



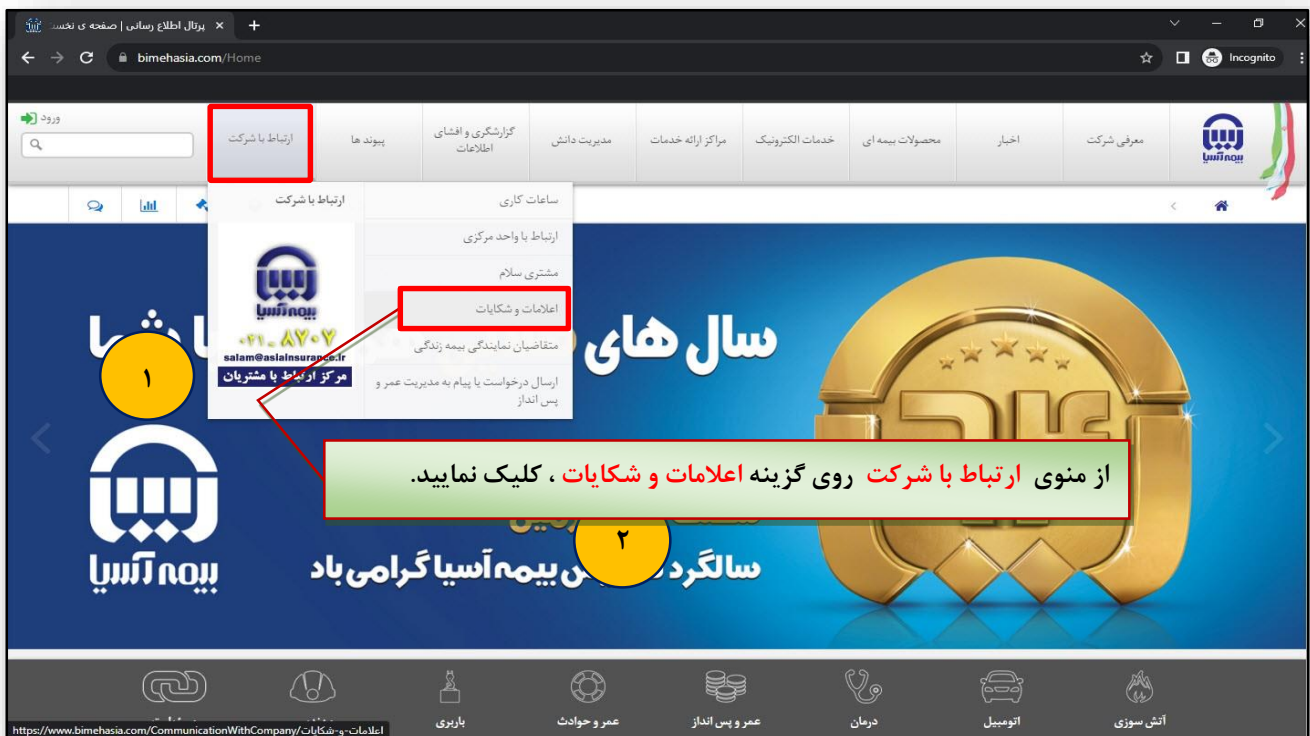
راهنمای سامانه ثبت اطلاعات و شکایات

مدیریت فناوری اطلاعات

ثبت شکایت در سامانه اعلانات و شکایات

(۱) از طریق آدرس زیر وارد پرتال اطلاع رسانی شوید

<https://www.bimehasia.com>



(۲)



۱- مشخصات فردی

همچنین در صورتی که قبلاً در سایت ثبت نام نکرده باشید می بایست نام ، نام خانوادگی و شماره تلفن همراه خود را وارد نمایید.

نام : نام خود را در این فیلد وارد نمایید.(برای افرادی که قبلا در سایت ثبت نام کرده اند ، این فیلد با وارد نمودن کد ملی پر می گردد)

تلفن همراه : شماره تلفن همراه خود را در این فیلد وارد نمایید (برای افرادی که قبلا در سایت ثبت نام کرده اند ، این فیلد با وارد نمودن کد ملی پر می گردد)

نام خانوادگی : فامیلی خود را در این فیلد وارد نمایید.(برای افرادی که قبلا در سایت ثبت نام کرده اند ، این فیلد با وارد نمودن کد ملی پر می گردد)

تلفن ثابت : در صورت تمایل می توانید شماره تلفن ثابت خود را در این قسمت وارد نمایید.

۲- مشخصات

موضوع شکایت : شامل لیستی می باشد که با توجه به موضوع شکایت خود می توانید یکی از موارد درون لیست را انتخاب نمایید .



واحد مورد شکایت : در این قسمت می توانید نام هر واحدی که از آن شکایت دارید را ، وارد نمایید.

تاریخ شکایت : در این فیلد تاریخ روز جاری نمایش داده می شود (تاریخ روزی که در حال ثبت شکایت هستید) و غیر قابل تغییر می باشد.

رشته بیمه ای : این فیلد شامل لیستی از مدیریت های مختلف می باشد که شما با توجه به موضوع شکایت خود می توانید مدیریت مربوط به شکایت مد نظر خود را انتخاب نمایید.



◀ **شماره بیمه نامه :** در صورت داشتن شماره بیمه نامه می توانید ، شماره آن را در این فیلد وارد نمایید.

بطور مثال اگر شکایت شما در رابطه با مدیریت باربری است و رشته بیمه ای ، در فیلد قبلی را "باربری" انتخاب نمودید ، می توانید شماره بیمه نامه باربری را در این فیلد وارد نمایید.

◀ **شماره پرونده خسارت :** در صورت داشتن شماره پرونده بیمه نامه می توانید ، شماره آن را در این فیلد وارد نمایید.

بطور مثال اگر شکایت شما در رابطه با مدیریت مهندسی است و رشته بیمه ای را "مهندسی" انتخاب نمودید ، می توانید شماره پرونده خسارت بیمه نامه مهندسی را در این فیلد وارد نمایید.

◀ **متن شکایت :** در این قسمت می توانید توضیحاتی در رابطه با شکایت مدنظر خود را تایپ نمایید.

◀ **فایل ۱ - فایل ۲ :** در صورت داشتن مدارکی مبنی بر موضوع شکایت خود می توانید با کلیک روی دکمه **Choose File** و باز شدن پنجره نمایش داده شده ، فایل مورد نظر خود را جستجو و انتخاب و سپس روی دکمه **ارسال فایل** کلیک نمایید.

نکته : توجه داشته باشید که حجم فایل ها نباید بیشتر از ۲ مگابایت باشد

مثال : نمونه تکمیل شده از صفحه بالا به صورت تصویر زیر است

اخبار	محصولات بیمه ای	خدمات الکترونیک	مراکز ارائه خدمات	مدیریت دانش	گزارشگری و افشای اطلاعات	پیوند ها	ارتباط با شرکت
-------	-----------------	-----------------	-------------------	-------------	--------------------------	----------	----------------

مشخصات فردی:

کد ملی: 4 68 * نام: []

تلفن همراه: ۰۹۶ ۸۰ نام خانوادگی: []

تلفن ثابت: ۰۳۱ ۳۰

مشخصات:

موضوع شکایت: عدم پرداخت خسارت

تاریخ شکایت: ۱۴۰۲/۰۷/۰۸

شماره بیمه نامه: -

شماره پرونده: -

رشته بیمه ای: درمان

واحد مورد شکایت: واحد درمان بیمه آسیا

شماره پرونده خسارت: -

متن شکایت: با سلام و احترام اینجانب ۱۴۰۲/۰۷/۰۸ مدارک درمانی خود را ارسال نموده اما همچنان مبلغی برای نامبرده واریز نگردیده است. لذا تقاضا دارم تا به شکایت اینجانب رسیدگی نموده و پرونده خسارت درمانی اینجانب مورد بررسی قرار گیرد.

توجه: در اساق فایل دقت فرمایید پس از ثبت قابل تغییر نمی باشد (فرمت های مجاز png-jpg-jpeg-pdf-word)

فایل ۱: No file chosen

فایل ۲: No file chosen

پس از تکمیل صفحه ، روی دکمه **ثبت درخواست** کلیک نمایید.

فایل ۱: No file chosen

فایل ۲: No file chosen

ثبت درخواست

بازگشت به صفحه ی قبل

(۵)

ورود	ارتباط با شرکت	پیوند ها	گزارشگری و افشای اطلاعات	مدیریت دانش	مراکز ارائه خدمات	خدمات الکترونیک	محصولات بیمه ای	اخبار	معرفی شرکت	لوگو
------	----------------	----------	--------------------------	-------------	-------------------	-----------------	-----------------	-------	------------	------

سامانه پاسخگویی و رسیدگی به شکایات

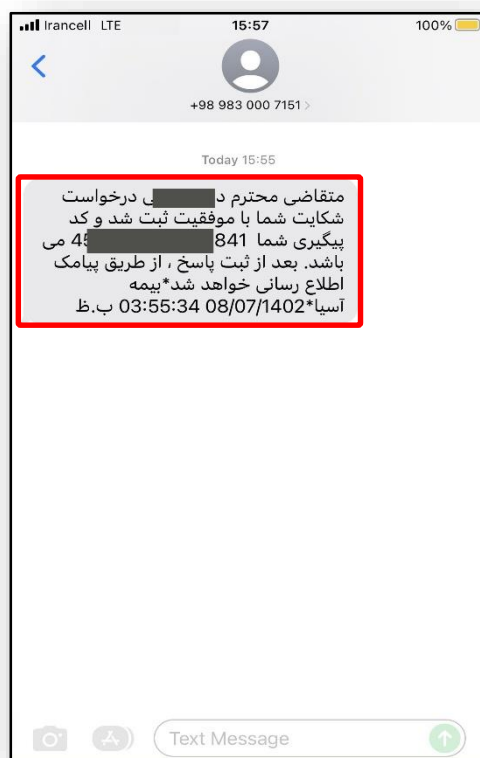
اطلاعات شما با موفقیت ذخیره گردید و کد پیگیری شما ۴۱ می باشد ، می توانید روند درخواست خود را از طریق لینک زیر پیگیری کنید.

[پیگیری درخواست](#)

در این قسمت **موفقیت آمیز بودن ثبت شکایت** به همراه **کد پیگیری** برای شما نمایش داده می شود و پیامکی مبنی بر همین موضوع ، همانند زیر برای شماره موبایل شما ارسال می گردد.

مشتري سلام ۰۲۱-۸۷۰۷ salam@asiainsurance.ir ارسال پیام

شما می توانید با عضویت در خبرنامه بیمه آسیا، از اخبار صنعت بیمه، طرح های ویژه، خدمات الکترونیک، مراکز ارائه خدمات، خبرنامه اینستاگرام

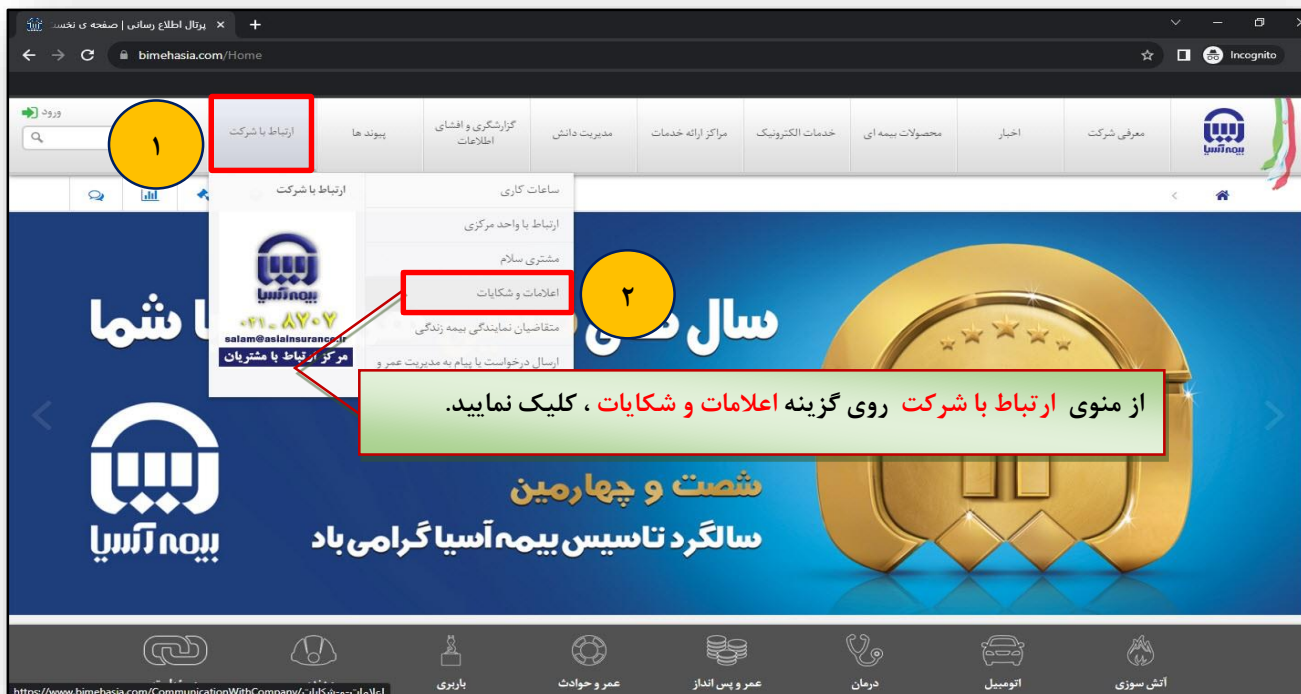


نکته : توجه داشته باشید که کد پیگیری پیامک شده برای خود را یادداشت نمایید تا بعد از پاسخگویی از سوی مسئولین جهت مشاهده جواب ، با همان کد پیگیری اقدام نمایید.

پیگیری شکایت ثبت شده در سامانه اعلانات و شکایات

(۱) از طریق آدرس زیر وارد پرتال اطلاع رسانی شوید

<https://www.bimehasia.com>



(۲)



(۳)



(۴)



وضعیت درخواست می تواند شامل سه حالت خوانده نشده، در دست بررسی و پاسخ داده شده باشد که به ترتیب همانند تصاویر زیر است:

• خوانده نشده

جزییات پاسخ

مشخصات:

نام: د نام خانوادگی: ع کد ملی: ۸ ۴۰۲/۰۷/۰۸ تلفن همراه: ۰۹ ۰۰ ۰۰ ۰۰ تلفن ثابت: ۰۲ ۰۰ ۰۰ ۰۰

مشخصات درخواست:

وضعیت پیام:

خوانده نشده

تاریخ ثبت پاسخ:

موضوع شکایت:

عدم پرداخت خسارت

تاریخ درخواست:

۱۴۰۲/۰۷/۰۸

واحد مورد شکایت:

واحد درمان بیمه آسیا

رشته بیمه ای:

درمان

شماره بیمه نامه:

-

شماره پرونده خسارت:

-

متن درخواست:

با سلام و احترام اینجانب د ۱۴۰۲/۰۷/۰۸ مدارک درمانی خود را ارسال نموده اما همچنان مبلغی برای نامبرده واریز نگردیده است. لذا تقاضا دارم تا به شکایت اینجانب رسیدگی نموده و پرونده خسارت درمانی اینجانب مورد بررسی قرار گیرد.

متن پاسخ:

در این صفحه به دلیل اینکه شکایت شما هنوز مورد بررسی قرار نگرفته "وضعیت پیام" بصورت **خوانده نشده** پر شده است و "متن پاسخ" خالی و بدون جواب است.

• در دست بررسی

معرفی شرکت

اخبار

محصولات بیمه ای

خدمات الکترونیک

مراکز ارائه خدمات

مدیریت دانش

گزارشگری و افشای اطلاعات

پیوند ها

ارتباط با شرکت

جزییات پاسخ

مشخصات:

نام: د نام خانوادگی: ع کد ملی: ۸ ۴۰۲/۰۷/۰۸ تلفن همراه: ۰۹ ۰۰ ۰۰ ۰۰ تلفن ثابت: ۰۲ ۰۰ ۰۰ ۰۰

مشخصات درخواست:

وضعیت پیام:

در دست بررسی

تاریخ ثبت پاسخ:

۱۴۰۲/۰۷/۰۸

موضوع شکایت:

عدم پرداخت خسارت

تاریخ درخواست:

۱۴۰۲/۰۷/۰۸

واحد مورد شکایت:

واحد درمان بیمه آسیا

رشته بیمه ای:

درمان

شماره بیمه نامه:

-

شماره پرونده خسارت:

-

متن درخواست:

با سلام و احترام اینجانب د ۱۴۰۲/۰۷/۰۸ مدارک درمانی خود را ارسال نموده اما همچنان مبلغی برای نامبرده واریز نگردیده است. لذا تقاضا دارم تا به شکایت اینجانب رسیدگی نموده و پرونده خسارت درمانی اینجانب مورد بررسی قرار گیرد.

متن پاسخ:

در این صفحه به دلیل اینکه شکایت در دست بررسی قرار گرفته "وضعیت پیام" بصورت **در دست بررسی** پر شده است و "متن پاسخ" خالی و بدون جواب است تا پاسخ گویی کامل انجام گرفته و درج پاسخ از سوی مسئولین مربوطه صورت گیرد.

• پاسخ داده شده

جزئیات پاسخ			
مشخصات:			
نام:	د	نام خانوادگی:	ع
کد ملی:	۴۸۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	تلفن همراه:	۰۹۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰
تلفن ثابت:	۰۳۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰		
مشخصات درخواست:			
وضعیت پیام:	پاسخ داده شد	تاریخ ثبت پاسخ:	۱۴۰۲/۰۷/۰۹
موضوع شکایت:	عدم پرداخت خسارت	تاریخ درخواست:	۱۴۰۲/۰۷/۰۸
رشته بیمه ای:	درمان	شماره بیمه نامه:	-
شماره پرونده خسارت:	شماره پرونده	واحد مورد شکایت:	واحد درمان بیمه آسیا
متن درخواست:	با سلام و احترام اینجانب در ۱۴۰۲/۰۷/۰۸ مدارک درمانی خود را ارسال نموده اما همچنان مبلغی برای نامبرده واریز نگردیده است. لذا تقاضا دارم تا به شکایت اینجانب رسیدگی نموده و پرونده خسارت درمانی اینجانب مورد بررسی قرار گیرد.		
متن پاسخ:	با سلام و احترام مورد شما مورد بررسی قرار گرفته و لطفاً در تاریخ ۱۴۰۲/۰۷/۱۲ با شماره تلفن ۰۲۱۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰ تماس حاصل فرمایید		

همچنین در صورت پاسخگویی پیامکی مبنی بر همین موضوع ارسال می گردد که بصورت تصویر زیر می باشد .

