هنگام‌ بــروز خسارت‌ بيمه‌ گذار ط‌بق ‌ماده‌ 23 شرايط‌ عمومي‌ ظهر بيمه‌ نامه‌ مراتب‌ را بصورت‌ تلفني‌ ، حضوري‌ يا كتبي‌ باطلاع‌ شركت‌ بيمه‌ مي‌ رساند لازم‌ به‌ ذكر است‌ درصورت‌ اعلام‌ خسارت‌ تلفني‌ ضروري‌است‌ مراتب‌ كتبا" نيز متعاقبا" اعلام‌ گردد.

پرداخت‌ خسارت‌ به‌ بيمه‌گذار پس‌ از سه‌ مرحله‌ بشرح‌ ذيل‌ صورت‌ مي‌ گردد:

الف‌ ) بيمه‌گـذار پس‌ از اطلاع‌ از وقوع‌ حادثه‌ مراتب‌ را به‌ بيمه‌گـر ‌ اعلام‌ مي‌ دارد و بيمه‌گر بلافاصله‌ نسبت‌ به‌ تعيين‌ و اعزام‌ كارشناس‌ ذيصلاح‌ به‌ محل‌ مورد بيمه‌ اقدام‌ و در اسرع‌ وقت‌ خسارت‌ وارده‌ را رسيدگي‌ مي‌‌نمايد.

ب‌ ) بيمه‌گر پس‌ از بازديد از محل‌ مورد بيمه‌، اطلاعات‌ و مدارك‌ لازم‌ را جهت‌ رسيدگي‌ و تائيديه‌ خسارات‌ از بيمه‌گذار مطالبه‌ مي‌نمايد.

ج‌) بيمه‌گــر خسارتيكه‌ در تعهد وي قرار داشته‌ باشدرا ط‌بق‌ شرايط‌ خصوصي‌ و عمومي‌ ظهر بيمه‌ نامه‌ "قرارداد" حداكثر چهار هفته‌ پس‌ از دريافت‌ مداركي‌ كه‌ بتواند بـه‌ وسيله ‌آنها حدود مسئوليت‌ خود و ميزان‌ خسارت‌ وارده‌ را تشخيص‌ دهد تسويه‌ و پرداخت‌ مي‌ نمايد.

ضمنا" واحد خسارت‌ علاوه‌ بــر اطلاعات‌ مذكور ساير اطلاعات‌ ديگررا نيز با توجه ‌به ‌نوع‌ و وضعيت‌ مورد بيمه‌ و موارد خسارت‌ ديده‌ از بيمه‌گذاراخذ مي‌نمايد :

-اصل گزارش‌ سازمان‌ آتش‌ نشاني‌ و خدمات‌ ايمني‌ در صورت‌ وقوع‌ آتش سوزي
-اصل‌ گزارش‌ نيروي‌‌ انتظامي‌ در صورت‌ آتش سوزی و سرقت‌ با شكست‌ حرز
-اصل‌ گزارش‌ سازمان‌ هواشناسي‌ در صورت‌ وقوع ط‌وفان‌
-اصل‌ گزارش‌ موسسه‌ ژئوفيزيك‌ در صورت‌ وقوع زلزله‌

مواردی که موجب کاهش جبران خسارت می شود :

در موارد زیر بیمه گر می تواند پرداخت خسارت را رد نماید یا اینکه آنرا به نسبت درجه تقصیر ذوی الحقوق اعم از بیمه گدار یا قائم مقام وی کاهش دهد.

1. هر گاه حادثه در اثر تقصیر ذوی الحقوق اعم از بیمه گذار و یا قائم مقام وی روی داده باشد .
2.هر گاه بیمه گذار به وظایف مندرج در ماده 23 عمل ننموده باشد و در نتیجه میزان خسارت افزایش یافته و یا به حقوق بیمه گر خدشه وارد آید.