

**ادارات کل بیمه ای استانها****موضوع: نحوه کنترل و نظارت بر انجام فرآیند بازاریابی از طریق کارگزاریها  
سلام علیکم**

با صلوات بر محمد و آل محمد (ص)

احتراماً؛ با عنایت به اهمیت فرآیند بازاریابی و برقراری بیمه اختیاری و صاحبان حرف و مشاغل آزاد در جهت تعمیم و گسترش پوشش بیمه ای و به منظور ایجاد وحدت رویه و همچنین فراهم نمودن بسترهای مناسب در راستای افزایش منابع سازمانی مقتضی است دستور فرمایند کلیه واحدهای اجرایی و کارگزاریهای تابعه از تاریخ ۹۶/۴/۱ نسبت به رعایت کامل شرایط و ضوابط ذیل، اقدام و در اجرای این فرآیند دقت نظر کافی مبذول دارند:

(۱) کلیه **سطوح دسترسی** در اجرای فرآیند مذکور جهت کارگزاریهای رسمی بایستی مطابق با دستور اداری شماره ۵۰۰۰/۹۳/۹۸۳ مورخ ۹۳/۹/۳ موضوع **نگارش ۳ پاییز ۹۳**، ایجاد گردیده باشد لذا مقتضی است چنانچه هرگونه مغایرتی در این زمینه مشاهده گردید مراتب از طریق مبادی ذیربط و با دریافت کد رهگیری مورد پیگیری و اقدامات لازم قرار گیرد.

(۲) با عنایت به دستور اداری شماره ۵۰۱۰/۹۲/۲۶۳۱ مورخ ۹۲/۷/۲۰ حوزه این معاونت مبنی بر واگذاری امور مربوط به فرآیندهای مرتبط با بیمه شدگان صاحبان حرف و مشاغل آزاد و ادامه بیمه به طور اختیاری به کارگزاریهای رسمی سازمان، کلیه کارگزاریهای رسمی تحت پوشش موظف می باشند پس از انجام مرحله بازاریابی و ارائه توضیحات و جذب بیمه شدگان مذکور، کلیه مراحل اجرایی این فرآیند را (اخذ درخواست، معرفی جهت انجام معاینات پزشکی، ثبت نتیجه معاینات انجام شده، ...، تنظیم قرارداد و اخذ پرینت قرارداد) از طریق سیستم و به صورت مکانیزه و مطابق با مفاد دستور اداری فوق الذکر به انجام رسانند لذا

**انجام هر یک از مراحل فوق به صورت دستی مغایر با دستورات اداری و مقررات جاری می باشد.**

(۳) پیرو بند فوق و با عنایت به مفاد مندرج در بند ۶ و ۱۲ دستور اداری مذکور، کارگزاری مکلف است پس از اتمام مراحل اجرایی فرآیند (اخذ پرینت قرارداد) کلیه مدارک و مستندات مربوطه را به انضمام پرینت قرارداد جهت مراجعه به شعبه تحویل متقاضی نموده تا مراحل کنترل و نظارت بر صحت و دقت قراردادها، احراز هویت متقاضی و تأیید و امضای قرارداد با حضور شخص بیمه شده، از طریق واحد امور فنی بیمه شدگان شعبه ذیربط صورت پذیرد لذا **از ارسال مدارک و مستندات مربوطه به شعبه بدون ارجاع متقاضی**

**مؤکداً خودداری گردد.**



۴) از آنجائیکه هدف از ایجاد درگاه های مختلف بابت ارائه خدمات به مخاطبین سازمان ، تسریع و تسهیل در امور ، کاهش حجم مراجعات به واحدهای اجرایی ، افزایش میزان رضایتمندی و ایجاد **حق انتخاب** برای مراجعین به منظور حذف تردد های مازاد ، ممانعت از سردرگمی و بلا تکلیفی می باشد لذا کلیه **شعب و کارگزاریهای تابعه** موظفند در صورت مراجعه مخاطبین به هر کدام از آنها ، نسبت به ارائه خدمات مطلوب به ایشان اقدام نموده و **از هرگونه ارجاع غیر ضروری به درگاه دیگر خودداری نمایند** .

۵) کلیه کارگزاریهای رسمی تحت پوشش می بایست از **تاریخ ۹۶/۴/۱ لغایت پایان سال جاری** ، با تأکید بر **تقویت فرآیند بازاریابی** و افزایش ضریب پوشش بیمه ای ، نسبت به **افزایش حداقل ۲۰٪ آمار عملکرد هر ماه نسبت به ماه قبل** در زمینه انعقاد قرارداد بیمه شدگان ادامه بیمه به طور اختیاری و صاحبان حرف و مشاغل آزاد ، اقدامات مقتضی بعمل آورند . ضمناً کارگزاریهایی که تاکنون در این فرآیند فعالیتی نداشته اند موظفند از تاریخ مذکور به صورت **کاملآپی گیر و پویا** فعالیت خود را در این زمینه آغاز و مطابق روند فوق در ماههای آتی اقدام نمایند . بدیهی است نتیجه این عملکرد در پایان دوره **در ارزیابی کارگزاریها** ملحوظ نظر قرار خواهد گرفت .

۶) حق الزحمه فرآیند بازاریابی و برقراری بیمه اختیاری و صاحبان حرف و مشاغل آزاد کماکان مطابق با بخشنامه شماره ۱۰۰۰/۹۳/۴۵۹۵ مورخ ۹۳/۵/۱۴ و همچنین دستور اداری شماره ۷۰۷۰/۹۴/۱۵۳۶ مورخ ۹۴/۱۱/۲۶ و با رعایت شروط مندرج در بندهای ۱ و ۲ و ۳ این دستور اداری به کارگزاریهای رسمی قابل پرداخت می باشد .

بنابراین لازم است ترتیبی اتخاذ گردد ضمن ابلاغ این دستور اداری به کلیه شعب و کارگزاریهای تابعه ، روند کنترل و نظارت بر صحت و دقت عملکرد در کلیه مراحل اجرایی این فرآیند ، بیش از پیش مورد تأکید واقع گردد .

محمدحسن زدا

معاون فنی و در آمد