



دستورالعمل پیشگیری و رفع مسدودی و برداشت از حساب

تهیه کننده: میز مطالعات حقوقی پژوهشکده بیمه

تاریخ: زمستان ۱۴۰۴

راهنمای شماره ۲۰







دستورالعمل پیشگیری و رفع مسدودی و برداشت از حساب

تهیه کننده: میز مطالعات حقوقی پژوهشکده بیمه

زمستان ۱۴۰۴

راهنمای شماره ۲۰

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به پژوهش‌گده بیمه (وابسته به بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران) می‌باشد و هر نوع برداشت از آن با ذکر منبع بلامانع است.

شناسنامه عمومی راهنما	
عنوان راهنما	دستورالعمل پیشگیری و رفع مسدودی و برداشت از حساب
سفارش دهنده	پژوهشکده بیمه
مجری	حمید نیکبخت مالواجردی
همکار اصلی	محمد رضا جعفرزاده نجار، امیر حسین قدمی
ناظر علمی	-
تاریخ شروع اجرا	دی ۱۴۰۴
تاریخ اتمام	اسفند ۱۴۰۴

فهرست مطالب

۷	مقدمه
۸	اهمیت و ضرورت
۹	هدف
۹	تعاریف و اصطلاحات
۱۰	کاربران و دامنه کاربرد
۱۰	مسئولیت‌ها
۱۱	سرپرستی استان
۱۱	مدیریت حقوقی و امور قراردادها
۱۲	مدیریت خسارت
۱۲	مدیریت سیستم‌ها و تطبیق مقررات
۱۲	مدیریت بازرسی و کنترل‌های داخلی
۱۲	معاونت مالی
۱۳	معاونت فنی
۱۳	معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی
۱۴	شرح عملیات
۱۴	علل مسدودی حساب‌های بانکی
۱۴	دلایل مسدودی و یا برداشت از حساب‌های شرکت
۱۵	سازوکار پیشگیری از مسدودی و یا برداشت از حساب‌های شرکت
۱۹	سازوکار رفع مسدودی و برداشت از حساب‌های شرکت
۲۲	نتیجه‌گیری

صنعت بیمه به عنوان یکی از ارکان کلیدی ثبات اقتصادی و مدیریت ریسک در جامعه، همواره با جریان‌های مالی مستمر و تعهدات حقوقی متعددی در قبال بیمه‌گزاران و زیان‌دیدگان مواجه است. ایفای به موقع این تعهدات نیازمند برخورداری از ساختار مالی منسجم و دسترسی بلامانع به منابع نقدینگی است. با این وجود، ماهیت فعالیت‌های بیمه‌ای و بروز دعاوی حقوقی و کیفری، شرکت‌های بیمه را در معرض ریسک‌های قانونی متعددی قرار می‌دهد. یکی از بارزترین این ریسک‌ها، صدور احکام قضایی مبنی بر انسداد موقت و یا برداشت مستقیم از حساب‌های بانکی شرکت بیمه توسط مراجع ذی‌صلاح است. این پدیده نه تنها موجب ایجاد اختلال در نظام پرداخت خسارات و بروز نارضایتی در میان ذی‌نفعان می‌گردد، بلکه می‌تواند هزینه‌های سربار قابل توجهی را به دلیل تاخیر در پرداخت (نظیر تفاوت ارزش دیه در سال‌های مختلف) به سازمان تحمیل نماید.

تجربه سال‌ها فعالیت در شرکت‌های بیمه نشان داده است که فقدان یک رویه استاندارد و عدم هماهنگی میان ارکان مختلف یک شرکت (از جمله واحدهای حقوقی، مالی و مدیریت خسارت)، می‌تواند دامنه آسیب‌های این حوزه را گسترش دهد. در پاسخ به این نیاز «دستورالعمل پیشگیری و رفع مسدودی و برداشت از حساب» با رویکردی پیشگیرانه و به منظور پاسخ‌گویی به نیازهای شرکت تدوین گردید. این راهنما بر پایه تجربیات عملی و مواجهه مستقیم با مسائل این حوزه در شرکت‌های بیمه نگارش یافته است و هدف غایی آن، ایجاد یک معماری یکپارچه جهت تقلیل آسیب‌پذیری حساب‌های شرکت در برابر احکام قضایی است.

این سند، ضمن تعریف دقیق مفاهیم و اصطلاحات حقوقی کاربردی، مدل‌های اجرایی متنوعی را متناسب با سناریوهای مختلف (اعم از در دسترس بودن یا نبودن پرونده و قطعیت یا عدم قطعیت آرای قضایی) تبیین می‌کند تا شرکت بتواند با بالاترین سطح چابکی و انطباق قانونی، از دارایی‌های اطلاعاتی و مالی خود صیانت نماید.

اهمیت و ضرورت

صنعت بیمه به عنوان یک نهاد مالی مبتنی بر پذیرش ریسک، نیازمند برخورداری از جریان نقدینگی پایدار و دسترسی بلامانع به منابع مالی جهت ایفای به موقع تعهدات خود در قبال بیمه‌گزاران و زیان‌دیدگان است. در این راستا، چالش‌های حقوقی ناشی از صدور احکام قضایی مبنی بر مسدودی یا برداشت از حساب‌های شرکت، یکی از مهم‌ترین ریسک‌های عملیاتی و حقوقی محسوب می‌شود که مدیریت ناکارآمد آن‌ها می‌تواند پیامدهای زیان‌باری برای شرکت به همراه داشته باشد. اهمیت و ضرورت استقرار این دستورالعمل در مؤلفه‌های کلیدی زیر خلاصه می‌شود:

۱. تضمین تداوم جریان نقدینگی و مدیریت ریسک مالی

مسدود شدن حساب‌های بانکی شرکت بیمه، به مثابه قطع عملیات بیمه‌گری است. این امر نه تنها موجب اختلال در پرداخت خسارت‌ها و هزینه‌های جاری می‌شود، بلکه مدیریت نقدینگی^۱ را با چالش جدی مواجه می‌سازد. تدوین رویه‌های پیشگیرانه برای جلوگیری از انسداد حساب‌ها، شرط لازم برای ثبات مالی شرکت است.

۲. پیشگیری از تحمیل هزینه

تأخیر در اجرای احکام قضایی یا بی‌اطلاعی از صدور آن‌ها، غالباً منجر به افزایش تعهدات مالی شرکت می‌شود. این افزایش هزینه‌ها می‌تواند ناشی از جریمه‌های تأخیر تادیه، تغییر نرخ دیه (در پرونده‌های خسارت بدنی) و یا هزینه‌های دادرسی باشد. پایش مستمر سامانه‌های قضایی (از قبیل ثنا) و اقدام به موقع، از هدررفت منابع مالی و تحمیل هزینه‌های غیرضروری جلوگیری می‌کند.

۳. صیانت از اعتبار و شهرت سازمانی

ناتوانی شرکت در پرداخت به موقع خسارت‌ها به دلیل مسدودی حساب، مستقیماً بر رضایت‌مندی مشتریان و اعتماد عمومی تأثیر منفی می‌گذارد. در بازار بیمه، اعتماد، سرمایه اصلی شرکت‌های بیمه است، مدیریت صحیح تعاملات قضایی و بانکی، نقش بسزایی در حفظ وجهه عمومی و برند شرکت ایفا می‌کند.

۴. ایجاد وحدت رویه و انضباط اداری

تعدد مراکز تصمیم‌گیری و فقدان یک فرآیند استاندارد، منجر به اقدامات بخشی و موازی‌کاری و گاهاً واکنش‌های متعارض در برابر مراجع قضایی می‌شود. این دستورالعمل با تبیین دقیق وظایف واحدهای حقوقی، مالی و فنی و ایجاد یک ساختار هماهنگ، از بروز هرج و مرج اداری جلوگیری می‌کند و پاسخگویی سریع و مؤثر به مراجع ذی‌صلاح را تضمین می‌نماید.

¹ Cash Flow Management

۵. انطباق با الزامات قانونی و نظارتی

رعایت قوانین و مقررات جاری کشور و دستورالعمل‌های نهاد ناظر (بیمه مرکزی ج.ا.ا) نیازمند سازوکاری مدون برای رسیدگی به احکام قضایی است. این سند با شفاف‌سازی فرآیندها، ریسک عدم انطباق^۱ را کاهش می‌دهد و بستر قانونی لازم را برای دفاع از حقوق شرکت و رفع سریع محدودیت‌های بانکی فراهم می‌آورد.

هدف

دستورالعمل پیش رو با هدف پاسخ به ریسک فرآیند مسدودی و برداشت از حساب‌های شرکت و برآوردن اهداف زیر تهیه شده است:

- ایجاد یک ساختار مناسب به منظور پیشگیری از مسدودی و یا برداشت از حساب‌های شرکت؛
- ارائه یک روش مدون جهت رفع مسدودی حساب‌ها و همچنین تعیین تکلیف حواله‌های برداشت از حساب شرکت؛
- ایجاد وحدت رویه و هماهنگی بین واحدهای مختلف شرکت مرتبط با موضوع مذکور.

تعاریف و اصطلاحات

۱. **مسدودی حساب:** مرجع قضایی دستور انسداد حساب شرکت را صادر می‌کند به نحوی که امکان دسترسی شرکت به حساب‌های خود ممکن نباشد.

۲. **برداشت از حساب:** مواردی که به هر دلیل، مرجع قضایی ضمن حکم بدوی و یا اجراییه اقدام به برداشت مبلغ مورد نظر از حساب یا حساب‌های شرکت می‌نماید.

۳. **رفع مسدودی:** مجموعه اقداماتی که منجر به رفع انسداد حساب یا حساب‌های شرکت و بازگشت وضعیت حساب به حالت پیش از مسدودی می‌گردد.

۴. **سامانه ثنا (ثبت نام الکترونیکی):** سامانه ابلاغ الکترونیکی قوه قضائیه (adliran.ir و eblagh.Adliran.ir) است که بر بستر شبکه نیز قابل دسترسی و استفاده برای طرفین دعوا، نماینده قانونی آن‌ها، دفاتر خدمات قضایی، کارشناسان، ضابطان قضایی و سایر اشخاص مرتبط جهت ابلاغ اوراق قضایی و نشر آگهی به صورت الکترونیکی می‌باشد.

۵. **دعوای حقوقی:** دعوای حقوقی، دعوایی است که با حقوق افراد و جبران خسارت ناشی از نقض این حقوق مرتبط است.

¹ Compliance Risk

دستورالعمل پیشگیری و رفع مسدودی و برداشت از حساب

۶. خواهان: خواهان، شخص (حقوقی یا حقیقی) است که به طرح ادعا می‌پردازد.

۷. خوانده: خوانده، شخص (حقوقی یا حقیقی) است که خواهان علیه او در دادگاه حقوقی صالح اقامه دعوا می‌کند.

۸. دادنامه قطعی: رای صادره از مرجع قضایی که حسب قوانین امکان تغییر در مفاد رای وجود ندارد و لازم الاجرا می‌باشد.

۹. اجرائیه دادگاه: در نظام دادرسی، اجرائیه دادگاه یک برگه رسمی و قضایی است که به موجب این برگه، الزام محکوم‌علیه (شخصی که حکم به ضرر او صادر شده است) به اجرای مفاد مندرج در دادنامه قطعی، کتباً و رسماً به وی ابلاغ و تذکر داده می‌شود. بر اساس این سند قضایی، نامبرده یا نامبردگان مکلف هستند ظرف «فرجه و مهلت مقرر قانونی»، نسبت به اجرای مفاد دادنامه اقدام نمایند.

۱۰. شاکی: شاکی، شخص (حقوقی یا حقوقی) است که اقدام به شکایت در مرجع قضایی می‌نماید.

۱۱. مشتکی‌عنه: مشتکی‌عنه، شخص (حقوقی یا حقوقی) است که شکایت کیفری علیه او طرح می‌شود.

کاربران و دامنه کاربرد

کاربران و دامنه کاربرد این دستورالعمل به شرح ذیل است:

- سرپرستی‌های استان و شعب تابع؛
- مدیریت حقوقی و امور قراردادها؛
- مدیریت خسارت؛
- مدیریت سیستم‌ها و تطبیق مقررات؛
- مدیریت بازرسی و کنترل‌های داخلی؛
- معاونت مالی؛
- معاونت فنی بیمه‌های زندگی؛
- معاونت فنی بیمه‌های غیرزندگی؛
- معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی؛
- سایر واحدهای ستادی که به نحوی با موضوع مسدودی و برداشت از حساب‌های شرکت مرتبط هستند.

مسئولیت‌ها

سرپرستی استان

- مسئول نهایی و پاسخگویی به موضوع مسدودی و برداشت از حساب‌های شرکت در استان؛
 - مراجعه به بانک (توسط مسئول مالی سرپرستی) و مراجعه به دادگاه‌های استان (توسط کارشناس حقوقی سرپرستی یا وکیل منتخب)؛
 - پیگیری رفع مسدودی از حساب‌ها؛
 - رؤیت روزانه سامانه ثنا (توسط کارشناس حقوقی سرپرستی) و تهیه پرینت از ابلاغ‌ها و تحویل آن‌ها حسب مورد به کارشناس خسارت و یا وکیل منتخب؛
 - ارسال گزارشات سامانه ثنا حسب مورد به مدیریت خسارت و یا مدیریت حقوقی و امور قراردادهای ستاد؛
 - پیگیری و تعیین تکلیف مبالغ اعلام شده تحت عنوان مسدودی و برداشتی از سوی ستاد در بازه زمانی یک هفته برای وجوه مسدودی و ۴۸ ساعت برای وجوه برداشتی؛
 - پیگیری پرداخت سریع و به موقع خسارت‌های محکوم شده از مدیران و معاونین فنی و همچنین معاونت مالی در فرجه قانونی و در صورت بروز مشکل، اعلام کتبی موضوع به همراه پیوست‌های مربوطه به مدیریت حقوقی و امور قراردادهای؛
 - اعلام گزارش نهایی نتایج اقدامات (حداکثر ۲ روز قبل از موعد تعیین شده در سامانه ثنا) به مدیریت حقوقی و امور قراردادهای؛
 - دریافت مستندات پرونده به طریق مقتضی، حسب مورد با همکاری بیمه‌گذار یا زیان‌دیده در هنگام تشکیل پرونده خسارت توسط واحد خسارت (هم زمان با تایید اصالت بیمه‌نامه به دادگاه) و یا اعزام کارشناس حقوقی به مرجع قضایی و یا با استفاده از سوابق نرم افزار بیمه‌گری.
- مسئول پیگیری پرونده‌ها، به محض دریافت رأی بدوی، جهت تکمیل نواقص پرونده از طریق سوابق نرم افزار بیمه‌گری و مستندات موجود عمل می‌کند و در صورت نیاز اقدام به تهیه بدل اوراق از مراجع قضایی می‌کند.

مدیریت حقوقی و امور قراردادها

- مسئولیت نظارت بر حسن اجرای اقدامات حقوقی دستورالعمل (به عنوان مالک فرآیند) و همچنین نظارت بر عملکرد سرپرستی‌های استان‌ها در خصوص حساب‌های مسدود شده و یا برداشت شده تا مختومه شدن آن‌ها؛
- ارائه آموزش‌های لازم در این خصوص به کارشناسان حقوقی، خسارت و مالی استان‌ها با همکاری و هماهنگی مدیریت آموزش؛

دستورالعمل پیشگیری و رفع مسدودی و برداشت از حساب

- دریافت گزارشات سامانه ثنا از کارشناسان حقوقی استان‌ها و سپس پیگیری انجام اقدامات لازم از سرپرستی استان‌ها، مدیریت خسارت، معاونت مالی و معاونت فنی (جهت جلوگیری از مسدودی و یا برداشت از حساب شرکت)؛
- دریافت گزارش نهایی نتایج اقدامات و همچنین جمع‌بندی نتایج حاصل از پیگیری مراتب فوق الذکر و اعلام آن‌ها به معاونت مالی؛
- تعیین مقصر/ مقصران در رابطه با موضوع (تعیین میزان قصور واحدهای درگیر در مواردی که منجر به مسدودی و برداشت از حساب شرکت می‌شود) و اعلام آن به واحد بازرسی شرکت.

مدیریت خسارت

- مسئولیت دریافت و بررسی بدل پرونده‌های خسارت سرپرستی‌های استان و ابلاغ آن‌ها به مسئول خسارت استان‌ها و همچنین نظارت و پیگیری پرداخت به موقع خسارت‌ها از مدیریت‌های فنی ستاد و سرپرستی‌های استان (با هدف پیشگیری از مسدودی و برداشت از حساب‌های شرکت) بر عهده مدیریت خسارت ستاد می‌باشد.

مدیریت سیستم‌ها و تطبیق مقررات

- در فرآیند پیشگیری و رفع مسدودی، مدیریت سیستم‌ها و تطبیق مقررات با تأیید و مهر خود به این فرآیند «قدرت اجرایی و قانونی» می‌دهد تا همه واحدها ملزم به رعایت آن باشند.

مدیریت بازرسی و کنترل‌های داخلی

- هر زمان که به دلیل کوتاهی، عدم پیگیری به موقع یا تخلف در هر یک از واحدهای درگیر (از سرپرستی استان تا واحدهای ستادی)، حساب‌های شرکت مسدود شوند یا برداشتی از آن‌ها صورت گیرد، پرونده وارد فاز انضباطی می‌شود. مدیریت حقوقی و امور قراردادها موظف است پس از ریشه‌یابی مشکل، فرد یا افراد مقصر در بروز مسدودی/ برداشت را به صورت رسمی تعیین کند و آن‌ها را جهت برخورد قانونی و انضباطی به واحد بازرسی در ستاد معرفی نماید.

معاونت مالی

- شناسایی مسدودی و برداشت از حساب‌های شرکت به صورت ماهانه بعد از تهیه صورت مغایرت بانکی و یا سایر اقدامات واحد مالی در خصوص برداشت‌های انجام شده از حساب‌های بانکی تا ۱۰ روز بعد از پایان هر ماه و ارسال نامه (همراه با ارسال پرینت اطلاعات مسدودی حساب مورد نظر به همراه مبلغ و شعبه اعمال کننده مسدودی و نیز ارائه

دستورالعمل پیشگیری و رفع مسدودی و برداشت از حساب

مستندات قابل پیگیری از بانک) از طریق سیستم اتوماسیون به سرپرستی مربوطه، همراه با ارسال رونوشت نامه به مدیریت حقوقی و امور قراردادها جهت پیگیری و حصول نتیجه؛

- همکاری‌های لازم با مدیریت حقوقی در شناسایی و تهیه مدارک کافی جهت رفع مسدودی و برداشت‌های حساب؛
- ثبت اسناد حسابداری حساب‌های موضوع این دستورالعمل و پرداخت سریع و به موقع خسارت حداکثر تا ۴۸ ساعت قبل از اتمام مدت مقرر در حکم اجراییه در راستای جلوگیری از مسدودی و برداشت از حساب شرکت.

معاونت فنی

- مسئولیت نظارت بر روند حواله خسارت در سرپرستی‌های استان (جهت حصول اطمینان از شناسایی و صدور به موقع آن‌ها)، همکاری با سرپرستی‌های استان جهت تسریع در پرداخت یا اختتام پرونده خسارت و همچنین ارسال پرونده‌هایی که حسب مستندات نیازمند اقدام قضایی می‌باشند به مدیریت حقوقی و امور قراردادها، بر عهده معاونت‌های فنی می‌باشد.

معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی

- مسئولیت راهبری، تهیه گزارش‌های عدم انطباق حاصل از ممیزی در چارچوب مقررات و آیین‌نامه‌های بیمه مرکزی در سطح شرکت و ابلاغ دستورالعمل بر عهده معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی می‌باشد. این دستورالعمل با مهر مدیریت سیستم‌ها و تطبیق مقررات قابل استناد می‌باشد و قابلیت اجرایی پیدا خواهد کرد.

شرح عملیات

از جمله اقدامات تأمینی که جهت حفظ حقوق خواهان یا شاکی در مراجع قضایی اعم از دادسرا، دادگاه‌های بدوی و تجدیدنظر انجام می‌گیرد، صدور دستور مسدودی حساب بانکی افراد و شرکت‌ها به میزان مورد دعواست. در موارد مختلف قانون این امر را به عنوان تکلیف یا اختیار برای مراجع قضایی در نظر گرفته است.

▪ علل مسدودی حساب‌های بانکی:

۱- **مقررات داخلی بانک‌ها:** مانند رکود طولانی مدت حساب یا ناقص بودن مشخصات شناسایی مشتری که با مراجعه به بانک قابل حل هستند.

۲- **دستور مرجع قضایی:** که به صورت دو مورد زیر متصور می‌باشد:

۱-۲- مواردی که دادنامه صادر نشده است ولی حسب دستور قضایی حساب شرکت مسدود می‌گردد؛ به عنوان مثال مرجع قضایی دستور اعمال ماده ۳۴ قانون بیمه اجباری شخص ثالث را صادر، اما سرپرستی استان به هر عنوان از انجام این دستور امتناع می‌ورزد لذا مقام قضایی دستور مسدودی یا برداشت از حساب شرکت را صادر می‌نماید.

۲-۲- مواردی که دادنامه صادر و قطعی شده است و یا پرونده اجرایی تشکیل شده است و به جهت عدم پرداخت خسارت، حساب شرکت مسدود و یا مبلغ مورد نظر از حساب برداشت می‌گردد.

▪ دلایل مسدودی و یا برداشت از حساب‌های شرکت:

دلیل عمده مسدودی و یا برداشت از حساب شرکت، دعاوی بیمه‌شدگان در خصوص خسارت پرداخت شده می‌باشد که منجر به ایجاد منشأ قضایی برای پرونده‌های خسارت می‌گردد و می‌توان از مهمترین آن‌ها، به موارد زیر اشاره نمود:

۱- عدم مراجعه بیمه‌گزار به شرکت بیمه‌گر جهت اعلام حادثه و مراجعه مستقیم به مراجع قضایی جهت پیگیری خسارت (که در صورت عدم درخواست تایید اصالت بیمه‌نامه از سوی دادگاه‌ها به شرکت‌های بیمه توسط شرکت قابل پیشگیری و کنترل نیست)؛

۲- طولانی شدن مدت زمان پرداخت خسارت از سوی شرکت بیمه؛

۳- عدم رضایت بیمه‌گزار از مبلغ خسارت پرداخت شده.

دستورالعمل پیشگیری و رفع مسدودی و برداشت از حساب

تذکر مهم: مسئولیت نظارت و کنترل بر فرآیند پرداخت خسارت سرپرستی‌های استان (از قبیل برآورد صحیح میزان خسارت و مدت زمان پرداخت خسارت از زمان تکمیل پرونده)، بر عهده مدیریتهای فنی رشته مربوطه و همچنین مدیریت خسارت ستاد می‌باشد.

▪ سازوکار پیشگیری از مسدودی و یا برداشت از حساب‌های شرکت:

با توجه به این که بیشترین تعداد پرونده‌های قضایی شرکت‌های بیمه، مربوط به بیمه‌نامه شخص ثالث و خصوصاً موضوع دیه می‌باشد و همچنین با عنایت به این موضوع که شعب استان‌ها، اولین مرجع ورودی بیمه‌شدگان جهت پیگیری خسارت می‌باشند، سرپرستی استان‌ها موظف هستند بیشترین سازش و خویشترداری را با زیان‌دیده مطابق با قانون بیمه اجباری شخص ثالث، انجام دهند و نسبت به تشکیل و تکمیل پرونده‌های خسارت با مدارک و مستندات کامل، (همزمان با تایید اصالت بیمه‌نامه و اخذ مدارک از مراجعه‌کننده توسط واحد خسارت سرپرستی مربوطه) مطابق با دستورالعمل‌های پرداخت خسارت مالی و بدنی شخص ثالث شرکت، بدون نیاز به مراجعه حضوری زیان‌دیده به دادگاه، نسبت به حل و فصل پرونده اقدام نمایند.

شایان ذکر است چنانچه موضوع پرونده از مصادیق مواد ۱۱۴ و ۱۱۵ قانون بیمه اجباری شخص ثالث باشد، می‌بایست حسب دستورالعمل بازیافت خسارت اقدام شود.

۱ ماده ۱۴ قانون بیمه اجباری شخص ثالث مصوب ۱۳۹۵: «در حوادث رانندگی منجر به جرح یا فوت که به استناد گزارش کارشناس تصادفات راهنمایی و رانندگی یا پلیس راه، علت اصلی وقوع تصادف یکی از تخلفات رانندگی حادثه‌ساز باشد، بیمه‌گر مکلف است خسارت زیان‌دیده را بدون هیچ شرط و أخذ تضمین پرداخت کند و پس از آن می‌تواند به شرح زیر برای بازیافت به مسبب حادثه مراجعه کند:

الف - در اولین حادثه ناشی از تخلف حادثه‌ساز راننده مسبب در طول مدت بیمه‌نامه: معادل دو و نیم درصد (۲/۵ درصد) از خسارت‌های بدنی و مالی پرداخت شده.

ب - در دومین حادثه ناشی از تخلف حادثه‌ساز راننده مسبب در طول مدت بیمه‌نامه: معادل پنج درصد (۵ درصد) از خسارت‌های بدنی و مالی پرداخت شده.

پ - در سومین حادثه ناشی از تخلف حادثه‌ساز و حوادث بعد از آن در طول مدت بیمه‌نامه: معادل ده درصد (۱۰ درصد) از خسارت‌های بدنی و مالی پرداخت شده.

تبصره - مصادیق و عناوین تخلفات رانندگی حادثه‌ساز به موجب ماده (۷) قانون رسیدگی به تخلفات رانندگی مصوب ۱۳۸۹/۱۲/۰۸ تعیین می‌شود.»

۲ ماده ۱۵ قانون بیمه اجباری شخص ثالث مصوب ۱۳۹۵: «در موارد زیر بیمه‌گر مکلف است بدون هیچ شرط و أخذ تضمین، خسارت زیان‌دیده را پرداخت کند و پس از آن می‌تواند به قائم‌مقامی زیان‌دیده از طریق مراجع قانونی برای بازیافت تمام یا بخشی از وجوه پرداخت‌شده به شخصی که موجب خسارت شده است مراجعه کند:

الف - اثبات عمد مسبب در ایجاد حادثه نزد مراجع قضائی.

ب - رانندگی در حالت مستی یا استعمال مواد مخدر یا روانگردان مؤثر در وقوع حادثه که به تأیید نیروی انتظامی یا پزشکی قانونی یا دادگاه رسیده باشد.

پ - در صورتی که راننده مسبب، فاقد گواهینامه رانندگی باشد یا گواهینامه او متناسب با نوع وسیله نقلیه نباشد.

ت - در صورتی که راننده مسبب، وسیله نقلیه را سرقت کرده یا از مسروقه بودن آن، آگاه باشد.

تبصره ۱- در صورت وجود اختلاف میان بیمه‌گر و مسبب حادثه، اثبات موارد فوق در مراجع قضائی صالح صورت خواهد گرفت.

تبصره ۲- در مواردی که طبق این قانون بیمه‌گر حق رجوع به مسبب حادثه یا قائم‌مقام قانونی وی را دارد، اسناد پرداخت خسارت از سوی بیمه‌گر در حکم اسناد لازم‌الاجراء است و از طریق دوایر اجرای سازمان ثبت اسناد و املاک کشور قابل مطالبه و وصول می‌باشد.

دستورالعمل پیشگیری و رفع مسدودی و برداشت از حساب

در صورتی که بنا به هر دلیل (مانند عدم سازش، مراجعه مستقیم به دادگاه بدون مراجعه اولیه به شرکت و...) بیمه شده سازوکار حقوقی در پیش گرفت، با توجه به قابلیت ایجاد شده برای سرپرستی استان‌ها جهت دسترسی به سامانه ابلاغ الکترونیکی قوه قضائیه (ثنا)، سرپرستی‌های استان موظفند سامانه را روزانه توسط کارشناس حقوقی سرپرستی رؤیت و ضمن پرینت از ابلاغ‌های واصله، مراتب را حسب مورد به مسئول خسارت استان و یا وکیل منتخب ارجاع و رسید اخذ نمایند. پیگیری حسن انجام کار تا آخرین مرحله پرونده بر عهده کارشناس حقوقی سرپرستی خواهد بود (کلیه اقدامات کارشناس حقوقی، می‌بایست در روز جاری دریافت ابلاغیه انجام گردد).

پیگیری ابلاغیه‌های ارسالی با توجه به موجود بودن / نبودن پرونده (می‌دانیم ابلاغیه برای چیست / نمی‌دانیم ابلاغیه برای چیست) و قطعی بودن / نبودن رأی دادگاه، دارای چهار حالت زیر می‌باشد:

نکته مهم این است که کارشناس حقوقی در صورت صدور دادنامه و یا اجرائیه در گام نخست می‌بایست کنترل نماید که آیا برداشت از حساب و یا مسدودی حساب پیرامون موضوع صورت گرفته است یا خیر؛ که در صورت عدم تحقق موارد مذکور می‌بایست حضوراً به مرجع قضایی مراجعه و مراتب را کتباً اعلام نماید که موضوع در دستور پرداخت قرار گرفته است تا از برداشت و یا مسدودی حساب‌ها جلوگیری به عمل آید.

الف) پرونده موجود می‌باشد و رأی دادگاه در ابلاغیه قطعی (نهایی) شده است؛

ب) پرونده موجود نمی‌باشد و رأی دادگاه در ابلاغیه قطعی (نهایی) شده است؛

ج) پرونده موجود می‌باشد و رأی دادگاه در ابلاغیه قطعی (نهایی) نشده است؛

د) پرونده موجود نمی‌باشد و رأی دادگاه در ابلاغیه قطعی (نهایی) نشده است.

الف) پرونده موجود می‌باشد و رأی دادگاه در ابلاغیه قطعی (نهایی) شده است:

در این حالت با توجه به مدت زمان ۱۰ روزه قانونی مرجع قضایی، جهت جلوگیری از مسدودی و یا برداشت از حساب، می‌بایست مراحل زیر، ظرف مدت ۵ روز از دریافت ابلاغیه طی گردد:

۱- اطلاع به مسئول خسارت سرپرستی توسط کارشناس حقوقی سرپرستی همراه با اخذ رسید (به محض رؤیت ابلاغیه سامانه ثنا)؛

تبصره ۳- در صورتی که حادثه در حین آموزش رانندگی توسط مراکز مجاز یا آزمون اخذ گواهینامه رخ دهد، خسارت پرداخت شده به وسیله شرکت بیمه از آموزش گیرنده یا آزمون دهنده قابل بازیافت نخواهد بود و حسب مورد آموزش دهنده یا آزمون گیرنده، راننده محسوب می‌شود.»

دستورالعمل پیشگیری و رفع مسدودی و برداشت از حساب

۲- ارسال حواله توسط کارشناس خسارت به واحد مالی جهت پرداخت (در صورتی که پرداخت در حدود اختیار سرپرستی باشد، پرداخت از طریق سرپرستی صورت می‌گیرد)؛

۳- صدور دستور پرداخت توسط واحد مالی و تحویل فیش پرداخت به کارشناس حقوقی سرپرستی؛

۴- تحویل یک نسخه فیش پرداختی به مرجع قضایی توسط کارشناس حقوقی سرپرستی.

ب) پرونده موجود نمی‌باشد و رأی دادگاه در ابلاغیه قطعی (نهایی) شده است:

در این حالت با توجه به مدت زمان ۱۰ روزه قانونی مرجع قضایی، جهت جلوگیری از مسدودی و یا برداشت از حساب، می‌بایست مراحل زیر ظرف مدت ۵ روز از دریافت ابلاغیه طی گردد:

۱- مراجعه کارشناس حقوقی سرپرستی به مبادی ذیربط (دادگاه و ...) و تهیه یک نسخه از بدل پرونده؛

۲- ارسال یک نسخه از بدل پرونده برای مدیریت خسارت ستاد (از طریق اتوماسیون اداری) و همچنین ارجاع پرونده به مسئول خسارت سرپرستی توسط کارشناس حقوقی سرپرستی؛

۳- پیگیری موضوع توسط کارشناس حقوقی استان و مدیریت خسارت ستاد تا مرحله پرداخت یا اختتام پرونده توسط مسئول خسارت سرپرستی.

ج) پرونده موجود می‌باشد و رأی دادگاه در ابلاغیه قطعی (نهایی) نشده است:

در این حالت سرپرستی استان می‌بایست کلیه اقدامات لازم را در راستای تعهدات بیمه‌گری انجام دهد و در صورت بروز هر گونه مشکل حقوقی مراتب را کتباً و همراه با مستندات، قبل از قطعی شدن رأی به مدیریت حقوقی و امور قراردادها در ستاد، جهت تعیین تکلیف گزارش نماید.

تبصره: شایان ذکر است چنانچه موضوع در ایام پایانی سال به سرپرستی ابلاغ گردیده باشد، سرپرستی می‌بایست نسبت به پرداخت خسارت اقدام کند تا از ورود خسارت به شرکت به جهت افزایش دیه در سال جدید جلوگیری به عمل آید.

د) پرونده موجود نمی‌باشد و رأی دادگاه در ابلاغیه قطعی (نهایی) نشده است:

در این حالت کارشناس حقوقی سرپرستی می‌بایست نسبت به تهیه و تحویل بدل پرونده به مدیریت خسارت ستاد و مسئول خسارت سرپرستی، حسب مورد، اقدام کند و نسبت به حسن انجام کار تا آخرین مرحله نظارت کند و در صورت بروز مشکل حقوقی، مراتب را کتباً به مدیریت حقوقی و امور قراردادها جهت تعیین تکلیف اعلام نماید.

دستورالعمل پیشگیری و رفع مسدودی و برداشت از حساب

همچنین مدیریت خسارت ستاد نیز مسئولیت نظارت و پیگیری پرونده مربوطه را از مدیریت فنی ستاد و مسئول خسارت سرپرستی تا مرحله پرداخت خسارت یا اختتام پرونده، بر عهده دارد.

یادآوری ۱: کارشناس حقوقی سرپرستی موظف است به صورت روزانه، ابلاغیه‌ها را از سوی سامانه ثنا دریافت و بررسی کند و اقدامات لازم از جمله پرینت یا ذخیره‌سازی ابلاغیه‌ها را انجام دهد و نسبت به ارجاع آن‌ها حسب مورد به مسئول خسارت سرپرستی و یا وکیل منتخب اقدام نماید. همچنین بایستی مراتب در همان روز، به مدیریت حقوقی و امور قراردادها در ستاد ارسال شود تا پیگیری‌های لازم توسط این مدیریت، صورت پذیرد.

یادآوری ۲: از زمان مشاهده ابلاغیه‌ها (از طریق سامانه ثنا یا فیزیکی)، مدت زمان پاسخگویی و تعیین و تکلیف توسط سرپرستی ۳ روز کاری می‌باشد.

تذکر ۱: مسئولیت پیگیری پرداخت سریع و به موقع خسارت‌های محکوم شده از مدیران و معاونین فنی مربوطه و همچنین معاونت مالی حسب فرجه قانونی نیز بر عهده سرپرستی استان مربوطه می‌باشد. بنابراین، مسئولیت هر گونه تأخیر در پرداخت خسارت‌هایی که منجر به نارضایتی و شکایت بیمه‌گذار و یا زیان دیده گردد، بر عهده مدیر سرپرستی مربوطه می‌باشد.

- **تبصره ۱:** در صورت بروز هر گونه مشکل، بایستی موضوع کتباً به همراه پیوست‌های مربوطه به مدیریت حقوقی و امور قراردادها در ستاد اعلام گردد.
- **تبصره ۲:** همچنین سرپرستی‌های استان و مدیریت خسارت ستاد موظفند گزارش نهایی نتایج اقدامات صورت گرفته در خصوص مسدودی و برداشت از حساب‌های شرکت را (حداکثر ۲ روز قبل از موعد تعیین شده در سامانه ثنا) به مدیریت حقوقی و امور قراردادها، اعلام نمایند.

تذکر ۲: مالک اصلی فرآیند، مدیریت حقوقی و امور قراردادها می‌باشد و این مدیریت موظف است پس از دریافت گزارشات سامانه ثنا از کارشناسان حقوقی استان‌ها، پیگیری‌های لازم را در خصوص انجام اقدامات لازم از سرپرستی استان مربوطه، معاونت مالی، مدیریت خسارت و مدیریت فنی مربوطه (با هدف جلوگیری از مسدودی و یا برداشت از حساب شرکت)، انجام نماید. مدیریت حقوقی و امور قراردادها، موظف است پس از دریافت گزارش نهایی نتایج اقدامات صورت گرفته و همچنین جمع بندی نتایج حاصل از پیگیری مراتب فوق الذکر را به معاونت مالی، اطلاع رسانی نماید.

تذکر ۳: مواردی که منجر به مسدودی و برداشت از حساب‌های شرکت می‌شود، به معنای تخلف از مأموریت تلقی می‌شود و مدیریت حقوقی و امور قراردادها موظف است مقصر یا مقصرین این موضوع را که در فرایند این دستورالعمل دخیل می‌باشند را شناسایی و با دلایل قصور و تعیین میزان قصور، به واحد بازرسی در ستاد معرفی نماید.

دستورالعمل پیشگیری و رفع مسدودی و برداشت از حساب

تذکر ۴: معاونت‌های فنی زندگی و غیرزندگی و همچنین مدیریت‌های فنی مربوطه باید با سرپرستی در راستای تعیین تکلیف پرونده همکاری نمایند و لذا چنانچه پرونده‌ها حسب مستندات و گزارش افسر تحقیق، نیازمند اقدام حقوقی می باشد به قید فوریت مراتب کتباً به مدیریت حقوقی و امور قراردادها، جهت اتخاذ تصمیمات متناسب ارسال گردد. همچنین مدیریت خسارت نیز به عنوان واحد ناظر، می‌بایست مراتب را از مدیریت‌های فنی مربوطه و سرپرستی‌ها، پیگیری نماید.

تذکر ۵: در صورتی که مشخص شود پرونده مربوط به استان دیگری است، سرپرستی استان می‌بایست پرونده را به قید فوریت جهت ادامه مراحل قانونی به سرپرستی استان مربوطه ارجاع دهد و مراتب جهت همکاری و پیگیری به مدیریت فنی مربوطه و مدیریت خسارت نیز منعکس گردد.

تذکر ۶: برای ابلاغیه‌ها و نامه‌هایی که از طریق نامه و به صورت فیزیکی می‌باشد، سرپرستی‌های استان موظفند، سازوکار مجزایی در دبیرخانه، با تأکید بر اهمیت نامه‌های قضایی، جهت ارجاع و اقدام سریعتر پیاده‌سازی نمایند.

تذکر ۷: برای ابلاغیه‌ها و نامه‌هایی که به صورت فیزیکی به ستاد شرکت ارسال می‌گردد، وظیفه پیگیری و یا ارجاع سریع به سرپرستی استان‌ها جهت ادامه کار حسب مورد، بر عهده مدیریت حقوقی و امور قراردادها و یا مدیریت فنی مربوطه می باشد.

▪ سازوکار رفع مسدودی و برداشت از حساب‌های شرکت:

مسدودی حساب

با توجه به اهمیت و فوریت بخشیدن به حل مسدودی حساب‌ها لازم است که به محض شناسایی مسدودی، یک نامه به همراه اطلاعات کتبی حساب و اطلاعات شعبه اعمال کننده و مبلغ و مستندات قابل پیگیری توسط واحد مالی از بانک مربوطه از طریق اتوماسیون به سرپرستی مربوطه، همراه با ارسال رونوشت نامه به مدیریت حقوقی و امور قراردادها جهت پیگیری، ارسال گردد.

سرپرستی‌ها نیز پس از انجام و اتمام فرایند رفع مسدودی و برداشت قضایی، موضوع را طی یک نامه به معاونت مالی، همراه با ارسال رونوشت نامه به مدیریت حقوقی و امور قراردادها، اعلام می‌نمایند.

کارشناس حقوقی سرپرستی در گام نخست بر اساس مستندات موجود با مراجعه به مسئول خسارت سرپرستی مشخص می‌نماید که آیا پرداخت خسارت پیرامون موضوع صورت گرفته است یا خیر که دو حالت متصور است:

دستورالعمل پیشگیری و رفع مسدودی و برداشت از حساب

۱- در صورت پرداخت خسارت: کارشناس حقوقی استان می‌بایست مستندات پرداخت مربوطه را به مرجع قضایی ارائه کند و نسبت به اخذ دستور رفع مسدودی حساب اقدام کند و جهت رفع موضوع به بانک مربوطه مراجعه کند و مدارک را تحویل نماید.

۲- در صورت عدم پرداخت خسارت: کارشناس حقوقی سرپرستی موضوع را پیگیری می‌کند و جهت تسریع در پرداخت و یا تعیین تکلیف پرونده به مسئول خسارت سرپرستی ارجاع می‌دهد که در این صورت دو فرض متصور می‌باشد:

الف) عدم پرداخت خسارت، فاقد هرگونه دلیل موجه و محکمه پسندی می‌باشد: در این حالت، مسئول خسارت سرپرستی باید نسبت به پرداخت خسارت اهتمام و پس از تکمیل فرآیند پرداخت، نسخه‌ای از مستندات پرداختی را جهت ارائه به مرجع قضایی به کارشناس حقوقی سرپرستی تحویل نماید. کارشناس حقوقی سرپرستی ضمن مراجعه به مرجع قضایی مربوطه نسبت به رفع انسداد اقدام و مستندات آن را جهت ارائه به بانک مربوطه، تحویل نماید.

ب) عدم پرداخت خسارت به جهت وجود دلیل محکمه پسند می‌باشد: در این حالت، کارشناس حقوقی سرپرستی می‌بایست به قید فوریت نسبت به ارجاع پرونده ضمن تهیه گزارش وکیل منتخب و افسر سرپرستی اقدام و لذا مراتب را جهت تعیین تکلیف به مدیریت حقوقی و امور قراردادها در ستاد، ارسال نماید. مدیریت حقوقی و امور قراردادها چنانچه موضوع را جهت انجام اقدام قضایی در نظر داشته باشد، کارشناس حقوقی سرپرستی می‌بایست مراتب را کتباً به وکیل منتخب ارجاع تا ایشان ضمن تهیه لایحه‌ای مستند و مستدل نسبت به اقدام قضایی متناسب اقدام نماید. پس از تعیین تکلیف پرونده مطابق مراحل مذکور، کارشناس حقوقی و مسئول مالی سرپرستی می‌بایست اقدامات مقتضی را پیرامون موضوع، انجام دهند.

تذکره: در این حالت، سرپرستی‌های استان می‌بایست گزارش اقدامات صورت گرفته در خصوص رفع مسدودی حساب‌های شرکت و نتایج آن را طی نامه‌ای به معاونت مالی، همراه با ارسال رونوشت نامه به مدیریت حقوقی و امور قراردادها، مدیریت فنی مربوطه و مدیریت خسارت در ستاد، ارسال نمایند.

برداشت قضایی

پس از اعلام برداشت از حساب شرکت توسط معاونت مالی به محض شناسایی، نامه‌ای همراه با اطلاعات کتبی حساب و اطلاعات شعبه اعمال کننده و مبلغ و مستندات قابل پیگیری توسط واحد مالی از بانک مربوطه از طریق اتوماسیون به سرپرستی مربوطه ارسال و یک رونوشت از نامه نیز به مدیریت حقوقی جهت پیگیری ارسال گردد.

سرپرستی پس از دریافت مستندات و ضمن کنترل وضعیت پرداخت خسارت به زیان دیده، با سه حالت مواجه خواهد بود:

دستورالعمل پیشگیری و رفع مسدودی و برداشت از حساب

الف) برداشت از حساب صورت گرفته است لیکن خسارتی به زیان دیده پرداخت نشده است؛

ب) برداشت از حساب صورت گرفته است لیکن خسارت قبلاً به زیان دیده پرداخت شده است؛

ج) برداشت از حساب صورت گرفته است لیکن با توجه به مستندات، موضوع نیازمند اقدام قضایی می‌باشد.

الف) برداشت از حساب صورت گرفته است لیکن خسارتی به زیان دیده پرداخت نشده است:

کارشناس حقوقی سرپرستی درگام نخست، با توجه به اطلاعات حساب، به بانک مربوطه مراجعه می‌کند و یک رونوشت از نامه قضایی در خصوص برداشت از حساب تهیه می‌نماید؛ در ادامه با مراجعه به مرجع قضایی، علت برداشت از حساب شرکت را مشخص می‌کند و نتیجه را به مسئول مالی جهت ثبت حواله خسارت اعلام و در نهایت نتیجه را جهت سایر مراحل اداری طی نامه‌ای به صورت مستقیم به معاونت مالی ستاد، همراه با ارسال رونوشت نامه به مدیریت حقوقی و امور قراردادهای، ارسال می‌نماید.

ب) برداشت از حساب صورت گرفته است لیکن خسارت قبلاً به زیان دیده پرداخت شده است:

کارشناس حقوقی سرپرستی با توجه به اطلاعات حساب، به بانک مربوطه مراجعه می‌کند و یک رونوشت از نامه قضایی در خصوص برداشت از حساب تهیه می‌نماید؛ سپس با مراجعه به مرجع قضایی علت برداشت از حساب را مشخص می‌کند و نتیجه را طی نامه‌ای به معاونت مالی، همراه با ارسال رونوشت نامه به مدیریت حقوقی و امور قراردادهای، اعلام می‌نماید. لذا با توجه به این که در این فرض خسارت به صورت مضاعف پرداخت شده است، به قید فوریت مراتب به وکیل استان ارجاع تا ایشان نسبت به مطالبه وجوه مازاد پرداختی از مرجع قضایی یا زیان دیده، اقدام نماید.

ج) برداشت از حساب صورت گرفته است لیکن با توجه به مستندات موضوع نیازمند اقدام قضایی می‌باشد:

کارشناس حقوقی سرپرستی با توجه به اطلاعات حساب، به بانک مربوطه مراجعه می‌کند و یک رونوشت از دستور قضایی تهیه می‌کند و ضمن مراجعه به مرجع قضایی و انجام سایر اقدامات پیش گفته (بند الف و ب) نسبت به تهیه گزارش افسر تحقیق سرپرستی، وکیل منتخب و نهایتاً ارسال آن‌ها ضمن نامه‌ای به مدیریت حقوقی و امور قراردادهای جهت تعیین تکلیف اقدام می‌نماید. در صورت تصمیم مدیریت حقوقی و امور قراردادهای در رابطه با اقدام قضایی، کارشناس حقوقی سرپرستی به قید فوریت مراتب را به وکیل منتخب ارجاع تا اقدامات قضایی مقتضی پیرامون موضوع صورت پذیرد.

نتیجه‌گیری

دستورالعمل پیشگیری و رفع مسدودی و برداشت از حساب یک شیوه‌نامه جامع عملیاتی است که با هدف صیانت از نقدینگی، اعتبار و دارایی‌های شرکت در برابر احکام قضایی تدوین شده است. این دستورالعمل با عبور از اقدامات پراکنده، یک فرآیند یکپارچه و زمان‌محور را برای مدیریت پرونده‌های حقوقی و مالی ایجاد کرده است.

خلاصه کلیدی این سند در چهار محور اصلی زیر قابل بیان است:

۱- اولویت با پیشگیری است

محور اصلی سند، تغییر رویکرد از «اقدام پس از مسدودی» به «اقدام پیش از مسدودی» است. الزام کارشناسان حقوقی به رصد روزانه سامانه ثنا، تلاش برای سازش در مراحل اولیه و مراجعه حضوری فوری به مراجع قضایی، نشان‌دهنده تلاش مجموعه برای عدم مسدودی یا برداشت از حساب است.

۲- واکنش سریع مهم‌ترین فاکتور است

دستورالعمل برای هر سناریوی ممکن، راهکار مشخص دارد. تفکیک وضعیت‌ها به چهار حالت (پرونده موجود/ناموجود و رأی قطعی/غیرقطعی) و تعیین مهلت‌های دقیق (مانند اقدام در همان روز یا مهلت‌های ۳ تا ۵ روزه)، ابهام در تصمیم‌گیری را از بین می‌برد و سرعت عمل را که مهم‌ترین فاکتور در این فرآیند است تضمین می‌کند.

۳- ساختار و مسئولیت‌ها به هم پیوسته هستند

مسئولیت‌ها به نحوی توزیع شدند که همه اقدامات لازم به نحو پیوسته انجام شوند.

سرپرستی‌ها: مسئول اقدام فوری، مذاکره و بارگذاری مستندات هستند.

مدیریت حقوقی و امور قراردادها: مالک فرآیند، ناظر عالی و هدایت‌کننده جریان کار هستند.

معاونت مالی و مدیریت‌های فنی: پشتیبان فرآیند در تأمین نقدینگی و اسناد فنی هستند.

مدیریت سیستم‌ها: متولی مشروعیت‌بخشی به فرآیند هستند.

۴- ضمانت اجرا

نقش «مدیریت بازرسی و کنترل‌های داخلی» در دریافت گزارش تخلفات و برخورد انضباطی با مقصران (که توسط واحد حقوقی شناسایی می‌شوند)، نشان‌دهنده جدیت سازمان در اجرای این پروتکل است. مدیریت بازرسی و کنترل‌های داخلی

دستورالعمل پیشگیری و رفع مسدودی و برداشت از حساب

در برخورد با اهمال کاری و معرفی مقصران تضمین می‌کند که این دستورالعمل صرفاً یک توصیه نیست، بلکه یک قانون لازم‌الاجرا با پیامدهای انضباطی مشخص است.

بنابراین اجرای دقیق این راهنما، ریسک‌های حقوقی و مالی شرکت را به حداقل می‌رساند و از تبدیل شدن پرونده‌های عادی خسارت به بحران‌های مالی (مسدودی حساب) جلوگیری می‌کند.