

بخشنامه

شماره سند: CC-AD-0303
تاریخ: ۱۴۰۳/۱۲/۱۹
پیوست: دارد
صفحه ۱ از ۱

کلیه مدیران و رؤسای شعب

مخاطبین

آیین نامه حمایت از حقوق بیمه گزاران ، بیمه شدگان و صاحبان حقوق آنها

موضوع

به اطلاع می رساند نامه سازمان بازرسی کل کشور به شماره ۴۳۳۸۲۶ مورخ ۱۴۰۳/۱۱/۱۵ مبنی بر تأکید رعایت آیین نامه حمایت از حقوق بیمه گذاران، بیمه شدگان و صاحبان حقوق آنها جهت پیشگیری از وقوع جرم، تخلف و سوء جریانات احتمالی، در این بخشنامه به پیوست ضمیمه گردیده است. خواهشمنداست تمامی موارد ذکر شده در آیین نامه مذکور در دستور کار قرار گیرد، در غیر اینصورت، عدم اجرا و هرگونه ترک فعل مرتبط بر عهده مسئولین ذی ربط می باشد.

* مسئولیت حسن انجام موارد فوق بر عهده کلیه رؤسای شعب می باشد.*

معاونت اجرایی



مدیریت طرح و توسعه



مدیریت بازرسی و نظارت



نام ابلاغ کننده: مدیریت بازرسی و نظارت

موارد منسوخ شده: ندارد

مرجع پاسخگویی: مدیریت بازرسی و نظارت

دامنه کاربرد: مدیران و رؤسای شعب

نحوه ابلاغ: اتوماسیون

مرجع ناظر: معاونت اجرایی

مدت اجراء: تا اطلاع ثانوی

تاریخ اجراء: از تاریخ ابلاغ

مدارک و مستندات مرتبط و وضعیت: نامه سازمان بازرسی کل کشور به شماره ۴۳۳۸۲۶ مورخ ۱۴۰۳/۱۱/۱۵

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۱/۱۵

شماره: ۴۳۳۸۲۶

پوست: ندارد

خیلی فوری



جمهوری اسلامی ایران
قوه قضائیه
سازمان بازرسی کل کشور
جهش تولید با شرکت مردم
تبعیالی

معاونت نظارت و بازرسی امور اقتصادی
بازرسی امور بانک ها و بیمه

جناب آقای قلی پور

مدیر عامل محترم شرکت سهامی بیمه آرمان

سلام علیکم؛

با احترام به اطلاع می‌رساند، شورای عالی بیمه با استناد به ماده (۱) و بند (۵) ماده (۱۷) قانون تأسیس بیمه مرکزی و بیمه گری و به منظور:

- تقویت اعتماد عمومی به صنعت بیمه و افزایش آگاهی عمومی از خدمات بیمه‌ای و شیوه عرضه آن .
- الزام بیمه‌گران به ارائه اطلاعات کامل، درست و به موقع قبل و بعد از صدور بیمه‌نامه به بیمه‌گذاران .
- الزام بیمه‌گران به تسهیل فرایند بررسی و پرداخت خسارت و رسیدگی به شکایات بیمه‌ای.

در جلسه مورخ ۱۳۹۱/۰۳/۲۳ «آیین‌نامه حمایت از حقوق بیمه‌گذاران، بیمه‌شدگان و صاحبان حقوق آنها^۱» را تصویب و ضمانت اجرای مفاد آیین‌نامه موصوف را در ماده (۳۰) پیش‌بینی نموده است.

لیکن بررسی‌ها نشان می‌دهد^۲، که بخش عمده‌ای از نارضایتی‌های بیمه‌گذاران/ذی‌نفعان بیمه‌ای ناشی از عدم توجه عوامل اجرایی آن شرکت به آیین‌نامه یاد شده می‌باشد که اهم موارد به‌منظور پیشگیری از وقوع جرم، تخلف، سوءجریان‌ات احتمالی، تشدید نارضایتی و تأکید بر رعایت آن به شرح ذیل می‌باشند:

- (۱) مطابق با ماده (۳): **عرضه‌کنندگان بیمه^۳ باید از تبلیغات گمراه‌کننده خودداری نمایند (در زمان صدور بیمه‌نامه).**
- (۲) مطابق با ماده (۸): **عرضه‌کننده بیمه موظف است** کلیه اطلاعات ضروری در مورد پوشش‌های بیمه، وظایف و تعهدات بیمه‌گر و بیمه‌گذار، میزان حق بیمه و نحوه پرداخت آن، استثنائات و محدودیت‌های بیمه‌نامه، تاریخ شروع و انقضای بیمه‌نامه و نحوه ارائه خدمات بیمه‌ای و سایر توضیحات لازم را به متقاضی خدمات بیمه به صورتی مناسب (نظیر مکتوب، الکترونیکی و غیره) اعلام نماید.

- (۳) مطابق با ماده (۱۱): **عرضه‌کننده بیمه باید به نحو مقتضی پیامدهای ناشی از اظهارات خلاف واقع یا کتمان حقیقت از روی عمد را به اطلاع متقاضی خدمات بیمه برساند.**

دفترخانه مرکزی



بیمه آرمان

شماره: ۱۱۴۳۱۰۹۲۴

تاریخ: ۱۴۰۳/۱۱/۱۵

^۱ آیین‌نامه شماره (۷۱) مصوب شورای عالی بیمه مورخ ۱۳۹۱/۰۳/۲۳

^۲ کلاس پرونده شماره ۱/۱۴۰۳/۴۱۲/۰۲۰

^۳ عرضه‌کننده بیمه: شامل مؤسسه بیمه، نماینده بیمه و دلال رسمی (کارگزار) بیمه است.



تاریخ: ۱۴۰۳/۱۱/۱۵

شماره: ۴۳۳۸۲۶

پوست: ندارد



سازمان بازرسی کل کشور

جش تولید با شرکت مردم

معاونت نظارت و بازرسی امور اقتصادی
بازرسی امور بانک و بیمه

خیلی فوری

۴) مطابق با ماده (۲۱): **عرضه کننده بیمه موظف است در اولین مراجعه** (حضور یا غیرحضور) زیان دیده یا بیمه گذار برای دریافت خسارت، فهرست کامل مدارک لازم جهت بررسی و رسیدگی به خسارت، فرایند و مدت زمان رسیدگی، روش های جبران خسارت و رویه های داخلی حل و فصل شکایات را به زیان دیده یا بیمه گذار اعلام یا ارائه نماید.

۵) مطابق با ماده (۲۲): **مؤسسه بیمه باید** بعد از دریافت کلیه مدارک مربوط به خسارت حداکثر ظرف مدت (۳۰) روز، مدارک را بررسی و نتیجه را اعلام نماید و در صورت احراز عدم استحقاق دریافت خسارت، مراتب را همراه با ذکر دلایل به طور مکتوب به بیمه گذار یا زیان دیده اعلام نماید و در صورت قبول خسارت، مؤسسه بیمه موظف است حداکثر ظرف مدت ۱۵ روز پس از قبول خسارت آن را پرداخت نماید؛ در مواردی که پرداخت خسارت پس از تکمیل مدارک مثبت از سوی بیمه گر، به تأخیر می افتد، طبق حکم ماده (۵۲۲) آئین دادرسی مدنی عمل می شود.

۶) مطابق با ماده (۲۳): اخذ رضایت نامه توسط شرکت های بیمه برای پرداخت خسارت صرفاً بر اساس متن نمونه رضایت نامه ای خواهد بود که توسط بیمه مرکزی تهیه و ابلاغ می شود.

مراتب فوق، در اجرای بند (ج) ماده (۱۱) قانون تشکیل سازمان بازرسی کل کشور و ماده (۴۲) آیین نامه اجرایی آن، همچنین بند (الف) ذیل ماده (۲) دستورالعمل نحوه مقابله با ترک وظایف قانونی مدیران و کارمندان موضوع ابلاغیه شماره ۹۰۰۰/۱۳۳۰۴۰/۱۰۰ مورخ ۱۳۹۹/۰۷/۳۰ ریاست محترم (وقت) قوه قضاییه هشدار داده می شود؛ لذا به منظور پیشگیری از وقوع جرم، اجرای صحیح ضوابط و مقررات جاری، جلوگیری از نارضایتی و سوءاستفاده احتمالی، ضمن نظارت دقیق و مستمر بر عملکرد کارکنان تحت امر در خصوص رعایت موارد فوق، مقتضی است دستور فرمایید، اقدامات قانونی به منظور رعایت کلیه ضوابط جاری معمول و همچنین به سبب مسئولیت عدم اجرا و هرگونه **توک فعل** مرتبط با شرح وظایف قانونی احصاء شده ضروری است مراتب به نحو مقتضی به واحدها و مسئولین مربوطه در سراسر کشور ابلاغ و **نتیجه اقدامات** به همراه مستندات مرتبط **حداکثر ظرف مدت ۷ روز** به این سازمان اعلام شود.

علیرضا محمدرضائی

سرپرست معاونت بازرسی امور

رونوشت:

جناب آقای خوشکلام خسروشاهی رییس کل محترم بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران - به منظور نظارت بر عملکرد شرکت یاد شده و اعلام نتیجه به این مرجع.

۴ لازم به ذکر است که؛ حسابرس مستقل و بازرس قانونی آن شرکت (مؤسسه حسابرسی و خدمات مالی و مدیریت ایران مشهود)، موارد عدم رعایت را در گزارش مربوط به سال مالی منتهی به ۱۴۰۲/۱۲/۲۹ اعلام نموده است.

