

بسمه تعالی



صندوق بیمه  
حوادث طبیعی  
ساختمان

# دستور العمل نحوه رسیدگی به شکایات بیمه گذاران نسبت به نتیجه ارزیابی خسارت

## شناسنامه سند

دستورالعمل نحوه رسیدگی به شکایات بیمه گذاران نسبت به نتیجه ارزیابی خسارت صندوق بیمه حوادث طبیعی ساختمان

صندوق بیمه حوادث طبیعی ساختمان

۱۴۰۳/۰۲/۰۲

IFTIR۰۰۸۰۲-۰۱

دفتر بیمه اتکائی و کاهش ریسک، دفتر ارزیابی و توسعه بیمه های ساختمان

Choose an item. - ☐

Choose an item. - ☐

.....

عنوان سند

عنوان سازمان

تاریخ تهیه سند

شناسه سند

تهیه کننده/گان

همکار/ان

تایید

تصویب

تاریخ تصویب سند

## فهرست مطالب

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| أ | شناسنامه سند                       |
| ٣ | مقدمه                              |
| ٣ | بخش اول: سازوکار دریافت شکایت      |
| ٣ | بخش دوم: بررسی شکایت واصله و اقدام |
| ٦ | پیوست‌ها                           |

## 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. دستورالعمل حاضر با در نظر گرفتن تکالیف قانونی مذکور و با هدف تعیین فرایند رسیدگی به شکایات بیمه گذاران، نسبت به نتیجه ارزیابی خسارت صندوق، در ۹ ماده تدوین شده است.

## بخش اول: سازوکار دریافت شکایت

- ماده ۱- مالکین واحدهای مسکونی که نسبت به نتیجه ارزیابی خسارت یا فرایند ارزیابی خسارت انجام شده توسط صندوق<sup>۱</sup> اعتراض دارند، می توانند به طرق زیر درخواست خود را به صندوق ارسال نمایند:
- ۱-۱- مراجعه به استانداری/فرمانداری/اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان محل قرارگیری واحد مسکونی و ارائه درخواست؛
- ۱-۲- ارسال مستقیم درخواست به صندوق از طریق پست یا وبسایت صندوق.
- ماده ۲- فرم شماره ۱ پیوست باید توسط بیمه گذار (مالک واحد مسکونی) تکمیل و به یکی از طرق اعلام شده در ماده ۱، ارسال گردد.
- ماده ۳- ارسال تصویر مدرک هویتی (کارت ملی) مالک واحد مسکونی به همراه فرم تکمیل شده موضوع ماده ۲ الزامی است.

## بخش دوم: بررسی شکایت واصله و اقدام

- ماده ۴- واحد رسیدگی به شکایات، شکایت دریافتی را به شرح زیر بررسی و اقدام می نماید. این واحد، مسئول پیگیری درخواست تا حصول نتیجه می باشد.

<sup>۱</sup> در این دستورالعمل، منظور از "صندوق"، صندوق بیمه حوادث طبیعی ساختمان است.

| درخواست                       | جزئیات ارزیابی انجام شده                                                                                               | اقدام                                                                                                                            |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| اعتراض به عدم مبلغ وارز خسارت | واحد «بدون خسارت» اعلام شده است.                                                                                       | مکاتبه با شاکی و اعلام نتیجه ارزیابی.                                                                                            |
|                               | واحد به دلیل عدم شمول (فاقد کنتور برق/غیرمسکونی/خسارت از حوادث خارج از حوادث ۸ گانه)، «غیرقابل ارزیابی» اعلام شده است. | مکاتبه با شاکی، اعلام نتیجه ارزیابی و راهنمایی جهت استخدام ارزیاب و انجام ارزیابی مجدد در صورت پذیرفتن نتیجه ارزیابی.            |
|                               | واحد به دلیل نقص در اطلاعات تماس/آدرس/رد تماس/خاموش بودن تلفن همراه، «غیرقابل ارزیابی» اعلام شده است.                  | تماس با شاکی و دریافت اطلاعات صحیح، ارجاع اطلاعات به معاونت فنی جهت ارزیابی، مکاتبه با شاکی و اعلام فرایند.                      |
|                               | واحد به دلیل عدم حضور در منزل، «غیرقابل ارزیابی» اعلام شده است.                                                        | مکاتبه با شاکی، اعلام نتیجه ارزیابی و راهنمایی جهت استخدام ارزیاب و انجام ارزیابی مجدد در صورت پذیرفتن نتیجه ارزیابی.            |
|                               | واحد به دلیل عدم همکاری مالک/انصراف مالک از دریافت خسارت، «غیرقابل ارزیابی» اعلام شده است.                             | مکاتبه با شاکی، اعلام نتیجه ارزیابی و راهنمایی جهت استخدام ارزیاب و انجام ارزیابی مجدد در صورت پذیرفتن نتیجه ارزیابی.            |
|                               | واحد به دلیل ایراد در مشخصات مالک واحد مسکونی (فوتی/مستاجر/فروش ملک و ...)، «غیرقابل ارزیابی» اعلام شده است.           | مکاتبه با شاکی، اعلام نتیجه ارزیابی و راهنمایی نسبت به مراجعه به استانداری/فرمانداری جهت ثبت خسارت جدید با اطلاعات مالکیتی صحیح. |
|                               | در حال ارزیابی (قبل از ارسال به واحد پرداخت)                                                                           | مکاتبه با شاکی و اعلام وضعیت.                                                                                                    |
|                               | در مرحله پرداخت (قبل از ارسال به بانک)                                                                                 | مکاتبه با شاکی و اعلام وضعیت.                                                                                                    |
|                               | برگشتی از بانک                                                                                                         | تماس با شاکی و دریافت اطلاعات بانکی صحیح و ارسال به واحد پرداخت جهت پرداخت؛ مکاتبه با شاکی و اعلام نتیجه.                        |
|                               | سطح خسارت واحد تعیین شده است.                                                                                          | مکاتبه با شاکی، اعلام نتیجه ارزیابی و راهنمایی جهت استخدام ارزیاب و انجام ارزیابی مجدد در صورت پذیرفتن نتیجه ارزیابی.            |
| خسارت                         | -                                                                                                                      | ارجاع به کمیسیون بررسی شکایات و پیگیری نتیجه کمیسیون؛ مکاتبه با شاکی و اعلام نتیجه.                                              |

ماده ۵- کمیسیون بررسی شکایات، کمیسیونی است مرکب از اعضای زیر، که حداقل دو هفته یکبار و برای بررسی موارد خاص (ردیف سایر، در جدول موضوع ماده ۴) تشکیل می شود. مصوبات این کمیسیون، پس از تایید رئیس هیات عامل صندوق، لازم الاجرا می باشد:

- مدیر کل بازرسی و امور استان ها (دبیر کمیسیون)؛

- نماینده معاونت فنی و بیمه‌ای؛
- نماینده معاونت توسعه و مدیریت منابع؛
- نماینده واحد رسیدگی به شکایات؛
- نماینده حوزه حقوقی.

ماده ۶- واحد رسیدگی به شکایات، موظف است گزارش ماهانه شکایات دریافتی و نتایج آنها را به رئیس هیات عامل صندوق ارائه نماید.

ماده ۷- در صورت درخواست شاکی جهت ارزیابی مجدد واحد مسکونی، صندوق باید فهرستی از اسامی ارزیابان خسارت مورد تایید خود را به شاکی معرفی نماید. شاکی مخیر است از بین لیست معرفی شده، ارزیاب مورد نظر خود را انتخاب نموده و به صندوق معرفی نماید. حسب تبصره ۲ ماده ۸ آیین‌نامه شماره ۸۵ شورای عالی بیمه (آیین‌نامه تنظیم امور ارزیابی خسارت بیمه‌ای)، هزینه ارزیاب خسارت منتخب، برعهده شاکی است.

ماده ۸- واحد رسیدگی به شکایات طی مکاتباتی با معاونت برنامه‌ریزی و فناوری اطلاعات، درخواست تغییر وضعیت رکورد خسارتی در سامانه و انتقال آن به وضعیت «در انتظار انتصاب ارزیاب و ناظر» می‌نماید.

ماده ۹- معاونت فنی و بیمه‌ای، وظیفه نظارت بر حسن انجام ارزیابی خسارت مجدد را به عهده دارد.

## پیوست‌ها

پیوست ۱- فرم درخواست بررسی مجدد نتیجه ارزیابی خسارت

|                                                         |  |                                                                               |  |
|---------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>۱- مشخصات عمومی ساختمان:</b>                         |  |                                                                               |  |
| استان:                                                  |  | شهرستان:                                                                      |  |
| شهر/روستا:                                              |  | بخش/دهستان:                                                                   |  |
| ادامه آدرس:                                             |  | نوع واحد: شهری: <input type="checkbox"/><br>روستایی: <input type="checkbox"/> |  |
| کدپستی:                                                 |  | شماره طبقه:                                                                   |  |
| تعداد طبقات:                                            |  | سال ساخت:                                                                     |  |
| <b>۲- مشخصات مالک واحد مسکونی:</b>                      |  |                                                                               |  |
| نام:                                                    |  | نام خانوادگی:                                                                 |  |
| شماره همراه مالک واحد:                                  |  | شماره تماس ضروری:                                                             |  |
| شماره اشتراک برق:                                       |  | شناسه قبض برق:                                                                |  |
| <b>۳- وضعیت فعلی ارزیابی واحد مسکونی:</b>               |  |                                                                               |  |
| <input type="checkbox"/> واحد بازدید شده است            |  | <input type="checkbox"/> واحد بازدید نشده است                                 |  |
| <b>۴- در صورت بازدید واحد توسط ارزیاب صندوق:</b>        |  |                                                                               |  |
| مبلغ خسارت واریز شده است <input type="checkbox"/>       |  | مبلغ واریزی: ..... ریال                                                       |  |
| مبلغ خسارت واریز نشده است <input type="checkbox"/>      |  | تاریخ واریز: .....                                                            |  |
| <b>۵- شرح درخواست:</b>                                  |  |                                                                               |  |
| <input type="checkbox"/> اعتراض به عدم واریز مبلغ خسارت |  | <input type="checkbox"/> اعتراض به میزان مبلغ خسارت واریزی                    |  |
| سایر (لطفاً توضیح دهید): .....                          |  |                                                                               |  |
| نام و نام خانوادگی مالک واحد مسکونی:                    |  | امضا و تاریخ:                                                                 |  |

\*\*پیوست مدرک هویتی (کارت ملی) الزامی است.