

بررسی و رفع مشکلات احتمالی در سیستم فناوریان



تهیه شده در مدیریت امور مالی

بیمه دانا

آذر ۹۳

این دستورالعمل برای رفع مشکلات احتمالی در سیستم فناوریان تهیه گردیده است و می تواند راهنمای خوبی برای کابران گرامی باشد : (قابل استفاده برای همکاران محترم مالی و صدور).

۱- پس از صدور الحاقیه برگشتی چه باید کرد:

مشکل اکثر کاربران گرامی در سیستم فناوریان این است که حق بیمه توسط نماینده پرداخت شده و بیمه نامه صادر می گردد ولیکن بیمه گذار بنا به دلایل مختلف از گرفتن بیمه نامه اعلام انصراف می نماید. لذا نماینده مجبور به صدور الحاقیه برگشتی می گردد. در این گونه موارد الحاقیه برگشتی صرفا در وجه بیمه گذار قابل پرداخت می باشد. چنانچه نماینده محترم اصرار به استفاده از الحاقیه برگشتی برای همان بیمه نامه داشته باشد اولاً باید کنترل گردد حق بیمه برگشتی دقیقا باندازه حق بیمه صادره اولیه است یا خیر؟ چنانچه حق بیمه برگشتی کمتر از حق بیمه صادره اولیه باشد می بایست باندازه مابه التفاوت حق بیمه اولیه و برگشتی شناسه جدید تولید و پرداخت گردد. در مرحله بعد چنانچه سند دریافتی موجود در رسید حق بیمه بیمه نامه ، وصول شده باشد با همکاران مستقر در ستاد مالی (تهران) تماس گرفته شود تا سند دریافتی از حالت وصول خارج گردد. و اگر علاوه بر فیش نقدی چکی در رسید حق بیمه وجود داشته باشد نباید تحویل شعبه شده باشد (اگر تحویل شده کارشناس مالی شعبه برگشت از تحویل نماید) در مرحله بعد با مراجعه به قسمت مالی - دریافت - رسید حق بیمه ابتدا رسید حق بیمه بیمه نامه مربوطه از طریق کد بیمه گذار پیدا شود سپس در پنجره بالا رسید جدید ایجاد و مشخصات بیمه گذار مجددا تعریف گردد سپس کد رایانه رسید قبلی در پنجره پایین و قسمت عملیات جایگزین شده وارد گردد . در مرحله بعد فیش مابه التفاوت ایجاد شده با شناسه جدید در قسمت سند دریافتی وارد گردد. سپس در قسمت تسویه حق بیمه طی دو مرحله : بار اول نوع بدهی حق بیمه و نوع دریافتی حق بیمه برگشتی انتخاب گردد و بار دوم نوع بدهی حق بیمه و نوع دریافتی سند دریافتی انتخاب گردیده و عملیات تسویه انجام شود. برای تایید نهایی رسید حق بیمه جدید ، باید برای ابطال کد رایانه رسید قبلی توسط شعبه ذیربط مجوز صادر گردد. پس از تایید نهایی چنانچه فیش در رسید قبلی واریز گردیده بود نماینده می تواند برای بیمه نامه دیگر استفاده نماید . (شناسه جدید برای بیمه گذار جدید ایجاد و پس از استفاده برای بیمه نامه جدید شناسه اخذ شده به شناسه پرداخت شده اصلاح گردد).

۲- در صورتی که یک شناسه دو بار پرداخت شد چه کنیم:

در صورتی که یک شناسه توسط نماینده محترم دوبار واریز گردید ابتدا باندازه مبلغ واریزی (تکراری) شناسه جدید تولید و استفاده گردد (برای بیمه نامه جدید باندازه مبلغ واریزی استفاده نماید و مابقی مبلغ حق بیمه را با فیش دوم تامین نماید و راه دوم اینکه نماینده فیش جدید را در قسمت پیش در یافتی (مالی - دریافت - پیش دریافتی) بنام نماینده ثبت نماید (در قسمت نام بیمه گذار چیزی نوشته نشود) پس از تایید عملیات یاد شده و اطمینان از وصول فیش واریزی (معمولا ۲۴ الی ۴۸ ساعت پس از واریز) با همکاران مالی مستقر در ستاد مرکز تماس حاصل گردد تا نسبت به مطابقت آن در سیستم فناوران اقدام لازم صورت گیرد. راه دیگر اینکه چنانچه فیش پرداخت نشده و استفاده شده در سیستم فناوران دقیقا باندازه فیش واریزی تکراری وجود دارد با ستاد مرکز تماس گرفته تا از محل فیش تکراری وصول آن انجام شود.

۳- در صورتی که شناسه واریز ، تاریخ فیش ، تاریخ چک و سایر مشخصات سند با

آنچه در سیستم ثبت شده است مغایرت داشت چه باید کرد:

با مراجعه به قسمت مالی - دریافت - اصلاح دریافتی در پنجره بالا سند مورد نظر از طریق شماره دریافتی آورده شود سپس در پنجره پایین اینزرت نموده و مشخصات درست وارد گردد و نهایتا برای تایید نهایی کد رایانه پنجره پایین به شعبه اعلام تا مجوز اصلاح دریافتی صادر گردد.

تذکره ۱: تحت هیچ شرایطی وضعیت اصلاح دریافتی به حالت صحیح رها نشود و حتما مجوز اخذ و تایید گردد. (در وضعیت صحیح فیش اصلاحی در صورتحساب شناسایی نمی گردد.)

تذکره ۲: چنانچه در هنگام واریز وجه ، شناسه واریز اشتباه ثبت گردید می بایست شناسه ای که در سیستم ثبت شده و پرینت آن اخذ گردیده است در قسمت اصلاح دریافتی به شناسه ای که واریز گردیده اصلاح گردد.

نکته: در موقع اصلاح چک ، نباید عملیات تحویل و واگذاری چک انجام شده باشد بلکه می بایست چک در صندوق نماینده باشد. در صورت تحویل ، برگشت از تحویل توسط کارشناس محترم مالی شعبه انجام شود.

۴- چنانچه چک در سیستم برگشت خورد چگونه واریز گردد:

در صورت ثبت برگشت چک ، چنانچه مهلت داده شده برای واریز وجه چک منقضی شده باشد سیستم واحد صدور مسدود می گردد. برای اجتناب از این امر نماینده با ایجاد شناسه جدید در سیستم به اندازه وجه چک آنرا واریز و تحویل همکاران محترم امور مالی شعبه نموده تا عملیات استرداد و جایگزینی انجام شود.

تذکر مهم: لطفا وجه چک با شناسه واگذاری چک واریز **نگردد** و حتما از **شناسه جدید** جهت واریز استفاده گردد.

۵- چنانچه در عملیات خاصی (تحویل چک ، واگذاری چک ، استرداد و جایگزینی و

....) سند مورد نظر مشاهده نمی گردد علت آن بشرح ذیل مشخص گردد:

با مراجعه به قسمت مالی - دریافت - کل اسناد دریافتی سند مورد نظر پیدا شود سپس با فشردن دکمه اف ۴ جزئیات در حال استفاده آن مشاهده گردد چنانچه سند مورد نظر در عملیاتی در حالت صحیح قرار گرفته باشد از طریق نوع عملیات و کد رایانه آن که در این قسمت مشخص می باشد عملیات مربوطه ردیابی گردیده و حذف و یا تایید گردد. و در صورتی که جزئیات در حال استفاده نداشته باشد علت عدم مشاهده می تواند اشتباه در ثبت کد بیمه گذار ، کد واحد صدور ، اشتباه در ثبت تاریخ سند و ... می باشد . لطفا کلیه موارد کنترل و در صورت عدم نتیجه با همکاران مستقر در ستاد مالی تماس حاصل گردد.

۶- آیا با واریز شناسه موجود در اعلامیه بدهکار نیازی به صدور رسید حق بیمه می

باشد یا خیر؟

در صورتی که اعلامیه بدهکار صادر شد می توان با شناسه واریز اعلامیه بدهکار اقساط مربوطه را پرداخت نمود با این کار سیستم مبلغ بدهی را در قسمت اعلامیه بدهکار حذف می نماید(بصورت اتوماتیک رسید حق بیمه صادر می گردد) چنانچه مبلغ واریزی از مبلغ قسط مورد نظر بیشتر باشد سیستم ، بدهی اقساط بعدی را نیز از محل مبلغ واریزی کسر می نماید. همچنین چنانچه الحاقیه برگشتی برای بیمه گذار دارای اعلامیه بدهکار ، صادر گردد سیستم بصورت اتوماتیک از اقساط اعلامیه بدهکار باندازه مبلغ الحاقیه برگشتی کسری نماید.

نکته : جهت مشاهده وضعیت اعلامیه بدهکار با مراجعه به قسمت مالی - دریافت - اعلامیه بدهکار ، بیمه گذار مربوطه در پنجره بالا آورده شود سپس با فشردن دکمه اف ۴ بر روی آن ، در پنجره پایین اقساط مربوطه مشاهده می گردد چنانچه مبلغ قابل استفاده قسط مورد نظر صفر باشد نشان دهنده این است که مبلغ پرداختی شما در سیستم اعمال شده و از بدهی شما کسر گردیده است.

۷- در صورتی که مقرر گردید سند دریافتی از بیمه گذار برای بیمه نامه های مختلف

همان بیمه گذار استفاده گردد چه باید کرد؟

در صورتی که چک یا فیش نقدی اخذ شده از بیمه گذار با مبلغ کلی صادر شده و قرار است برای بیمه نامه های مختلف استفاده شود سند دریافتی در قسمت پیش دریافتی (مالی - دریافت - پیش دریافتی) بنام بیمه گذار ثبت گردیده و از محل پیش دریافتی برای رشته های مختلف بیمه گذار ذیربط ، رسید حق بیمه صادر گردد. (با مراجعه به قسمت مالی - دریافت - رسید حق بیمه ، رسید جدید ایجاد و مستقیماً به قسمت تسویه حق بیمه رفته ، نوع بدهی را حق بیمه و نوع دریافتی پیش دریافتی انتخاب گردد)

۸- چنانچه مبلغ واریزی با مبلغ ثبت شده و استفاده شده در سیستم مغایر باشد

راهکار چیست ؟

بعضا برخی از کاربران در واریز وجه اشتباه نموده و وجه واریزی آنها از سند ثبت شده کمتر یا بیشتر می باشد . در چنین مواقعی بدلیل مغایرت در مبلغ وصول آن در سیستم انجام نمی شود . لذا می بایست مغایرت مربوطه بر طرف گردد:

۸-۱- اگر مبلغ واریزی کمتر از مبلغ ثبت شده باشد می بایست فیش جدید باندازه مغایرت و یا باندازه ای که بتوان پرداخت کرد (مبالغ پایین در هنگام پرداخت توسط سیستم بانکی قابل پذیرش نمی باشد.) ایجاد و پرداخت گردد . سپس مبلغ مغایرت از فیش واریزی جدید کسر و مابقی آن در قسمت پیش دریافتی بنام واحد صدور ثبت و تایید گردد و در پایان با همکاران مستقر در ستاد مالی (تهران) تماس حاصل نموده تا عملیات وصول انجام شود.

نکته: چنانچه مبلغ مغایرت باندازه ای باشد که بتوان پرداخت کرد پس از پرداخت نیازی به ثبت در سیستم نمی باشد

صرفاً جهت شناسایی و انجام عملیات وصول با همکاران ستاد مالی تماس گرفته شود.

۸-۲- اگر مبلغ واریزی بیشتر از مبلغ ثبت شده در سیستم باشد باید شناسه جدید باندازه مبلغ مغایرت تولید و در قسمت

پیش دریافتی بنام نماینده یا واحد صدور ثبت گردد سپس با همکاران ستاد مالی تماس گرفته تا عملیات وصول انجام

شود.

با آرزوی توفیق روز افزون

علی ولی الهی

تاریخ تهیه: آذر ۱۳۹۳