حوادث ناشی از وسایل نقلیه مصوب ۱۳۹۵" می‌باشد.

۶- نحوه اجرا:

- ۱-۶- رعایت کلیه مفاد این دستورالعمل جهت پرداخت خسارت مالی بیمه‌نامه‌های شخص ثالث و بدنه خودرو الزامی می‌باشد.
- ۲-۶- بیمه‌گزار یا نماینده ایشان باید حداکثر تا پنج روز پس از اطلاع از وقوع حادثه با حضور در محل شعب و باجه‌های شرکت بیمه آرمان فرم اعلام خسارت را تکمیل و به همراه مدارک مربوطه که در بندهای بعد به آن اشاره شده است، به کارشناس پذیرش ارائه نماید. همچنین زیاندیدگان می‌توانند با برقراری تماس با مرکز تماس شرکت بیمه آرمان (شماره تماس ۲۸۵۶-۰۲۱) وقوع حادثه را اعلام و از خدمات خسارت سیار استفاده نمایند.
- ۳-۶- در اعلام خسارت از محل بیمه‌نامه‌های بدنه در صورتیکه مدت زمان پنج روز رعایت نشده باشد، الزامی است کارشناس پذیرش علت تاخیر را بررسی و بر روی پرونده درج و مراتب را به مدیریت بیمه‌های اتومبیل منعکس نماید.
- ۴-۶- ساعت پاسخگویی کارشناسان مرکز تماس همه روزه در ساعت کاری مصوب صورت می‌گیرد و در صورتیکه تماس بعد از ساعت کاری مصوب باشد، در "صندوق صوتی" ثبت و در اولین روز کاری بعدی کارشناس مرکز تماس با زیان‌دیده تماس گرفته و پس از بررسی، هماهنگی‌های لازم جهت بازدید وسایل نقلیه مربوطه صورت می‌پذیرد.
- ۵-۶- انجام اقدامات زیر از سوی کاربر مرکز تماس الزامی می‌باشد:
- ۱-۵-۶- کنترل شماره بیمه نامه (شخص ثالث و بدنه) و اعتبار آن در زمان حادثه.
- ۲-۵-۶- در صورتیکه بیمه نامه در زمان وقوع حادثه فاقد اعتبار باشد، اقدامی نخواهد داشت.
- ۳-۵-۶- در صورت اعتبار بیمه نامه در زمان وقوع حادثه، اعلام مدارک لازم جهت تشکیل پرونده و اخذ خسارت (شامل گواهینامه، کارت شناسایی وسایل نقلیه، گزارش مراجع انتظامی یا قضایی و ...) به شخص اعلام کننده خسارت.
- ۴-۵-۶- تعیین محل منتخب زیان‌دیده به منظور اعزام کارشناس و یا ارائه آدرس شعب جهت مراجعه حضوری زیان‌دیدگان.
- ۵-۵-۶- تولید و اعلام کدرهگیری مطابق شرایط زیر:
- دو رقم اول: سال وقوع حادثه
 - رقم سوم: ثالث و بدنه را مشخص می‌کند: شماره ۱ ثالث و شماره ۲ بدنه.
 - پنج رقم آخر: از ۰۰۰۰۱ شروع و به ترتیب اضافه می‌گردد.



دستورالعمل رسیدگی به خسارت‌های شخص ثالث مالی و بدنه اتومبیل

شماره سند: IN-CR-21/05
تاریخ: ۱۴۰۳/۰۷/۳۰
پیوست: دارد
صفحه: 3 از 13

مطابق با جدول زیر:

۰۳	1 2	0 9	0 9	0 9	0 9	1 9
سال	۱ - ثالث ۲ - بدنه	تولید شماره ۵ رقمی از ۰۰۰۰۱ الی ۹۹۹۹۹				

- ۶-۶- از آنجا که اطلاعات خواسته شده در فرم اعلام خسارت حاوی مطالبی است که در احراز نوع مسئولیت بیمه‌گر نقشی اساسی دارد، مقتضی است کارشناسان پذیرش کنترل نمایند به تمامی اطلاعات مورد درخواست، پاسخ لازم داده شده باشد. همچنین کارشناس پذیرش باید از شخص اعلام کننده خسارت درخواست نماید پس از تکمیل فرم اعلام خسارت، ضمن نوشتن نام و نام خانوادگی خود، حتماً با درج تاریخ، مطالب تکمیل شده را با امضاء و تایید نماید.
- ۷-۶- اعلام خسارت مالی از محل بیمه‌نامه شخص ثالث دارای سه حالت زیر می‌باشد:
- بدون ارائه کروکی
 - با ارائه کروکی سازشی
 - با ارائه کروکی عدم سازش یا صحنه بهم‌خورده (گزارش افسر پلیس راهنمایی و رانندگی به مراجع قضایی یا گزارش کارشناس رسمی دادگستری)

خسارت مالی شخص ثالث بدون ارائه کروکی

- ۸-۶- در این حالت حضور همزمان هر دو وسیله نقلیه طرف حادثه در محل شرکت بیمه و یا در مواردی که از خدمت خسارت سیار اتومبیل استفاده می‌شود، در محل منتخب بیمه‌گذار ضروری بوده و خسارت وارده به اتومبیل زیان‌دیده تا سقف ۲.۵٪ دیه مرد مسلمان در ماه حرام و در صورت احراز شرایط زیر قابل بررسی و پرداخت می‌باشد:
- ۱-۸-۶- نوع تصادف خسارت مالی بوده، جرحی و فوتی نباشد.
- ۲-۸-۶- طرفین دارای بیمه‌نامه شخص ثالث معتبر در زمان وقوع حادثه باشند.
- ۳-۸-۶- طرفین حادثه در خصوص علت وقوع حادثه با یکدیگر اختلاف نظر نداشته باشند.
- ۴-۸-۶- اصالت حادثه اعلامی باید مورد تأیید کارشناس ارزیاب خسارت باشد.

تبصره ۱: در صورتیکه بیمه‌نامه شخص ثالث مقصر حادثه پیوسته نبوده و تاریخ شروع بیمه‌نامه با تاریخ حادثه کمتر از دو هفته فاصله داشته باشد، باید تحقیقات میدانی جهت احراز اصالت حادثه و تاریخ وقوع آن توسط شعب یا مامورین تحقیق شرکت صورت پذیرد.

تبصره ۲: چنانچه اختلاف خسارت وارده با مبلغ حداقل تعهد قانونی هر سال که ملاک ترسیم یا عدم ترسیم کروکی برای راهور می‌باشد بیش از ۱۰٪ حداقل تعهدات قانونی باشد، ارائه کروکی الزامی است.

- ۹-۶- مدارک لازم جهت تشکیل پرونده خسارت مالی شخص ثالث بدون ارائه کروکی عبارتند از:
- ۱-۹-۶- بیمه‌نامه شخص ثالث معتبر طرفین حادثه یا هر مدرک دیگری که بیانگر تحت پوشش بیمه‌ای بودن وسیله‌های نقلیه باشد.
- ۲-۹-۶- اصل گواهینامه رانندگی مرتبط طرفین حادثه (در صورتیکه گواهینامه‌های ارائه شده فاقد کدملی باشند، دریافت کارت ملی راننده نیز الزامی است).
- ۳-۹-۶- اصل کارت شناسایی وسیله نقلیه و یا سند خودرو طرفین حادثه.
- ۴-۹-۶- اصل کارت شناسایی معتبر مالک وسیله نقلیه زیان‌دیده.
- ۵-۹-۶- تکمیل فرم اعلام خسارت.



دستورالعمل رسیدگی به خسارت‌های شخص ثالث مالی و بدنه اتومبیل

شماره سند: IN-CR-21/05

تاریخ: ۱۴۰۳/۰۷/۳۰

پیوست: دارد

صفحه: 4 از 13

- ۱۰-۶- روند تشکیل پرونده از محل بیمه نامه شخص ثالث بدون ارائه کروکی با حضور راننده‌های خودروهای مقصر و زیان‌دیده در محل شرکت بیمه و یا استفاده از سرویس خسارت سیار در محل منتخب می‌باشد.
- ۱۱-۶- در صورت تماس تلفنی و اعلام خسارت از سوی هر کدام از طرفین حادثه برای تشکیل پرونده خسارت، کاربر مرکز تماس/ واحد خسارت باید جهت پاسخگویی موارد زیر را رعایت نماید:
- ۱-۱۱-۶- برقراری ارتباط هر کدام از طرفین حادثه با شرکت بیمه آرمان یا مراکز طرف قرارداد از طریق شماره تلفن‌های درج شده بر روی بیمه نامه/سایت شرکت می‌باشد.
- ۲-۱۱-۶- پاسخگویی به کلیه تماس‌های وارده از سوی کاربر مرکز تماس/واحد خسارت و یا سازمان طرف قرارداد الزامی است.
- ۳-۱۱-۶- کاربر مرکز تماس/واحد خسارت باید پس از دریافت هرگونه اعلام خسارت، اطلاعات لازم جهت احراز هویت بیمه‌گزار و مشخص شدن اطلاعات بیمه نامه صادره را دریافت نموده، پس از اختصاص کدرهگیری، مدارک لازم جهت تشکیل پرونده را به ایشان اعلام نماید.
- ۴-۱۱-۶- الزامیست کاربر مرکز تماس/واحد خسارت مودکاً از هرگونه پیشنهاد و معرفی تعمیرگاه به زیان‌دیدگان اجتناب نماید.
- ۵-۱۱-۶- کارشناسان خسارت سیار باید با هماهنگی با زیان‌دیده و یا بیمه‌گزار، در محل منتخب ایشان حضور یافته و با تکمیل فرم اعلام خسارت و تهیه تصویر و یا اسکن مدارک، نسبت به تشکیل پرونده به صورت فیزیکی اقدام نمایند.
- ۶-۱۱-۶- کارشناسان خسارت سیار باید پس از حضور در محل منتخب و دریافت مدارک، مستندات دریافتی را جهت ثبت در سیستم فناوری و تشکیل پرونده سیستمی، به کارشناس پذیرش تحویل دهند.
- ۷-۱۱-۶- کارشناسان پذیرش باید پس از دریافت مستندات از کارشناسان خسارت سیار، اطلاعات دریافتی را در سیستم فناوری ثبت و شماره پرونده را بر روی پرونده ثبت نمایند.
- ۸-۱۱-۶- در صورتیکه طرفین حادثه همراه با وسایل نقلیه خود در محل شرکت حضور یابند، کارشناسان پذیرش باید پس از دریافت مستندات از ایشان، فیزیک پرونده را تشکیل داده و پس از ثبت اطلاعات دریافتی در سیستم فناوری، شماره پرونده را بر روی پرونده ثبت نمایند.

خسارت مالی شخص ثالث با ارائه کروکی سازشی

- ۱۲-۶- کروکی سازشی در مواقعی که شروط زیر همگی مهیا باشد تنظیم می‌گردد:
- ۱-۱۲-۶- خسارت وارده به زیان‌دیده نباید بیشتر از تعهدات بیمه نامه شخص ثالث مقصر حادثه باشد.
- ۲-۱۲-۶- تصادف منجر به جرح یا فوت اشخاص نشده باشد.
- ۳-۱۲-۶- طرفین حادثه به نظر افسر تصادفات معترض نباشند.
- ۱۳-۶- مدارک لازم جهت تشکیل پرونده خسارت مالی با ارائه کروکی سازشی عبارتند از:
- ۱-۱۳-۶- اصل کروکی سازشی ترسیمی.

تبصره ۳: در مواردی که امکان دارد ارائه اصل کروکی مقدور نباشد، مانند زمانی که میزان قصور هر کدام از طرفین ۵۰٪ باشد و اصل کروکی به شرکت بیمه طرف حادثه تحویل داده شده باشد، فتوکی برابر با اصل از کروکی دریافت می‌گردد. برابر با اصل کروکی فقط از طرف عوامل انتظامی و شرکت‌های بیمه مجاز می‌باشد.

تبصره ۴: استعلام اصالت تمام کروکی‌های آنلاین دریافتی باید از سامانه تابان (سامانه استعلام کروکی‌های آنلاین استعلام) اخذ گردد و تمامی اطلاعات آن باید توسط کارشناس پذیرش با یکدیگر مطابقت داده شود.



دستورالعمل رسیدگی به خسارت‌های شخص ثالث مالی و بدنه اتومبیل

شماره سند: IN-CR-21/05

تاریخ: ۱۴۰۳/۰۷/۳۰

پیوست: دارد

صفحه: 5 از 13

تبصره ۵: کروکی‌های برابر با اصل شده توسط هر مرجعی بجز مراجع اعلامی در تبصره ۳، کارشناس پذیرش باید پیگیری کند تا مشخص شود اصل کروکی کجا بوده و چرا ارائه نشده است.

۶-۱۳-۲- خسارت وارده به اتومبیل زیان‌دیده نباید بیشتر از حداقل تعهدات قانونی بیمه نامه شخص ثالث باشد.

تبصره ۶: چنانچه میزان خسارت وارده به وسیله نقلیه زیان‌دیده بیش از تعهد مالی بیمه نامه مقصر حادثه بوده و برای حادثه اعلامی کروکی سازهی ترسیم شده باشد، الزامی است کارشناسان ارزیاب خسارت نسبت به انجام تحقیقات میدانی در راستای احراز اصالت حادثه اقدام نمایند.

۶-۱۳-۳- اصل کارت ماشین یا سند اتومبیل زیان‌دیده

۶-۱۳-۴- هرگونه مدارک یا مستندات که بیانگر دارا بودن بیمه نامه شخص ثالث معتبر اتومبیل زیان‌دیده باشد.

تبصره ۷: در صورتیکه بیمه نامه شخص ثالث مقصر حادثه پیوسته نبوده و تاریخ شروع بیمه نامه با تاریخ حادثه کمتر از دو هفته فاصله داشته باشد، باید تحقیقات میدانی جهت احراز اصالت حادثه و تاریخ وقوع آن توسط شعب صورت پذیرد.

۶-۱۳-۵- اصل کارت شناسایی معتبر مالک زیان‌دیده.

۶-۱۳-۶- اصل گواهینامه زیان‌دیده- در صورتیکه زیان‌دیده دارای گواهینامه رانندگی مرتبط نباشد و یا در صورتیکه گواهینامه ارائه شده فاقد کدملی باشد، دریافت کارت ملی راننده نیز الزامی است.

۶-۱۳-۷- تکمیل فرم اعلام خسارت

۶-۱۴-۱- در این حالت و در زمان پذیرش خسارت، کروکی دریافت شده باید مهمور به مهر افسر ترسیم کننده کروکی و همچنین مهر منطقه راهنمایی رانندگی مربوطه باشد.

۶-۱۵-۱- در این حالت نیز روند تشکیل پرونده مطابق با نحوه تشکیل پرونده بدون ارائه کروکی بوده، با این تفاوت که نیازی به حضور وسیله نقلیه مقصر و یا دریافت مدارک مقصر نمی‌باشد.

تبصره ۸: در صورتیکه شرایط بررسی پرونده بدون ارائه کروکی فراهم بوده ولی کروکی ارائه شده باشد، باید خودروی مقصر حادثه نیز بازدید شود.

خسارت ثالث مالی با گزارش افسر تصادفات به مراجع قضایی یا گزارش مرجع قضایی

۶-۱۶-۱- در این نوع حادثه‌ها امکان تنظیم کروکی سازهی وجود نداشته و کارشناس ترسیم کننده کروکی، نظریه خود را به منظور سیر مراحل قضایی اعلام می‌دارد.

۶-۱۷-۱- مدارک لازم جهت تشکیل پرونده خسارت ثالث مالی با گزارش افسر تصادفات به مراجع قضایی یا گزارش مراجع قضایی عبارتند از:

۶-۱۷-۱- فتوکپی برابر با اصل کروکی عدم سازش ترسیمی از سوی راهور و یا گزارش مراجع قضایی.

تبصره ۹: استعلام اصالت تمام کروکی‌های آنلاین دریافتی باشد از سامانه تابان (سامانه استعلام کروکی‌های آنلاین) اخذ گردد و تمامی اطلاعات آن باید توسط کارشناس پذیرش با یکدیگر مطابقت داده شود.

۶-۱۷-۲- فتوکپی برابر با اصل قبول تقصیر مقصر حادثه و یا رای قطعی دادگاه مبنی بر تایید قصور مقصر اعلامی.

۶-۱۷-۳- اصل کارت شناسایی وسیله نقلیه یا سند اتومبیل خودروی زیان‌دیده.

۶-۱۷-۴- هرگونه مدارک یا مستندات که بیانگر دارا بودن بیمه نامه شخص ثالث معتبر اتومبیل زیان‌دیده باشد. به عنوان مثال استعلام بیمه نامه از سامانه سنها، کپی بیمه نامه و ...



دستورالعمل رسیدگی به خسارت‌های شخص ثالث مالی و بدنه اتومبیل

شماره سند: IN-CR-21/05

تاریخ: ۱۴۰۳/۰۷/۳۰

پیوست: دارد

صفحه: 6 از 13

تبصره ۱۰: در صورتیکه بیمه نامه شخص ثالث مقصر حادثه پیوسته نبوده و تاریخ شروع بیمه نامه با تاریخ حادثه کمتر از دو هفته فاصله داشته باشد، باید تحقیقات میدانی جهت احراز اصالت حادثه و تاریخ وقوع آن توسط شعب/باجه‌ها صورت پذیرد.
۵-۱۷-۶- اصل کارت شناسایی معتبر مالک زیان‌دیده.
۶-۱۷-۶- اصل گواهینامه راننده زیان‌دیده.

تبصره ۱۱: در صورتیکه زیان‌دیده دارای گواهینامه رانندگی مرتبط نباشد و یا در صورتیکه گواهینامه ارائه شده فاقد کدملی باشد، دریافت کارت ملی راننده نیز الزامی است.

۷-۱۷-۶- تکمیل فرم اعلام خسارت
۱۸-۶- در پذیرش هر سه حالت خسارت مالی شخص ثالث (بدون ارائه گزارش انتظامی و یا قضایی، با ارائه کروکی سازشی و یا با ارائه کروکی عدم سازش یا گزارش مراجع قضایی)، در صورتیکه ارائه اصل مدارک شامل کارت شناسایی وسیله نقلیه، گواهینامه، سند اتومبیل، کارت شناسایی و ...) مقدور نباشد، باید کپی برابر با اصل از مراجع انتظامی و یا قضایی ارائه گردد.
۱۹-۶- در حالت پذیرش خسارت مالی شخص ثالث با ارائه کروکی عدم سازش یا کارشناس رسمی دادگستری، زیان‌دیده باید حتماً جهت دریافت خسارت از شرکت بیمه علاوه بر ارائه کروکی، قبول تقصیر راننده اتومبیل مقصر و یا حکم نهایی دادگاه مبنی بر مسئولیت وی را ارائه نماید.

تبصره ۱۲: در مواردی نیز لازم است تا گزارشات پاسگاه یا کلانتری منطقه، برگه‌های بازجویی طرفین حادثه و دیگر موارد نیز اخذ گردد. به عنوان مثال زمانی که افسر ترسیم کننده کروکی در گزارش خود اعلام می‌دارد که راننده مقصر مجهول‌الهویه می‌باشد، گزارش تحقیقات عوامل نیروی انتظامی جهت مشخص شدن هویت راننده و دیگر مستندات مرتبط با سیر مراحل قانونی نیز باید اخذ گردد. پس الزامی است تا در صورت وجود هرگونه ابهامی، مراتب از سوی کارشناس پذیرش به مدیریت بیمه‌های اتومبیل منعکس گردد.

۲۰-۶- در صورتیکه علت ترسیم کروکی عدم سازش، همراه نداشتن مدارک قانونی باشد، لازم است با دریافت هر دو برگ کروکی ترسیمی که ممه‌ور به مهر منطقه انتظامی است، ضمن رویت اصل مدارک مورد نظر، کروکی تنظیم شده را سازشی تلقی نموده و پس از دریافت قبول تقصیر مقصر حادثه با تکمیل فرم صورتجلسه تفهیم کروکی در محل شرکت، خسارت وارده را بررسی و پرداخت نمود.

۲۱-۶- در صورتیکه علت ترسیم کروکی قضائی اعتراض به نظر افسر ترسیم کننده کروکی یا موارد دیگر باشد، باید پس از سیر مراحل قانونی و ارجاع به بیمه‌گر مراتب مورد رسیدگی قرار گیرد.

۲۲-۶- در صورت توافق مقصر و زیان‌دیده در شرکت بیمه، باید با دریافت هر ۲ برگ اصل کروکی ترسیمی که ممه‌ور به مهر منطقه انتظامی است، قبول تقصیر مقصر با تکمیل فرم صورتجلسه تفهیم کروکی را اخذ و خسارت پرداخت گردد.

۲۳-۶- در رسیدگی به پرونده‌های خسارت مالی شخص ثالث، چنانچه حادثه بیش از یک زیان‌دیده داشته باشد و مجموع خسارت واقع شده نیز بیش از تعهد مالی بیمه نامه شخص ثالث مقصر باشد، خسارت پرداختی به نسبت تعهد بیمه نامه به مجموع خسارت ارزیابی شده تقلیل می‌یابد.

اعلام خسارت از محل بیمه نامه بدنه

۲۴-۶- روند تشکیل پرونده از محل بیمه‌نامه‌های بدنه نیز همانند بیمه‌نامه‌های شخص ثالث و با حضور بیمه‌گذار یا نماینده ایشان در محل شرکت بیمه و یا استفاده از سرویس خسارت سیار در محل منتخب بیمه‌گذار می‌باشد.

۲۵-۶- در صورت تماس تلفنی و اعلام خسارت از سوی بیمه‌گذار برای تشکیل پرونده خسارت، کاربر مرکز تماس/ واحد خسارت باید جهت پاسخگویی به تماس و احراز هویت بیمه‌گذاران بیمه بدنه موارد زیر را رعایت نماید:

- ۱-۲۵-۶ - برقراری ارتباط بیمه‌گذار بیمه بدنه یا نماینده وی با شرکت بیمه آرمان یا مراکز طرف قرارداد از طریق شماره تلفن‌های درج شده بر روی بیمه نامه/سایت شرکت می‌باشد.
- ۲-۲۵-۶ - پاسخگویی به کلیه تماس‌های وارده از سوی کاربر مرکز تماس / واحد خسارت و یا سازمان طرف قرارداد الزامی است.
- ۳-۲۵-۶ - کاربر مرکز تماس / واحد خسارت باید پس از اعلام خسارت از سوی بیمه‌گذار بیمه بدنه یا نماینده ایشان، اطلاعات لازم جهت احراز هویت وی و مشخص شدن اطلاعات بیمه نامه صادره را دریافت نموده و مدارک لازم جهت تشکیل پرونده را به ایشان اعلام نماید.
- ۴-۲۵-۶ - الزامیست کاربر مرکز تماس / واحد خسارت موکداً از هرگونه پیشنهاد و معرفی تعمیرگاه به زیاندیدگان اجتناب نماید.
- ۵-۲۵-۶ - کارشناسان خسارت سیار باید با هماهنگی با زیان‌دیده و یا بیمه‌گذار، در محل منتخب ایشان حضور یافته و با تکمیل فرم اعلام خسارت و تهیه تصویر و یا اسکن مدارک، نسبت به تشکیل پرونده به صورت فیزیکی اقدام نماید.
- ۶-۲۵-۶ - کارشناس خسارت سیار باید پس از حضور در محل منتخب بیمه‌گذار و دریافت مدارک، مستندات دریافتی را جهت ثبت در سیستم فناوری و تشکیل پرونده سیستمی، به کارشناس پذیرش تحویل دهد.
- ۷-۲۵-۶ - کارشناس پذیرش باید پس از دریافت مستندات از کارشناس خسارت سیار، اطلاعات دریافتی را در سیستم فناوری ثبت و شماره پرونده را بر روی پرونده ثبت نماید.
- ۸-۲۵-۶ - در صورتیکه بیمه‌گذار یا نماینده ایشان همراه با وسیله نقلیه موضوع بیمه در محل شرکت حضور یابد، کارشناس پذیرش باید پس از دریافت مستندات از ایشان، فیزیک پرونده را تشکیل داده و پس از ثبت اطلاعات دریافتی در سیستم فناوری، شماره پرونده را بر روی پرونده ثبت نماید.
- ۲۶-۶ - **مدارک لازم جهت تشکیل پرونده خسارت بدنه عبارتند از:**
- ۱-۲۶-۶ - اصل یا کپی برابر با اصل از صفحه اول بیمه نامه بدنه.
- ۲-۲۶-۶ - بیمه نامه شخص ثالث اتومبیل موضوع بیمه یا هرگونه مدرکی که بیانگر دارا و معتبر بودن بیمه نامه شخص ثالث باشد. (مانند استعلام اخذ شده از سامانه سنها و یا استعلام از برنامه فناوری و یا ...)
- ۳-۲۶-۶ - اصل گواهینامه مرتبط راننده. در صورتیکه گواهینامه راننده فاقد کد ملی باشد، اصل کارت ملی راننده نیز باید اخذ گردد.
- ۴-۲۶-۶ - اصل کارت شناسایی وسیله نقلیه
- ۵-۲۶-۶ - اصل شناسنامه مالکیت وسیله نقلیه (سند اتومبیل). برای کنترل شرایط ماده ۱۸ آیین نامه شماره ۵۳ شورای عالی بیمه.
- ۶-۲۶-۶ - اصل کارت شناسایی معتبر مالک اتومبیل موضوع بیمه.
- تبصره ۱۳:** چنانچه گواهینامه راننده، کارت شناسایی خودرو یا شناسنامه مالکیت یا بیمه نامه شخص ثالث وسیله نقلیه در زمان تشکیل پرونده ارائه نگردد، کارشناس پذیرش باید پرونده را بدون تعهد تشکیل دهد، نواقص پرونده را بر روی پرونده قید نماید و بیمه‌گذار یا شخص اعلام کننده خسارت ملزم گردد حداکثر ظرف مدت ۱۵ روز از تاریخ اعلام خسارت در شرکت بیمه آنها را ارائه نماید.
- تبصره ۱۴: در صورت عدم تکمیل مدارک از سوی آسیب‌دیدگان در بازه زمانی مشخص شده، کارشناس پذیرش باید نسبت به بررسی پرونده مطابق با شرایط بیمه نامه اقدام و در صورتی که جبران خسارت اعلامی مطابق با قوانین جاری در تعهد شرکت بیمه آرمان باشد، مراتب آمادگی شرکت را به صورت مکتوب و از طریق پست به آدرس اعلامی آسیب دیده ارسال نموده، رسید پستی را ضمیمه پرونده نماید.
- ۲۷-۶ - با توجه به نوع حادثه، در صورت هرگونه ابهام، کارشناس پذیرش باید مراتب را به رئیس شعبه تحت سرپرستی خود و در صورت دستور ایشان به مدیریت بیمه‌های اتومبیل اعلام نماید تا حسب مورد مدارک تکمیلی از بیمه‌گذار یا مراجع ذیصلاح اخذ گردد.
- ۲۸-۶ - بیمه‌گذار یا نماینده قانونی ایشان باید مدارک دریافتی از مراجع قضائی و نیروی انتظامی را در پاکت دربسته و ممهور تحویل گرفته و به کارشناس پذیرش ارائه نماید.

- ۲۹-۶- کارشناس پذیرش باید علاوه بر کنترل مدارک و تکمیل فرم اعلام خسارت استعلام بیمه‌نامه‌های طرفین حادثه از لحاظ تاریخ صدور و دریافت خسارت‌های احتمالی را از سامانه سنهاب اخذ، نواقص احتمالی مدارک مورد نیاز را در فرم نکات قابل توجه در بررسی پرونده و تسویه خسارت‌های مالی قید نموده، فتوکپی آن را به اعلام کننده خسارت تحویل نماید.
- ۳۰-۶- با توجه به عدم لزوم چاپ بیمه نامه شخص ثالث در اکثر شرکت‌های بیمه، به منظور جلوگیری از هرگونه سوءاستفاده و دریافت خسارت‌های تکراری، کارشناس پذیرش باید حتماً از سامانه استعلام بیمه مرکزی (سنهاب) که دسترسی به آن در کلیه شعب /باجه‌ها فراهم گردیده، استعلام‌های زیر را اخذ و خسارت‌های دریافت شده احتمالی را کنترل نماید:
- ۱-۳۰-۶- استعلام بیمه نامه بر اساس شماره موتور یا شاسی وسیله نقلیه موضوع بیمه
- ۲-۳۰-۶- استعلام زیان‌دیده بر اساس شماره موتور یا شاسی وسیله نقلیه موضوع بیمه
- ۳-۳۰-۶- استعلام زیان‌دیده بر اساس کدملی راننده و مالک وسیله نقلیه موضوع بیمه
- ۳۱-۶- چنانچه گواهینامه ارائه شده مشروط به شرایط خاص نظیر فرمان هیدرولیک، دنده اتوماتیک، آئینه مخصوص و غیره باشد (محدودیت‌های رانندگی در پشت گواهینامه راننده درج شده است)، باید مورد مزبور توسط کارشناس پذیرش به نحوی که قابل تفکیک از دیگر موارد باشد، بر روی پرونده درج و جهت بررسی به کارشناسان ارزیاب خسارت ارجاع گردد. (در بررسی خسارت‌های مالی شخص ثالث محدودیت گواهینامه زیان‌دیده لحاظ نمی‌گردد).
- ۳۲-۶- کارشناس پذیرش باید رونوشتی از هرگونه مکاتبه داخلی و یا برون سازمانی را در سوابق پرونده ضمیمه نماید.
- ۳۳-۶- کارشناس پذیرش باید تطابق شماره پلاک انتظامی و شماره شاسی‌های اعلام شده در کروکی و سایر گزارش‌های دریافتی از مراجع انتظامی و یا قضایی با کارت شناسایی خودروها، تطابق مواضع آسیب‌دیده قید شده در گزارش‌های مراجع انتظامی و یا قضایی با مواضع آسیب‌دیده اتومبیل‌های طرف حادثه را کنترل نماید.
- ۳۴-۶- کارشناس پذیرش باید فاصله زمانی از تاریخ وقوع حادثه تا تاریخ اعلام خسارت را کنترل نماید و در صورتیکه از یک هفته بیشتر باشد، الزامی است مراتب از طریق اتوماسیون اداری به صورت نامه به مدیریت بیمه‌های اتومبیل اعلام گردد تا در صورت صلاحدید مدیریت بیمه‌های اتومبیل تحقیقات میدانی انجام گردد. به طور کلی در صورت برخورد با هرگونه ابهام در بررسی پرونده‌ها، مقتضی است با هماهنگی مدیریت بیمه‌های اتومبیل، پرونده‌های دارای ابهام به مأمور تحقیق معتمد شرکت ارجاع گردد.
- ۳۵-۶- در صورت نیاز به انجام تحقیقات میدانی، مراجعه به اماکن زیر و انجام تحقیقات و تهیه گزارش آن الزامی می‌باشد:
- ۱-۳۵-۶- محل وقوع حادثه
- ۲-۳۵-۶- محل سکونت مقصر حادثه
- ۳-۳۵-۶- محل سکونت زیان‌دیده
- ۴-۳۵-۶- پلیس راهنمایی و رانندگی مربوط به محل وقوع حادثه
- ۵-۳۵-۶- کلانتری مربوط به محل وقوع حادثه
- ۶-۳۵-۶- پارکینگ (در صورتیکه خودروهای طرف حادثه پس از وقوع حادثه به پارکینگ منتقل شده باشند).
- ۳۶-۶- کارشناس پذیرش باید جابجایی احتمالی وسیله نقلیه یا جابجایی احتمالی راننده مقصر را کنترل نماید.
- ۳۷-۶- کارشناس پذیرش باید صحت مقصر حادثه و مطابقت آن با مقررات راهنمایی و رانندگی را کنترل نماید.
- ۳۸-۶- کارشناس پذیرش باید در صورتیکه گواهینامه مقصر حادثه مفقود، مخدوش و یا ضبط گردیده باشد و یا تاریخ صدور آن گذشته و یا رسید گواهینامه ارائه شده باشد، استعلام اصالت گواهینامه را از پلیس راهنمایی و رانندگی اخذ و در پرونده ضمیمه نماید.
- ۳۹-۶- کارشناس پذیرش باید جهت کنترل ریکاوری، مطابقت شرایط پشت گواهینامه مقصر با نوع خودرو و زمان و مکان وقوع حادثه را کنترل نماید.

- ۶-۴۰- در مواردی که اتومبیل موضوع بیمه نامه بدنه به سرقت رفته باشد، الزامی است تا در هنگام ثبت پرونده در سیستم فناوران، علت حادثه "سایر" و نوع حادثه "سرت جرنی و کلی" ثبت گردد.
- ۶-۴۱- در بیمه نامه بدنه اگر خسارت وارده به اتومبیل موضوع بیمه ناشی از سرقت درجای قطعات باشد، الزامی است تا در هنگام ثبت پرونده در سیستم فناوران، علت حادثه "سایر" و نوع حادثه "سرت درجا" ثبت گردد.
- ۶-۴۲- کارشناس پذیرش باید پس از تشکیل پرونده خسارت و ثبت آن در سیستم فناوران، فرم نکات قابل توجه در بررسی پرونده و تسویه خسارت را در دو نسخه تکمیل نموده و ضمن توضیح موارد مندرج در فرم مذکور به بیمه‌گزار یا نماینده قانونی وی و اخذ تاییدیه و امضاء ایشان، یک نسخه از آن را در پرونده ضمیمه نموده و نسخه دیگر را به بیمه‌گزار یا نماینده قانونی وی تحویل نماید.

بازدید و ارزیابی خسارت

- ۶-۴۳- کارشناسان ارزیاب خسارت باید جهت بازدید و ارزیابی و تعیین میزان خسارت وارده به اتومبیل‌های آسیب دیده، مطابق با دستورالعمل ارزیابی خسارت مالی اتومبیل عمل نمایند.
- ۶-۴۴- کارشناس پذیرش باید در مواردی که میزان خسارت تعیین شده توسط کارشناس ارزیاب فراتر از مبلغ ۵۰۰.۰۰۰.۰۰۰ ریال باشد، تاییدیه آن را قبل از اعلام مبلغ به ذینفع و هرگونه اقدام دیگری، از مدیریت بیمه های اتومبیل اخذ نماید.
- ۶-۴۵- پس از تایید اصالت حادثه و ارزیابی میزان خسارت وارده به اتومبیل آسیب دیده و توافق مبلغ تعیین شده با مالک، کارشناس ارزیاب خسارت باید اصل پرونده را به منظور بررسی بیشتر، رفع نواقص و کنترل نهایی، به کارشناس محاسب خسارت تحویل دهد.
- ۶-۴۶- کارشناس محاسب موظف است در صورتی که خسارت کلی نباشد، مراتب زیر را جهت پرداخت خسارت بدنه مورد نظر قرار دهد:
- ۶-۴۶-۱- کنترل اعلام خسارت به موقع مطابق ماده ۱۰ از شرایط عمومی بیمه نامه بدنه اتومبیل.
- ۶-۴۶-۲- پرداخت حق بیمه به موقع مطابق ماده ۸ از شرایط عمومی بیمه نامه بدنه و شرایط مندرج در ظهر بیمه نامه کنترل شود.
- ۶-۴۶-۳- لزوم ارائه گزارش مقامات انتظامی و یا قضائی مطابق شرایط عمومی بیمه نامه کنترل شود. در بررسی پرونده‌های خسارت بدنه، پرداخت خسارت تا سقف حداقل تعهدات قانونی در بیمه نامه شخص ثالث بدون ارائه هرگونه گزارش از مراجع انتظامی یا قضایی با تایید اصالت حادثه توسط کارشناسان شرکت، مجاز می‌باشد.
- ۶-۴۶-۴- خودداری از تعمیر اتومبیل موضوع بیمه، قبل از رویت کارشناس ارزیاب بیمه‌گر مطابق ماده ۱۳ از شرایط عمومی بیمه بدنه اتومبیل کنترل شود.
- ۶-۴۶-۵- در صورت وجود مقصر شناخته شده، انتقال حقوق بیمه‌گزار به بیمه‌گر مطابق ماده ۱۴ از شرایط عمومی بیمه بدنه اتومبیل کنترل شود.
- ۶-۴۶-۶- در صورت نقل و انتقال مالکیت وسیله نقلیه موضوع بیمه به دیگری، مالک جدید با در دست داشتن بیمه نامه صادره می‌تواند مطابق ماده ۱۸ از شرایط عمومی بیمه نامه بدنه اتومبیل از مزایای بیمه نامه صادره استفاده نماید.
- ۶-۴۶-۷- در صورتیکه گواهینامه راننده مفقود، مخدوش و یا ضبط گردیده باشد و یا تاریخ صدور آن گذشته و یا رسید گواهینامه ارائه گردیده باشد، باید اصالت گواهینامه و احتمال هرگونه محدودیت و یا ممنوعیت از رانندگی از مراجع ذیصلاح استعلام گردد.
- ۶-۴۶-۸- شرایط پشت گواهینامه راننده با نوع خودرو موضوع بیمه و زمان و مکان وقوع حادثه مطابقت داشته باشد.
- ۶-۴۶-۹- مواضع آسیب دیده در زمان صدور بیمه نامه و گزارش‌های مراجع انتظامی و یا قضایی با گزارش کارشناس ارزیاب هماهنگی داشته باشد.



دستورالعمل رسیدگی به خسارت‌های شخص ثالث مالی و بدنه اتومبیل

شماره سند: IN-CR-21/05

تاریخ: ۱۴۰۳/۰۷/۳۰

پیوست: دارد

صفحه: 10 از 13

۶-۴۶-۱۰- از آنجا که ملاک تعیین نرخ حق بیمه در بیمه‌نامه‌های بدنه خودروهای بارکش ظرفیت مجاز آنان می‌باشد، باید ظرفیت مورد بیمه بارکش کنترل و با ظرفیت مندرج در بیمه نامه مطابقت داده شود. اخذ بارنامه در کنترل این امر موثر می‌باشد.

۶-۴۶-۱۱- کارشناس پذیرش باید مرور زمان را بررسی نماید. در بررسی پرونده‌های خسارت مالی شخص ثالث بدون ارائه کروکی در صورتیکه بیش از پنج روز کاری بین تاریخ وقوع حادثه و اعلام خسارت به شرکت فاصله باشد، باید در زمان اعلام خسارت با مدیریت بیمه‌های اتومبیل مذاکره شود. این زمان در روند بررسی خسارت مالی شخص ثالث با گزارش عوامل انتظامی و یا قضایی و پرونده‌های خسارت بدنه ۳۰ روز می‌باشد.

۶-۴۶-۱۲- الزامی است کارشناس پذیرش، خسارت‌های قبلی و بازدید اولیه زمان صدور بیمه نامه را بررسی نماید.

محاسبه مبلغ خسارت

۶-۴۷- محاسبات مربوط به پرونده‌های خسارت مالی شخص ثالث توسط کارشناس ارزیاب خسارت در فرم گزارش کارشناسی و محاسبات مربوط به پرونده‌های خسارت بدنه توسط کارشناس محاسب در فرم محاسبه درج می‌گردد.

۶-۴۸- الزامی است محاسبه مبلغ خسارت قابل پرداخت در پرونده‌های خسارت بدنه توسط کارشناس محاسب و با کنترل بیمه‌نامه بدنه، به ترتیب زیر انجام شود:

۶-۴۸-۱- میزان اجرت مورد نیاز برای بازسازی اتومبیل موضوع بیمه، ارزش قطعات آسیب دیده (شیشه‌ها، باطری و لاستیک‌ها) و در نتیجه جمع کل خسارت به تفکیک در فرم محاسبه قید گردد.

۶-۴۸-۲- در صورتیکه حادثه دارای مقصر شناخته شده می‌باشد، خسارت دریافتی احتمالی از محل بیمه نامه شخص ثالث مقصر حادثه کنترل و از خسارت برآورد شده کسر شود.

۶-۴۸-۳- محاسبه استهلاک مطابق توضیحات ارائه شده در بند ۵ از ماده ۳ و بند ب از ماده ۱۹ شرایط عمومی بیمه بدنه اتومبیل انجام می‌گردد. استهلاک باید متناسب با مانده خسارت ناخالص کسر شود.

۶-۴۸-۴- در ارتباط با داغی لوازم و قطعات تعویضی در صورت کسر مبلغ، از خسارت ناخالص باقیمانده کسر شود.

۶-۴۸-۵- خسارت‌های قبلی و خسارت‌های زمان صدور بیمه نامه کنترل و در صورت وجود، از باقیمانده خسارت ناخالص کسر گردد. کارشناس محاسب باید به بازدید سلامت احتمالی انجام شده توجه نماید.

۶-۴۸-۶- به منظور کنترل و اعمال قاعده نسبی سرمایه، لازم است ارزش اتومبیل موضوع بیمه در بیمه نامه با ارزش اتومبیل در روز وقوع حادثه بررسی شود.

۶-۴۸-۷- کاربری اتومبیل موضوع بیمه و نحوه پرداخت حق بیمه کنترل شود.

۶-۴۸-۸- محاسبه فرانشیز مطابق شرایط مندرج در بیمه نامه است.

۶-۴۸-۹- هزینه‌های مربوط به نجات و حمل مطابق با شرایط مندرج در بیمه نامه به مانده خسارت ناخالص اضافه گردد.

۶-۴۸-۱۰- در صورتیکه بیمه نامه دارای پوشش تکمیلی ایاب و ذهاب باشد باید مبلغ محاسبه شده بابت این پوشش به مجموع خسارت اضافه شود.

۶-۴۹- کارشناس پذیرش باید توضیحات مربوط به محاسبه مبلغ قابل پرداخت را به بیمه‌گزار ارائه داده، مبلغ خسارت خالص و قابل پرداخت را با ایشان توافق و با اخذ امضاء و اثر انگشت به تایید بیمه‌گزار برساند.

۶-۵۰- پرداخت خسارت در وجه بیمه‌گزار که مالک وسیله نقلیه موضوع بیمه می‌باشد یا با معرفی ذینفع بلامانع است.

۶-۵۱- چنانچه در مدت اعتبار بیمه نامه، نقل و انتقال مالکیت انجام یافته و وقوع حادثه پس از نقل و انتقال مالکیت به خریدار جدید باشد مطابق ماده ۱۸ از شرایط عمومی بیمه نامه بدنه خسارت وارده در وجه مالک جدید پرداخت می‌گردد.



دستورالعمل رسیدگی به خسارت‌های شخص ثالث مالی و بدنه اتومبیل

شماره سند: IN-CR-21/05

تاریخ: ۱۴۰۳/۰۷/۳۰

پیوست: دارد

صفحه: 11 از 13

- ۵۲-۶- در پرداخت خسارت از محل بیمه نامه شخص ثالث نیز مبلغ خسارت در حق مالک یا وکیل قانونی مالک خودروی زیان‌دیده قابل پرداخت خواهد بود.
- ۵۳-۶- مطابق تبصره ۱ از ماده ۱۸ شرایط عمومی بیمه نامه بدنه اتومبیل چنانچه انتقال مالکیت موضوع بیمه پس از وقوع حادثه‌ای باشد که به بیمه‌گر اعلام نشده است بیمه‌گر مسئولیتی نسبت به جبران خسارت وارده ندارد.
- ۵۴-۶- در صورتیکه علت و نوع حادثه در پرونده خسارت بررسی شده سرقت کلی اتومبیل موضوع بیمه باشد، کارشناس پذیرش باید پس از اعلام مدیریت بیمه‌های اتومبیل مبنی بر نقل و انتقال مالکیت خودرو به نام شرکت، فرم محاسبه میزان خسارت قابل پرداخت پس از انجام نقل و انتقال اتومبیل را تکمیل و تایید و امضاء و اثر انگشت ذینفع را اخذ نماید.
- ۵۵-۶- اقدامات لازم برای پرونده‌های خسارت مالی مازاد بر حدود اختیارات شعب به شرح زیر است:
- ۱-۵۵-۶- پرونده‌های خسارت مالی مازاد بر حدود اختیارات شعب پس از بررسی و اقدام مطابق با شرایط ذکر شده توسط شعب، به مدیریت بیمه‌های اتومبیل ارسال می‌گردد.
- ۲-۵۵-۶- در مواردی که میزان خسارت خالص و قابل پرداخت به ذینفع کمتر از مبلغ ۱.۴۰۰.۰۰۰.۰۰۰ ریال باشد، کارشناس پذیرش شعبه/باجه باید پس از اخذ نظر رئیس یا سرپرست شعبه/باجه بر روی پرونده، از طریق پیام اتوماسیون اداری درخواست اخذ مجوز سرپرستی را به مدیریت بیمه‌های اتومبیل ارسال نماید.
- ۳-۵۵-۶- در مواردی که میزان خسارت خالص و قابل پرداخت به ذینفع فراتر از مبلغ ۱.۴۰۰.۰۰۰.۰۰۰ ریال باشد، رئیس یا سرپرست شعبه/باجه باید به صورت مکتوب از طریق نامه در اتوماسیون اداری اصل پرونده را جهت اخذ مجوز سرپرستی به مدیریت بیمه‌های اتومبیل ارسال نماید.
- ۴-۵۵-۶- قبل از ارسال اصل پرونده به مدیریت بیمه‌های اتومبیل از طریق پست، کارشناس پذیرش باید فرم تکمیل شده خلاصه پرونده را با تایید ریاست/سرپرست شعبه/باجه در پرونده ضمیمه نماید.
- ۵-۵۵-۶- کارشناسان مدیریت بیمه‌های اتومبیل پس از دریافت پرونده‌های فوق‌الذکر، باید مفاد اشاره شده در دستورالعمل که باید توسط کارشناس پذیرش شعبه انجام شود را کنترل نموده، مراتب را به مدیر بیمه‌های اتومبیل گزارش نماید.
- ۶-۵۵-۶- پرونده‌های خسارت مالی که خسارت خالص و قابل پرداخت آن بیش از حدود اختیارات شعب/باجه بوده و مبلغ فوق‌الذکر کمتر از حدود اختیارات مدیر در خسارت بیمه‌های اتومبیل باشد، نیاز به ارسال به ستاد را نداشته و باید فایل اسکن پرونده در نرم افزار فناوران ضمیمه و شماره پرونده از طریق اتوماسیون اداری به صورت نامه به مدیریت بیمه‌های اتومبیل ارسال گردد.
- ۷-۵۵-۶- پرونده‌های خسارت مالی که خسارت خالص و قابل پرداخت آن بیش از حدود اختیارات مدیر در خسارت بیمه‌های اتومبیل باشد، باید از طریق پست به مدیریت بیمه‌های اتومبیل ارسال گردد.
- ۸-۵۵-۶- در صورتیکه مدارک و مستندات پرونده کامل و پرداخت خسارت مورد تایید و میزان خسارت خالص و قابل پرداخت به اتومبیل آسیب‌دیده فراتر از حدود اختیارات مدیریت بیمه‌های اتومبیل باشد، باید پرونده به منظور اخذ تاییدیه نهایی و مجوز پرداخت به صورت فیزیکی به معاون فنی تحویل گردد.
- ۹-۵۵-۶- چنانچه میزان خسارت خالص و قابل پرداخت به اتومبیل آسیب دیده بیش از حدود اختیارات معاون فنی باشد، معاون فنی پرونده را به مقامات ذیصلاح مطابق آئین نامه حدود اختیارات ارجاع داده و پس از کسب مجوزهای مقتضی، پرونده را جهت اقدام بعدی به مدیریت بیمه‌های اتومبیل ارسال می‌کند.
- ۱۰-۵۵-۶- پس از تعیین تکلیف پرونده توسط مراجع ذی صلاح مطابق آئین نامه حدود اختیارات مدیریت بیمه‌های اتومبیل نیز باید ضمن عودت پرونده از طریق پست به شعبه/باجه، مراتب را به ایشان منعکس نماید.



دستورالعمل رسیدگی به خسارت‌های شخص ثالث مالی و بدنه اتومبیل

شماره سند: IN-CR-21/05

تاریخ: ۱۴۰۳/۰۷/۳۰

پیوست: دارد

صفحه: 12 از 13

- ۱۱-۵۵-۶- در پرونده‌های خسارت بدنه با موضوع سرقت کلی اتومبیل، مدیریت بیمه‌های اتومبیل باید پس از بررسی پرونده و اخذ مجوزهای لازم جهت پرداخت خسارت، نسبت به ارسال پرونده به مدیریت پشتیبانی به منظور انتقال مالکیت خودروی مسروقه به نام شرکت بیمه آرمان اقدام نماید.
- ۱۲-۵۵-۶- پس از انتقال مالکیت اتومبیل مسروقه، مدیریت بیمه‌های اتومبیل باید ضمن ارسال اصل پرونده به شعبه/باجه مربوطه، تاییدیه پرداخت خسارت را به شعبه/باجه مربوطه اعلام نماید.
- ۱۳-۵۵-۶- مدیریت حقوقی باید در فواصل زمانی شش ماهه با مراجعه به آگاهی و استعلام پرونده تشکیل شده سرقت، نسبت به پیگیری کشف اتومبیل‌های مسروقه اقدام نماید.
- ۱۴-۵۵-۶- پس از انتقال مالکیت خودروی مسروقه به نام شرکت بیمه آرمان، مدیریت بیمه‌های اتومبیل باید اصل مدارک و مستندات مربوط به احراز مالکیت وسیله نقلیه را جهت نگهداری و بایگانی به مدیریت مالی ارسال نماید.
- ۱۵-۵۵-۶- پس از کشف اتومبیل‌های مسروقه، مدیریت پشتیبانی باید نسبت به ترخیص آن اقدام نموده و پس از ترخیص اتومبیل مکشوفه، باید نسبت به نصب پلاک انتظامی و اخذ سند مالکیت برای آن اقدام نماید.
- ۱۶-۵۵-۶- مدیریت پشتیبانی باید پلاک مجازی را پس از اخذ به مدیریت اتومبیل اعلام نماید.
- ۱۷-۵۵-۶- مدیریت بیمه‌های اتومبیل پس از دریافت سند مالکیت خودروی مکشوفه باید اسناد دریافتی را به مدیریت مالی تحویل نماید.
- ۱۸-۵۵-۶- مدیریت بیمه‌های اتومبیل باید اصل پرونده را از طریق پست جهت نگهداری در بایگانی به شعبه/باجه مربوطه ارسال نماید.
- ۱۹-۵۵-۶- مدیریت بیمه‌های اتومبیل باید پس از کشف وسایل نقلیه مسروقه و ارزشگذاری آن توسط کارشناسان رسمی دادگستری، مراتب را به شعبه/باجه مربوطه اعلام نماید تا حواله بازیافت به مبلغ اعلام شده در سیستم فناوریان ثبت گردد.

صدور حواله

- ۵۶-۶- به منظور پرداخت خسارت در وجه بیمه‌گزار و یا ذینفع و یا وکیل قانونی آنان، دریافت کننده خسارت باید فرم مفصاحساب را با امضاء و اثر انگشت خود تایید نماید. با توجه به آنکه ذینفع با تایید این فرم به شرکت اعلام می‌نماید که هیچگونه ادعای دیگری راجع به خسارت یا هزینه‌های آن ندارد، بنابراین تایید فرم مفصاحساب توسط گیرنده خسارت (الزاماً باید مالک یا ذینفع باشد) صورت پذیرد.
- ۵۷-۶- در هنگام صدور حواله تسویه خسارت برای پرونده‌های خسارتی که بیمه‌گزار شخصیت حقوقی داشته و امکان تکمیل فرم مفصاحساب میسر نمی‌باشد، باید معرفی‌نامه اخذ و پس از مشخص شدن نماینده، امضاء و اثر انگشت نماینده اخذ گردد.
- ۵۸-۶- با توجه به آنکه پرداخت خسارت زیان‌دیدگان به صورت واریز به حساب صورت می‌پذیرد، باید مشخصات حساب واریزی در شرح حواله ثبت گردد.
- ۵۹-۶- الزامی است فرم تکمیل شده اعلام خسارت، مدارک لازم جهت تشکیل پرونده خسارت و فرم محاسبه، حواله تسویه خسارت و مدارک مربوط به واریز مبلغ خسارت به حساب ذینفع در پرونده بایگانی گردد.
- ۶۰-۶- بیمه‌گزاران بیمه نامه بدنه در صورت زیان‌دیده بودن در حادثه هم می‌توانند بدون رجوع به شرکت بیمه‌گر خودروی مقصر به بیمه‌گر خود مراجعه نمایند تا از محل بیمه نامه بدنه خود، خسارت وارده را جبران نمایند، مدیریت بیمه‌های اتومبیل باید پس از پرداخت خسارت، مبلغ پرداخت شده را تا سقف تعهد مالی بیمه نامه وسیله نقلیه مقصر با ارائه مدارک پرونده از شرکت بیمه‌گر مربوطه استرداد نماید.

تبصره ۱۵: چنانچه خسارت وارده به بیمه‌گزار بیمه بدنه بالاتر از سقف تعهد بیمه نامه شخص ثالث مقصر حادثه باشد، باید مابقی خسارت از شخص مقصر حادثه استرداد شود.

- ۶-۶۱- در شرایطی که خسارت وارده به بیمه‌گزاران بیمه نامه بدنه بیش از سقف تعهد مالی بیمه نامه خودروی مقصر حادثه باشد، می‌توانند از محل بیمه نامه بدنه خسارت وارده را جبران نمایند.
- ۶-۶۲- در پرونده‌های خسارت با موضوع سرقت کلی اتومبیل، کارشناس پذیرش باید قبل از سپری شدن مدت زمان ۶۰ روز از تاریخ اعلام خسارت بیمه‌گزار یا نماینده وی، اصل پرونده را به همراه اصل مدارک لازم جهت انتقال مالکیت، به مدیریت بیمه‌های اتومبیل ارسال نماید.
- ۶-۶۳- کارشناس پذیرش باید در بررسی پرونده‌های خسارت مالی شخص ثالث و بدنه اتومبیل دقت داشته باشد چنانچه از تاریخ تشکیل پرونده خسارت مدت زمان ۱۵ روز سپری شده باشد و ذینفع، جهت دریافت خسارت خود به شرکت بیمه مراجعه نکرده باشد، مراتب اعلام آمادگی شرکت بیمه با پرداخت خسارت و یا عدم پرداخت آن را به صورت کتبی و از طریق پست، به آخرین آدرس اعلامی ذینفع ارسال نماید. اگر به علت نقص در مدارک تحویلی خسارت پرداخت نشده باشد، نواقص در متن نامه اعلام گردد. (الزام است شناسه مرسوله پستی جهت پیگیری‌های آتی و اینکه قابلیت استناد فراهم گردد، در پرونده ضمیمه شود).
- ۶-۶۴- چنانچه تمام و یا قسمتی از خسارت قابل پرداخت مطابق با شرایط بیمه نامه قابلیت بازپایمان داشته باشد، کارشناس پذیرش باید مراتب را در پرونده به صورتیکه قابل تفکیک از سایر پرونده‌ها باشد درج و بلافاصله پس از پرداخت خسارت نسبت به بازپایمان آن اقدام نماید.
- ۶-۶۵- در صورتیکه اقدامات انجام شده توسط کارشناسان شعب نسبت به بازپایمان خسارت نتیجه بخش نباشد، باید اصل پرونده جهت بازپایمان به مدیریت بیمه‌های اتومبیل ارسال گردد.
- ۶-۶۶- مدیریت بیمه‌های اتومبیل باید پس از دریافت پرونده‌های خسارت مشمول بازپایمان اصل پرونده را به منظور دفاع از حقوق شرکت و بازپایمان سهم مسبب، به مدیریت حقوقی ارسال نماید.
- ۶-۶۷- چنانچه راننده اتومبیل موضوع بیمه مقصر نبوده و مقصر شناخته شده‌ای وجود داشته باشد، جهت فراهم نمودن شرایط بازپایمان، لازم است کارشناس پذیرش با در دست داشتن مدارک لازم، از جمله قبول تقصیر مقصر حادثه و وجود آدرس و تلفن دقیق از مقصر، در زمان تشکیل پرونده و قبل از پرداخت خسارت با مقصر حادثه جهت اطمینان از عدم پرداخت خسارت توسط وی تماس گرفته و نتیجه را بر روی پرونده ثبت نماید.
- ۶-۶۸- دریافت و تکمیل فرم دریافت خسارت و واگذاری حقوق اشخاص حقوقی و اشخاص حقیقی یا فرم برگ رسید پرداخت خسارت مالی و مفصاحساب اخذ شده از سیستم فناوران الزامی است.
- ۶-۶۹- کارشناسان پذیرش باید در هنگام تشکیل پرونده خسارت برای خودروهای همکاران یا بستگان درجه یک ایشان، مراتب را به گونه‌ای که کاملاً مشخص باشد بر روی پرونده ثبت نمایند.
- ۶-۷۰- کارشناسان ارزیاب خسارت مجوز بازدید از وسایل نقلیه خود، همکاران و بستگان ایشان را نداشته و باید مراتب را به مدیریت بیمه‌های اتومبیل اعلام نمایند تا نسبت به تعیین میزان خسارت از طرف کارشناسان ارزیاب خسارت ستاد اقدام شود.
- ۶-۷۱- حداکثر ۲۴ ساعت پس از هر اقدامی، کارشناس مربوطه باید اسکن مستندات مربوطه را در سیستم فناوران بارگزاری نماید.
- کارشناس پذیرش باید حداکثر ۲۴ ساعت پس از تشکیل پرونده باید تصویر با کیفیت بالا از مدارک راننده و وسایل نقلیه مقصر و زیان‌دیده، همراه با استعلام‌های اخذ شده از سامانه سنهاب، صورتحساب تفصیلی و استعلام خسارت اخذ شده از فناوران در پرونده فناوران ضمیمه نماید.
 - کارشناس ارزیاب خسارت شعبه/باجه یا کارشناس پذیرش شعبه/باجه باید حداکثر ۲۴ ساعت پس از بازدید از وسایل نقلیه درگیر در حادثه، تصویر گزارش کارشناس ارزیاب را همراه با تصاویر وسایل نقلیه طرف حادثه در سیستم فناوران ضمیمه نمایند.
 - در پرونده‌های خسارت بدنه کارشناس محاسب باید حداکثر ۲۴ ساعت پس از انجام محاسبات، تصویر آن را در سیستم فناوران ضمیمه نماید.
- ۶-۷۲- پس از فروش داغی‌ها مطابق با آیین‌نامه بازپایمان، کارشناس پذیرش باید در یکی از پرونده‌های خسارت بدنه نسبت به ثبت حواله بازپایمان اقدام و نتیجه را به مدیریت بیمه‌های اتومبیل منعکس نماید.