



## بخشنامه

شماره سند: CC-MB-0401  
تاریخ: 1404/03/10  
پیوست: دارد  
صفحه ۱ از ۱

مخاطبین	کلیه همکاران ستاد، شعب و باجه‌های سراسر کشور
موضوع	عدم استفاده از موبایل شخصی جهت ارتباط با ارباب رجوع

به کلیه همکاران محترم در ستاد و شعب اعلام می‌گردد که ارتباط با زیندیده یا بیمه گذاران جهت امورات مربوط به پرداخت خسارت و غیره صرفاً از طریق شماره تلفن های ثبت شده به نام شرکت بیمه آرمان استفاده شود و از برقراری ارتباط تلفنی یا پیامکی با تلفن های شخصی خود با مراجعین خودداری نمایند.

مسئولیت حسن اجرای مفاد فوق‌الذکر برعهده کلیه رؤسا و سرپرستان شعب و مدیران ستاد مرکزی می‌باشد.

مدیریت نظارت و بازرسی	مدیریت طرح و توسعه	معاونت اجرایی
		

موارد منسوخ شده: -	نام ابلاغ کننده: آقای دکتر حمیدرضا امیرحسینخانی - معاونت اجرایی
دامنه کاربرد: کلیه همکاران ستاد و شعب	مرجع پاسخگویی: مدیریت نظارت و بازرسی
تاریخ اجراء: ۱۴۰۴/۰۲/۱۰	مدت اجراء: تا اطلاع ثانوی
مدارک و مستندات مرتبط و وضعیت: نامه شماره ۲۰۷/۵/۱۳۷ مورخ ۱۴۰۴/۰۲/۲۸ بیمه مرکزی ج.ا.	مرجع ناظر: مدیریت نظارت و بازرسی
	نحوه ابلاغ: اتوماسیون



شماره: ۲۰۷/د/۱۳۷

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۲/۲۸

پیوست: ندارد

مدیران عامل محترم شرکت های بیمه؛

ایران / آسیا / البرز / دانا / معلم / پارسیان / کارآفرین / رازی / سینا / ملت / دی / سامان / حافظ / امید / نوین / میهن / پاسارگاد / کوثر / ما / آرمان / آسماری / تعاون / سرمد / تجارت نو / پردیس / حکمت صبا / هوشمندفردا / زندگی خاورمیانه / زندگی باران / زندگی کاریزما / زندگی هامرز / زندگی آگاه / زندگی ایساتیس / زندگی مفید

**موضوع: عدم استفاده از موبایل شخصی جهت ارتباط با ارباب رجوع**

با سلام و احترام؛

به اطلاع می رساند؛ حسب گزارشات دریافتی متعدد، برخی از کارکنان شرکت های بیمه بالاخص واحدهای پرداخت خسارت اقدام به ارتباط تلفنی و پیامکی با بیمه گزاران یا زیان دیده گان از موبایل شخصی خود می نمایند شاید به ظاهر این قبیل اقدامات در راستای دریافت مستندات مربوط به پرونده های خسارتی و در جهت تسریع در بررسی و پرداخت خسارت باشد ولی برخی مراجعین به واحدهای پرداخت خسارت شرکت های بیمه بیان می دارند که از طریق بعضی از کارشناسان مرکز پرداخت خسارت مورد مزاحمت قرار گرفته اند.

لذا مقتضی است دستور فرمایید؛ طی بخشنامه ای به کلیه همکاران آن شرکت محترم اعلام گردد که صرفاً از طریق تلفن های شرکت بیمه و یا شماره هایی که در فضای مجازی برای تبادل و دریافت اطلاعات و مربوط به شرکت بیمه متبوع خویش می باشد برای ارتباط با ارباب رجوع استفاده نمایند و از برقراری ارتباط تلفنی و پیامکی با تلفن های شخصی خود با مراجعین خودداری نمایند.

همچنین پیشنهاد می شود؛ شرکت های بیمه در جهت ساماندهی به این موضوع پل ارتباطی در پیام رسان ها مجاز ( شماره موبایل بنام شرکت بیمه) جهت دریافت مستندات از بیمه گزاران و زیان دیده گان و سایر مراجعین ایجاد نمایند.

مقتضی است؛ اقدامات انجام شده در این خصوص را به دفتر مرکزی حراست بیمه مرکزی اعلام نمایند.

سید حمید آرمان

مدیرکل

دفتر مرکزی حراست

دفترخانه مرکزی



بیمه آرمان

شماره: ۱۱۴۵۴۱۲۹۳۳

تاریخ: ۱۴۰۴/۰۲/۲۹