

فراز و فرود بیمه‌های خودرو

چتری که سایه‌اش سنگینی می‌کند!

علیرضا هنرمنش/ هم مایه آرامش اســـت و هم باعث دغدغه و گرفتاری. فقط باید امیدوار باشـــید کارتان به آن نیفتد. صحبت از بیمه خودرو و فراز و نشیب‌های استفاده از تسهیلاتش است، البته نه آن تسهیلاتی که بتواند رانندگان زیان‌دیده را راضی کند.

کافی اســـت با حضور در یکی از مراکز پرداخت خسارت بیمه متوجه شوید، همه چیز همان طوری که شـــما پیش‌بینی کرده بودید، نیست. عده‌ای در کنار خودروی تصادفی خود در حال چانه زنی با کارگزار بیمه هســـتند و عده‌ای در حال غرغر کردن از کنارتان می‌گذرند. تقریباً اینجا هیچ کس از هیچ چیز راضی نیســـت، حتی خود شرکت بیمه.در نگاه اول به سوی یک راننده تاکسی می‌رویم که به جرأت می‌توان گفت بدنه خودرویش، یک جای سالم ندارد. ظاهراً میزان خسارتی که بیمه به او داده، باعث نارضایتی او نشـــده، چون از ظاهر تاکسی مشخص است، سال‌ها گذرش به صافکاری نیفتاده است. راننده با لبخندی تلخ به ما می‌گوید: شرکت بیمه هر مقدار خسارتی که به من بدهد می‌گویم خدا را شکر؛ ولی دلم برای آن دسته از رانندگانی می‌سوزد که خودروهای مدل بالا و صفرشان تصادف کرده و مجبورند روزها برای دریافت خساراتی پایین‌تر از حد انتظارشان در مراکز بیمه تردد کنند!



توقع از بیمه‌ها بالاست

گوشـــه حیاط این مرکز، راننده دیگری در ســـایه ایستاده و با حســـرت به خودروی تصادفی‌اش خیره شده. یک دستگاه مزدا ۳ سفید رنگ که از ســـمت راننده، تصادف شدیدی داشته و مالک آن حالا به جای پشت فرمان نشستن، باید برای دریافت خسارت میلیون‌اش در صف کارشناسی و دریافت خسارت باشد. با شک و تردید به سراغ او می‌رویم تا شاید با ما هم کلام شود. او که مهندس ساختمان است و به گفته خودش درآمد و توان مالی مطلوبی دارد، به نکته جالبی اشـــاره کرد و گفت: «۶ ســـال است که ماشینم را بیمه می‌کنم و هیچگاه تصادف نکردم، اما حالا که برای اولین بار دچار حادثه شدم، از مبلغی که قرار است به عنوان خسارت بگیرم، خنده‌ام می‌گیرد. کارگزار بیمه بـــه محض دیدن خودروی من از مبلغ ناچیزی به عنوان خســـارت حرف زد که شاید همین الان از عصبانیت، کار را نصفه و نیمه رها کنم و بروم. هم خسارت دیدم و هم باید هنگام فروش خودرو، ضرر دیگری به عنوان افت قیمت را متحمل شوم. حال بگذریم که اگر قصد صافکاری و نقاشی ماشین را هم داشـــته باشم باید چندین روز از کار و زندگی بزنم و درگیر تعمیرگاه شـــوم. البته فکر فروش خودرو با همین وضعیت هم به سرم زد، اما خریدار خودروی تصادفی، طوری قیمت داد که انگار قصد دارد یک تکه آهن‌پاره را از من بخرد.»

کارشناسان بیمه به فکر ما نیستند

در این هنگام صدای بلند یکی از خســـارت‌دیدگان توجه همه را جلب می‌کند. او راننده آژانس است و به قول خودش هر ســـاعتی که برای کارش در بیمـــه تلف می‌کند، متحمل ضرر شـــده است. این راننده خســـته و عصبانی معتقد است که کارشـــناس بیمه تمام ســـعی خود را برای جلب رضایت شرکت بیمه انجام می‌دهد و انگار نه انگار که ما هم خسارت دیده‌ایـــم. به گفته او که به لطف رانندگان ناشـــی و تازه کار تهران، چندین بار در ســـال، گذرش به مراکز بیمه می‌افتد، قوانین پرداخت خســـارت به هیچ عنوان به سود مشتری یا بیمه‌گذار نیســـت و این وضعیت هم هر ســـال بدتر از قبل می‌شود. کارشناسان همیشه جانب شرکت بیمه را می‌گیرند و بهتر اســـت رانندگان در صورت تصادف با خســـارت‌های پایین، اصلاً قید بیمه و دوندگی‌های اداری را زده و خودشان، با تفاهم مشکل را با یکدیگر حل و فصل کنند.

از جیب خرج کردم، اما...

شـــاید یکـــی از عجیب‌ترین مـــوارد مراجعه‌کننده به این مرکز، مربوط به یک دستگاه پژو ۲۰۶ است که چندی پیش در یکی از بزرگراه‌های تهران دچار آتش‌ســـوزی و خســـارت سنگین شده بود. مالک این خودرو که دارای بیمه بدنه است در گفت‌وگـــو با ما بلافاصله پای نمایندگی خودرویش را هم پیش کشید و گفت: «بعد از اینکه موتور خودروی من دچار حریق شـــد از سوی بیمه به من گفتند که خودرو را تعمیر و سپس با ارائه فاکتور رسمی هزینه‌ها، دوباره به بیمه مراجعه کنـــم. من هم طبق همین روال عمل کردم و خودرو را چند روزی در نمایندگی مجاز گذاشـــتم تا تمامی لوازم ســـوخته و خراب توســـط نمایندگی تعمیر و یا تعویض شـــود. میزان خسارت تا حدی بود که به جز قطعات و لوازم داخلی موتور، مجبور شـــدم جلو داشبورد و شیشه جلو را هم تعویض کنم. سپس با یک فاکتور ۱۱میلیون تومانی راهی بیمه شدم، ولی حالا به من می‌گویند خســـارت شـــما کمتر از میزان فاکتور بـــوده و نباید برخی از قطعات را تعویض می‌کردم. طبق نظر بیمـــه باید مابه‌التفـــاوت حدود ۲ میلیـــون تومانی را خودم متحمل شوم، چراکه بیمه با توجه به تعرفه و نظر کارشناسی خودشان، بیشتر از ۹ میلیون را به من نمی‌دهد.»

البته باید منصفانه بـــا این موضوع برخورد کرد و نیمه پر لیوان را هم دید، چراکه شرکت‌های بیمه در بسیاری از موارد می‌توانند راهگشا و جبران‌کننده خسارات سنگینی باشند که خســـارت دیده‌ها در صورت عدم استفاده از تسهیلات بیمه، توان قد علم کردن در برابر این خسارات را نداشته باشند.