



دستور العمل وصول مطالبات بیمه نامه های غیر عمر

شماره سند :
IN-DB-01/03

شماره صفحه	شماره تجدید نظر	تاریخ	شرح تغییرات
کلیه صفحات	۰۱	۱۳۹۸/۱۱/۱۴	صدور اولیه
صفحه ۵	۰۲	۱۴۰۰/۰۹/۰۹	بند ۳-۶ تغییرات داشته است.
کلیه صفحات	۰۳	۱۴۰۲/۰۷/۱۷	تغییرات کلی

تهیه / بازنگری	تایید				تصویب
مدیریت طرح و توسعه	مدیریت وصول مطالبات	مدیریت امور شعب	معاونت مالی و سرمایه گذاری	معاونت فروش و بازاریابی	مدیرعامل

این سند صرفاً با تصویب مدیرعامل و ممهوز به مهر آبی "اعتبار دارد" مدیریت طرح و توسعه دارای اعتبار است.

اعتبار دارد



شماره سند: IN-DB-01/03

تاریخ: ۱۴۰۲/۰۷/۱۷

پیوست: ندارد

صفحه: ۱ از ۵

دستورالعمل وصول مطالبات بیمه‌نامه‌های غیر عمر

۱- هدف:

هدف از تدوین این دستورالعمل، تشریح نحوه پیگیری و وصول مطالبات معوق بیمه‌نامه‌ها و همچنین اطلاع رسانی جهت پیگیری مطالبات دوره آتی می‌باشد.

۲- دامنه کاربرد:

دامنه کاربرد این دستورالعمل در برگزیده وصول مطالبات جاری، غیر جاری و بیمه‌نامه‌های صادر شده توسط کلیه مدیریت‌های فنی، شعب، نمایندگان و کارگزاران شرکت بیمه آرمان می‌باشد.

مسئولیت وصول مطالبات معوق بیمه‌نامه‌های عمر و تشکیل سرمایه و عمر انفرادی خارج از دامنه کاربرد این دستورالعمل بوده و اقدامات لازم در این خصوص از طریق مدیریت قسمت مربوطه انجام می‌پذیرد.

۳- مسئولیت‌ها:

مسئولیت وصول مطالبات بر عهده واحد صادر کننده بیمه نامه می‌باشد.

مسئولیت حسن اجرای این دستورالعمل برای وصول مطالبات جاری بر عهده روسای شعب، و برای وصول مطالبات غیر جاری بر عهده مدیریت وصول مطالبات بیمه آرمان می‌باشد.

۴- مدارک ذیربط:

- ۴-۱- فرم شماره ی پیگیری غیر جاری به شماره ی FM-CR-03/01
- ۴-۲- راهنما نحوه گزارشگیری مطالبات جاری و غیر جاری از سیستم فناوران به شماره ی HD-CR-01/01
- ۴-۳- راهنما تکمیل فرم پیگیری مطالبات غیر جاری به شماره ی HD-CR-02/01
- ۴-۴- فرم اعلام بدهی معوق به شماره ی FM-CR-05/01
- ۴-۵- فرم صورتجلسه تطبیق حساب شرکت به شماره ی FM-AD-05/01
- ۴-۶- دستورالعمل حسابداری شعب به شماره ی WI-FD-01/02



دستورالعمل وصول مطالبات بیمه‌نامه‌های غیر عمر

شماره سند: IN-DB-01/03

تاریخ: ۱۴۰۲/۰۷/۱۷

پیوست: ندارد

صفحه: ۲ از ۵

۵- تعاریف و مفاهیم:

- ۱-۵- بیمه گذار بزرگ: بیمه گذاری که حداقل ۱ درصد پرتفوی شعبه را شامل شود.
- ۲-۵- مطالبات جاری: مطالباتی که از تاریخ سررسید آن بیش از ۲ هفته نگذشته باشد (تعداد سررسیدها از ۲ عدد تجاوز نکنند)
- ۳-۵- مطالبات غیر جاری: مطالباتی که شامل تعریف بخش ۵-۲ نگردد شامل مطالبات سررسید گذشته، معوق و ...
- ۴-۵- ارکان ذیصلاح: کمیته وصول مطالبات به عنوان حوزه سیاست گذاری و پیگیری کننده مطالبات معوق بوده و مسئولیت پاسخگویی به مدیرعامل را در حوزه مطالبات دارد.

۶- روش اجرایی پیگیری و وصول مطالبات:

- ۱-۶- پیگیری وصول مطالبات می‌بایست به نحوی باشد که قبل از انقضای بیمه‌نامه، مراحل تسویه حساب یا تعیین تکلیف بیمه نامه سررسید گذشته انجام پذیرد. و وصول مطالبات بایستی فرآیند روزمره هر واحد و عامل صدور باشد.
 - ۲-۶- تمامی شعب موظفند هر ۱۵ روز نسبت به استخراج گزارش مطالبات غیر جاری مطابق با راهنمای "نحوه گزارشگیری مطالبات جاری و غیر جاری از سیستم فناوران" به شماره‌ی HD-CR-01/01 اقدام نمایند و سپس فرم "پیگیری غیر جاری" به شماره FM-CR-03/01 مطابق با راهنمای "تکمیل فرم پیگیری غیر جاری" به شماره‌ی HD-CR-02/01 تکمیل و به مدیریت وصول مطالبات ارسال نمایند.
 - ۳-۶- مدیریت امور شعب می‌بایست پیش بینی خود را در خصوص مطالبات وصول شده به مدیریت مالی به صورت ماهانه طی یک نامه اعلام کند.
 - ۴-۶- مدیریت امور شعب می‌بایست مطالبات جاری که سه ماه از تاریخ سررسید آن گذشته باشد به مدیریت وصول مطالبات جهت پیگیری‌های بعدی اعلام نماید. در صورتی که بازه‌ی زمانی سه ماهه به تاریخ انقضای بیمه‌نامه برسد، اعلان فوق می‌بایست یک ماه قبل از تاریخ انقضا بیمه‌نامه صورت گیرد.
 - ۵-۶- شعب می‌بایست مطالبات مربوط به هر نماینده را از فناوران استخراج نموده و در پایان هر هفته از طریق اتوماسیون اداری با رونوشت به مدیریت امور شعب برای نمایندگان تحت سرپرستی ارسال نمایند و پیگیر وصول مطالبات توسط نماینده باشند.
- تبصره ۱: مجوز تقسیط حق بیمه صرفاً به نمایندگانی اعطا گردد که وصول حق بیمه را تعهد نماید و از پذیرش چک شخصی نماینده بابت حق بیمه خوداری گردد. مسئول اجرای این تبصره با مدیریت فنی مربوطه است.



دستورالعمل وصول مطالبات بیمه‌نامه‌های غیر عمر

شماره سند: IN-DB-01/03

تاریخ: ۱۴۰۲/۰۷/۱۷

پیوست: ندارد

صفحه: ۳ از ۵

۶-۶- در صورت عدم وصول اقساط در رشته‌های مختلف طبق توافق بعمل آمده با بیمه‌گذار، واحدهای اجرایی (شعب و نمایندگی‌ها) موظف هستند اقدامات بندهای ۶-۶ تا ۱۶-۶ را انجام دهند:

۷-۶- ابتدا نامه اخطار در دو نسخه در قالب فرم اعلام بدهی معوق به شماره FM-CR-05/01 به بیمه‌گذار و مدیریت امور شعب مبنی بر ارایه فرصت ۱۵ روزه جهت پرداخت حق بیمه و اعلامیه فسخ در صورت عدم پرداخت در سررسیدهای مقرر ارسال گردد. رسید نامه ارسالی دریافت و بایگانی گردد.

تبصره ۲: شعب می‌بایست هر دو هفته یکبار صورتحساب بیمه‌گذاران بزرگ خود را برای آنها ارسال نماید.

۸-۶- در صورت عدم دریافت پاسخ و یا عدم وصول حق بیمه، شعبه موظف است با هماهنگی و اخذ مجوز از مدیر فنی مربوطه بیمه‌نامه را به صورت روزشمار فسخ و مستندات و سوابق مربوطه را به پیوست نامه برای بیمه‌گذار یا ذینفع بیمه‌نامه ارسال نماید.

تبصره ۳: بیمه‌نامه‌هایی که دارای نماینده یا کد معرف می‌باشند رونوشت مذکور در بند یک جهت اطلاع و پیگیری لازم برای آن ارسال می‌شود.

۹-۶- شعبه موظف است به محض اطلاع از عدم وصول حق بیمه در سررسید تعیین شده (سررسید حق بیمه، عدم وصول چک دریافتی) مراتب را طی نامه سفارشی به بیمه‌گذار جهت پرداخت و جهت پیگیری توسط نماینده معرف اعلام نماید و رسید نامه مذکور را از بیمه‌گذار دریافت و در سوابق درج نماید.

۱۰-۶- جهت بیمه‌گذاران حقوقی شعبه موظف است ظرف مدت ۱۵ روز با همراهی نماینده معرف نسبت به پیگیری اقدام و وضعیت مطالبات مورد نظر را (فسخ بیمه‌نامه، ارائه مهلت در صورت درخواست مکتوب بیمه‌گذار و موافقت مدیریت فنی یا معاون فنی مربوطه با توجه به آیین نامه حدود اختیارات در صدور بیمه‌نامه و پرداخت خسارت، ارسال پرونده به مدیریت حقوقی در صورت دستور مقام مجاز یا وصول حق بیمه) تعیین تکلیف نماید.

۱۱-۶- جهت بیمه‌گذاران حقیقی، شعبه موظف است حداکثر ظرف مدت ۱۵ روز تعیین شده در صورت عدم حصول نتیجه در وصول حق بیمه با هماهنگی مدیر فنی مربوطه نسبت به فسخ بیمه‌نامه اقدام و مراتب را به صورت مکتوب به بیمه‌گذار اعلام و رسید نامه را اخذ و در پرونده صدور درج نماید.

۱۲-۶- در صورت عدم وصول و تعیین تکلیف حق بیمه معوق در مهلت تعیین شده به صورت خودکار سیستم صدور نماینده و پرداخت خسارت و شعبه، برای همان بیمه‌گذار در کلیه رشته‌ها مسدود خواهد شد. باز شدن سیستم صدور نماینده با پیشنهاد معاونت بازاریابی و تایید مدیریت فنی مربوطه می‌تواند صورت گیرد.



دستورالعمل وصول مطالبات بیمه‌نامه‌های غیر عمر

شماره سند: IN-DB-01/03

تاریخ: ۱۴۰۲/۰۷/۱۷

پیوست: ندارد

صفحه: ۴ از ۵

تبصره ۴: بیمه گذار می‌بایست مبلغ حق بیمه را به حساب شرکت بیمه آرمان واریز نموده و رسید واریزی را به نماینده تحویل دهد و از پرداخت هرگونه وجه نقد و یا چک به نماینده اکیداً خودداری نماید. مطابق با دستورالعمل حسابداری شعب به شماره‌ی WI-FD-01/02.

تبصره ۵: مستندات هر نوع اقدامی اعم از تماس تلفنی، رسید مکاتبات، صورتجلسات حضوری و باید در پرونده بیمه‌گذار بایگانی و ثبت و ضبط گردد.

۱۳-۶- درمورد بیمه گذارانی که بیمه‌نامه آنها توسط خود شعبه صادر گردیده است، می‌بایست توسط شعبه به صورت مستقیم پیگیری شود، بدیهی است در صورت عدم همکاری بیمه‌گذار در مورد مطالبات غیر جاری ارائه کلیه خدمات به آنها متوقف خواهد شد.

۱۴-۶- شعب موظفند هر ۱۵ با حضور نمایندگان مربوطه روز اقدام به تشکیل جلسه وصول مطالبات نموده و کلیه اقدامات انجام شده در خصوص پرونده‌های مطالباتی تعیین تکلیف شده و هرگونه پیگیری پرونده‌های مطالباتی را صورتجلسه کرده و یک نسخه از آن به مدیریت امور شعب ارسال نمایند.

۱۵-۶- شعب موظفند در راستای پیگیری و تعیین تکلیف پرونده‌های مطالباتی احدی از همکاران را به عنوان مسئول واحد پیگیری جهت ارتباط با مسئولین مستقر در ستاد تعیین و طی نامه‌ای مراتب را به مدیریت امور شعب اعلام نمایند.

۱۶-۶- یکی از شاخص‌های اساسی در ارزیابی عملکرد شعب گزارش وصول مطالبات می‌باشد چنانچه شعب پیگیری مستمری در خصوص وصول مطالبات به عمل نیاورند همچنین آمارهای اخذ شده حاکی از سیر صعودی مطالبات باشد بدیهی است بر عملکرد و نهایتاً درجه شعبه تاثیر خواهد گذاشت.

۱۷-۶- جهت استمرار ارتباط با بیمه‌گذاران با هدف پیش‌گیری از متورم شدن مغایرت حساب و تخلفات احتمالی و حفظ و نگهداشت بیمه گذار ملزم به تهیه صورت تطبیق حساب حداکثر ۳ ماه یکبار با کلیه بیمه گذاران حقوقی خود و به صورت ماهانه با بیمه‌گذاران بزرگ بوده. تهیه صورتجلسه تطبیق با بیمه‌گذاران حقوقی مطابق با فرم صورتجلسه تطبیق حساب شرکت به شماره‌ی FM-AD-05/01 و ارسال تصاویر آن به مدیریت وصول مطالبات الزامی می‌باشد.

۷- کمیته وصول مطالبات:

۱-۷- اعضای کمیته وصول مطالبات متشکل از ۶ عضو اصلی شامل: نماینده معاون اجرایی، معاون مالی و سرمایه‌گذاری، معاون فنی، معاون بازاریابی و فروش، مدیر وصول مطالبات (دبیر کمیته) و مدیر حقوقی و امور قراردادها می‌باشد.



دستورالعمل وصول مطالبات بیمه‌نامه‌های غیر عمر

شماره سند: IN-DB-01/03

تاریخ: ۱۴۰۲/۰۷/۱۷

پیوست: ندارد

صفحه: ۵ از ۵

۲-۷- کمیته وصول مطالبات می‌بایست حداقل یکبار در ماه غیر از جلسات فوق العاده که به دعوت دبیر کمیته برگزار می‌گردد، تشکیل جلسه دهد و گزارشی از وصول مطالبات شرکت را به مدیرعامل ارائه نمایند.

۳-۷- مصوبات کمیته وصول مطالبات با امضاء اعضای کمیته مشروط به اینکه امضاء موافق مدیر عامل را داشته باشد معتبر و قابلیت اجرا خواهد داشت.

۸- قراردادهای:

۱-۸- در کلیه قراردادهای بیمه‌نامه‌های صادره شرکت با بیمه‌گذاران، می‌بایست صراحتاً به چگونگی پرداخت حق بیمه توسط بیمه‌گذار اشاره گردد.

۲-۸- واحد صدور، در خصوص نظارت بر نماینده، کارگزار و یا معرف قرارداد در خصوص پیگیری وصول حق بیمه مسئولیت مستقیم داشته و در هر مرحله می‌بایست پاسخگو باشد.

۳-۸- کلیه وقایع مالی مرتبط با قراردادهای می‌بایست پس از حداکثر یک روز کاری از وقوع توسط واحد صدور پیگیری و ثبت در سیستم فناوریان خبره شود.

تبصره ۷: بدیهی است در این خصوص مسئولیت‌ها بر اساس تعریف سطح دسترسی و وظایف محوله تشخیص و بر همین منوال واحد پاسخگو در صورت بروز هرگونه اختلافی تعیین خواهد شد.

۴-۸- زمانبندی پرداخت حق بیمه نباید به صورتی باشد که سررسید پرداخت اسناد یا اقساط به زمانی پس از انقضای تاریخ قرارداد موکول گردد. در غیر این صورت نیاز به تاییدیه معاونت فنی مربوط می‌باشد.