

پرداخت خسارت به صورت آنلاین توسط بیمیتو و ازکی محقق شد - دیجیاتو

آرشفارساپور | دوشنبه، ۱۱ اسفند ۱۳۹۹

بیمیتو و ازکی که از روزهای پایانی سال گذشته با یکدیگر ادغام شدند از خدمت جدید خود یعنی ارائه خسارت به صورت آنلاین رونمایی کردند. در این سرویس کاربران تنها با چند کلیک و آپلود مدارک مورد نیاز و البته پس از صحت سنجی این اطلاعات، خسارت خود را از بیمه به صورت آنلاین دریافت می‌کنند.

صبح امروز مراسم رونمایی رسمی از خدمت جدید بیمیتو و ازکی به صورت آنلاین و با حضور اصحاب رسانه برگزار شد. مدیران عامل این دو شرکت با اعلام اینکه آنها خدمات پرداخت خسارت به مشترکین را یک نیاز اساسی ارزیابی کرده‌اند و سعی کردند به آن پاسخی سریع و خلاقانه بدهند اذعان داشتند که این خدمات نزدیک به دو سه هفته‌ای است که به مردم ارائه شده و از استقبال خوبی نیز برخوردار شده است.

«ارس اناری» عضو هیات مدیره بیمیتو در این نشست توضیح داد که ۳۰ درصد مردم به خاطر پرداخت خسارت تصادف‌ها به خرید بیمه روی می‌آورند و نیمی از مردمی که بیمه خریده‌اند نیز حداقل یک بار با فرایند پرداخت خسارت مواجه شده‌اند. او اما تاکید دارد که ارزیابی‌های هر دو تیم به این نتیجه رسیده که نمره پرداخت خسارت بیمه‌ها به طور میانگین ۳ از ۵ بوده و اکثریت مردم از این خدمات ناراضی هستند:

«۱۰ درصد پولی که در صنعت بیمه از مردم گرفته می‌شود به طور خسارت به آنها برگشت داده می‌شود. این رقم بسیار بیشتر از میانگین جهانی است و به نظر سخاوتمندانه می‌آید اما بازهم مردم از این خدمات بیمه‌ها ناراضی هستند. در واقع با اینکه در این میان مقدار زیادی هزینه توسط شرکت‌های بیمه انجام می‌شود اما رضایتی خاصی از سوی مشتریان وجود ندارد.»

چرا مردم از پرداخت خسارت توسط بیمه‌ها ناراضی هستند؟



به گفته او دلایل مختلفی از ناراضی بودن مردم نسبت به پروسه پرداخت خسارت به آنها وجود دارد که تیم آنها توانسته این دلایل را واکاوی کند و در سرویس جدید خود به آنها پاسخی شفاف و ساده دهد: «بیشتر مردم از اینکه مراکز پرداخت خسارت کجا هستند اطلاعی ندارند و عدم آگاهی به این موضوع باعث سردرگمی آنها شده است. همچنین ۹۰ درصد مردم اطلاعی از فرایند دریافت خسارت توسط بیمه ندارند و یا اگر اطلاعی دارند لزوماً دیتای دقیقی نیست. همچنین در نهایت بیشتر مردم پس از طی کردن مراحل مختلف و دریافت خسارت بیمه، از مبلغ آن ناراضی هستند و باور دارند که کارشناس خود بیمه وقتی این رقم را تعیین می‌کند، به نفع شرکت اقدام می‌کند.»

او به مساله وقت گیر بودن و زمان بر بودن دریافت خسارت از بیمه نیز اشاره می‌کند و آن را نکته‌ای منفی برای بسیاری از مشتریان می‌داند: «معمولاً در بهترین حالت یک روز کاری برای دریافت این خدمات صرف می‌شود و بسیاری از افراد خودشان سرمایه زندگی‌شان هستند و تعطیل کردن یک روز کاری‌شان به ضرر مالی برای آنها منتهی می‌شود. یک راننده یا یک کاسب را تصور کنید که باید یک روز کاری را تعطیل کند تا به خسارت خود برسد.»

تمام این موارد باعث شده که بیمتو و ازکی به عنوان دو تیم اینشورتکی برای پاسخ دهی به این مشکل دست به ارائه خدمت پرداخت خسارت به طور آنلاین بزنند. آنها تاکید دارند که در روش پیش رو، از کارشناسان معتمد بیمه مرکزی استفاده کرده‌اند و کسی که تعیین مقدار خسارت را انجام می‌هد از خود شرکت‌های بیمه نیست تا شائبه‌ای برای مردم به وجود بیاید.

بر اساس توضیحاتی که در این نشست داده شد، مراحل دریافت خسارت آنلاین ساده و عاری از هر گونه پیچیدگی است. کاربران می‌توانند پس از ثبت نام در سایت به بخش پرداخت خسارت آنلاین بروند و با خوداظهاری نسبت به واقعه‌ای که رخ داده و سپس آپلود کردن مدارکی اعم از مدارک بیمه و گواهینامه و کروکی و... خواستار محاسبه و پرداخت آنلاین خسارت شوند؛ فرایندی که در عرض چند دقیقه انجام می‌شود و به گفته مدیران عامل بیمیتو و از کی، نهایتاً ۲۴ ساعت طول می‌کشد تا به آن پاسخ داده شود.

تاثیر ۳۰ درصدی روی فروش محصولات بیمیتو و ازکی در آینده نزدیک



«حامد ولی پور» مدیرعامل بیمیتو در پاسخ به سوال دیجیاتو مبنی بر اینکه خوداظهاری افراد چگونه صحت سنجی می‌شود می‌گوید در مرحله اول و فاز اولیه‌ای که پیش رو گرفتند، کارشناسانی وجود دارند که این اظهارات را به صورت حضوری می‌سنجند: «اما در همین دو سه هفته‌ای که طرح اجرایی شده، موردی را ندیدیم که گزارش غلط و یا نادرستی از شرح واقعه و جزئیات ارائه داده باشد. به مردم اعتماد کردیم و سعی می‌کنیم که این اعتماد را با یک صحت سنجی کارشناسانه به مرحله نهایی برسانیم اما شاید این روند در آینده تغییراتی کند و همه چیز به صورت آنلاین در بیاید.»

ولی پور همچنین در پاسخ به دیگر سوال دیجیاتو مبنی بر اینکه تصور می‌کند ارائه این سرویس چقدر روی ارائه خدمات آنلاین و فروش آنها تاثیر می‌گذارد می‌گوید که باید صبر کرد تا نتیجه‌گیری دقیق‌تری از آن را دید اما او باور دارد که مانند ترندهای جهانی، این سیستم نیز در ایران جواب می‌دهد و می‌تواند به زودی مشتریان زیادی برای آنها فراهم کند: «در همین چند روز اجرای آزمایشی این طرح، استقبال مشتریان زیاد بوده و افرادی بودند که طی تماس با ما خواستند که به مجموعه ما ملحق شوند تا بتوانند از خدمات پرداخت خسارت آنلاین استفاده کنند. تصور می‌کنم

که به زودی این سرویس بتواند ۳۰ درصد به فروش مجموعه ما بیفزاید و ما را ترغیب به ارائه خدمات نوین دیگری در حوزه اینشورتک بسازد.»

ولی پور همچنین در پاسخ به این سوال دیجیاتو که رگولاتور سخت گیر حوزه بیمه طی توسعه این سرویس با آنها چه برخوردی داشته می‌گوید که بیمه مرکزی نسبت به چند سال قبل بسیار همراه‌تر با اینشورتک‌ها شده است: «باید بگویم بیمه مرکزی بسیار با ما همراهی می‌کند و ما را در اجرایی شدن این طرح حمایت هم کرده است. رویکرد بیمه مرکزی به این ماجرا مثبت است و امیدواریم این رویکرد همچنان باقی بماند تا بتوانیم خدمات جدید را به مردم ارائه کنیم و با شرکت‌های بیمه همراهی بیشتری داشته باشیم.»

[دیجیاتو](#)