

بسمه تعالی



صندوق بیمه
حوادث طبیعی
ساختمان

شیوه‌نامه اجرایی ارزیابی خسارت

فهرست مطالب

۱	مقدمه
۱	ماده ۱: تعاریف.....
۲	ماده ۲: وظایف ارزیاب.....
۳	ماده ۳: وظایف ناظر.....
۳	ماده ۴: وظایف صندوق.....
۳	ماده ۵: سایر موارد.....
۴	پیوست ۱- فرم ارزیابی خسارت.....
۵	پیوست ۲- دستورالعمل تکمیل فرم ارزیابی خسارت.....
۷	پیوست ۳- الگوی گزارش نهایی ارزیاب خسارت/ ناظر بر ارزیاب خسارت.....
۸	پیوست ۴- سطوح مختلف خسارت موضوع بند (۳) ماده (۲) شیوه‌نامه اجرایی ارزیابی خسارت.....
۱۰	پیوست ۵- فرم انصراف/عدم همکاری مالک یا سایر اشخاص، از ارزیابی خسارت.....
۱۱	پیوست ۶- فرم اعلام مراجعه ارزیاب خسارت به محل و عدم حضور مالک.....

مقدمه

صندوق بیمه حوادث طبیعی ساختمان مطابق ماده (۹) آیین نامه اجرایی قانون تاسیس صندوق بیمه همگانی حوادث طبیعی، موظف است پس از وقوع حوادث طبیعی مندرج در قانون که منجر به خسارت مالی می گردد، نسبت به اعزام کارشناس به محل حادثه اقدام نموده و میزان خسارت مالی وارد شده به هر واحد مسکونی را با رعایت دستورالعمل نحوه رسیدگی و پرداخت خسارت مالی تعیین نماید. مطابق ماده (۴) دستورالعمل مذکور، صندوق موظف است پس از اعلام گزارش میزان خسارت مالی توسط استانداری محل وقوع حادثه، نسبت به اعزام کارشناسان خود و یا ارزیابان مستقل خسارت به محل وقوع حادثه اقدام نماید. شیوه نامه اجرایی حاضر با در نظر گرفتن تکالیف قانونی و مقررهای مذکور با هدف تعیین رویه ها و مسئولیت های ارزیابان خسارت و ناظران صندوق، در ۵ ماده و ۴ تبصره تدوین شده و در جلسه مورخ ۱۴۰۳/۰۵/۱۳ هیات عامل صندوق به تصویب رسیده است که از این تاریخ لازم الاجرا می باشد.

ماده ۱: تعاریف

در این شیوه نامه، اصطلاحات زیر در معانی مشروح به کار می روند:

- ۱-۱- **قانون:** قانون تاسیس صندوق بیمه همگانی حوادث طبیعی - مصوب ۱۳۹۹.
- ۱-۲- **صندوق:** صندوق بیمه حوادث طبیعی ساختمان.
- ۱-۳- **آیین نامه:** آیین نامه اجرایی قانون تاسیس صندوق بیمه همگانی حوادث طبیعی، موضوع مصوبه شماره ۱۱۶۳۳۱/ت/۵۸۸۶۳ هـ مورخه ۱۴۰۰/۹/۲۹ هیئت وزیران.
- ۱-۴- **دستورالعمل:** دستورالعمل نحوه رسیدگی و پرداخت خسارت مالی، مصوب هیئت امنای صندوق بیمه حوادث طبیعی ساختمان مورخه ۱۴۰۱/۶/۳۰.
- ۱-۵- **مالک:** هر شخص حقیقی یا حقوقی که سند رسمی یا اسناد عادی، اثبات کننده مالکیت وی بر واحد مسکونی باشد.
- ۱-۶- **واحد مسکونی:** واحد ساختمانی با کاربری مسکونی که دارای انشعاب قانونی برق برای مصارف خانگی است و توسط صندوق به عنوان واحد آسیب دیده معرفی شده باشد.
- ۱-۷- **شیوه نامه اجرایی:** شیوه نامه اجرایی ارزیابی خسارت.
- ۱-۸- **حادثه طبیعی:** هر یک از حوادث طبیعی مندرج در ماده (۱) قانون، که توسط صندوق به عنوان حادثه طبیعی رخ داده به ارزیاب ابلاغ می شود.
- ۱-۹- **خسارت:** هزینه های مربوط به بازسازی یا تعمیر واحد مسکونی و سهم آن از مشاعات، ناشی از حوادث طبیعی که در ماده (۱) قانون ذکر شده است.
- ۱-۱۰- **ارزیابی خسارت:** برآورد خسارت های وارده به واحد مسکونی موضوع این شیوه نامه، ناشی از وقوع حادثه طبیعی مورد بررسی.

۱۱-۱- **ارزیاب خسارت:** شخص حقیقی یا حقوقی ذی صلاح که به عنوان کارشناس ارزیابی خسارت بر اساس مفاد دستورالعمل، انتخاب و توسط صندوق معرفی شده است.

۱۲-۱- **ناظر:** شخص حقیقی / حقوقی ذی صلاح که به عنوان ناظر بر عملکرد ارزیابان خسارت توسط صندوق معرفی شده است.

۱۳-۱- **سامانه:** سامانه ارائه خدمات بیمه پایه حوادث طبیعی ساختمان.

ماده ۲: وظایف ارزیاب

۱-۲- ارزیاب بایستی در گام نخست پس از دریافت فهرست واحدهای مسکونی و مشخصات آن‌ها از صندوق، واحدهای مسکونی معرفی شده و پراکندگی جغرافیایی آن‌ها را مورد بررسی قرار دهد.

۲-۲- فهرست واحدهای مسکونی خسارت دیده همراه با موقعیت آن‌ها به ارزیاب ارائه خواهد شد؛ ارزیاب بایستی به واحدهای مشخص شده مراجعه نموده و اطلاعات مورد نظر را مطابق با فرمت اعلامی صندوق در فرم ارزیابی خسارت وارد نموده و سپس در سامانه ثبت نماید.

تبصره ۱- ارزیاب بایستی پیش از مراجعه به محل واحد مسکونی معرفی شده، از طریق تماس تلفنی هماهنگی لازم برای بازدید را به عمل آورده و از مالک درخواست نماید که مدرک هویتی و مالکیتی معتبر در زمان بازدید ارائه نماید.

تبصره ۲- در صورت عدم وجود یا نقص در آدرس واحد مسکونی، ارزیاب موظف است از طریق شماره همراه اعلام شده، با مالک واحد تماس گرفته و موقعیت جغرافیایی واحد را مشخص نماید.

تبصره ۳- ارزیاب بایستی پس از مراجعه به محل هر واحد مسکونی، فرم «ارزیابی خسارت» را برای هر واحد مسکونی به صورت جداگانه تکمیل نماید. فرم ارزیابی خسارت و شیوه‌ی تکمیل آن در پیوست ۱ و ۲ شیوه‌نامه اجرایی ارائه شده است.

تبصره ۴- ارزیاب بایستی در مراجعه به محل واحد مسکونی، تصاویری را که گویای سطح خسارت واحد است تهیه نماید. تهیه تصاویر از داخل واحد مسکونی منوط به اخذ اجازه از مالک و ساکنین واحد می‌باشد و ارزیاب بایستی موازین عرفی و شرعی را در تهیه تصاویر لحاظ نماید. در هر صورت ارزیاب بایستی حداقل پنج تصویر تهیه و در سامانه بارگذاری نماید: ۱- یک تصویر از نمای ساختمانی که واحد مسکونی در آن قرار دارد، ۲- یک تصویر از موضع خسارت دیده، ۳- یک تصویر از کنتور واحد مسکونی و ۴- تصویری از مدرک هویتی مالک واحد مسکونی که شامل نام، نام خانوادگی و کد ملی وی باشد تهیه کرده و به پیوست فرم ارزیابی ارسال نماید. ۵- تصویر سلفی از ارزیاب و نمای کلی ساختمان که واحد مسکونی در آن قرار دارد.

۳-۲- تعاریف سطوح خسارت اعلامی ارزیاب، براساس پیوست ۴ این شیوه‌نامه اجرایی خواهد بود.

۴-۲- ارزیاب بایستی اطلاعات حاصل از ارزیابی خسارت هر واحد مسکونی را در سامانه بارگذاری نماید.

۵-۲- ارزیاب موظف است فرآیند ارزیابی را در زمان مشخص شده توسط صندوق به اتمام رسانده و مستندات لازم را به شرح ذیل در اختیار صندوق و ناظر قرار دهد:

الف) فرم تکمیل شده‌ی ارزیابی خسارت برای واحدهای مسکونی اعلام شده (پیوست ۱)؛

ب) تکمیل اطلاعات واحدهای اعلام شده در سامانه؛

ج) تصاویر تهیه شده از واحدهای مسکونی اعلام شده (موضوع تبصره (۴) بند ۲-۲)؛

د) گزارش ارزیابی خسارت، طبق پیوست ۳ شیوه‌نامه اجرایی؛

۶-۲- نظارت بر عملکرد ارزیاب بر عهده‌ی ناظر است که توسط صندوق معرفی خواهد شد و اقدامات ارزیاب بایستی در هماهنگی کامل با ناظر باشد.

ماده ۳: وظایف ناظر

۱-۳- ناظر موظف است روند ارزیابی را رصد نموده و اطمینان حاصل نماید که ارزیابی در محدوده‌ی زمانی و مکانی مقرر (موضوع بندهای ۲-۲ و ۲-۵ ماده ۲ شیوه‌نامه حاضر) انجام می‌پذیرد. ناظر بایستی هرگونه تاخیر در روند ارزیابی را به همراه دلایل و مستندات آن، در اسرع وقت و به صورت مکتوب به صندوق اطلاع دهد.

۲-۳- ناظر بایستی با بررسی شواهد و مستندات و نیز حضور میدانی، نسبت به صحت اظهارات ارزیاب اطمینان حاصل نماید.

۳-۳- ناظر بایستی فرم‌های ارزیابی تکمیل شده توسط ارزیاب را در صورت تایید ارزیابی، مهر و امضا نماید.

۴-۳- ناظر بایستی اطلاعات ارزیابی خسارت بارگذاری شده توسط ارزیاب در سامانه را بررسی نموده و نسبت به تایید یا عدم تایید آن اعلام نظر نماید.

۵-۳- ناظر موظف است گزارشی را طبق پیوست ۳ شیوه‌نامه اجرایی به همراه مستندات لازم در تایید یا رد عملکرد ارزیاب به صندوق ارائه نماید.

ماده ۴: وظایف صندوق

۱-۴- صندوق بایستی نسبت به تعریف اطلاعات کاربری ارزیاب و ناظر در سامانه اقدام نموده و اطلاعات آن را در اختیار ایشان قرار دهد.

۲-۴- صندوق بایستی لیست واحدهای خسارت دیده را به ارزیاب و ناظر اعلام نماید.

۳-۴- صندوق بایستی هماهنگی و همکاری لازم جهت تسهیل عملیات ارزیابی را با استان محل حادثه از طریق اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان (به عنوان نماینده صندوق) به انجام برساند.

۴-۴- صندوق بایستی گزارشات ارزیاب و ناظر را بررسی نموده و نسبت به تایید یا رد عملکرد ارزیابی تصمیم گیری نماید.

ماده ۵: سایر موارد

هرگونه بازنگری در این شیوه‌نامه به پیشنهاد معاونت فنی و امور بیمه‌ای صندوق و با تصویب هیات عامل صندوق خواهد بود.

پیوست ۱- فرم ارزیابی خسارت



فرم ارزیابی خسارت

۱- مشخصات ارزیاب:		۲- مشخصات عملیات ارزیابی:	
نام و نام خانوادگی:		کد کارشناسی:	
نام و نام خانوادگی:		تاریخ:	
ساعت انجام ارزیابی:			
۳- مشخصات عمومی ساختمان:			
استان:		شهرستان:	
شهر/روستا:		بخش/دهستان:	
ادامه آدرس:		نوع واحد: شهری: ☐ روستایی: ☐	
موقعیت جغرافیایی:		کدپستی:	
Long (X)			
Lat (Y)			
سال ساخت:		تعداد طبقات:	
نوع سازه: فلزی: ☐ بتنی: ☐ بنایی: ☐ خشت و گلی: ☐ چوبی: ☐			
۴- مشخصات مالکیتی واحد مسکونی:			
مالک واحد:		نام خانوادگی:	
نام:		شماره ملی:	
مالک:		نام خانوادگی:	
نام:		شماره ملی:	
انشعاب برق:			
شماره همراه مالک واحد:		شماره همراه مالک انشعاب:	
شماره اشتراک برق:		شماره بدنه کنتور:	
۵- مشخصات خسارت واحد مسکونی:			
سطح خسارت اعلام شده توسط استان:		سطح خسارت بر اساس نظر ارزیاب:	
۶- توضیحات تکمیلی:			
مهر و امضای ارزیاب:			
مهر و امضای ناظر:			

پیوست ۲- دستورالعمل تکمیل فرم ارزیابی خسارت**۱- مشخصات ارزیاب:**

نام و نام خانوادگی و کد کارشناسی بایستی در این قسمت درج گردد.

۲- مشخصات عملیات ارزیابی:

۲-۱- تاریخ و ساعت انجام عملیات ارزیابی بایستی در این قسمت درج گردد.

۳- **مشخصات عمومی ساختمان:** در این قسمت از فرم، مشخصات عمومی ساختمانی که واحد مسکونی مد نظر در آن قرار دارد درج می‌گردد.

۳-۱- عنوان استان، شهرستان، بخش یا دهستان، شهر یا روستای محل قرارگیری ساختمان مطابق تقسیمات کشوری بایستی وارد گردد.

۳-۲- در قسمت «ادامه آدرس»، اطلاعات تکمیلی آدرس ساختمان مد نظر از جمله ناحیه شهری، نام شهرک، نام بولوار یا خیابان، نام کوچه یا کوی و پلاک ساختمان و شماره واحد وارد می‌گردد.

۳-۳- در قسمت «کد پستی»، کد پستی ۱۰ رقمی واحد مسکونی درج می‌گردد. لازم به ذکر است؛ در مواردی که کلیه واحدهای یک ساختمان و یا کلیه ساختمان‌های یک روستا دارای یک کد پستی باشند، در این موارد کد پستی ای که مشخص‌کننده کوچکترین ساختار به ترتیب واحد، ساختمان، محله، روستا و... باشد بایستی درج گردد.

۳-۴- در قسمت «نوع واحد» بر حسب اینکه مطابق اطلاعات انشعابات برق توانیر، ساختمان مد نظر در ناحیه روستایی یا شهری قرار دارد، گزینه مناسب انتخاب می‌شود.

۳-۵- در قسمت «موقعیت جغرافیایی»، طول و عرض جغرافیایی محل قرارگیری ساختمان مسکونی (ملاک محل درب ورودی ساختمان است) در سیستم موقعیت مکانی WGS1984 و به صورت Decimal تا ۶ رقم اعشار وارد می‌گردد.

۳-۶- سال ساخت ساختمان را می‌توان با پرس و جو از شخص مصاحبه‌شونده تعیین نمود. در صورت وجود سند مالکیت، سال پایان کار ملاک خواهد بود. در غیر این صورت، ارزیاب می‌تواند با توجه به تجربه شخصی و با در نظر گرفتن سبک طراحی و اجرای ساختمان، تخمینی از سال ساخت را وارد نماید. در چنین مواردی بایستی از یک علامت ستاره در داخل باکس مورد نظر استفاده گردد تا نشان‌دهنده تخمینی بودن سال ساخت باشد. لازم به ذکر است که، سال ساخت و سال بهره‌برداری از ساختمان می‌تواند متفاوت باشد و ملاک پاسخ به این سوال، تعیین سال ساخت ساختمان با در نظر گرفتن آیین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و رویه‌های اجرایی متداول در زمان ساخت ساختمان می‌باشد.

۳-۷- در قسمت «تعداد طبقات»، تعداد سقف‌های سازه‌ای وارد می‌گردد. خرپشته به‌عنوان طبقه مجزا در نظر گرفته نمی‌شود.

۳-۸- گزینه مناسب در مورد «نوع سازه» ساختمان مورد بررسی بایستی انتخاب گردد. ملاک انتخاب، اسکلت سازه (در صورت وجود) و یا جنس دیوارهای باربر ثقلی (در صورت عدم وجود اسکلت) است.

۴- مشخصات مالکیتی واحد مسکونی:

۴-۱- نام، نام خانوادگی و شماره ملی مالک واحد، و صاحب انشعاب برق واحد مسکونی در مکان‌های مشخص شده درج می‌گردد. ممکن است مشخصات مالک واحد مسکونی و صاحب انشعاب برق متفاوت باشد.

۴-۲- شماره تلفن همراه مالک واحد مسکونی و صاحب انشعاب برق در محل مشخص شده وارد می‌گردد.

۳-۴- کد اشتراک برق و شماره بدنه کنتور در محل‌های مشخص شده وارد می‌گردد.

۴-۴- در صورت مغایرت مشخصات مالکیتی اعلام شده از طرف صندوق با مشخصات هویتی شخصی که به‌عنوان مالک توسط ارزیاب شناسایی می‌شود (ازجمله مغایرت نام، نام خانوادگی، کدملی)، ارزیاب موظف است توضیحات مناسب را در فرم ارزیابی در قسمت «توضیحات تکمیلی» قید نموده و در سامانه نیز درج نماید.

۵- مشخصات خسارت فیزیکی واحد مسکونی:

۱-۵- سطح خسارتی که توسط استان به صندوق اعلام شده است، در قسمت «سطح خسارت اعلام شده توسط استان» وارد می‌شود.

۲-۵- ارزیاب با بررسی سطوح خسارت تعریف شده توسط صندوق (موضوع پیوست ۴ شیوه‌نامه اجرایی)، سطح خسارت واحد مورد ارزیابی را تعیین نموده و در قسمت «سطح خسارت بر اساس نظر ارزیاب» وارد می‌نماید.

۶- توضیحات تکمیلی:

ارزیاب می‌تواند توضیحات تکمیلی از مشاهدات و نتیجه‌گیری‌های خود را در این قسمت درج نماید. هرگونه مغایرت بین اطلاعاتی که صندوق برای واحد مسکونی ارائه کرده و مشاهدات ارزیاب مانند مغایرت در نام مالک، کد اشتراک، کد ملی و ... در توضیحات ارائه شود.

۷- ارزیاب بایستی پنج تصویر به شرح زیر در سامانه بارگذاری نماید:

الف- یک تصویر واضح از کنتور برق واحد مسکونی

ب- حداقل یک تصویر از نمای واحد مسکونی به‌طوری‌که توسط ناظر قابل شناسایی باشد.

ج- حداقل یک تصویر از موضع/مواضع خسارت دیده

د- تصویری از مدرک هویتی مالک واحد مسکونی

ه- تصویر سلفی از ارزیاب و نمای کلی ساختمان که واحد مسکونی در آن قرار دارد.

۸- فرم ارزیابی باید به امضای مشترک ارزیاب و ناظر برسد.

پیوست ۳- الگوی گزارش نهایی ارزیابی خسارت / ناظر بر ارزیابی خسارت

اینجانب ارزیاب / ناظر ارزیاب فرزند شماره شناسنامه شماره ملی
 به نشانی اقامتگاه قانونی و تلفن ثابت
 و تلفن همراه به‌عنوان کارشناس ارزیابی خسارت / ناظر ارزیابی خسارت که
 طی قرارداد منعقد به شماره مورخ با صندوق بیمه حوادث طبیعی ساختمان
 موظف به ارزیابی / نظارت بر ارزیابی واحدهای مسکونی خسارت‌دیده ناشی از حادثه طبیعی استان
 بخش دهستان گردیده‌ام، ضمن تایید، مراتب اقدامات را
 حسب ردیف‌های شش‌گانه ذیل به سرانجام رسانیده‌ام.

۱- از پراکندگی جغرافیایی، تعداد، حجم، چگونگی و ... موضوع ارزیابی خسارت بازدید نموده و از کم و کیف
 آن مطلع بوده و بر این اساس نسبت به ارزیابی خسارت / نظارت بر ارزیابی خسارت اقدام نموده‌ام.

۲- تمامی امور محوله موضوع این قرارداد را به نحو مطلوب و با رعایت کلیه اصول حرفه‌ای، ضوابط موضوعه و
 استانداردهای لازم شخصاً انجام داده‌ام.

۳- تمامی اقدامات صورت پذیرفته توسط اینجانب برای ارزیابی خسارت / نظارت بر ارزیابی خسارت، پس از اخذ
 نظرات مکتوب صندوق صورت پذیرفته است.

۴- کلیه اسناد، مدارک، گزارش‌ها، طرح‌ها، برنامه‌ها و هرگونه تولیدات ناشی از اجرای مفاد قرارداد منعقد فیما بین
 اینجانب و صندوق محرمانه بوده و حق استفاده شخصی، سازمانی و یا واگذاری به شخص ثالث را به هر نحوی
 از انحا نداشته و ندارم.

۵- تعداد واحد مسکونی آسیب‌دیده از حادثه طبیعی از تعداد واحد اعلامی، موضوع قرارداد
 منعقد به صندوق را از تاریخ تا مورد ارزیابی خسارت / نظارت بر ارزیابی خسارت
 قرار داده‌ام.

۶- با عنایت به ارزیابی خسارت واحدهای مسکونی آسیب‌دیده از حادثه طبیعی مذکور، تمامی صفحات کاغذی
 ارزیابی خسارت، توشیح و ممهور به مهر اینجانب گردیده است.

امضا و مهر ارزیاب / ناظر ارزیاب

پیوست ۴- سطوح مختلف خسارت موضوع بند (۳) ماده (۲) شیوه‌نامه اجرایی ارزیابی خسارت

ارزیاب موظف است پس از بازدید از واحدهای مسکونی اعلام شده توسط صندوق، در صورت وجود خسارت، حسب مورد نسبت به تعیین سطح خسارت وارده مطابق جدول زیر اقدام نماید:

ردیف	سطح خسارت	درصد
۱	احداثی نوع ۱	۱۰۰٪
۲	احداثی نوع ۲	۱۰۰٪
۳	تعمیری نوع ۱	۶۰٪
۴	تعمیری نوع ۲	۴۰٪
۵	تعمیری نوع ۳	۲۰٪

در غیر این صورت، ارزیاب خسارت می‌تواند حسب مورد یکی از گزینه‌های ذیل را اعلام نماید:

الف) فاقد خسارت: در صورتی که واحد بازدید شده خسارتی از حادثه معرفی شده ندیده باشد، ارزیاب بایستی گزینه «فاقد خسارت» را انتخاب نموده و در فرم فیزیکی در قسمت «سطح خسارت براساس نظر ارزیاب» نیز درج نماید. در مواردی که حادثه‌ای ایجادکننده خسارت از جمله سایر حوادث ۸ گانه تحت پوشش صندوق باشد، ارزیاب بایستی ضمن انتخاب گزینه «فاقد خسارت» و ارائه توضیحات و مستندات، سطح خسارت وارده را در قسمت توضیحات تکمیلی با ذکر نوع حادثه اعلام نماید.

ب) غیر قابل ارزیابی: در صورتی که واحد مورد بازدید غیر مسکونی^۱ بوده و یا فاقد انشعاب قانونی برق باشد، وفق قانون تاسیس صندوق مشمول پرداخت خسارت نبوده و لذا ارزیاب بایستی گزینه «غیر قابل ارزیابی» را انتخاب نماید. شایان ذکر است؛ در این وضعیت ارزیاب بایستی توضیحات لازم در خصوص نظر اعلام شده را صراحتاً در قسمت توضیحات تکمیلی فرم ارزیابی و سامانه درج نماید. همچنین در صورتی که واحد غیر مسکونی باشد، بارگذاری تصویر واحد و در صورتی که فاقد انشعاب قانونی برق باشد، بارگذاری تصویر فرم ارزیابی همراه با توضیحات مرتبط، در قسمت تصویر کنتور سامانه الزامی است. همچنین، در صورتی که خسارت موجود در واحد معرفی شده، ناشی از حادثه یا عامل دیگری غیر از حوادث ۸ گانه تحت پوشش صندوق باشد، ارزیاب بایستی گزینه «غیر قابل ارزیابی» را انتخاب نموده و در فرم فیزیکی در قسمت "سطح خسارت براساس نظر ارزیاب" نیز درج نماید.

۱. خسارت وارده به بخش‌هایی مانند انباری و محل نگهداری دام، در صورتی که جزو واحد مسکونی معرفی شده محسوب شود و کاربری تجاری نداشته باشد، بایستی توسط ارزیاب خسارت، ارزیابی و اعلام خسارت شود.

علاوه بر این، در صورتی که واحد مورد بازدید به دلایلی از جمله موارد زیر قابل ارزیابی نباشد، ارزیاب بایستی گزینه «غیر قابل ارزیابی» را انتخاب نماید:

- عدم همکاری / عدم پاسخگویی مالک و یا ساکنین واحد به ارزیاب^۱
 - عدم حضور مالک و یا ساکنین واحد^۲
 - عدم تایید / عدم همکاری / ممانعت سایر اشخاص برای انجام عملیات ارزیابی^۳
 - در صورتی که ارزیاب نتواند به واسطه آدرس و یا شماره تلفن همراه اعلامی توسط صندوق، با مالک واحد ارتباط برقرار کند و یا واحد مسکونی را شناسایی نماید^۴.
- شایان ذکر است؛ در این وضعیت ارزیاب بایستی توضیحات لازم در خصوص نظر اعلام شده را صراحتاً در قسمت توضیحات تکمیلی فرم ارزیابی و سامانه درج نماید.

۱. در این موارد، ارزیاب بایستی حداقل دو بار طی دو روز متفاوت با شماره همراه مالک معرفی شده تماس حاصل نموده و حداقل یک بار به آدرس اعلام شده مراجعه نماید. در صورتی که به هر علتی ارتباط ارزیاب با مالک واحد معرفی شده برقرار نشد و یا در زمان مراجعه، همکاری لازم صورت نگرفت، ارزیاب موظف است زمان دقیق تماس‌ها/مراجعات انجام گرفته را با شرح دقیق در فرم ارزیابی و سامانه، در قسمت توضیحات تکمیلی درج نموده و مستندات کافی در این خصوص را جهت پاسخگویی به هرگونه ادعاهای بعدی ثبت و ضبط نماید. در صورت انصراف مالک واحد مسکونی از ارزیابی خسارت، اخذ امضای مالک در قالب فرم شماره ۵ الزامی است. تصویر فرم بایستی در سامانه بارگذاری شود.

۲. در این وضعیت، بایستی فرم پیوست شماره ۶ توسط ارزیاب تکمیل و جهت مشاهده مالک، در واحد خسارت دیده انداخته شود. الصاق تصویر فرم شماره ۶ و تصویری از سر در ساختمان در سامانه الزامی است.

۳. فرم شماره ۵ تکمیل و بارگذاری شود.

۴. در صورت اعلام «غیر قابل ارزیابی» صرفاً از طریق تماس تلفنی، هزینه ارزیابی پرداخت نخواهد شد، و در صورت اثبات حضور در آدرس واحد و فراهم نشدن امکان بازدید، یک‌پنجم هزینه ارزیابی پرداخت خواهد شد.

پیوست ۵- فرم انصراف/عدم همکاری مالک یا سایر اشخاص، از ارزیابی خسارت

اینجانب فرزند به شماره ملی و شماره همراه	
مالک واحد مسکونی با کد اشتراک برق به آدرس	
بدین وسیله انصراف خود/ممانعت از ارزیابی خسارت واحد مسکونی فوق‌الشاره را اعلام می‌دارد.	
نام و نام خانوادگی مالک:	امضا:
نام و نام خانوادگی مالک:	تاریخ:
نام و نام خانوادگی ارزیاب خسارت:	امضا و مهر:

پیوست ۶- فرم اعلام مراجعه ارزیاب خسارت به محل و عدم حضور مالک

جناب آقای با شماره ملی و شماره همراه

مالک محترم واحد مسکونی با کد اشتراک برق

بدین وسیله به اطلاع می‌رساند؛ ارزیاب خسارت صندوق بیمه حوادث طبیعی ساختمان در تاریخ ساعت جهت
ارزیابی واحد نامبرده مراجعه نمود.

به دلیل عدم حضور، ارزیابی امکان پذیر نشد.

خواهشمند است طی ۲۴ ساعت آینده با شماره زیر تماس حاصل فرمایید.

عدم تماس، به منزله انصراف از ارزیابی و انصراف از دریافت خسارت تلقی می‌شود.

نام و نام خانوادگی ارزیاب خسارت: شماره تماس:

امضا و مهر: