

# سامانه ثبت و پیگیری خسارت مشترکین شرکت توانیر

راهنمای کاربر (نسخه ۱٫۰)

پس از مراجعه مشترک به صفحه نخست این سامانه، با دو گزینه اعلام خسارت و پیگیری خسارت مواجه می‌گردد. در زیر به شرح مراحل هر یک از این بخش‌ها خواهیم پرداخت:

## ثبت نامه جدید

ثبت نامه در ۵ مرحله بسیار ساده انجام می‌گردد:

۱ مرحله اول: ثبت شناسه قبض محل حادثه، کد امنیتی (Captcha code جهت جلوگیری از حملات رباتیک به فرم).

پس از ثبت اطلاعات مشترک میبایست دکمه بررسی شناسه قبض را بفشارد. در صورت صحت کد امنیتی و شناسه قبض وارد شده توسط مشترک، علامت تأیید در سمت راست شناسه قبض نمایان خواهد شد و مشترک قادر به

فشردن دکمه «مرحله بعد» خواهد شد. در صورت فشردن دکمه مذکور ، فرم مرحله دوم برای کاربر نمایان می گردد.

۲ مرحله دوم : ثبت نوع شخص (حقیق/حقوقی) ، نام و نام خانوادگی شخص خسارت دیده ، کد شخص (کد ملی / شناسه ملی) ، شماره همراه شخص ، استان ، شهر ، آدرس و کد پستی محل حادثه . در این مرحله مشترک پس از درج اطلاعات درخواست شده و فشردن دکمه «مرحله بعد» در صورت صحت اطلاعات وارد شده قادر به ادامه فرایند ثبت خسارت در مرحله سوم خواهد بود. در غیر اینصورت اقلام دارای خطا با رنگ قرمز جهت اصلاح متمایز خواهند شد.

۳ مرحله سوم (ثبت مدارک اولیه) : در این مرحله مشترک لازمست فایل‌های کلیه مدارک عمومی مربوط به محل حادثه و شخص حادثه دیده را در فرم انتخاب نماید . اقلامی که با ستاره قرمز رنگ متمایز شده اند، الزامی می باشند. پس از ثبت اطلاعات این فرم و فشردن دکمه «مرحله بعد» و در صورت انتخاب فایل‌های الزامی، کاربر به مرحله ۴ هدایت خواهد شد و چنانچه یکی از موارد الزامی انتخاب نشده باشد، کاربر با خطا مواجه می گردد که نیاز به اصلاح خواهد بود.

**توجه :** حجم تصویر فایل‌های این مرحله و سایر مراحل که نیاز به ارسال فایل توسط مشترک را دارد حداکثر ۲۰۰ کیلوبایت در نظر گرفته شده که و فایلها میتواند از انواع pdf ، png ، jpg باشند.

۴ مرحله چهارم (ثبت اطلاعات حادثه) : ثبت تاریخ حادثه در قالب سال چهار رقمی ماه دو رقمی روز دو رقمی با درج علامت منها مابین هر قسمت ، زمان حادثه در قالب ساعت و دقیقه و درج علامت : بین هر قسمت ، تعیین نوع خسارت ، شرحی درباره حادثه و ثبت مبلغ برآوردی خسارت از دیدگاه مشترک. در این مرحله مشترک پس ثبت اطلاعات این فرم و فشردن دکمه «مرحله بعد» در صورت صحت صورتی اطلاعات درج شده ، به مرحله ۵ هدایت خواهد شد و در صورت بروز خطا ، قلم اطلاعاتی دارای خطا با رنگ قرمز برای مشترک جهت اصلاح متمایز خواهد شد.

۵ مرحله پنجم (ثبت مدارک تکمیلی حادثه) : در این مرحله مشترک میبایست کلیه مدارک درخواستی در این مرحله را از طریق این فرم بارگزاری نماید. اقلام اجباری که در مرحله ثبت پرونده نیاز به ثبت آنها میباشد نیز با ستاره قرمز رنگ متمایز شده اند .

پس از تکمیل و ثبت فرم و بررسی صحت اطلاعات وارد شده ، درخواست مشترک در سامانه ثبت شده و کد رهگیری درخواست برای مشترک نمایش داده می شود.

لازمست مشترک این کد را جهت پیگیری های آتی خود نگهداری نماید. ضمناً در همین زمان پیامکی حاوی تاییدیه ثبت نامه به همراه کد رهگیری به شماره همراهتان ارسال می گردد. از این پس مشترک میتواند با استفاده از کد رهگیری ، وضعیت پرونده خود را پیگیری نموده و از گردش پرونده خود مطلع گردد. ضمناً در صورت گردش پرونده و نیاز به ثبت هر گونه اطلاعات توسط مشترک، ایشان از همین طریق قادر به ثبت اطلاعات نیز خواهد بود..

## پیگیری خسارت

شما با مراجعه به بخش پیگیری خسارت، قادر به مشاهده پرونده خود از این درگاه می باشید.

جهت پیگیری خسارت کافیسست مشترک کد پیگیری خود را به همراه شناسه قبض محل حادثه در فرم مربوطه درج نموده و کد امنیتی را وارد نماید. پس از آن با فشردن دکمه ادامه در صورت صحت اطلاعات وارد شده ، فرم مشاهده پرونده برای مشترک نمایان خواهد شد . در این قسمت کاربر قادر به مشاهده اطلاعات پرونده خود می باشد . اطلاعات حین ثبت پرونده در ۵ منو و اطلاعات مربوط به گردش پرونده در آخرین منو با عنوان جریان پرونده قابل مشاهده می باشد. در این فرم مشترک میتواند از جریان گردش پرونده و آخرین وضعیت و همچنین زمان دقیق کلیه ارجاع ها با ترتیب جدید به

قدیم مطلع گردد. ضمناً چنانچه نیاز به هر گونه ثبت اطلاعات توسط مشترک باشد، فرم مربوطه در بالای همین بخش نمایان می‌گردد و کاربر میتواند با پر کردن فرم، پرونده خود را به مسئول پیگیری ارجاع بزند.

کاربر ممکن است طی فرآیند های مختلف نیاز به تکمیل فرمهایی از قبیل :

- اعتراض به رأی دستگاه ناظر
  - تأیید یا اعتراض به مبلغ خسارت برآوردی بیمه
  - تأیید یا اعتراض به مبالغ واریزی توسط بیمه
  - ثبت اطلاعات بانکی مشترک
- داشته باشد .

**توجه:** در مراحل که لازمست کاربر موردی را تأیید یا به آن اعتراض نماید، محدودیتی جهت ثبت اعتراض وجود دارد که در صورت عدم مراجعه کاربر به درگاه و ثبت اعتراض در مهلت مقرر، به منزله تأیید قلمداد خواهد شد و کاربر پس از آن قادر به ثبت اعتراض نخواهد بود. این مهلت در حال حاضر برای ثبت اعتراض ۴۵ روز می‌باشد که توسط دستگاه ناظر مشخص گردیده است.