

طرح خدمات ویژه تعمیرگاه؛ شرکت‌های بیمه، تعمیرگاه‌ها، بیمه‌گذاران



گزارش

● گزارشگر: سعید نجفی

طرح «خدمات ویژه تعمیرگاه» که به طور همزمان از طرف چهار شرکت بیمه از ابتدای سال جاری (۱۳۷۹) به مرحله اجرا گذاشته شده است، طرح تکمیل شده اعزام اتومبیل‌های خسارت دیده به تعمیرگاه است که از آبان ۱۳۷۴ تنها در شرکت بیمه آسیا به کار گرفته شده بود. در جهت آگاهی خوانندگان فصلنامه و بیان نقطه‌نظرات افراد حقیقی و حقوقی مرتبط با طرح «خدمات ویژه تعمیرگاه»، با آقای مهمانی مدیریت بیمه‌های اتومبیل شرکت بیمه آسیا، آقای دودانگه رییس اداره کارشناسی بیمه اتومبیل شرکت بیمه آسیا، دو تن از صاحبان تعمیرگاه‌های مجاز طرف قرارداد شرکت سهامی بیمه آسیا و سه تن از بیمه‌گذارانی که به تعمیرگاه‌ها معرفی شده‌اند، به گفت‌وگو نشستیم. توجه شما خوانندگان گرامی را به این گزارش جلب می‌کنیم.

تعمیر اتومبیل خود اقدام کنند؛ لیکن به دلیل نبود نظم و عدم بکارگیری آن به شکل اصولی و بروز مشکلات بسیار و نارضایتی بیمه‌گذاران، برآن شدیم، با اصلاح نقاط ضعف و ارایه طرحی تکمیلی، رضایت بیمه‌گذاران را به دست آوریم و همچنین در حین اجرای آن شرکت‌متحمل کمترین ضرر شود. با ابتکار عمل شرکت بیمه آسیا و ایجاد هماهنگی میان مجموعه شرکت‌های بیمه در جهت تنظیم و ارایه طرح «خدمات ویژه

طرح «خدمات ویژه تعمیرگاه» هاست. لطفاً درباره عواملی که موجب شد، طرح «خدمات ویژه تعمیرگاه» طراحی شود، توضیحاتی بفرمایید؟
آقای مهمانی: در سال ۱۳۷۵ به موجب قراردادی بین شرکت سهامی بیمه آسیا و چند تعمیرگاه مجاز و عمومی، مقرر شد بیمه‌گذارانی که اتومبیل آنها به واسطه حادثه‌ای آسیب‌دیده است، به یکی از تعمیرگاه‌های طرف قرارداد مراجعه و نسبت به

گفت و گو با

مدیر بیمه‌های اتومبیل بیمه آسیا

آسیا: کثرت بیمه‌گذاران بیمه بدنه و تعدد خسارت‌ها همواره شرکت‌های بیمه را به تلاش برای دستیابی به راه‌کاری مناسب وارد نموده است. یکی از روش‌هایی که اخیراً توسط شرکت‌های بیمه به صورت مشترک به مرحله اجرا درآمده است،





رایانه، بیمه‌گذار به یک تعمیرگاه معرفی می‌شود. در این مرحله دو حالت پیش خواهد آمد. گزارش کارشناس شرکت بیمه از طرف کارشناس تعمیرگاه تأیید یا رد می‌شود. بعد از تأیید گزارش ارسالی شرکت از سوی کارشناس تعمیرگاه، قسمت‌های آسیب‌دیده اتومبیل باید در یک زمان معقول و منطقی به شکل مطلوب تعمیر شود. در صورتی که بین تعیین مواضع آسیب‌دیده توسط کارشناس تعمیرگاه و کارشناس شرکت اختلافی به وجود بیاید، بر اساس فرم ویژه مغایرت بنا به درخواست تعمیرگاه، کارشناس دیگری به جز کارشناسی که در ابتدا اتومبیل را بازدید کرده است، به تعمیرگاه مراجعه می‌کند و همان جا موارد اختلاف بررسی و برطرف می‌شود. قبل از تحویل اتومبیل تعمیر شده به بیمه‌گذار، از طرف تعمیرگاه صورتحساب تعمیرات به شرکت ارسال شده و پس از تأیید اداره کارشناسی، اجازه تحویل اتومبیل اعلام می‌شود.

بیمه‌گذار موظف است، فرانشیزی را که از طرف شرکت بیمه از قبل تعیین شده است به تعمیرگاه پرداخت کند. در پایان این

انتخاب تعمیرگاه‌ها بودند. همچنین در این خصوص نظرات صاحبان اتومبیل درباره تعمیرگاه‌ها نیز مورد توجه بود. به عبارتی تعمیرگاه‌هایی انتخاب شدند که در میان مردم چه از لحاظ فنی و چه اخلاقی از آنها به خوبی یاد می‌شد. پراکندگی تعمیرگاه‌ها از لحاظ جغرافیایی اولویت بعدی بود. تعمیرگاه‌هایی انتخاب شدند که بیمه‌گذاران در چهار گوشه شهر به راحتی و با کمترین مشکل به آنها دسترسی داشته باشند.

آسیا: نحوه معرفی بیمه‌گذاران به تعمیرگاه‌ها چگونه است؟

آقای مهمانی: بیمه‌گذارانی که اتومبیل آنان به واسطه حادثه‌ای آسیب دیده است به اداره کارشناسی مراجعه می‌نمایند. بعد از تشکیل پرونده، کارشناس اتومبیل از قسمت‌های آسیب دیده بازدید و و گزارشی تنظیم می‌کند. در گزارش کارشناس شرکت، اجرت تعمیر قطعات تعویضی و نوع قطعات کاملاً مشخص می‌شود. بیمه‌گذار از میان تعمیرگاه‌های مجاز و عمومی طرف قرارداد، سه تعمیرگاه را انتخاب می‌کند که در نهایت با استفاده از

تعمیرگاه» حرکت خود را آغاز کردیم. بعد از هماهنگی‌های ضروری میان چهار شرکت فعال در صنعت بیمه، مقرر شد رؤسای ادارات کارشناسی شرکت‌های بیمه، از تعمیرگاه‌های مجاز عمومی که در سطح شهر تهران فعالیت دارند، بازدید کنند. رؤسای ادارات کارشناسی پس از بررسی عوامل مورد نظر، تعدادی از این تعمیرگاه‌ها را معرفی کردند که در نهایت پس از بحث و رایزنی‌های بسیار، ۸۴ تعمیرگاه مجاز و عمومی با تخصص‌های مختلف انتخاب شدند. در انتخاب تعمیرگاه‌ها سعی ما بر آن بود که مجموعه تعمیرگاه‌ها در برگیرنده تمام اتومبیل‌هایی باشد که در سطح کشور تردد دارند. در نهایت این مراحل، قرارداد مذکور توسط مدیران بیمه‌های اتومبیل شرکت‌های بیمه و مدیران تعمیرگاه‌ها تنظیم گردید.

گفتنی است هر یک از شرکت‌های بیمه جهت حسن اجرای قرارداد و حفظ حقوق بیمه‌گذاران و شرکت‌های بیمه چکی به مبلغ دویست میلیون ریال به عنوان تضمین از تعمیرگاه‌های طرف قرارداد اخذ نموده‌اند. همچنین تمام جزئیات این قرارداد در نشستی مشترک با حضور مدیران تعمیرگاه‌ها و مدیران اتومبیل شرکت‌های بیمه و رئیس اتحادیه صنفی تعمیرکاران اتومبیل تشریح گردید.

آسیا: بدیهی است در انتخاب تعمیرگاه‌ها می‌بایست به عواملی توجه نمود که علاوه بر تأمین رضایت بیمه‌گذاران، به قابلیت و توان تخصصی تعمیرگاه‌ها نیز توجه نماید. در مورد عوامل مورد نظر در انتخاب تعمیرگاه‌های مجاز و عمومی توضیح دهید.

آقای مهمانی: تجربه کافی، امکان تأمین و تهیه قطعات تعویضی در کمترین زمان ممکن و خوشنام بودن تعمیرگاه‌ها عوامل اصلی

مراحل، تعمیرگاه با دریافت رضایت‌نامه کتبی از بیمه‌گذار، اتومبیل را در سلامت کامل به وی تحویل می‌دهد و صورت‌حساب تعمیرات بعد از تأیید اداره کارشناسی شرکت بیمه به تعمیرگاه‌ها پرداخت خواهد شد. در این مراحل حضور شرکت‌های بیمه کاملاً مشهود بوده و بیمه‌گر قدم به قدم همراه بیمه‌گذار است و به عبارتی مراحل تعمیر اتومبیل از لحظه معرفی به تعمیرگاه تا تحویل اتومبیل با نظارت شرکت‌های بیمه انجام می‌شود.

آسیا: برای آشنایی هرچه بیشتر خوانندگان فصلنامه با ابعاد گوناگون این طرح، لطفاً ویژگی‌های آن را تشریح نمایید.

آقای مهمانی: اولین ویژگی آن برطرف شدن کشمکش‌های بی‌مورد و ناخواسته میان بیمه‌گذاران و تعمیرگاه‌هاست که در مواردی مشکل‌ساز می‌شد. می‌توان گفت این کشمکش‌ها تا حدودی به شرکت‌های بیمه و

دخالته ندارد. ویژگی دوم طرح، این است که به دلیل ایجاد بازار رقابت میان تعمیرگاه‌ها، تعمیرات با کیفیت بالا عرضه و انجام می‌شود که نهایتاً هم بیمه‌گر، هم بیمه‌گذار و هم تعمیرگاه‌ها از فواید آن بهره‌مند می‌شوند. ویژگی بعدی وجود وحدت رویه و هماهنگی میان چهار شرکت بیمه است. یعنی اگر یک شرکت بیمه به دلایل فنی یا حرفه‌ای، قرارداد خود را با یکی از تعمیرگاه‌ها فسخ کند، قرارداد تعمیرگاه موردنظر با سایر شرکت‌ها خود به خود فسخ می‌شود و یک بازار بالقوه از حوزه کاری آن تعمیرگاه خارج می‌شود.

باید گفت انجام کامل تعهدات شرکت‌های بیمه در پرداخت خسارت، مستلزم این است که اتومبیل به قیمت روز و واقعی بیمه‌شده باشد وگرنه در زمان پرداخت خسارت به همان میزانی که اتومبیل بیمه شده است، خسارت پرداخت خواهد شد. به عبارتی وقتی شرکت‌های بیمه حق بیمه خود را به طور

جبران خسارت به صورت کامل ندارند و این موضوع در یک حالت خوشبینانه به سهل‌انگاری بیمه‌گذار برمی‌گردد. شرکت بیمه آسیا در جهت حل این مشکل و رفع دغدغه خاطر بیمه‌گذاران، اقدام به تهیه یک نوار کاست و یک بروشور کرده است که در آن اطلاعات لازم درباره بیمه‌های اتومبیل به اطلاع بیمه‌گذار رسیده و در هنگام صدور بیمه‌نامه به بیمه‌گذار تحویل داده می‌شود. ویژگی چهارم این است که طرف حساب تعمیرگاه‌ها در این طرح، شرکت‌های بیمه هستند و بیمه‌گذاران به جز مبلغ فرانشیز استهلاک هیچ مبلغی را پرداخت نمی‌کنند و به این صورت مشکل نقدینگی بیمه‌گذاران در زمان تعمیر اتومبیلشان برطرف می‌شود.

آسیا: آیا فقط تعمیرگاه‌های مجاز در این طرح طرف قرارداد شرکت‌های بیمه هستند؟

آقای مهمانی: خیر، علاوه بر تعمیرگاه‌های مجاز، تعمیرگاه‌های عمومی که توانایی ارائه خدمات برای انواع اتومبیل را داشته و در ضمن تمام ویژگی‌های یک تعمیرگاه خوب را از نظر شرکت‌های بیمه دارا باشند در این طرح مدنظر بوده‌اند.

آسیا: مدت قرارداد با تعمیرگاه‌ها چند سال است؟

آقای مهمانی: قراردادهای ما یک ساله است. در پایان سال اگر طرفین (شرکت بیمه و تعمیرگاه) اعتراضی نداشته باشند، قرارداد تمدید خواهد شد. البته در نظر داریم با طراحی سیستمی، ارزیابی دقیقی از عملکرد تعمیرگاه‌ها در پایان هر سال به دست آوریم. در این طرح با ارزیابی نوع کار، رفتار،



تعمیرگاه‌ها منتقل شده و بیمه‌گذار در آن کامل دریافت نکرده‌اند، تعهدی هم برای





برخورد تعمیرگاه‌ها و رضایت بیمه‌گذاران، تعمیرگاه‌ها درجه‌بندی می‌شوند.

آقای دودانگه، رییس اداره کارشناسی بیمه اتومبیل بیمه آسیا در خصوص طراحی و اجرای «طرح خدمات ویژه تعمیرگاه» می‌گوید:

اجرای طرح خدمات ویژه تعمیرگاه از ابتدای سال ۱۳۷۹ شروع شده و اتومبیل‌های خسارت دیده بعد از طی مراحل کارشناسی توسط اداره مربوطه به تعمیرگاه‌های طرف قرارداد شرکت معرفی می‌شوند.

«طرح خدمات ویژه تعمیرگاه» مکمل طرح اعزام اتومبیل‌های خسارت‌دیده به تعمیرگاه‌های طرف قرارداد در سال ۱۳۷۵ است. طرح قبلی فقط در شرکت بیمه آسیا انجام می‌شد. باتوجه به کسب تجارب مفید در این زمینه و ابتکار شرکت بیمه آسیا پیشنهاد شد، «طرح خدمات ویژه تعمیرگاه» از طرف تمام شرکت‌های بیمه اجرا شود.

«طرح خدمات ویژه تعمیرگاهی» در صورتی که از طرف تمام شرکت‌ها طبق ضوابط دقیقاً به اجرا درآید، می‌تواند یک طرح بسیار عالی باشد. با اجرای این طرح یکی از مشکلات همیشگی شرکت‌های بیمه و صاحبان اتومبیل (بیمه‌گذاران) بر طرف شده است. تا به حال هیچ مشکلی از طرف تعمیرگاه‌ها به اداره کارشناسی منعکس نشده است. بیمه‌گذارانی که تا به حال به تعمیرگاه‌ها معرفی شده‌اند، رضایت کامل خود را اعلام کرده‌اند.

صاحب تعمیرگاه مجاز پراید ۵۰۳ درباره مشکلات اجرای طرح «خدمات ویژه تعمیرگاه» چنین می‌گوید:

در حال حاضر مشکل ما این است که از شروع این طرح تا امروز یک مشتری به تعمیرگاه ما معرفی نشده است؛ به عبارتی در

حال حاضر مشکل ما نبود مشتری است نه چیز دیگر. این طرح می‌تواند به این صورت باشد که بیمه‌گذاران زبان‌دیده را به ترتیب به تعمیرگاه‌ها معرفی کنند، نه اینکه آنان تعمیرگاه را انتخاب کنند. چرا که هیچ تفاوتی بین تعمیرگاه‌ها وجود ندارد و تعمیرگاه‌ها موظف هستند تعمیرات را در حد کیفیت بالا انجام دهند. اگر تعمیرگاهی وسیله‌ای را نداشته باشد، هیچ تعمیرگاهی آن وسیله را ندارد. نمی‌توان وجود بعضی روابط ناخوشایند را در معرفی بیمه‌گذاران منکر شد. روابط در این مورد بسیار تأثیرگذار است که می‌تواند پیامدها و اثرات منفی را بر روابط کاری تعمیرگاه‌ها و شرکت‌های بیمه برجای بگذارد. نکته دیگر این‌که در حال حاضر صرفاً خسارت‌های بالای دو میلیون ریال به تعمیرگاه‌ها معرفی می‌شوند که می‌تواند از عوامل کم‌شدن مراجعه بیمه‌گذاران به تعمیرگاه‌ها باشد. موضوع بعدی که می‌تواند بسیار مشکل‌آفرین باشد، فرانشیزی است که ما باید از بیمه‌گذاران زبان‌دیده دریافت کنیم. برخی از مشتری‌ها از ما می‌خواهند که اجرت تعمیرات و قیمت قطعات را بالاتر بنویسیم تا فرانشیز را نیز از شرکت‌های بیمه دریافت

کنند. این کار از نظر اخلاقی ناپسند است و ما نمی‌توانیم این کار را انجام دهیم. اگر بتوان رویه کار را به صورتی در آورد که فرانشیز را خود شرکت‌های بیمه دریافت کنند، بسیاری از مشکلات تعمیرگاه‌ها و بیمه‌گذاران زبان‌دیده حل می‌شود و توقعات نابجای برخی مشتری‌ها از بین می‌رود.

اظهارات صاحب تعمیرگاه ۱۰۰۹ پژو درباره طرح «خدمات ویژه تعمیرگاه»:

«طرح خدمات ویژه تعمیرگاه» طرح خوبی است که به مرور و با اصلاح نقاط ضعف می‌توان آن را به یک طرح ایده‌آل تبدیل کرد. یکی از مشکلات، تعیین خسارت از طرف شرکت‌های بیمه است که در مواردی پایین و تا حدودی غیرمعقول است. چرا از همان ابتدا با حضور کارشناسان تعمیرگاه و شرکت‌های بیمه خسارت تعیین نمی‌شود. با این روش موضوع در همان ابتدای امر مشخص می‌شود و مشکلات جدی و رفت و آمدهای بی‌مورد به وجود نمی‌آید. نکته



درباره مبلغی که به عنوان فرانشیز به تعمیرگاه پرداختم، هیچ‌گونه مشکلی ندارم، چون براساس قرارداد باید پرداخت می‌کردم. تعمیرگاه در حد توان خود، بهترین کار را برای من انجام داده است. اما نکته‌ای که باید به آن اشاره کنم، نامه‌نگاری خسته‌کننده ادارات مربوط به بیمه اتومبیل - به ویژه اداره کارشناسی - است که در مواردی معطل گذاشتن بیمه‌گذاران هیچ صورت خوشایندی نداشت. شاید به دلیل سن بالای اکثر کارشناسان بود که حوصله چندانی نداشتند و کارها طول می‌کشید.

صاحب اتومبیل پراید که به یکی از تعمیرگاه‌های مجاز معرفی و اتومبیلش تعمیر شده است، در خصوص طرح «خدمات ویژه تعمیرگاه» می‌گوید: تعمیرگاه‌ها از لحاظ برخورد و اخلاق خیلی خوب بودند، اما به دلیل نبود یک قطعه مجبور بودیم چندین روز معطل شویم. تعمیرگاه‌ها می‌توانند قطعات مورد نیاز را از قبل تهیه کنند. چرا حتماً باید مشتری مراجعه کند و بعد از آن تعمیرگاه به دنبال تهیه قطعات باشد. در مجموع طرح خوبی است و می‌تواند با گذشت زمان به یک طرح ایده‌آل تبدیل شود. با این طرح بسیاری از مسؤولیت‌های صاحب اتومبیل به عهده شرکت گذاشته می‌شود و شرکت با نهایت امانت‌داری، روند تعمیر اتومبیل را پیگیری می‌کند. یک گله داشتم و این‌که اتومبیل ما حدود ۵۰ روز در تعمیرگاه بود و فقط برای ۲۵ روز هزینه ایاب و ذهاب دادند و دلیل آنها این بود که سقف این هزینه برای ۲۷ روز است. اگر بتوانند فکری برای این موضوع کنند، خیلی خوب است.



و برخورد تعمیرگاه رضایت کامل دارم. اما در خصوص مبلغی که به عنوان فرانشیز از بنده دریافت کرده‌اند، من اعتراض دارم و فکر می‌کنم باتوجه به حق بیمه‌ای که شرکت بیمه از ما دریافت می‌کند، این مبلغ اضافه است و نباید از ما دریافت شود. در ضمن تصور می‌کنم، اگر شرکت بیمه، مبلغ خسارت را به خودم پرداخت می‌کرد، می‌توانستم تعمیر اتومبیل را ارزان‌تر تمام کنم و حتی مبلغ فرانشیز را نیز نپردازم. یک گلایه این‌که بورکراسی موجود در ادارات مربوط به بیمه اتومبیل، مقداری دست و پاگیر است و اگر مسؤولان بتوانند با راهکارهایی این بورکراسی را به حداقل برسانند، در وجه مثبت شرکت بسیار تأثیر دارد.

صاحب سواری پژو ۴۰۵ جی.ال.ایکس که به یکی از تعمیرگاه‌های مجاز طرف قرارداد شرکت بیمه آسیا معرفی شده است، در خصوص طرح «خدمات ویژه تعمیرگاه» می‌گوید: این طرح بسیار خوب است. در یک مورد که به تعمیرگاه معرفی شدم، از تعمیرگاه و تعمیراتی که انجام شده است راضی هستم.

بعدی دریافت فرانشیز از بیمه‌گذاران زیان‌دیده است که موجب درگیری میان تعمیرگاه و صاحب اتومبیل زیان‌دیده می‌شود. اگر شرکت‌های بیمه فرانشیز را از بیمه‌گذاران دریافت کنند، بسیاری از درگیری‌های ما از بین می‌رود.

موضوع بعدی تفاوت ارزیابی کارشناس اول و کارشناس دوم شرکت‌های بیمه است که می‌تواند این طرح را دچار مشکل کند. به بیان دیگر کارشناس دوم شرکت‌های بیمه به دلیل روابط اداری که وجود دارد نمی‌تواند، قیمت واقعی را با توجه به قیمت اولیه تعیین کند. هدف ما حفظ آبروی تعمیرگاه و شرکت‌های بیمه است، اگر چه زبانی هم متحمل شویم.

بیمه‌گذاران چه می‌گویند؟

صاحب سواری گالانت میتسوبیشی که در فروردین سال جاری به یکی از تعمیرگاه‌های طرف قرارداد شرکت بیمه آسیا معرفی شده است در خصوص طرح «خدمات ویژه تعمیرگاه»، می‌گوید: قسمت‌های آسیب‌دیده اتومبیل خیلی خوب تعمیر شده و من از تعمیر

