



دستورالعمل خسارت بیمه‌های باربری

شماره سند: WI-CG-02/01

تاریخ: ۱۳۹۷/۰۲/۰۴

پیوست: ندارد

صفحه: ۱ از ۶

۱- هدف

این دستورالعمل با هدف شفاف سازی و کاهش خطا در مراحل ثبت و تشکیل پرنده خسارت بیمه نامه های باربری تهیه و تنظیم شده است.

۲- دامنه کاربرد:

دامنه کاربرد این سند شامل مراحل خسارت بیمه نامه های باربری صادراتی، وارداتی و داخلی می باشد.

۳- مسئولیت‌ها :

مسئولیت اجرایی این دستورالعمل به عهده کارشناس خسارت می باشد. مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل بر عهده روسای شعب و مدیریت بیمه های باربری بیمه آرمان می باشد.

۴- مدارک ذیربط:

ندارد

۵- تعاریف :

ندارد

۶- نحوه اجرا:

۶-۱- مراحل پرداخت خسارت :

رسیدگی و پرداخت خسارت با توجه به جدول حدود اختیارات انجام می شود بر این اساس در صورت دریافت هرگونه اعلام خسارت باربری بلافاصله تشکیل پرونده و فرآیند رسیدگی و پرداخت خسارت با در نظر گرفتن آئین نامه حدود اختیارات انجام می پذیرد.

۶-۲- مبانی بازدید خسارت در بیمه‌های باربری :

نظر به اینکه بازدید از محمولات خسارت دیده و گزارش ذیربط که معمولاً تحت عنوان " گزارش بازدید خسارت " یا " گزارش کارشناسی خسارت " یا " گزارش خسارت " تهیه می‌شود نقش و اهمیت زیادی در بررسی و محاسبه خسارت دارد، باید در مرحله بازدید و تنظیم گزارش، دقت، حساسیت و توجهی خاص مبذول داشت .

به محض دریافت اعلام خسارت و تقاضای بازدید، با توجه به نوع بیمه‌نامه صادره، باید در اسرع وقت و حتی الامکان با هماهنگی و حضور بیمه گذار یا نماینده وی در محل مورد نظر حاضر و از محموله ای که در مورد آن اعلام خسارت شده بازدید کرده و براساس مشاهدات و ملاحظات، گزارش مربوطه را تهیه و تنظیم نمود.



دستورالعمل خسارت بیمه‌های باربری

شماره سند: WI-CG-02/01

تاریخ: ۱۳۹۷/۰۲/۰۴

پیوست: ندارد

صفحه: ۲ از ۶

در یک "گزارش خسارت" باید تا حد امکان تمامی جزئیات و نکات مهم و اساسی در خصوص کالا (چه در وضعیت سالم آن و چه در وضعیت خسارت دیده آن) درج شود و بعضی اطلاعات جانبی که آنها نیز اهمیت فراوانی در بررسی خسارت خواهند داشت، منعکس گردد.

❖ اطلاعات بیمه‌نامه‌ای از قبیل: نام بیمه‌گذار - تاریخ و شماره بیمه‌نامه، اعتبار اسنادی، فاکتور و بارنامه، مبدأ، مقصد، مرز ورودی و...

❖ مشخصات کالای مورد بازدید: نوع، وزن، تعداد و...

❖ تشریح بسته بندی کالا: نوع بسته‌بندی نظیر کیسه یا بشکه یا صندوق چوبی - مقدار کالا در کوچکترین واحد بسته‌بندی و تعداد هر بسته روی یک پالت یا بندل و امثالهم - کیفیت بسته بندی

❖ انعکاس مشخصات روی بسته‌ها، پالته‌ها، صندوق‌ها، ۰۰۰۰ (و تطابق آن با اسناد حمل اگر موجود باشند)

❖ نحوه نگهداری کالا در محل مورد بازدید

❖ زمان و نحوه اعلام خسارت توسط بیمه‌گذار (کتبی، تلفنی، حضوری و...)

❖ تاریخ و زمان بازدید و تاریخ تنظیم گزارش

❖ ذکر وسایل حمل‌کننده کالا از مبدأ تا مقصد (هرآنچه در دسترس است)

توضیح: ممکن است دستیابی به بعضی از اطلاعات فوق (نظیر مرز ورودی یا تاریخ بارنامه) به هنگام بازدید و تنظیم گزارش مقدور نباشد. به هر حال باید تا آنجا که ممکن است اطلاعات فوق‌الشاره در گزارش منعکس گردد.

۶-۲-۱- **شرح کالا و خسارت آن:** مهمترین بخش در یک گزارش کارشناسی و ارزیابی خسارت، شرح کالا و خسارت آن می‌باشد که پس از مقدمات فوق‌الشاره، جزئیات خسارت براساس مشاهدات تشریح می‌گردد نظیر: تعیین علت و نوع خسارت (به عنوان مثال آتش‌سوزی علت خسارت و سوختن کالای ناشی از آن نوع خسارت یا حادثه وسیله حمل علت خسارت و شکستگی، دفرمگی، پارگی، ترکیدگی و... مشخص باشد. در پایان با توجه به مجموعه مشاهدات و ملاحظات، میزان خسارت با توجه به ارزش بازیافت تعیین گردیده و یا تخمین زده میشود.

تذکر: ممکن است نوع کالا، تخصصی بودن کار، ابعاد خسارت و عوامل دیگر، کارشناس را برآن دارد که به جای ارزیابی قطعی میزان خسارت، درخواست نماید که کالا توسط کارشناس رسمی دادگستری، خیره و یا متخصص آن مورد بررسی و ارزیابی قرار گیرد در اینصورت باید ضمن اعلام مراتب به مرکز، از بیمه‌گذار کتباً درخواست شود که تا اعزام کارشناس متخصص، کالای آسیب دیده را به همان شکل در محل و شرایط مناسب نگهداری نماید.

نکات بسیار مهم: الف) ماموریت و رسالت اصلی یک بازدیدکننده خسارت (کارشناس خسارت)، انعکاس دقیق وضعیت کالای مورد بازدید و ارزیابی ابعاد خسارت وارده است ولی اینکه خسارت وارده، قابل پرداخت باشد یا نباشد تنها به گزارش بازدید خسارت وابسته نبوده بلکه منوط و موکول به عوامل متعدد دیگری همچون شرایط بیمه‌نامه و اصول و ضوابط حاکم بر آن، مستندات پرونده و اسناد حمل است، لذا به هیچوجه نباید کارشناس در هنگام بازدید، قول و یا تعهد خاصی در رابطه با رقم خسارت و یا اساساً قابل



دستورالعمل خسارت بیمه‌های باربری

شماره سند: WI-CG-02/01

تاریخ: ۱۳۹۷/۰۲/۰۴

پیوست: ندارد

صفحه: ۳ از ۶

پرداخت بودن یا نبودن آن به بیمه‌گذار بدهد و به همین دلیل در انتهای هر گزارش بازدید خسارت حتماً باید این عبارت درج گردد:

" این گزارش صرفاً جهت تعیین وضعیت کالاتهیه شده و به تنهایی هیچ تعهد یا مسئولیتی را متوجه بیمه‌گر نمی‌سازد."

ب) در بررسی پرونده‌هایی که در تاریخ صدور بیمه‌نامه با وقوع خسارت تقارن وجود دارد موارد ذیل رعایت گردد.

- به محض اعلام خسارت مراتب به این مدیریت اعلام گردد.
 - بررسی همه جانبه مفاد گزارشات مقامات انتظامی خاصه تاریخ و ساعت وقوع حادثه، و در صورت وجود هرگونه شبهه در اسرع وقت نسبت به اعزام کارشناس جهت تحقیقات جامع و کامل محلی، راننده، وسیله حمل و شرکت حمل و نقل مربوطه اقدام نمایند. یل می‌گردد. - با توجه به وجود دفتر ثبت وقایع در هر پاسگاه، استعلام کتبی از پاسگاه مربوطه در خصوص تاریخ و ساعت دقیق حادثه به عمل آید.
 - در بررسی خسارت وارده به محمولات موتورلنج احدی از کارشناسان جهت بررسی به اداره بنادر و گمرک، نیروی انتظامی، تعاونی لنج داران و مذاکره با خدمه موتورلنج مراجعه نمایند.
- ج) در فرآیند بررسی خسارت هرگونه مکاتبه ای که با بیمه گزار یا سایر ارگانهای ذیربط می‌شود رونوشت آنها را به این مدیریت ارسال نمایند.

۲-۲-۶- تلف کامل واقعی / تلف کامل فرضی : ممکن است در هنگام بازدید خسارت، موضوع تلف کامل یک یا چند بسته (به علت افتادن حین عملیات بارگیری، ترانسشیپمنت و یا تخلیه) - عموماً در مورد کلوز C - از سوی بیمه‌گذار مورد ادعا قرار گرفته و یا حتی به نظر کارشناس برسد. در اینگونه موارد، چه بحث و ادعای تلف کامل واقعی باشد و چه بحث و ادعای تلف کامل فرضی (آسیب دیدن یا خسارت بیش از ۷۰ تا ۷۵ درصد کالا)، به هیچ وجه نباید قبل از طرح موضوع با مدیریت بیمه باربری گزارشی تنظیم و امضاء شود.

۳-۲-۶- اگر علی‌رغم اعلام آمادگی کارشناس برای بازدید، بیمه‌گذار شرایط بازدید را فراهم نکرد و یا بازدید را به تاریخی معوق موکول نمود، کارشناس باید در اسرع وقت و بصورت کتبی این موضوع را گزارش نماید.

۴-۲-۶- چنانچه بازدید در گمرک انجام میشود و برآورد دقیق میزان خسارت در آنجا میسر نیست، باید کارشناس از بیمه‌گذار بخواهد که ضمن تهیه صورتجلسه گمرکی در خصوص خسارت، کالا را در مدت اعتبار بیمه‌نامه از گمرک ترخیص و به محض رسیدن به انبار، مراتب را جهت بازدید، به بیمه‌گر اعلام نماید.



دستورالعمل خسارت بیمه‌های باربری

۵-۲-۶- چنانچه بحث عدم قابلیت مصرف بخشی از محموله مورد بیمه در اثر آلودگی مطرح باشد (معمولاً در خصوص مواد اولیه دارویی و مواد خوراکی) کارشناس باید از بیمه‌گذار بخواهد (صورتجلسه تنظیم نماید) که کالا را تا تعیین تکلیف و یا عملیات معدوم سازی با نظارت بیمه‌گر، در محل مناسبی نگهداری نماید.

۳-۶- اسناد و مدارک خسارت :

۱-۳-۶- اسناد مورد نیاز وارداتی یا صادراتی با توجه به شیوه حمل، نوع خسارت، علت وقوع

خسارت و حسب مورد دریافت می‌گردد :

۱. (اصل بارنامه حمل - فاکتور - صورت بسته‌بندی - گواهی مبداء) ممهور به مهر بانک
۲. اصل صورتمجلس گمرکی . ممهور به مهر شرکت حمل و نقل
۳. پروانه سبز گمرکی یا فتوکپی کامل و خوانا از پشت و رو . با مهر بانک
۴. اعلامیه فروش ارز . (فتوکپی) .
۵. اعلامیه ورود کالا .
۶. اصل بارنامه‌های حمل داخلی نسخه مخصوص گیرنده و فروشنده کالا . (در صورت خسارت حادثه وسیله حمل داخل کشور)
۷. قبوض باسکول مبداء و مقصد . (در صورت خسارت ریزش و کسری)
۸. رونوشت سی ام آر که خسارت طی آن به تأیید راننده رسیده باشد. ممهور به مهر شرکت حمل و نقل (در صورت حمل کالا با کامیون)
۹. اصل گواهی عدم تحویل صادره از طرف موسسه حمل و نقل به لاتین . (در صورت خسارت کسر تخلیه)
۱۰. اصل گزارش مقامات انتظامی همراه با کروکی حادثه . (در صورت خسارت حادثه وسیله حمل در داخل و خارج از کشور و غرق موتورلنج) .
۱۱. گزارش بازدید لویدز یا شرکت های بازدید کننده معتبر بین المللی (در صورت خسارت در خارج از کشور) که به تایید سفارت جمهوری اسلامی ایران رسیده باشد.
۱۲. برگ ثبت سفارش یا گواهی بانک مبنی بر نوع ارز مورد استفاده .
۱۳. وضعیت کشتی حامل کالا از لحاظ سال ساخت و لاینر بودن . (حمل کالا با کشتی) .
۱۴. مانیفست کالا (در صورت غرق شناور) .
۱۵. پروانه عبور موقت کانتینر (حمل کالا با کانتینر) .
۱۶. فاکتور کرایه حمل (در صورت ترم خرید EXW-FCA-FAS-FOB)
۱۷. گواهی ایمنی شناور (در صورت غرق شناور)
۱۸. تصویر پروانه ثبت و بهره برداری شناورها (در صورت غرق شناور)
۱۹. اعلامیه نظریه آزمایشگاه (در صورت آلودگی کالا)
۲۰. تصویر گواهی نامه و آدرس دقیق مقصر حادثه . (در صورت داشتن مقصر حادثه وسیله حمل)
۲۱. گزارش ناخدای موتورلنج غرق شده مبنی بر چگونگی وقوع حادثه که به تایید مقامات ذیصلاح و مالک لنج رسیده باشد .
۲۲. تصویر گواهی دربانوردی ناخدا (در صورت غرق موتورلنج)



دستورالعمل خسارت بیمه‌های باربری

شماره سند: WI-CG-02/01

تاریخ: ۱۳۹۷/۰۲/۰۴

پیوست: ندارد

صفحه: ۵ از ۶

۲۳. فتوکپی قبوض انبار گمرکی
۲۴. گزارش اولیه پیام مرکز تجسس و نجات (در صورت غرق شناور)
۲۵. گزارش اداره کل هواشناسی در تاریخ وقوع حادثه و در محدوده مرتبط (در صورت غرق شناور) .
۲۶. اعلام مشخصات دقیق جغرافیایی محل وقوع حادثه (در صورت غرق شناور) .
۲۷. گزارش آخرین وضعیت اقدامات انجام شده در رابطه با نجات کالای مورد بیمه (در صورت غرق شناور) .

۲-۳-۶- اسناد مورد نیاز داخلی

اسناد اصلی :

- ۱- اصل بارنامه حمل داخلی (نسخه مخصوص گیرنده و فرستنده کالا)
- ۲- اصل فاکتور خرید کالا
- ۳- اصل گزارش مقامات انتظامی به همراه کروکی حادثه

اسناد فرعی : (که با توجه به نوع کالا و علت وقوع حادثه دریافت می گردد)

- ۱- اصل قبض باسکول مبداء و مقصد
 - ۲- اصل گزارش سازمان آتش نشانی (در صورت آتش سوزی محموله)
 - ۳- اصل بارنامه حمل کالای ترافیکی
 - ۴- تصویر گواهینامه و آدرس دقیق مقصر حادثه
 - ۵- اصل فاکتور ریز هزینه تعمیرات
- جهت تسهیل در امور خسارت در خصوص پرونده هایی که خسارت آنها کمتر از ده میلیون ریال است و احتمال بازیافت آنها ضعیف و یا غیر ممکن است و یا به هر دلیلی توجیه اقتصادی ندارد، خسارت با حداقل اسناد لازم مورد بررسی و پرداخت قرار گیرد.

۴-۶- اقدامات پس از پرداخت خسارت

- تهیه و دریافت برگهای جانمایی یا وکالتنامه و برگهای رسید تسویه خسارت (طبق فرمهای مربوطه)
- به موجب ماده ۳۰ قانون بیمه ایران در خصوص اصل جانمایی " بیمه‌گر در حدودی که خسارت وارده را قبول یا پرداخت می کند در مقابل اشخاصی که مسئول وقوع حادثه یا خسارات هستند قائم مقام بیمه‌گذار خواهد بود و اگر بیمه گذار اقدامی کند که منافی با حق مزبور باشد در مقابل بیمه گر مسئول شناخته می شود" شعب شرکت پس از پرداخت خسارت در صورت داشتن مقصر خسارت دو برگ وکالتنامه را با از ذکر مشخصات بیمه‌نامه، پرونده خسارت، سرمایه و . . . تهیه نموده و پس از مهر و امضاء بیمه گذار با اصل پرونده جهت اقدامات بازیافتی به مرکز ارسال می نمایند .
 - برگهای رسید تسویه خسارت : شعب شرکت پس از پرداخت خسارت دو برگ رسید تسویه خسارت را با ذکر مشخصات شماره بیمه‌نامه، پرونده خسارت، شماره چک و . . . تهیه نموده و پس از مهر و امضاء بیمه گذار در صورت داشتن مقصر خسارت (جهت اقدامات بازیافتی) به همراه اصل پرونده به مرکز ارسال در غیر این صورت در پرونده درج و بایگانی می شود .

دستورالعمل خسارت بیمه‌های باربری



تذکر در صورت داشتن مقصر خسارت تهیه برگهای رسید تسویه خسارت و وکالتنامه ضروری می‌باشد و
نداشتن مقصر خسارت فقط برگهای رسید تسویه خسارت جهت درج در پرونده کفایت می‌کند
تذکر در صورت خسارت حادثه وسیله حمل در داخل کشور فقط برگهای رسید تسویه خسارت جهت
اقدامات بازیافتی ضروری می‌باشد .
نکته : در اکثر پرونده های خسارت باربری امکان ریکاوری وجود دارد بنابراین حتما قبل از پرداخت خسارت
فرم مخصوص جانشینی بایستی توسط بیمه گذار مهر و امضا شود .