



اعلام خسارت مالی به صورت آنلاین و آثار آن بر هزینه‌های بیمه‌گری

برگرفته از گزارش پژوهشی

(بررسی تأثیر اعلام خسارت مالی بدون

گزارش پلیس به صورت آنلاین بر هزینه‌ها)

مجریان گزارش: احمد سازگار (کارشناس بیمه و مشاور میز تخصصی بیمه‌های اتومبیل پژوهشکده بیمه)

آزاده بهادر (مسئول میز تخصصی بیمه‌های اتومبیل پژوهشکده بیمه)

روابط عمومی پژوهشکده بیمه



<https://redl.ink/ircacir>

ورق بزیید ۱۰ اسلاید

• روش‌های پرداخت خسارت در شرکت‌های بیمه

۱. پرداخت خسارت به روش مراجعه حضوری در شعب پرداخت خسارت

۲. روش مراجعه واحدهای خسارت سیار به محل تصادف

۳. استفاده از وبسایت و اپلیکیشن اعلام و اخذ نوبت برای مراجعه به شعب پرداخت خسارت

۴. استعلام وضعیت پرونده خسارت با استفاده از وبسرویس

• روش‌های رسیدگی به خسارت‌های بدون گزارش پلیس توسط شرکت‌های ارزیاب خسارت

۱. در صورت مناسب بودن شرایط زمانی و مکانی؛ نزدیک‌ترین کارشناس ارزیاب خسارت به محل حادثه اعزام می‌شود و جمع‌آوری اطلاعات، برآورد خسارت، ثبت در نرم‌افزار و ارسال به شرکت بیمه برای پرداخت نهایی خسارت صورت می‌گیرد.

۲. در صورت فراهم نبودن شرایط زمانی و مکانی؛ کارشناس ارزیاب خسارت به همراه طرفین حادثه (در روز حادثه یا روز بعد از آن) به محل ثالث مراجعه کرده و ضمن بازسازی صحنه تصادف، بررسی مستندات و برآورد خسارت انجام می‌شود. در مرحله بعد نیز [مشابه رسیدگی سر صحنه]، مستندات و میزان خسارت تعیین و منعکس شده و شرکت بیمه خسارت را به حساب زیان دیده واریز می‌کند.

• نحوه اعلام خسارت و رسیدگی به خسارت آنلاین:

۱. ورود مقصر حادثه به اپلیکیشن مربوطه
۲. ثبت اطلاعات خودرو و بیمه‌نامه
۳. انتخاب محل حادثه از روی نقشه آنلاین
۴. شرح حادثه، انتخاب وضعیت تصادف از الگوهای پیشنهادی و یا ترسیم وضعیت تصادف

۵. قبول تقصیر توسط مقصر حادثه با ثبت اثر انگشت یا امضا
۶. ارسال پیامک به مقصر حادثه مبنی بر پذیرش تقصیر
۷. تهیه عکس و فیلم از وضعیت تصادف و مواضع آسیب‌دیده
۸. دریافت کد رهگیری و ارسال آن برای طرفین حادثه
۹. ارسال اطلاعات به شرکت بیمه‌گر
۱۰. راستی‌آزمایی توسط اپراتور شرکت بیمه‌گر
۱۱. در صورتی که نیاز به بازدید مجدد باشد، مراتب در وضعیت برنامه اعلام و در غیر این صورت جهت پرداخت اقدام خواهد شد.
۱۲. دریافت شماره شبای زیان‌دیده، صدور حواله خسارت و پرداخت خسارت

• چالش‌های پیش روی راه‌اندازی روش اعلام خسارت آنلاین:

۱. چنانچه ثبت اطلاعات به نحوی باشد که از واکنشی اطلاعات بهره نگیرد، سردرگمی کاربران اپلیکیشن و کاهش کارایی آن به دلیل صرف مدت زمان زیاد برای درج اطلاعات خوردرو و بیمه‌نامه را در پی خواهد داشت.

۲. از آنجا که زیان‌دیدگان عادت دارند که بعد از وقوع خسارت به واحدهای خسارت مراجعه کنند، ممکن است این اپلیکیشن در سال‌های اول فعالیت مورد استقبال و اعتماد واقع نشود.

۳. عدم دسترسی عموم به تلفن همراه هوشمند و شبکه اینترنت با سرعت بالا

۴. عدم آنتن‌دهی و کاهش سرعت اینترنت به خصوص در نقاط کور و فراهم نبودن زیرساخت‌های هوش مصنوعی

۵. عدم استقبال شرکت‌های بیمه به لحاظ عدم تمایل به تغییر

۶. ترس از کاهش کارایی کارشناسان خسارت

۷. عدم شفافیت تصاویر و فیلم‌ها در ساعات شب

۸. عدم ارزیابی صحیح و دقیق میزان خسارت بر اساس تصاویر

ارسالی

۹. جایگزینی خودروی خسارت دیده یا قطعات آسیب‌دیده

دیگر به منظور سوءاستفاده از مزایای بیمه

۱۰. ایجاد توقع دریافت خسارت در مواردی که خسارت خارج

از تعهد بیمه‌گر باشد

۱۱. افزایش حجم تماس‌ها با واحد خسارت در مواردی که

وضعیت پرونده قابل تغییر نباشد

• یافته‌های پژوهش:

۱. برای تسریع در رسیدگی و پرداخت خسارت، امکان تغییر فرایندهای دستی به فرایند مکانیزه و ارسال مستندات از طریق نرم‌افزار به صورت آنلاین فراهم است.

۲. اطلاعاتی مانند مشخصات راننده‌ها، خودروها، عکس‌های حادثه و مشابه آن اطلاعات طبقه‌بندی شده و محرمانه نیستند و محدودیتی برای ارسال آن‌ها به صورت برخط در ضوابط و مقررات نیامده است.

۳. با توجه به پیشرفت‌های دانش فنی و توانمندی متخصصین حوزه فناوری اطلاعات، امکان طراحی و ساخت اپلیکیشن اعلام خسارت آنلاین فراهم است.

۴. در اعلام خسارت به صورت آنلاین، مرحله مراجعه طرفین خسارت به مرکز خسارت شرکت بیمه و یا کارشناس ارزیاب خسارت برای تهیه مستندات حذف می‌شود و زمان رسیدگی به

خسارت حداقل یک روز کاهش می‌یابد. البته با تکنیک و مهندسی مجدد فرایند خسارت این زمان را می‌توان بیشتر کاهش داد.

۵. هزینه‌های شرکت بیمه شامل هزینه بیمه‌گری و اداری، با ایجاد سیستم اعلام خسارت آنلاین و بارگذاری مدارک توسط مقصر و زیان‌دیده، به میزان چشمگیری کاهش خواهد یافت. این کاهش هزینه در ابتدا به نفع شرکت‌های بیمه و سهامداران بوده و در بلندمدت به واسطه کاهش حق بیمه نهایی، به نفع آحاد بیمه‌گذاران خواهد بود.

۶. اعلام خسارت و ارسال مستندات به صورت آنلاین، هزینه‌های طرفین حادثه (مقصر و زیان‌دیده) را نیز کاهش می‌دهد.

۷. عدم مراجعه به مراکز خسارت و اعلام خسارت به صورت آنلاین، مشکلات مختلف عمومی جامعه شامل ترافیک، آلودگی هوا و مصرف سوخت را کاهش می‌دهد.

۸. متناسب با میزان کاهش مراجعات، حذف سفرهای لازم برای اعلام و پیگیری خسارت و کاهش هزینه‌های مالی و غیرمالی، میزان رضایتمندی و آرامش خاطر طرفین حادثه اعم از مقصر و زیان‌دیده افزایش خواهد یافت.

۹. طرفین حادثه با توجه به احساس و نتیجه‌گیری که در هنگام دریافت خسارت پیدا می‌کنند، به تمدید، تجدید یا تغییر بیمه‌نامه خود و انتخاب بین بیمه‌گرانی که خدمات بهتری ارائه می‌دهند مبادرت می‌کنند. موضوع، روش و فرآیند پرداخت خسارت، افراد را نسبت به کل صنعت بیمه خوشبین یا بدبین می‌نماید و از این طریق، جذابیت سایر خدمات بیمه‌ای نزد طرفین را پررنگ یا کم‌رنگ تر خواهد کرد. لذا ممکن است افراد نسبت به تهیه بیمه‌نامه‌های دیگر اقدام و یا از خرید بیمه‌نامه‌های غیراجباری خودداری کنند.



تهیه شده در
روابط عمومی پژوهشکده بیمه

www.irc.ac.ir