



بیمه آرمان

دستور العمل ارزیابی خسارت مالی شخص ثالث و بدنه

شماره سند :
IN-CR-29/01

شرح تغییرات	تاریخ	شماره تجدید نظر	شماره صفحه
	۱۴۰۳/۰۷/۱۸	۰۱	کلیه صفحات
تصویب / ابلاغ	تایید	تهیه / بازنگری	
معاونت فنی بیمه های اموال	مدیریت طرح و توسعه	مدیریت بیمه های خودرو	
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:	

این دستورالعمل مهور به مهر آبی "اعتبار دارد" مدیریت طرح و توسعه دارای اعتبار است.

اعتبار دارد



دستورالعمل ارزیابی خسارت مالی شخص ثالث و بدنه

شماره سند: IN-CR-29/01

تاریخ: ۱۸ / ۰۷ / ۱۴۰۳

پیوست: دارد

صفحه: 1 از 5

۱- هدف:

هدف از تدوین این دستورالعمل، ایجاد نظم و یکپارچگی در ارزیابی خسارت‌های مالی اتومبیل می‌باشد.

۲- دامنه کاربرد:

دامنه کاربرد این دستورالعمل، ارزیابی کلیه خسارت‌های مالی از محل بیمه‌نامه 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 واحدهای پرداخت خسارت مالی بیمه‌های اتومبیل در ستاد، شعب و باجه‌ها، مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل بر عهده مدیریت بیمه‌های اتومبیل و مسئولیت نظارت عالی بر عهده معاون فنی می‌باشد.

۴- مدارک ذیربط:

- | | |
|---|---------------|
| ۱. فرم گزارش ارزیابی خسارت جزئی وسایل نقلیه | FM-CR-2207/03 |
| ۲. فرم گزارش ارزیابی خسارت کلی وسایل نقلیه | FM-CR-2208/02 |
| ۳. فرم اعلام خسارت مالی بیمه نامه شخص ثالث | FM-CR-2105/04 |
| ۴. فرم اعلام خسارت بیمه بدنه | FM-CR-2205/03 |
| ۵. فرم استعلام ارزش خودروی تصادفی از خریداران | FM-CR-2203/03 |

۵- تعاریف:

- ۱-۵ **خسارت مالی شخص ثالث:** زیان‌هایی است که به سبب حوادث مشمول بیمه موضوع قانون بیمه شخص ثالث مصوب ۱۳۹۵، به اموال شخص ثالث وارد شود.
- ۲-۵ **خسارت بدنه:** زیان‌هایی است که به علت حوادث تحت پوشش بیمه‌نامه بدنه خودرو شامل حادثه، سرقت کلی، آتش‌سوزی، صاعقه و یا انفجار، به وسیله نقلیه موضوع بیمه وارد می‌شود.
- ۳-۵ **خسارت کلی:** در بیمه‌نامه‌های بدنه در مواردی که خودروی موضوع بیمه به سرقت رفته و پس از گذشت مدت زمان ۶۰ روز پس از سرقت کشف نگردد و یا به علت حوادث مشمول بیمه‌نامه بدنه به نحوی آسیب ببیند که مجموع هزینه‌های تعمیر و تعویض قسمت‌های خسارت دیده آن با احتساب هزینه‌های نجات از ۷۵٪ قیمت آن در روز حادثه بیشتر باشد، به کلی از بین رفته تلقی می‌گردد.
- ۴-۵ **خسارت جزئی:** خسارت‌هایی که مشمول تعریف خسارت کلی نباشند، جزئی تلقی می‌گردد.
- ۵-۵ **کارشناس رسمی دادگستری:** کارشناس رسمی دادگستری کسی است که به طور رسمی در دادگستری درباره یک موضوع اعلام نظر می‌کند. در واقع کارشناس رسمی دادگستری به واسطه تحصیلاتش دارای پروانه از کانون کارشناسان بوده و با کسب تجربه در یک حرفه یا علم به اندازه‌ای تبحر دارد که نظر او ملاک رای قرار می‌گیرد. کارشناسی رسمی دادگستری اعتباری است که به افراد متخصص داده می‌شود تا در مواقع ضرورت از تخصصشان استفاده شود.
- ۶-۵ **کارشناس ارزیاب خسارت:** کارشناس شرکت بیمه، که از خودروهای آسیب‌دیده بازدید نموده و پس از مشخص کردن قطعات آسیب‌دیده و استعلام ارزش آنها و تعیین میزان اجرت لازم جهت بازسازی خودرو، مجموع خسارت وارده به خودرو را مشخص می‌کند.
- ۷-۵ **کارشناس ارزیاب خسارت بیمه مرکزی:** کارشناس ارزیاب خسارت بیمه مرکزی شخص حقیقی یا حقوقی مستقلی است که دارای پروانه ارزیابی خسارت بیمه‌ای از بیمه مرکزی بوده و مجاز به بررسی و تحقیق در مورد علت بروز حادثه و تحقق



دستورالعمل ارزیابی خسارت مالی شخص ثالث و بدنه

شماره سند: IN-CR-29/01

تاریخ: ۱۸ / ۰۷ / ۱۴۰۳

پیوست: دارد

صفحه: 2 از 5

خسارت، تعیین مقدار خسارت و تشخیص میزان تعهد بیمه‌گر طبق شرایط بیمه‌نامه و نیز مذاکره برای تعدیل و تسویه خسارت بیمه‌ای می‌باشد.

۶- نحوه اجرا:

کلیه مفاد این دستورالعمل جهت ارزیابی خسارت مالی بیمه‌های اتومبیل در شرکت بیمه آرمان لازم‌الاجراء می‌باشد.

۱-۶- احراز اصالت اتومبیل موضوع بیمه

- ۱-۱-۶ کنترل و تطبیق نوع و سیستم وسیله نقلیه، شماره موتور و شماره حک شده بر روی شاسی وسیله نقلیه با کارت شناسایی وسیله نقلیه و بیمه‌نامه صادره توسط کارشناس ارزیاب خسارت ضروری است.
- ۲-۱-۶ کارشناس ارزیاب خسارت باید در صورت مشاهده هرگونه مغایرت در شماره حک شده بر روی شاسی خودروی بیمه شده و یا شماره موتور با کارت شناسایی وسیله نقلیه، مراتب را بسته به شدت حادثه در یکی از فرم‌های "گزارش ارزیابی خسارت جزئی وسایل نقلیه FM-CR-2207/03" و یا "گزارش ارزیابی خسارت کلی FM-CR-2208/02" قید نماید تا با راهنمایی بیمه‌گذار به مراجع انتظامی، اصلاحات لازم صورت پذیرد و با هماهنگی واحد صدور، الحاقیه اصلاحی صادر گردد.

۲-۶- احراز اصالت حادثه

- کارشناس ارزیاب خسارت باید در احراز اصالت حادثه موارد زیر را مد نظر داشته و کنترل نماید:
- ۱-۲-۶ بررسی آثار بر جای مانده از حادثه و مواضع آسیب‌دیده بر روی خودروی موضوع بیمه (در پرونده خسارت بدنه) و خودروهای طرف حادثه (در پرونده خسارت مالی شخص ثالث) و مطابقت آن با تاریخ حادثه، نوع و علت حادثه مندرج در یکی از فرم‌های "اعلام خسارت مالی بیمه نامه شخص ثالث FM-CR-2105/04" و یا "اعلام خسارت بیمه بدنه FM-CR-2205/03" و گزارش‌های ارائه شده از مراجع انتظامی یا قضایی.
- ۲-۲-۶ کنترل مقصر بودن بیمه‌گذار در حادثه از طریق مطابقت دادن شرح حادثه اعلامی با مقررات راهنمایی و رانندگی.
- ۳-۲-۶ بررسی قطعه بندی (نصب قطعات آسیب‌دیده بر روی خودروی سالم)
- ۴-۲-۶ در صورتیکه اصالت حادثه توسط ارزیاب خسارت احراز نگردد باید به صورت زیر عمل شود:
- ۱-۴-۲-۶ بازسازی صحنه حادثه و بررسی مجدد توسط کارشناس ارزیاب خسارت صورت پذیرد.
- ۲-۴-۲-۶ کارشناس ارزیاب خسارت باید موضوع عدم احراز اصالت حادثه را با رئیس شعبه مطرح نماید.
- ۳-۴-۲-۶ رئیس شعبه باید از خودروهای طرف حادثه بازدید و بسته به شدت حادثه در یکی از فرم‌های "گزارش ارزیابی خسارت جزئی وسایل نقلیه FM-CR-2207/03" و یا "گزارش ارزیابی خسارت کلی FM-CR-2208/02" اعلام نظر نماید.
- ۴-۴-۲-۶ صورت عدم احراز اصالت حادثه توسط رئیس شعبه، باید مجدد بازسازی صحنه حادثه و بررسی مجدد توسط ایشان صورت پذیرد.
- ۵-۴-۲-۶ چنانچه رئیس شعبه اصالت حادثه را تایید نکند، باید موضوع عدم احراز اصالت حادثه از طریق اتوماسیون اداری به مدیریت بیمه‌های اتومبیل اعلام شود.
- ۶-۴-۲-۶ در صورت عدم احراز اصالت حادثه توسط مدیریت بیمه‌های اتومبیل، مراتب باید به صورت کتبی از طریق اتوماسیون اداری به رئیس شعبه مربوطه اعلام تا رئیس شعبه از طریق نامه کتبی و امضاء شده به بیمه‌گذار اعلام نماید.
- ۷-۴-۲-۶ در پرونده‌های خسارت بدنه، در صورت عدم احراز اصالت حادثه، کارشناس ارزیاب خسارت باید نسبت به انجام تحقیقات میدانی اقدام و گزارش خود را بصورت مکتوب خطاب به رئیس شعبه اعلام نماید.



دستور العمل ارزیابی خسارت مالی شخص ثالث و بدنه

شماره سند: IN-CR-29/01

تاریخ: ۱۸ / ۰۷ / ۱۴۰۳

پیوست: دارد

صفحه: 3 از 5

۸-۴-۲-۶ پس از احراز اصالت حادثه و به منظور تعیین میزان خسارت وارده به اتومبیل آسیب دیده، کارشناس ارزیاب خسارت

باید به صورت زیر عمل نماید:

- شناسایی قطعات آسیب دیده
- تعیین اجرت لازم جهت بازسازی خودرو

۳-۶- شناسایی قطعات آسیب دیده و تعیین ارزش آنها در روز حادثه:

کارشناس ارزیاب خسارت باید در جهت شناسایی و مشخص کردن قطعات آسیب دیده و استعمال ارزش روز آنها در فرم "گزارش ارزیابی خسارت جزئی وسایل نقلیه FM-CR-2207/03" به ترتیب زیر عمل نماید:

- ۱-۳-۶ مشخص کردن و ثبت قطعات آسیب دیده (شروع به ثبت قطعات آسیب دیده، از نقطه منشاء حادثه).
- ۲-۳-۶ در انتهای هر سطر قیمت قطعات ثبت گردد.
- ۳-۳-۶ در خصوص مواردی که جهت مشخص شدن ارزش قطعات آسیب دیده نیاز به ارائه فاکتور باشد، باید در فرم "گزارش ارزیابی خسارت جزئی وسایل نقلیه FM-CR-2207/03" به آن اشاره شود.
- ۴-۳-۶ در خصوص مواردی که فاکتورهای ارائه شده مورد تایید باشد، باید بر روی فاکتور، جمله "فاکتور مورد تایید می باشد"، قید و با نام و امضاء کارشناس ارزیاب خسارت تأیید گردد.
- ۵-۳-۶ در صورت انجام بازدید مجدد، تاریخ مراجعه به تعمیرگاه در کنار تغییرات اعمال شده ثبت شود.
- ۶-۳-۶ در صورتیکه جهت مشخص شدن قطعات خسارت دیده نیاز به انجام بازدید مجدد باشد، باید با هماهنگی تعمیرگاه و مالک خودرو، نسبت به انجام بازدید مجدد به هر تعداد که لازم باشد اقدام گردد به نحوی که پس از بازسازی خودرو مغایرتی بین تعمیرگاه و کارشناس ارزیاب خسارت وجود نداشته باشد.

۴-۶- تعیین میزان اجرت لازم جهت بازسازی اتومبیل:

۱-۴-۶ کارشناس ارزیاب باید در تعیین میزان اجرت لازم جهت بازسازی خودرو، اجرت های مورد نیاز برای انجام امور آهنگری، شاسی کشی، صافکاری، نقاشی، باطری سازی، جلوبندی، تودوزی، مکانیکی، شارژ گاز کولر و غیره را محاسبه نماید.

۲-۴-۶ نگارش شرح اجرت به ترتیب زیر می باشد:

- اجرت کشیدن شاسی (جلو/ عقب) (دو طرف/ چپ/ راست)
- رفع پیچیدگی قسمت (جلو/ عقب) (دو طرف/ چپ/ راست)
- جک کاری ستون (جلو/ وسط/ عقب) (چپ/ راست)
- باز و بست لوازم و تعویض لوازم و صافکاری قطعات آسیب دیده (مواضع مورد نیاز به ترتیب امور انجام تعمیرات ثبت گردد)
- پیاده و سوار کردن (موتور/ گیربکس/ اکسل/ جعبه فرمان و...)
- تعمیرات مورد نیاز (موتور/ گیربکس/ اکسل/ جعبه فرمان و...)
- هر موردی که در بازسازی خودرو موثر باشد (آهنگری، باطری سازی، مکانیکی، جلوبندی، شارژ گاز کولر، تودوزی، شیشه بری، قفل سازی، دیاگ و ...)
- نقاشی (شامل مواضع صافکاری شده و یا قطعات تعویضی که نیاز به رنگ دارند)
- در نهایت ثبت عبارت: "کلیه خدمات اجرتی مربوط به این حادثه"

۵-۶- مشخص کردن مجموع خسارت وارده به اتومبیل:

۱-۵-۶ کارشناس ارزیاب خسارت باید پس از مشخص کردن میزان اجرت و ارزش قطعات آسیب‌دیده در روز حادثه، مجموع خسارت وارده به اتومبیل را فرم "گزارش ارزیابی خسارت جزئی وسایل نقلیه FM-CR-2207/03" ثبت نماید.

۲-۵-۶ کارشناس ارزیاب باید پس از تعیین میزان خسارت وارده، مبلغ ارزیابی شده را بدون قلم خوردگی به عدد و حروف در فرم "گزارش ارزیابی خسارت جزئی وسایل نقلیه FM-CR-2207/03" ثبت نموده، پس از توافق با ذینفع، با قید تاریخ (جهت مشخص شدن تاریخ دقیق توافق میزان خسارت)، تایید ذینفع را با دریافت اثر انگشت و امضاء، اخذ نماید.

۳-۵-۶ در صورت مراجعه بیمه‌گذار به مرجع قضایی و ارزیابی میزان خسارت توسط کارشناس رسمی دادگستری یا کارشناس ارزیاب خسارت بیمه مرکزی، کارشناس ارزیاب خسارت شرکت بیمه آرمان باید دقت کند که هیچگاه خسارت تعیین شده نباید از میزان تأمین دلیل ارائه شده بیشتر باشد و در خصوص مشتریان ویژه، مدیریت بیمه‌های اتومبیل با بررسی شرایط و عملکرد بیمه‌گذار در خصوص پرداخت خسارت از معاون فنی کسب تکلیف خواهد نمود.

۴-۵-۶ کارشناس ارزیاب خسارت باید ارزش و نوع قطعات داغی را تعیین نماید.

۵-۵-۶ در مواردی که میزان خسارت نزدیک به ۵۰٪ ارزش خودرو باشد، با توجه به مفاد ماده ۱۹ از قانون بیمه مصوب ۱۳۱۶، الزامی است ابتدا نسبت به استعلام ارزش خودرو بعد از وقوع حادثه با فرم "استعلام ارزش خودروی تصادفی از خریداران FM-CR-2203/03" اقدام، سپس در تعیین میزان خسارت وارده اعلام نظر شود.

۶-۵-۶ در ارزیابی خسارت‌های مالی از محل بیمه‌نامه شخص ثالث، در مواردی که اتومبیل زیان‌دیده فرسوده باشد و یا ارزش قطعات آسیب‌دیده آن بسیار بالا باشد و تعهد مالی اتومبیل مقصر خسارت وارده را به طور کامل پوشش دهد، قبل از هر اعلام نظری در میزان خسارت، لازم است نسبت به استعلام ارزش خودرو بعد از وقوع حادثه با فرم "استعلام ارزش خودروی تصادفی از خریداران FM-CR-2203/03" اقدام، سپس میزان خسارت وارده به ذینفع با هماهنگی و تایید مدیریت بیمه‌های اتومبیل اعلام گردد.

۷-۵-۶ در بررسی پرونده‌های خسارت بدنه و در مواردی که میزان خسارت وارده به خودروی موضوع بیمه بیش از ۷۵٪ ارزش آن در روز حادثه باشد (این مورد سرقت کلی خودرو را نیز شامل می‌گردد)، مطابق با ماده ۱۹ آیین‌نامه شماره ۵۳ شورای عالی بیمه، بازسازی اتومبیل مقرون به صرفه نبوده و مدیریت بیمه‌های اتومبیل باید نسبت به فروش لاشه آن به خود بیمه‌گذار یا خریدار خودروهای تصادفی پس از تکمیل فرم "استعلام ارزش خودروی تصادفی از خریداران FM-CR-2203/03" اقدام نماید.

۸-۵-۶ در مواردی ممکن است بیمه‌گذار قبل از مراجعه به شرکت بیمه به کارشناس ارزیاب بیمه مرکزی مراجعه و در پی آن اتومبیل خود را بازسازی کرده باشد، الزامی است قبل از هرگونه اقدامی با مدیریت بیمه‌های اتومبیل هماهنگ شود.

۹-۵-۶ در بررسی پرونده‌های خسارت بدنه، به منظور کنترل و اعمال احتمالی قاعده نسبی سرمایه (ماده ۱۰ قانون بیمه) و یا در بررسی پرونده‌های خسارت مالی شخص ثالث، اعمال تبصره‌های ۳ و ۴ از ماده ۸ قانون بیمه شخص ثالث، اخذ استعلام ارزش روز خودرو در زمان حادثه ضروری است.

۱۰-۵-۶ در بررسی پرونده‌های خسارت بدنه، کارشناس ارزیاب خسارت باید به منظور بررسی و اعمال احتمالی قاعده نسبی حق بیمه، در زمان بازدید از اتومبیل موضوع بیمه، کاربری آن را بررسی و فرم "گزارش ارزیابی خسارت جزئی وسایل نقلیه FM-CR-2207/03" قید نماید.

۱۱-۵-۶ در مواردی امکان دارد که مواضع آسیب‌دیده در حادثه اعلامی خسارت‌هایی از قبل داشته که تشدید شده باشد، کارشناس ارزیاب باید در ارزیابی، خسارت‌های ناشی از حوادث قبلی را تفکیک و میزان خسارت وارده در حادثه فعلی را مشخص نماید.

- ۶-۵-۱۲ در ارزیابی خسارت مرتبط با پرونده خسارت بدنه، به منظور کنترل خسارت‌های زمان صدور و خسارت‌های قبلی و بازدید سلامت احتمالی، کارشناس ارزیاب باید در هنگام بازدید از اتومبیل موضوع بیمه موارد مذکور را کنترل و اعلام نظر نماید.
- ۶-۵-۱۳ در مواردی که بیمه‌گزار قبل از مراجعه به شرکت بیمه خودروی خود را بازسازی کرده باشد، باید مراتب به مدیریت بیمه‌های اتومبیل منعکس گردد.
- ۶-۵-۱۴ کارشناس ارزیاب باید در هنگام بازدید از خودروی آسیب‌دیده، حدود اختیارات واگذار شده از سوی مدیریت بیمه‌های اتومبیل را در نظر داشته، چنانچه میزان خسارت وارده به وسیله نقلیه آسیبدیده بیش از حدود اختیارات اعلامی باشد، قبل از هرگونه اقدامی، مراتب را به مدیریت بیمه‌های اتومبیل اعلام نماید.
- ۶-۵-۱۵ کارشناس ارزیاب مجاز به بازدید از اتومبیل خود، بستگان و همکاران شعبه خود نمی‌باشد و باید با اخذ تصاویر از خودروی زیان‌دیده و ارسال برای مدیریت بیمه‌های اتومبیل، ارزیابی توسط مدیریت بیمه‌های اتومبیل انجام گردد.
- ۶-۵-۱۶ از آنجا که نحوه تهیه تصاویر از مواضع آسیب‌دیده می‌تواند در کنترل پرونده‌ها نقش مهمی داشته باشد، الزامیست پس از تهیه عکس از شماره حک شاسی اتومبیل، از فاصله دورتری چهار قطعه عکس از چهار گوشه اتومبیل، به طوریکه در هر تصویر دو سمت اتومبیل قابل رویت باشد تهیه شود. تصاویر مورد نیاز برای ارزیابی خسارت مالی اتومبیل شامل: جلو و بدنه چپ، جلو و بدنه راست، عقب و بدنه چپ، عقب و بدنه راست می‌باشد. سپس با فاصله نزدیک‌تری تصاویر مواضع خسارت‌دیده را به طور کامل تهیه نماید.
- ۶-۵-۱۷ در زمان تصویربرداری از شیشه جلوی خودرو، الزامیست به منظور مشخص کردن مارک شیشه، از آرم و علائم روی شیشه تصویر تهیه گردد و برای تهیه تصویر شکستگی شیشه، باید از داخل خودرو نسبت به تهیه عکس اقدام شود.
- ۶-۵-۱۸ کارشناس ارزیاب خسارت باید در ارزیابی میزان خسارت وارده به خودروهای آسیب‌دیده موارد زیر را رعایت نماید:
- ۶-۵-۱۸-۱ در صورتیکه قطعات زیادی از خودرو در حادثه اعلامی آسیب دیده باشند و امکان ثبت آنها در یک برگ فرم "گزارش ارزیابی خسارت جزئی و وسایل نقلیه FM-CR-2207/03" میسر نباشد، کارشناس ارزیاب باید در دو یا چند صفحه از فرم مذکور گزارش خود را ثبت نماید. (امضاء تمامی صفحات ارزیابی توسط کارشناس و ذینفع الزامی است).
- ۶-۵-۱۹ کارشناس ارزیاب خسارت باید پس از ارزیابی خسارت وارده به خودرو، فیلم و عکس تهیه شده را در سیستم جامع فناوران بارگذاری و موارد زیر را در فرم (گزارش کارشناسی) تکمیل نماید:
- مشخصات پرونده متشکله
 - مشخصات کارشناس و وسیله‌نقلیه مورد بازدید
 - شرح کلیه لوازم به تفکیک (تفکیک ارزش شیشه‌ها، باطری و لاستیک از سایر لوازم)
 - شرح عملیات تعمیرات
 - ثبت میزان خسارت تعیین شده به عدد و حروف
 - مشخص کردن تعداد روزهای مورد نیاز برای بازسازی خودرو
 - تایید اصالت حادثه
 - نیاز به انجام بازدید مجدد
 - نیاز به انجام تحقیقات میدانی و هزینه حمل و غیره.