



جزوه : کاربرد رایانه در بیمه

استاد : مشهدی

C . R . M

مشتری : یا سازمان یا فردی که محصول یا خدمات دریافت می کند یا به عبارتی خریدار تولید یا خدمات ماست مصرف کننده یا مراجعه کننده

مشتری مداری : رضایتمندی مشتری وفاداری، جذب و نگهداری و شناخت حس مشتری جلب اطمینان اقدام به جذب مشتری تلقی ، مشتری از برآورد شدن خواسته ها و نیازهای آن

رضایت مشتری : میزان تلقی مشتری از خواسته هایی که برآورد شده است .

انتظارات مشتری : پاسخگویی انعطاف پذیری کیفیت ، مرقوبیت، برخورد خوب ، قیمت مناسب، احترام، صداقت، خدمات پس از فروش ، دسترسی آسان، اطمینان از سلامت ، بسته بندی خوب و جذاب، تحویل به موقع کالا، اطلاع رسانی مناسب، آراستگی ظاهری فروشنده، شرایط آسان پرداخت، وفای به عهد و خوش قولی

مدیریت کیفیت : دو رویکرد نتیجه گرا (نهایت کار) و فرآیندگرا و روندکار می باشد که تاکید بر رویکرد فرآیندگراست.

عدم رضایت مشتری (عواقب نارضایتی) :

۱- از هر ۱۰۰ مشتری ناراضی ۹۰ نفر هیچگاه مجدداً به آن بنگاه مراجعه نمی کنند و مشتری راضی رضایت خود را به ۵ نفر ابلاغ می کند و در حالی که هر مشتری ناراضی ، نارضایتی خود را به ۹ نفر دیگر ابلاغ می نماید.

۲- ۱۴ درصد مشتریان ناراضی عدم رضایت خود را به ۲۰ نفر دیگر ارائه می نماید.

۳- هزینه جذب هر مشتری جدید ۵ برابر بیشتر از مشتری قدیمی است.

ترکیبات مشتری :

۱- ترکیبات مشتری : جغرافیایی = کشوری یا شهری = جهانی یا بین المللی

۲- شغلی ، جمعیتی - شغلی = فنی ، تحصیلی - زن و مرد = سرمایه = طبقاتی - مجرد یا متأهل = سن - فرهنگی

اصول تیلور :

۱- کار را به کاردان بسپارید

۲- کار را از حدس و گمان خارج و مکتوب نمائیم.

۳- آموزش لازم به افراد داده شود اعم از مشتری و فروشنده .

۴- برنامه ریزی توسط مدیران و اجرای آن با کارکنان

۵- نظارت، کنترل، رهبری، پاداش و تنبیه نیز باشد.

(۱) حجم خرید مشتری :

۱- کلی یا جزئی

۲- دولتی یا خصوصی

۳- نحوه آشنایی مشتری با شرکت

۴- روانشناسی مشتری

۵- گروه بندی مشتری

(۲) نیاز های مشتری : نورمال ، مورد انتظار ، شوق برانگیز**(۳) وظایف تولید کنندگان کالا و خدمات :**

۱- تعریف خدمات و ارائه آنها

۲- هر چه را رقباء ارائه می نمایند ارائه آن توسط ما وظیفه است

۳- اختیارات مشتری را تعریف می کنیم.

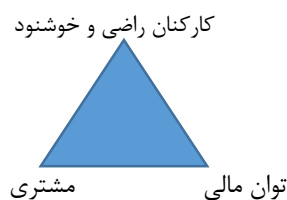
۴- حدود تعهدات و الزامات خود را تعریف نمائیم.

سه رکن پیروزی هر سازمان :

۱- توان مالی و سودآوری

۲- مشتری

۳- کارکنان راضی و خشنود



الگوی برخورد با تیپ های مختلف مشتریان یا به عبارتی با هر مشتری متناسب با خودش برخورد نمائیم که مشتریان عبارتند از:

۱- مشتریان متزلزل

۲- مشتریان طرفدار کالا و خدمات

۳- مشتریان بی اطلاع یا بی تفاوت

۴- مشتریان غیر دوستانه یا دشمنانه یا ناراضی

۵- مشتریان وفادار یا پشتیبان

۵) روشهای جلب رضایت مشتری:

۱- تلفن های رایگان ۲۴ ساعته یا خط آنلاین

۲- فکس و ایمیل رایگان و تماس ضروری با مشتری ناراضی

۳- قبول مسئولیت از جانب خودمان

۴- انتخاب کارکنان قوی و صمیمی در واحد خدمات با مشتریان

۵- ثبت کلیه ارتباطات با مشتری (ثبت مکالمه)

۶- ثبت بازاریاب یا شخص برقرارکننده ی ارتباط

۷- ثبت انواع روش های ارتباطی با مشتری

۸- ثبت زمان و نتایج ارتباطی

۹- امکان پیوست فایل ارتباطی اضافه شده

۱۰- نظرات مشتری در رابطه با خدمات و یا محصولات فروخته شده

۶) خدمات و محصولات :

۱- تعریف خدمات ارائه شده به مشتری

۲- تعریف هزینه های محصول

۳- تعریف درصد بازاریاب

۴- تعریف پیش فاکتور و فاکتور

۵- ثبت بازاریاب و یا منعقد کننده قرارداد

۶- ثبت تراکنش مالی مشتری شامل نقد، اقساط و یا چک

۷- امکان چاپ پیش فاکتور و فاکتور با فرمت مناسب

۷) تامین کنندگان :

۱- تعریف تامین کنندگان خدمات و محصولات

۲- تعریف محصولات و خدمات ارائه شده از هر تامین کننده

۸) بازاریاب :

۱- تعریف بازاریاب

۲- حساب بازاریاب

۳- قراردادهای منعقد شده توسط بازاریاب

۹) رقبا :

۱- تعریف رقبا

۲- ثبت نقاط قوت و ضعف رقبا

۳- ثبت مشخصات مشتریان و قراردادهای رقبا و در نهایت گزارشات

انواع گزارشات :

۱- گزارش مشتریان به تفکیک نوع خدمات و تاریخ خدمات و مبدأ مشخص حقیقی یا حقوقی

نکته: که اگر حقیقی باشد تاریخ تولد، تاریخ ازدواج - اگر حقوقی باشد تاریخ تأسیس شرکت مشخص شود.

۲- گزارش بازار هدف و گزارش مشتریانی که در لیست رقبا هستند. براساس محدوده تاریخ اتمام قرارداد نوع خدمات و محصولات رقبا و شناسایی نقاط قوت و ضعف.

۳- گزارش بازاریاب یا نماینده :

الف) مجموعه ی قراردادهایی که یک بازاریاب در منعقد شدن آن نقش داشته است همراه با درصدی از قراردادها که بازاریاب بابت آن قرارداد چه وجهی مطالبه کرده براساس پارامترهای مختلفی چون مشخصات بازاریاب و محدوده کاری و خدمات مشتری

۴- گزارش چک ها

اسناد دریافتی و گزارش وضعیت چک ها در بازارهای زمانی مشخص برحسب پارامترهای تاریخ و اینکه از چه مشتری گرفته شده و چه بازاریابی دارد و بابت چه بوده است.

۵- گزارش فاکتورها :

گزارش از فاکتورهای صادر شده در یک بازه زمانی خاص

۶- گزارش قراردادها و گزارش از قراردادهای برحسب نوع فعالیت، محصولات تاریخ قرارداد و مبلغ

۷- گزارش پیگیری و گزارش از پیگیری انجام شده در مورد یک مشتری خاص توسط بازاریاب مشخص با سیستم سرویس ارائه شده و همچنین نتیجه آن

۸- گزارش ارتباط با مشتری - امکان اقتصاص یک لیست از مشتریان به یک بازاریاب جهت ارتباط با آنها.

۹- گزارش یادآوری روزانه- گزارش یادآوری مشتریان که در یک بازه زمانی مشخص شامل تاریخ تولد و ازدواج، سررسید قرارداد، تاسیس شرکت آنها همراه با امکان ارسال پیام از طریق فکس و پیام کوتاه یا اس ام اس ، ایمیل و تلفن و ...

۱۰- گزارشات آماری - بصورت نمودار دایره ای و میله ای

کارتابل روزانه :

کلیه فعالیت‌های همان روز ، وظایف سررسید شده، وظایف آتی قید شده که در آن باید تعریف وظیفه، تاریخ، سررسید آن وظیفه زمان یادآوری وضعیت و لیست نتیجه‌ی انجام وظیفه یا درصد تکمیل قابلیت ارجاع وظایف به هر یک از کاربران سیستم. (مشاهده کارتابل دیگر کاربران توسط مدیر)

آلارم یا اخطار:

به روی اطلاعات جمع آوری شده ، مشخصاتی که نرم افزار بر روی آنها هشدار می دهد و می توان با توجه با آنها با مشتری ارتباط برقرار نمود که شامل تاریخ تولد، ازدواج، تاریخ تأسیس شرکت ، تاریخ اتمام قرارداد ، تاریخ سررسید اقساط و چک ها

(به کمک بخش بازاریابی و کاهش هزینه های اجرایی ممکن است)

انواع راه های ارتباطی :

۱- ارسال اس ام اس یا پیام کوتاه به یک مشتری و یا گروهی از مشتریان و پیگیری آنها

۲- ارسال فکس یا پیام کوتاه به یک مشتری و یا گروهی از مشتریان و پیگیری آنها

۳- ارسال نامه یا پیام کوتاه به یک مشتری و یا گروهی از مشتریان و پیگیری آنها

۴- ارسال ایمیل یا پیام کوتاه به یک مشتری و یا گروهی از مشتریان و پیگیری آنها

۵- ارسال پیام صوتی یا پیام کوتاه به یک مشتری و یا گروهی از مشتریان و پیگیری آنها

امکان آیدی کالر :

با قابلیت نمایش خلاصه اطلاعاتی از مشتریان ، رقبای بازاریاب مشتمل بر شماره تماس گیرنده و نمایش مختصری از ارتباطات مشتری

خدمات پس از فروش :

تعریف پروژه های باز و بسته مشتری ، کد پرونده ، موضوع اشکال ، وضعیت پرونده ، تاریخ و ساعت شروع اشکال و تاریخ و ساعت تمام شدن مشکل ، ثبت ارتباطات مرتبط با هر پرونده اعم از زمان برقراری ارتباط نحوه رفع اشکال و نتیجه

فرم های نظر سنجی و رضایتمندی سنجی:

الف) امکان ایجاد انواع فرم های نظرسنجی

ب) امکان ایجاد انواع سؤالات متنی و تشریحی

ج) امکان ایجاد گزینه های سیستمی و پاسخ های تشریحی

د) امکان ایجاد انواع گزارش گیری از میزان رضایت یک مشتری و یا گروهی

نمایشگاهها:

- امکان ایجاد انواع فرم های نمایشگاهی همراه تعیین مکان و زمان

- امکان ایجاد و سؤالات تستی و تشریحی

- امکان ایجاد گزینه های تستی و تشریحی

- امکان ایجاد گزارش گیری از بازدید کنندگان

- امکان ایجاد پرکردن فرم مکانیزه نمایشگاه

یا پیام کوتاه به یک مشتری و یا گروهی از مشتریان و پیگیری آنها

((در نهایت هدف از C.R.M این است که به مشتری خدمت کنیم))

تعریف بیمه

بیمه عقدی است که به موجب آن یک طرف تعهد می کند در ازاء پرداخت وجه یا جوهی از طرف دیگر در صورت وقوع یا بروز حادثه خسارت وارده بر او را جبران نموده یا وجه معینی بپردازد .
متعهد را بیمه گر طرف تعهد را بیمه گذار وجهی را که بیمه گذار به بیمه گر می پردازد حق بیمه و آنچه را که بیمه می شود موضوع بیمه نامند.

تعریف تخصصی بیمه (فنی بیمه)

عبارتنداز عملیاتی که بیمه گر با محاسبات ریاضی و علم آمار اشخاصی را که در معرض خطر جانی یا مالی قرار دارند را ساماندهی کرده و از محل حق بیمه های اخذ شده خسارت وارده به (اشخاص زیان دیده) آنان را تا حد مشخصی جبران یا

وجه مشخصی را که در قبال وقوع خطری که تحت پوشش است را می پردازد حساب احتمالات اساس محاسبات ریاضی را در بیمه شکل می دهد.

تعداد بیمه گذار هر چقدر بیشتر باشد مبلغ حق بیمه کم می شود (قانون اعداد پر شمار یا اعداد بزرگ)

تعریف بیمه گر - شخصیتی است حقوقی که در ازای دریافت وجهی از بیمه گذار تعهد جبران خسارت و یا پرداخت وجه معینی را در زمان وقوع حادثه بر عهده می گیرد.

تعریف بیمه گذار - شخصی است اعم از حقیقی یا حقوقی که طرف تعهد بیمه گر است و با پرداخت حق بیمه، جان، مال و مسئولیت خود را نزد بیمه گر تحت پوشش قرار می دهد.

تعریف حق بیمه : حق بیمه وجهی است که بیمه گذار به بیمه گر می پردازد که در مقابل بیمه گر در صورت وقوع حادثه و ایجاد خسارت زیان وارده به او را جبران نماید و یا مبلغی به ذی نفع قرارداد پرداخت نماید، پرداخت حق بیمه می تواند بصورت نقد یا اقساط صورت پذیرد حق بیمه شامل دو بخش خطر و جزو حق بیمه می باشد.

مدت بیمه :

عبارتنداز فاصله زمانی بین ابتدا و انتهای بیمه که بیمه گر در این فاصله متعهد جبران خسارت های مورد تعهد می باشد این مدت معمولاً یک سال است .

خسارت یا غرامت :

خسارت عبارتنداز زیان وارده به مورد بیمه که در نتیجه وقوع خطر بیمه شده اجرا می شود معمولاً زیان وارده را خسارت و پرداخت سرمایه بیمه عمر در بیمه اشخاص را غرامت می گویند.

فرانشیز :

مبلغی از خسارت که جبران آن به عهده بیمه گذار است و بیمه گر تعهدی نسبت به آن ندارد.

بیمه نامه :

سندی است که براساس قانون و مقررات بیمه کشوری که بیمه گر مقیم آن است و با توجه به پیشنهاد بیمه گذار و موافقت بیمه گر تنظیم می شود و پس از امضاء در اختیار بیمه گذار قرار می گیرد و در آن حدود وظایف و تعهدات بیمه گر و بیمه گذار تحت عنوان شرایط عمومی و شرایط خصوصی تعیین می شود.

در هر نوع بیمه نامه امور زیر به طور صریح قید می شود

(۱) تاریخ قرارداد

(۲) اسم بیمه گر و بیمه گذار

(۳) موضوع بیمه

۴) موضوعی که عقد بیمه به عمل آمده

۵) ابتدا و انتهای بیمه نامه

۶) میزان تعهد بیمه گر در صورت وقوع حادثه

پیشنهاد بیمه :

توسط بیمه گذار تکمیل و امضاء و به بیمه گر تسلیم می گردد.

مندرجات پیشنهاد بیمه :

پیشنهاد بیمه باید متضمن هر نوع اطلاعات لازم که متشکل مشخصات کامل بیمه گذار و مشخصات کامل مورد بیمه خطرات مورد نظر یعنی اینکه بیمه گذار قصد دارد مورد بیمه را در مقابل چه خطراتی بیمه نماید. نشانی مورد بیمه ، مدت بیمه مورد تقاضا ، مبلغ مورد بیمه مورد تقاضا و تعهداتی که بیمه گر در مقابل بیمه گذار دارد.

شرایط عمومی بیمه :

شرایطی که کاربردی یکسان و عام دارد و تمامی بیمه نامه ها پیش فرض به پیوست می باشد.

شرایط خصوصی :

بیمه گر و بیمه گذار با یکدیگر در خصوص مورد بیمه توافق می نمایند.

الحاقیه :

سندی است رسمی جز لاینفک بیمه نامه که ناشی از توافقات بیمه گذار و بیمه گر و در راستای اضافه ، حذف ، کم شدن یا اصلاح مفاد ، شرایط و مندرجات سند بیمه نامه صادر میشود .

تقسیم بندی انواع بیمه :

الف - بیمه های اجتماعی

ب - بیمه های بازرگانی

الف - بیمه های اجتماعی یا بیمه های اجباری به بیمه های ناشی از قانون نیز معروف هستند که در مورد کارگران و اقشار کم درآمد جامعه صدق پیدا می کند. قانون گذار برای اقشاری از جامعه که از یک سو نیروی تولیدی جامعه محسوب می شوند و از سوی دیگر خود به فکر آینده و معیشت خود نیستند یا برای آینده خود نمی توانند برنامه مناسبی داشته باشند، دولت را موظف کرده در جهت حمایت از آنها، بیمه های اجتماعی را برقرار کرده و این اقشار را زیر چتر این نوع بیمه ها قرار دهد.

ب - بیمه‌های بازرگانی به بیمه‌های اختیاری نیز معروف هستند که در آن بیمه‌گذار به میل و اراده خود و به صورت آزادانه نسبت به تهیه انواع پوششهای آن اقدام می‌کند. در این نوع بیمه‌ها تعهد دوطرفه است یعنی بیمه‌گر در ازاء دریافت حق بیمه از بیمه‌گذار، تأمین بیمه در اختیار وی قرار می‌دهد.

تقسیم بندی انواع بیمه های بازرگانی :

- (۱) بیمه های اموال : موضوع بیمه که دارایی و ارزش و بها بوده که قابل داد و ستد می باشد.
- (۲) بیمه های اشخاص یا زندگی : موضوع بیمه های اشخاص که فوت و یا صدمات جسمی انسان را تحت پوشش قرار می دهد.
- (۳) بیمه های مسئولیت : مسئولیت مدنی اشخاص اعم از عمومی و خصوصی تعهد ضرر مالی شخص .

نکاتی در خصوص بیمه های شخص ثالث :

- (۱) ممنوعیت تردد وسائط نقلیه بون داشتن بیمه نامه
 - (۲) توقف و توقیف خودرو توسط ماموران راهنمایی تا بیمه نامه ارائه شود
 - (۳) پرداخت جریمه
 - (۴) عدم ارائه بیمه نامه شخص ثالث
 - (۵) تکلیف دفاتر اسناد رسمی هنگام تنظیم سند و درج مشخصات بیمه نامه در اسناد رسمی نقل و انتقال
 - (۶) پذیرش بیمه نامه شخص ثالث معتبر در مراجع قضایی به عنوان وسیقه
- پیشنهاد بیمه مسئولیت مدنی دارندگان وسائط نقلیه موتوری زمینی و بیمه حوادث سرنشین :**
- هر پیشنهاد بیمه مسئولیت مدنی دارندگان وسائط نقلیه موتوری زمینی سرنشین که به اختصار شخص ثالث عنوان می شود . مشتمل به نکات زیر است .

(۱) مشخصات بیمه گذار :

شامل نام، نام خانوادگی، شغل، کدملی، نشانی، تلفن، و غیره

(۲) مشخصات خودرو مشخص:

مشمول بر نوع وسیله نقلیه، سیستم، نوع پلاک، شماره پلاک، تیپ، ظرفیت، مورد استفاده، رنگ، سال ساخت، شماره موتور و شاسی، شماره VIN، زمان، تاریخ شروع و انقضاء قید شود که از ساعت ۲۴ (یا صفر) همان روز یا شب روز بعد بیمه نامه صادر و شروع خواهد شد.

شایان ذکر است فرم پیشنهاد هر شرکت ممهور به مهر آن شرکت بیمه ای می بایست باشد و همچنین شامل تعهدات و پوشش ها و حداکثر مبلغ معادلریال در هر حادثه صدمات جانی در هر حادثه برای هر نفر مبلغریال بیمه حوادث راننده که می شود غرامت، فوت بر اثر حادثه مبلغ ...ریال ضمناً سوابق بیمه ای وسیله نقلیه فوق ذکر شامل سوابق بیمه ای که در سال گذشته سابقه حادثه داشته باشد به همراه فرم پیشنهاد بیمه نامه ضمیمه و سال ساخت خودرو می بایست مشخص شود

(اگر خودرو صفر کیلومتر باشد بیمه نامه نمی خواهد ولی اگر خودرو صفر کیلومتر نباشد بیمه نامه سال قبل نیز ضمیمه و اگر نداشته باشد مشمول جریمه خواهد شد.)

ضمناً مشخصات بیمه نامه قبلی مشتمل بر شماره بیمه نامه، تاریخ، انقضاء، و نام شرکت بیمه گر قبلی نیز اعلام گردد و همچنین اعلام شود آیا خسارتی داشته یا خیر و در صورت وجود خسارت، خسارت مالی بوده یا جانی بوده و در آخر اگر حقیقی باشد امضاء و اگر حقوقی باشد علاوه بر امضاء مجاز مهر شرکت نیز درج گردد و اگر پیشنهاد در دفتر نمایندگی و یا شعبه صدور بیمه نامه باشد کد و یا شماره نمایندگی و مهر شعبه که در آن کد و نام شعبه قید گردیده نیز در انتهای بیمه نامه درج گردد.

پس از بررسی و محاسبات فنی لازم با توجه به اطلاعات اعلام شده در پیشنهاد حق بیمه مطلقه محاسبه و پیشنهاد دهنده اعلام می گردد و در صورت تمایل مراجعه کننده بیمه نامه صادر و حق بیمه نیز با توجه به توافقات فی مابین از وی اخذ و بیمه نامه به بیمه گذار تحویل می گردد.

مراحل صدور بیمه نامه :

مشخصات پیشنهادی دهنده خودرو، تعهدات، حق بیمه صادره، موافقت متقاضی، صدور بیمه نامه مرحله به مرحله، پنجره به پنجره طی شده در داخل سیستم صدور و تحویل بیمه گذار می شود.

اصول حاکم بر همه قراردادهای بیمه :

مراجعه کننده پیشنهاد را تکمیل نموده یعنی به عبارتی خودش در خواست دهد اگر موافقت شد بیمه گر محاسبات لازم را انجام داده و حق بیمه اعلام و در صورت موافقت بیمه گذار روی بیمه نامه تنظیم و صادر و تحویل داده می شود.

صدور بیمه نامه بدنه خودرو :

این بیمه نامه همانند بیمه نامه شخص ثالث دارای مراحل می باشد :

تکمیل فرم پرسشنامه توسط بیمه گذار / مالک / نماینده قانونی

تحویل فرم پرسشنامه تکمیل شده به همراه سوابق و کارت شناسایی وسیله نقلیه و شماره ملی به بخش صدور

انجام استعلام مبنی بر کنترل سوابق خسارتی (در بیمه نامه شخص ثالث در صورت موجود بودن اصل بیمه نامه استعلام ضرورتی ندارد)

در بیمه نامه بدنه : انجام بازدید اولیه از وسیله نقلیه در صورت نداشتن سابقه بیمه ای نزد شرکت بیمه و یا افزایش سرمایه و پوششهای بیمه ای ضروری می باشد
ثبت اطلاعات در کامپیوتر و صدور بیمه نامه طبق درخواست بیمه گذار و ضوابط جاری
پرداخت حق بیمه
دریافت بیمه نامه صادره مهر و امضاء شده

گزارش بازدید اولیه بیمه بدنه خودرو :

واحد صادر کننده فرم پیشنهاد را به کارشناس بازدید طی متن زیر تحویل می دهد که این متن عبارتند از لطفاً از خودرو مورد پیشنهاد مندرج در ظهر (پشت) این برگه فاقد از بازدید و گزارش مربوطه ارسال گردد.

کلا بازدید از اتومبیل بیمه گزار برای موارد زیر صورت می گیرد:

- ۱- بازدید اولیه جهت صدور بیمه نامه (بازدید اولیه)
- ۲- بازدید به علت تاخیر در پرداخت اقساط و حتی حق بیمه بدنه (بازدید تاخیر قسط)
- ۳- بازدید برای جابه جا کردن مورد بیمه-خودروی بیمه گزار (بازدید جابجایی)
- ۴- بازدید بعد از دریافت خسارت (بازدید سلامت)
- ۱- تاریخ زمان بازدید اولیه با صدور بیمه نامه و فیش پرداختی حق بیمه باید در یک روز باشد.
- ۲- مراحل انجام بازدید اولیه باید رعایت شود.

الف) پرکردن فرم پیشنهاد بیمه بدنه توسط بیمه گذار

ب) انجام بازدید اولیه مطابق استاندارد ها

ج) دریافت حق بیمه مربوطه

د) صدور بیمه نامه

۳- برای انجام بازدید اولیه حتماً باید حکم از مدیر اتومبیل دریافت کنید و به میزان سقف درج شده در حکم

بازدید کننده

❖ با توجه به پیشنهاد کارشناس مربوطه خودرو فوق را باز دید و پس از انطباق شماره شاسی و پلاک خودرو با کارت خودرو فرم پیشنهاد تکمیل شده گزارش بازدید را با شرح کامل جهت صدور بیمه نامه خودرو به واحد صادر کننده ارجاع می نماید که این بازدید خودرو دارای سه حالت ، سالم ، با خط و خش که در این دو حالت قابل بیمه شدن می باشد یا غیر قابل بیمه شدن می باشد که در نهایت با توجه به اطلاعات و بازدید صورت گرفته و ارزش خودرو حق

بیمه مطلقه محاسبه و اعلام و در صورت تمایل بیمه گذار ، بیمه نامه صادر و حق بیمه مربوطه طبق توافقات اخذ می گردد. ضمناً از مواضع خودرو که در آن یدک خودرو مشخص باشد و همچنین شماره شاسی و شماره موتور عکس تهیه و ضمیمه گزارش بازدید گردیده و در سوابق بیمه گر ثبت و بایگانی گردد.

بیمه نامه بدنه خودرو به صورت گروهی و به شرط انعقاد قرارداد نیز صادر می گردد.

۱) قرارداد بیمه نامه خودرو و اعضاء

۲) قرارداد بیمه نامه خودرو یا شرکتهای لیزینک

۳) قرارداد بیمه بدنه خودرو برای قراردادهای اجاره بشرط تملیک

۴) قرارداد بیمه بدنه خودرو یا خودروهای شرکت یا سازمان

۵) قرارداد بیمه بدنه خودرو کارکنان

تبصره :

کارشناسان بازدید با توجه به حدود اختیارات تعریف شده مجاز به بازدید خودرو براساس پیشنهاد تکمیل شده متقاضی بوده و بیش از حدود اختیار مجاز به بازدید نمی باشد.

صدور بیمه نامه بدنه :

با توجه با اطلاعات مشروحه اطلاعات در فیلههای مشخص ثبت و با توجه به نوع خودرو سرمایه (ارزش خودرو) و در نهایت حق بیمه مشخص و به پیشنهاد دهنده اعلام و پیشنهاد دهنده نیز در صورت تمایل اعلام و بیمه نامه صادر و حق بیمه مطلقه نیز با توجه به توافقات صورت گرفته اخذ می گردد.

فقط باید توجه داشت تاریخ بیمه نامه ساعت ۲۴ همان روز یا صفر وز بعد خواهد بود.

فقط باید توجه داشت گزارش بازدید اولیه خودرو که توسط کارشناس بازدید اولیه صورت می گیرد حداکثر تا ۲۴ ساعت دارای اعتبار بوده و در آن تاریخ و ساعت بازدید باید قید گردد .

ضمناً اتومبیلی که دارای بیمه نامه قبلی بوده و خسارت نداشته باشد در صورتی که قبل از تاریخ انقضاء بیمه نامه نیاز به بازدید مجدد ندارد و همچنین با آن دسته از خودرو هایی که در طول مدت قرارداد خسارت خورده باشد و از بیمه بدنه خود خسارت دریافت کرده باشد می بایست پس برطرف شدن خسارت به شرکت بیمه مراجعه و گزارش سلامت اخذ نماید این بازدید نیز توسط کارشناس بازدید اولیه می بایست صورت گیرد و هنگام تمدید بیمه نامه حتماً پرداخت خسارت توسط بیمه گر قید گردد . همان گونه که قبلاً نیز توضیح داده شد هر گونه تغییر در مفاد بیمه نامه شامل تغییر در پلاک ، تغییر مالکیت و غیره ... می بایست با صدور الحاقیه این امر صورت پذیرد ضمناً در صورت تمایل ایشان بیمه نامه به شخص خریدار منتقل و در غیر اینصورت بیمه نامه فسخ خواهد شد و یا در صورت خرید ماشین جدید توسط مالک بیمه نامه به خودرو جدید منتقل خواهد شد.

نکات حقوقی و اساسی در خصوص بیمه نامه های آتش سوزی :

- (۱) در مفاد بیمه نامه یا قرارداد : قرارداد آتش سوزی لازم است درج شود که بیمه نامه تابع قوانین و مقررات بیمه ای و مصوبات بیمه مرکزی جمهوری اسلامی و شورای عالی بیمه می باشد.
- (۲) هنگام صدور بیمه نامه آتش سوزی لازم است فرم پیشنهاد به دقت و کامل توسط بیمه گذار تکمیل شود .
- (۳) بیمه گر یا نماینده یا واحد صدور باید در ارائه پوشش های بیمه ای به کم و کیفیت اجناس و اسناد مالکیت و تملک آن توجه لازم را مبذول نماید.
- (۴) در بیمه های آتش سوزی باید تاکید گردد افزایش یا کاهش اموال مورد بیمه یا نقل و انتقال آن باید با درخواست کتبی بیمه گذار و موافقت بیمه گر باشد .
- (۵) لازم است طرفین قرارداد اعم از بیمه گر و بیمه گذار و یا ذی نفع به ماده ۲۴ شرایط عمومی بیمه نامه مبنی بر کارشناسی در برآورد یا تقویم خسارت توجه داده شود .
- (۶) در بیمه نامه های آتش سوزی سعی شود شرایط عمومی بیمه نامه خلاصه ای از آن درج شود.
- (۷) شرایط مرور زمان و دعاوی ناشی از آن وفق ماده ۲۸ شرایط بیمه نامه باید توجه طرفین قرار گیرد.
- (۸) هنگام تنظیم و صدور بیمه نامه آتش سوزی علاوه بر قانون بیمه مقررات بیمه مرکزی باید الزاماً به مصوبات شورای عالی بیمه نیز توجه شود.
- (۹) در حل اختلاف ناشی از تفسیر و تحلیل و اجرای بیمه نامه آتش سوزی باید سعی شود اختلاف طرفین براساس ماده ۲۴ شرایط عمومی بیمه آتش سوزی حل و فصل شود و حتی المقدور از ارجاع پرونده ها به مراجع قضایی جلوگیری شود و چنانچه حل اختلاف به داوری ارجاع داده شد مرجع داوری ، مدت داوری ، تعداد داور ، تعیین و به مفاد قانون آیین دادرسی مدنی توجه شود.

پیشنهاد بیمه نامه های مسکونی و غیر صنعتی

- (۱) مشخصات متقاضی
- (۲) خطرات که مورد درخواست شامل
- اصلی : آتش سوزی ، ساعقه، انفجار و آسا
- اضافی : سیل، طوفان ، زلزله و ترکیدگی لوله آب و غیره ..
- (۳) مشخصات مورد بیمه بیمه مسکونی و غیر مسکونی، مسکونی شامل : آدرس محل، عمر بنا ، نوع سازه ، اسکلت ، بتن یا بلوک کف پوش ها سنگ یا پارکت... تعداد طبقات و مساحت تقریبی ، وضعیت سیم کشی، وسایل

گرمایشی و سرمایشی ، آیا دارای وسیله اطفاء حریق می باشد ، فاصله آتش نشانی ، آیا امکان ورود و خروج وسایل آتش نشانی به محل وجود دارد ، نزدیکترین ایستگاه آتش نشانی کجاست ، امکانات مخصوص محافظت و نگهداری نیز قید گردد.

(۴) سوابق آیا قبلاً دارای بیمه نامه بوده یا خیر در صورت بیمه بودن نام شرکت و در صورت وقوع خسارت آن نیز قید گردد

(۵) اقلام و ارزش مورد بیمه شامل ساختمان ها و موجودی اثاثه و لوازم منزل ، موجودی و اثاثه و لوازم اداری و در نهایت جمع کل ارزش مورد بیمه توجه در صورتی که مالی به کمتر از ارزش واقعی بیمه و یا قیمت واقعی بیمه شده باشد بیمه گر فقط به تناسب مبلغی که بیمه کرده به قیمت واقعی مال مسئول جبران خسارت خواهد بود و در نهایت پایین بر گه پیشنهاد واحد صادر کننده (شعبه یا نمایندگی) مهر و امضاء تأیید نماید با فرض اینکه قبلاً بیمه گذار بر گه پیشنهاد را امضاء نموده .

پیشنهاد بیمه نامه آتش سوزی اماکن صنعتی :

- (۱) مشخصات متقاضی حقوقی و نام شرکت و شماره ثبت
- (۲) خطرات اصلی : آسا - آتش سوزی ، صاعقه و انفجار
خطرات تبعی : سیل - زلزله و طوفان و ...
- (۳) مشخصات مورد بیمه موضوع بیمه ، کارگاه ، کارخانه، انبار و آدرس محل ، عمر بنا ، اسکلت و دیوارها ، سقف ، طبقات ، وضعیت سیم کشی ، گرمایش و سرمایش دارا بودن تجهیزات اطفاء حریق
- (۴) سوابق
- (۵) اقلام و ارزش مورد بیمه مشتمل بر ساختمانه و ماشین آلات مواد خام اولیه، مواد نیمه ساخته و ساخته شده لوازم یدکی ماشین آلات و در نهایت جمع ارزش کل بیمه غالباً در بیمه نامه های صنعتی بازدید صورت گرفته و نکات ایمنی بررسی شده و اگر ضرورت داشته باشد تذکرات لازم ارائه می گردد.

بیمه نامه های آتش سوزی به صورت قرارداد ی و به اشکال زیر صادر می گردد

- (۱) قرارداد بیمه آتش سوزی اموال ترهین شده نزد بانکها و موسسات مالی و اعتباری
- (۲) قرارداد بیمه آتش سوزی اموال تحسیلات اعطایی بانک ها
- (۳) قرارداد بیمه آتش سوزی کانکس
- (۴) قرارداد بیمه اموال و منازل مسکونی کارکنان

۵) قرارداد بیمه آتش سوزی طرح های سرمایه ای بانکها و موسسات اعتباری

۶) قرارداد بیمه آتش سوزی منازل مسکونی دارندگان حسابهای بانکی

ثبت ، ضبط واحد مالی :

با توجه به پیشنهاد تکمیلی توسط بیمه گذار که مشتمل بر مشخصات خود وی و مشخصات موضوع بیمه که بطور کامل تکمیل و تحویل واحد صادر کننده گردید با استفاده از نرم افزارهای مرتبط و با درخواست بیمه گذار ، رشته مورد نظر بیمه نامه یا قرارداد صادر گردیده و پس از تأیید و امضاء و ارائه شماره بیمه نامه تحویل واحد مالی گردد. ((در پاره ای از موارد پس از ثبت مالی بیمه نامه شماره می شود))

باید توجه داشت در هر نوع بیمه نامه و قرارداد مورد زیر تعیین شده باشد :

(۱) مشخصات کامل شناسنامه ای بیمه گذار

(۲) اطلاعات کامل بیمه شده و اشخاص (موضوع بیمه اموال و مسئولیت) و همچنین تاریخ صدور و انقضاء و تاریخ صدور بیمه نامه

(۳) تعهدات بیمه گر در مورد (موضوع بیمه اموال و مسئولیت و اشخاص)

(۴) تعیین حق بیمه متعلقه و نحوه پرداخت آن

(۵) نوع پوشش مورد درخواست و در نهایت بسته به نوع بیمه نامه یا قرارداد ، قرارداد صادره شماره و یا کد مربوطه که بیانگر موضوع بیمه نامه می باشد صادر و تحویل واحد مالی گردد.

واحد مالی نیز پس از ثبت بیمه نامه بیمه گذار موصوف را بدهکار و سند درآمدی برای شرکت بیمه صادر می نماید و با توجه به چگونگی پرداخت حق بیمه نقد یا اقساط و یا ترکیبی از دو نسبت به ثبت و پیگیری حق بیمه اقدام می نماید البته باید توجه نمود قرارداد یا بیمه نامه ای که غیر مستقیم بوده (بطریق نمایندگی) ارائه و یا صادر گردیده نیز مالی می بایست حسابی جداگانه برای نمایندگی ایجاد نماید تا پس از وصول حق بیمه کارمزد متعلقه به نماینده محاسبه و پرداخت گردد.

ثبت بیمه نامه یا قراردادهای صادره توسط واحد مالی :

(۱) در صورتی که حق بیمه بصورت نقدی پرداخت شده باشد و با اینکه بصورت نقد بوده می بایست شماره فیش واریزی ثبت گردد . تاریخ فیش نیز باید قید گردیده ضمناً نام بانک مربوطه نیز می بایست مشخص گردد.

(۲) در صورتیکه حق بیمه بصورت اقساط دریافت گردد باید توجه داشت تاریخ و نحوه پرداخت اقساط توسط واحد

فنی ثبت و به واحد مالی ارائه گردد . و در واحد مالی نیز دقت شود که تاریخ سررسید اقساط مشخص و در زمان مقرر وصول و اسناد مربوطه نیز صادر و ثبت گردد.

(۳) در صورتیکه بخشی از حق بیمه نقد و الباقی اقساط دریافت گردد برای مثال فرض کنیم ۲۵٪ مبلغ حق بیمه نقداً و الباقی حداکثر طی ۳ قسط از سوی بیمه گذار در تاریخ های مشخص می بایست پرداخت گردد حق بیمه نقدی که قبلاً اشاره شد از طریق فیش بانکی یا چک بانکی دریافت می گردد و الباقی حق بیمه یا طی ۳ قسط در تاریخ های مقرر ثبت شده و یا چک های مربوطه در تاریخ های توافق شده دریافت می گردد.

واحد مالی نیز در صورتیکه چک دریافت نموده باشد شماره و تاریخ چک های مربوطه و بانک عامل را قید نموده و غیر این صورت می بایست تاریخ های اقساط را ثبت نماید.

دریافت حق بیمه بصورت نقدی از طریق منوی مالی :

بیمه نامه قبل از شماره شدن و تحویل به بیمه گذار به واحد مالی ارسال می گردد و واحد مالی نیز ترتیب پرداخت حق بیمه را مشخص و فیش مربوطه را صادر و پس از اتمام ثبت های مربوطه تحویل واحد صدور یا واحد فنی نموده و پس از ثبت شماره بیمه نامه تحویل بیمه گذار می گردد.

حال این پرداخت حق بیمه اگر به صورت چک از جانب بیمه گذار صورت گیرد واحد مالی پس از ثبت چک دریافتی که در آن شماره و تاریخ بانک عامل قید گردیده تحویل واحد فنی گردیده و پس از شماره نمودن تحویل بیمه گذار گردد. باید توجه داشت این حالت بیشتر در بیمه های عمر و حوادث انفرادی (عمر و پس انداز) کاربرد داشته و معمولاً در تمامی بیمه نامه ها بیمه گذار حق بیمه اضافی پرداخت نخواهد کرد.

قسطی یا اعلامیه بدهکار از طریق مالی:

در بیمه نامه های اموال و برای شرکت ها و یا بیمه گذاران حقوقی در واحد مالی برای انجام ثبت های لازم می توان از طریق اعلامیه بدهکار که توسط واحد فنی صادر گردیده اقدام به ثبت های واحد مربوطه نمود به این ترتیب که ابتدا ثبت ها توسط واحد مالی صورت گرفته و پس از ثبت به واحد فنی و بیمه نامه شماره شده و تحویل بیمه گذار می گردد. باید توجه داشت اعلامیه بدهکار صرفاً جهت ثبت اولیه بیمه نامه در واحد مالی بوده و در صورتیکه حق بیمه بصورت اقساط می بایست پرداخت گردد تاریخ هر قسط می بایست ثبت گردد.

نقد و اقساط از طریق منوی مالی :

اگر بین بیمه گر و بیمه گذار توافق بر این حاصل شد که حق بیمه بصورت نقد و یا اقساط دریافت شود یعنی بخشی از حق بیمه هنگام امضاء یا مبادله قرارداد بخش دیگری در طی اقساطی معین و در تاریخ های مشخص شده از سوی بیمه گذار به بیمه گر پرداخت گردد در این حالت فیش نقدی و چک های دریافتی تحویل واحد مالی گردیده و پس از ثبت

در واحد مالی تحویل واحد فنی شده و شماره و تحویل بیمه گذار گردد. در صورتیکه بابت اقساط توافقی مبنی بر اینکه تاریخ های اقساط مشخص و چکی اخذ نگردد نیز واحد فنی می بایست تاریخ های مذکور و مورد توافق بیمه گر و بیمه گذار ، را به واحد مالی اعلام و در واحد مالی نیز ثبت گردد.

ثبت دریافتی و استفاده در عملیات تسویه:

بعضی موارد پیش می آید جهت جاری شدن و اعتبار بیمه نامه و قرارداد صادره مبلغی به عنوان پیش دریافت از بیمه گذار اخذ و ثبت های مربوطه نیز صورت می گیرد و پس از انجام محاسبات لازم جهت اخذ حق بیمه قرارداد و بیمه نامه و نحوه پرداخت مشخص و تحویل واحد مالی می گردد تا اقدام به ثبت های مربوطه نماید. بدیهی است پیش پرداخت دریافتی از بیمه گذار می بایست به عنوان حق بیمه منظور گردد اگر بیمه گذاران چند قرارداد نزد شرکت مربوطه داشته باشد می تواند از پیش پرداخت مربوطه جهت بخشی از حق بیمه نیز استفاده نمود باید توجه داشت در برخی از شرکت های بیمه با توجه به مجوزهای اعطاء شده پس از پایان ساعت اداری و یا ایام تعطیل اقدام به صدور و فروش بیمه نامه می نماید که به نمایندگان مذکور اجازه داده می شود مبلغی به عنوان پیش پرداخت به شرکت بیمه پرداخت نموده تا بابت آن بخشی از بیمه نامه های صادره پس از پایان ساعت اداری و ایام تعطیل هزینه نماید.

ثبت و تسویه حق بیمه از طریق دریافتی کارت خوان یا پوز :

با توجه به اینکه دستگاه کارت خوان در تمامی طول ۲۴ ساعت شبانه روز قابل ارائه سرویس بوده و می توان نسبت به پرداخت وجوه از طریق این سیستم اقدام نمود لذا با هماهنگی بین واحد فنی مربوطه یا صادرکننده و یا واحد مالی حق بیمه اخذ شده از طریق این سیستم به حساب مالی واریز گردیده البته باید توجه داشت این پل ارتباطی بین واحدهای فنی و مالی به صورت هماهنگ تعریف شده باشد . البته در تمامی مراحل قید شده بالا حق بیمه اخذ شده توسط واحد فنی پس از صدور قبض رسید یا رسید دریافت حق بیمه یا به همراه فیش یا چک مربوطه می بایست تحویل واحد مالی گردد.

ابطال رسید یا جایگزینی :

در صورتی که در ثبت اسناد دریافتی مالی از طریق واحد فنی اشتباهاتی صورت گرفته باشد با صدور اسناد اصلاحی بجای سند قبلی و جایگزینی با سند جدید صورت می گیرد . باید توجه داشت تمام مراحل ثبت قبض رسید اعم از اولیه و اصلاحی می بایست بطور کامل و دقیق انجام شود و در نهایت تمام مراحل بیان شده پشت رسید حق بیمه می بایست در مقابل رقم بدهی بیمه گذار در ضمن صدور بیمه نامه و ثبت در واحد مالی صورت گرفته انجام پذیرد.

نحوه پرداخت حق بیمه به سازمان تأمین اجتماعی با استفاده از نرم افزار مربوطه :

هر کارفرمایی می بایست نسبت به بیمه نمودن کارکنان و کارگران خود اقدام نموده و جهت انجام این مراحل می بایست به سازمان تأمین اجتماعی مراجعه و کد مربوط به کارگاه خود را اخذ نماید و با توجه به تعداد پرسنل و نوع فعالیت درصد حق بیمه که حداکثر تا ۳۰٪ مجموع حقوق و مزایای مستمر پرسنل قابل پرداخت می باشد را اخذ نماید البته شایان ذکر است ۷٪ از این حق بیمه متعلق به کارکنان (کارگران) که از حقوق وی کسر و الباقی سهم کارفرما می باشد.

پس از اخذ کد کارگاه و رمز ورود لیست اسامی پرسنل خود را و همچنین حقوق و مزایای مستمری دریافتی هر یک را مشخص شده به سازمان تأمین اجتماعی ارائه می نماید. بدیهی است هرگونه تغییرات در تعداد پرسنل و یا حقوق و مزایای مستمر دریافتی ایشان را می بایست جهت اصلاح به سازمان تأمین اجتماعی اعلام نماید.

البته سازمان تأمین اجتماعی جهت تسهیل این امر در نقاط مختلف شعبی دایر و هر کارگاه بسته به موقعیت جغرافیایی محل می بایست با یکی از این شعب کار نماید. پس از تکمیل لیست و ارائه به سازمان تأمین اجتماعی نرم افزار منصوبه به حق بیمه را که مشتمل بر سهم کارگر و کارفرما و جمع کل می باشد را محاسبه و جهت پرداخت به کارفرما اعلام می نماید و کارفرما نیز می بایست رقم متعلقه را به سازمان تأمین اجتماعی (شعب مربوطه) پرداخت و رسید لازم را اخذ نماید. این پرداخت می تواند بصورت نقد یعنی فیش بانکی که نزد یکی از شعب بانک ملت و یا بانک رفاه و یا شعبی که از طریق شعبه تأمین اجتماعی به کارفرما اعلام میشود واریز نماید و یا از طریق چک شخصی اقدام به پرداخت حق بیمه نموده و یا از طریق دستگاه خود پرداز یا پوز این پرداخت صورت گیرد. شایان ذکر است مهلت پرداخت حق بیمه هر ماه تا پایان ماه بعد بوده و در صورت عدم پرداخت ماهیانه جریمه ای معادل ۲٪ حق بیمه به ازای حق بیمه هرماه اخذ خواهد شد.