



دستورالعمل نحوه ارزیابی و ثبت خسارت پوشش‌های بیمه‌نامه عمر و زندگی در سیستم نرم‌افزاری

شماره سند: WI-LV-60/02

تاریخ: ۱۴۰۰ / ۰۵ / ۲۰

پیوست: دارد

صفحه: ۸ از ۱

(۱) هدف:

هدف از تهیه این دستورالعمل تشریح نحوه ارزیابی و ثبت خسارت پوشش‌های بیمه‌نامه در برنامه نرم‌افزاری به منظور کاهش بروز خطا در انجام این رویه می‌باشد.

(۲) دامنه کاربرد:

دامنه کاربرد این دستورالعمل در خصوص ارزیابی پرونده‌های خسارت: فوت، فوت حادثه، نقص عضو حادثه، هزینه پزشکی حادثه، امراض خاص و ثبت الحاقیه خسارت در سیستم نرم‌افزاری در اداره خسارت بیمه‌های عمر و زندگی در ستاد و شعب بیمه آرمان می‌باشد.

(۳) مسئولیت‌ها:

مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل بر عهده مدیریت بیمه‌های عمر و زندگی می‌باشد.
مسئولیت اجرای این دستورالعمل بر عهده روسای شعب می‌باشد.

(۴) مدارک ذیربط:

۴-۱ فرم کنترل مدارک خسارت بیمه‌های عمر و زندگی فرم شماره FM-LV-60-02

۴-۲ فرم اعلام خسارت بیمه‌های عمر و زندگی (شعب) فرم شماره FM-LV-61-01

۴-۳ فرم رسید دریافت / عودت مدارک خسارت فرم شماره FM-LV-62-01

۴-۴ فرم بررسی پرونده خسارت فرم شماره FM-LV-65-01

۴-۵ فرم آنالیز خسارت هزینه‌های پزشکی در اثر حادثه/ بیماری بیمه‌های عمر و زندگی فرم شماره FM-LV-66-01

(۵) مراحل اجرا:

۵-۱ خسارت فوت و فوت ناشی از حادثه:

۵-۱-۱ پس از وقوع خسارت فرم اعلام خسارت به شماره FM-LV-61-01 توسط بیمه‌گذار، بیمه‌شده و یا ذینفع

(ذینفعان) تکمیل و مدارک و مستندات خسارت فوت طبق فرم کنترل مدارک خسارت به شماره FM-LV-60-02 از بیمه‌گذار، بیمه‌شده و یا ذینفع (ذینفعان) دریافت می‌گردد.

۵-۱-۲ سپس خسارت را طبق مراحل ذیل در نرم‌افزار فناوران ثبت می‌نماییم.

۵-۱-۳ به ترتیب منوی خسارت گزینه عمر و سرمایه‌گذاری رفته بر روی گزینه insert کلیک نموده تا منوی به

شکل زیر باز شود و در این قسمت اطلاعات زیر را به ترتیب وارد می‌نماییم:



شکل شماره ۱

- ۵-۱-۳-۱ ابتدا شماره بیمه‌نامه را در فیلد مربوطه وارد می‌کنیم.
- ۵-۱-۳-۲ در قسمت نوع پرونده، گزینه فوت را انتخاب می‌کنیم.
- ۵-۱-۳-۳ در قسمت تاریخ حادثه، تاریخ فوت را طبق جواز دفن یا گواهی فوت وارد می‌نماییم.
- ۵-۱-۳-۴ در قسمت تاریخ اعلام خسارت، تاریخ را طبق فرم اعلام خسات وارد می‌نماییم.
- ۵-۱-۳-۵ در قسمت شرح، توضیحات در خصوص پرونده خسارت در یک خط تایپ می‌نماییم.
- ۵-۱-۳-۶ در قسمت برآورد خسارت اولیه میزان سرمایه فوت حادثه در سال خسارت طبق جدول بیمه‌نامه قسمت صدور تایپ می‌نماییم.
- ۵-۱-۳-۷ در مرحله بعد گزینه تأیید را انتخاب نموده و به منوی اصلی خسارت باز می‌گردیم.
- ۵-۱-۳-۸ در این مرحله مدارک خسارت را در قسمت فایل‌های پیوست خسارت، گزینه ثبت فایل کلیک نموده و مدارک را بارگزاری می‌نماییم.



شکل شماره ۲

۴-۱-۵ پس از ثبت فایل در سیستم فناوران، با توجه به اینکه کلیه خسارت‌ها به طور متمرکز در ستاد انجام می‌شود، ضروری است مستندات خسارت از طریق شعبه به دبیرخانه و از دبیرخانه به ستاد مرکزی بیمه‌های عمر و سرمایه‌گذاری ارسال گردد.

۵-۱-۵ تشکیل پرونده خسارت: تشکیل پرونده در ستاد توسط کارشناس خسارت بیمه‌های عمر و سرمایه‌گذاری لحاظ می‌گردد.

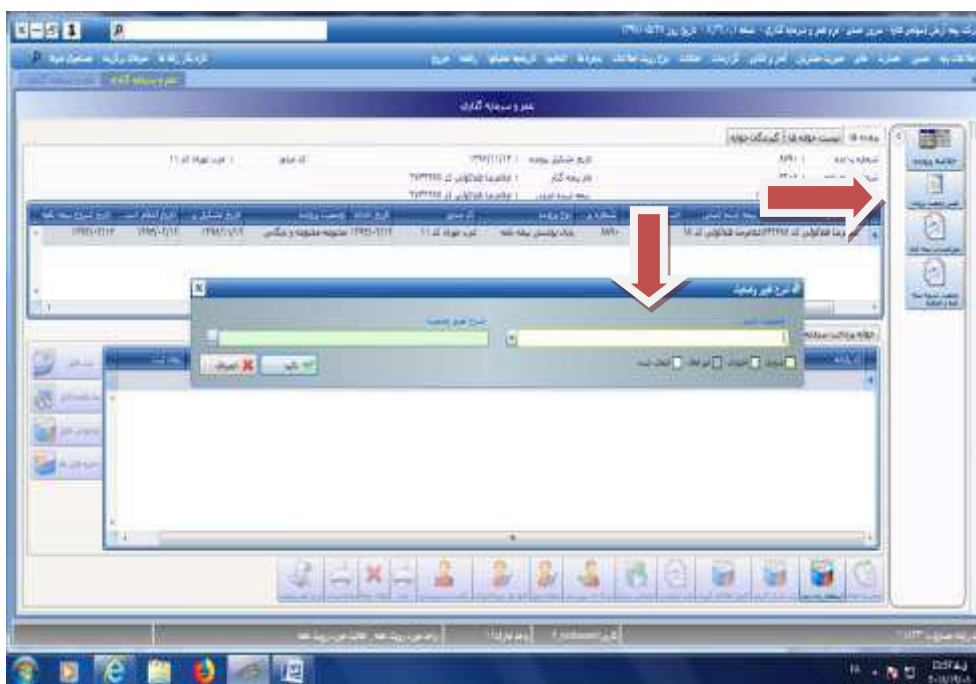
۶-۱-۵ اظهار نظر پزشک معتمد: پزشک معتمد بیمه‌های عمر و سرمایه‌گذاری بر اساس مستندات موجود و مدارک پزشکی طبق فرم شماره FM-LV-65-01 اظهار نظر می‌نمایند.

اظهار پزشک معتمد بیمه آرمان:

۱-۶-۱-۵ تأیید خسارت توسط پزشک معتمد و ادامه مراحل.

۲-۶-۱-۵ عدم تأیید خسارت: وضعیت پرونده را در قسمت خسارت طبق شکل ذیل به مختومه بایگانی تغییر می‌دهیم.

۳-۶-۱-۵ کسری مدارک: اطلاع به ذینفعان بیمه‌نامه در خصوص تکمیل نمودن مدارک، سپس وضعیت پرونده را در قسمت خسارت طبق شکل ذیل به کسری اسناد تغییر می‌دهیم.



شکل شماره ۳

۵-۱-۷ در صورت تأیید خسارت توسط پزشک معتمد، دستورات لازم در خصوص پرداخت خسارت توسط مقام مسئول (مدیریت بیمه‌های عمر و سرمایه‌گذاری) لحاظ می‌گردد.

۵-۱-۸ اعلام تأیید خسارت توسط کارشناس ستاد به کارشناس شعبه.

۵-۱-۹ ثبت الحاقیه خسارت فوت / فوت حادثه:

در برنامه فناوران، به ترتیب منوی صدور، گزینه بیمه‌های عمر و سرمایه‌گذاری، منوی الحاقیه‌ها رفته و بر روی گزینه insert کلیک نموده و در این قسمت اطلاعات را به ترتیب وارد می‌نماییم: (در صورتیکه ذینفعان بیمه‌نامه وراث قانونی باشند می‌بایست قبل از ثبت خسارت، با الحاقیه تغییر ذینفع، درصد سهم ذینفعان مطابق انحصار وراثت درج گردد)

۵-۱-۹-۱ شماره بیمه‌نامه را در فیلد مربوطه وارد می‌کنیم.

۵-۱-۹-۲ نوع تغییر فوت را انتخاب می‌نماییم.

۵-۱-۹-۳ تاریخ اعمال الحاقیه، تاریخ فوت را وارد می‌نماییم. (سیستم به صورت خودکار اطلاعات تاریخ فوت را از قسمت خسارت می‌خواند)

۵-۱-۹-۴ نوع بیمه شده را انتخاب می‌نماییم.

۵-۱-۹-۵ خلاصه الحاقیه: فوت بیمه شده به علت تایپ می‌نماییم.

۵-۱-۹-۶ شرح الحاقیه: شرح الحاقیه را به شرح ذیل تایپ می‌نماییم.

(تأیید و اعلام می‌گردد طبق درخواست کتبی ذینفع بیمه‌نامه و ارائه مدارک پزشکی، فوت بیمه شده به علت مورد تأیید پزشک معتمد می‌باشد.)

۵-۱-۹-۷ علت صدور الحاقیه فوت: علت فوت را براساس حادثه یا غیر حادثه بودن انتخاب می‌نماییم.



دستورالعمل نحوه ارزیابی و ثبت خسارت پوشش‌های بیمه‌نامه عمر و زندگی در سیستم نرم‌افزاری

شماره سند: WI-LV-60/02

تاریخ: ۱۴۰۰ / ۰۵ / ۲۰

پیوست: دارد

صفحه: ۸ از ۵

۵-۱-۹-۸ سپس علت الحاقیه‌ها را از میان گزینه‌های موجود انتخاب می‌نماییم.

۵-۱-۹-۹ در مرحله بعد گزینه تأیید را انتخاب نموده و به منوی اصلی الحاقیه باز می‌گردیم.

۵-۱-۹-۱۰ در قسمت فایل‌های پیوست اعلام نظر پزشک معتمد فرم شماره FM-LV-65-01 را بارگزاری می‌نماییم.

۵-۱-۹-۱۱ گزینه محاسبه حق بیمه را در منوی اصلی انتخاب نموده تا تغییرات درخواستی لحاظ شود و سپس چاپ

آزمایشی را انتخاب نموده و پس از حصول اطمینان از محاسبات انجام شده در سیستم به مرحله بعدی می‌رویم.

۵-۱-۹-۱۲ پس از ارسال به سرپرستی و اعطای مجوز طبق آئین نامه حدود اختیارات گزینه ارسال به مالی را انتخاب

نموده و الحاقیه را صادر می‌نماییم.

۵-۱-۹-۱۳ به منوی خسارت، گزینه بیمه‌های عمر و سرمایه‌گذاری باز می‌گردیم و براساس شماره بیمه‌نامه جستجو

می‌نماییم.

۵-۱-۹-۱۴ پس از انتخاب بیمه‌نامه گزینه تعیین گیرنده‌های حواله کلیک نمایید.

۵-۱-۹-۱۵ پس از ارسال به سرپرستی و اعطای مجوز طبق آئین نامه حدود اختیارات، اختصاص شماره نموده و وضعیت

پرونده را به پرداخت و بایگانی تغییر دهید.

۵-۱-۹-۱۶ ارسال حواله خسارت به همراه فرم پذیرش پرونده خسارت به ستاد بیمه‌های عمر و سرمایه‌گذاری (حواله و فرم

پذیرش می‌بایست توسط کارشناس شعبه و رئیس شعبه مهرو امضاء شود).

۵-۱-۹-۱۷ ارجاع حواله تأیید شده جهت واریز مبلغ خسارت به مدیریت امور مالی (توسط کارشناس ستاد).

۵-۲ خسارت نقص عضو و هزینه پزشکی ناشی از حادثه:

تکرار مراحل ۵-۱ تا ۵-۱-۹

در صورتی که خسارت هزینه پزشکی ناشی از حادثه باشد فرم آنالیز هزینه پزشکی تکمیل گردد.

۵-۲-۱ ثبت الحاقیه نقص عضو و هزینه پزشکی ناشی از حادثه.

۵-۲-۱-۱ ابتدا در برنامه بیمه، به ترتیب منوی صدور، گزینه بیمه‌های عمر و سرمایه‌گذاری، منوی الحاقیه‌ها رفته و بر

روی گزینه insert کلیک نموده و در این قسمت اطلاعات را به ترتیب وارد می‌نماییم:

۵-۲-۱-۲ ابتدا شماره بیمه‌نامه را در فیلد مربوطه وارد می‌کنیم.

۵-۲-۱-۳ نوع تغییر نقص عضو و از کارافتادگی و استفاده از هزینه پزشکی را انتخاب می‌نماییم.

۵-۲-۱-۴ تاریخ اعمال الحاقیه، تاریخ حادثه را وارد می‌نماییم. (سیستم به صورت خودکار اطلاعات تاریخ حادثه را از

قسمت خسارت میخواند)

۵-۲-۱-۵ نوع بیمه شده را انتخاب می‌نماییم.

۵-۲-۱-۶ خلاصه الحاقیه: خسارت نقص عضو / خسارت هزینه پزشکی بیمه شده به علت تایپ می‌نماییم.

۵-۲-۱-۷ شرح الحاقیه: شرح الحاقیه به شرح ذیل تایپ می‌نماییم.

(تأیید و اعلام می‌گردد طبق درخواست کتبی بیمه‌گذار و ارائه مدارک پزشکی لازم، طبق نظریه پزشک معتمد

آسیب وارده به مورد تأیید می‌باشد)



دستورالعمل نحوه ارزیابی و ثبت خسارت پوشش‌های بیمه‌نامه عمر و زندگی در سیستم نرم‌افزاری

شماره سند: WI-LV-60/02

تاریخ: ۱۴۰۰/۰۵/۲۰

پیوست: دارد

صفحه: ۸ از ۶

۸-۱-۲-۵ نوع سرمایه قابل پرداخت براساس خسارت اعلام شده نقص عضو یا هزینه پزشکی را از گزینه‌های موجود انتخاب می‌نماییم.

۹-۲-۲-۵ درصد نقص عضو:

۱-۹-۲-۲-۵ در خسارت‌های نقص عضو: براساس درصد از کارافتادگی تأیید شده توسط پزشک معتمد ستاد، درصد از کارافتادگی را وارد می‌نماییم.

۲-۹-۲-۲-۵ در خسارت‌های هزینه پزشکی مبلغ خسارت را به نسبت سرمایه‌هزینه پزشکی سال خسارت به درصد محاسبه نموده و درصد وارد می‌نماییم.

مثال: مبلغ خسارت تأیید شده: ریال ۳,۵۰۰,۰۰۰ و سرمایه‌هزینه پزشکی سال خسارت: ۱۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال

$$\frac{3500000}{10000000} = ۰,۳۵$$

۱۰-۲-۲-۵ سپس علت الحاقیه را از میان گزینه‌های موجود انتخاب می‌نماییم.

۱۱-۲-۲-۵ در مرحله بعد گزینه تأیید را انتخاب نموده و به منوی اصلی الحاقیه باز می‌گردیم.

۱۲-۲-۲-۵ در قسمت فایل‌های پیوست اعلام نظر پزشک معتمد فرم شماره FM-LV-65-01 را بارگزاری می‌نماییم.

۱۳-۲-۲-۵ گزینه محاسبه حق بیمه را در منوی اصلی انتخاب نموده تا تغییرات درخواستی لحاظ شود و سپس چاپ آزمایشی را انتخاب نموده و پس از حصول اطمینان از محاسبات انجام شده در سیستم به مرحله بعدی می‌رویم.

۱۴-۲-۲-۵ پس از ارسال به سرپرستی و اعطای مجوز طبق آئین نامه حدود اختیارات گزینه ارسال به مالی را انتخاب نموده و الحاقیه را صادر می‌نماییم.

۱۵-۲-۲-۵ به منوی خسارت، گزینه بیمه‌های عمر و سرمایه‌گذاری باز می‌گردیم و براساس شماره بیمه‌نامه جستجو می‌نماییم.

۱۶-۲-۲-۵ پس از انتخاب بیمه‌نامه گزینه تعیین گیرنده‌های حواله کلیک نماییم.

۱۷-۲-۲-۵ پس از ارسال به سرپرستی و اعطای مجوز طبق آئین نامه حدود اختیارات، اختصاص شماره نموده و وضعیت پرونده را به پرداخت و بایگانی تغییر دهید.

۱۸-۲-۲-۵ ارسال حواله خسارت به همراه فرم پذیرش پرونده خسارت به ستاد (حواله و فرم پذیرش می‌بایست توسط کارشناس شعبه و رئیس شعبه مهر و امضاء شود).

۱۹-۲-۲-۵ ارجاع حواله تأیید شده جهت واريز مبلغ خسارت به مدیریت امور مالی (توسط کارشناس ستاد).

۳-۵ خسارت امراض خاص:

۱-۳-۵ پس از وقوع خسارت فرم اعلام خسارت به شماره FM-LV-61-01 توسط بیمه‌گذار، بیمه شده و یا ذینفع (ذینفعان) تکمیل و مدارک و مستندات خسارت فوت طبق فرم کنترل مدارک خسارت به شماره FM-LV-60-02 از بیمه‌گذار، بیمه‌شده و یا ذینفع (ذینفعان) دریافت می‌گردد.

۲-۳-۵ باتوجه به اینکه کلیه خسارت‌ها به طور متمرکز در ستاد انجام می‌گیرد، ضروری است مستندات خسارت از طریق شعبه به دبیرخانه و از دبیرخانه به ستاد مرکزی بیمه‌های عمر و سرمایه‌گذاری ارسال گردد.

۳-۳-۵ تشکیل پرونده خسارت: تشکیل پرونده در ستاد توسط کارشناس خسارت بیمه‌های عمر و سرمایه‌گذاری لحاظ می‌گردد.

۴-۳-۵ اظهار نظر پزشک معتمد: پزشک معتمد بیمه‌های عمر و سرمایه‌گذاری بر اساس مستندات موجود و مدارک پزشکی طبق فرم شماره FM-LV-65-01 اظهار نظر می‌نمایند.

اعلام نظر پزشک معتمد بیمه آرمان:



دستورالعمل نحوه ارزیابی و ثبت خسارت پوشش‌های بیمه‌نامه عمر و زندگی در سیستم نرم‌افزاری

شماره سند: WI-LV-60/02

تاریخ: ۱۴۰۰ / ۰۵ / ۲۰

پیوست: دارد

صفحه: ۷ از ۸

- ۱-۴-۳-۵ تأیید خسارت توسط پزشک معتمد و ادامه مراحل.
- ۲-۴-۳-۵ کسری مدارک: اطلاع به بیمه‌گذار بیمه‌نامه در خصوص تکمیل نمودن مدارک.
- ۳-۴-۳-۵ عدم تأیید خسارت: اطلاع به بیمه‌گذار بیمه‌نامه.
- ۵-۳-۵ در صورت تأیید خسارت توسط پزشک معتمد، دستورات لازم در خصوص پرداخت خسارت توسط مقام مسئول (مدیریت بیمه‌های عمر و سرمایه‌گذاری) لحاظ می‌گردد.
- ۶-۳-۵ اعلام تأیید خسارت توسط کارشناس ستاد به کارشناس شعبه.
- ۷-۳-۵ سپس خسارت را طبق مراحل ذیل در نرم‌افزار فناوران ثبت می‌نماییم.
- ۸-۳-۵ ابتدا در برنامه فناوران، به ترتیب منوی صدور، گزینه بیمه‌های عمر و سرمایه‌گذاری، منوی الحاقیه‌ها رفته و بر روی گزینه insert کلیک نموده و در این قسمت اطلاعات را به ترتیب وارد می‌نماییم:
 - ۱-۳-۸-۵ ابتدا شماره بیمه‌نامه را در فیلد مربوطه وارد می‌کنیم.
 - ۲-۳-۸-۵ نوع تغییر استفاده از سرمایه امراض را انتخاب می‌نماییم.
 - ۳-۳-۸-۵ تاریخ اعمال الحاقیه، تاریخ مبتلا شدن به بیماری را وارد می‌نماییم.
 - ۴-۳-۸-۵ نوع بیمه شده را انتخاب می‌نماییم.
 - ۵-۳-۸-۵ خلاصه الحاقیه: خسارت امراض خاص ناشی از را تایپ می‌نماییم.
 - ۶-۳-۸-۵ شرح الحاقیه: شرح الحاقیه به شرح ذیل تایپ می‌نماییم.
- تأیید و اعلام می‌گردد طبق درخواست کتبی بیمه‌گذار و ارائه مدارک پزشکی لازم، طبق نظریه پزشک معتمد امراض خاص ناشی از مورد تأیید می‌باشد).
- ۷-۳-۸-۵ میزان سرمایه قابل پرداخت: مبلغ خسارت تأیید شده را به ریال وارد می‌نماییم.
- ۸-۳-۸-۵ سپس علت الحاقیه‌ها را از میان گزینه‌های موجود انتخاب می‌نماییم.
- ۹-۳-۸-۵ در مرحله بعد گزینه تأیید را انتخاب نموده و به منوی اصلی الحاقیه باز می‌گردیم.
- ۱۰-۳-۸-۵ در قسمت فایل‌های پیوست اعلام نظر پزشک معتمد فرم شماره FM-LV-65-01 را بارگزاری می‌نماییم.
 - ۱۱-۳-۸-۵ گزینه محاسبه حق بیمه را در منوی اصلی انتخاب نموده تا تغییرات درخواستی لحاظ شود و سپس چاپ آزمایشی را انتخاب نموده و پس از حصول اطمینان از محاسبات انجام شده در سیستم به مرحله بعدی می‌رویم.
 - ۱۲-۳-۸-۵ پس از ارسال به سرپرستی و اعطای مجوز طبق آئین نامه حدود اختیارات گزینه ارسال به مالی را انتخاب نموده و الحاقیه را صادر می‌نماییم.
 - ۱۳-۳-۸-۵ پس از ارسال به مالی الحاقیه، سیستم به صورت خودکار حواله خسارت امراض را در قسمت خسارت ثبت می‌نماید.
 - ۱۴-۳-۸-۵ به منوی خسارت، گزینه بیمه‌های عمر و سرمایه‌گذاری رفته و براساس شماره بیمه‌نامه جستجو نمایید.



دستورالعمل نحوه ارزیابی و ثبت خسارت پوشش‌های بیمه‌نامه عمر و زندگی در سیستم نرم‌افزاری

شماره سند: WI-LV-60/02

تاریخ: ۱۴۰۰ / ۰۵ / ۲۰

پیوست: دارد

صفحه: ۸ از ۸

- ۱۵-۳-۵ در این مرحله مدارک خسارت که قبل از ارسال به ستاد اسکن شده است را در قسمت فایل های پیوست خسارت، گزینه ثبت فایل کلیک نموده و مدارک را بارگزاری می‌نماییم.
- ۱۶-۳-۵ سپس گزینه تعیین گیرنده‌های حواله کلیک نمایید.
- ۱۷-۳-۵ پس از ارسال به سرپرستی و اعطای مجوز طبق آئین نامه حدود اختیارات، اختصاص شماره نموده و وضعیت پرونده را به پرداخت و بایگانی تغییر دهید.
- ۱۸-۳-۵ ارسال حواله خسارت به همراه فرم پذیرش پرونده خسارت به ستاد (حواله و فرم پذیرش می‌بایست توسط کارشناس شعبه و رئیس شعبه مهر و امضاء شود).
- ۱۹-۳-۵ ارجاع حواله تأیید شده جهت واریز مبلغ خسارت به مدیریت امور مالی (توسط کارشناس ستاد).

۴-۵ بایگانی مدارک در شعب:

کپی کلیه مدارک در خصوص پرونده خسارت می‌بایست در پوشه زرد به ترتیب ذیل بایگانی شود. بدین منظور در سمت چپ پوشه کپی کلیه مدارک پزشکی و انتظامی براساس تاریخ اولین مدارک پزشکی و انتظامی که دریافت گردیده، بایگانی می‌شوند و از سمت راست فرم های مربوط به بیمه‌نامه و پرداخت خسارت شرکت به ترتیب شماره نگهداری می‌شوند.