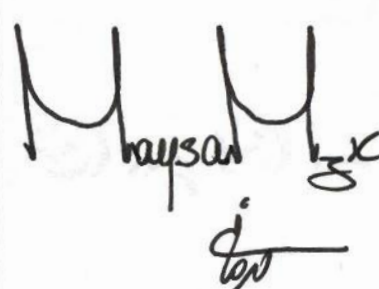

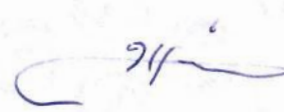




دستور العمل نحوه بررسی و پرداخت خسارت بیمه نامه‌های آتش سوزی

شماره سند :
IN-FR-03/02

شماره صفحه	شماره تجدید نظر	تاریخ	شرح تغییرات
کلیه صفحات	۰۱	۱۳۹۷/۰۲/۱۶	صدور اولیه
کلیه صفحات	۰۲	۱۴۰۰/۰۹/۲۰	تغییرات کلی

تهیه / بازنگری	تایید	تصویب / ابلاغ
مدیریت بیمه‌های آتش سوزی	مدیریت طرح و توسعه	معاونت فنی
		
تاریخ: ۱۴۰۰/۹/۲۸	تاریخ: ۱۴۰۰/۹/۲۱	تاریخ: ۱۴۰۰/۹/۲۹

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





دستورالعمل نحوه بررسی و پرداخت خسارت بیمه نامه‌های آتش سوزی

شماره سند: IN-FR-03/02

تاریخ: ۱۴۰۰/۰۹/۲۰

پیوست: دارد

صفحه: ۱ از ۷

۱- هدف:

هدف از تدوین این دستورالعمل ایجاد یکپارچگی و وحدت رویه در نحوه بررسی خسارت بیمه‌نامه‌های آتش سوزی می‌باشد.

۲- دامنه کاربرد:

دامنه کاربرد این دستورالعمل کلیه واحدهای پرداخت خسارت بیمه‌نامه‌های آتش سوزی می‌باشد.

۳- مسئولیت:

مسئولیت اجرای این دستورالعمل با توجه به آئین نامه حدود اختیارات تعیین شده بر عهده واحدهای پرداخت خسارت شرکت بیمه آرمان می‌باشد. مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل نیز بر عهده مدیریت بیمه‌های آتش سوزی و مسئولیت نظارت عالی بر حسن اجرای آن نیز بر عهده معاون فنی مدیرعامل شرکت بیمه آرمان می‌باشد.

۴- مدارک ذیربط:

۴-۱- فرم اعلام خسارت به شماره سند FM-FR-66/01

۴-۲- فرم تسویه خسارت و جانشینی به شماره سند FM-FR-64/02

۴-۳- فرم صورت ریز اموال خسارت دیده به شماره سند FM-FR-68/01

۴-۴- فرم گزارش کارشناسی خسارت آتش سوزی به شماره سند FM-FR-67/01

۴-۵- فرم راهنمای تکمیل فرم اعلام خسارت بیمه آتش سوزی به شماره سند HD-FR-01/01

۵- تعاریف و مراجع:

اعلام خسارت: فرمی که می‌بایست هنگام بروز خسارت از سوی بیمه‌گذار تکمیل و به بیمه‌گر ارائه شود.

فرم تسویه خسارت و جانشینی: فرم تسویه خسارت است که هنگام پرداخت خسارت باید بیمه‌گذار تکمیل و به بیمه‌گر ارائه نماید.

استهلاک: کهنگی و کاهش کیفیت اولیه اموال و اشیاء بر اثر کارکرد و استفاده مداوم و به مرور زمان را استهلاک می‌گویند. هر جسمی دارای عمر مفیدی می‌باشد که پس از پایان زمان مذکور، جسم موردنظر قابل استفاده نمی‌باشد.

کالای قابل بازیافت: به آن قسمت از موجودی کالا، ماشین‌آلات و یا لوازم که از حادثه آتش سوزی سالم مانده و یا قابل استفاده می‌باشد، کالای قابل بازیافت گویند. بیمه‌گذار بهتر از هر فرد دیگری می‌تواند از اجناس بازیافتی استفاده بهینه نماید و همچنین استفاده زود هنگام از مواد بازیافتی، میزان ضایعات آتش سوزی را به حداقل می‌رساند.



دستورالعمل نحوه بررسی و پرداخت خسارت بیمه نامه‌های آتش سوزی

شماره سند: IN-FR-03/02

تاریخ ۱۴۰۰/۰۹/۲۰

پیوست: دارد

صفحه: ۲ از ۷

۶- نحوه اجرا:

۶-۱- کلیه مفاد این دستورالعمل جهت بررسی خسارت بیمه‌نامه‌های آتش‌سوزی لازم‌الاجرا می‌باشد.

۶-۲- مراحل بررسی اولیه خسارت بیمه‌نامه‌های آتش‌سوزی به شرح زیر می‌باشد:

۶-۲-۱- تشکیل پرونده می‌بایست پس از اعلام خسارت بیمه‌گذار در شعبه مربوطه و به صورت زیر انجام شود:

➤ ثبت در سیستم مکانیزه فناوران

➤ تشکیل فیزیکی پرونده مطابق با پرونده‌های خسارت بیمه‌های آتش‌سوزی

۶-۲-۲- فرم اعلام خسارت با کد FM-FR-66/01 می‌بایست به طور کامل توسط بیمه‌گذار یا نماینده قانونی وی تکمیل شود و مسئول خسارت شعبه آن را مطالعه و سپس ذیل آن را مهر و امضاء نماید.

۶-۲-۳- اطلاعات بیمه‌نامه و خسارت اعلام شده می‌بایست در سیستم خسارت ثبت شود. هم‌زمان نیز می‌بایست با توجه به میزان خسارت اعلام شده و حدود اختیارات شعبه در پرداخت خسارت بیمه‌های آتش‌سوزی، در صورت لزوم اقدامات لازم برای ارجاع پرونده به مدیر بیمه‌های آتش‌سوزی انجام شود.

۶-۲-۴- چنانچه پرداخت خسارت در حدود اختیارات شعبه نباشد پس از ارسال پرونده به ستاد، در صورت صلاحدید مدیر بیمه‌های آتش‌سوزی می‌بایست کارشناسی جهت بازدید اولیه و بررسی خسارت به محل حادثه اعزام شود.

۶-۲-۵- در صورتیکه (با توجه به دستورالعمل صدور) بیمه‌نامه‌ای دارای پوشش اتکائی باشد، می‌بایست خسارت از طریق مدیریت بیمه‌های آتش‌سوزی به مدیریت اتکائی اعلام شود.

۶-۲-۶- با توجه به آئین نامه حدود اختیارات می‌بایست مرجع ذی‌صلاح نسبت به انتخاب و اعزام کارشناس ارزیاب خسارت بر اساس دستورالعمل اقدام نماید.

تبصره ۱: برای خسارات در حدود اختیارات شعبه، می‌بایست کارشناس شعبه جهت بازدید و ارزیابی اعزام شود در صورت صلاحدید مراجع ذی‌صلاح باید از کارشناس رسمی دادگستری، کارشناس قوه قضائیه، کارشناس ارزیاب خسارت مورد تائید بیمه مرکزی ج.ا.ا یا کارشناس خبره که قبلاً به تائید شورای فنی شرکت بیمه آرمان رسیده باشد استفاده شود.

(توجه: استفاده از کارشناسان خسارت سایر شرکت‌های بیمه مجاز نمی‌باشد.)

۶-۳- اقدامات اولیه کارشناس ارزیاب خسارت به شرح ذیل می‌باشد:

- مطالعه دقیق مفاد بیمه‌نامه، شرایط خصوصی، شرایط پیوست، پوشش‌های اضافی، بازدید اولیه و سایر اطلاعات موجود در پرونده قبل از مراجعه به محل خسارت
- انطباق نشانی محل خسارت دیده با آدرس مندرج در بیمه‌نامه
- انطباق کاربری محل خسارت دیده با موضوع فعالیت مندرج در بیمه‌نامه



دستورالعمل نحوه بررسی و پرداخت خسارت بیمه نامه‌های آتش سوزی

شماره سند: IN-FR-03/02

تاریخ ۱۴۰۰/۰۹/۲۰

پیوست: دارد

صفحه: ۳ از ۷

- مستند سازی (تهیه عکس، فیلم، استشهاد محلی، تکمیل فرم ریز اموال سالم و خسارت دیده و امضاء آن توسط بیمه‌گذار،...
- بررسی علت حادثه و کانون حریق
- بررسی صحت و سقم حادثه از نظر تاریخ وقوع خسارت، علت حادثه و عمدی نبودن آن
- بررسی نحوه اطفاء حریق و فاصله زمانی وقوع حریق تا اطفاء حریق (برای خسارت های آتش سوزی)
- بررسی میدانی از همسایگان و کسبه در مورد وضعیت مالی و اخلاقی بیمه‌گذار و کیفیت وقوع حادثه
- تطبیق اجناس آسیب دیده با لیست اعلام خسارت بیمه‌گذار بررسی کالاهای نجات داده شده و تعیین ارزش آنها (تعیین ارزش پیش از حادثه) و تعیین میزان کالاهای بازیافت
- اخذ فاکتورهای خرید اجناس و اموال از بیمه‌گذار و بررسی صحت و سقم فاکتورهای ارائه شده
- بررسی سال ساخت ساختمان، نو یا کهنه بودن اموال مورد بیمه به منظور محاسبه استهلاک

۴-۶- در صورت نیاز به تنظیم صورتجلسه کارشناس ارزیاب خسارت می‌بایست موارد زیر را در نظر داشته باشد:

- درج عنوان که شامل تاریخ می‌باشد ("صورتجلسه مورخ روز/ماه/سال")
 - درج دقیق آدرس محل حادثه دیده (صرف نظر از آدرس مندرج در بیمه‌نامه)
 - درج نام بیمه‌گذار (ذینفع، در صورت داشتن)
 - درج کاربری محل حادثه دیده (صرف نظر از نام کاربری مندرج در بیمه‌نامه)
 - شرح علت حادثه طبق اظهارات بیمه‌گذار
 - درج فقط موارد خسارت دیده (بدون مبلغ و درصد خسارت) به تفکیک بندهای بیمه‌نامه
 - در صورت نیاز به تهیه و ارسال مدارک از سوی بیمه‌گذار ذکر موارد (با تعیین بازه زمانی)
 - ذکر نام بیمه‌گذار و نمایندگان و ذینفع در انتهای بیمه‌نامه و گرفتن امضاء و مهر
- ذکر دقیق جمله "این صورتجلسه فقط جنبه کارشناسی داشته و بدون در نظر گرفتن مفاد بیمه‌نامه اعم از شرایط عمومی و خصوصی بیمه‌نامه تنظیم گردیده است و هیچگونه تعهدی را برای شرکت بیمه‌گر و هیچگونه حقی را برای بیمه‌گذار ایجاد نمی‌نماید." در انتهای صورتجلسه الزامی می‌باشد.

۵-۶- توافق با بیمه‌گذار برای بر هم زدن صحنه خسارت و انجام پاکسازی منوط به درخواست کتبی بیمه‌گذار و تکمیل پرونده خسارت خواهد بود. از این رو مجوز پاکسازی صحنه خسارت، بعد از بررسی کامل صحنه خسارت و اطمینان از عدم نیاز به مراجعه مجدد و پس از تکمیل پرونده ارزیابی خسارت می‌بایست به بیمه‌گذار ارائه شود. در پرونده‌هایی که در حدود اختیارات مدیریت بیمه‌های آتش سوزی است این امر منوط به موافقت مدیریت مربوطه خواهد بود.

۶-۶- تهیه گزارش کارشناسی

همکاران شعب جهت برآورد و ارزیابی خسارت می‌بایست نسبت به تکمیل فرم گزارش کارشناسی خسارت آتش سوزی به کد FM-FR-67/01 و طبق راهنمای گزارش کارشناسی خسارت آتش سوزی به کد HD-FR-01/01 اقدام نمایند.



دستورالعمل نحوه بررسی و پرداخت خسارت بیمه نامه‌های آتش سوزی

شماره سند: IN-FR-03/02

تاریخ ۱۴۰۰/۰۹/۲۰

پیوست: دارد

صفحه: ۴ از ۷

۶-۷- انجام محاسبات خسارت

۶-۷-۱- پس از تکمیل مدارک و دریافت گزارش کارشناسی برآورد خسارت از کارشناس منتخب، به منظور محاسبه مبلغ خسارت قابل پرداخت در فرم محاسبه خسارت بیمه‌های آتش سوزی، اعمال موارد ذیل (در صورت وجود) توسط کارشناس محاسب شعبه الزامی می‌باشد.

بررسی موارد زیر در انجام محاسبه خسارت ضروری می‌باشد:

۶-۷-۱-۱- استهلاک

۶-۷-۱-۱-۱- لحاظ استهلاک در بیمه‌های آتش سوزی به دلیل اصل غرامت می‌باشد. یعنی ارزش دارایی‌های بیمه‌گذار باید در وضعیت بلافاصله قبل از وقوع حادثه قرار گیرد و نباید در وضعیت بهتری نسبت به زمان سپری شده قرار گیرد.

۶-۷-۱-۱-۲- کلیه کالاها و اموال، اعم از ساختمان، ماشین‌آلات، اثاثه و لوازم مصرفی (به جز شیشه) مشمول استهلاک می‌باشد.

۶-۷-۱-۱-۳- هزینه دستمزد حمل و نقل، نصب و تعمیرات شامل استهلاک نمی‌باشد.

۶-۷-۱-۲- بازیافت

۶-۷-۱-۲-۱- کارشناس محاسب می‌بایست مبلغ بازیافت را با توجه به گزارش ارائه شده توسط کارشناس منتخب از مبلغ خسارت برآوردی کسر نماید.

۶-۷-۱-۲-۲- میزان بازیافت به قطعات سالم در یک دستگاه و یا قسمت سالم و قابل استفاده از یک کالا یا موجودی بستگی دارد.

۶-۷-۱-۳- اعمال قاعده نسبی حق بیمه

در مواردی که نحوه پرداخت حق بیمه به صورت اقساطی باشد، زمانی که قبل از تاریخ حادثه حق بیمه مقرر در اعلامیه دهکار پرداخت نشده باشد، مبلغ خسارت نیز به میزان حق بیمه‌ای که می‌بایست پرداخت می‌شد، محاسبه می‌شود.

$$\text{مبلغ حق بیمه پرداختی} \times \text{خسارت برآورد شده} = \frac{\text{خسارت قابل پرداخت}}{\text{مبلغ حق بیمه که می‌بایست پرداخت می‌شد}}$$

۶-۷-۱-۴- ترمیم سرمایه (ماده ۱۲ شرایط عمومی بیمه‌نامه آتش سوزی)

با توجه به تبصره ماده ۱۲ شرایط عمومی بیمه‌نامه آتش سوزی "سرمایه مورد بیمه در صورت وقوع خسارت، به میزان خسارت تقلیل می‌یابد" چنانچه بیمه‌گذار نسبت به پرداخت حق بیمه اضافی و صدور الحاقیه ترمیم سرمایه اقدام ننماید، در صورت وقوع خسارت مجدد (در مدت باقیمانده از اعتبار بیمه‌نامه)، میزان خسارت قابل پرداخت نیز به نسبت سرمایه تقلیل یافته، کاهش می‌یابد.



دستورالعمل نحوه بررسی و پرداخت خسارت بیمه نامه های آتش سوزی

شماره سند: IN-FR-03/02

تاریخ: ۱۴۰۰/۰۹/۲۰

پیوست: دارد

صفحه: ۷ از ۵

۵-۱-۷-۶- تشدید خطر (ماده ۱۸ شرایط عمومی بیمه نامه آتش سوزی)

متعاقب بررسی گزارش کارشناس منتخب در صورت مواجه شدن با تشدید خطر، مبلغ خسارت قابل پرداخت به نسبت حق بیمه دریافتی به حق بیمه واقعی کاهش می یابد، به همین منظور کارشناس محاسب پرونده بر اساس فعالیت شغلی مندرج در بیمه نامه و تطبیق آن با نوع کاربری فعالیت بیمه گذار مندرج در صورتجلسه موظف به تعیین نرخ واقعی می باشد. بنابراین نحوه اعمال آن به شرح زیر می باشد:

$$\text{خسارت برآورد شده} \times \text{نرخ حق بیمه (بیمه نامه)} = \frac{\text{خسارت قابل پرداخت}}{\text{نرخ حق بیمه واقعی}}$$

۶-۱-۷-۶- ماده ۱۰ قانون بیمه (بند ۱ ماده ۲۴ شرایط عمومی بیمه نامه آتش سوزی)

در صورتی که مالی به کمتر از ارزش واقع بیمه شده باشد، بیمه گر فقط به تناسب مبلغ بیمه شده با قیمت واقعی آن مسئول خسارت خواهد بود. نحوه اعمال این ماده به شرح زیر می باشد:

$$\text{خسارت برآورد شده} \times \text{مبلغ مورد بیمه (مندرج در بیمه نامه)} = \frac{\text{خسارت قابل پرداخت}}{\text{ارزش روز مورد بیمه قبل از وقوع حادثه}}$$

۷-۱-۷-۶- قصور بیمه گذار (بند ۱ ماده ۲۷ شرایط عمومی بیمه نامه آتش سوزی)

با توجه به گزارش مراجع ذیصلاح در مورد علت حادثه و همچنین علت اعلام شده توسط کارشناس منتخب، درصد و میزان تقصیر بیمه گذار مشخص می شود.

۸-۱-۷-۶- اعمال فرانشیز

میزان یا درصدی از خسارت که طبق شرایط خصوصی بیمه نامه صادره و یا شرایط پوشش های اضافی به عهده بیمه گذار می باشد.

۲-۷-۶- چنانچه تعیین مبلغ خسارت در حدود اختیار مدیر بیمه های آتش سوزی نباشد، مدیر بیمه های آتش سوزی

می بایست پرونده را به همراه گزارش به معاون فنی مدیرعامل ارسال نماید و چنانچه تعیین مبلغ خسارت از حدود اختیارات معاون فنی نیز بالاتر باشد مطابق دستورالعمل حدود اختیارات اقدام گردد.



دستورالعمل نحوه بررسی و پرداخت خسارت بیمه نامه‌های آتش سوزی

شماره سند: IN-FR-03/02

تاریخ: ۱۴۰۰/۰۹/۲۰

پیوست: دارد

صفحه: ۶ از ۷

۸-۶- پرداخت خسارت

۸-۶-۱- پس از تکمیل پرونده و محاسبه خسارت در فرم تسویه خسارت و جانشینی مبلغ برآوردی خسارت توسط بیمه‌گذار تأیید می‌شود. پس از تأیید (امضاء، اثر انگشت، مهر) فرم مذکور توسط بیمه‌گذار، حواله پرداخت خسارت در وجه بیمه‌گذار یا ذینفع بیمه‌نامه در سیستم صادر می‌شود. سپس با تأیید مراجع ذیصلاح (طبق حدود اختیارات با دو امضاء مجاز) حواله مذکور به واحد مالی ارسال می‌شود.

۸-۶-۲- در صورت تحویل چک خسارت به زیان‌دیده، اخذ رسید تسویه خسارت از بیمه‌گذار با اثر انگشت و امضا الزامی است.

۹-۶- رسیدگی به اعتراض بیمه‌گذار

۹-۶-۱- در صورت عدم توافق بیمه‌گذار و اعتراض کتبی وی به میزان خسارت تعیین شده طی جلسه‌ای با حضور بیمه‌گذار مورد بررسی قرار می‌گیرد. در صورت عدم توافق بین بیمه‌گر و بیمه‌گذار بر سر میزان و مبلغ خسارت حق ارجاع به داوری برای بیمه‌گذار محفوظ خواهد بود. لذا در خصوص انتخاب داور و پذیرش یا عدم پذیرش آن هماهنگی با مدیریت بیمه‌های آتش‌سوزی الزامی است.

رسیدگی به اعتراض به شرح زیر انجام می‌شود:

- درخواست کتبی مبنی بر اعتراض بیمه‌گذار
- ثبت در دبیرخانه
- ارجاع پرونده به واحد حقوقی
- اعلام کتبی به بیمه‌گذار در خصوص معرفی داور حداکثر ظرف مدت ۱۴ روز (ماده ۲۴ شرایط عمومی آتش‌سوزی)
- هماهنگی با مدیریت آتش‌سوزی به منظور معرفی کارشناس داور بیمه‌گر
- هماهنگی مدیریت آتش‌سوزی با معاون فنی مدیرعامل به منظور معرفی کارشناس داور بیمه‌گر
- معرفی کتبی کارشناس داور بیمه‌گر به بیمه‌گذار پس از حداکثر ۱۴ روز
- صدور حکم کارشناس داور
- ۹-۶-۲- متعاقب دریافت گزارش هیئت داوری (کارشناسان منتخب)، متناسب با توافق صورت پذیرفته و آئین‌نامه حدود اختیارات اقدام لازم معمول می‌شود.

۹-۶-۳- در صورت عدم حصول نتیجه از سوی هیئت داوری، مراتب با توجه به بند ۳ ماده ۲۴ شرایط عمومی بیمه‌نامه با هماهنگی مدیریت بیمه‌های آتش‌سوزی و مدیریت امور حقوقی به دادگاه ذیصلاح ارجاع می‌شود.



دستورالعمل نحوه بررسی و پرداخت خسارت بیمه نامه های آتش سوزی

شماره سند: IN-FR-03/02

تاریخ ۱۴۰۰/۰۹/۲۰

پیوست: دارد

صفحه: ۷ از ۷

۶-۱۰- پرداخت خسارت ارفاقی

۶-۱۰-۱- چنانچه خسارتی علی‌رغم وجود بیمه‌نامه، احراز وقوع حادثه و تحقق خسارت به دلایلی قابل پرداخت نباشد یا پرداخت خسارت در محدوده شرایط عمومی، خصوصی، پیوست بیمه‌نامه و دستورالعمل جامع آتش‌سوزی با اشکال یا ابهامی مواجه باشد ولی عرف و اصل حسن نیت بیمه، همچنین حفظ پرتفوی بیمه‌گذاران و مصلحت شرکت، پرداخت آن را ایجاب نماید، پرداخت خسارت با رعایت جنبه‌های ارفاقی صورت خواهد گرفت.

۶-۱۰-۲- هرگونه پرداخت خسارت ارفاقی پس از اخذ نامه کتبی بیمه‌گذار مبنی بر درخواست انجام مساعدت و پرداخت ارفاقی در صورت نبود بدهکاران معوق حق بیمه، به پیشنهاد مدیر بیمه‌های آتش‌سوزی و تأیید معاون فنی طبق دستورالعمل صورت می‌پذیرد.

۶-۱۱- پرداخت هزینه‌های کارشناسی کارشناسان

۶-۱۱-۱- در صورت همکاری کارشناسان دادگستری، ارزیاب خسارت بیمه مرکزی ج.ا. و کارشناسان خبره محلی که امکان استفاده از خدمات ایشان قبلاً به تأیید مدیریت آتش‌سوزی رسیده باشد، هزینه کارشناسی پس از اخذ گزارش مربوطه و تأیید آن از سوی مسئول خسارت شعبه/ ستاد (مطابق با دستورالعمل حدود اختیارات) محاسبه و پرداخت می‌شود.

۶-۱۱-۲- هزینه کارشناسی داور و سرداور مطابق با بند ۳-ج ماده ۲۴ شرایط عمومی بیمه‌نامه آتش‌سوزی (با هماهنگی مدیریت آتش‌سوزی) محاسبه و پرداخت می‌شود.

۶-۱۲- اقدامات پس از پرداخت خسارت به شرح ذیل می‌باشد:

- اعلام سهم با سایر شرکتهای دارای بیمه‌نامه مشترک
- اعلام مبلغ پرداختی خسارت به واحد اتکایی
- هماهنگی با واحد صدور جهت به روزآوری سرمایه بیمه‌نامه و صدور الحاقیه ترمیم
- بایگانی پرونده

۶-۱۳- در مواردی که در مورد خسارت وارده مقصر حادثه وجود دارد یا به عبارتی وقوع حریق ناشی از عملکرد شخص ثالثی غیر از بیمه‌گذار می‌باشد ابتدا می‌بایست هویت وی مشخص شود تا در مراحل بعدی و پس از واگذاری حقوق بیمه‌گذار به شرکت بیمه، شرکت بیمه حق رجوع به مقصر حادثه و اصطلاحاً ریکاوری را داشته باشد، در این خصوص اخذ تعهد کتبی از بیمه‌گذار برای واگذاری کلیه حقوق وی در قبال اشخاص ثالث به شرکت بیمه الزامی است. همچنین بیمه‌گذار ابتدا بایستی در مراجع انتظامی و قضایی طرح دعوی نماید.