



## دستورالعمل وصول مطالبات معوق بیمه نامه های غیر عمر

شماره سند: IN-DB-02/01

تاریخ: ۱۴۰۱/۰۳/۱۱

پیوست: دارد

صفحه: ۱ از ۱۰

### ۱- هدف:

هدف از تدوین این دستورالعمل، تشریح نحوه پیگیری و وصول مطالبات معوق بیمه نامه های غیر عمر می باشد.

### ۲- دامنه کاربرد:

دامنه کاربرد این دستورالعمل در برگزیده وصول حق بیمه های معوق مربوط به بیمه نامه های غیر عمر که واحد صدور آنها شعب و نمایندگان تحت سرپرستی می باشد (بیمه نامه های مستقیم ستادی مشمول این دستورالعمل نمی باشد)

### ۳- مسئولیت ها:

- **نمایندگان:** بررسی گزارش بدهی های معوق (دریافتی از شعبه سرپرستی)، پیگیری به موقع از بیمه گذار، انجام اقدامات متناسب با توجه به نتیجه پیگیری و ارائه گزارش نهایی به شعبه سرپرستی.
- **شعب:** بررسی گزارش بدهی های معوق (دریافتی از مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش) و ابلاغ به نمایندگان تحت سرپرستی، بررسی گزارش های دریافتی از عوامل فروش زیرمجموعه، پیگیری در خصوص موارد تعیین تکلیف نشده، اخذ گزارش بدهی های معوق بیمه نامه های مستقیم شعبه، پیگیری به موقع از بیمه گذار، انجام اقدامات متناسب با توجه به نتیجه پیگیری و ارائه گزارش نهایی به مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش.
- **مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش:** بررسی گزارش های دریافتی از شعب، پیگیری در خصوص موارد تعیین تکلیف نشده، اخذ گزارش بدهی های معوق با توجه به طبقه بندی مذکور در دستورالعمل، انجام اقدامات متناسب با توجه به نتیجه پیگیری، اقدام بر کسر بدهی بیمه نامه های شخص ثالث از کارمزد نمایندگان، ارجاع موارد تعیین تکلیف نشده به کمیته وصول مطالبات، ارائه گزارش تخلف عوامل فروش در حوزه پیگیری و وصول مطالبات و عملکرد و وضعیت کلی مطالبات معوق سازمان به معاون بازاریابی و فروش. نظارت بر عملکرد شعب، بررسی و ارجاع موارد نیازمند اقدام به مراجع ذیربط، صدور دستور اقدام اصلاحی و پیشگیرانه، ارجاع گزارشات تحلیلی و عملکردی به معاونت بازاریابی و فروش و کمیته وصول مطالبات.
- **معاونت بازاریابی و فروش:** نظارت بر عملکرد کلی عوامل فروش و همچنین مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش در خصوص نحوه پاسخگویی و همچنین پیگیری و وصول مطالبات سازمان.
- **کمیته وصول مطالبات:** تصمیم گیری در خصوص بدهی های تعیین تکلیف نشده و همچنین رصد مداوم میزان مطالبات معوق سازمان و همچنین انحراف از اهداف تعیین شده.
- **مدیریت امور حقوقی و قراردادها:** اقدام حقوقی در خصوص بیمه نامه هایی که امکان وصول بدهی آن وجود نداشته و از سوی کمیته وصول مطالبات به این مدیریت ارجاع شده است.



## دستورالعمل وصول مطالبات معوق بیمه نامه های غیر عمر

شماره سند: IN-DB-02/01

تاریخ: ۱۴۰۱/۰۳/۱۱

پیوست: دارد

صفحه: ۲ از ۱۰

### ۴- مدارک ذیربط:

۴-۱- راهنمای نحوه گزارش گیری بدهی های معوق از نرم افزار فناوران HD-DB-01/01

۴-۲- آیین نامه کمیته انضباطی نمایندگان RG-AG-01/01

۴-۳- نامه اخطار اول پیگیری وصول مطالبات معوق از بیمه گذاران (پیوست ۱)

۴-۴- نامه اخطار دوم پیگیری وصول مطالبات معوق از بیمه گذاران (پیوست ۲)

۴-۵- لیست پیگیری مطالبات معوق شعب (پیوست ۳)

### ۵- تعاریف :

۵-۱- **مطالبات سررسید گذشته بیمه نامه های جاری:** به مطالبات مربوط به اقساط پرداخت نشده سررسید گذشته، در بیمه نامه های جاری گفته می شود.

۵-۲- **مطالبات مربوط به بیمه نامه های منقضی شده:** به مطالبات مربوط به اقساط پرداخت نشده سررسید گذشته، در بیمه نامه های منقضی گفته می شود.

۵-۳- **شاخص حد مطالبات سررسید گذشته اضطراری هر رشته:** میانگین کل مطالبات سررسید گذشته شرکت به تفکیک زیر رشته بیمه ای. لازم به ذکر است، این میانگین در پایان هر فصل محاسبه شده و برای فصل بعد جهت اعمال از طرف مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش ابلاغ خواهد شد.

۵-۴- **شاخص میانگین مطالبات هر رشته:** نسبت کل مطالبات سررسید گذشته شرکت به تفکیک زیر رشته بیمه ای به مجموع حق بیمه تولیدی زیر رشته مذکور در هر فصل متناسب با عوامل فروش.

### ۶- روش اجرا:

#### ۶-۱- پیگیری و وصول مطالبات:

فرایند پیگیری و وصول مطالبات معوق بیمه نامه های غیر عمر در شرکت بیمه آرمان بر اساس فلوجارت و توضیحات زیر انجام می شود:



# دستورالعمل وصول مطالبات معوق بیمه‌نامه‌های غیر عمر

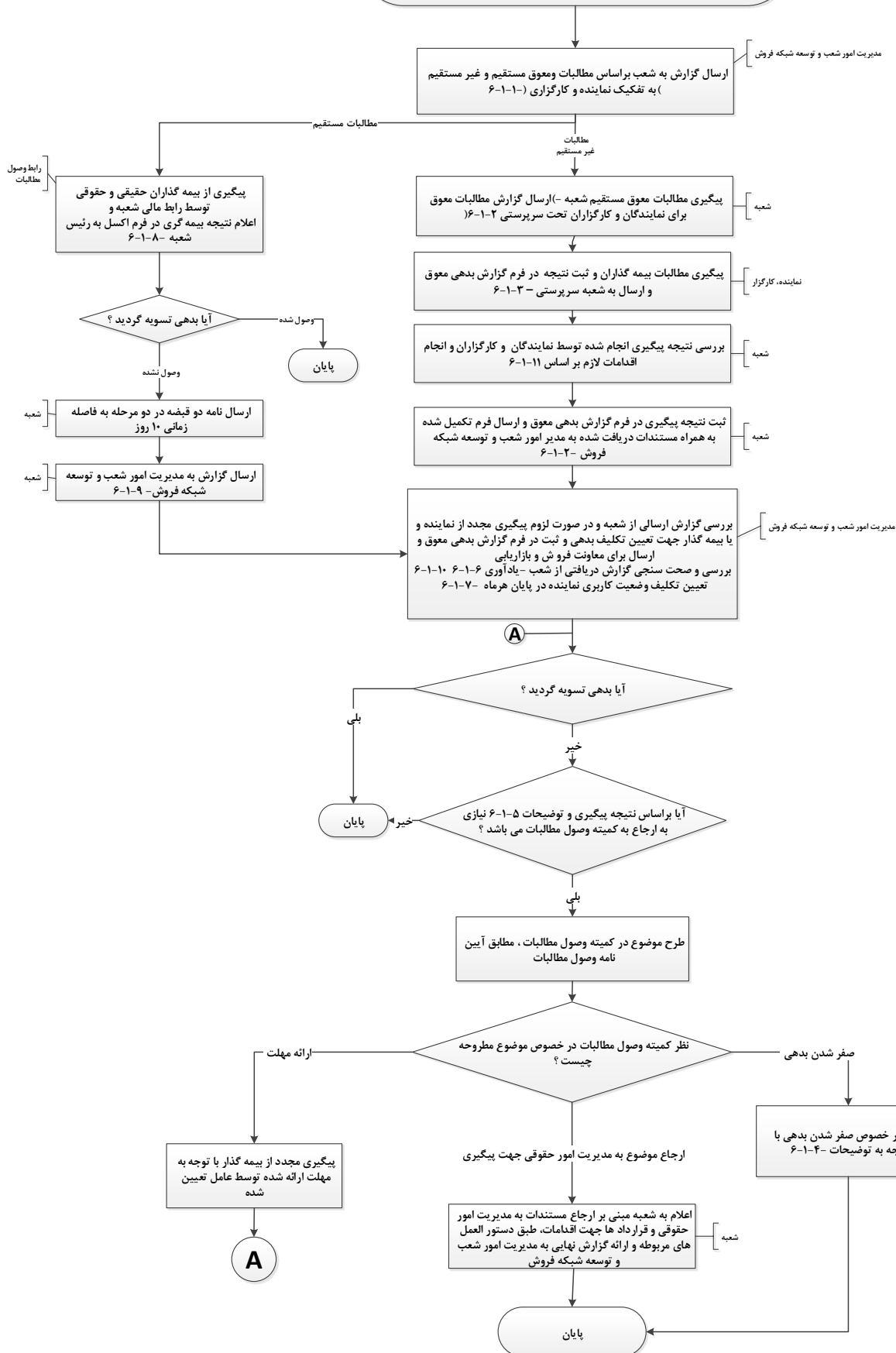
شماره سند: IN-DB-02/01

تاریخ: ۱۴۰۱/۰۳/۱۱

پیوست: دارد

صفحه: ۳ از ۱۰

## شروع چرخه پیگیری مطالبات معوق بیمه گذاران زیر مجموعه نمایندگان





## دستورالعمل وصول مطالبات معوق بیمه نامه های غیر عمر

شماره سند: IN-DB-02/01

تاریخ: ۱۴۰۱/۰۳/۱۱

پیوست: دارد

صفحه: ۴ از ۱۰

۱-۱-۶- مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش می بایست روز پانزدهم هر ماه نسبت به استخراج "گزارش بدهی های معوق" به تفکیک نمایندگان و کارگزاران مطابق با راهنمای نحوه گزارش گیری بدهی های معوق از نرم افزار فناوران (HD-DB-01/01) اقدام کرده و گزارش تهیه شده را از طریق سیستم اتوماسیون به کلیه ی شعب جهت ابلاغ به نمایندگان و کارگزاران زیر مجموعه ارسال نماید.

**نکته:** مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش پس از اخذ گزارش، دو ستون با عنوان شرح اقدام نماینده و شرح اقدام شعبه جهت ثبت اقدامات انجام گرفته توسط هر یک از مراجع مذکور، به فرم اکسل "گزارش بدهی های معوق" (پیوست ۳) اضافه می نماید.

۱-۱-۶-۲- کلیه شعب موظف می باشند اطلاعات دریافتی را حداکثر ۱ روز کاری بعد به کلیه ی نمایندگان و کارگزاران ابلاغ نمایند. نمایندگان و کارگزاران، موظف می باشند پس از دریافت فایل ومذاکره با بیمه گذاران، حداکثر تا ۵ روز کاری مطابق با جدول زیر پیگیری های لازم جهت وصول مطالبات معوق را انجام و نتیجه را در "گزارش بدهی های معوق" (پیوست ۳) ثبت نمایند:

### مراحل اقدامات مورد نیاز

مرحله ۱	مرحله ۲	مرحله ۳	مرحله ۴
شعبه*	نماینده و کارگزار*	شعبه*	مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش
ابلاغ گزارش بدهی معوق به کلیه ی نمایندگان زیر مجموعه حداکثر تا ۱ روز کاری	پیگیری مطالبات و ارسال نتایج به شعبه سرپرستی حداکثر تا ۵ روز کاری	جمع بندی اقدامات نمایندگان و کارگزاران زیرمجموعه، مطالبات به نتیجه نرسیده در مراحل قبل و ارسال نتایج به مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش حداکثر تا ۲ روز کاری	جمع بندی اقدامات صورت گرفته و پیگیری مطالبات به نتیجه نرسیده در مراحل قبل و انجام اقدامات بعدی
* در صورت عدم پاسخگویی بیمه گذار، نماینده، رابط وصول مطالبات شعبه و منطقه می بایست حداقل ۳ مرتبه (در روزهای مختلف)، با ایشان تماس حاصل نمایند.			

۱-۱-۶-۳- هر نماینده موظف می باشد پس از دریافت گزارش وضعیت بدهی بیمه گذاران خود از شعبه سرپرستی، نسبت به تسویه و تعیین تکلیف آن از طریق پیگیری از بیمه گذاران اقدام و نتیجه پیگیری خود را در فایل اکسل "گزارش بدهی های معوق" (پیوست ۳) تکمیل و فایل را به شعبه سرپرستی ارسال، که بر اساس حالات زیر تعیین تکلیف می گردد:

### ۱-۱-۶-۳-۱- بدهی تسویه شد :

چنانچه پس از پیگیری نماینده از بیمه گذار، بیمه گذار نسبت به تسویه بدهی اقدام نماید، نماینده می بایست در صورت دارا بودن مجوز صدور با ارسال به مالی را ساً نسبت به ثبت سند پرداخت توسط مشتری در سیستم فناوران اقدام نماید. در غیر اینصورت نماینده می بایست مستندات پرداختی را به واحد مالی شعبه سرپرستی ارائه کند. (توضیحات لازم در خصوص اقدامات انجام شده و مورد نیاز در فرم اکسل گزارش بدهی های معوق (پیوست ۳) ثبت می گردد).



## دستورالعمل وصول مطالبات معوق بیمه نامه های غیر عمر

شماره سند: IN-DB-02/01

تاریخ: ۱۴۰۱/۰۳/۱۱

پیوست: دارد

صفحه: ۵ از ۱۰

### ۲-۳-۱-۶- نیاز به مغایرت گیری وجود دارد :

چنانچه در جریان پیگیری نماینده از بیمه گذار، مشخص شود بیمه گذار رقم بدهی اعلامی خود را قبول ندارد (قبلاً ایشان تسویه کرده اند)، در صورت اینکه بیمه نامه تحت کد صدور نمایندگی صادر گردیده باشد، نماینده می بایست اسناد پرداخت را از بیمه گذار دریافت، راساً در این خصوص بررسی های لازم را با هماهنگی کارشناس صدور و مالی شعبه انجام داده، مغایرت به وجود آمده را شناسایی و رفع نموده و نتیجه را به بیمه گذار اعلام نماید. در صورت عدم صدور بیمه نامه توسط نمایندگی، نماینده می بایست در فایل اکسل "گزارش بدهی های معوق" (پیوست ۳)، مغایرت به وجود آمده را به کارشناس صدور و مالی شعبه اطلاع داده تا شعبه اقدامات بعدی را در این خصوص انجام دهد.

### ۳-۳-۱-۶- بابت زمان و نحوه تسویه بدهی توافق شد:

چنانچه پس از پیگیری نماینده، بیمه گذار درخواست مهلت جهت تسویه بدهی را داشته باشد، نماینده می بایست درخواست مذکور را با ذکر علت از طریق رابط وصول مطالبات شعبه به رئیس شعبه سرپرستی اعلام نماید. رئیس شعبه در صورت تایید درخواست مذکور، مهلت نهایی را به نماینده اعلام نموده و تاریخ تعیین شده جدید می بایست در فایل اکسل "گزارش بدهی های معوق" (پیوست ۳) لحاظ گردد تا در تاریخ مقرر، مجدداً پیگیری به عمل آید. بدیهی است در صورت عدم تایید مهلت توسط شعبه، نتیجه به نماینده اعلام می شود تا مذاکرات بعدی با بیمه گذار توسط ایشان انجام پذیرد.

**نکته:** تعیین مهلت به بیمه گذار با رعایت شرایط ذیل توسط رئیس شعبه امکان پذیر می باشد:

- مهلت تعیین شده منجر به گذشت بیش از ۲ ماه از تاریخ سررسید بدهی نگردد.
- مهلت تعیین شده حداقل ۳ ماه قبل از تاریخ انقضای بیمه نامه پایان یابد.

### ۴-۳-۱-۶- امکان وصول وجود ندارد:

#### • در خصوص بیمه نامه های جاری فسخ پذیر:

چنانچه پس از پیگیری نماینده از بیمه گذار، مشخص گردد که بیمه گذار در دسترس نبوده و یا از پرداخت حق بیمه استنکاف می نماید، نماینده می بایست اخطار فسخ بیمه نامه را در قالب فرم نامه اخطار اول پیگیری وصول مطالبات معوق از بیمه گذاران (پیوست ۱) برای بیمه گذار ارسال نماید. چنانچه ۱۰ روز پس از ارسال نامه اقدامی از سوی بیمه گذار صورت نپذیرفت، اخطار بعدی در قالب فرم نامه اخطار دوم پیگیری وصول مطالبات (پیوست ۲) جهت تعیین تکلیف و وضعیت بدهی می بایست به بیمه گذار ارسال گردد.

در صورت عدم ارسال نامه های اخطار اول و دوم جهت پیگیری مطالبات (پیوست ۱) و (پیوست ۲) و فسخ بیمه نامه به بیمه گذار، مسئولیت بدهی بیمه نامه بر عهده نماینده (عامل فروش) خواهد بود.



## دستورالعمل وصول مطالبات معوق بیمه نامه های غیر عمر

شماره سند: IN-DB-02/01

تاریخ: ۱۴۰۱/۰۳/۱۱

پیوست: دارد

صفحه: ۶ از ۱۰

نکته: نماینده می بایست کلیه اقدامات فوق الذکر، شامل پاسخ دریافتی از بیمه گذار و یا عدم پاسخگویی ایشان، از سال نامه اخطار اول (پیوست ۱)، ارسال نامه اخطار دوم (پیوست ۲) و... را با شرح جزئیات و ذکر دقیق تاریخ هر اقدام، در فایل اکسل "گزارش بدهی های معوق" (پیوست ۳) ثبت نماید.

### • در خصوص بیمه نامه های جاری فسخ ناپذیر (بیمه نامه شخص ثالث اتومبیل):

چنانچه پس از پیگیری نماینده از بیمه گذار، مشخص گردد که بیمه گذار در دسترس نبوده و یا از پرداخت حق بیمه استنکاف می نماید، نماینده جزئیات تماس، پاسخ دریافتی و... را با ذکر دقیق تاریخ در فایل اکسل "گزارش بدهی های معوق" (پیوست ۳) ثبت می نماید.

۴-۱-۶- در صورت تایید کمیته وصول مطالبات مبنی بر صفر شدن بدهی، موارد توسط دبیر کمیته وصول مطالبات به صورت ماهانه جهت تصویب به هیأت عامل ارجاع شده و در نهایت در صورت تصویب هیأت عامل، مدیریت مالی نسبت به صفر نمودن بدهی مربوطه در اسناد مالی سازمان اقدام خواهد کرد.

۵-۱-۶- بدین منظور مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش گزارش بدهی های تعیین تکلیف نشده را استخراج و بدهی های تعیین تکلیف نشده ای که حداقل دارای یکی از شرایط ذیل باشند، جهت تصمیم گیری نهایی، به کمیته وصول مطالبات ارجاع می نماید:

• بیمه نامه با صدور مستقیم شعب که توسط شعب غیر قابل وصول اعلام گردیده است.

• مبلغ بدهی، از "شاخص حد مطالبات سررسید گذشته اضطراری رشته مربوطه" در شعبه مورد نظر بالاتر باشد.

۶-۱-۶- مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش پایان هرماه می بایست نسبت به اخذ گزارش بدهی های معوق اقدام نماید. سپس، گزارشات تهیه شده با "گزارش بدهی های معوق" (پیوست ۳) دریافتی از نمایندگان و شعب، مقایسه و پس از صحت سنجی ادامه فرایند مطابق فلوجارت صورت می پذیرد.

۷-۱-۶- مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش در پایان هر ماه ضمن اخذ گزارش های مطالبات معوق در رشته های غیر عمر و بررسی های لازم در خصوص وصول مطالبات معوق در صورتی که نسبت مطالبات معوق نماینده، در یک رشته بیمه ای بالاتر از میانگین مطالبات رشته مذکور در شرکت باشد، "گزارش بدهی های سررسید گذشته" ی ماه اخیر نماینده مربوطه بررسی می گردد، چنانچه بدهی تعیین تکلیف نشده ای در لیست وی وجود داشته باشد (مطابق مورد ۳-۱-۶- نامه های اخطار برای بیمه گذار ارسال نشده و یا مهلت جدیدی با تایید شعبه برای بیمه گذار در نظر گرفته نشده است)، می بایست نسبت به تعیین تکلیف وضعیت نماینده (پس از پیگیری مطالبات و جمع بندی نهایی) به شرح زیر اقدام نماید:

• در خصوص نمایندگان دارای مجوز صدور در رشته مربوطه: نسبت به بستن مجوز صدور اقساطی با اعلامیه بدهکار نماینده مربوطه اقدام نمایند.

مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش می بایست در صورت همکاری نماینده و تسویه وصول مطالبات معوق، اقدامات لازم را جهت باز شدن مجوز فروش اقساطی ایشان انجام نماید.



## دستورالعمل وصول مطالبات معوق بیمه نامه های غیر عمر

شماره سند: IN-DB-02/01

تاریخ: ۱۴۰۱/۰۳/۱۱

پیوست: دارد

صفحه: ۷ از ۱۰

• در خصوص نمایندگانی که مجوز صدور در رشته مربوطه را ندارند: چنانچه نماینده فاقد مجوز صدور در رشته فنی مربوطه باشد و برای ۳ دوره متوالی در این وضعیت قرار گرفته باشد، مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش نماینده خاطی را جهت تعیین وضعیت به کمیته انضباطی نمایندگان ارجاع می نماید.

همچنین لازم به ذکر است، مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش نمایندگانی را که در طی یکسال بیش از ۳ بار کاربری ایشان بدلیل بدهی و عدم وصول مطالبات بیمه نامه ها بسته شده است در صورت صلاحدید می تواند مطابق با آیین نامه انضباطی نمایندگان RG-AG-01/01 نماینده را به کمیته انضباطی نمایندگان معرفی نماید.

۸-۱-۶- کلیه شعب می بایست پس از دریافت اطلاعات از مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش مطابق با جدول زیر پیگیری های لازم جهت وصول مطالبات معوق را از بیمه گذاران انجام و نتیجه را در فرم لیست پیگیری مطالبات معوق شعب (بیمه گذاران مستقیم شعبه، نمایندگان و کارگزاران زیرمجموعه) ثبت نمایند:

### اقدامات مورد نیاز

شعبه*	مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش
پیگیری وصول مطالبات و ارسال نتیجه حاصل شده حداکثر تا ۵ روز کاری به مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش	جمع بندی اقدامات صورت گرفته و پیگیری مطالبات به نتیجه نرسیده در مراحل قبل
* در صورت عدم پاسخگویی بیمه گذار، رابط وصول مطالبات شعبه می بایست حداقل ۳ مرتبه (در روزهای مختلف)، با ایشان تماس حاصل نمایند.	

۹-۱-۶- هر شعبه موظف می باشد پس از دریافت وضعیت بدهی بیمه گذاران خود، نسبت به تسویه و تعیین تکلیف آن از طریق پیگیری از بیمه گذاران اقدام نماید و نتیجه را در فایل اکسل " گزارش بدهی های معوق " (پیوست ۳) ثبت و به مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش ارائه نماید. نتیجه پیگیری شعب با بیمه گذاران بدهکار بر اساس حالات زیر تعیین تکلیف می گردد:

#### ۹-۱-۶-۱- بدهی تسویه شد :

چنانچه پس از پیگیری شعبه از بیمه گذار، مطالبات معوق بیمه گذار وصول گردد. کارشناس صدور شعبه می بایست اسناد پرداختی مربوط به بیمه نامه هایی که تحت کد شعبه صادر گردیده است را به امور مالی شعبه سرپرستی ارائه دهد تا نسبت به ثبت آن در سیستم فناوری اطلاعات اقدام نماید.

#### ۹-۱-۶-۲- نیاز به مغایرت گیری وجود دارد :

چنانچه پس از پیگیری شعبه از بیمه گذار، مشخص شود بدهی بیمه گذار قبلاً توسط ایشان تسویه شده و یا اعلام گردد اختلاف حساب بین بیمه گذار و شعبه وجود دارد، رابط وصول مطالبات می بایست با دریافت اسناد واریز مربوطه اقدامات لازم جهت رفع مغایرت و تعیین تکلیف حق بیمه نامه های باقی مانده را انجام دهد.



## دستورالعمل وصول مطالبات معوق بیمه نامه های غیر عمر

شماره سند: IN-DB-02/01

تاریخ: ۱۴۰۱/۰۳/۱۱

پیوست: دارد

صفحه: ۸ از ۱۰

### ۳-۹-۱-۶- بابت زمان و نحوه تسویه بدهی توافق شده

رابط وصول مطالبات شعب موظف می باشند چنانچه پس از پیگیری از بیمه گذار، بیمه گذار درخواست مهلت جهت تسویه بدهی را اعلام نموده باشد، مهلت نهایی تعیین و به بیمه گذار اعلام می شود. همچنین تاریخ تعیین شده جدید می بایست در فرم اکسل "گزارش بدهی های معوق" (پیوست ۳) لحاظ گردد تا در تاریخ مقرر، مجدداً پیگیری به عمل آید.

**نکته:** تعیین مهلت به بیمه گذار با رعایت شرایط ذیل توسط رئیس شعبه امکان پذیر می باشد:

- مهلت تعیین شده منجر به گذشت بیش از ۲ ماه از تاریخ سررسید بدهی نگردد.
- مهلت تعیین شده حداقل ۳ ماه قبل از تاریخ انقضای بیمه نامه پایان یابد.

### ۴-۹-۱-۶- امکان وصول وجود ندارد :

- در خصوص بیمه نامه های جاری فسخ پذیر :

چنانچه پس از پیگیری شعبه از بیمه گذار، مشخص گردد که بیمه گذار در دسترس نبوده و یا از پرداخت حق بیمه استنکاف می نماید، رابط وصول مطالبات شعبه می بایست اخطار فسخ بیمه نامه را در قالب فرم نامه اخطار اول پیگیری وصول مطالبات معوق از بیمه گذاران (پیوست ۱) برای بیمه گذار ارسال نماید. چنانچه ۱۰ روز پس از ارسال اخطار اول اقدامی از سوی بیمه گذار صورت نپذیرفت، اخطار بعدی در قالب فرم نامه اخطار دوم پیگیری وصول مطالبات (پیوست ۲) برای ایشان ارسال می شود. در صورت حصول اطمینان از عدم وصول مطالبات معوق، مراتب می بایست جهت تصمیم گیری به مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش اعلام گردد. نهایتاً مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش مراتب را جهت تصمیم گیری نهایی به دبیر کمیته وصول مطالبات ارجاع خواهد داد.

- در خصوص بیمه نامه های جاری فسخ ناپذیر (بیمه نامه شخص ثالث اتومبیل):

در خصوص بیمه نامه های فسخ ناپذیر، شعبه سرپرستی می بایست اطلاعات این دسته بیمه نامه ها را جهت تصمیم گیری کمیته وصول مطالبات، در فرم اکسل "گزارش بدهی های معوق" (پیوست ۳) ثبت نماید. مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش نیز می بایست در خصوص نحوه برخورد با بیمه گذار و وصول مطالبات مربوط به آن، موضوع را به کمیته وصول مطالبات ارجاع نماید.

۱۰-۱-۶- در این مرحله گزارش های عملکردی شعب در خصوص میزان مشارکت در تسویه بدهی های معوق توسط مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش استخراج و در صورت عدم همکاری مراجع مذکور در پیگیری وصول مطالبات، مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش مراتب را به معاون بازاریابی و فروش ارجاع نماید. لازم به ذکر است، میزان همکاری عوامل مذکور در پیگیری وصول مطالبات معوق، در ارزیابی عملکرد و همچنین پاداش کارانه ایشان تاثیرگذار می باشد.





## دستورالعمل وصول مطالبات معوق بیمه نامه های غیر عمر

شماره سند: IN-DB-02/01

تاریخ: ۱۴۰۱/۰۳/۱۱

پیوست: دارد

صفحه: ۹ از ۱۰

۱۱-۱-۶- رابط وصول مطالبات شعبه، پس از دریافت فایل اکسل "گزارش بدهی های معوق" (پیوست ۳) تکمیل شده از نمایندگان، براساس دسته بندی ذیل اقدامات لازم را انجام خواهد داد:

### ۱۱-۱-۶- بدهی تسویه شد:

در خصوص بیمه نامه های تسویه شده ای که نماینده مربوطه فاقد مجوز صدور با ارسال به مالی بوده است، کارشناس مالی شعبه اسناد پرداختی ارائه شده توسط نماینده را در نرم افزار فناوران ثبت و بیمه نامه را تسویه می نماید.

### ۱۱-۱-۶-۲- نیاز به مغایرت گیری وجود دارد:

با توجه به توضیحات درج شده در فایل اکسل "گزارش بدهی های معوق" (پیوست ۳) و اسناد ارائه شده توسط بیمه گذار، مغایرت به وجود آمده بررسی و توسط کارشناس صدور و مالی شعبه، نسبت به رفع آن اقدام می گردد.

نکته: در فرایند مغایرت گیری، چنانچه مشخص شود نماینده مربوطه اقساط بیمه نامه را از بیمه گذار دریافت نموده ولیکن از تسویه و پرداخت به موقع آن خودداری نموده است، تخلف مذکور مطابق با آیین نامه انضباطی نمایندگان به کمیته انضباطی ارجاع می گردد.

### ۱۱-۱-۶-۳- بابت زمان و نحوه تسویه بدهی توافق شد

با توجه به مهلت ارائه شده، در صورت نیاز از بیمه گذار و نماینده مربوطه پیگیری مجدد انجام خواهد شد.

### ۱۱-۱-۶-۴- امکان وصول وجود ندارد :

#### • در خصوص بیمه نامه های جاری فسخ پذیر:

با توجه به توضیحات ارائه شده توسط نماینده، چنانچه اخطار های اول و دوم جهت فسخ بیمه نامه در صورت تعیین تکلیف وضعیت، توسط نماینده (عامل فروش) برای بیمه گذار ارسال شده باشد و همچنین در صورت حصول اطمینان از عدم وصول مطالبات معوق، مراتب جهت تصمیم گیری فسخ بیمه نامه به مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش ارجاع می شود. نهایتاً مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش مراتب را جهت تصمیم گیری نهایی به دبیر کمیته وصول مطالبات ارجاع خواهد داد.

#### • در خصوص بیمه نامه های جاری فسخ ناپذیر (بیمه نامه شخص ثالث اتومبیل) :

در خصوص بیمه نامه های فسخ ناپذیر، شعبه سرپرستی می بایست با بیمه گذار تماس گرفته و مستقیماً پیگیری مطالبات را از ایشان انجام دهد. در صورت عدم وصول بدهی پس از پیگیری شعبه، شعبه سرپرستی باید اطلاعات بیمه نامه مذکور را به مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش طبق فایل اکسل "گزارش بدهی های معوق" (پیوست ۳) ارائه نماید. مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش نیز می بایست جهت کسر اقساط بیمه نامه، از محل کارمزد نماینده، اقدام نماید.



## دستورالعمل وصول مطالبات معوق بیمه نامه های غیر عمر

شماره سند: IN-DB-02/01

تاریخ: ۱۴۰۱/۰۳/۱۱

پیوست: دارد

صفحه: ۱۰ از ۱۰

### ۲-۶- ارائه گزارشات پیگیری وصول حق بیمه:

در انتهای هر ماه گزارشات عملکردی پیگیری وصول مطالبات معوق انجام شده به تفکیک عوامل فروش، توسط مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش اخذ می گردد. سپس مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش می بایست گزارش عملکردی از پیگیری های وصول مطالبات معوق انجام شده از شعب، نمایندگان و کارگزاران را جهت بررسی و تصمیم گیری های لازم به معاون بازاریابی و فروش و کمیته وصول مطالبات ارائه نماید.



## پیوست ۱

### نامه اخطار اول پیگیری وصول مطالبات معوق از بیمه گذاران

..... شماره نامه:

..... تاریخ نامه:

بیمه گذار محترم ..... کد .....

موضوع : اخطار اول

با سلام

با توجه به اینکه علی‌رغم پیگیری های به عمل آمده ، تاکنون نسبت به تسویه بدهی خویش و همچنین درخواست ابطال یا فسخ بیمه نامه با حق بیمه معوق به شرح زیر ، هیچ اقدامی ننموده اید، ضرورت دارد ظرف مدت ۱۰ روز کاری نسبت به تعیین تکلیف قطعی آن اقدام فرمایید.

..... شماره بیمه نامه :

..... تاریخ صدور :

..... رشته بیمه نامه :

..... مبلغ بدهی :

..... تاریخ سررسید بدهی :

با احترام  
شرکت بیمه آرمان



## پیوست ۲

### نامه اخطار دوم پیگیری وصول مطالبات معوق از بیمه گذاران

شماره نامه: .....

تاریخ نامه: .....

بیمه گذار محترم ..... کد .....

موضوع : اخطار دوم

با سلام

نظر به اینکه در مورد مفاد اخطار اول به شماره نامه مورخ ..... در مهلت مقرر هیچ گونه اقدامی انجام نیافته است، چنانچه ظرف مدت ۱۰ روز کاری جهت تعیین تکلیف بدهی خویش به شرح ذیل اقدام ننمایید، در این مورد راساً تصمیم مقتضی اتخاذ خواهد شد.

شماره بیمه نامه : .....

تاریخ صدور : .....

رشته بیمه نامه : .....

مبلغ بدهی : .....

تاریخ سررسید بدهی : .....

با احترام

شرکت بیمه ارمان