

## کاربرد فن‌آوری اطلاعات در تسهیل

### پرداخت خسارات بیمه‌گران

بهمن کبیری پرویزی<sup>۱</sup>

مقدمه

آیا تا کنون برایتان اتفاق افتاده است که برای رسیدن به مقصد عجله داشته باشید و در طول مسیر در خیابان تصادف کنید و مجبور باشید تا آمدن افسر راهنمایی و رانندگی صبر کنید؟ آیا در لحظات انتظار برای تنظیم کروکی با خود فکر کرده‌اید که ای کاش راهی ساده‌تر برای دریافت خسارت وجود داشت؟ راجع به وقت تلف شده فکر می‌کنید؟ از حالا خود را برای پاسخگوئی برای تأخیر آماده می‌کنید؟ از شرکت‌های بیمه چه انتظاری دارید؟ در زمان روبرو شدن با خسارت نخستین دغدغه فکری بیمه‌گذار زمان لازم برای بازیافت خسارت است. با وقوع خسارت ارزیاب خسارت نیاز به بازدید از وسیله نقلیه و ارزیابی خسارت دارد. به عبارت دیگر یا ارزیاب خسارت باید در صحنه تصادف حاضر شود و یا وسیله نقلیه باید به محل مناسبی حمل شود تا ارزیاب خسارت بتواند فرآیند قبول یا عدم قبول خسارت را به انجام برساند. این فرآیند مستلزم صرف وقت و هزینه‌ای است که با تغییر در روش ارزیابی خسارت این امکان به وجود می‌آید که پرداخت خسارت در زمان کمتر و با هزینه کمتر پرداخت شود. سیستم ارسال تصویر از راه دور با استفاده از ویدئوکنفرانس باعث می‌شود تا بیمه‌گذار بتواند تصاویر زنده را از طریق ارتباط با پهنای باند بالا برای ارزیاب خسارت به عنوان نماینده بیمه‌گر در پرداخت خسارت ارسال کند. آقای رضا آموزگار مسأله تقلب احتمالی بیمه‌گذار را به عنوان مهمترین نکته اعلام داشتند و بر این اعتقاد بودند که باید تدبیری برای این مورد اندیشیده شود. ایشان اظهار داشتند یکی از مشکلات شرکت‌های بیمه در همین بخش است. ارباب رجوع برای دریافت خسارت زیاد است ولی فرآیند خسارت طول می‌کشد. در کشورهای پیشرفته در طی فرآیند خسارت، بیمه‌گر به مدارکی نگاه میکنند و شرایط مالی بیمه‌گذار بررسی میکنند تا مطمئن شود ادعای خسارت ساختگی بوده است یا خیر. در بخش صدور معمولاً مشکل حاد نیست و شرکت بیمه از بیمه‌گذار می‌خواهد با امضا صحت اظهارات خود را تأیید کند. مشکل در زمان خسارت است. ایشان اضافه کردند علیرغم حضور کارشناس خسارت در محل حادثه باز تقلباتی اتفاق می‌افتد بنابراین پرداختن به مسأله تقلب برای شرکت بیمه ضرورت دارد. وی آموزش مناسب و کافی برای کارشناسان خسارت را برای استفاده از فن‌آوری نوین بسیار ضروری می‌بیند.

<sup>۱</sup> - عضو عادی موسسه بیمه چارتر لندن و کارشناس مدیریت بیمه دانشگاه بیمه اکو.

ارزیاب خسارت برای اطمینان بیشتر می‌تواند از بیمه‌گذار بخواهد در فاصله نزدیکتر نسبت به محل آسیب دیده قرار گیرد و تصاویری واضح‌تر ارسال دارد. ارزیاب خسارت می‌تواند با دریافت تصاویر زنده از هر مقطعی که بخواهد عکس تهیه کند. کیفیت بالای تصویر و عرض باند مناسب برای ارسال تصویر این اطمینان را ایجاد می‌کند که خودرو به درستی ارزیابی شده است.

آقای بهروز اسدنژاد کارشناس بیمه اظهار داشتند که هر روشی که از طرف شرکت بیمه به کار گرفته می‌شود باید به گونه‌ای طراحی و اجرا شود که زمینه برای تقلب احتمالی بیمه‌گذار فراهم نشود. وی اظهار داشت این روش در بیمه شخص ثالث کاربرد ندارد زیرا رشته شخص ثالث زمینه مناسبی برای تقلب احتمالی بیمه‌گذار را فراهم می‌آورد. در رشته شخص ثالث علی‌رغم اجباری بودن این پوشش بیمه معدودی از بیمه‌گذاران تنها را در خسارت می‌بینند در حالی که اگر در زمان مناسب پوشش مناسب تهیه می‌کردند نیازی به تقلب نداشتند. با این وجود در رشته‌هایی مثل بیمه آتشسوزی و بیمه باربری این روش استفاده فراوانی دارد. برای مثال در بیمه آتشسوزی حفظ صحنه خسارت اهمیت زیادی دارد. بیمه‌گذار می‌تواند پس از وقوع خسارت عکس‌هایی از صحنه وقوع سانحه تهیه و برای بیمه‌گر ارسال دارد. همچنین در بیمه باربری می‌توان از اموال در حال حرکت و در زمان وقوع حادثه عکس تهیه نمود و برای بیمه‌گر ارسال داشت.

مزایای استفاده از ویدئو کنفرانس در ارزیابی خسارت به شرح زیر هستند:

۱. پس از استفاده از این روش زمان هر بازدید کاهش می‌یابد و ارزیاب خسارت می‌تواند تعداد بیشتری پرونده خسارت را در طول روز ارزیابی کند. (کاهش زمان رسیدگی به هر پرونده\_افزایش تعداد پرونده‌های رسیدگی شده در طول روز)
۲. با عنایت به بند فوق‌الذکر هزینه ارزیابی خسارت هر پرونده کاهش پیدا می‌کند.
۳. پرونده‌های خسارت با سرعت بیشتری بازدید می‌شوند در نتیجه سرعت پرداخت خسارت بالا می‌رود.
۴. زمان صدور اجازه تعمیر از روز به ساعت کاهش پیدا می‌کند.
۵. لزومی به نگهداری وسیله نقلیه در محل کار تعمیرکار و اشغال فضای حیاتی و ارزشمند او نخواهد بود.
۶. مشتری می‌تواند در زمان کمتری خودروی خود را تعمیر کند و هزینه ایاب و ذهاب پرداخت شده توسط بیمه‌گر کاهش خواهد یافت. به عبارت دیگر هم مشتری زودتر به خودروی خود دست می‌یابد و هم بیمه‌گر هزینه کمتری می‌پردازد.

استفاده از این روش برای پرداخت خسارت نیاز به زیرساخت‌های مخابراتی و مهارت کارشناسان خسارت از فن‌آوری نوین دارد. برقراری خدمات اینترنت از طریق تلفن همراه، MMS و اینترنت بیسیم از جمله این

زیرساخت‌ها است. بدین ترتیب در زمان وقوع حادثه حسب مورد با استفاده از هر کدام از ابزارهای موجود توسط بیمه‌گذار آسیب‌دیده و با راهنمایی ارزیاب خسارت از زوایای مناسب تصاویری تهیه می‌شود و بر اساس آن ارزیابی انجام و خسارت تعیین می‌گردد. برابر آمارها و پیش‌بینی موجود تا پایان سال آینده ۴۰ میلیون ایرانی از تلفن همراه استفاده خواهند کرد، بنابراین گسترش رو به رشد تلفن همراه در جامعه ایران به عنوان یک مزیت نسبی امکان استفاده از خدمات اینترنت از طریق تلفن همراه و MMS را در ارزیابی خسارت ایجاد می‌کند. با این وجود تسلط کارشناس خسارت به استفاده از فن‌آوری نوین مهمترین بخشی است که بیمه‌گر باید به آن توجه کند.

آقای علی مقیمی کارشناس بیمه داشتن تجربه کافی در استفاده از فن‌آوری نوین و جلوگیری از خسارت را بسیار مهم و ضروری می‌داند.

امکانات موجود راهنمایی و رانندگی، مخابرات و شرکت‌های بیمه به صورت بالقوه فراهم می‌کند که از فن‌آوری ارتباطات و اطلاعات برای سهولت پرداخت خسارت استفاده شود ولی باید تمهیداتی برای جلوگیری از بروز خطا یا تقلب احتمالی اندیشیده شود.

منابع و ماخذ

2006 Michael Kennedy, Chartered Insurance Institute, I\_ CITIP Course Book

۲- تازه‌های بیمه، ماهنامه خبری آموزشی، صاحب امتیاز: بیمه مرکزی ایران، حمایت از اقشار کم درآمد؛ دفن آوری اطلاعات به کمک بیمه‌های خرد می‌آید؛ مرجه سایت سازمان جهانی کار، مترجم: بهمن کبیری پرویزی، شماره ۱۰۸، خرداد ۱۳۸۶؛

۳- پیک بیمه، روابط عمومی بیمه مرکزی ایران، فهرست رشته‌های بیمه‌ای موجود در بازار بیمه، شماره ۲۶۶، شهریور ۱۳۸۶