

## نقش مدیریت خسارت در سود آوری عملیات بیمه

مترجم: علی رشیدی\*

امروزه مدیریت خسارت به یک ضرورت غیرقابل اجتناب برای انجام بهینه تعهدات در بازارهای آسیایی تبدیل شده است. آقای جیمز اونگ، کارشناس ارشد بیمه و مدیر عامل شرکت مافیلیند<sup>۱</sup> و شیوه مدیریت خسارت را بررسی و موفقیت‌ها را در این زمینه برشمرده است.

یکی از موارد بسیار اساسی که بر شهرت و اعتبار یک بیمه‌گر نزد بیمه‌گذاران اثر مستقیم دارد توانایی او در پرداخت سریع و دقیق خسارت‌های بیمه‌گذاران است. فن‌آوری‌های جدید و تجارب پیشرفته موجب شده است که بیمه‌گران بتوانند با انجام بهینه تعهدات خود موجبات رضایت مشتریان را فراهم آورده و بر سودهی مؤسسه خود بیافزایند. بررسی‌های مرکز کنترل اطلاعات امریکا نشان می‌دهد که هزینه‌های فرایند پرداخت خسارت در سال ۲۰۰۵ به ۳ میلیارد دلار بالغ خواهد شد. در این راستا، ابتکار عمل و به کارگیری شیوه‌های نو در فرایند پرداخت خسارت اساسی‌ترین نقش را در کاهش زمان پرداخت خسارت، حداقل کردن هزینه‌های تعمیر و کنترل هزینه‌های قانونی دارد. هم‌چنین احتمال وقوع تقلب‌های بیمه‌ای در فرایند پرداخت خسارت یکی دیگر از موضوعات قابل بررسی است که با به کارگیری شیوه‌های نوین مدیریت توسط بیمه‌گران قابل کنترل شده است.

\* کارشناس ارشد برنامه ریزی و تحلیل سیستم‌ها

طبق بررسی‌های مؤسسه امریکایی سلنت<sup>۱</sup>، استفاده از شیوه‌های جدید و کارآمد در فرایند پرداخت خسارت و هم چنین ابداع‌ها و ابتکارهای تکنیکی می‌تواند نرخ مرکب<sup>۲</sup> صنعت را تا هفت نمره کاهش دهد.

### حرکت بیمه گران روبه جلو

انجمن تحقیقات بیمه‌ای (IRC)<sup>۳</sup> با همکاری مؤسسه بیمه امریکا یک بررسی تفصیلی از ۷۲،۳۵۴ فقره پرونده خسارت ( که در سال ۲۰۰۲ تسویه گردیده ) به عمل آورده و یافته‌های خود را تحت عنوان "تقلب و جعل در خسارت های اتومبیل" در سال ۲۰۰۴ منتشر کرده است.

یافته‌های مؤسسه یاد شده نشان می‌دهد که در سال ۲۰۰۲ تقلب‌های بیمه‌ای و بزرگ‌نمایی سایر خسارت‌های درست و قانونی به میزان ۴/۳ الی ۵/۸ میلیارد دلار به مبالغ پرداختی توسط شرکت‌های بیمه بابت خسارت های اتومبیل افزوده است که این ارقام ۱۵-۱۱ درصد تعامی مبالغی است که در سال مورد بحث بابت خسارت بیمه شخص ثالث پرداخت شده است.

اگر چه ارقام تقلب‌های بیمه‌ای ارقام قابل توجهی هستند، لکن در مقابل بیمه‌گران نیز تدابیری اندیشیده و روش‌هایی را برای مهار تقلب در پیش گرفته‌اند و ناگفته نماند که در این راه به پیشرفت‌هایی هم دست یافته‌اند.

طی بررسی مؤسسه IRC در سال ۱۹۹۲ مشخص گردید که تقلب و بزرگ‌نمایی خسارت به میزان ۱۷ الی ۲۰ درصد کل خسارت‌های پرداختی در ۱۰ سال گذشته را بالغ شده است.

در این گزارش آمده است: بهبود ارقام مرتبط به تقلب های بیمه ای از سال ۱۹۹۲ به این طرف نشان می‌دهد که تلاش‌های بیمه‌گران در مبارزه با این تقلب‌ها مؤثر بوده است، ولی هنوز هم هزینه‌های سوءاستفاده از خسارت‌های بیمه‌ای قابل توجه بوده و نهایتاً موجب گران‌تر شدن بیمه شخص ثالث برای مشتریان خواهد شد.

۱. Celent

۲. Combined Ratio

۳. Insurance Research Council

## مبارزه با تقلب در آسیا

در آسیا نیز وضعیت نمی‌تواند از این بهتر باشد، بنابراین ضرورت استفاده از تجارب شیوه «مدیریت خسارت» و دستاوردهای جدید در این بخش از جهان نیز اجتناب ناپذیر می‌نماید. تحقیقات نشان می‌دهد، که استفاده از شیوه مدیریت خسارت برای مبارزه با تقلب های صورت گرفته نتایج خوبی در پی داشته است، گر چه هنوز هم راه درازی در پیش است. هم چنین بر اساس نتایج تحقیقات اخیر بدون وجود مدیریت خسارت، ارتکاب تقلب توسط اشخاص بدون شک سبب کاهش سود بیمه‌گران در ایالات متحده شده است.

## راهبردهای شیوه مدیریت خسارت

یکی از موضوعات راهبردی که مدیریت سازمان بایستی درباره آن تصمیم‌گیری کند، ایجاد و گسترش روش مدیریت خسارت در سازمان متبوع است. موضوع راهبردی دیگر نیز که تصمیم مدیریت سازمان را می‌طلبد آن است که آیا ایجاد این شیوه را به شرکتهای خدماتی خارج از سازمان واگذار کند یا با استفاده از نیروهای داخل سازمان این کار را انجام دهد.

بسیاری از بیمه‌گران آسیایی برای برقراری این شیوه در سازمان خود از شرکتهای خدماتی خارج از سازمان کمک می‌گیرند. استفاده از توان شرکتهای خارج از سازمان متداول تر و در نتیجه اقتصادی‌تر است چرا که اگر سازمان بخواهد با استفاده از نیروهای داخلی این کار را صورت دهد، نیاز به تربیت نیروهای متخصص دارد که اصولاً مقرون به صرفه نیست. در حالی که شرکتهای خدماتی به لحاظ این که این کار را برای بیمه‌گران متعددی انجام می‌دهند، با استفاده از صرفه جویی‌های مقیاس و تشریک مساعی با سایر شرکتهای همکار می‌توانند این کار را به نحو اقتصادی‌تر و کارآمدتری برای بیمه‌گران انجام دهند. عامل دیگری که ایده استفاده از شرکت های خدماتی را تقویت می‌کند، مسئله نیاز به سرمایه‌گذاری هنگفت در زمینه فن آوری اطلاعات و سایر زیرساختهای مورد نیاز در این زمینه است.

در بخشی از بازار بیمه، علی‌الخصوص در بیمه اتومبیل و درمان، شرکتهای بیمه (شاید به دلیل گستردگی این دو بخش) خود توانسته‌اند شیوه مدیریت خسارت را به طور اقتصادی و بسیار کارآمد برقرار نمایند. این بیمه‌گران در واقع رهبران بازار هستند که توانسته‌اند راهبرد مدیریت خسارت را در

سازمان خود پیاده کنند. در حقیقت برای آنها به کارگیری این روش به عنوان بخشی از اقدامات آنان با هدف ارتقای اعتبار شرکت تلقی می‌شود.

در یک کلام، پرداخت نقد و سریع خسارت‌ها در حال حاضر تدبیر روز است که برخی از شرکت‌های مهم بیمه در پیش گرفته‌اند. برای مثال یک شرکت بیمه در کشور مالزی برای تعمیرات اتومبیل تا مبلغ ۳۰۰۰ رینگیت ( یعنی ۷۹۰ دلار) به طور نقد و درجا پرداخت می‌نماید. این شیوه ابتکاری تا حد زیادی موجب تقویت اعتبار این شرکت نزد مشتریان‌ش شده است. در نهایت استفاده همه جانبه از فن‌آوری روز، به همراه مهندسی مجدد و کنترل فرآیند کار، بدون تردید به نوآوری‌های جدید در سیستم مدیریت خسارت منجر خواهد شد.

### اداره امور مربوط به خسارت اتومبیل

شرکت مالزیایی مافیلیندو، متخصص در کارشناسی خسارت اتومبیل در حال حاضر با ۱۳ بیمه‌گر عمده در زمینه برآورد خسارت و سایر نقلیه همکاری می‌نماید. این شرکت ماهانه حدود ۳۵۰۰ فقره پرونده خسارت را رسیدگی و تسویه می‌کند.

پنج سال پیش این شرکت در یک اقدام ابداعی از تمامی بیمه‌گران خواست تا در فرایند کارشناسی خسارت با آنان همکاری نماید تا با استفاده از روش‌های نوین موجب کاهش هزینه‌های این فرایند شوند، به طوری که امروزه این شرکت به یک متخصص تمام عیار در زمینه « مدیریت خسارت اتومبیل» تبدیل شده است و به بسیاری از بیمه‌گران مالزیایی خدمات کارشناسی ارائه می‌کند.

### راه‌اندازی زیرساخت های مورد نیاز

از آنجا که اساس سیستم مدیریت خسارت و شعار اصلی این سیستم بر حداقل زمان رسیدگی به پرونده‌های خسارت و تسویه آنها در حداقل زمان ممکن استوار است، لذا به منظور تحقق این شعار یک بانک اطلاعاتی به نام MRC با تأیید بانک مرکزی مالزی جهت برآورد خسارت‌های اتومبیل ایجاد شد.

به دنبال آن ۷ مرکز خدماتی ۲۴ ساعته ایجاد شد که این مراکز تمام خدمات جاده‌ای مورد نیاز بیمه‌گذاران را به صورت شبانه روزی ارائه می‌کنند. این مراکز روزانه امور مربوط به ۵۰۰ فقره پرونده خسارت را از طرف بیمه‌گران متعدد انجام می‌دهند.

## شیوه کنترل

بیمه گران مالزی به کمک مافیلیندو فهرستی از تمام تعمیرکارهای مورد اعتماد را به صورت شبکه‌ای سازماندهی نمودند تا بتوانند بر نحوه اجرای امور کنترل داشته باشند. ایده یک کاسه و شبکه‌ای کردن تعمیرکاران موجب منافع زیادی برای بیمه‌گران شد. از آنجایی که بیشتر تعمیرکاران مورد اعتماد بین بیمه‌گران مشترک بودند لذا اگر یک تعمیرکار از فهرست تعمیرکاران معتمد یک بیمه‌گر حذف می‌شد، در واقع از فهرست تعمیرکاران معتمد تمام بیمه‌گران حذف می‌شد؛ لذا این روش ابزاری بسیار قوی جهت کنترل و نظارت بر شیوه کار و عملکرد تعمیرکاران بود.

## امن نگه داشتن کارگاه ها

مبارزه با تقلب و حفظ امانت داری و صداقت یکی از مهم ترین موضوعات قابل بحث در مدیریت کارگاه‌هاست. در سیستم جدید، کارگاه ها در مورد هر گونه اشتباه و یا مبالغه در صدمات وارده بر اتومبیل و حتی قصور در تعمیرات مناسب پاسخگو هستند.

برای این منظور به عنوان یکی از ابزارهای مبارزه با تقلب در فرایند کارشناسی و پرداخت خسارت، بایستی از صدمات وارده بر تمام قسمت های اتومبیل و صحنه تصادف عکس تهیه و به بیمه‌گران ارائه شود. بدین ترتیب عملکرد مافیلیندو در زمینه کارشناسی خسارت با استفاده از یک سیستم منحصر به فرد و مدیریت پیوسته تجزیه و تحلیل و کنترل شود. مجموعه این تدابیر کنترلی موجب می شود که بیمه گران از منافع زیادی از جمله اطلاعات به موقع، کاهش مدت زمان خاتمه پرونده های خسارتی، وضعیت پرونده های خسارت و دقت در انجام امور بهره‌مند شوند.

## سنجش عملکرد مافیلیندو

گزارش ها و اطلاعات واصله به بیمه‌گران این امکان را می دهد که حوزه‌هایی را که نیاز به بهبود و تقویت دارند شناسایی کرده و عملکرد مافیلیندو را به طور شفاف و به موقع ارزیابی نمایند. برخی از گزارش هایی که در شیوه مدیریت خسارت اتومبیل تهیه می شوند عبارتند از:

الف) گزارش میزان تطابق عملکرد با طرح: این گزارش اطلاعات مفصلی را در خصوص زمان کل گردش پرونده خسارت، تعداد کل تعمیرات انجام گرفته، هزینه های انجام شده جهت تعمیرات، متوسط زمان خاتمه پرونده ها و متوسط زمان لازم برای تعمیر خسارت ها را ارائه می نماید.

ب) گزارش هزینه های خسارت: به وسیله این گزارش بیمه‌گران می‌توانند هزینه واقعی هر پرونده خسارت را ارزیابی نمایند. بدین ترتیب که هزینه های خسارت شامل هزینه های نیروی کار صرف شده برای تعمیر، هزینه قطعات استفاده شده در اتومبیل هزینه نقاشی اتومبیل به تفکیک بررسی و ارزیابی می‌شود.

به علاوه، هزینه متوسط خسارت برای هر نوع مدل و سال ساخت اتومبیل که تصادف مشابهی نظیر تصادف از جلو، از بغل و یا تصادف از عقب داشته اند نیز به تفکیک مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد. این گزارش هم چنین بیمه‌گران را در شناسایی حوزه هایی که هزینه ساز هستند و نیاز به افزایش کارایی دارند یاری می‌دهد.

پ) تهیه آمارهای تطبیقی: در این آمارها هزینه های متوسط هر خسارت و روند عملکرد کارگاه‌ها مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. با استفاده از این آمارها بیمه‌گران می‌توانند ضمن ارزیابی عملکرد کارگاه‌ها، کارگاه هایی که عملکرد بهتری داشته اند را مبنا قرار داده و سایر کارگاه ها را به تطبیق عملکرد خود با کارگاه مبنا ترغیب کنند.

ت) گزارش عملکرد فهرست کارگاه‌ها: در این گزارش مدت گردش پرونده از لحظه‌ای که تعمیرکار خسارت وارده را برآورد نموده و فرم های مربوطه را تکمیل می‌نماید تا وقتی که تعمیر را به طور کامل انجام و اتومبیل را تحویل می‌دهد زمان سنجی می‌شود. از این گزارش همچنین اختلاف بین تخمین اولیه خسارت توسط تعمیرکاران با هزینه های انجام شده بر روی اتومبیل برآورد می‌شود.

#### واژگان کلیدی:

بیمه اتومبیل، تقلب بیمه ای، فن آوری، مدیریت خسارت

#### منبع:

James ong, " Keeping underwriting Profitable – How claims Management Practices Fit In", *Asia*

*Insurance Review*, April ۲۰۰۵, p.۵۶-۵۸