|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | |  |
|  | |  |
| **شیوه‌نامه نظارت بر پرونده‌های خسارت بیمه‌های خودرو** | |  |
| **شناسه سند:** | **DCC-3031900801** |  |
|  | |
| |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | ترتیب نسخ: | | | | | | | | | **#** | **نسخه** | **انتشار** | | **اعتبار** | **تهیه** | **تایید** | **تصویب** | | | 1 | 1 | 22/10/1400 | | 22/10/1401 | رئیس اداره نظارت برخسارت خودرو ثالث مالی و بدنه، رئیس اداره نظارت برخسارت خودرو ثالث جانی و سرنشین | مدیر بیمه‌های خودرو | معاون فنی بیمه‌های اموال و مسئولیت | | | **محل امضا** | | |  |  |  | | | **شرح تغییرات** | | تدوین و تصویب شیوه‌نامه | | | | | | | | پیش از کاربرد سند، با اسکن خط نماد، از اصالت و اعتبار آن مطمئن شوید |
| **این سند متعلق به شرکت بیمه دی و انتشار یا هرگونه بهره‌برداری از آن در خارج از شرکت اکیداً ممنوع می‌باشد.**  لطفاً پیش از استفاده، بوسیله اسکن خط نماد یا ارسال شناسه سند به سامانه 2313-021، اصالت و آخرین وضعیت اعتبار آن از طریق سامانه مرکز کنترل اسناد استعلام گردد. | |

فهرست مطالب

الف- کلیات:

[1 مقدمه 3](#_Toc92700220)

[2 کلیدواژه‌ها 3](#_Toc92700221)

[3 هدف 3](#_Toc92700222)

[4 اسناد مرتبط 3](#_Toc92700223)

[5 محدوده کاربرد 3](#_Toc92700224)

[6 ذی‌نفعان 3](#_Toc92700225)

[7 متولی و پاسخگو 3](#_Toc92700226)

[8 مسئول اجرا 3](#_Toc92700227)

[9 مسئول نظارت و ارزیابی اثربخشی 3](#_Toc92700228)

[10 تعاریف و اصطلاحات 4](#_Toc92700229)

ب- شرح روش اجرا:

[11 ملاحظات عمومی 5](#_Toc92700230)

[12 فرآیند پایش و اصلاح 7](#_Toc92700231)

پ- پیوست‌ها:

پیوست شماره 1: فرم چک لیست پرونده های خسارت ثالث مالی

پیوست شماره 2: فرم چک لیست پرونده های خسارت بدنه

پیوست شماره 3: فرم چک لیست پرونده های خسارت ثالث جانی

پیوست شماره 4: فرم چک لیست پرونده های خسارت سرنشین

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **الف – کلیات** |  |

# مقدمه

با عنایت به شاخص عملکردی برنامه عملیاتی واحد های فنی با موضوع " *نسبت بازبینی پرونده‌های خسارت (حدود اختیارات شعب)*" رویه اجرایی آن جهت هماهنگی نحوه نظارت بر پرونده های خسارت محدوده اختیارات شعب تدوین گردید.

# کلیدواژه‌ها

خسارت های ثالث مالی، بدنه، جانی، حوادث راننده، ارزیاب خسارت، پزشک معتمد، افسر تحقیق

# هدف

هدف از تدوین این رویه اجرائی چگونگی و نحوه نظارت بر" پرونده های خسارت محدوده اختیارات شعب" می باشد.

# اسناد مرتبط

برنامه عملیاتی مدیریت خودرو، شیوه نامه های خسارت بیمه های خودرو، قانون شخص ثالث، قانون بیمه، قانون مجازات اسلامی و آیین نامه های 53 و 71 و 85 بیمه مرکزی

# محدوده کاربرد

محدوده کاربرد این شیوه‌نامه در خصوص نظارت بر پرونده‌های خسارت شعب است.

# ذی‌نفعان

* شعب
* مدیریت بیمه‌های خودرو

# متولی و پاسخگو

مدیریت بیمه‌های خودرو

# مسئول اجرا

* اداره نظارت برخسارت خودرو ثالث مالی و بدنه
* اداره نظارت برخسارت خودرو ثالث جانی و سرنشین
* شعب

# مسئول نظارت و ارزیابی اثربخشی

* معاون فنی بیمه‌های اموال و مسئولیت
* مدیر حسابرسی و کنترل داخلی

# تعاریف و اصطلاحات

## بیمه گر: شخص حقوقی که درقبال دریافت حق بیمه متعهد جبران خسارت بیمه گذار است.

## شخص ثالث: اشخاص حقیقی و یا حقوقی که به تبع موضوع بیمه دچار زیان مالی و یا زیان بدنی شده باشند.

## راننده مسبب: فردی که تقصیر او علت وقوع حادثه است و ممکن است در ردیف زیاندیده ها دچار خسارت بدنی شده ولی شخص ثالث محسوب نمی شود.

## خسارت (مالی، بدنه، بدنی): زیانی که در نتیجه وقوع حادثه تحت پوشش بیمه به مورد بیمه وارد می‌گردد و جبران آن در تعهد بیمه‌گر می‌باشد و اعم است از خسارت های مالی، بدنه و بدنی.

## خسارت معوق: دو بخش را شامل می شود: خسارت هایی که اعلام گردیده ولی به هر دلیلی تعیین تکلیف نگردیده است و خسارت های واقع شده ای که شرکت بیمه گر از آن بی اطلاع است (IBNR) بنابراین خسارت معوق تابعی از زمان ایجاد حادثه، اعلام خسارت تا مرحله پرداخت خسارت است.

## ماده 50 قانون بیمه اجباری مصوب 1395: فرصتی است که بموجب آن قانونگذار محاکم قضایی را مکلف کرده است با صدور ابلاغیه شرکت بیمه گر را از طرح دعوی مطلع کنند تا به تبع آن امکان دفاع از حقوق و حتی ورود به دعوی را داشته باشند.

## صندوق تامین خسارت های بدنی: صندوقی مستقل در جهت حمایت از زیاندیدگان حوادث ناشی از وسایل نقلیه است که مطابق ماده 21 قانون بیمه اجباری در موارد پیش بینی شده در قانون که خسارت از تعهد بیمه گر خارج است مسئول جبران خسارت می باشد.

## ‌بیمه‌‌گذار: دارنده خودرو، مالک حقیقی یا حقوقی که قرارداد بیمه را با شرکت بیمه منعقد می‌کند و در ازای پرداخت مبلغی مشخص، پوشش‌های بیمه را برای خودرو خریداری می‌کند.

## موضوع بیمه: خودرو یا وسیله نقلیه‌ای که طبق شرایط بیمه‌نامه تحت پوشش بیمه نامه قرار می‌گیرد.

## فرانشیز: بخشی از خسارت که به عهده بیمه‌گذار است و مبلغ آن با توجه به نوع خسارت و شرکت بیمه مشخص می‌شود.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ب ـ شرح روش انجام کار** |  |

# ملاحظات عمومی

## معیارهای بازبینی پرونده های خسارت:

## رسیدگی به پرونده های خسارت براساس معیارهای عمومی و تخصصی هر رشته صورت می گیرد که جهت بازبینی مجدد نیز از همین معیارها استفاده خواهد شد، این معیارها شامل موارد ذیل می باشد.

### پرونده های ثالث جانی:

#### کنترل فاصله زمانی از وقوع حادثه تا اعلام خسارت و از زمان تشکیل و ثبت پرونده تا زمان پرداخت خسارت

#### کنترل مستندات پرونده خسارت از نظر اصالت حادثه و اوراق

#### کنترل پرونده از لحاظ اقدامات به موقع حقوقی و مکاتبات با مراجع ذی ربط

#### کنترل مکاتبات با ستاد

#### کنترل گزارش ارزیابان خسارت، افسران تحقیق، پزشک معتمد و وکیل پرونده

#### کنترل چیدمان پرونده بر اساس شیوه نامه های ابلاغی مدیریت خودرو

#### سایر موارد طبق چک لیست های پیوست

### پرونده های حوادث راننده:

#### کنترل فاصله زمانی از وقوع حادثه تا اعلام خسارت و از زمان تشکیل و ثبت پرونده تا زمان پرداخت خسارت

#### کنترل سقف تعهدات بیمه نامه حوادث راننده مطابق تبصره 4 آیین نامه اجرایی ماده 3 قانون شخص ثالث

#### اخذ استعلام گواهینامه راننده مسبب حادثه از راهنمایی و رانندگی

#### کنترل مستندات پرونده خسارت از نظر اصالت حادثه و اوراق

#### کنترل پرونده از لحاظ اقدامات به موقع حقوقی و مکاتبات با مراجع ذی ربط

#### کنترل مکاتبات با ستاد

#### کنترل گزارش ارزیابان خسارت، افسران تحقیق، پزشک معتمد و وکیل پرونده

#### کنترل چیدمان پرونده بر اساس شیوه نامه های ابلاغی مدیریت خودرو

#### سایر موارد طبق چک لیست های پیوست

### پرونده های ثالث مالی:

#### کنترل فاصله زمانی از وقوع حادثه تا اعلام خسارت و از زمان تشکیل و ثبت پرونده تا زمان پرداخت خسارت

#### تطبیق تاریخ وقوع حادثه و زمان اعتبار بیمه نامه

#### کنترل مکاتبات با ستاد

#### کنترل مستندات پرونده خسارت از نظر اصالت حادثه و اوراق

#### کنترل گزارش ارزیابان خسارت، افسران تحقیق و وکیل پرونده

#### کنترل پرونده از لحاظ اقدامات به موقع حقوقی و مکاتبات با مراجع ذی ربط

#### کنترل چیدمان پرونده بر اساس شیوه نامه های ابلاغی مدیریت خودرو

#### سایر موارد طبق چک لیست های پیوست

### پرونده های خسارت بدنه:

#### کنترل فاصله زمانی از وقوع حادثه تا اعلام خسارت و از زمان تشکیل و ثبت پرونده تا زمان پرداخت خسارت

#### تطبیق تاریخ وقوع حادثه و زمان اعتبار بیمه نامه

#### کنترل مکاتبات با ستاد

#### کنترل مستندات پرونده خسارت از نظر اصالت حادثه و اوراق

#### کنترل گزارش ارزیابان خسارت، افسران تحقیق و وکیل پرونده

#### کنترل پرونده از لحاظ اقدامات به موقع حقوقی و مکاتبات با مراجع ذی ربط

#### کنترل آنالیز محاسبات فنی و مالی پرونده خسارت (استهلاک، داغی، فرانشیز، ماده 10 و .......)

#### کنترل چیدمان پرونده براساس شیوه نامه های ابلاغی مدیریت خودرو

#### سایر موارد طبق چک لیست های پیوست

## تعداد پرونده های مورد بازبینی

براساس برنامه عملکردی مدیریت فنی و شاخص " نسبت بازبینی پرونده‌های خسارت (حدود اختیارات شعب) " تعداد پرونده هایی که می بایست اقدام به بازبینی آنها صورت گیرد طبق اهداف و شاخص های تعیین شده هر سه ماه مشخص میگردد. بدیهی است اهداف تعیین شده میتواند براساس میزان حدود اختیارات شعب افزایش یا کاهش یابد. برخی مصادیق و شاخص های حائز اهمیت در انتخاب پرونده و شعب بشرح ذیل می باشد:

### نسبت و ضریب خسارت

### میانگین خسارت پرداختی به ازاء هر پرونده

### معوقات شناسایی شده

### انعقاد قراردادهای مهم

### میزان توانمندی و تخصص همکاران ذی ربط

### بالابودن ریسک منطقه جغرافیایی و همچنین تقلبات

### بررسی آمار مقایسه ای سنوات گذشته

### نسبت نامتناسب تعداد پرونده خسارت به صدور بیمه نامه

### کوتاه بودن فاصله زمانی بین صدور بیمه نامه تا اعلام خسارت

در رشته خسارت های مالی 15، بدنه 20، جانی 30 و سرنشین40 درصد از پرونده هایی که در حدود اختیارات شعبه بوده توسط ستاد مورد بازبینی قرار می گیرند.

# فرآیند پایش و اصلاح

در صورتی که براساس فرم های چک لیست " معیارهای بازبینی پرونده های خسارت " برخی معیارها در روند رسیدگی به پرونده ها به هر دلیل رعایت نشده باشد مغایرت های شناسایی شده جهت بازبینی مجدد و اصلاح آن با تعیین زمان پاسخ کتبا به مدیر شعبه مربوطه اعلام می گردد. در صورت عدم پاسخگویی و اصلاح مغایرت ها در مهلت مقرر از سوی شعبه در مرحله بعد موضوع به مدیریت بالادستی منعکس خواهد شد.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **پ ـ پیوست­ها** |  |

پیوست شماره 1: فرم چک لیست پرونده های خسارت ثالث مالی

پیوست شماره 2: فرم چک لیست پرونده های خسارت بدنه

پیوست شماره 3: فرم چک لیست پرونده های خسارت ثالث جانی

پیوست شماره 4: فرم چک لیست پرونده های خسارت سرنشین