

گزارشی پیرامون راهکارهای مؤثر در ارائه خدمات به مشتریان (بیمه گذاران زیان دیده) در بیمه نامه «مسئولیت مدنی کارفرما در مقابل کارکنان»

شده و در نهایت باعث بروز اختلاف شدید بین کارفرمایان و کارکنان می گردد که این خود تبعات نامطلوبی همچون بالا رفتن نرخ بیکاری در جامعه، کاهش رونق اقتصادی و ... در بر خواهد داشت. لذا در بین بیمه های بازرگانی، بیمه نامه مسئولیت مدنی کارفرما در مقابل کارکنان نقش به سزائی در رفع معضلات به وجود آمده در اثر حوادث ناشی از فعالیت در محیط کار برای کارگران داشته است که در این گزارش سعی بر این شده است که عوامل تأثیر گذار بر ارائه خدمات بهینه به بیمه گذاران زیان دیده شناسائی شده و الگوی مناسبی جهت اجرای آن ارائه گردد. اهمیت این بحث در آن است که مشتریان راضی از خدمات رسانی، منبع بقاء و سودآوری شرکت ها هستند. شرکت هایی که نمی توانند مشتریان خود را راضی نگه دارند، نمی توانند دراز مدت در بازار باقی بمانند. عرضه محصول با کیفیت برتر و ارائه خدمات به مشتریان در سطح عالی به طور مستمر، سبب ایجاد مزیت های رقابتی می گردد. از جمله می توان به مزیت هایی چون ایجاد موانع رقابتی، وفاداری مشتریان، تولید و عرضه محصولات متمایز، کاهش هزینه های بازاریابی و تعیین قیمت های بالاتر اشاره کرد.

هادی ترشیزی^۱

مقدمه

صنعت بیمه از دو جنبه بر فعالیت های اقتصادی نقش دارد:

- نقش بیمه در جبران خسارت
- نقش بیمه به عنوان یک نهاد سرمایه گذاری که در فعالیت های اقتصادی تأثیر گذار است.
- جامعه بیمه گرا، اجتماعی معتدل و پویا می باشد و در چنین جامعه ای ترقی، تعالی و عدالت اجتماعی به طور هم زمان امکان پذیر می باشد. فایده تمام فعالیت های اقتصادی صرفاً متوجه فعالین اقتصادی نبوده، بلکه کل اجتماع را در بر می گیرد. بنابراین، خدمات بیمه ای هم به عنوان بخشی از فعالیت های اقتصادی، فوائد و مزایای بی شماری را متوجه جامعه خواهد ساخت. امروزه، به دلیل وسعت صنایع و تنوع مسئولیت های ناشی از آن، خطرات گوناگونی کارفرمایان و کارکنان آنها را تهدید می نماید. بسیاری از این افراد در هنگام بروز مشکل به دلیل عدم آشنایی به سلسله مراتب اداری و یا قانونی با مشکلاتی روبه رو می شوند که این امر باعث بروز وقفه در سیر رسیدگی به پرونده های خسارت

۱. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، گرایش بازاریابی

مجموعه نشریات تخصصی مدیریت بازرگانی، فصلنامه علمی-پژوهشی، شماره ۱۱، زمستان ۱۳۸۷، دوره پنجم، شماره ۱۱، ۱۱۷-۱۱۸

راهکارهای مؤثر در ارائه خدمات به مشتریان این نوع بیمه عبارت است از:

- اطلاع‌رسانی و بهبود کیفیت برنامه‌های اطلاع‌رسانی و فرهنگ‌سازی در شناسائی کلی بیمه مسئولیت به مشتریان تأثیر اساسی داشته و ضمن افزایش اطلاعات بیمه‌گذاران برای اجرای وظایف و تعهدات مورد نظر در قرارداد بیمه مسئولیت، در کاهش مشکلات مربوط به زمان ارائه خدمات نیز آثار و نتایج اثر بخشی را به همراه دارد. در این زمینه اجرای برنامه‌های اطلاع‌رسانی از سوی شرکت‌های بیمه به اشکال علمی و تأثیرگذار که با روش‌های شناخته شده و تدوین برنامه‌های نوین ارتباطی، قابل اجرا می‌باشد و همچنین ارتباط چهره به چهره و حضوری شبکه‌های فروش شرکت‌های بیمه، نقش مؤثری را ایفاء می‌نمایند. از طرفی با توجه به بررسی‌های انجام شده و نتایج پژوهش، برنامه‌های اطلاع‌رسانی یکی از شاخص‌های بسیار مهم و تأثیرگذار در جهت کاهش بروز مشکلات مربوط به ارائه خدمات به مشتریان برای این

پوشش بیمه‌ای می‌باشد.

در این زمینه براساس نتایج حاصل از بررسی آماری که توسط نگارنده انجام شده است، ۵۳ درصد از نمونه مورد مطالعه در بخش بیمه‌گری و ۶۵ درصد از نمونه مورد مطالعه در بخش بیمه‌گذاران (مشتریان) به شاخص تأثیرگذاری اطلاعات کافی بیمه‌گذاران و مشتریان در مورد بیمه مسئولیت مدنی کارفرما در مقابل کارکنان به میزان زیادی اشاره نموده‌اند، که نشان‌دهنده اهمیت فوق‌العاده شناخت کافی مشتریان از شرایط قرارداد و این پوشش بیمه‌ای می‌باشد.

در این فرآیند برخورداری مؤسسات بیمه‌گر از نیروهای متخصص و مجرب در امور اطلاع‌رسانی به منظور تدوین، برنامه‌ریزی و اجرای مطلوب و تأثیرگذار در اطلاع‌رسانی و فرهنگ‌سازی، از جمله عوامل مهم و پراهمیتی است که بررسی فوق‌الذکر نیز به آن دست یافته و نتایج حاصل از نمونه مورد مطالعه، اثرگذاری این شاخص را بسیار مورد تأکید قرار داده است.

- ارائه اطلاعات، انتقال دانش و آگاهی‌های بیمه‌ای به ویژه تفهیم مفاد قرارداد بیمه‌ای و چگونگی اجرای تعهدات و وظایف از سوی بیمه‌گذاران و مشتریان، در میزان رضایت آنان در این پوشش بیمه‌ای نقش تعیین‌کننده‌ای دارد، به نحوی که ضمن کاهش مشکلات در امور خدمات‌رسانی بیمه‌ای به مشتریان از سوی بیمه‌گر، روابط و مناسبات طرفین قرارداد را به شکل اصولی و مطلوب تنظیم کرده و استمرار می‌بخشد. در این فرآیند، افزایش سطح دانش بیمه‌ای شبکه‌های فروش بیمه (نمایندگان، کارگزاران و بازاریابان

اطلاع‌رسانی و بهبود کیفیت برنامه‌های اطلاع‌رسانی و فرهنگ‌سازی در شناسائی کلی بیمه مسئولیت به مشتریان تأثیر اساسی داشته و ضمن افزایش اطلاعات بیمه‌گذاران برای اجرای وظایف و تعهدات مورد نظر در قرارداد بیمه مسئولیت، در کاهش مشکلات مربوط به زمان ارائه خدمات نیز آثار و نتایج اثر بخشی را به همراه دارد.

بیمه) که نقش اساسی در بازاریابی، فروش و انعقاد قرارداد بیمه دارند به عنوان یک شاخص شناخته شده در این مقوله مطرح شده است. طبق یافته‌های تحقیق، ۶۰ درصد نمونه مورد مطالعه در بخش بیمه‌گذاران، نقش این شاخص را بسیار مورد تأکید قرار داده‌اند که ارتقای دانش بیمه‌ای بخش فروش شرکت‌های بیمه در این مقوله و همچنین بروز مشکلات احتمالی، اثرگذاری زیادی را در پی خواهد داشت.

- آموزش و توجه ویژه به این مقوله به عنوان یکی از مکانیزم‌های محوری جهت ایجاد تغییرات مثبت و رو به جلو از دستاوردهای مهمی است که در این گزارش به عنوان یک عامل تأثیرگذار در تنظیم مطلوب روابط بین بیمه‌گذار و بیمه‌گر و استمرار مناسبات آنان مطرح شده است. عنایت ویژه به مقوله آموزش، تدوین و تنظیم برنامه‌های دقیق و جامع آموزشی به منظور ارتقای سطح دانش بیمه‌ای شبکه‌های فروش، بازاریابان و فروشندگان بیمه و همچنین افزایش اطلاعات و آگاهی‌های بیمه‌ای بیمه‌گذاران، ضمن تسهیل روابط و تعاملات بیمه‌گر، مشتریان و بیمه‌گذاران در کاهش میزان مشکلات ارائه خدمات بیمه‌ای به بیمه‌گذاران نیز، بسیار مؤثر می‌باشد. با توجه به بررسی به عمل آمده و نتایج حاصله از آن، ۷۶ درصد از بیمه‌گذاران و ۶۰ درصد از نمونه مورد مطالعه در بخش بیمه‌گری، میزان تأثیر ارتقای اقدامات و برنامه‌های آموزشی در راستای افزایش رشد کمی و کیفی بیمه‌نامه مسئولیت مدنی و همچنین کاهش مشکلات بخش ارائه خدمات به مشتریان را تا حد زیادی تأثیرگذار و با اهمیت

برشمرده‌اند.

- آگاهی و اطلاعات بیمه‌گذاران و کارفرمایان از مسئولیت مدنی تعریف شده، منطبق با قوانین جاری در قبال کارکنان، یکی از عوامل مهم در کاهش مشکلات مورد تأکید می‌باشد. با توجه به اینکه مسئولیت‌های حرفه‌ای در قوانین جاری حاوی نکات و مفاد مهمی است که برخورداری از اطلاعات و دانش کافی در این زمینه، شرایط و موقعیت بهتر و آسان‌تری در روابط بین کارفرما و کارکنان مهیا می‌نماید، اهمیت ویژه این شاخص در مقابل کارفرما و کارکنان این است که با توجه به پژوهش به عمل آمده، کاهش بروز مشکلات را به دنبال خواهد داشت. در این بررسی، با توجه به طرح شاخص فوق‌الذکر، ۴۹ درصد از بیمه‌گران، تأثیرگذاری آن را زیاد و ۵۵ درصد از بیمه‌گذاران مورد مطالعه نیز میزان اثرگذاری آن را خیلی زیاد، ارزیابی و منعکس نموده‌اند.

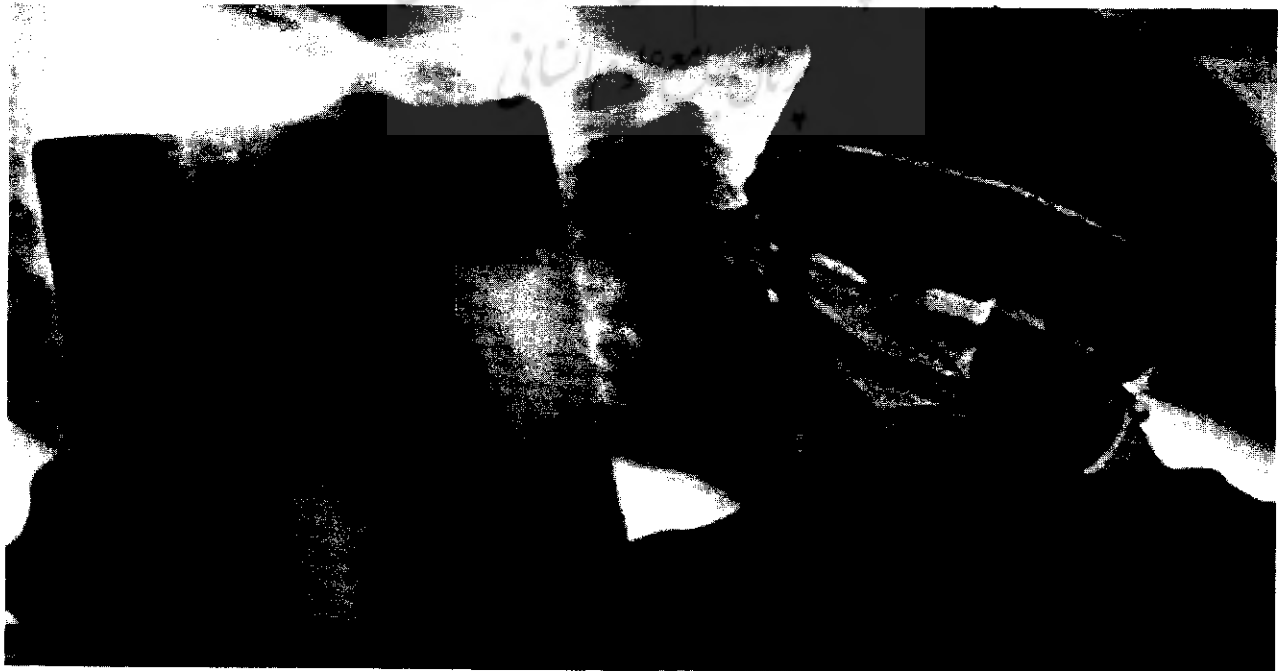
- با توجه به تخصصی بودن مباحث مرتبط با امور بیمه‌ای و همچنین فنی بودن مفاد قراردادهای بیمه، به ویژه در بیمه‌های مسئولیت مدنی، اطلاع‌رسانی و استفاده از شیوه‌های مؤثر در ارائه و انعکاس اطلاعات، نقش مهمی در مقابل روابط بیمه‌گر و بیمه‌گذار، کاهش مشکلات مورد نظر دارد. با بررسی به عمل آمده، ۴۵ درصد از جامعه مورد مطالعه از طیف بیمه‌گر و ۵۷ درصد از پاسخ‌دهندگان از بیمه‌گذاران بوده‌اند. کاربرد شیوه‌های مناسب اطلاع‌رسانی، شرکت‌های بیمه را به منظور معرفی و شناساندن پوشش بیمه مسئولیت مدنی کارفرما در مقابل کارکنان و نیز کاهش میزان مشکلات، اثر بخش قلمداد نموده‌اند.

رویه‌های دستگاه قضائی در افزایش مشکلات جهت ارائه خدمات به مشتریان، آثار قابل توجهی دارد. در این خصوص، با توجه به تقاضاهای تجدید نظرخواهی از سوی زیان‌دیدگان و کارفرمایان، ضمن طولانی نمودن فرآیند رسیدگی به پرونده‌های قضائی و مختوم نمودن آن، نحوه خدمات‌رسانی بیمه‌گران را تحت شعاع قرار داده و بر میزان مشکلات آن خواهد افزود. در این بررسی با ارزیابی این شاخص از جامعه مورد مطالعه، ۵۰ درصد از بیمه‌گران و ۴۵ درصد از بیمه‌گذاران، اثرگذاری آن را در افزایش مشکلات جهت ارائه خدمات به مشتریان بسیار زیاد قلمداد نموده‌اند و ۳۶ درصد از جامعه مورد مطالعه در بخش بیمه‌گران و ۴۴ درصد از بیمه‌گذاران، اثرگذاری این شاخص را بسیار مورد تأکید قرار داده‌اند.

- با عنایت به اینکه رسیدگی نهایی و مختوم نمودن پرونده‌های خسارت بیمه‌های مسئولیت مدنی در بعد خسارت‌های جانی نیازمند طی مراحل قانونی، صدور رأی

- یکی از خدمات بیمه‌گر در پوشش بیمه مسئولیت مدنی، ارائه و انجام تعهدات مرتبط با دیه و پرداخت آن به زیان‌دیدگان می‌باشد. در این فرآیند سرعت رسیدگی به پرونده‌های مسئولیت مدنی در بخش دیه و پرداخت به موقع آن نقش مهمی در روابط بیمه‌گر، بیمه‌گذار و همچنین کاهش مشکلات خواهد داشت. از معضلات مهم در این راستا دیات و پرداخت غرامت در سررسید خود باید به نرخ دیه روز باشد که چنانچه سرعت عمل مناسب در پرداخت دیات صورت نگیرد، بیمه‌گذاران می‌بایست با نرخ دیات روز، نسبت به انجام مسئولیت خویش اقدام نمایند. در این پژوهش ۵۱ درصد از جامعه مورد مطالعه در بخش بیمه‌گران و ۵۸ درصد از نمونه مورد بررسی در طیف بیمه‌گذاران، این شاخص را بسیار تأثیرگذار قلمداد نموده‌اند که اهمیت آن را در این رشته بیمه‌ای نشان می‌دهد.

- ارتقاء نرخ دیات در ابتدای هر سال با عنایت به



مراجع قضائی و دستور اجرای احکام دادگستری می‌باشد، سرعت، رضایت مشتریان و بیمه‌گذاران بیمه مسئولیت مدنی کارفرما در مقابل کارکنان را تحت تأثیر قرار داده است. در این بررسی با توجه به ارزیابی به عمل آمده از نمونه مورد مطالعه، ۴۳ درصد از نمونه مورد بررسی در بخش بیمه‌گران تأثیرگذاری این شاخص را در افزایش مشکلات بسیار زیاد نشان داده‌اند و ۵۶ درصد از نمونه مورد مطالعه در بخش بیمه‌گذاران نیز این تأثیر را زیاد ارزیابی کرده‌اند. در این بررسی با توجه به اطلاعات اخذ شده می‌توان این مهم را نتیجه گرفت که تعامل دقیق بیمه‌گران و سایر نهادهای مرتبط با پرونده‌های خسارت، بالاخص دستگاه‌های قضائی و مراجع دادگستری، تعامل درخور توجه و منطبق با نیازهای بیمه‌گذاران نمی‌باشد که این معضل در افزایش مشکلات خدمات‌رسانی آثار بسیار زیادی را به همراه خواهد داشت. همچنین در ارتباط با سرعت عمل، عملکرد پاسگاه انتظامی نیز مطرح می‌باشد به طریقی که تسریع در مراجعه به محل حادثه، تهیه و تنظیم گزارش و تشکیل پرونده‌های قضائی و انتظامی از سوی پاسگاه محل حادثه، فرآیند رسیدگی نهائی و ارائه خدمات به مشتریان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. در این بررسی، ۵۳ درصد از نمونه مورد مطالعه در بخش بیمه‌گران و ۵۰ درصد از نمونه مورد بررسی در بخش بیمه‌گذاران، این آثار را در افزایش مشکلات و همچنین فرآیند رسیدگی به پرونده‌های خسارت در این رشته بیمه‌ای به میزان زیاد و خیلی زیاد مورد اشاره و تأکید قرار داده‌اند. در این ارتباط، پزشکی قانونی نیز به عنوان یکی دیگر از مراجع قانونی در

فرآیند رسیدگی به پرونده‌های خسارت جانی بیمه مسئولیت مدنی کارفرما در مقابل کارکنان نقش دارد و آثار مهمی را به عنوان یک شاخص تأثیرگذار در میزان رضایت‌مندی مشتریان خواهد داشت. در این پژوهش، سرعت عمل و عملکرد پزشکی قانونی بر افزایش رضایت‌مندی مشتریان و ارائه خدمات مطلوب به آنان مورد ارزیابی قرار گرفت که ۴۵ درصد از نمونه مورد بررسی در بخش بیمه‌گران این اثر را به میزان زیاد و ۴۸ درصد از نمونه بیمه‌گذاران، آن را به میزان خیلی زیاد مورد اشاره قرار داده‌اند.

- آگاهی و شناخت از نظرات، دیدگاه‌ها و همچنین رویه‌های جاری سازمان‌ها و نهادهای مرتبط با پرونده‌های خسارت بیمه مسئولیت مدنی در چگونگی رسیدگی به پرونده‌ها و اقدامات ضروری آنان و ارتقای کیفیت و کارآیی ارائه خدمات به بیمه‌گذاران و زیان‌دیدگان نقش مهمی دارد. در بررسی مورد استناد، شاخص فوق مورد ارزیابی قرار گرفته که بر اساس آن ۴۸ درصد از نمونه مورد مطالعه از بخش بیمه‌گران و ۵۸ درصد از نمونه از بیمه‌گذاران تأثیرات این شاخص را به میزان زیاد و خیلی زیاد ارزیابی نموده‌اند. نتیجه مشخص حاصل در این بررسی، چگونگی تعامل و ارتباط بین نهادها و سازمان‌های مرتبط و درگیر با پرونده‌های مسئولیت مدنی می‌باشد که چنانچه این روابط بر حسب نیازها، ضرورت‌های فعلی و همچنین آگاهی و شناخت از رویه‌های جاری برقرار گردد، ضمن افزایش میزان رضایت‌مندی مشتریان، سبب کاهش مشکلات موجود نیز خواهد شد.

- روش‌های انجام فعالیت و بهره‌گیری از تجهیزات و

سیستم‌های نوین و مکانیزه، ضمن ارتقای سرعت عمل در اقدامات، ارائه خدمات و بهبود روش‌های موجود در میزان رضایت‌مندی مشتریان نقش مهمی دارد. در این پژوهش ۵۹ درصد از نمونه مورد مطالعه در بخش بیمه گران و ۵۶ درصد از جامعه مورد مطالعه در بخش بیمه گذاران، تأثیرگذاری این متغیر را به میزان خیلی زیاد و زیاد قلمداد نموده‌اند که نشان‌دهنده اهمیت خاص این شاخص می‌باشد.

از بررسی‌های به عمل آمده در این خصوص می‌توان نتیجه گرفت که تغییر سیستم اداری و انجام فعالیت‌های محوله، به ویژه در ارائه خدمات و سرویس‌دهی کمی مورد نظر به شکل نوین و همچنین مکانیزه نمودن فعالیت‌ها در ساختار شرکت‌های بیمه، یک ضرورت اجتناب‌ناپذیر است. به همین جهت، بازنگری در وضعیت موجود و خروج از سیستم ناکارآمد در کاهش مشکلات خدمات‌رسانی و افزایش میزان رضایت‌مندی مشتریان از اولویت ویژه‌ای برخوردار است.

- با عنایت به تخصصی بودن فعالیت‌های بیمه‌ای در رشته‌های مختلف، برخورداری از نیروهای متخصص و مجرب در ارائه خدمات بیمه‌ای و انجام عملیات مورد نظر، مهمترین مؤلفه در فعالیت‌های بیمه‌ای است. توانایی در آنالیز، تبیین ریسک‌های پیشنهادی، معرفی و ارائه بهترین و مؤثرترین خدمات بیمه جهت پوشش آن ریسک‌ها، ضمن ارتقای کیفیت فعالیت‌های تعریف شده، موجب افزایش میزان رضایت‌مندی مشتریان و مخاطبان بیمه‌ای می‌گردد. از خلال این بررسی، نگارنده به این نتیجه مهم دست یافته است که وجود نیروهای متخصص و مجرب، به ویژه

از بررسی‌های به عمل آمده می‌توان نتیجه

گرفت که تغییر سیستم اداری و انجام فعالیت‌های محوله، به ویژه در ارائه خدمات و سرویس‌دهی کمی مورد نظر به شکل نوین و همچنین مکانیزه نمودن فعالیت‌ها در ساختار شرکت‌های بیمه، یک ضرورت اجتناب‌ناپذیر است.

در بخش بیمه‌های مسئولیت، ضمن ارتقاء کیفیت خدمات، موجب کاهش مشکلات خدمات‌رسانی در این رشته بیمه می‌گردد. در این ارتباط قابل ذکر است که با توجه به بررسی به عمل آمده، ۶۰ درصد از نمونه مورد مطالعه در بخش بیمه گران و ۵۵ درصد از جامعه مورد مطالعه در بخش بیمه گذاران، تأثیرگذاری این شاخص را به میزان زیاد و خیلی زیاد ارزیابی نموده‌اند.

از نکات قابل اشاره در این بررسی توجه به مقوله آموزش مستمر و اجرای برنامه‌های آموزشی برای نیروهای شاغل، به ویژه در بخش خسارت بیمه‌های مسئولیت می‌باشد که به عنوان یکی از شاخص‌های تأثیرگذار مورد ارزیابی قرار گرفته است.

ارتقای دانش فنی کارکنان، به ویژه در بخش خسارت این رشته بیمه‌ای، انتقال آخرین اطلاعات و داده‌های جدید در عرصه خدمات‌رسانی از طریق آموزش مستمر و اجرای برنامه‌های متنوع آموزشی، ضمن ارتقای اطلاعات فنی و بیمه‌ای کارشناسان، کارکنان و پرورش نیروهای متخصص

و مجرب، موجب افزایش رضایت‌مندی مشتریان و کاهش مشکلات موجود در خدمات‌رسانی بیمه‌ای خواهد شد. در این تحقیق ۵۷ درصد از نمونه مورد مطالعه در بخش بیمه‌گران و ۵۷ درصد از نمونه مورد بررسی در بخش بیمه‌گذاران تأثیرگذاری مقوله آموزش را به میزان خیلی زیاد ارزیابی و مورد تأکید قرار داده‌اند.

بازاریابی، ترجمه، فروزنده، بهمن، نشر آتروپات.
 ۱۰- کارت رایت، راجر ۱۳۸۳، ارتباط با مشتری (مشتری‌مداری چیست)، ترجمه، پارسیان، علی، انتشارات ترمه.
 ۱۱. کریمی، آیت ۱۳۷۲، بیمه اموال و مسئولیت، انتشارات دانشکده امور اقتصادی، ج ۱ و ۲.
 ۱۲. لاولاک، کریستوفر و رایت، لارن ۱۳۸۲، اصول

منابع:

۱. آبرونز، کن و گرین، دیوید ۱۳۷۸، بازاریابی بیمه، ترجمه، میرزایی، پری، انتشارات بیمه مرکزی ایران.
 ۲. اسالم، علی اکبر ۱۳۸۲، برنامه‌ریزی بازاریابی، مفاهیم، الگوها، ساختارها و استراتژی‌ها، تجربیات و مستندات، نشر بازرگانی.
 ۳- انجمن بیمه‌گران بریتانیایی ۱۳۷۷، آشنایی با بیمه، ترجمه، ثبات، غلامحسین، انتشارات بیمه مرکزی ایران.
 ۴. پاول، آلن ۱۳۸۱، بیمه‌های مسئولیت، ترجمه، ریس، علی اکبر، انتشارات بیمه مرکزی ایران.
 ۵. چرائی، جمشید ۱۳۸۱، بیمه‌های حوادث و نقش آن در زندگی.
 ۶. حیدری، محمد ۱۳۸۱، بیمه‌های مسئولیت، جزوه آموزشی معاونت بیمه‌های مسئولیت و طرح‌های مخصوص، ج ۱.
 ۷. دستباز، هادی ۱۳۷۲، اصول و کلیات بیمه‌های اشخاص، انتشارات دانشکده علامه طباطبایی.
 ۸ سید جوادین، سید رضا ۱۳۷۵، برنامه‌ریزی نیروی انسانی، نشر دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
 ۹. کاتلر، فیلیپ و آرمسترانگ، گری ۱۳۷۹، اصول



پروپوزیشن گاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی
پرتال جامع علوم انسانی