

بیمه گذاران از خدمات پرداخت خسارت بیمه بدنه اتومبیل

بیمه آسیار ضایت دارند

مقدمه

در دنیای امروز بیمه و توسعه آن به عنوان یکی از شاخص‌های توسعه اقتصادی مطرح می‌باشد و در آمارهای مختلف اقتصادی، رشد کیفی و کمی صنعت بیمه در همه حال در کانون توجه صاحب نظران اقتصادی بوده است. در توسعه بیمه و در شرایط مختلف، عوامل عدیده‌ای دخالت دارند که می‌توانند موجب رشد و یا رکود پنهان این صنعت اقتصادی-اجتماعی باشند. بررسی مقررات و ضوابط رشته‌های مختلف بیمه از لحاظ عوامل فنی و سیستمی، فعالیتی کارشناسی است که در مقاطع مختلف و بنا بر صلاحدید مدیران ارشد صنعت بیمه برای بهبود و بهینه سازی ساختار ارائه خدمات به بیمه گذاران انجام می‌شود. همچنین رضایت بیمه گذاران در تمام رشته‌ها یکی از اصول اولیه ارتقاء کیفی خدمات بیمه است. با آگاهی از نظرات بیمه گذاران در خصوص یک رشته، می‌توان به نتایجی دست یافت که در ترسیم آینده کاری آن رشته بسیار موثر خواهد بود.

شرکت سهامی بیمه آسیا با قرار گرفتن در بطن فعالیت صنعت بیمه کشور از یک سو به ارائه خدمات به افراد حقیقی و حقوقی پرداخته و از سوی دیگر انجام بسیاری از فعالیت‌های اقتصادی، تولیدی و خدماتی را از طریق کاهش احتمال خطر (ریسک) آنان تسهیل می‌نماید.

یکی از انواع بیمه‌هایی که شرکت سهامی بیمه آسیا توسعه آن را در دستور کار خود قرار داده است، بیمه بدنه است. بیمه بدنه به عنوان یکی از رشته‌های فراگیر بیمه با داشتن جامعه‌ای گسترده از بیمه گذاران، می‌تواند و توانایی آن را دارد که سرپلی برای شناساندن سایر رشته‌های بیمه و مزایای آن باشد.

با حضور در پارکینگ‌های خسارت شرکت بیمه آسیا، می‌توان انبوهی از اتومبیل‌های مختلف خسارت دیده را مشاهده کرد که ساعاتی قبل با پشتوانه داشتن بیمه بدنه با اطمینان خاطر در سطح شهر در حرکت بودند. در کنار آن حضور فعال، مستمر، بانشاط و صمیمانه کارشناسان ارزیابی خسارت را شاهد هستیم که برای زدودن آثار نامناسب روحی و روانی خسارت دیدگان و در جهت جلب رضایت آنان برای جبران خسارت مادی، تلاشی خستگی ناپذیر دارند. همه چیز حکایت از هم‌دلی و تفاهم بیمه‌گران و بیمه گذاران دارد. لیکن افزایش کیفیت خدمات در این رشته نیازمند ارزیابی دقیق عملکردهای این بخش به صورت علمی است. در این جهت می‌توان به روش‌های دریافت بازخور به عنوان یکی از تکنیک‌های مناسب ارزیابی عملکرد، اشاره نمود.

دفتر روابط عمومی بیمه آسیا با درک این اهمیت و در جهت انجام این مهم، اقدام به طراحی و اجرای طرح تحقیقات میدانی «ارزیابی میزان رضایت‌مندی بیمه گذاران از خدمات پرداخت خسارت بیمه بدنه اتومبیل» کرده و امیدوار است یافته‌های این پژوهش در دستیابی به اهداف ارزشمند اقتصادی کشور و زیر مجموعه‌های آن موثر باشد. آنچه در پی می‌خوانید، چکیده گزارش نظرسنجی «ارزیابی میزان رضایت‌مندی بیمه گذاران از خدمات پرداخت خسارت بیمه بدنه اتومبیل بیمه آسیا» است:

رضایت‌مندی آحاد جامعه از خدمات و مزایای بیمه بدنه با توجه به تأثیر فزاینده آن بر پرتفوی شرکت و عدم آشنایی عامه مردم با انواع پوشش‌های بیمه‌ای، شرایط مناسبی را برای جلب توجه آنان به سایر رشته‌های بیمه‌ای فراهم می‌کند. بر این اساس ارزیابی دقیق رضایت‌مندی آنان از خدمات پرداخت خسارت در این رشته حایز اهمیت است. کل عوامل موثر در این تحقیق در دو گروه تقسیم شده‌اند:

الف- عوامل فنی

- ۱- شفافیت و کامل بودن بیمه‌نامه و سطح پوشش آن برای خطرات احتمالی.
- ۲- قیمت بیمه یا میزان حق بیمه پرداختی در مقایسه با خطرات بیمه شده.
- ۳- بکارگیری روش‌های خاص در جبران خسارت‌ها.
- ۴- ارزیابی روش‌ها و فرم‌های ویژه صدور بیمه‌نامه و پرداخت خسارت.
- ۵- ارزیابی تسهیلات و تخفیف‌های ویژه‌ای که به منظور پیشگیری از وقوع حوادث پیش‌بینی شده‌اند.

ب- عوامل غیرفنی

- ۱- مراحل اداری برای خرید بیمه و دریافت خسارت.
- ۲- میزان وقت صرف شده در هر یک از مراحل خرید و دریافت خسارت.
- ۳- چگونگی برخورد کارکنان و کارشناسان.
- ۴- دقت ارزیابی کارشناسان از خسارت وارده.
- ۵- اطلاع رسانی مناسب و کافی.

با عنایت به عوامل فنی و غیرفنی موثر بر رضایت‌مندی بیمه‌گذاران با طراحی

سیستم مناسب و بکارگیری مکانیزم‌های مدیریتی می‌توان به آسانی سطح رضایت‌مندی بیمه‌گذاران را افزایش داد. تغییر در عوامل فنی خدمات بیمه‌ای مستلزم صرف هزینه‌های کلان و کنترل ریسک هستند؛ لیکن ایجاد تغییر در عوامل غیرفنی مستلزم هزینه‌های کمتر ریسک است. باید به این موضوع توجه داشت که متغیرهای غیرفنی از کارایی لازم برخوردار نباشند، متغیرهای فنی گذشته از کارایی از بهره‌وری لازم نیز برخوردار نخواهند بود. به همین دلیل در این پژوهش تلاش بر آن بوده است که به عوامل غیرفنی و میزان رضایت‌مندی مشتریان از این عوامل بیشتر پرداخته شود.

محاسبه رضایت‌مندی بیمه‌گذاران بیمه بدنه از خدمات پرداخت خسارت، شناسایی راهکارهای افزایش سطح رضایت‌مندی آنان و مقایسه عوامل موثر بر سطح رضایت‌مندی از دیدگاه مشتریان اهداف این پژوهش بوده است. در این پژوهش بیمه‌گذارانی که از اول دی ماه سال ۱۳۷۹ لغایت اول بهمن سال ۱۳۷۹ از خدمات پرداخت خسارت بیمه بدنه بیمه‌آسیا استفاده کرده، جامعه آماری محسوب و به صورت نمونه‌گیری از افراد در دسترس انتخاب شده‌اند.

در این تحقیق از نرم افزار SPSS و آزمون‌های دو جمله‌ای (آزمون نسبت) فریدمن برای بررسی وجود تفاوت بین عوامل موثر بر سطح رضایت (از دیدگاه مشتریان) و آزمون یومان - ویسنتی، کروسکال - والیس و کای - دو استفاده شده است.

در پرسشنامه مورد استفاده، پرسش‌ها

در بخش اول در دو قسمت دموگرافیک (عمومی) و اصلی و در بخش دوم پرسش‌های اصلی به سه بخش ۱- عوامل انسانی و محیطی، ضوابط و مقررات موجود و عوامل فنی به ترتیب زیر تقسیم شده‌اند:

عوامل انسانی و محیطی:

- نحوه برخورد کارکنان
- آراستگی فضای واحد و متصدیان
- نحوه برخورد کارشناسان
- نحوه برخورد کارکنان به هنگام پرداخت خسارت
- تفاوت ارزیابی کارشناسان بیمه و کارشناسان تعمیرگاه
- دقت ارزیابی خسارت

ضوابط و مقررات موجود:

- کیفیت پرسش‌های مندرج در فرم‌ها به هنگام صدور بیمه‌نامه
- تعداد پرسش‌های پرسشنامه‌ها و فرم‌ها
- رضایت از ماده ۲۶
- رضایت از اطلاع رسانی بیمه

عوامل فنی:

- رضایت از میزان خسارت تعیین شده
- رضایت از کیفیت تعمیر خودرو
- رضایت از حق بیمه پرداخت شده
- رضایت از میزان فرانشیز
- رضایت از پوشش‌های بیمه بدنه

توصیف نتایج

- جنسیت: ۹۱/۵ درصد مرد و ۸/۵ درصد زن.
- سن: حداقل ۱۹ و حداکثر ۷۴ سال و بیشترین پاسخگویان ۳۵ سال داشته‌اند.

- تحصیلات : دکترا ۵/۴ درصد، فوق لیسانس ۷/۹ درصد، لیسانس ۱۸/۴ درصد، فوق دیپلم ۸/۳ درصد، دیپلم ۳۲/۵ درصد، زیردیپلم ۲۷/۴ درصد.
 - شغل : کارمند ۴۶/۴ درصد، آزاد ۴۹/۴ درصد، خانه‌دار ۴/۲ درصد.
 - سابقه گواهی‌نامه: حداقل یک و حداکثر ۴۴ سال و بیشترین پاسخگویان دارای ۱۲ سال سابقه در اخذ گواهی نامه رانندگی بوده‌اند.

- نوع خودرو پاسخگویان: سواری غیرپیکان ۵۶/۳ درصد، پیکان ۲۳/۱ درصد، باری سبک ۸/۲ درصد، نیمه سنگین ۴/۵ درصد

و سنگین ۷/۸ درصد.

سال ساخت قدیمی‌ترین خودرو خسارت دیده ۱۳۵۳ بوده و اکثر خودروهایی که متحمل خسارت شده‌اند سال ساختشان ۱۳۷۸ است.
 - ۸۵/۴ درصد پاسخگویان سابقه استفاده از بیمه بدنه کمتر از ۵ سال، ۹/۷ درصد بین ۶ تا ۱۰ سال و ۴/۹ درصد بیشتر از ۱۱ سال داشته‌اند.

توصیف پرسش‌ها

- عوامل ایجاد انگیزه برای بیمه‌گذار در انتخاب بیمه‌آسیا به عنوان بیمه‌گر به ترتیب

عبارتند از : رضایت از خدمات بیمه‌ای بیمه‌آسیا (۴۳ درصد)، توصیه دوستان (۲۷/۳ درصد)، استفاده قبلی از سایر بیمه‌های این شرکت (۲۵/۲ درصد)، آشنایی با کارکنان (۱۹/۱ درصد)، تبلیغات (۷/۱ درصد)، بروشورهای اطلاعاتی (۶/۴ درصد).

- ۵۵/۷ درصد پاسخگویان بیمه‌نامه خود را از نمایندگان بیمه آسیا، ۲۴/۹ درصد از شعبه‌ها و ۱۹/۴ درصد از واحدهای صدور مرکز دریافت کرده‌اند.

- ۸۹/۵ درصد از پاسخگویان نحوه برخورد کارکنان واحدهای صدور بیمه‌نامه را مناسب و بسیار مناسب دانسته و تنها ۱۰/۵ درصد پاسخگویان گزینه‌های متوسط و پایین‌تر را انتخاب کرده‌اند.

- ۸۰ درصد پاسخگویان آراستگی فضا و وضع ظاهری متصدیان صدور پرداخت را مناسب و بسیار مناسب ارزیابی کرده و تنها ۲۰/۱ درصد پاسخگویان گزینه‌های متوسط و پایین‌تر را انتخاب کرده‌اند.

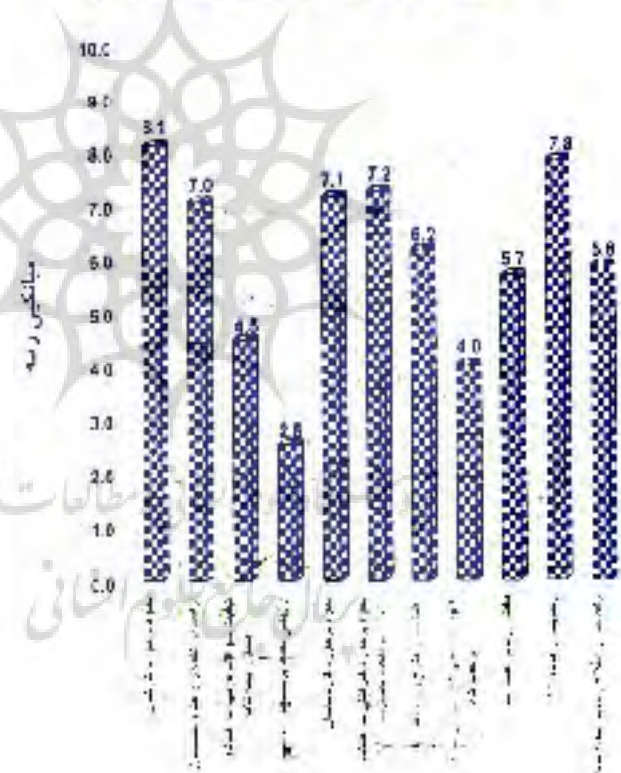
- ۵۴/۲ درصد پاسخگویان، پرسش‌هایی را که هنگام صدور و یادریافت خسارت پاسخ می‌دهند معمولی، ۲۸/۴ درصد آسان، ۱۳/۱ درصد بسیار آسان، ۳/۶ درصد دشوار و ۰/۷ درصد بسیار دشوار ارزیابی کرده‌اند.
 - ۶۹/۵ درصد پاسخگویان تعداد پرسش‌های فرم‌هایی را که هنگام صدور بیمه‌نامه پرمی‌کنند متوسط، ۱۸/۴ درصد زیاد، ۷/۷ درصد کم، ۳/۷ درصد بسیار زیاد و ۰/۷ درصد بسیار کم ارزیابی کرده‌اند.

- ۴۰/۹ درصد پاسخگویان برای اولین بار جهت دریافت خسارت مراجعه کرده‌اند.

- ۷۰/۲ درصد پاسخگویان از خسارت دریافت شده رضایت داشته‌اند.

- ۸۷/۴ درصد پاسخگویانی که خسارت دریافت کرده‌اند، از کیفیت تعمیر خودروی

رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت بیمه‌گذاران (کل)



خود رضایت داشته‌اند.

- ۹۴/۲ درصد پاسخگویان نحوه برخورد کارشناسان بیمه در هنگام ارزیابی خسارت را متوسط و مناسب و بسیار مناسب دانسته و تنها ۵/۸ درصد از پاسخگویان گزینه نامناسب و بسیار نامناسب را انتخاب کرده‌اند.

- ۹۵/۵ درصد پاسخگویان نحوه برخورد کارکنان در هنگام پرداخت خسارت را متوسط و مناسب و بسیار مناسب ارزیابی کرده و تنها ۴/۵ درصد پاسخگویان آن را نامناسب و بسیار نامناسب دانسته‌اند.

- ۹۴ درصد پاسخگویان طرح «ویژه تعمیرگاه‌ها» را در سطح متوسط، مناسب و بسیار مناسب ارزیابی کرده‌اند.

- ۴۴/۷ درصد پاسخگویان تفاوت ارزیابی خسارت کارشناسان بیمه با کارشناسان تعمیرگاه‌ها را متوسط، ۳۰/۹ درصد کم، ۱۴/۲ درصد زیاد، ۶/۹ درصد بسیار کم و ۳/۳ درصد بسیار زیاد ارزیابی کرده‌اند.

- ۶۷/۸ درصد پاسخگویان دقت ارزیابی کارشناسان بیمه نسبت به میزان خسارت وارد شده را مناسب و بسیار مناسب دانسته‌اند.

- ۶۱/۷ درصد پاسخگویان خسارت خود را در کمتر از ۱۵ روز، ۲۴/۵ درصد در کمتر از یک ماه، ۹/۹ درصد در کمتر از دو ماه و ۴/۰ درصد در بیشتر از دو ماه دریافت کرده‌اند.

- ۳۸/۳ درصد پاسخگویان بهترین محل برای صدور بیمه‌نامه و پرداخت خسارت را شعب، ۳۵/۳ درصد نمایندگی‌ها و ۲۶/۴ درصد واحدهای صدور مرکز عنوان کرده‌اند.

- ۷۱/۴ درصد پاسخگویان حق بیمه دریافتی را متناسب با خدمات بیمه بدنه

اتومبیل ارزیابی کرده‌اند.

- ۴۸/۶ درصد پاسخگویان میزان فرانشیز (قسمتی از مبلغ خسارت که بر عهده بیمه‌گذار است) را مناسب ارزیابی کرده‌اند.

- ۹۸/۹ درصد پاسخگویان اعمال ماده ۲۶ شرایط عمومی بیمه بدنه اتومبیل* را در سطح متوسط، مناسب و بسیار مناسب ارزیابی کرده‌اند.

- ۸۰/۲ درصد پاسخگویان پوشش‌های خاص بیمه بدنه اتومبیل را کافی دانسته‌اند.

- ۹۳ درصد پاسخگویان روش و کیفیت اطلاع‌رسانی در خصوص بیمه بدنه اتومبیل را در سطح متوسط، مناسب و بسیار مناسب ذکر کرده‌اند.

۹۴ درصد پاسخگویان

طرح «ویژه

تعمیرگاه‌ها» را

مطلوب دانسته‌اند

تحلیل نتایج

- تمام متغیرهای طرح شده در پرسشنامه جز میزان فرانشیز با توجه به تعریف مطلوبیت** در سطوح مختلف قابل قبول، قرار دارند.

- رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت پاسخگویان:

- ۱- نحوه برخورد کارکنان
- ۲- رضایت از ماده ۲۶
- ۳- نحوه برخورد کارکنان به هنگام پرداخت
- ۴- نحوه برخورد کارشناسان
- ۵- آراستگی فضای واحد و متصدیان
- ۶- رضایت از طرح تعمیرگاه‌ها
- ۷- رضایت از اطلاع‌رسانی بیمه بدنه
- ۸- دقت ارزیابی خسارت
- ۹- کیفیت پرسش‌های فرم هنگام صدور بیمه‌نامه‌ها
- ۱۰- تفاوت ارزیابی کارشناسان بیمه و

تعمیرگاه

۱۱- ارزیابی تعداد پرسش‌های فرم‌ها - سطح رضایت از عوامل انسانی بالاتر از عوامل سیستمی است و پاسخگویان از عوامل انسانی نسبت به عوامل سیستمی رضایت بالاتری دارند.

- رتبه‌بندی عناصر تشکیل دهنده عوامل انسانی مؤثر بر رضایت پاسخگویان:

- ۱- نحوه برخورد کارکنان
- ۲- نحوه برخورد کارکنان به هنگام پرداخت خسارت
- ۳- نحوه برخورد کارشناسان
- ۴- آراستگی فضای واحد صدور و متصدیان
- ۵- دقت ارزیابی خسارت
- ۶- تفاوت ارزیابی کارشناسان بیمه و تعمیرگاه

- رتبه‌بندی عناصر تشکیل دهنده عوامل سیستمی مؤثر بر رضایت پاسخگویان:

- ۱- رضایت از ماده ۲۶
- ۲- رضایت از طرح ویژه تعمیرگاه‌ها

* بر اساس ماده ۲۶ شرایط عمومی بیمه بدنه اتومبیل، در صورتی که بیمه‌گذار در مدت یک سال از شروع یا تمدید بیمه‌نامه خسارتی را اعلام نکند، از تخفیف ویژه‌ای در زمان صدور بیمه‌نامه جدید برخوردار خواهد شد که این تخفیف در سال‌های بعد تا ۶۰ درصد مبلغ حق بیمه قابل افزایش است.

** تمامی پاسخ‌های بسیار مناسب، مناسب و متوسط، معادل مطلوب بودن و پاسخ‌های بسیار نامناسب و نامناسب هم عرض نامطلوب بودن ارزیابی شده است.

- ۳- رضایت اطلاع‌رسانی بیمه بدنه
 - ۴- کیفیت پرسش‌های فرم‌ها به هنگام صدور بیمه‌نامه
 - ۵- ارزیابی تعداد پرسش‌های فرم‌ها
- رتبه‌بندی رضایت از عوامل فنی مؤثر بر رضایت پاسخگویان :**

- ۱- رضایت از کیفیت خدمات دریافت‌شده
- ۲- رضایت از پوشش‌های جانبی بیمه بدنه
- ۳- رضایت از حق بیمه پرداختی
- ۴- رضایت از خسارت دریافتی
- ۵- رضایت از فرانشیز

- بین سطح رضایت‌مندی با تحصیلات بیمه‌گذاران رابطه معناداری وجود ندارد.

- میزان رضایت‌مندی با نوع اتومبیل بیمه‌شده هیچ رابطه‌ای ندارد.
- بین میزان رضایت‌مندی و شغل بیمه‌گذار رابطه معناداری وجود ندارد.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

- در مجموع سطح رضایت از خدمات پرداخت خسارت در بیمه بدنه اتومبیل بیمه‌آسیا در سطح متوسط و بالاتر (مطلوب) قرار دارد. این موارد - عوامل فنی و غیرفنی - به جز رضایت از میزان فرانشیز، همگی در سطح مطلوب قرار دارند. به نظر می‌رسد که کاهش در مقدار فرانشیز باعث افزایش سطح رضایت از خدمات پرداخت خسارت بیمه بدنه خواهد شد.
- در بین عوامل مؤثر بر رضایت بیمه‌گذاران، عوامل انسانی از سطح تأثیر بالاتری برخوردار می‌باشند و عوامل سیستمی سطح رقابت کمتری ایجاد کرده‌اند.
- در بین عوامل انسانی مؤثر بر رضایت بیمه‌گذاران، تفاوت در ارزیابی کارشناسان

بیمه و تعمیرگاه باعث شده است که میزان رضایت از این عامل کمتر از عوامل دیگر باشد و همچنین عدم دقت کافی کارشناسان در ارزیابی خسارت موجب شده است تا این عامل نیز نسبت به سایر عوامل در سطح پایین‌تری قرار گیرد. بنابراین پیشنهاد می‌شود تدابیر و مکانیزم‌هایی برای افزایش دقت ارزیابی کارشناسان پیش‌بینی شود.

با قرار گرفتن نحوه برخورد کارکنان در

سطح بالاتر، شایسته است که در این خصوص با بکارگیری سیستم تشویق موجبات حفظ و ارتقاء این وضعیت فراهم شود.

- در بین عوامل سیستمی مؤثر بر رضایت بیمه‌گذاران

کیفیت و تعداد پرسش‌های فرم‌ها نسبت به بقیه عوامل در سطح پایین‌تری ارزیابی شده است؛ لذا شایسته است با بازنگری در این فرم‌ها نسبت به اصلاحات لازم در آن اقدام شود.

مزایای ماده ۲۶ رضایت‌خاطر بالاتری را نسبت به بقیه عوامل به خود اختصاص داده است. این عامل علاوه بر این که باعث رضایت‌خاطر بیمه‌گذاران می‌شود، عامل عمده‌ای در جهت رعایت احتیاط در موقع رانندگی است و می‌توان آن را به نوعی یک تبعیض عادلانه در قیمت بیمه‌نامه برای افرادی که ریسک بالایی در رانندگی دارند ارزیابی کرد. پیشنهادهای بیمه‌گر برای ایجاد تبعیض قیمت بر اساس میزان ریسک گروه‌های مختلف بیمه‌گذاران، مورد اقبال بیمه‌گذاران قرار خواهد گرفت.

- یافته‌ها نشان می‌دهند کیفیت خدمات ارائه شده بالاترین سطح رضایت را در بین عوامل فنی کسب کرده است. بیشتر این افراد، میزان پوشش‌های جانبی بیمه بدنه را

کافی می‌دانند.

- یافته‌ها نشان می‌دهند که بین میزان رضایت‌مندی افرادی که قبلاً خسارت دریافت کرده‌اند با افرادی که برای نخستین بار برای دریافت خسارت مراجعه کرده‌اند، تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

پاسخگویانی که قبلاً خسارت دریافت نموده‌اند، عملاً در مرحله دوم قرار دارند ولی افرادی که برای اولین بار برای دریافت خسارت مراجعه کرده‌اند بر اساس رضایت خاطر در مرحله صدور، پرسشنامه را تکمیل کرده‌اند. یکسان بودن این سطح رضایت بیان می‌دارد که بیمه‌گر (بیمه‌آسیا) در ارائه خدمات پرداخت خسارت به گونه‌ای عمل ننموده است که موجب کاهش رضایت بیمه‌گذاران شود.

- می‌توان گفت که عوامل مؤثر بر سطح رضایت بیمه‌گذاران (به خصوص عوامل انسانی) به گونه‌ای نبوده است که اقشار مختلف (از نظر تحصیلات) سطح رضایت‌مندی متفاوتی داشته باشند.

- سطح رضایت بیمه‌گذاران خودروهایی مختلف با هم تفاوت معنی‌داری نداشته است و این امر دقت کارشناسان بیمه آسیا را در سازماندهی خدمات خود اثبات می‌کند.

■ تحقیقی که گزارش آن ارائه شد، نخستین نظرسنجی است که توسط دفتر روابط عمومی در زمینه ارزیابی خدمات بیمه آسیا انجام شده است. این دفتر در نظر دارد با تنظیم برنامه‌ای به طور مداوم از طریق بازخورهای علمی، اطلاعات لازم را در اختیار مدیران قرار دهد. لذا از کلیه صاحب‌بنظران و علاقمندان دعوت می‌کنیم با ارائه نقطه نظرات خود ما را در اجرای هرچه بهتر این کار یاری نمایند.