

شماره سند :  
IN-CR-۲۶/۰۱

**دستور العمل ارزیابی ریسک در بیمه بدنه (بازدید اولیه)**



| شماره صفحه | شماره تجدید نظر | تاریخ      | شرح تغییرات |
|------------|-----------------|------------|-------------|
| کلیه صفحات | ۰۱              | ۱۴۰۰/۰۳/۱۲ | صدور اولیه  |
|            |                 |            |             |
|            |                 |            |             |
|            |                 |            |             |
|            |                 |            |             |
|            |                 |            |             |
|            |                 |            |             |
|            |                 |            |             |
|            |                 |            |             |
|            |                 |            |             |
|            |                 |            |             |
|            |                 |            |             |
|            |                 |            |             |

| تهیه / بازنگری  | تایید   | تصویب / ابلاغ   |
|---|---|---|
| مدیریت بیمه های خودرو   | مدیریت طرح و توسعه  | معاونت فنی بیمه های اموال و مسئولیت   |
|  |  |  |
| تاریخ: ۱۴۰۰/۰۳/۱۲   | تاریخ: ۱۴۰۰/۰۳/۱۲   | تاریخ:  |

این فرم ممهور به مهر آبی "اعتبار دارد" مدیریت طرح و توسعه دارای اعتبار است.





## دستورالعمل ارزیابی ریسک در بیمه بدنه (بازدید اولیه)

شماره سند: IN-CR-۲۶/۰۱

تاریخ: ۱۴۰۰/۰۳/۱۲

پیوست: ندارد

صفحه: ۱ از ۹

### ۱- هدف

به منظور ارزیابی ریسک و دقت مضاعف به منظور جذب ریسک های مناسب پیش از صدور بیمه بدنه این دستورالعمل تدوین گردید.

### ۲- دامنه کاربرد:

شامل تمامی واحدهای صدور بیمه نامه بدنه (از قبیل شعب و نمایندگان(حقیقی و حقوقی)،باجه و...) شرکت بیمه آرمان می باشد.

### ۳- مسئولیت ها :

مسئولیت اجرای مفاد این دستورالعمل و جذب ریسک های مناسب در بیمه بدنه بر عهده واحد صدور می باشد، همچنین مسئولیت نظارت مستمر بر پرسنل و نمایندگان تحت سرپرستی در خصوص اجرای مفاد این دستورالعمل و کنترل بیمه نامه، بازدید و مجوزهای اعطاء شده به صورت پایش روزانه ، هفتگی و ماهیانه بر عهده مسئولین محترم شعب اعم از مدیران محترم مناطق ، رؤسا و سرپرستان محترم و معاونین محترم و کاربر اعطاء کننده می باشد.

### ۴- مدارک ذیربط:

- فرم بازدید وسایل نقلیه FM-CR-۱۱۱۲/۰۱
- فرم بازدید اولیه پرسنل FM-CR-۱۱۱۱/۰۱
- فرم بازدید اولیه نمایندگان FM-CR-۱۱۱۰/۰۱
- آیین نامه حدود اختیارات
- سایر دستورالعملها و بخشنامه های جاری مرتبط به بیمه های اتومبیل

### ۵- تعاریف :

ارزیابی ریسک: کنترل و بررسی وضعیت بیمه پذیری مورد بیمه  
بازدید اولیه: اقدامات لازم پیش از صدور بیمه نامه بدنه

### ۶- مراحل بازدید بدنه اتومبیل:

بازدید اولیه در امور اداره صدور مدیریت بیمه های اتومبیل، نقطه شروع و تعهدآور بیمه های بدنه می باشد که کارشناسان که دارای کد کارشناسی می باشند، می بایست ضمن رعایت اصولی که در این دستورالعمل به شرح آن خواهیم پرداخت مراقبت لازم در خصوص احراز اصالت خودرو و توجه کامل به خسارت های احتمالی که در بدنه خودرو مشاهده می شود را به کار بندند.



## دستور العمل ارزیابی ریسک در بیمه بدنه (بازدید اولیه)

شماره سند: IN-CR-۲۶/۰۱

تاریخ: ۱۴۰۰/۰۳/۱۲

پیوست: ندارد

صفحه: ۲ از ۹

### ۷- شرایط انجام ارزیابی ریسک :

بازدید اولیه به منظور تهیه بیمه بدنه در یک یا چند مورد از موارد ذیل الزامیست:

- صدور بیمه نامه بدنه برای اولین بار. (غیر از صفر کیلومتر)  
(منظور از صفر کیلومتر خودرویی می باشد که تا شش ماه (۶ ماه) از زمان اولین شماره گذاری آن سپری شده باشد.
- انقضاء تاریخ اعتبار بیمه نامه قبلی. (تمدیدی آرمان و صدور سایر شرکتها)
- تمدید بیمه نامه بدنه صادره سایر شرکتهای بیمه . ( در صورت پیوسته بودن بیمه نامه و با تایید مدیر شعب نیاز به بازدید نخواهد)
- رؤیت سلامت نقاط آسیب دیده مندرج در شرایط خصوصی
- ارائه یکی از پوشش های بیمه ای از جمله خطرات تبعی (سرقت درجا، شکست شیشه و...) طی الحاقیه.
- ارائه پوشش بیمه ای به لوازم اضافی منصوبه جدید (در مدت اعتبار و یا تمدید بیمه نامه)
- تغییر کاربری و یدک
- تغییر مشخصات وسیله نقلیه
- صدور بیمه نامه تمدیدی (آرمان) دارای خسارت مشروط بر اینکه پس از وقوع حادثه بازدید سلامت نشده باشد.
- صدور بیمه نامه تمدیدی (آرمان) چنانچه خواهان پوشش اضافی یا لوازم اضافه باشد.

### ۸- شرایط کارشناس بازدید:

اشخاصی مجاز به بازدید اولیه از خودرو می باشند که پس از طی دوره آموزشی لازم توسط شعبه تحت سرپرستی، صلاحیت فنی آنها بنا به تشخیص و پیشنهاد مدیر شعب به صورت کتبی (فرم های پیوست) به تائید مدیر بیمه های اتومبیل رسیده و دارای کد کارشناسی در سیستم فناوران باشند.

۸-۱- کارشناسی بازدید اولیه و تهیه گزارش مربوطه فقط توسط شخص کارشناس بازدید اولیه دارای مجوز و کد

کارشناسی صورت پذیرد و اختیارات تعیین شده به هیچ وجه قابل تفویض به دیگران نمی باشد.

۸-۲- کارشناسی بازدید اولیه صرفاً پس از هماهنگی و اخذ مجوز مکتوب از مدیر شعبه می توانند مبادرت به ارزیابی ریسک

برای خودروی خود و بستگان درجه یک خود نمایند.

### ۹- ارزیابی ریسک:

ارزیابی ریسک اتومبیل به معنای اخص عبارت است از رؤیت دقیق و کارشناسی اتومبیل های معرفی شده و شناسایی و اثبات اصالت آنها و تائید سلامت اتومبیل همراه با تشخیص فنی و احراز هویت خودرو منطبق بر مدارک ارائه شده و آخرین قیمت روز بازار و توان تهیه گزارش کارشناسی بازدید اولیه و ارجاع به مقامات ذیربط می باشد.



## دستورالعمل ارزیابی ریسک در بیمه بدنه (بازدید اولیه)

شماره سند: IN-CR-۲۶/۰۱

تاریخ: ۱۴۰۰/۰۳/۱۲

پیوست: ندارد

صفحه: ۳ از ۹

### ۱۰- احراز هویت وسیله نقلیه:

۱۰-۱- جهت احراز هویت اتومبیل معرفی شده، کارشناس بازدید می بایست ابتدا اصالت کارت انتظامی و سایر مدارک ارائه شده و نیز شماره‌های انتظامی، پلاک پرچ شده و شماره های حک شده شاسی و موتور و... را بررسی و از صحت و عدم تغییر یا دستکاری آنها اطمینان حاصل نماید.

۱۰-۲- مشخصات کارت خودرو با رؤیت دقیق، مستقیم و بدون واسطه با شماره شاسی حک شده بر بدنه اتومبیل، شماره حک شده بر بدنه موتور، پلاک پرچ شده یا برجسب داخل موتور، پلاک انتظامی پشت و جلو خودرو، شماره شاسی حک شده بر بدنه اتومبیل، شماره حک شده بر بدنه موتور، شماره شاسی پشت شیشه مطابقت داده شود.

**تذکر:** به دلیل تنوع بالای شماره شاسی و شماره موتور خودرو های مختلف از درج آن در این دستورالعمل خودداری گردیده و پیشنهاد می گردد از **APP بازار، برنامه شماره شاسی - شماره موتور اتومبیل** یا برنامه های مشابه استفاده شود.

۱۰-۳- صحت نوع وسیله نقلیه، نوع اتاق، رنگ، نوع پلاک، نوع کاربری و سایر موارد موجود در مدارک انتظامی و فرم پیشنهاد در مطابقت با وسیله نقلیه مورد بازدید بررسی و تایید گردد.

۱۰-۴- در صورت مشاهده هرگونه احتمال جعل در مدارک شناسایی، دستکاری در پلاک یا شماره شاسی و یا مغایرت در مشخصات خودرو با کارت شناسائی آن یا عدم الصاق پلاک خودرو، از ارائه پوشش بیمه‌ای اکیداً خودداری گردد و بازدید بعد از رفع مغایرت امکان پذیر می باشد.

### ۱۱- تأیید سلامت وسیله نقلیه:

کارشناس بازدید جهت تأیید سلامت اتومبیل معرفی شده باید کلیه نقاط آن را (طبق جدول وضعیت خودرو در گزارش بازدید) کاملاً با دقت رؤیت و از فاصله نزدیک کنترل و سلامتی هر قطعه را تأیید نماید. بهتر است بازدید و بررسی سلامت بدنه از یک نقطه مشخص خودرو شروع و کارشناس دور تا دور آن را کنترل و همزمان عکس‌های مورد نیاز را ثبت و نکات لازم را در برگه گزارش درج نماید تا دوباره به نقطه شروع برسد.

۱۱-۱- ضمن تمیز بودن خودرو هنگام بازدید، ضروری است از بازدید خودرو در محل های تاریک و کم نور (نور غیر طبیعی)، سایه روشن (از قبیل سایه درخت) و پارکینگ مسقف کم نور جداً خودداری گردد.

۱۱-۲- در صورت وجود نقاط آسیب دیده، می بایست درصد آسیب دیدگی هر قطعه از صفر تا صد در گزارش درج گردد.

۱۱-۳- از شیشه های اتومبیل بخصوص شیشه جلو و عقب (داخل و خارج) خودرو بازدید کامل صورت پذیرد و شکستگی های احتمالی شیشه زیر برجسب ها و برف پاک کن کنترل گردد. (جهت آشکار شدن شکستگی در هنگام عکس گرفتن می توان از یک کاغذ A۴ سفید رنگ به نحوی که در پشت شیشه و در محل شکستگی قرار گیرد استفاده نمود)

۱۱-۴- وضعیت رینگ، لاستیک و زاپاس بررسی و میزان مستهلاک بودن آن به درصد در فرم بازدید اولیه قید شود. (نوع و سایز)

**تذکر:** فارغ از وضعیت آج لاستیک‌ها، می توان با بررسی تاریخ تولید لاستیک از وضعیت درصد و مصرف آن آگاهی پیدا کرد.



## دستورالعمل ارزیابی ریسک در بیمه بدنه (بازدید اولیه)

شماره سند: IN-CR-۲۶/۰۱

تاریخ: ۱۴۰۰ / ۰۳ / ۱۲

پیوست: ندارد

صفحه: ۹ از ۴

### ۱۲- لوازم اضافی:

- ۱۲-۱- لوازمی که به صورت اختصاصی توسط مالک یا شرکت سازنده (خارج از خط تولید) بر روی خودرو نصب شده است و یا در کاتالوگ و سند فروش کارخانه ذکر نشده است، باید به عنوان لوازم اضافی، با ذکر مارک، مدل و ارزش در فرم بازدید و سیستم جامع بیمه‌گری (فناوران) ثبت گردد.
- ۱۲-۲- مشخصات کامل سیستم صوتی یا تصویری اعم از اصلی (فابریک) یا غیر اصلی (به تفکیک قطعات و لوازم مربوطه) با لحاظ پانل دار بودن آن در گزارش صراحتاً قید گردد.

**تذکر:** خودروهایی که به صورت نامتعارف دارای سیستم صوتی می‌باشند دارای ریسک بالای بوده و می‌توان آن را به نوعی آماده سرقت اعلام نمود.

- ۱۲-۳- نصب مجموعه سیستم گازسوز بر روی خودروی مورد بازدید بایستی توسط شرکت سازنده خودرو یا شرکت های دارای مجوز از اداره استاندارد انجام پذیرد و در صورت مشاهده نصب مخزن بدون برجسب استاندارد از انجام بازدید و ارائه پوشش بیمه بدنه جداً خودداری گردد در غیر اینصورت ۵۰ درصد اضافه نرخ لحاظ شود.

### ۱۳- ارزش گذاری وسیله نقلیه:

- ۱۳-۱- کارشناس بازدید اولیه می بایست قبل از حضور در محل بازدید، از قیمت روز خودرو مورد نظر اطلاع کافی کسب نموده و هنگام کارشناسی، اتومبیل را به قیمت روز بازار در برگ گزارش بازدید اولیه ثبت نماید.
- ۱۳-۲- استثنایی و نادر بودن خودرو می بایست در زمان بازدید اولیه مد نظر قرار گرفته و در گزارش بازدید لحاظ گردد، همچنین به منظور هماهنگی و مشخص شدن اضافه نرخ می بایست با اداره صدور بیمه‌های اتومبیل اقدام لازم صورت گیرد.
- ۱۳-۳- ارزش گذاری اتومبیل به قیمت روز بازار بوده و قیمت اعلامی بیمه گذار یا کارخانه سازنده ملاک نمی باشد.
- ۱۳-۴- برای خودروهای بارکش در بخشهای پیشنهاد سیستم، بازدید و صدور بیمه نامه، ارزش خودرو و اتاق (بدک) به تفکیک درج گردد.
- ۱۳-۵- در هنگام ارزش گذاری خسارت های قبلی که رفع اشکال شده ولی بر قیمت خودرو اثر دارند (مانند واژگونی، تعویض سقف و ...) باید با ذکر دلیل در کاهش ارزش خودرو لحاظ شوند.
- ۱۳-۶- برای خودروهای با کاربری خاص مانند آتش نشانی، تجهیزات جانبی منصوبه بصورت جداگانه محاسبه و بر ارزش سرمایه اضافه گردد.

### ۱۴- نقاط آسیب دیده:

- ۱۴-۱- مواضع آسیب دیده طبق فرم کارشناسی به دقت تکمیل و میزان خسارت ارزیابی شده در گزارش قید گردد.
- ۱۴-۲- حتی الامکان از بازدید اولیه و صدور بیمه نامه برای خودروهای با بیش از ۳مورد آسیب دیدگی و یا مبلغ خسارت بیش از ۵ درصد ارزش خودرو خودداری گردد، در غیر اینصورت ضمن تهیه عکس از نقاط آسیب دیده مورد بیمه، میزان درصد آن در فرم بازدید اولیه برآورد گردد.
- ۱۴-۴- در صورتی که قسمتی آسیب دیده باشد آن قسمت را در گزارش بازدید اولیه بصورت دقیق ثبت نماید.
- ۱۴-۴- در صورت تعویض اتاق و یا موتور یا شاسی اخذ تأییدیه از اداره راهنمایی و رانندگی الزامی می‌باشد.

## دستورالعمل ارزیابی ریسک در بیمه بدنه (بازدید اولیه)

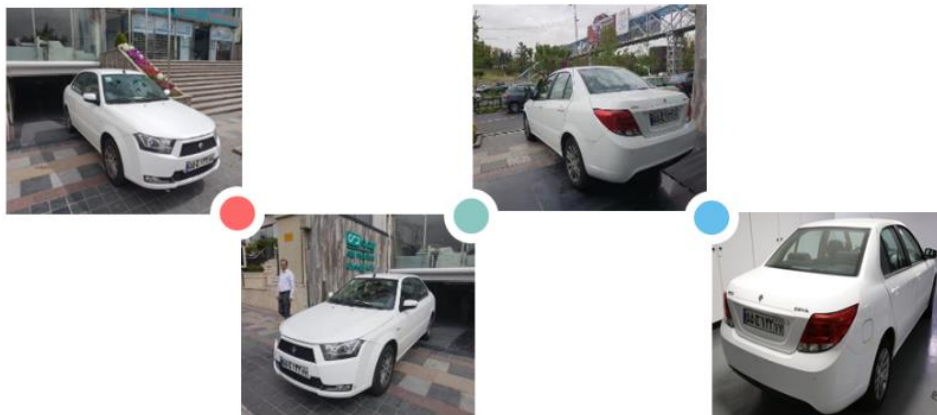
### ۱۵- شیوه تصویر برداری مناسب از خودروهای آسیب دیده:

هنگام بازدید، ثبت و نگهداری عکس های زیر و قراردادن در سیستم فناوری (قسمت دریافت فایل) الزامی بوده و در صورت عدم ثبت عکس های خودروی مورد بیمه و یا نقص آنها عواقب احتمالی در موقع پرداخت خسارت بر عهده بالاترین مقام شعبه سرپرستی و شخص کارشناس می باشد. دوربین به نحوی تنظیم گردد که تاریخ و ساعت بازدید بر روی عکس ها درج شود.

(۱) شماره شاسی حک شده بر روی بدنه اتومبیل (عکس: ۲-فاصله نزدیک - فاصله یک تا دو متر از منطقه حک شدن شاسی) به همراه کارت خودرو



(۲) بدنه اتومبیل از چهار زاویه خودرو (عکس: ۴ از چهار زاویه، در هر عکس دو طرف خودرو و پلاک به وضوح دیده شود)، یک عکس از ناحیه جلو و عقب



## دستورالعمل ارزیابی ریسک در بیمه بدنه (بازدید اولیه)

۳) پلاک پرچ شده داخل موتور یا برچسب حاوی اطلاعات خودرو

عکسبرداری مناسب از سینی فلزی پلاک مشخصات خودرو (شماره شاسی و موتور خودرو)

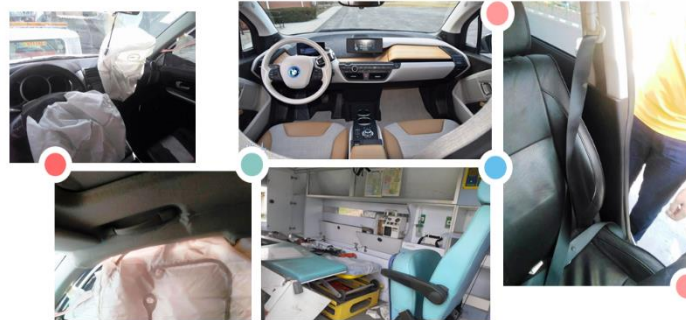


۴) عکس از داخل موتور وسیله نقلیه و از داخل صندوق عقب با رؤیت محل زاپاس و قرارگرفتن زاپاس



۵) داخل اتاق (کل قسمت داشبورد دیده شود) و آمپرها و کیلومتر شمار (خودرو روشن باشد و مسافت کل پیموده شده در

عکس دیده شود)



- ۶) عکس از جلو به صورت کاپوت جلو کاملاً باز (بغیر از موارد بند ۲) از فاصله ۲ الی ۳ متری به صورتیکه رخ کامل جلو که شامل پلاک و موتور خودرو و سایر قسمت های جلوی اتومبیل به صورت واضح در عکس باشند.
- ۷) عکس از عقب به صورت درب صندوق عقب کاملاً باز از فاصله ۲ الی ۳ متری به صورتیکه رخ کامل عقب که شامل پلاک و نمای صندوق عقب و سایر قسمت های عقب اتومبیل به صورت واضح در عکس باشند.
- ۸) عکس از شماره شاسی پشت شیشه
- ۹) عکس از رینگ و لاستیک زاپاس



- ۱۰) عکس از ایربگ ها
- ۱۱) عکس از کامپیوتر خودرو (ECU) (در صورت داشتن قفل در عکس مشخص باشد)
- ۱۲) سان روف (سقف شیشه ای) (برای مدل های متحرک در هر دو حالت باز و بسته عکس گرفته شود)
- ۱۳) لوازم اضافی (غیر فابریک)
- ۱۴) نقاط آسیب دیده به همراه درصد برآوردی آن (جداگانه شرح داده شود) و از کل به جزء عکسبرداری گردد.





## دستورالعمل ارزیابی ریسک در بیمه بدنه (بازدید اولیه)

۱۵) در هنگام بازدید شیشه درب‌های اتومبیل کاملاً بالا باشد، حتماً به مارک شیشه‌ها توجه شده و اصلی یا غیر اصلی بودن آن دقت گردد. از برجسب‌های روی شیشه از قبیل آرم طرح ترافیک، آرم معاينه فنی و ... تصویربرداری گردد.



۱۶) در هنگام بازدید آئنه‌های طرفین کامل باز باشد.

۱۷) در صورت آسیب داشتن پایه چراغ‌ها



**تذکر:** فایل اصلی (بدون تغییر اندازه و ادیت نشده) تمام عکس‌ها و حتماً توسط کارشناس بازدید و صدور نگهداری شود تا در صورت لزوم به واحد ستاد ارسال گردد.

**تذکر:** علاوه بر ثبت عکس‌های اولیه خودروی مورد بیمه، ثبت فرم پیشنهاد و فرم بازدید اولیه در سیستم فناوران (قسمت دریافت فایل) الزامی می‌باشد.



## دستورالعمل ارزیابی ریسک در بیمه بدنه (بازدید اولیه)

شماره سند: IN-CR-۲۶/۰۱

تاریخ: ۱۴۰۰ / ۰۳ / ۱۲

پیوست: ندارد

صفحه: ۹ از ۹

### ۱۶- سایر موارد:

- درج ساعت، تاریخ و نشانی محل بازدید، نام کارشناس، کد اختصاصی کارشناس بازدید در برگه بازدید اولیه توسط کارشناس ضروری می باشد.
- همزمانی تاریخ کارشناسی بازدید اولیه با تاریخ صدور الزامی است و در صورت عدم امکان مهلت، صدور بیمه نامه حداکثر ۲۴ ساعت بعد از تاریخ بازدید می باشد.
- واحد بازدید کننده مورد بیمه راساً اقدام به ثبت بازدید در سیستم نماید.
- تطبیق گزارش کارشناسی بازدید اولیه با پیشنهاد ارائه شده بیمه گذار، توسط مسئولین واحدهای صدور الزامی و راه‌گشای مشکلات احتمالی آتی می باشد.
- رادیو پخش کشویی غیر فابریک ، تلفن همراه، روکش صندلی و سایر وسایل تزئینات غیر منصوبه مشمول تعهدات بیمه گر نمی باشد. مگر آنکه حق بیمه آن بر ارزش وسیله نقلیه و به عنوان وسایل اضافه محاسبه شده باشد.
- میزان استهلاک لاستیک ها و لاستیک زاپاس مشخص شود.
- با روشن نمودن وسیله نقلیه از وجود و سالم بودن تجهیزات کامپیوتری ، برقی و کولر وسیله نقلیه اطمینان حاصل شود.
- وسایلی که دارای سیستم صوتی و تصویری غیر متعارف می باشند ، به لحاظ ریسک بالای سرقت قابلیت صدور بیمه بدنه ندارند.
- چنانچه خودرو دارای GPS (ردیاب) می باشد در فرم بازدید اولیه قید شود. این قبیل خودروها دارای تخفیف ویژه مدیریت خواهند بود.

از مدیران و سرپرستان شعب انتظار می رود اهتمام کافی در نظارت و کنترل واحدهای صدور تحت سرپرستی خود داشته باشند.