

مدیر عامل بیمه ایران در گفتگو با روزنامه دنیای اقتصاد عنوان کرد:

توسعه فرهنگ بیمه با تحولات دیجیتال

صنعت بیمه برای ایجاد فرصت‌های جدید در حوزه کسب و کار و افزایش سطح رضایتمندی مشتریان، مدتهاست به فناوری‌های نوین و روش‌های جدید ارائه خدمات روی آورده است و این شرایط را فراهم کرده تا بیمه‌گر و بیمه‌گذار بدون واسطه با هم در ارتباط باشند و خدماتشان را با سهولت بیشتری دریافت کنند. اهالی صنعت بیمه به این باور رسیده‌اند که اصل تحول دیجیتال در صنعت بیمه انکارناپذیر است و اینکه فکر کنیم بدون استفاده از تکنولوژی‌های روز، می‌توان صنعت بیمه را در یک سطح قابل قبول توسعه داد، امری ناممکن است.

به گزارش سایت خبری پرسون، اما باید پذیرفت صنعت بیمه کشور، در راستای تکامل دیجیتالی شدن و ارتقای این بخش، نیاز دارد تا این مهم را در زمینه‌های مختلف از جمله عرضه بیمه، نظارت، سرمایه‌گذاری، پرداخت خسارت و... پیگیری کند تا بتوان از ظرفیت‌های عرصه فناوری و حوزه دیجیتال به نحو مطلوب‌تری استفاده کرد. امروزه مشتریان توقع دارند همان تجربه‌ای را که در خرده‌فروشی‌ها، سیستم بانکی و... گذرانده‌اند، در صنعت بیمه نیز تجربه کنند تا خدمات مورد نظرشان را در هر زمان، هر مکان و از هر کانال ارتباطی که برایشان سهولت بیشتری دارد، دریافت کنند. در این زمینه بازیگران عرصه بیمه در تلاشند تا هر یک سهمی در تحقق این هدف داشته باشند.

در همین راستا، شرکت بیمه ایران به عنوان تنها شرکت دولتی صنعت بیمه، تلاش کرده تا آهسته و پیوسته در حوزه تحول دیجیتال گام‌های اساسی بردارد و نه تنها در صدور و به تازگی پرداخت خسارت، بلکه در سایر فرآیندهای بیمه‌گری تحولات چشمگیری را به وجود آورد که ایجاد سامانه «بیمه ایران من» یکی از این اقدامات در این حوزه بوده است. مدیرعامل شرکت بیمه ایران معتقد است که جریان فناوری، قطعاً سرعت تحول در صنعت بیمه را بیشتر و مقرون به صرفه‌تر خواهد کرد و از آنجا که در فضای عملیات آنلاین، مشتری‌ها به صورت غیرحضوری با بیمه‌گرها در ارتباط خواهند بود، جمع‌آوری و بارگذاری اطلاعات به صورت آنلاین انجام خواهد شد که از این بابت دیگر نیاز به انجام کاغذبازی‌های مرسوم نیست.

حسن شریفی با تأکید براینکه بارزترین اثر تحولات دیجیتال در صنعت بیمه آنلاین، بالا رفتن ضریب کارایی است چرا که با استفاده از فناوری‌های مرتبط، دسترسی به اطلاعات و تجزیه و تحلیل به مراتب سریع‌تر و راحت‌تر می‌شود گفت: امروزه مشتری‌ها توقع دارند هرکجا که نیاز دارند، به خدمات مورد نظرشان دسترسی داشته باشند، از این رو این خدمات باید مطابق با نیازهای آنها ارائه شود و این امری ناگزیر است. به گفته وی، باید این موضوع را پذیرفت که گنجاندن بیمه بین دغدغه‌های زندگی مردم و ایجاد فرهنگ بیمه کاری دشوار است و در این مسیر، قطعاً تحولات دیجیتال و به کارگیری فناوری‌های جدید می‌تواند به فرهنگ‌سازی در حوزه بیمه کمک قابل‌توجهی کند و دسترسی به متقاضیان را آسان‌تر سازد.

شریفی با توجه به روند حرکت رشد و توسعه فناوری دیجیتال در صنعت بیمه و با تأکید براین موضوع که این روند پس از کرونا سرعت بیشتری به خود گرفته است گفت: ورود بیماری کرونا به ایران و شیوع گسترده آن سبب شد تا برخی محدودیت‌ها و تغییرات در زندگی روزمره مردم ایجاد شود و افراد را مصمم به استفاده از خدمات اینترنتی و غیرحضوری کند. به گفته وی، از آنجا که در شرایط کرونا نیاز مردم به بیمه همچنان ادامه داشت، تجربه اینترنتی شدن فرآیندها در صنعت بیمه سرعت گرفت و افراد برای خرید یا تمدید بیمه‌نامه‌شان به شکل غیرحضوری اقدام می‌کردند که حتی با وجود کم‌رنگ شدن کرونا، فرهنگ استفاده از خدمات آنلاین ماندگار شد و اینک مردم تمایل دارند بیشتر خدماتشان را از این طریق دریافت کنند.

تلاش بیمه ایران برای پاسخگویی بهتر به نیاز مشتریانوی با بیان اینکه در این راستا سال گذشته شرکت بیمه ایران، برای پاسخگویی بهتر به نیاز مشتریان، اقدام به ارائه سرویس‌های صدور و خسارت از طریق سامانه «بیمه ایران من» کرد که درحال حاضر برای صدور انواع بیمه‌نامه‌ها، متقاضیان می‌توانند از طریق این سامانه اقدام کنند گفت: این سامانه درحال فراگیر شدن است و پس از بیمه‌نامه خودرو، به تازگی بیمه‌نامه آتش‌سوزی هم وارد این سامانه شده است و در گام‌های بعدی به دنبال صدور بیمه‌نامه عمر به شکل آنلاین هستیم.

به گفته شریفی ما در بحث صدور بیمه‌نامه آنلاین، توانسته‌ایم عملکرد خوبی داشته باشیم و افراد را نسبت به خرید بیمه‌نامه از طریق این سامانه ترغیب کنیم. اما مهم‌ترین مرحله بعد از خرید بیمه، زمان وقوع حادثه و دریافت خسارت است که نداشتن زمان کافی برای پیگیری و رسیدگی به پرونده خسارت همواره دغدغه مشتریان بوده است. وی ادامه داد: از آنجا که به طور متوسط فرآیند تشکیل پرونده، ارزیابی خسارت و وصول خسارت حدود سه روز زمان نیاز دارد و افراد به دلیل مشغله زیاد توانایی فراهم کردن چنین زمانی را ندارند، برای رفع این دغدغه شرکت بیمه ایران تصمیم گرفت در سامانه «بیمه ایران من» خدمت جدیدی را ارائه دهد تا مردم بتوانند، هرچه راحت‌تر خسارت خود را دریافت کنند.

مدیرعامل بیمه ایران ادامه داد: نتیجه زندگی پرمشغله امروز، کار زیاد و ترافیک است که وجود سامانه‌های آنلاین بیمه‌ای، آن‌هم در حوزه پرداخت خسارت می‌تواند بخشی از این دغدغه را کم کند چون دیگر نیازی به بوروکراسی‌های اداری و کاغذبازی‌های معمول نیست و در کمترین زمان انجام می‌شود.

دریافت خسارت در کمتر از ۲۴ ساعتی با بیان اینکه با عضویت در این سامانه پس از بروز تصادف، در صورتی که زیان‌دیده و مقصر حادثه تمامی مدارک لازم را ارسال کرده باشند، خسارت در کمتر از ۲۴ ساعت پرداخت می‌شود گفت: مراحل تشکیل پرونده هم در این سامانه به این صورت است که در زمان تصادف، فرد خسارت‌دیده یا مقصر حادثه، با ثبت‌نام در سامانه و ارائه اطلاعات در بخش اعلام خسارت، با دریافت کد رهگیری، بدون نیاز به بررسی کارشناسی در صحنه تصادف و طی فرآیند طولانی در شعبه، در زمانی کوتاه پرونده را تشکیل می‌دهد. چند ساعت پس از تصادف، کارشناسان بخش

خسارت شرکت بیمه ایران، تماس می‌گیرند و هماهنگی‌ها برای ارزیابی خسارت و بازدید از خودرو به آدرسی که ارائه می‌شود انجام می‌شود و بعد از پیگیری سایر مراحل توسط کارشناسان، خسارت به صورت آنلاین و ظرف ۲۴ ساعت پرداخت خواهد شد.

وی با بیان اینکه افراد می‌توانند در تمام مراحل دریافت خسارت، حتی در لحظه وقوع تصادف، به صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته از پشتیبانی این سامانه استفاده کنند و در صورت بروز اشکال، با کارشناسان بخش خسارت تماس بگیرند گفت: این روش ساده‌ترین و سریع‌ترین روش دریافت خسارت بیمه خودرو است؛ چون همه مراحل به صورت کاملاً غیرحضوری، شفاف و ساده انجام می‌شود و افراد می‌توانند فرآیند تشکیل پرونده تا زمان پرداخت خسارت را مشاهده کنند.

به دنبال تامین منافع بیمه‌گذاران هستیم مدیرعامل بیمه ایران بر این باور است: هنگامی که تصادف رخ می‌دهد، علاوه بر انتقال حس بد به زیان‌دیده و مقصر حادثه، فکر کردن به محالی که برای دریافت خسارت باید طی شود، حس ناخوشایندی را ایجاد می‌کند. حتی در برخی موارد بسیاری از افراد نمی‌دانند باید چگونه دنبال دریافت خسارت باشند یا چه مدارکی را برای آن باید ارائه دهند. وی با بیان اینکه مهم‌ترین نکته در زمان تصادف، نداشتن استرس و حفظ آرامش است و عضو شدن در سامانه «بیمه ایران من» قطعاً می‌تواند بخش زیادی از این استرس و نگرانی را تعدیل کند و این اطمینان را به بیمه‌گذار بدهد که خسارتش را در شرایط مطلوب‌تری دریافت خواهد کرد یادآور شد: در گام نخست خسارت بیمه شخص ثالث تا سقف ۲۰ میلیون و خسارت بیمه بدنه تا سقف ۳۰ میلیون تومان به شکل غیرحضوری و آنلاین پرداخت خواهد شد، اما قرار است در گام‌های بعدی، خسارت با مبالغ سنگین‌تر نیز در همین سامانه رسیدگی شود که در این زمینه به دنبال فراهم کردن برخی زیرساخت‌ها هستیم.

مدیرعامل بیمه ایران یادآور شد: شرایط تا پیش از این، به این شکل بود، زمانی که فرد تصادف می‌کرد، باید به بیمه‌گر خود مراجعه می‌کرد و درخواست خسارت می‌داد، اما در حال حاضر این رویه در حال تغییر است و با توجه به تحولات ایجادشده، این بیمه‌گر است که به بیمه‌گذار مراجعه می‌کند و به دنبال پرداخت خسارت است.

مزایای استفاده از سامانه «بیمه ایران من» وی راحتی فرآیند دریافت خسارت، کاهش هزینه شعبه‌داری، کاغذبازی کمتر، شفافیت بیشتر، سهولت دسترسی به خدمات بیمه‌ای و... را از جمله مزایای این سامانه دانست و افزود: ضمن اینکه این مهم از ترافیک و آلودگی هوا جلوگیری می‌کند و استفاده از کاغذ برای کارهای اداری را به کمترین میزان و حتی صفر می‌رساند و تمامی اینها یعنی افزایش سطح رضایتمندی مشتریان. وی با تاکید بر اینکه بیمه ایران در تلاش است تا در همه ابعاد، سر صحنه تصادف از بیمه‌گذاران خود حمایت کند افزود: با توجه به پروسه کوتاه فرآیند پرداخت خسارت آنلاین، در همین مدت کوتاه، استقبال بسیار خوبی از سامانه شده و آمارها موید این امر است.

شریفی در ادامه برای اثبات این موضوع، به تعداد پرونده‌های پرداخت خسارت غیرحضوری در مقایسه با عملکرد شعبه فاطمی شرکت بیمه ایران اشاره کرد و گفت: در حال حاضر آنچه آمارها از تعداد پرونده‌های تشکیل‌شده در این سامانه در مقایسه با عملکرد شعبه فاطمی نشان می‌دهد، به این صورت است که در شعبه فاطمی بیمه ایران در حالی روزانه به طور میانگین حدود ۱۵۰ پرونده پذیرش می‌شود و تقریباً در یک ماه حدود ۴ هزار پرونده است، که پرونده‌های غیرحضوری در حوزه پرداخت خسارت بیمه‌نامه اتومبیل، بیش از ۸ هزار پرونده بوده است که به نظر می‌رسد این فرآیند با شیب تندی در حال افزایش است.

وی با بیان اینکه انتظار داریم تا سال آینده ۴۰ درصد اقدامات خسارت‌های مالی به شکل آنلاین انجام شود افزود: در حال حاضر آموزش به نمایندگان فروش در شهرهای مختلف آغاز شده و در حال توسعه زیرساخت‌ها در این بخش هستیم که اگر تمامی شهرها به این موضوع ورود کنند، می‌توان انتظار داشت تحول بزرگی در حوزه خدمات آنلاین شرکت بیمه ایران و صنعت بیمه در کشور رخ دهد. در حال حاضر پرداخت خسارت آنلاین در ۱۲ استان انجام شده و در تلاشیم که هفته‌ای یک تا دو استان را وارد چرخه ارائه خدمات کنیم تا تمامی استان‌ها به ارائه این خدمات بپیوندند.

کاهش هزینه‌ها با روش‌های جدید در ارائه خدمات به شریفی، باید قبول کنیم راه‌اندازی یک شعبه مثل شعبه غرب تهران نیازمند هزینه زیادی است و حرکت به سمت خدمات الکترونیک بیمه‌ای می‌تواند بخش زیادی از این هزینه‌ها را کاهش دهد. ضمن اینکه با ارائه روش‌های جدید ارائه خدمات، می‌توان سطح رضایتمندی بیمه‌گذاران را بالا برد و این هدف مهمی است. چرا که در چنین شرایطی حتی افرادی که تمایل به بهره‌برداری از خدمات غیرحضوری ندارند، نیز به دلیل کم شدن تعداد مراجعان به شعب و نمایندگی‌ها، می‌توانند خدمات را به شکل مطلوب‌تری دریافت کنند. به گفته مدیرعامل بیمه ایران، فرهنگ‌سازی در حوزه بیمه و توسعه این بخش یکی از اهداف مهمی است که ما در صنعت بیمه آن را دنبال می‌کنیم و به فکر این هستیم تا افراد بیشتری را ترغیب به استفاده از محصولات و خدمات بیمه‌ای کنیم تا بلکه ضریب نفوذ بیمه در کشور افزایش یابد.

وی با بیان اینکه در حال حاضر در برخی از کشورها، به دلیل اهمیت موضوع بیمه و مزیت‌هایی که برای آنها ایجاد می‌کند، شهروندان دارای چند بیمه‌نامه عمر و پس‌انداز از شرکت‌های بیمه مختلف هستند، در حالی که این موضوع در کشور ما مورد بی‌توجهی قرار گرفته است یادآور شد: قطعاً سامانه‌های آنلاین همچون سامانه «بیمه ایران من» می‌تواند به دلیل سهولت و اعتمادی که ایجاد می‌کند، زمینه فرهنگ‌سازی را در کشور فراهم کند و افراد را متوجه سایر خدمات بیمه کند. از طریق چنین سامانه‌هایی اگر فردی هم قصد خرید بیمه‌نامه نداشته باشد، با وارد کردن اطلاعات خودرو یا منزل مسکونی خود می‌تواند از میزان حق بیمه و شرایط بیمه‌نامه مطلع شود و فرد را ترغیب به خرید بیمه‌نامه کند. شریفی بر این باور است: نیازها در جامعه در حال تغییر است و صنعت بیمه هم باید متناسب با این نیازها خدمات ارائه کند و محصول جدید وارد بازار بیمه‌ای کشور کند، چون در غیراین صورت از قافله رشد باز می‌ماند و این اصلاً به نفع صنعت بیمه نخواهد بود.

تحولات چشمگیر بیمه، در آینده نزدیک به گفته وی با توجه به همین مهم، شرکت بیمه ایران از سال ۱۳۸۵ اقدامات لازم را در بحث صدور و پرداخت خسارت با رویکرد بهره‌برداری از سیستم‌های الکترونیکی آنلاین و به کارگیری روش‌های جدید، اتخاذ کرد که انتظار می‌رود تا چند سال آینده، شاهد تأثیرات مثبت این اقدامات به شکل جامع باشیم و فرهنگ بیمه به شکل ملموسی تغییر کند. به گفته این کارشناس بیمه، ما در حوزه فرهنگ‌سازی و توسعه خدمات بیمه‌ای همچنان ضعف داریم و باید در این زمینه کار بیشتری صورت گیرد و این منوط به همکاری سایر ارکان، تلاش شرکت‌های بیمه و همچنین فراهم کردن زیرساخت‌ها همچون یکپارچه‌سازی اطلاعات در جهت توسعه این گونه خدمات است تا به تدریج بتوانیم هم فرهنگ بیمه را

افزایش دهیم هم با کاهش نقش شعب، خدمات غیرحضوری را افزایش دهیم. بیمه ایران در حال حاضر به عنوان یک مسوولیت اجتماعی این مساله را قبول کرده و به دنبال این است تا زمینه ایجاد آرامش و اطمینان را در جامعه فراهم کند.