

پرداخت خسارت در بیمه‌های اتومبیل بیمه آسیا

گزارشگر: محمدرضا رحیمی

اشاره:

در دنیای امروز، وسایل نقلیه یکی از ضروریات زندگی شهری است. تردد در شهرها و وقوع حوادث رانندگی، استفاده از پوشش‌های بیمه اتومبیل را امری اجتناب ناپذیر می‌نماید. شکل ونحوه گردش کار در شرکت‌های بیمه و میزان پرداخت خسارت آنها نقشی چشمگیر در جذب و اعتماد بیمه‌گزاران دارد. در این خصوص به شعب و ادارات خسارت بیمه اتومبیل بیمه آسیا رفته و ضمن جویا شدن از نظرات بیمه‌گزاران و میزان رضایتمندی ایشان، با کارشناسان و مدیر محترم بیمه‌های اتومبیل بیمه آسیا مصاحبه‌ای را انجام داده‌ایم. آنچه پیش رو دارید حاصل این گفتگوهاست.

«اگر چه از نظر تعیین مقدار خسارت، بیمه آسیا تسهیلاتی را فراهم می‌کند ولی احساس می‌کنم که شکل گردش کار در این شرکت توأم با بوروکراسی بیشتری است، ولی در مجموع از خدمات بیمه آسیا راضی هستم. البته اگر امکان داشته باشد بهتر است که پارکینگ خسارت بیمه آسیا (شعبه مرکز) به جای دیگر خارج از محدوده طرح ترافیک انتقال داده شد. چون برای هربار مراجعه به این مرکز می‌بایست مبلغی را جهت ورود به محدوده طرح ترافیک هزینه نمود.»

با خانمی که خود را بهجت‌الملوک کریمی معرفی می‌کند و مشغول تکمیل پرونده خسارت اتومبیل خود می‌باشد به گفتگو می‌پردازیم.

وی در جواب این سؤال که شما چرا بیمه آسیا را برای خود انتخاب کرده‌اید؟ می‌گوید: «یکی از آشنایان شوهرم در بیمه آسیا کار می‌کرد و من به سفارش ایشان بیمه آسیا را انتخاب کردم و حدود سه سال است که از صدور بیمه‌نامه من می‌گذرد. در طول این مدت برای سومین بار است که خسارت دریافت می‌کنم.»

تاریخ ۷۵/۱/۱۹ در خیابان هلال احمر تصادف کردم و برای دریافت خسارت به بیمه آسیا آمده‌ام.»

وی در ادامه می‌افزاید: «در طی این مدتی که از اخذ بیمه‌نامه من می‌گذرد تا به حال سه بار خسارت دریافت کرده‌ام و از شکل گردش کار و میزان خسارت دریافتی هم بسیار راضی هستم و در این رابطه از کارکنان بیمه آسیا تشکر می‌کنم.»

بیمه‌گزار دیگری که برای دریافت خسارت به اداره خسارت شخص ثالث مراجعه نموده است یک استاد دانشگاه

است. وی که خود را اصغر نظریان معرفی می‌کند، می‌گوید: «مدت سه سال اتومبیلیم تحت پوشش یکی از شرکت‌های بیمه بود، ولی با تشویق یکی از دوستانم برای استفاده از تسهیلات بیشتر، دو سال است که به بیمه آسیا مراجعه کرده‌ام و از پوشش بیمه شخص ثالث و بیمه بدنه استفاده می‌کنم و در طول این مدت، این اولین باری است که خسارت دریافت می‌کنم.»

این بیمه‌گزار در رابطه با میزان رضایتمندی خود از بیمه آسیا می‌افزاید:

ساعت حدود هشت صبح را نشان می‌دهد، درهای پارکینگ خسارت بیمه‌های اتومبیل بیمه آسیا (شعبه مرکز) به روی بیمه‌گزاران خسارت دیده گشوده شده است، اداره خسارت اتومبیل این شرکت از پنج قسمت تشکیل گردیده که ادارات خسارت بدنه اتومبیل، شخص ثالث، کارشناسی، مسؤولیت مالی و مسؤولیت جانی می‌باشند.

گفتگو با بیمه‌گزاران

برای اطلاع از نظرات بیمه‌گزاران به اداره خسارت بدنه اتومبیل سری می‌زنیم. هر یک از مراجعین به اتفاق یکی از کارشناسان به تشکیل و تکمیل پرونده‌ای مشغول می‌باشد. با یکی از بیمه‌گزاران که در حال دریافت چک خسارت خود می‌باشد به گفتگو می‌پردازیم. وی که خود را سید باقر حسینی معرفی می‌کند در جواب سؤال ما که چرا به بیمه مراجعه کرده‌اید، می‌گوید: «حدود شش سال است که اتومبیلیم تحت پوشش بیمه شخص ثالث و بدنه بیمه آسیا است. در

این بیمه‌گزار در رابطه با میزان رضایتمندی خود از نحوه پرداخت خسارت و میزان آن می‌افزاید: « بار اول که ضبط اتومبیل را سرقت کرده بودند ، ما آمدیم و سؤال کردیم که بیمه چقدر به ما خسارت می‌دهد؟ گفتند ضبط فابریک (اصلی) آن (دوو) را بخريد ، ما پرداخت می‌کنیم . چون ضبط فابریک در بازار نبود مشابه‌اش را خریدیم که حدود دویست هزار تومان شد . ولی قبول نکردند و گفتند ما براساس تعرفه می‌توانیم دودرصد قیمت اتومبیل را اساس ضبط صوت قرار دهیم . چنانچه از اول این مطلب رابه ما گفته بودند ما



ضبطی می‌خریدیم که بر همان مبنا ارزش داشته باشد . به نظر من مسؤلین بیمه خصوصاً نمایندگی‌ها به هنگام صدور از ارائه این گونه آگاهی‌ها به بیمه‌گزاران نباید غافل باشند ، ولی در مجموع من از خدمات بیمه‌آسیا راضی هستم و برای شما

آرزوی موفقیت می‌کنم . »

وی که خود را مرتضی گواهی معرفی می‌نماید ، می‌گوید : « اختلاف زیادی میان ارزیابی خسارت کارشناسان خارج از بیمه و داخل بیمه وجود دارد . مثلاً من اتومبیل را به چند صافکار و نقاش نشان دادم و برآورد آنها از خسارت وارده حدود صدوپنجاه هزارتومان بود، در حالی که به زعم کارشناسان شما ، خسارت هشتاد هزار تومان است . صافکار و کارشناس خارج از شرکت می‌گوید ، این قسمت‌های آسیب‌دیده دوبله است و حتی اگر صاف هم کنیم چیز جالبی نخواهد شد ، لذا باید



تعویض شود ، ولی به نظر کارشناسان بیمه این قسمت‌ها باید تعمیر گردد و یقیناً شرکت بیمه نظر کارشناسان خود را بر دیگران مقدم می‌دارد . » در ادامه تهیه گزارش ، به شعبه انقلاب بیمه‌آسیا سری می‌زنیم و با

بیمه‌گزاری که خسارت خود را دریافت نموده است ، به گفتگو می‌پردازیم .

وی که خود را احمد مرتضی زاده معرفی می‌کند ، می‌گوید : « برای دریافت خسارت آمده‌ام . البته کارهای اداری آن قبلاً انجام شده است . »

نامبرده در پاسخ این سؤال که چرا بیمه‌آسیا را انتخاب کرده است می‌گوید : «به خاطر اینکه خسارت پرداختی بیمه‌آسیا برای تعمیر اتومبیل کفایت می‌کند و خیلی خوب است . همینطور نحوه گردش کار آن نیز مناسب می‌باشد ، ولی شعبه انقلاب فاقد پارکینگ مناسب است و به همین جهت گاهی مجبوریم خودروی خود را کنار خیابان پارک کرده و بعضاً با جریمهٔ مأمورین راهنمایی و رانندگی مواجه می‌شویم . در هر صورت من از بیمه‌آسیا راضی هستم و برای دست‌اندرکاران این بخش از صنعت بیمه آرزوی موفقیت می‌کنم . »

پس از شعبهٔ انقلاب ، برای جویا شدن از نظرات بیمه‌گزاران شرکت سهامی بیمه آسیا ، به شعبهٔ تهران‌نو در شرق تهران می‌رویم و با بیمه‌گزاری که قصد خارج شدن از شعبه را دارد گفتگو می‌کنیم .

وی که خود را محمد تقی آقارضایی معرفی می‌کند می‌گوید : « حدود هشت سال است که اتومبیل من تحت پوشش بیمه‌های اتومبیل بیمه‌آسیا است و در طول این مدت فقط دو بار تصادف داشته‌ام و از میزان خسارت دریافتی و نحوهٔ گردش کار این شرکت هم خیلی راضی هستم ، در ضمن مغازه‌ام نیز تحت پوشش بیمه‌های آتش‌سوزی و سرقت بیمه‌آسیا می‌باشد. »

یک بیمه‌گزار : در طی مدتی که از اخذ بیمه‌نامه من می‌گذرد تا به حال سه بار خسارت دریافت کرده‌ام و از شکل گردش کار و میزان خسارت دریافتی هم بسیار راضی هستم



اظهارات کارشناسان

در ادامه انعکاس نظرات بیمه‌گزاران محترم با چند تن از کارشناسان بیمه‌آسیا به گفتگو نشستیم و در رابطه با مشکلات موجود از ایشان سؤال نمودیم .

آقای ماشا... قاسمی معاون سرپرست اداره کارشناسی در جواب این سؤال که بعضی از مشتریان از اختلاف نظر زیاد کارشناسان بیمه با عوامل تعمیر اتومبیل در خارج از بیمه گلایه دارند می‌گوید : « ما بر اساس گردش کاری که داریم وظایفمان را انجام می‌دهیم . بعد از بازدید اتومبیل خسارت دیده اگر قطعه‌ای قابل تعویض باشد تعویض نموده و چنانچه قابل تعمیر باشد آن را تعمیر می‌کنیم . هیچ دلیلی هم ندارد به خاطر قطعه‌ای قابل تعمیر ، ما ارز یک مملکت را خارج کنیم . با این کمبود لوازم یدکی که در بازار وجود دارد، مقررات ما می‌گوید اگر ۷ در صد قطعه‌ای از بین رفت قابل تعویض است ، به فرض اینکه ما هم بخواهیم آن را تعمیر کنیم ،

نمی‌شود. نظر کارشناسان در برآورد خسارت ضمن رعایت حقوق بیمه‌گزاران مراقبت از بیت‌المال نیز هست . اگر چنانچه قطعه‌ای هم قرار است تعویض شود ما می‌گوئیم قیمت کارخانه هر چه هست ما آن را پرداخت می‌کنیم.

وی ادامه می‌دهد : « هر قیمتی را که روی برگه یادداشتی بنویسند و برای ما بیاورند ، ما نمی‌توانیم پرداخت کنیم . چنانچه افرادی از بیمه‌گزاران هم با ما در این خصوص به توافق نرسیدند مانعی ندارد ، تعمیرگاه‌های طرف قرارداد ما (مجاز و غیر مجاز) در نقاط مختلف تهران متمرکز می‌باشند و ما می‌توانیم خودروی بیمه‌گزاران را در این تعمیرگاه‌ها تعمیر کنیم.»

معاون سرپرست اداره کارشناسی در جواب این سؤال که برخی از بیمه‌گزاران می‌گویند قطعات تعویضی فابریک (اصلی) در بازار وجود ندارد و وقتی ما اقدام به تهیه مشابه آن می‌کنیم ، گرانتر است و

شرکت بیمه قبول نمی‌کند گفت : « حالا اگر کارخانه سازنده آن قطعه را ندارد ، مشکل دارنده اتومبیل با کارخانه است ، به بیمه ربطی ندارد. و قطعات مشابه یقیناً ارزانتر از اصلی می‌باشد و یک چنین چیزی امکان ندارد .

وی در پاسخ به این سؤال که برخی از مشتریان از شکل گردش کار در بیمه‌آسیا گلایه دارند و این عدم رضایت چقدر به شما مربوط می‌شود ؟ گفت : « احياناً اگر گلایه‌ای هست ، به ما خیلی مربوط نمی‌شود ، چنانچه کسی به ما مراجعه کند اگر در پارکینگ خودمان باشد بیش از یک ربع کار ندارد کارشناس ما می‌آید ، برآورد هزینه می‌کند و ما پرونده را به دست بیمه‌گزاران داده و به اداره خسارت می‌فرستیم و اگر خارج از شرکت باشد ، کارشناسان ما هر روز صبح به نقاط مختلف تهران رفته و بازدید می‌کنند ، ما هم فردای همان روز اعلام می‌کنیم ، من فکر نمی‌کنم به لحاظ کارشناسی کسی گلایه‌ای داشته باشد . »

در ادامه انعکاس نظر کارشناسان آقای ماهیار دهموبد رییس اداره خسارت بدنه اتومبیل سؤالاتی را مطرح نمودیم .

وی در پاسخ این سؤال که چرا ارزیابی خسارت توسط کارشناسان شما با عوامل تعمیر اتومبیل در خارج تفاوت زیادی دارد گفت : « بعضی از بیمه‌گزاران برای خود تعمیرگاهی مخصوص دارند و اتومبیلشان را در آنجا تعمیر می‌کنند ولی نظر ما این است که اتومبیل خسارت دیده را به تعمیرگاه طرف قرارداد شرکت ببرند و چنانچه به آنجا ببرند ، فکر نمی‌کنم تفاوت نظر کارشناسان داخل و خارج از بیمه زیاد باشد ، چون ما خودمان یک کارشناس را به تعمیرگاه طرف قرارداد می‌فرستیم و در



کارشناسان: باید سطح آموزش نمایندگان بیمه را بالا برد و از آنها خواست که این آموزش‌ها و اطلاعات را به بیمه‌گزاران نیز منتقل کنند

آنجا با هم قرار می‌گذارند و کارشان را انجام می‌دهند.»

آقای دهموبد در پاسخ به این سؤال که تعداد تعمیرگاه‌های طرف قرارداد شما در سطح شهر تهران چه تعداد است، گفت: «حدود ۸ تا ۹ تعمیرگاه طرف قرارداد داریم که لیست و اسامی آنها در سالن نصب شده است. خیلی وقتها بیمه‌گزاران خسارت دیده وقتی لیست را نگاه می‌کنند می‌بینند تعمیرگاه مورد نظر آنها طرف قرارداد ما هم هست و چنانچه به لحاظ پرداخت خسارت، اختلاف نظری باشد، بیمه‌گزاران به اداره کارشناسی می‌روند و صحبت می‌کنند و اداره با فرستادن کارشناس دوم و در صورت لزوم کارشناس سوم، بالاخره با بیمه‌گزار به توافق می‌رسد و معمولاً مشکلی باقی نمی‌ماند.»

این کارشناس در رابطه با عدم رضایت بعضی از بیمه‌گزاران از نحوه گردش کار گفت: «او یک عده از بیمه‌گزاران خودشان مراجعه نمی‌کنند یا اتومبیلشان در اختیار بستگان آنهاست که بالاجبار باید یا وکالت نامه بیاورند و یا طرف بیمه‌گزار ما شخصاً مراجعه کند تا مورد شناسایی قرار گیرد. به هر حال برای انجام هر کاری یک مقدار صرف وقت لازم است. پذیرش، پر کردن فرم، تشکیل پرونده و... از آن جمله است. البته اگر تعداد مراجعین زیاد نباشد کار بیمه‌گزاران زودتر انجام می‌شود و در مجموع شاید یک ساعت طول بکشد تا اتومبیلشان بازدید شود و از پارکینگ خارج گردد. هر چند طبق قانون بیمه، طرفین باید ۱۵ روز بعد از توافق، برای گرفتن خسارت مراجعه کنند، لیکن ما در مورد خسارت‌های سبک این کار را نمی‌کنیم.»

همین که میزان خسارتشان تعیین شد، در نهایت ظرف مدت بیست دقیقه یا نیم ساعت، چک خود را دریافت می‌کنند.» آقای دهموبد در ادامه سخنان خود افزود: «باید سطح آموزش نمایندگان بیمه را بالا برد و از آنها خواست که این آموزش‌ها و اطلاعات را به بیمه‌گزاران نیز منتقل کنند. مثلاً وقتی بیمه‌گزاران برای دریافت خسارت مراجعه می‌کنند و ما براساس قانون اقدام به اعمال فرانشیز، استهلاک یا ماده ۱ می‌کنیم، کسانی که از این مسائل بی‌اطلاع هستند در برخی موارد اعتراض می‌کنند. لذا واحدهای صدور و نمایندگان ما باید شرایط عمومی را به مشتریان تفهیم کنند.»

گفت‌وگو با مدیر بیمه‌های اتومبیل

در ادامه تهیه گزارش با آقای مهمانی مدیر محترم بیمه‌های اتومبیل بیمه آسیا سؤالاتی را مطرح نمودیم. وی در پاسخ این سؤال که برخی از بیمه‌گزاران از میزان خسارت دریافتی رضایت چندانی ندارند گفت: «درخصوص خسارت‌هایی که سقف آنها از

سه میلیون ریال تجاوز نمی‌کند، ما معمولاً به صورت توافقی عمل می‌کنیم. یعنی پس از برآورد خسارت اتومبیل توسط کارشناسان و تأیید بیمه‌گزار، شرکت از آنها می‌خواهد که اتومبیل خود را در هر تعمیرگاهی که می‌خواهند تعمیرکنند و فاکتور مربوطه را ارائه نمایند، سپس شرکت خسارت را پرداخت می‌کند و در این رابطه قبل از تعمیر، حدود ۵۰ تا ۷۰ درصد خسارت هم علی‌الحساب قابل پرداخت است و بقیه پس از تعمیر به بیمه‌گزار پرداخت می‌شود.»

آقای مهمانی ادامه داد: «در رابطه با خسارات بیش از سه میلیون ریال ما دو روش داریم، یکی اینکه بیمه‌گزار رابه یکی از تعمیرگاه‌های طرف قراردادمان راهنمایی می‌کنیم و در صورت عدم تمایل، وی می‌تواند برای انجام تعمیرات به تعمیرگاهی که مورد علاقه خودش است برود، منتها ما هم این حق را داریم که اگر فاکتوری ارائه نمودند نظر کارشناسان خود را مقدم بداریم.» وی افزود: «چنانچه بیمه‌گزاری به تعمیرگاه‌های طرف قرارداد ما مراجعه نکند



مدیر بیمه‌های اتومبیل: در خصوص خسارت‌هایی که سقف آنها از سه میلیون ریال تجاوز نمی‌کند، ما معمولاً به صورت توافقی عمل می‌کنیم



مدیر بیمه‌های اتومبیل : چنانچه بیمه‌گزاری به تعمیرگاه‌های طرف قرارداد ما مراجعه نکند و نظر کارشناسان ما را هم قبول نداشته باشد ما می‌توانیم در این مورد از نظر کارشناسان رسمی دادگستری استفاده کنیم و این موضوع را به داوری ارجاع دهیم

بعضی از بیمه‌گزاران از وجود بوروکراسی خودرویی که خسارت دیده و به پارکینگ در بیمه‌آسیا گلایه داشتند گفت : شرکت می‌آید هزینه‌ای را بابت ورود به «خوشبختانه شبکه اطلاعاتی ما مکانیزه است و ما بیشتر اطلاعات را از ماشین می‌گیریم ، مگر آن اطلاعاتی که بیمه‌گزار باید در اختیار ما قرار دهد ، مانند : زمان حادثه ، مکان حادثه ، مشخصات راننده ، گزارش مقامات انتظامی و ... که بالاخره پس از گرفتن اطلاعات و بازدید از اتومبیل خسارت دیده باید این اطلاعات در پرونده ثبت شود و به نظر من کم لطفی است اگر اسم این کارها را بوروکراسی بگذاریم .»

مدیربیمه‌های اتومبیل در ادامه افزود : «همواره سعی ما بر این بوده است که در جهت تسهیل کارها از هیچ کوششی فروگذار نکنیم و برای راحتی مردم ، محل کارشناسی ، تشکیل پرونده و صدور چک را در یک جا قرار دادیم ، تا مشتریان ما سرگردان نشوند و راحت‌ترین خدمات را دریافت دارند.»

وی درخصوص وجود پارکینگ خسارت بیمه‌های اتومبیل بیمه‌آسیا در محدوده طرح طرفیک گفت : « معمولاً برای

و نظرکارشناسان ما را هم قبول نداشته باشد ما می‌توانیم ، هم از نظر کارشناس رسمی دادگستری استفاده کنیم و هم اینکه می‌توانیم این امر را به داوری ارجاع دهیم ، یعنی پس از معرفی یک داور از سوی بیمه‌گزار و یک داور از سوی ما که قاعدتاً باید هر دو مجرب و کار آزموده باشند این دو نفر، داور سومی را انتخاب می‌کنند . در نهایت نظری که این سه نفر ابراز کنند ، ملاک تعیین خسارت خواهد بود .»

مدیر بیمه‌های اتومبیل در رابطه با ارایه اطلاعات لازم هنگام صدور بیمه‌نامه ازسوی واحدهای صدور بیمه‌آسیاگفت: «متأس فانه اکثر بیمه‌گزاران ما شرایط بیمه‌نامه را مطالعه نمی‌کنند و این مسأله ممکن است بعداً توقعاتی را برای آنها فراهم کند . از طرف دیگر وقتی حادثه‌ای به وجود می‌آید ، بیمه‌گزاران ما برای گرفتن گزارش نیروهای انتظامی و ... مراحلی را طی می‌کنند و در نتیجه ممکن است افرادی از آنها کام خسته و عصبانی وارد شرکت بیمه شوند و همه گناهان را به گردن ما بیاندازند!»

آقای مهمانی توضیح داد : « مشکل عمده ما در صدور بیمه‌نامه است . اگر در ابتدای امر ، موضوع برای بیمه‌گزار تفهیم شود که در قبال حق بیمه پرداختی انتظار ارائه چه خدماتی را داشته باشد ، قطعاً مشکلات بعدی به وجود نخواهد آمد. در این رابطه در گردهمایی رؤسای شعب بیمه آسیا در سال گذشته (در مشهد مقدس) نیز اقداماتی را انجام داده ایم و جلسات متعددی با مجمع نمایندگان شرکت، همچنین شرکت‌های نمایندگی در محدوده مدیران داشتیم و نقاطی که مشکل ساز بود با آنها در میان گذاشتیم و برای تقلیل مشکلات تلاش می‌کنیم .»

آقای مهمانی در پاسخ به این سؤال که