



ادعای خسارت‌های خودکشی در دوره انتظار: تفکیک وهم از واقعیت و به‌کارگیری بهترین عملکرد

مترجم:

- سید محمد پیشنهادزاده

- کارشناس ارشد جمعیت‌شناسی، رئیس اداره مناسبات
اداری و تشریفات بین‌المللی بیمه مرکزی ج.ا.ا.

مقدمه

ادعای خسارت‌های به وقوع پیوسته بیمه زندگی در دوره انتظار، در جایی که علت فوت خودکشی بوده یکی از همان موقعیت‌هایی است که در صورت عدم رسیدگی صحیح به خسارت می‌تواند به هزینه‌های بسیار بیشتری منجر شود. طبق تجربیات بسیاری از دست‌اندرکاران صنعت، بحران اقتصادی باعث افزایش فوت‌های شبه خودکشی، به‌ویژه در افراد ثروتمندی شده که بیمه‌نامه‌هایی با سرمایه‌گزار دارند. یک مسئول رسیدگی به ادعای خسارت در

نقش مسئول رسیدگی به ادعای خسارت‌های به وقوع پیوسته در دوره انتظار در شرکت‌های بیمه زندگی، همراه با چالش و فشار است. مدیریت صحیح ادعاهای خسارت به‌وقوع پیوسته در دوره انتظار می‌تواند به معنای صرف وقت و هزینه بیشتر بوده و به‌صرفه بودن هزینه استفاده از راهکارهای میانبر، بر تصمیم‌گیری‌های خسارتی بدون درک دقیق از واقعیت‌ها رجحان دارد.

در طول دوره ادعا در اثر خودکشی فوت کند، شرکت، غرامت فوتی معادل حق بیمه‌های پرداخت شده برای آن بیمه‌نامه را پرداخت خواهد کرد. از آنجایی که پرداخت‌های مربوط به غرامت خودکشی نه قابل رد در ادعای خسارت هستند و نه قابل اعاده در بیمه‌نامه، بر عبارت «غرامت فوتی را پرداخت خواهد کرد» تأکید شده است. درست بر عکس، این عبارت بر این موضوع تأکید دارد که بیمه‌نامه کامل بوده و شرایط بیمه‌نامه قابل قبول است.

2. رسیدگی به ادعای خسارت

در اغلب موارد، هنگامی که شرکتی، ادعای خسارتی را در دوره زمانی دوره انتظار دریافت می‌کند، یک تحقیق و تفحص در مورد ادعای خسارت در دوره انتظار در سوابق پزشکی، شغلی و معمولاً مالی بیمه‌شده در مدت استفاده از فرایند بیمه‌شدن اتفاق می‌افتد. هدف از این تحقیق و تفحص، تعیین این موضوع است که آیا اطلاعات ارائه شده به شرکت در طول استفاده از فرایند بیمه‌گری آنقدر صحیح بوده که رأی ادعای خسارت اعلام شده نتیجه‌بخش باشد. اگر تحریق مهمی یافت شود، ممکن است ادعای خسارت رد شده و بیمه‌نامه فسخ گردد. تحقیق و تفحص‌ها نیازمند وجود اختیارات کامل و نیز اغلب گواهی فوتی است که در آن علت فوت درج شده باشد.

رسیدگی به ادعای خسارت و تصمیم‌های شرکت، در زمانی که علت فوت خودکشی باشد، با یکدیگر متفاوت‌اند. برخی شرکت‌ها یک تحقیق و تفحص کامل انجام می‌دهند، اما برخی شرکت‌ها نیز تحقیق و تفحص را متوقف کرده و غرامت فوت را پرداخت می‌کنند. مؤثرترین شیوه (که برخی اوقات با مخالفت‌هایی همراه است) عبارت است از اینکه با وجود دانستن این امر که ممکن است غرامت فوت به غرامت خودکشی محدود شود، تحقیق و تفحص به طور کامل انجام شود.

این وضعیت با سؤال‌هایی نظیر اینکه آیا باید یک تحقیق و تفحص کامل در دوره انتظار انجام گیرد یا اینکه ادعای خسارت می‌تواند رد شود، مواجه است. این موقعیت‌ها ممکن است در ظاهر به شکل غیر پیچیده و سراسر پدیدار شوند، اما شکل واقعی آن، فریب‌آمیز باشد. درک و رسیدگی کامل به این ادعاهای خسارت می‌تواند از عواقبی شامل پرداخت مقادیر ضمانت‌نشده ادعای خسارت جلوگیری کند. جهت فهم و درک کامل این مسئله، ابتدا باید شروط مربوطه را در یک قرارداد نوعی بیمه زندگی مورد بررسی قرار دهیم.

1. شروط مهم بیمه‌نامه

اغلب بیمه‌نامه‌های زندگی حاوی دو شرط جداگانه هستند: شرط دوره انتظار و شرط خودکشی. از آنجایی که این دو بند عموماً در دو سال اول بیمه‌نامه کاربرد دارند، جهت اجتناب از سردرگمی، در بندهای جداگانه‌ای قرار می‌گیرند.

یک شرط معمول دوره انتظار به شرکت اجازه می‌دهد تا صحت بیمه‌نامه را در صورتی که تحریق‌های¹ مهمی در طول زمان دوره انتظار معلوم شده باشد، مورد تردید قرار دهد. در اغلب قراردادهای این دوره زمانی، دو سال ابتدایی صدور یا تمدید بیمه‌نامه در نظر گرفته شده است. اگر یک شرکت متوجه شود که تحریق مهمی در طول زمان تعیین شده به عنوان دوره زمانی ادعا اتفاق افتاده است، ممکن است قرارداد را فسخ کند، بدین معنی که قرارداد از لحظه انعقاد از درجه اعتبار ساقط است. به طور معمول، در این موارد شرکت، حق بیمه‌های دریافت شده برای این بیمه‌نامه را به همراه نامه‌ای که در آن دلایل رد ادعای خسارت و فسخ قرارداد نوشته شده است، مسترد می‌کند.

شرط خودکشی تصریح می‌دارد که اگر بیمه‌شده

1. Misrepresentation

اغلب بیمه‌نامه‌های زندگی حاوی دو شرط جداگانه هستند: شرط دوره انتظار و شرط خودکشی.



خانواده متوفی ممکن است برای قانع کردن پزشک قانونی جهت تغییر حکم گواهی فوت تلاش کنند و پزشکان قانونی ممکن است به دلایل مختلفی از جمله عواقب اجتماعی خودکشی یا فهمیدن این موضوع که شیوه فوت ممکن است بر منافع بیمه‌ای تأثیر بگذارد و... تحت تأثیر قرار گیرند. مهم است به خاطر داشته باشیم که پزشک قانونی ممکن است به طور کامل از دلایل واقعی پنهان شده در پشت انگیزه‌های خانواده مطلع نبوده و به این موضوع که انگیزه اصلی، انگیزه مالی است، واقف نباشد. حتی اگر پزشک قانونی حکم را تغییر ندهد، ذی‌نفع ممکن است دادخواستی ارائه داده و پرداخت غرامت خودکشی را به چالش بکشد. فسخ یک بیمه‌نامه عملی کاملاً متفاوت با پرداخت غرامت خودکشی است. گاهی یک عملکرد باعث ابطال قرارداد بیمه و عملکردی دیگر باعث اثبات قرارداد می‌شود. پرداخت غرامت فوت، حتی غرامت خودکشی باعث قبول وجود و اعتبار بیمه‌نامه می‌شود. برخی ممکن است پرداخت غرامت خودکشی را به منزله نفی غرامت فوت تعبیر کنند. از آنجایی که اکثر بیمه‌نامه‌ها میزان غرامت

در بعضی اوقات ممکن است مقاومتی در برابر اتمام تحقیق و تفحص کامل به وجود آید. این امر ممکن است به خاطر فشار هزینه‌های کنترل، فشارهای داخلی و خارجی جهت مختومه کردن سریع ادعای خسارت، یا این باور باشد که اختتام تحقیق و تفحص ارزش کمی داشته و استرداد حق بیمه غیرقابل اجتناب است. از آنجایی که این بحث‌ها در برخی اوقات برحق هستند، این ریسک وجود دارد که شیوه فوق مورد چالش قرار گرفته و اگر این اتفاق بیفتد، فرض می‌شود کل مبلغ بیمه‌نامه قابل پرداخت است. درجه ریسک با توجه به صحت و اعتبار اطلاعاتی که شرکت جهت تأیید روش فوت و اختیارات قانونی خود جهت ادعای خسارت در اختیار دارد، متفاوت است.

مسئولیت اثبات این ادعا که خودکشی تنها دلیل قابل قبول چگونگی وقوع فوت بوده است، عموماً بر عهده شرکت بیمه است. اطلاعات مندرج در گواهی فوت، هرچند اغلب موثق و قابل استناد هستند، اما نباید به عنوان شواهد قطعی شیوه فوت مورد استناد قرار گیرند. اعضای

اگر یک تحقیق و تفحص محدود انتخاب شده باشد، دیگر در حالت حداقلی، شرکت باید شرحی از شکایت ذی‌نفعان مبنی بر اینکه شیوه فوت، خودکشی بوده به همراه گزارش پزشکی قانونی و نیز تأیید پلیس داشته باشد. دیگر روش برای کاهش ریسک، اختصاص حقی به خود در نامه تصمیم‌گیری در مورد ادعای خسارت است. اختصاص حقی به خود شرح می‌دهد که اگر شیوه فوت مورد تردید قرار گیرد، آنگاه شرکت حق دارد تا تحقیق و تفحص خود را ادامه داده و در صورت کفایت، بیمه‌نامه را مورد اعتراض قرار دهد. استفاده از ماده اختصاص حقی به خود تضمین نمی‌کند که دفاعیات آتی ممکن است قابل اثبات باشد. دیگر پیچیدگی و پیامد ماجرا این است که حتی اگر شرکت موفق شود دوباره تحقیق و تفحص را شروع کند، ممکن است کیفیت اطلاعات حاصل از تحقیق و تفحص جدید، به کیفیت اطلاعات تحقیقاتی که قبل از تصمیم‌گیری در مورد خسارت خاتمه یافته‌اند، نباشد.

فوت برای ادعای خسارت‌های خودکشی در طول دوره ادعا را معادل با استرداد حق بیمه‌ها تعیین می‌کنند، این امر عموماً پذیرفته شده نیست.

3. ابلاغ به مدعی خسارت

هنگامی که تصمیم گرفته شود تا مبلغ پرداختی، کل مبلغ مندرج در بیمه‌نامه نباشد، ممکن است یک فرد مدعی خسارت، اساس تصمیم‌گیری‌ها در مورد خسارت را به چالش بکشد. اگر این امر اتفاق بیفتد ممکن است دادگاه به شرکت اجازه ندهد تا دلایلی را که در ابتدا به مدعی خسارت جهت تصمیم‌گیری در مورد خسارت ابلاغ شده، تغییر دهد. بهترین کنش این است که در هنگام ابلاغ به مدعی خسارت، تمام دلایل کاهش میزان خسارت پرداخت شده ابلاغ شود. اگر مشخص شود که تحریق مهمی اتفاق افتاده و فسخ بیمه‌نامه بهترین عمل ممکن تلقی شود، آنگاه یک شرکت باید مدعی خسارت را از این موضوع آگاه کند که با وجود فسخ، غرامت فوت به غرامت خودکشی محدود می‌شود. با استماع دفاعیات دو طرف، اگر تشخیص داده شود که مرگ بر اثر خودکشی رخ داده، شرکت موقعیت خود را حفظ خواهد کرد و در وضعیت بهتری قرار خواهد گرفت. به‌طور متناوب اگر یک تحقیق و تفحص محدود

انجام شده و تنها دلیل ارائه شده برای کاهش مبلغ پرداختی، شیوه فوت باشد، آنگاه ممکن است شرکت از دفاع از هرگونه تحریق مهم که شاید در تحقیق و تفحص پوشش داده نشده باشد، صرف نظر کند. اگر شیوه فوت به طور موفقیت‌آمیزی توسط مدعی خسارت مورد چالش قرار گرفته باشد، آنگاه ممکن است شرکت در موقعیتی قرار گیرد که مجبور باشد میزان غیرقابل قبولی از ادعای خسارت را پرداخت کند.



4. سایر ملاحظات

- آیا مصاحبه با پزشک قانونی گواهی شده است؟ با توجه به دلیل فوت، محتاطانه است تا با پزشک قانونی صحبت شود تا متوجه شویم که از کجا به این تصمیم رسیده است
- گزارش پلیس چه می گوید؟ باز هم بررسی این موضوع می تواند به دستیابی به اطلاعات ارزشمندی برای تصمیم گیری منجر شود.
- آیا شهودی وجود دارند؟ در این صورت در نظر داشته باشید که مصاحبه با آنها ممکن است به دستیابی به اطلاعات جدیدی منجر شود.
- انگیزه‌های خودکشی چه بوده‌اند؟ فهمیدن این موضوع که چرا بیمه شده اقدام به خودکشی نموده است، ممکن است باعث بهتر شدن وضعیت شرکت بیمه در قبال پرونده شود. شاید بیمه شده دچار بحران مالی یا خانوادگی شده باشد. بعضی اوقات، یک روانشناس معتمد برای ارائه گزارش جهت رسیدن به نتیجه قطعی، به ویژه اگر پرسشی مبنی بر اینکه شیوه فوت تصادفی بوده یا خودکشی لازم است.

5. نتیجه گیری

گاهی موقعیت‌هایی که غیر پیچیده و ساده به نظر می‌رسند می‌توانند گمراه‌کننده باشند. رسیدگی صحیح به خسارت و ابلاغیه‌ها و مکاتبات می‌تواند بین استرداد حق بیمه‌ها و پرداخت خسارت ناکافی، با توجه به هزینه‌ها و مجازات‌های قانونی، تفاوت ایجاد کند. به همین دلیل، تصمیم‌گیری‌های خسارتی تنها پس از کسب اطلاعات از طریق تحقیق و تفحص‌های دوره انتظار، محتاطانه‌ترین راه بوده و سرانجام، از لحاظ هزینه‌ای روش به صرفه‌تری برای رسیدگی به خسارت‌های خودکشی در زمان دوره انتظار می‌باشد.

منابع:

منابع جهت استفاده علاقه‌مندان در دفتر نشریه تازه‌های جهان بیمه موجود است.

در این قسمت نکات بیشتری را برای ارزیابی یک ادعای خسارت که در خصوص موضوع خودکشی به وقوع پیوست مورد توجه قرار می‌دهیم.

• آیا ذی‌نفع اظهارنظری راجع به شیوه فوت داشته است (قبل از اینکه تصمیم‌گیری در مورد ادعای خسارت انجام شود)؟ بسیاری از شرکت‌ها به عنوان بخشی از تحقیق و تفحص درباره ادعای خسارت فوت با ذی‌نفع نیز مصاحبه می‌کنند.

این فرصت، فرصتی مناسب برای پرسش از ذی‌نفعان در مورد درک آنها از شیوه فوت است. یک توضیح کتبی امضا شده از ذی‌نفع که شامل شرح و توضیح این باشد که شیوه فوت خودکشی است، جهت تصمیم‌گیری در مورد ادعای خسارت، بسیار کارآمد است.

آیا هنگام خودکشی یادداشتی از بیمه‌شده به جا مانده است؟ این موضوع می‌تواند با مصاحبه برای جمع‌آوری اطلاعات یا از طریق گزارش پلیس معلوم شود.

• دلیل فوت چه بود؟ دلیل فوت با توجه به شیوه فوت، متفاوت بوده و شامل احتمالاتی مانند زخم‌های ناشی از شلیک گلوله، ورود دارو یا زخم‌های عمیق باشد. برخی از علل و شرایط فوت می‌تواند به پزشک قانونی جهت تصمیم‌گیری در مورد اینکه علت فوت خودکشی بوده یا تصادفی است، ارجاع شود. برای مثال، شلیک گلوله تصادفی بوده یا از روی عمد اتفاق افتاده؟ آیا بیمه‌شده دوز بالای از دارو را مصرف کرده؟ آیا تصادف خودرو اتفاقی بوده؟ یا بیمه‌شده از روی عمد، تصادف کرده است؟ از آنجایی که مسئولیت اثبات ادعا بر عهده شرکت بیمه است، تمام این عوامل مهم هستند. از آنجایی که پزشک قانونی ممکن است نظر خود را پس از بررسی تغییر دهد، باید اطمینان حاصل شود که تمام حقایق و پیامدها بررسی شده‌اند.