

## شناسایی و تحلیل شکایات بیمه‌ای در رشته بیمه اتومبیل (مطالعه موردی: تجارب جهانی)

دکتر احمد رضا انصاری

دکترای علوم دفاعی استراتژیک و رئیس گروه پژوهشی بیمه‌های اموال و مسئولیت

آزاده بهادر

کارشناسی‌ارشد علوم اکچوئرال و کارشناس گروه پژوهشی بیمه‌های اموال و مسئولیت

زهرا بردال

کارشناسی‌ارشد اقتصاد و کارشناس گروه پژوهشی بیمه‌های اموال و مسئولیت

### چکیده

موجودیت شرکت‌های بیمه و رشد آنها برای ایفای هرچه بهتر نقش خود در صحنه اقتصادی کشور، تا حد زیادی به تمایل مشتریان به خرید از شرکت‌های بیمه بستگی دارد لذا یکی از مهم‌ترین مسائلی که شرکت‌های بیمه باید آن را مد نظر قرار دهند، خدمت‌رسانی مطلوب به بیمه‌گذاران و تحت کنترل داشتن فرایند رسیدگی به امور مشتریان است.

از این رو ارائه خدمات با کیفیت در راستای جلوگیری از نارضایتی مشتری به ویژه در دنیای رقابتی امروز، امری مهم به شمار می‌رود و لذا بررسی شکایات بیمه‌ای جهت شناسایی علل و عواملی که باعث بوجود آمدن این شکایات شده است بسیار مهم تلقی می‌شود و در صورت شناسایی علل دقیق شکایات می‌توان از پیشامد آن در آینده جلوگیری نمود چرا که مشتری ناراضی به تبلیغ منفی پرداخته و سرانجام فعالیت خود را با شرکت بیمه قطع می‌نماید. لذا اگر شرکت بیمه خواهان آینده روشن و یا حداقل امیدوار به بقاء هستند چاره‌ای جز حفظ رضایت مشتریان ندارد.

از طرفی بیمه اتومبیل با توجه به سهم قابل توجه در حق بیمه‌های دریافتی و همچنین خسارت‌های پرداختی، از مهم‌ترین رشته‌های بیمه‌ای کشور محسوب می‌شود و ارزیابی شکایات در این رشته بیمه‌ای از اهمیت بسزایی برخوردار می‌باشد که در این راستا، با نگاهی به تجارب جهانی، شکایات بیمه‌ای در حوزه بیمه اتومبیل در ۴ دسته زیر تقسیم‌بندی می‌شوند:

۱- شکایات با منشاء در بخش فروش بیمه‌نامه‌های اتومبیل

۲- شکایات در بخش دریافت خسارت بیمه‌نامه‌های اتومبیل

۳- شکایات در بخش تسویه خسارت بیمه‌نامه‌های اتومبیل

۴- شکایات در بخش اجرای بیمه‌نامه‌های اتومبیل

قابل توجه است که بررسی کلیه شکایات در هر یک از ۴ دسته‌بندی فوق به دلیل گستردگی و تنوع شکایات امکان‌پذیر نبوده و لذا در این مقاله به شکایاتی که با فراوانی بیشتری در سایر کشورهای دنیا طرح شده‌اند، پرداخته شده است که این شکایات واقعی به واحدهای ارزیابی شکایات بیمه‌ای ارجاع شده است و نتایج داوری این واحدها نیز مورد بحث و بررسی قرار گرفته شده است که نتیجه داوری واحدهای ارزیابی شکایات بیمه‌ای برای بیمه‌گر و بیمه‌گذار لازم‌الاجرا می‌باشد.

ضمناً به دلیل عدم دسترسی به پایگاه داده شکایات بیمه مرکزی، از شکایات مورد بحث در رشته بیمه اتومبیل در سایر کشورهای دنیا، متغیرهایی با استفاده از هر یک از ۴ دسته‌بندی شکایات (مرحله فروش - مرحله دریافت خسارت - مرحله تسویه خسارت - اجرای بیمه‌نامه‌ها) بنا به وجود امکان با توجه به شرایط کشور برای طراحی پرسشنامه استخراج گردیده است و از تعدادی از کارشناسان واحدهای ارزیابی شکایات در شرکت‌های بیمه خواسته شده تا به رتبه‌بندی این متغیرها از لحاظ حجم و اهمیت شکایت بپردازند تا متوجه شویم که در هر مرحله کدامیک از متغیرها در کشور ما از اهمیت بیشتری برخوردار است.

از طرفی با مقایسه فرم سامانه یکپارچه رسیدگی به شکایات بیمه‌گذاران موجود در سایت بیمه مرکزی ج.ا.ا با فرم‌های موجود در سایت‌های بزرگترین شرکت‌های بیمه در سایر کشورهای دنیا، پیشنهاداتی جهت تکمیل این فرم ارائه شده است تا بتوان با اطلاعات جمع‌آوری‌شده، تجزیه و تحلیل‌های جامع و کاملی را در خصوص شکایات بیمه‌گذاران ارائه داشت.

### واژگان کلیدی:

شکایات، بیمه اتومبیل، واحد ارزیابی شکایات بیمه‌ای، شکایات در بخش فروش، شکایاتی در بخش دریافت خسارت، شکایات در بخش تسویه خسارت و شکایات در بخش اجرای بیمه‌نامه‌های اتومبیل

## ۱- مقدمه

در جهان امروز کیفیت اقتصاد رقابتی، فضای انحصاری گذشته را در حیطه تولید کالا و ارائه خدمات در هم شکسته است به گونه‌ای که در عرصه فعالیت‌های اقتصادی جهان، نگرش مشتری‌مداری و کسب رضایت مشتری، یکی از اصول کسب و کار تلقی می‌شود و عدم توجه به این اصول، احتمال حذف شدن از صحنه بازار را در پی خواهد داشت زیرا اگر کالا و خدمات، انتظارات مشتری را برآورده کند در او احساس رضایت ایجاد می‌شود و با خرید مجدد خود و تشویق دیگران به خرید، به بقاء آن شرکت کمک می‌کند و از سوی دیگر، در صورتی که کیفیت کالا یا ارائه خدمات، سطح انتظارات مشتریان را تأمین نکند به نارضایتی و شکایت مشتری منجر خواهد شد و تداوم این عدم رضایت، به تبلیغ منفی و سرانجام به قطع فعالیت آن سازمان می‌انجامد. لذا اگر سازمان‌ها خواهان آینده روشن و یا حداقل امیدوار به بقاء هستند چاره‌ای جز حفظ رضایت مشتریان ندارند.

## ۲- رویه رسیدگی به شکایات بیمه‌ای در کشور

یکی از مهم‌ترین مسائلی که شرکت‌های بیمه باید آن را مد نظر قرار دهند، خدمت‌رسانی مطلوب به بیمه‌گذاران و تحت کنترل داشتن فرایند رسیدگی به امور مشتریان است.

همچنین در برخی موارد مشتریان از نحوه ارائه خدمت بیمه‌گران رضایت کامل ندارند یا برای دریافت خسارت با مشکلات یا تخلفاتی روبه‌رو می‌شوند که باید آن را به اطلاع شرکت بیمه برسانند. از این رو در قانون تکالیفی برای شرکت‌های بیمه در قانون پیش‌بینی شده است. در ماده ۲۵ آیین‌نامه حمایت از حقوق بیمه‌گذاران آمده است که مؤسسه بیمه موظف است با درج اطلاعیه در تمام مراکز صدور و پرداخت خسارت، در خصوص نحوه رسیدگی به شکایات بیمه‌ای و فرایند رسیدگی به شکایات اطلاع‌رسانی کند. مؤسسه بیمه موظف است واحد رسیدگی و پاسخگویی به شکایات تحت نظارت و مسئولیت مستقیم مدیرعامل ایجاد و امکان دسترسی آسان برای عموم بیمه‌گذاران را در سطح کشور جهت طرح شکایات مربوطه فراهم کند به گونه‌ای که حداکثر ظرف مدت ۲۰ روز شکایات رسیدگی شوند.

البته ممکن است در برخی موارد بیمه‌گذار پس از اعلام شکایت، پاسخ مناسب را از شرکت بیمه دریافت نکند در این موارد در قانون آمده است که در صورت عدم رسیدگی به شکایات بیمه‌ای در شرکت بیمه، بیمه‌گذاران، بیمه‌شدگان یا صاحبان حقوق آنها می‌توانند موضوع مورد اختلاف را به صورت کتبی و همراه مدارک و دلایل لازم به بیمه مرکزی اعلام و تقاضای رسیدگی نمایند.

بیمه مرکزی به عنوان مرجع بالاتر و ناظر بر فعالیت بیمه‌گران، در صورت لزوم موضوع را همراه با مستندات آن برای ارائه توضیحات لازم به شرکت بیمه ذیربط اعلام خواهد کرد و شرکت بیمه موظف است حداکثر ظرف مدت دو هفته پس از دریافت مدارک، پاسخ خود را به صورت مستدل و مستند به بیمه مرکزی اعلام نماید.

بیمه مرکزی پس از بررسی شکایات واصله نظر خود را در مدت زمان متعارف به صورت مکتوب به طرفین اعلام خواهد کرد و نظر بیمه مرکزی برای شرکت بیمه ذیربط لازم‌الاجرا است.

شرکت‌های بیمه موظفند اطلاعات مربوط به شکایات بیمه‌گذاران از نمایندگان و کارگزاران بیمه را به طور کامل با مدارک و مستندات به شرح زیر، هر شش ماه یک‌بار برای بیمه مرکزی ارسال کنند:

- تعداد شکایات‌های دریافتی از هر نماینده یا کارگزار

- تعداد شکایات‌های رسیدگی شده

- میزان خسارت یا غرامت پرداختی به شاکیان

بنابراین بیمه‌گذاران باید توجه داشته باشند که در صورت بروز هرگونه مشکل در ارائه خدمت یا دریافت خسارت از شرکت‌های بیمه ابتدا مراتب را به واحد رسیدگی به شکایات شرکت مذکور مراجعه کنند و در صورتی که پس از بررسی شکایت پاسخ مقتضی را دریافت نکردند یا مشکل به طور کامل حل نشد می‌توانند به واحد رسیدگی و پاسخگویی به شکایات بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران مراجعه کرده و موارد را به اطلاع مسئولان مربوطه برسانند.

لازم به ذکر است که بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران در راستای حمایت از بیمه‌گذاران، بیمه‌شدگان و صاحبان حقوق آنها طبق ماده یک قانون تاسیس بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، اقدام به راه‌اندازی سامانه یکپارچه رسیدگی به شکایات بیمه‌گذاران نموده است که در این سامانه اطلاعات زیر از فرد شاکی دریافت می‌شود:

جدول ۱. اطلاعات دریافتی از فرد شاکی

شرکت‌های بیمه - نمایندگان شرکت‌های بیمه - کارگزاران - صندوق تامین خسارت‌های بدنی - متفرقه	شکایت از
شماره بیمه‌نامه - شرکت - عنوان بیمه‌نامه	مشخصات بیمه‌نامه
کدملی - تاریخ تولد - تلفن - کد پستی - موبایل - پست الکترونیک - استان - شهر - وضعیت شکایت (اصالت - وکالت) - آدرس	اطلاعات شاکی
موضوع (خسارت - صدور - متفرقه) - شماره پرونده خسارت - طرح شکایت	شرح شکایت
تصویر بیمه‌نامه - تصویر نظریه شرکت - تصویر رای دادگاه - وکالت‌نامه - کپی شناسنامه - تصویر شکایت - کپی کارت ملی - کپی کارت پایان خدمت	مستندات

منبع: سایت بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران

### ۳- تجارب جهانی در خصوص شکایات در رشته بیمه اتومبیل

با نگاهی به تجارب جهانی شکایات بیمه‌ای در حوزه بیمه اتومبیل در ۴ دسته زیر تقسیم‌بندی می‌شوند:

- شکایات با منشاء در بخش فروش بیمه‌نامه‌های اتومبیل

- شکایات در بخش دریافت خسارت بیمه‌نامه‌های اتومبیل

- شکایات در بخش تسویه خسارت بیمه‌نامه‌های اتومبیل

- شکایات در بخش اجرای بیمه‌نامه‌های اتومبیل (financial ombudsman)

قابل توجه است که بررسی کلیه شکایات در هر یک از ۴ دسته‌بندی فوق به دلیل گستردگی و تنوع شکایات امکان‌پذیر نبوده و لذا در این مقاله به شکایاتی که با فراوانی بیشتری در سایر کشورهای دنیا طرح شده‌اند، پرداخته شده است که این شکایات واقعی بوده و به واحدهای ارزیابی شکایات بیمه‌ای ارجاع شده است و همچنین نتایج داوری این واحدها نیز مورد بحث و بررسی قرار گرفته شده است.

در این بخش به تفصیل به بررسی این شکایات در هر یک از طبقه‌بندی‌های ذکرشده پرداخته خواهد شد.

#### ۳-۱ - شکایات با منشاء در بخش فروش بیمه‌نامه‌های اتومبیل

هنگامی که بیمه‌گذار اقدام به خرید بیمه‌نامه اتومبیل می‌نماید، بیمه‌گر و بیمه‌گذار باید اصل حد اعلاای حسن نیت را رعایت نمایند و برای هر دو طرف معامله اطمینان حاصل شود که پوشش بیمه‌ای مورد نیاز بیمه‌گذار در اختیار وی قرار داده شده است.

اگر مشکلی به هنگام فروش بیمه‌نامه وجود داشته باشد در زمان دریافت خسارت آشکار شده و ممکن است شرکت بیمه از پرداخت تمام یا قسمتی از مقدار خسارت سرباز زند. به عنوان مثال در مواردی پدر یا مادر، بیمه اتومبیل تهیه می‌نمایند و در فرم پیشنهاد خود را به عنوان رانندگان اصلی معرفی می‌نمایند در حالی که فرزند جوان این خانواده راننده اصلی اتومبیل می‌باشد؛ که در صورت وقوع خسارت ممکن است بسته به نظر شرکت بیمه، به دلیل عدم رعایت اصل حد اعلاای حسن نیت، خسارت جبران نشود یا اینکه بخشی از خسارت بنابر اصل قاعده نسبی جبران گردد لذا در صورت عدم اطلاع بیمه‌گذار از این موضوع ممکن است از شرکت بیمه شکایت نماید.

هر روزه شرکت‌های بیمه شاهد شکایاتی هستند که برخی از آنها عبارتند از:

- بیمه‌گر توجه بیمه‌گذار را به بخش استثنائات بیمه‌نامه در زمان فروش جلب ننموده است به طوری که بیمه‌گذار بر این تصور بوده که پوشش بیمه‌ای کاملی را خریداری کرده است در حالی که بخش‌هایی از آن پوشش بیمه‌ای در شرایط بیمه‌نامه مستثنی شده است.

۱. لازم به ذکر است که در سایر کشورهای دنیا، در اکثر مواقع خرید بیمه اتومبیل به نام پدر یا مادر، به دلیل داشتن سطح ریسک پایین‌تر به نسبت سطح ریسک یک جوان، حق بیمه پایین‌تری را به همراه خواهد داشت.

افزافه کردن راننده جدید نیز به لیست استفاده‌کنندگان خودرو در تعیین حق بیمه اتومبیل تأثیرگذار خواهد بود؛ به این صورت که با توجه به تعداد رانندگان، سن، تجربه رانندگی و سایر ویژگی‌های شخصیتی آنها، حق بیمه افزایش یا کاهش خواهد یافت. اعلام تعداد رانندگان به شرکت‌های بیمه این مزیت را خواهد داشت که به هنگام پرداخت خسارت، در صورتی که راننده جزء لیست اعلام‌شده نباشد شرکت بیمه می‌تواند از پرداخت خسارت سرباز زند.

- بیمه‌گذار، شرکت بیمه را در جریان تغییرات ساختاری<sup>۲</sup> ایجادشده در وسیله نقلیه، جراثم رانندگی، تصادفات و همچنین سوابق خسارتی قبلی قرار نداده که به طور متقابل بیمه‌گر، از پرداخت کل و یا بخشی از خسارت سرباز خواهد زد.

- عدم ارائه اطلاعات دقیق در خصوص راننده اصلی اتومبیل از سوی بیمه‌گذار که منجر به عدم پرداخت کل و یا بخشی از خسارت خواهد شد.

- نماینده بیمه‌گر و یا وبسایت شرکت بیمه اطلاعات دقیق و صحیحی را در اختیار بیمه‌گذار قرار نداده باشد.

### ۳-۱-۱- چگونگی تصمیم‌گیری واحد ارزیابی شکایات بیمه‌ای در خصوص شکایات با منشاء در بخش فروش بیمه‌نامه‌های اتومبیل

هنگام تصمیم‌گیری در خصوص شکایات بیمه‌ای در مرحله فروش بیمه‌نامه، تمامی مدارک و مستندات مرتبط با بیمه‌گر، بیمه‌گذار و نماینده یا کارگزار بیمه‌ای بررسی خواهد شد که شامل زیر می‌باشد:

- چگونه اطلاعات به بیمه‌گذار ارائه شده است.

- چه اطلاعاتی توسط بیمه‌گر یا نماینده و کارگزار در خصوص بیمه‌نامه به بیمه‌گذار ارائه شده است.

- چه اطلاعاتی از بیمه‌گذار خواسته شده و اینکه بیمه‌گذار چگونه سوالات بیمه‌گر را پاسخ‌گو بوده است.

### ۳-۱-۲- مطالعه موردی در خصوص شکایات با منشاء در بخش فروش بیمه‌نامه‌های اتومبیل

∇ ترک اتومبیل در حالی که سوئیچ روی در و یا در داخل اتومبیل است. (منبع: ۳۸/۵)

اگر اتومبیل درحالی که سوئیچ روی در و یا در داخل آن است، ترک شود آنگاه خسارتی که به واسطه سرقت و یا تلاش برای سرقت به اتومبیل وارد شود توسط شرکت بیمه جبران نخواهد شد.

لازم به ذکر است که اگر چه در عمل، کلیه بیمه‌نامه‌های اتومبیل، پرداخت خسارات را در شرایط ذکرشده مستثنی نموده‌اند اما لازم است که شرکت‌های بیمه، به هنگام خرید توجه بیمه‌گذاران را به این بند از استثنائات جلب نمایند و در خصوص محدودیت پوشش، توضیحاتی را ارائه نمایند. لذا در صورتی که شرکت بیمه به بیمه‌گذار اطلاعات کافی در این خصوص ارائه نکرده باشد، بیمه‌گذار در صورت عدم جبران خسارت، از بیمه‌گر شکایت خواهد نمود حتی اگر سرقت تحت شرایط گفته‌شده جزء استثنائات بیمه‌ای باشد.

در چنین حالتی در صورتی که اثبات شود که بیمه‌گذار به دلیل غفلت و بی‌توجهی دچار خسارت شده است، خسارت غیرقابل پرداخت اما در صورتی که مراقبت مناسب بیمه‌گذار از اتومبیل اثبات شود، خسارت قابل جبران خواهد بود.

∇ شرایطی که بیمه‌گر، شرایط جدید بیمه‌نامه را به بیمه‌گذار اطلاع نداده است.

بیمه‌گر در زمان تمدید بیمه‌نامه بیمه‌گذار، شرایط جدید بیمه‌نامه را به اطلاع وی نرسانده درحالی که مبنای عمل بیمه‌گر برای جبران خسارت این شرایط جدید عمل می‌باشد. (منبع: ۰۱/۰۲۶)

به عنوان مثال در شرایط جدید بیمه‌نامه، پوشش خاصی در بیمه‌نامه اتومبیل مستثنی شده باشد و تنها در صورت پرداخت حق بیمه اضافی، این پوشش ارائه شود.

۲. برخی از افراد ممکن است تغییراتی را در خودرو اعمال نمایند؛ به‌عنوان مثال حجم موتور را افزایش و یا اینکه رنگ خودرو را تغییر دهند که این تغییرات ممکن است منجر به کاهش ایمنی خودرو و افزایش ریسک شده و از طرفی باعث جذابیت خودرو برای سرقت شود؛ لذا این عامل در تعیین حق بیمه لحاظ شده و در صورت اعمال هر یک از این تغییرات از سوی بیمه‌گذار، این موضوع باید به اطلاع بیمه‌گذار برسد.

تغییراتی رایجی که افراد در وسیله نقلیه خود ایجاد می‌کنند عبارت است از: اضافه کردن رینگ‌های خاص، اضافه کردن لوازم جانبی خاص، اضافه کردن اسپویلر به عقب ماشین، تعویض رنگ شیشه خودرو، نصب سیستم پخش جدید، تغییرات در موتور خودرو جهت داشتن عملکرد بهتر، اضافه کردن قطعاتی به اگزوز

### ۷ بیمه‌گذار تغییرات ساختاری اتومبیل و همچنین سوابق خسارتی قبلی خود را به بیمه‌گر اطلاع نداده است.

تصادفات، خسارات قبلی و همچنین تغییرات ساختاری اتومبیل از سوی بیمه‌گذار افشاء نشده باشد و یا اینکه به درستی ذکر نشده باشد. (منبع: ۰۱/۲۴)

به عنوان مثال در فرم پیشنهاد شرکت بیمه‌ای، دو سوال زیر مطرح شده و بیمه‌گذار به هر دو سوال پاسخ منفی داده است:

- آیا اتومبیل نسبت به مشخصات اولیه خود تغییر پیدا کرده است (به‌عنوان مثال اضافه شدن و یا تغییر لوازم جانبی از قبیل اسپویلر، سیستم صوتی، چرخ‌ها، تغییر رنگ شیشه‌ها و ...)

- آیا راننده اتومبیل (صرف‌نظر از اینکه نام وی در بیمه‌نامه آمده باشد یا نیامده باشد) در طول پنج سال گذشته تصادف و یا خسارتی داشته است (صرف‌نظر از داشتن یا نداشتن تقصیر و یا دریافت خسارت از شرکت بیمه)

که پس از بررسی ادعای خسارت توسط شرکت بیمه، بیمه‌گر متوجه می‌شود که اتومبیل تغییرات ساختاری داشته ضمن اینکه همسر بیمه‌گذار که نام وی در بیمه‌نامه آمده است دو خسارت در طی پنج سال گذشته داشته که هیچ‌یک از این موارد به اطلاع بیمه‌گر نرسیده است. لذا بیمه‌گر حاضر به پرداخت خسارت نشده و بیمه‌نامه را از تاریخ شروع قرارداد ابطال نموده است.

از طرفی بیمه‌گذار اظهار داشت که اتومبیل را به همین صورت خریداری کرده است و تصور می‌کرده که این لوازم و تجهیزات از ابتدا بر روی اتومبیل نصب‌شده بوده است. ضمن اینکه بیمه‌گذار در جریان یکی از خسارتی که همسرش موجب ایجاد آن شده است نبوده و خسارت دیگری که در جریان آن بوده توسط شرکت بیمه رد شده است و عملاً خسارتی به آنها پرداخت نشده است. اما این دلایل مورد تایید شرکت نبوده و خسارتی به بیمه‌گذار پرداخت نشد و لذا بیمه‌گذار شکایت خود را با واحد ارزیابی شکایات مطرح نمود.

#### رد شکایت

با توجه به شواهد ارائه‌شده، اینکه بیمه‌گذار به هنگام خرید اتومبیل از تغییرات ساختاری بی‌اطلاع بوده قابل پذیرش می‌باشد. اما درخصوص عدم افشای خسارات قبلی همسر بیمه‌گذار مقصر می‌باشد چراکه سوال فرم پیشنهاد در این خصوص کاملاً روشن و بدون ابهام بوده و بیمه‌گذار باید کلیه سوابق خسارتی قبلی را افشا می‌نمود به این دلیل که این موضوع در ارزیابی ریسک و همچنین تعیین حق بیمه متناسب با ریسک موثر می‌باشد. لذا شکایت بیمه‌گذار مورد پذیرش واقع نشد و واحد ارزیابی شکایات با بیمه‌گر در خصوص عدم پرداخت خسارت به بیمه‌گذار کاملاً موافق است.

رد شدن خسارت سرقت از سوی بیمه‌گر به دلیل عدم افشای اطلاعات مرتبط (۷۲/۰۲)

شرکت بیمه‌ای پرداخت خسارت سرقت به بیمه‌گذاری را به دلیل عدم افشای اطلاعات مرتبط رد نمود. بیمه‌گذار در فرم پیشنهاد اعلام کرده است که در طی سه سال گذشته هیچ خسارت سرقت نداشته ضمن اینکه خسارتی که به واسطه تصادف نیز برای وی اتفاق افتاده بود را نیز افشا ننموده است. بررسی‌های بیمه‌گر حاکی از آن است که اگر بیمه‌گر از این اطلاعات مطلع بود حق بیمه تقریباً ۱۰۰۰ پوند بیش از این حالت تعیین می‌شد.

#### تایید بخشی از شکایت

در اینکه بیمه‌گذار اطلاعاتی را که در فرم پیشنهاد آمده افشا نکرده است شکی نیست و بیمه‌گذار ابراز داشت که به هنگام تکمیل فرم پیشنهاد، خسارت سرقت قبلی را به‌خاطر داشت اما در اینکه آیا این خسارت در طی سه سال گذشته اتفاق افتاده و یا اینکه مربوط به زمانی قبل‌تر بوده شک داشت و لذا به این دلیل این خسارت را افشا ننموده است. از نظر بیمه‌گذار خسارت باید به‌طور کامل پرداخت شود و پیشنهاد او به شرکت کسر این ۱۰۰۰ پوند از مبلغ خسارت می‌باشد.

بررسی‌های واحد ارزیابی شکایات نشان داد که این عدم افشای اطلاعات از سوی بیمه‌گذار، کاملاً غیر عمدی بوده و لذا بیمه‌گر باید خسارت را پرداخت نماید.

اما خسارت به صورت کامل به بیمه‌گذار پرداخت نخواهد شد و شرکت بیمه مجاز به کاهش بخشی از خسارت مطابق قاعده نسبی می‌باشد. رد شدن خسارت سرقت اتومبیل به دلیل عدم افشای اطلاعات مرتبط با تغییرات ساختاری اتومبیل از سوی بیمه‌گذار (۷۹/۱۰) اتومبیل بیمه‌گذار به سرقت رفت و شرکت بیمه از پرداخت خسارت سرباز زد به این دلیل که بیمه‌گذار، بیمه‌گر را در جریان تغییرات ساختاری اتومبیل قرار نداده است. لذا بیمه‌گر بیمه‌نامه را ابطال نموده و خسارت را غیرقابل پرداخت اعلام نمود. لذا بیمه‌گذار شکایت خود، مبنی بر ناعادلانه بودن عدم پرداخت خسارت را با واحد ارزیابی شکایات مطرح نمود.

#### تایید شکایت

بیمه‌گذار اضافه‌شدن مسیربای ماهواره‌ای، کیت بلوتوث و پلی‌استیشن را تایید نمود و به این دلیل که از نظر وی این تغییرات، ساختاری نبوده و تغییراتی ساده است لذا این تغییرات را در فرم پیشنهاد ذکر ننموده است. با بررسی در فرم پیشنهاد، در بخش اختصاص داده‌شده به تغییرات آمده است که هر نوع تغییرات مرتبط با موتور، تغییرات ظاهری بدنه، چرخ یا ترمز ذکر شود که بیمه‌گذار به مورد خاصی اشاره ننموده است. قابل توجه است که تغییرات ایجاد شده توسط بیمه‌گذار، اتومبیل را برای سرقت جذاب‌تر نموده است اما با توجه به فرم پیشنهاد نمی‌توان بیمه‌گذار را عدم افشای اطلاعات متهم نمود و لذا شکایت بیمه‌گذار از سوی واحد ارزیابی شکایات تایید شده و شرکت بیمه باید خسارت را به‌طور کامل پرداخت نماید.

در صورتی که اتومبیل بیمه‌گذار خسارت دیده باشد و بیمه‌گذار تغییرات ساختاری را به بیمه‌گر اعلام ننموده باشد حال در صورتی که بیمه‌گذار از روی تعدد اطلاعاتی را افشاء ننماید قرارداد بیمه باطل خواهد و در صورتی که تعددی در کار نباشد خسارت مطابق قاعده نسبی پرداخت خواهد شد. (۱۱/۷۹)

ارائه اظهارات نادرست بیمه‌گذار به قصد انجام تقلب (۰۷/۱۸)

بیمه‌گذاری اتومبیل خود را به نام خود بیمه نمود در حالی که پسر وی راننده اصلی اتومبیل بوده است و شرکت بیمه از پرداخت خسارت سرقت اتومبیل سرباز زد به این دلیل پدر به قصد تقلب و کاهش در حق بیمه اتومبیل، اتومبیل را به نام خود بیمه کرده است درحالی که راننده اصلی پسر وی بوده است که طبیعتاً ریسک وی بالاتر بوده است. لذا بیمه‌گر، بیمه‌نامه را از ابتدای قرارداد ابطال و خسارتی را به بیمه‌گذار پرداخت ننمود.

#### رد شکایت

به‌واسطه سابقه بد خسارتی پسر بیمه‌گذار، این احتمال وجود داشته که بیمه‌گر اتومبیل را به نام پسر بیمه‌گذار بیمه نمی‌نموده است و به دلیل اظهارات نادرست، این اتومبیل را بیمه نموده است و لذا خسارت غیر قابل پرداخت می‌باشد.

در صورت ارائه اطلاعات نادرست غیر عمدی از سوی بیمه‌گذار، حق دریافت غرامت کامل برای وی وجود ندارد. (۰۷/۱۹)

بیمه‌گذاری اتومبیل خود را به نام خود بیمه نمود و اسامی همسر و پسرش را به عنوان سایر رانندگان در فرم پیشنهاد ذکر نمود. اتومبیل چند روز بعد به سرقت رفت درحالی که پسر راننده آن بود. بیمه‌گر پس از انجام تحقیقات به این نتیجه رسید که بر خلاف اظهار بیمه‌گذار در فرم پیشنهاد، کاربر اصلی خودرو بیمه‌گذار نمی‌باشد. لذا شرکت بیمه، بیمه‌نامه را ابطال نمود.

#### رد شکایت

شواهد کافی برای بیمه‌گر و همچنین واحد ارزیابی شکایات در این خصوص که پسر بیمه‌گذار راننده اصلی بوده است وجود دارد و پرداخت خسارت را رد شد.

در مواردی برخی از بیمه‌گران در صورتی که اظهارات نادرست به صورت غیرتعمدی به بیمه‌گر ارائه داده شود، خسارت را بر اساس اصل قاعده نسبی جبران خواهند نمود.

عدم افشای اطلاعات به‌طور عمدی (۴۸/۲)

بیمه‌گذاری بیمه اتومبیل خود را از طریق تلفن تهیه نمود و در پاسخ به یکی از سوالات فرم پیشنهاد اعلام کرد که او مالک و نگهدارنده اتومبیل است و خواست که اسم پسرش نیز به‌عنوان راننده به بیمه‌نامه اضافه شود.

لذا شرکت بیمه کلیه اطلاعاتی را که از بیمه‌گذار دریافت کرده بود برای وی ارسال نمود که در صورت نیاز به تغییر، این تغییرات اعمال گردد و او صحت اطلاعات را به شرکت اعلام نمود. چند ماه بعد، پسر بیمه‌گذار در یک جاده تصادف نمود و شرکت بیمه متوجه شد که اتومبیل به نام پسر ثبت شده است و نه بیمه‌گذار.

اما بیمه‌گذار اصرار داشت که او در واقع خریدار واقعی و صاحب اتومبیل است و اسناد و مدارک به اشتباه به نام پسر وی ثبت و صادر شده است. شرکت بیمه خسارت را پرداخت نمود و اعلام کرد که در صورت اطلاع از این موضوع به هیچ عنوان بیمه اتومبیل چنین فردی را پذیرفته نمی‌شد.

### رد شکایت

سوالاتی که از بیمه‌گذار شده است کاملاً واضح بوده و محلی از سوء برداشت وجود ندارد. ضمن اینکه شرکت بیمه توجه بیمه‌گذار را به اهمیت ارائه اطلاعات دقیق (از طریق ارسال فرم تکمیل شده جهت تایید صحت اطلاعات) جلب نموده بود.

اشتباه بیمه‌گذار در اعلام صاحب دقیق اتومبیل، شرکت بیمه را به سمت انعقاد قرارداد بیمه‌ای سوق داد و در صورتی که اگر بیمه‌گر از مالک اصلی اتومبیل مطلع بود به هیچ عنوان حاضر به انعقاد قرارداد با وی نمی‌شد و لذا شرکت بیمه‌نامه را فسخ و خسارت را پرداخت نمود.

### ۷ عدم افشای تخلفات رانندگی به بیمه‌گر (۲۵/۱۴)

بیمه‌گذاری اتومبیل خود را از طریق یک کارگزار بیمه نمود. زمانی که اتومبیل وی به سرقت رفت، با شرکت بیمه خود جهت دریافت خسارت تماس گرفت. شرکت متوجه شد که بیمه‌گذار تا به حال در مجموع چهار تخلف مربوط به سرعت بالا داشته است. لذا شرکت حاضر نشد خسارت وی را به دلیل عدم افشای اطلاعات در خصوص تخلفات مرتکب شده پرداخت نماید.

بیمه‌گذار اظهار داشت که کارگزار فرم پیشنهاد را از طرف وی تکمیل نموده و او تنها فرم را امضا کرده است و به عمد اطلاعاتی را از شرکت بیمه پنهان ننموده است. ضمن اینکه از نظر بیمه‌گذار، جرائم مرتکب شده تا حدی کم و کوچک بوده که در صورت افشای آنها نیز پوشش بیمه‌ای به این فرد تعلق می‌گرفت.

### تایید بخشی از شکایت

از نظر واحد ارزیابی شکایات حتی اگر کارگزار به درستی فرم را تکمیل نموده بود، بیمه‌گذار باید پاسخ‌های ارائه شده را با دقت مطالعه و سپس آن را امضا نماید اما اشتباه وی در عدم افشای جرائم، بیشتر شباهت به یک اشتباه غیرعمدی دارد. شرکت معتقد است که تخلفات بیمه‌گذار نسبتاً جزئی بوده و در صورت اطلاع از آنها نیز، باز هم پوشش بیمه‌ای به بیمه‌گذار تعلق می‌گرفت با این تفاوت که یک اضافه نرخ ۱۲ درصدی برای وی در نظر گرفته می‌شد لذا به دلیل عدم افشای این موضوع حق بیمه پایین‌تری را پرداخت نموده است. لذا شرکت بیمه نیز بر اساس قاعده نسبی خسارت وی را تسویه خواهد نمود.

### ۳-۲- شکایات در بخش دریافت خسارت بیمه‌نامه‌های اتومبیل

در شرکت‌های بیمه پرونده‌های خسارتی زیادی تشکیل می‌شود که خسارت، در بسیاری از این پرونده‌ها بدون هیچ مشکلی تسویه می‌شود در حالی که در برخی دیگر، تسویه خسارت، محل اختلاف بیمه‌گر و بیمه‌گذار می‌باشد و در این حالت شرکت مسئولیت خود را برای پرداخت خسارت نمی‌پذیرد. تسویه خسارت ممکن است بنا به دلایل متعددی انجام نشود که از این دلایل می‌توان به:

- عدم اطلاع و عدم اطمینان بیمه‌گر از جزئیات وقایع منجر شده به خسارت  
- عدم افشای تمام جزئیات در خصوص ویژگی‌های بیمه شده و ویژگی‌های مورد بیمه (که نقش اساسی، در ارزیابی ریسک و تعیین حق بیمه دارد) از سوی بیمه‌گذار

اشاره داشت. این موضوع منجر به عدم پرداخت خسارت یا ابطال بیمه‌نامه و یا پرداخت بخشی از خسارت می‌شود که نارضایتی بیمه‌گذار، نهایتاً ممکن است شکایت بیمه‌گذار را از شرکت بیمه به همراه داشته باشد.

### ۳-۲-۱- چگونگی تصمیم‌گیری در خصوص شکایات در بخش دریافت خسارت بیمه‌نامه‌های اتومبیل

به هنگام تصمیم‌گیری در خصوص شکایت بیمه‌ای در بخش دریافت خسارت بیمه‌نامه‌های اتومبیل، شواهد و نقطه‌نظرات هر دو طرف (بیمه‌گر و بیمه‌گذار) در خصوص مسائل زیر در نظر گرفته می‌شود:

- چگونه اتومبیل سرقت شده و یا اینکه چگونه تصادف اتفاق افتاده است.

- چگونه بیمه‌گذار سرقت اتومبیل را به اطلاع پلیس رسانده است.

- چه کسانی به اتومبیل یا سوئیچ آن دسترسی داشته‌اند.



- بیمه‌گذار به هنگام انعقاد قرارداد چه اطلاعاتی را در خصوص اتومبیل در اختیار بیمه‌گر قرار داده است.  
- بیمه‌گر در خصوص بیمه‌نامه چه اطلاعاتی را به بیمه‌گذار داده است.

### ۳-۲-۲- مطالعه موردی در خصوص شکایات در بخش دریافت خسارت بیمه‌نامه‌های اتومبیل

۳  
۷ بیمه‌گر، خسارت سرقت را به دلیل عدم امکان سرقت، بدون وجود سوئیچ اتومبیل رد نمود.

پرداخت مبلغ خسارت سرقت از سوی بیمه‌گر به دلیل عدم امکان سرقت بدون وجود سوئیچ اصلی یا یدک اتومبیل منتفی است.  
(۷۲/۱)

بیمه‌گذاری سرقت اتومبیل خود را به شرکت بیمه گزارش داد و بیمه‌گر خسارت بیمه‌گذار را پرداخت ننمود چراکه سرقت اتومبیل بدون استفاده از سوئیچ منتفی است. ضمن اینکه سوئیچ در داخل اتومبیل جا نمانده و گزارشی مبنی بر سرقت دو سوئیچ اتومبیل نیز ارائه نشده است.

#### رد شکایت

با بررسی‌های واحد ارزیابی شکایات مشخص شد سرقت اتومبیل تقلبی بوده و لذا شرکت بیمه از پرداخت خسارت سرباز زد.

۷ بیمه‌گر خسارت سرقت را به دلیل عدم افشای تغییرات ساختاری در وسیله نقلیه رد نمود.

اگر تغییرات ساختاری اتومبیل به بیمه‌گر اعلام نشده و اتومبیل بیمه‌گذار به سرقت رفته باشد؛ در صورتی که عمل بیمه‌گذار از روی تعمد بوده باشد، قرارداد بیمه باطل و در صورتی که تعمدی در کار نباشد خسارت مطابق قاعده نسبی پرداخت خواهد شد.  
(۱۱/۷۹)

۷ بیمه‌گر خسارت سرقت را به دلیل اینکه بیمه‌گذار سوئیچ را در داخل اتومبیل جا گذاشته بود رد کرد.

اگر سوئیچ بر روی اتومبیل باشد و اتومبیلی به سرقت برود آنگاه شرکت بیمه هیچ تعهدی نخواهد داشت و این مورد جزء استثنائات بیمه‌نامه محسوب می‌شود.

بیمه‌گذاری اتومبیل خود را روشن با درب باز برای قفل کردن درب پارکینگ ترک نمود که ناگهان سارق داخل اتومبیل پرید و فرار کرد. بیمه‌گذار با اینکه بسیار نزدیک به اتومبیل بود نتوانست مانع از سرقت آن شود. شرکت بیمه از پرداخت خسارت به دلیل ترک اتومبیل درحالی که سوئیچ روی آن بود سرباز زد.

#### تایید شکایت

بنا به نظر واحد ارزیابی شکایات، استثنا بیمه‌نامه مربوط به حالتی است که راننده به‌طور قابل توجهی از اتومبیل دور شود اما اگر فاصله راننده از اتومبیل کم باشد از مصادیق استثنائات بیمه‌نامه نبوده و بیمه‌گر باید خسارت را پرداخت نماید. (۰۱/۰۶ تا ۰۱/۰۹)  
سرقت اتومبیل به دلیل عدم توجه و مراقبت مناسب از اتومبیل (در صورتی که بیمه‌گذار از ریسک این عدم توجه آگاه بوده باشد) جزء موارد استثناء شده بیمه‌نامه می‌باشد. (۰۱/۰۱۰)

بیمه‌گذاری اتومبیل خود را در داخل کاروانس در حالی که سوئیچ بر روی صندلی جلو است ترک می‌کند و پس از دقایقی متوجه می‌شود که اتومبیل وی به سرقت رفته و شرکت بیمه به دلیل بی‌احتیاطی بیمه‌گذار از پرداخت خسارت به وی سرباز می‌زند چرا که این مورد از موارد استثناء شده بیمه‌نامه می‌باشد.

۳. در برخی از اتومبیل‌ها، امکان سرقت بدون وجود سوئیچ اصلی یا سوئیچ یدکی منتفی بوده و لذا شک بیمه‌گر بر این است که بیمه‌گذار و یا اطرافیان وی بخواهند از طریق یک سرقت ساختگی و تقلبی، از بیمه‌گر وجه خسارت را دریافت دارند و یا اینکه بیمه‌گذار سوئیچ را روی اتومبیل و یا داخل آن گذاشته باشد که در این صورت نیز ممکن است خسارت به بیمه‌گذار تعلق نگیرد.

### تایید شکایت

از نظر واحد ارزیابی شکایات بسیار دور از ذهن است که اتومبیلی در داخل کارواش به سرقت رود ضمن اینکه فاصله بیمه‌گذار از اتومبیل زیاد نبوده است پس نمی‌توان بیمه‌گذار را متهم بی‌احتیاطی نمود پس خسارت بیمه‌گذار باید به صورت کامل پرداخت گردد.

همان‌گونه که اشاره شد اگر اتومبیل با بی‌احتیاطی در حالی که سوئیچ روی اتومبیل یا در داخل آن است به سرقت برود شرکت بیمه خسارت پرداخت نخواهد نمود. اما بیمه‌گران باید توجه بیمه‌گذاران را به این نکته جلب نمایند که پوشش بیمه‌ای در چنین شرایطی مستثنی شده است. در حالی که بیمه‌گر این نکته را به بیمه‌گذار گوشزد ننموده باشد لذا ممکن است واحد بررسی شکایات، شکایت بیمه‌گذار را تایید نماید. اتومبیل بیمه‌گذار در حالی که سوئیچ روی اتومبیل بوده به سرقت رفته و شرکت از پرداخت خسارت سرباز زده است در حالی که شرکت این موضوع را به بیمه‌گذار یادآوری ننموده است. (۳۸/۶)

بیمه‌گذاری اتومبیل خود را برای پست یک نامه فوری در حالی که سوئیچ روی اتومبیل است، ترک نمود و لذا از خیابان رد شد و زمانی که به صندوق پستی رسید سارق اتومبیل وی را ربود. لذا شرکت بیمه به دلیل بی‌احتیاطی بیمه‌گذار و ترک اتومبیل در حالی که سوئیچ روی اتومبیل است از پرداخت خسارت به وی سرباز زد و لذا بیمه‌گذار این موضوع را با واحد ارزیابی شکایات بیمه‌ای، در میان گذاشت.

### تایید شکایت

بیمه‌گذار پذیرفت که اتومبیل را بدون مراقبت ترک شده است اما ادعا کرد که در مستندات بیمه‌نامه که شرکت بیمه به وی تحویل داده است به چنین استثنائی اشاره نشده است و لذا به دلیل عدم تحویل شرایط عمومی بیمه‌نامه به بیمه‌گذار، بیمه‌گر باید خسارت را به‌طور کامل جبران نماید.

سوئیچ در داخل اتومبیل جامانده اما بیمه‌گذار کلیه اقدامات احتیاطی را انجام داده است. (۶۳/۰۷)

منزل بیمه‌گذاری در یک منطقه مسکونی با نرخ جرم و جنایت نسبتاً کم واقع شده و اما با این وجود وی همیشه مراقب اتومبیل خود بوده است و همیشه به محض بازگشت به خانه، ابزار کار تاسیساتی خود را به داخل منزل منتقل می‌نمود (به این دلیل که وجود این ابزار در اتومبیل، باعث ایجاد خسارت به اتومبیل توسط سارقان نگردد).

اما متأسفانه بیمه‌گذار یک شب که ابزار کار خود را جهت انتقال به منزل خالی نمود فراموش کرد که سوئیچ را از روی اتومبیل بردارد و اتومبیل وی به سرقت رفت.

بیمه‌گر از پرداخت خسارت به بیمه‌گذار سرباز زد و به اعتقاد بیمه‌گر، بیمه‌گذار به شرایط قرارداد یعنی انجام کلیه اقدامات احتیاطی در راستای کاهش ریسک خسارت به اتومبیل عمل ننموده است.

### تایید شکایت

در رد این خسارت، بیمه‌گر بر شرط "مراقبت معقول"<sup>۴</sup> از اتومبیل در بیمه‌نامه تکیه نموده تا استثنای مربوط به ترک اتومبیل در حالی که سوئیچ روی اتومبیل است.

به منظور اثبات عدم مراقبت معقول، در ابتدا باید "بی‌احتیاطی" بیمه‌گذار ثابت شود و بیمه‌گر نیاز دارد که نشان دهد که بیمه‌گذار به عمد و آگاهانه سوئیچ خود را در داخل اتومبیل جا گذاشته است.

از طرفی بیمه‌گذار اظهار داشته که یک لحظه نیز به ذهن وی خطور نکرده که کار وی منجر به سرقت اتومبیلش خواهد شد. ضمن اینکه مقدار زمانی که او اتومبیلش را ترک نموده زمانی است که برای بردن ابزار کار به دم درب منزل صرف نموده است و زمان بیشتری را صرف نموده است. لذا هیچ دلیلی مبنی بر اینکه بیمه‌گذار بی‌احتیاطی کرده است وجود ندارد و لذا بیمه‌گر باید خسارت را به‌طور کامل پرداخت نماید.

اختلافات برای پرداخت خسارت در بیمه اتومبیل در مواردی که کلید در داخل اتومبیل جا مانده است. (۸۲/۰۸ تا ۸۲/۱۲)

اگرچه کلیه بیمه‌نامه‌های اتومبیل شامل کلوز استثنائات برای سرقت یا تلاش برای سرقت هستند اگر سوئیچ در داخل اتومبیل یا بر روی اتومبیل باقی مانده باشد. قابل توجه است برای اینکه شرایط استثناء به‌طور کامل برقرار شود باید راننده از اتومبیل بسیار دور شود که شرایط

۴. "reasonable care"

سرقت برای سارق محتمل شود لذا این موضوع همواره محل اختلاف بیمه‌گران و بیمه‌گذاران بوده است که تا چه اندازه دور مدنظر بیمه‌گر می‌باشد و به این دلیل اخیراً بیمه‌گران شرایط بیمه‌نامه را بازنویسی نموده و اشاره داشته‌اند که سرقت اتومبیل در صورتی که اتومبیل قفل نشده و بدون مراقبت ترک شود یا اگر سوئیچ روی اتومبیل و یا داخل آن جا مانده باشد استثناء شده است و فاصله بیمه‌گذار تا اتومبیل مطرح نمی‌باشد.

غالباً شکایت‌های زیادی در زمینه استثنائات بیمه اتومبیل به واحدهای ارزیابی شکایات بیمه‌ای ارجاع داده می‌شود و این واحدها برای تصمیم‌گیری در خصوص چنین مواردی، به ابعاد زیر توجه می‌نمایند:

- اتومبیل در زمان حادثه کجا واقع شده است.
  - آیا راننده در موقعیتی قرار دارد که از سرقت جلوگیری نماید و یا احتمال سرقت را کاهش دهد.
  - آیا بی‌احتیاطی و بی‌توجهی راننده باعث آسیب به اتومبیل شده است و یا اینکه اشتباه سهوی راننده موجب بروز این اتفاق شده است.
  - بررسی عواملی که موجب می‌شود راننده، اتومبیل و سوئیچ آن را ترک نماید.
  - شیوه‌ای که بیمه‌نامه فروخته شده است.
  - آیا توجه بیمه‌گذار به استثنائات بیمه‌نامه جلب شده است.
  - کیس‌های بعدی مشتمل بر شکایاتی هستند که بیمه‌گذار سوئیچ خود را در داخل اتومبیل رها نموده است.
- بیمه‌گر به دلیل اینکه اتومبیل با سوئیچ روی آن ترک شده، خسارت بیمه‌ای را پرداخت ننموده است؛ در حالی که در اتومبیل قفل است. (۸۲/۰۸)

بیمه‌گذاری (که شغل وی پیک لوازم برقی بوده) ون خود را در نزدیکی منزل یکی از مشتریان برای تحویل کالا به وی ترک نمود. بیمه‌گذار اعتراف کرد که سوئیچ روی اتومبیل بوده (ظاهراً اتومبیل بیمه‌گذار به دلیل اشکالات فنی به سختی روشن می‌شده و برای جلوگیری از این موضوع اتومبیل روشن گذاشته شده است)، اما وی جانب احتیاط را رعایت نموده و تمام درب‌های ون را با یک سوئیچ یدکی، قبل از ترک وسیله نقلیه قفل نموده است.

اما تنها چند دقیقه بعد از ترک اتومبیل، از طریق شکست شیشه سمت راننده اتومبیل به سرقت رفت. شرکت بیمه خسارت را با استناد به ترک اتومبیل در حالی که سوئیچ روی اتومبیل است رد نموده است. لذا بیمه‌گذار شکایت خود را با واحد ارزیابی شکایات بیمه‌ای در میان گذاشته است.

#### تایید شکایت

قابل ذکر است که استثنای سوئیچ بر روی اتومبیل در بیمه‌نامه به روشی غیر معمول بیان شده و در بیمه‌نامه آمده است که شرکت بیمه خسارت سرقت را در حالتی که سوئیچ روی اتومبیل جامانده باشد و اتومبیل قفل نشده و بدون مراقبت رها شود، پرداخت نمی‌کند. اگر چه بیمه‌گذار پذیرفت که او سوئیچش را روی اتومبیل باقی گذاشته اما او تاکید داشت که با استفاده از کلید یدکی خود درب‌های اتومبیل را قبل از ترک قفل نموده است و به نظر بعید می‌رسید که سارق بخواهد پنجره اتومبیلی را که درب آن قفل است بشکند. لذا چون اتومبیل قفل نشده رها نشده است لذا شکایت تایید شده و شرکت بیمه ملزم به پرداخت این خسارت می‌باشد.

#### عدم مراقبت از اتومبیل، سوئیچ روی اتومبیل و سرقت از طریق فریبکاری و تقلب (۳۱/۴)

بیمه‌گذاری در یک کنفرانس کاری با فردی آشنا می‌شود که پس از اتمام کنفرانس به وی پیشنهاد می‌دهد که او را به منزل برساند اما در میان راه، وی از بیمه‌گذار می‌خواهد که برای وی روزنامه تهیه کند و او در اتومبیل منتظر بیمه‌گذار می‌ماند. وقتی بیمه‌گذار بازگشت اتومبیل به سرقت رفته بود.

شرکت پرداخت خسارت را برای سرقت این اتومبیل رد نمود به این دلیل که بیمه‌گذار به شرایط بیمه‌نامه که "مراقبت معقول"، رها نکردن اتومبیل در حالی که سوئیچ روی آن است عمل نکرده و آن را نقض نموده است. لذا بیمه‌گذار شکایت خود را با واحد ارزیابی شکایات بیمه‌ای مطرح نمود.

#### تایید شکایت

در اینکه بیمه‌گذار اقدام احتیاطی مناسبی را نداشته است شکی وجود ندارد. اما از طرفی بیمه‌گذار از روی تعمد و آگاه به ریسک بی‌احتیاطی نموده است و حتی یک لحظه هم به ذهن بیمه‌گذار ریسک سرقت خطور نکرده است که بخواهد احتیاط خاصی را داشته باشد.

استثنای سوئیچ روی اتومبیل در این مورد صدق نمی‌کند چرا که گفته شده که اتومبیل بدون مراقبت رها شود در حالی که در این مورد خاص اتومبیل بدون مراقبت رها نشده است بلکه فردی در داخل آن نشسته است.

ضمناً در این مورد سرقت از طریق فریبکاری و تقلب نیز وجود ندارد و شرکت بیمه برای اثبات این ادعا باید نشان دهد که زمانی که فرد از بیمه‌گذار درخواست خرید روزنامه را نموده او از قبل تصمیم استفاده از این فریب را برای سرقت گرفته است. در واقع، هیچ مدرکی وجود ندارد که آن فرد اتومبیل را سرقت کرده باشد و لذا ممکن است بنا بر هر دلیلی وی اتومبیل را بدون مراقبت رها کرده باشد و سوم شخص ناشناخته‌ای اتومبیل را سرقت کرده باشد. در این شرایط، راه حل منصفانه و معقول برای شرکت بیمه پرداخت خسارت بیمه‌گذار بوده و هیچ دلیلی برای رد ادعای خسارت وی وجود ندارد.

### ۳-۳- شکایات در بخش تسویه خسارت بیمه‌نامه‌های اتومبیل

برخی از شکایات ممکن است در مواردی بوجود آید که شرکت بیمه مسئولیت خود را برای پرداخت خسارت پذیرفته است اما بیمه‌گذار معتقد است که خسارت پرداخت‌شده، عادلانه نیست. به عنوان مثال، ممکن است بیمه‌گذار با کیفیت تعمیرات خودرو و یا با سطح خدمات ارائه شده توسط بیمه‌گر و یا با قیمت‌گذاری اتومبیل توسط بیمه‌گر موافق نباشد. شکایات در مورد این مسائل ممکن است به طور جداگانه و یا در ترکیب با یک شکایت دیگر در مورد خسارت مطرح گردد.

اغلب شکایات انجام‌شده در این حوزه در مورد مسائل زیر می‌باشد:

- تعمیرات غیراستاندارد و یا در زمان بیش از حد طولانی انجام شده است.

- ارزیابی بیمه‌گر از قیمت اتومبیل بسیار پایین است.

- بیمه‌گر، اتومبیل و یا محتویات اتومبیل را به بیمه‌گذار پس نمی‌دهد.

- بیمه‌گر خدمات رایگان مطابق با بیمه‌نامه ارائه نمی‌دهد.

- بیمه‌گر خدمات غیراستانداردی را به مشتریان در هنگام وقوع خسارت ارائه می‌دهد.

### ۳-۳-۱- چگونگی تصمیم‌گیری در خصوص شکایات در بخش تسویه خسارت بیمه‌نامه‌های اتومبیل

برای تصمیم‌گیری در خصوص شکایات این بخش به کلیه واقعیت‌ها و استدلال‌های بیمه‌گر و بیمه‌گذار و همچنین تجربه و قضاوت واحد ارزیابی شکایات تکیه می‌شود.

### ۳-۳-۲- مطالعه موردی در خصوص شکایات در بخش تسویه خسارت بیمه‌نامه‌های اتومبیل

رد ادعای خسارت برای تعمیر اتومبیل به دلیل اینکه آسیب وارده، به دلیل استهلاک معمول اتومبیل بوده است.

(۷۹/۰۶)

شرکت بیمه ترتیبی را اتخاذ نمود که یکی از تعمیرکاران تاییدشده شرکت، تعمیراتی را بر روی اتومبیل بیمه‌گذار که با آن تصادف نموده بود، انجام دهد. زمانی که اتومبیل به او بازگردانده شد، بیمه‌گذار متوجه شد که اتومبیل سروصدای عجیبی را ایجاد می‌کند.

لذا با درخواست بیمه‌گر، تعمیرکار اتومبیل را جهت بررسی پس گرفت اما قادر به شناسایی مشکل نشد. لذا بیمه‌گر از یک مهندس اتومبیل مستقل خواست تا به بررسی مشکل پردازد. او نیز قادر به شناسایی علت سروصدا نشد. در نهایت، شرکت بیمه پیشنهاد کرد که بیمه‌گذار از تعمیرکار خود بخواهد تا مشکل را بررسی و رفع نمایند.

تعمیرکار اعلام کرد که سروصدا مربوط آسیبی است که در سانحه تصادف ایجاد شده و با درخواست بیمه‌گذار، تعمیرکار موافقت کرد که تعمیراتی را در راستای حل این مشکل انجام دهد. صورتحساب این تعمیر حدوداً ۱۶۱۶ پوند شد که بیمه‌گذار هزینه آن را پرداخت کرد تا بعداً از شرکت بیمه این هزینه را پس بگیرد.

اما با رجوع به بیمه‌گر متوجه شد که بیمه‌گر حاضر به پرداخت هزینه‌ها به وی نیست و بیمه‌گر اظهار داشت که بیمه‌گذار باید تایید بیمه‌گر را قبل از انجام تعمیر می‌گرفت. از نظر مهندس اتومبیل مستقل، آسیبی که تعمیرکار بیمه‌گذار آن را برطرف نموده مربوط به حادثه تصادف نبوده و ناشی از استهلاک معمول اتومبیل است که پوشش بیمه‌ای ندارد. اما با توجه به پیگیری‌های بیمه‌گذار، بیمه‌گر حاضر به پرداخت ۴۰۰ پوند شد و از پرداخت مابقی هزینه سر باز زد. لذا بیمه‌گذار شکایت خود را با واحد ارزیابی شکایات بیمه‌ای طرح نمود.

## تایید شکایت

ارزیاب شکایت نیز با بیمه‌گر در این خصوص که باید تعمیرات اضافی به اطلاع بیمه‌گر برسد، کاملاً موافق است. اما مسئله اصلی بررسی این موضوع است که آسیب وارده ناشی از تصادف بوده و یا ناشی از استهلاک. از طرفی گزارش تهیه‌شده از سوی شرکت بیمه که توسط مهندس مستقل تهیه شده است قطعی به نظر نمی‌رسد و به احتمال زیاد سروصدای اتومبیل به دلیل تصادف بوده است. بنابراین شکایت تایید شده و لذا شرکت بیمه متعهد به پرداخت هزینه‌های اضافی به بیمه‌گذار می‌باشد.

شکایت بیمه‌گذار به دلیل ضعف مهارت تعمیرکار مورد تایید بیمه‌گر (۷۹/۰۷)

بیمه‌گذاری از بیمه‌گر خود درخواست نمود که در صورت امکان، اتومبیل وی توسط تعمیرکار بیمه‌گذار تعمیر شود اما بیمه‌گر اعلام کرد که تعمیرات مورد نیاز تنها از طریق تعمیرکاران مورد تایید بیمه‌گر صورت می‌گیرد. ضمن اینکه بیمه‌گر این اطمینان خاطر را به بیمه‌گذار داد که کیفیت کار و مهارت تعمیرکاران بیمه‌گر به خوبی تعمیرکار بیمه‌گذار است و قطعات مورد استفاده از استاندارد بالایی برخوردار است.

لذا تعمیر توسط تعمیرکار بیمه‌گر انجام شد و متأسفانه بیمه‌گذار از کیفیت تعمیر راضی نبوده و به بیمه‌گر جهت دریافت هزینه تعمیرات اضافی (که به واسطه تعمیر ناصحیح تعمیرکار بیمه‌گر بوجود آمد)، رجوع نمود.

اگرچه بیمه‌گر تعمیر مجدد را برای بیمه‌گذار تایید نمود اما با این وجود تاثیر تعمیر نامناسب همچنان باقی مانده است. لازم به ذکر است که بیمه‌گر در ابتدا بی‌میل نسبت به پذیرش هرگونه اعتراض و شکایتی بود اما نهایتاً مبلغی را به بیمه‌گذار برای جبران خسارت پیشنهاد داد. اما بیمه‌گذار معتقد بود که تعمیرات اساسی‌تری نیاز است که بیش از مبلغ پیشنهادی بیمه‌گر هزینه دارد که بیمه‌گر آن را نپذیرفت و بیمه‌گذار شکایت خود را با واحد ارزیابی شکایات بیمه‌ای طرح نمود.

## تایید شکایت

بررسی‌ها نشان داد که تعمیرات انجام‌شده توسط تعمیرکار بیمه‌گر بسیار غیراستاندارد بوده و به نظر می‌آید که بیمه‌گر برای جبران خسارت بیمه‌گذار، منصفانه عمل ننموده است و باید مطابق اصل غرامت، خسارت به‌طور کامل جبران گردد. لذا شرکت بیمه متعهد به انجام تعمیرات مطابق سطح استاندارد گردید.

### اختلافات برخواسته از قیمت‌گذاری اتومبیل

واحدهای ارزیابی شکایات بیمه‌ای همواره با شکایاتی سروکار دارند که در آن بیمه‌گذار بر این باور است که شرکت بیمه به درستی اتومبیل وی را قیمت‌گذاری ننموده است. مشکل معمولاً زمانی بوجود می‌آید که اتومبیل در یک تصادف به شدت آسیب ببیند و بیمه‌گر مجبور باشد به ارزش «زیان کلی» خسارت را پرداخت نماید که در این شرایط بیمه‌گذار مجاز به دریافت مبلغی، معادل ارزش بازار اتومبیل قبل از اینکه دچار سانحه شده باشد، است.

#### اختلاف نظر در خصوص قیمت اتومبیل

بیمه‌گذاری اتومبیل دست‌دوم خود را به قیمت ۷۹۹۵ پوند خریداری نمود. ده روز پس خرید، اتومبیل به‌شدت آسیب دید و بیمه‌گر اعلام کرد که به دلیل اینکه هزینه‌های تعمیرات بیش از ۷۰۰۰ پوند می‌شود لذا جبران خسارت از طریق زیان کلی انجام خواهد شد. سپس به بیمه‌گذار پیشنهاد قیمت ۶۹۰۰ پوند برای اتومبیل داده شد در حالی که بیمه‌گذار اتومبیل را به قیمت ۷۹۹۵ پوند خریداری کرده بود. پس اینکه بیمه‌گذار مبلغ پیشنهادی بیمه‌گر را نپذیرفت و اعلام نمود که لوازم و تجهیزات نصب‌شده در داخل اتومبیل قیمت را افزایش داده و لذا بیمه‌گر پیشنهاد مبلغ ۷۱۷۵ را به بیمه‌گذار داد لذا بیمه‌گذار که شرایط را منصفانه نمی‌دید شکایت خود را به واحد ارزیابی شکایات مطرح کرد.

o. Total loss

### تایید شکایت

به این دلیل که بر روی اتومبیل بیمه‌گذار لوازم و تجهیزات خاصی نصب شده است لذا تنها قیمت خام اتومبیل ملاک عمل نمی‌باشد. لذا با بررسی قیمت لوازم و تجهیزات اتومبیل، کل خسارت بیمه‌گذار جبران گردید.

شکایت بیمه‌گذار مبنی بر قیمت‌گذاری اتومبیل با توجه به مسافت پیموده شده کم (۲۲/۱۵)

شرکت بیمه پس از وقوع یک تصادف بسیار شدید، اتومبیل بیمه‌گذاری را به ارزش ۲۰۴۰ پوند قیمت‌گذاری نمود اما بیمه‌گذار اظهار داشت که اتومبیل را ۸ سال پیش، نو و به قیمت ۷۵۰۰ پوند خریداری کرده و در حال حاضر قیمت اتومبیل ۴۵۰۰ پوند می‌باشد. لذا شرکت پیشنهاد خود را به ۲۵۰۰ پوند افزایش داد اما بیمه‌گذار حاضر به پذیرش پیشنهاد بیمه‌گر نشد و اظهار داشت که اتومبیل تنها ۶۰۰۰ مایل کار کرده است.

### رد شکایت

حتی با در نظر گرفتن مسافت پیموده شده بسیار کم اتومبیل به نسبت اینکه اتومبیل ۸ سال پیش خریداری شده است، لذا پیشنهاد شرکت بیش از "ارزش بازار" بوده و هیچ دلیلی برای شرکت برای افزایش قیمت وجود ندارد.

اختلاف بر سر قیمت‌گذاری شرکت بیمه به قیمت اوراقی (۶۶/۰۳)

اتومبیل بیمه‌گذار در تصادفی به شدت آسیب دید و لذا خواستار جبران خسارت برای تعمیر اتومبیل شد. اما به واسطه زیان کلی رخ داده، بیمه‌گر بلافاصله اتومبیل را به قیمت اوراقی فروخت و به بیمه‌گذار پیشنهاد قیمتی معادل ۲۱۲۵ پوند را داد (ارزش بازار خودرو قبل از وقوع تصادف). اما بیمه‌گذار از این موضوع ناراضی بوده و به نظر وی قیمت پیشنهاد داده شده منعکس‌کننده قیمت واقعی اتومبیل نمی‌باشد. اما بیمه‌گر تجدیدنظری در خصوص قیمت پیشنهادی ننموده و لذا بیمه‌گذار شکایت خود را با واحد ارزیابی شکایات بیمه‌ای طرح نمود.

### تایید شکایت

بیمه‌گذار اشاره کرد که ۲ سال گذشته اتومبیل خود را به ارزش ۲۰۰۰ پوند گازسوز نموده و او بر این اعتقاد است که اتومبیل وی قابل تعمیر بوده است.

از طرفی ارزیابان شکایت با بیمه‌گذار در اینکه قیمت‌گذاری اتومبیل به درستی انجام نشده است، موافق هستند؛ ضمن اینکه بیمه‌گذار درخواست خود را مبنی بر تعمیر اتومبیل چندان واضح و صریح مطرح ننموده است و از نظر بیمه‌گر تعمیر اتومبیل اگرچه غیراقتصادی به نظر می‌رسد اما قابل تعمیر بوده است.

در این خصوص شرکت بیمه به وضوح نادرست عمل نموده و لذا بیمه‌گر متعهد است که به بیمه‌گذار مبلغ ۴۱۲۵ پوند را پرداخت نماید که این مبلغ ۲۰۰۰ پوند بیش مبلغ پیشنهادی اولیه است که مربوط به گازسوز کردن اتومبیل بوده است.

چند ماه پس از تعمیر صدمات ناشی از تصادف، بیمه‌گذار به بیمه‌گر اطلاع می‌دهد که تعمیرات انجام شده بی‌فایده بوده است.

(۷۲/۰۴)

اتومبیل بیمه‌گذار در یک تصادف جاده‌ای آسیب دید و شرکت بیمه پرداخت خسارت را مطابق با شرایط بیمه‌نامه جامع اتومبیل متعهد شد. بیمه‌گر تایید کرد که یکی از تعمیرکاران وی، تعمیر اتومبیل را انجام دهد و پس از اتمام تعمیر، بیمه‌گذار فرمی را امضا نمود که تعمیر اتومبیل رضایت‌بخش بوده است. چهار ماه بعد، بیمه‌گذار تصادف دیگری می‌کند لذا به واسطه آسیب جزئی وارده به اتومبیل با شرکت بیمه تماس نگرفت و خودش هزینه تعمیر را پرداخت نمود.

اما تعمیرکار بیمه‌گذار ابراز داشت که اتومبیل آسیب‌هایی دیده است که به نظر نمی‌رسد که به خاطر تصادف اخیر باشد. بنابراین بیمه‌گذار موضوع را به شرکت بیمه منتقل کرد و بیان داشت که تعمیرکار بیمه‌گر در تصادف اولی کار خود را به درستی انجام نداده است.

شرکت بیمه برای بررسی موضوع در خصوص آسیب گزارش شده به گاراژهای مختلف مراجعه نمود. همچنین از مهندس ارزیاب اتومبیل خواسته شد که گزارش و همچنین عکس‌های گرفته شده در زمان تصادف را مورد بررسی قرار دهد.

نتیجه بررسی‌های بیمه‌گر نشان داد که بیمه‌گر پرداخت اضافه‌ای به بیمه‌گذار نخواهد داشت و همچنین آسیب‌های موجود در اتومبیل بی‌ارتباط با تصادف اولیه است.

### رد شکایت

پس از بررسی تمام شواهد، هیچ مدرکی دال بر اینکه آسیب‌های جدید به واسطه تصادف قبلی بوده است بدست نیامد و کوتاهی و غفلت بیمه‌گر و تعمیرکار ثابت نشد.

### ۳-۴- شکایات در بخش اجرای بیمه‌نامه‌های اتومبیل

تعداد قابل توجهی از شکایات مربوط به اجرای بیمه‌نامه‌های اتومبیل می‌باشد. شکایات در این بخش منحصر به بیمه‌های اتومبیل نبوده و ممکن است در سایر رشته‌های بیمه‌ای نیز این شکایات طرح شوند. شکایات این بخش عبارتند از:

- آیا اطلاعات ارائه‌شده به نماینده، به‌طور صحیح و کامل به بیمه‌گر انتقال داده شده است.

- تغییرات ایجادشده در بیمه‌نامه توسط نماینده و کارگزار.

- افزایش حق بیمه و یا تغییر در شرایط بیمه‌نامه به‌هنگام تمدید.

- ابطال بیمه‌نامه و عدم تمدید بیمه‌نامه توسط بیمه‌گر.

### ۳-۴-۱- چگونگی تصمیم‌گیری در خصوص شکایات در بخش اجرای بیمه‌نامه‌های اتومبیل

برای تصمیم‌گیری دقیق در خصوص شکایات این بخش به مسئولیت‌های مربوط به بیمه‌گذار، بیمه‌گر و نماینده و چگونگی انجام این مسئولیت‌ها توجه می‌شود.

### ۳-۴-۲- مطالعه موردی در خصوص شکایات در بخش اجرای بیمه‌نامه‌های اتومبیل

شکایت بیمه‌گذار از اینکه بیمه‌گر بیمه‌نامه را تمدید ننموده است. (۲۳/۱۳)

مدت کوتاهی قبل از اینکه بیمه‌گذار بیمه اتومبیل خود را تمدید نماید، شرکت برای بیمه‌گذار یادداشتی فرستاد که از این پس امور مربوط به بیمه‌گذاران به یک شرکت تابعه انتقال یافته است. لازم به ذکر است که شرکت تابعه (به‌دلیل معیارهای متفاوت بیمه‌گری) از تمدید بیمه‌نامه بیمه‌گذار سرباز زد (به‌دلیل تعداد خساراتی که توسط بیمه‌گذار بوجود آمده است).

لذا بیمه‌گذار که این تصمیم را منصفانه تلقی نکرده (به عنوان مثال خسارت جزئی وارده به شیشه اتومبیل از نظر وی خسارت تلقی نمی‌شد) و از شرکت بیمه شکایت کرد.

### رد شکایت

قرارداد بیمه قراردادی یک‌ساله بوده و شرکت برای تصمیم‌گیری در خصوص تمدید و یا عدم تمدید مختار می‌باشد و در صورتی که بیمه‌گذار پریسک تلقی گردد بیمه‌گر می‌تواند از تمدید بیمه‌نامه سرباز زند و لذا به نظر نمی‌رسد که حقی از بیمه‌گذار ضایع شده باشد.

شکایت بیمه‌گذار از اینکه وی به صورت غیر عمدی حق بیمه را پرداخت ننموده و بیمه‌گر بیمه‌نامه را تمدید ننموده

است. (۲۳/۱۴)

بیمه‌گذاری اتومبیل خود را از طریق یک شرکت بیمه از سال ۱۹۹۴ بیمه نمود و او هر ساله بیمه‌نامه خود را تمدید می‌نمود ضمن اینکه از سال ۱۹۹۷ شرکت بیمه به‌طور خودکار بیمه‌نامه وی را تمدید می‌نمود.

بیمه‌گذار در اکتبر ۲۰۰۱ تصادفی داشت و از اینکه شرکت بیمه از پرداخت خسارت به وی سرباز زد، متعجب شد و شرکت بیمه اعلام داشت که وی دیگر بیمه‌شده شرکت نمی‌باشد. شرکت بیمه اعلام کرد که وی در آوریل ۲۰۰۱ با شرکت بیمه تماس گرفته و عدم تمایل خود را به تمدید بیمه‌نامه اعلام نموده است و لذا شرکت نامه‌ای کتبی به بیمه‌گذار ارسال نموده و تایید انصراف بیمه‌گذار را درخواست نموده است. بیمه‌گذار این موضوع را انکار کرد و گفت که او به هیچ وجه از انقضای بیمه‌نامه‌اش مطلع نبوده ضمن اینکه به عدم کسر ماهانه حق بیمه از حقوق ماهیانه نیز بی‌توجه بوده است.

### تایید شکایت

واحد ارزیابی شکایات از شرکت خواست تا مکالمات تلفنی ضبط‌شده خود را برای این واحد ارسال نماید که در آن بیمه‌گذار عدم تمایل خود را به تمدید بیمه‌نامه اعلام کرده است که شرکت نه مکالمات ضبط‌شده‌ای را ارائه داد و نه مستندات کتبی دال بر اینکه بیمه‌گذار این موضوع را تایید نموده است.

از آنجایی که حق بیمه ماهانه بسیار کم بوده لذا حق با بیمه‌گذار است که متوجه عدم کسر حق بیمه از حساب بانکی خود نشده باشد و پیش خود فکر کرده باشد که دلیل عدم ارسال بیمه‌نامه به وی، تمدید خودکار آن از سوی بیمه‌گر باشد.

لذا جمع‌بندی این موضوع به این شکل خواهد بود که بیمه‌گذار خواهان تمدید بیمه‌نامه خود بوده و اگر اشتباهی از سوی بیمه‌گذار بوده کاملاً غیرعمدی بوده و بیمه‌گر متعهد است کلیه هزینه‌های تعمیرات را به وی پرداخت نماید.

### ۷ شکایات برخواسته از اینکه بیمه‌گر به بیمه‌گذار در خصوص اطلاعات مورد نیاز به هنگام تمدید بیمه‌نامه اطلاعات کافی نداده است. (۲۳/۱۵)

در تاریخ تمدید بیمه‌نامه بیمه‌گذار، شرکت برای بیمه‌گذار نامه تمدید ارسال نموده که با این جمله شروع می‌شود: «اگر می‌خواهید بیمه‌نامه خود را تمدید کنید لازم نیست اقدام خاصی انجام دهید، این کار بسیار ساده است» و در ادامه نامه آمده است که «اگر اطلاعات بیمه‌نامه شما همانند قبل نیست، لطفاً با ما تماس حاصل فرمایید».

در این نامه اشاره شده است که حق بیمه بر اساس جزئیاتی که قبلاً بیمه‌گذار به شرکت بیمه ارائه داده است محاسبه می‌گردد و لذا این جزئیات در نامه آمده تا بیمه‌گذار در صورت وجود هرگونه تغییر، آن را به اطلاع بیمه‌گر برساند و در انتهای نامه در خصوص تغییرات احتمالی در سابقه تخلفات و تصادفات رانندگی سوالاتی آمده است.

اتومبیل بیمه‌گذار در سال گذشته به سرقت رفته و شرکت متوجه شد که بیمه‌گذار مرتکب جرم رانندگی در حالت مستی شده است. لذا شرکت بیمه از پرداخت خسارت سرباز زده و بیمه‌نامه را از تاریخ تمدید ابطال نمود. بیمه‌گذار بیان کرد که وی با شرکت بیمه جهت اطلاع این تخلف تماس گرفته است اما اطلاعات موجود شرکت بیمه حاکی از آن است که این تماس در مورد کاهش پوشش، از بیمه اتومبیل جامع به بیمه شخص ثالث، آتش‌سوزی و سرقت بوده است.

### رد شکایت

به نظر نمی‌آید که نامه ارسالی از سوی شرکت بیمه حاکی از لزوم افشای اطلاعات جدید توسط بیمه‌گذار باشد و لذا بر این اساس نمی‌توان از پرداخت خسارت به بیمه‌گذار سرباز زد.

از طرفی اگر مکالمات تلفنی بیمه‌گذار ضبط شده بود، اختلاف بین بیمه‌گر و بیمه‌گذار به‌سادگی حل می‌شد اما در شرایط فعلی باید در سایه احتمالات به حل اختلاف پرداخت.

بسیار غیر محتمل به نظر می‌آید که جرم رانندگی در حالت مستی به یکی از کارکنان بیمه‌گر اطلاع داده شود و ممنوعیت بیمه‌گذار از رانندگی توسط وی نادیده گرفته شود و لذا اگر به این موضوع اشاره شده بود اصلاً پوشش بیمه‌ای به بیمه‌گذار تعلق نمی‌گرفت. لذا با در نظر گرفتن کلیه احتمالات اقدام شرکت در ابطال بیمه‌نامه از تاریخ تمدید، منطقی به نظر می‌رسد.

حال در این بخش پس از بررسی شکایات در سایر کشورهای دنیا، به دلیل عدم دسترسی به پایگاه داده شکایات بیمه مرکزی، از شکایات مورد بحث در رشته بیمه اتومبیل در سایر کشورهای دنیا، استفاده نموده و متغیرهایی از هر یک از ۴ دسته‌بندی شکایات (مرحله فروش - مرحله دریافت خسارت - مرحله تسویه خسارت - اجرای بیمه‌نامه‌ها) با توجه به شرایط کشور برای طراحی پرسشنامه استخراج گردیده است و از تعدادی از کارشناسان واحدهای ارزیابی شکایات در شرکت‌های بیمه خواسته شده تا به این متغیرها از لحاظ حجم و اهمیت شکایت بپردازند تا متوجه شویم که کدام یک از متغیرها در هر مرحله از شکایت در کشور ما از اهمیت بیشتری برخوردار است.

جدول ۲. متغیرهای استخراج‌شده در هر یک از ۴ دسته‌بندی شکایات

شکایات در بخش اجرای بیمه‌نامه‌های اتومبیل	شکایات در بخش تسویه خسارت بیمه‌نامه‌های اتومبیل	شکایات در بخش دریافت خسارت بیمه‌نامه‌های اتومبیل	شکایات با منشاء در بخش فروش بیمه‌نامه‌های اتومبیل
<ul style="list-style-type: none"> <li>- عدم انتقال صحیح اطلاعات از نماینده به بیمه‌گر</li> <li>- تغییر در شرایط بیمه‌نامه بدون اطلاع به بیمه‌گذار</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- عدم قیمت‌گذاری صحیح اتومبیل از سوی بیمه‌گر</li> <li>- بی‌کیفیت بودن کار تعمیرکار مورد اعتماد بیمه‌گر</li> <li>- تصور اشتباه بیمه‌گذار از</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- فاقد گواهی‌نامه بودن یا بطلان گواهی‌نامه بیمه‌گذار</li> <li>- در صورت وجود خسارت بواسطه حمل بار بیش از حد مورد نیاز</li> <li>- سرقت اتومبیل در صورتی که سوئیچ روی آن بوده است.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- عدم تکمیل دقیق فرم پیشنهاد از سوی بیمه‌گذار خصوصاً در مورد اطلاعاتی که در ارزیابی ریسک، پذیرش و یا عدم پذیرش بیمه موثر است.</li> <li>- عدم تکمیل دقیق فرم پیشنهاد از سوی نماینده/ کارگزار/ بیمه‌گر</li> <li>- عدم اطلاع‌رسانی نماینده/ کارگزار/ بیمه‌گر به</li> </ul>



شکایات در بخش اجرای بیمه‌نامه‌های اتومبیل	شکایات در بخش تسویه خسارت بیمه‌نامه‌های اتومبیل	شکایات در بخش دریافت خسارت بیمه‌نامه‌های اتومبیل	شکایات با منشاء در بخش فروش بیمه‌نامه‌های اتومبیل
<ul style="list-style-type: none"> <li>- فسخ یا ابطال قرارداد بدون اطلاع بیمه‌گذار</li> <li>- عدم تمدید بیمه‌نامه با بیمه‌گذار بدون روشن بودن دلیل</li> <li>- عدم پرداخت منظم حق بیمه</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>قیمت اتومبیل</li> <li>- عدم توافق با بیمه‌گر برای دریافت خسارت کلی</li> <li>- عدم پرداخت خسارت یا تعمیر اتومبیل در مدت زمان تعیین شده</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- درخواست دریافت خسارت از خسارت‌های مستثنی شده یا غیر قابل جبران</li> <li>- عدم اعلام خسارت در مدت زمان تعیین شده</li> <li>- داشتن بیمه مضاعف</li> <li>- ایجاد خسارت‌های تقلبی</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>بیمه‌گذار در خصوص شرایط و استثنائات قرارداد</li> <li>- عدم مطالعه شرط عمومی از سوی بیمه‌گذار</li> <li>- عدم ارائه اطلاعات درست در وبسایت شرکت بیمه</li> <li>- تبلیغات غیر واقعی بیمه‌گر در خصوص بیمه اتومبیل</li> <li>- عدم اطلاع تغییرات بیمه‌نامه به بیمه‌گر خصوصاً در مواقع تشدید خطر</li> <li>- بیان اظهارات خلاف واقع</li> </ul>

#### ۴. فرضیات تحقیق

فرضیه اول - میانگین رتبه متغیرهای شکایات با منشاء در بخش فروش بیمه‌نامه‌های اتومبیل یکسان هستند.  
 فرضیه دوم - میانگین رتبه متغیرهای شکایات در بخش دریافت خسارت بیمه‌نامه‌های اتومبیل یکسان هستند.  
 فرضیه سوم - میانگین رتبه متغیرهای شکایات در بخش تسویه خسارت بیمه‌نامه‌های اتومبیل یکسان هستند.  
 فرضیه چهارم - میانگین رتبه متغیرهای شکایات در بخش اجرای بیمه‌نامه‌های اتومبیل یکسان هستند.

#### ۵. روش تحقیق

برای آزمون فرضیات فوق از آزمون فریدمن استفاده می‌شود و این آزمون زمانی کاربرد پیدا می‌کند که بخواهیم نظرات یک گروه را در چند زمینه مورد بررسی قرار دهیم و بر اساس نظرات افراد این گروه، اولویت هر یک از موارد را بر اساس رتبه‌بندی معنی‌دار مشخص نماییم. به عبارت دیگر فریدمن این فرض صفر را می‌آزماید که  $k$  متغیر هم‌بسته از یک جامعه مشابه می‌آیند یا خیر. این آزمون هنگامی به کار می‌رود که داده‌های آماری حداقل ترتیبی باشند و بتوان با مفهوم ترتیبی آنها را در رده‌بندی دو طرفه مرتب نمود. به کمک این آزمون می‌توان متغیرهای موجود در تحقیق را رتبه‌بندی نمود. (صدقیانی، ابراهیمی، ۱۳۷۸).

آماره آزمون فریدمن  $\chi^2$  به شرح زیر تعریف می‌شود:

$$\chi^2 = \frac{12}{nk(k+1)} \sum_{j=1}^k R_j^2 - 3n(K+1)$$

که در آن

تعداد موارد یا پاسخ‌دهندگان =  $n$ .

تعداد متغیرهایی که رتبه‌بندی می‌گردند =  $k$ .

حاصل جمع رتبه‌های داده شده به متغیرها از سوی پاسخ‌دهندگان =  $R$ .

#### ۶. ابزار گردآوری اطلاعات

در این مقاله اهم روش‌های جمع‌آوری داده‌ها عبارتند از: استفاده از منابع کتابخانه‌ای، استفاده از اینترنت و پرسشنامه.

#### ۷. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این بخش به رتبه‌بندی متغیرهای شکایات با منشاء در بخش فروش بیمه‌نامه‌های اتومبیل، در بخش دریافت خسارت در بیمه‌نامه‌های اتومبیل، در بخش تسویه خسارت در بیمه‌نامه‌های اتومبیل و در بخش اجرای بیمه‌نامه‌های اتومبیل با استفاده از آزمون فریدمن می‌پردازیم. نتایج این آزمون‌ها به شرح جدول ۳ است:

جدول ۳. نتایج آزمون فریدمن برای مقایسه ابعاد متغیر شکایات با منشاء در بخش فروش بیمه‌نامه‌های اتومبیل، در بخش دریافت خسارت در بیمه‌نامه‌های اتومبیل، در بخش تسویه خسارت در بیمه‌نامه‌های اتومبیل و در بخش اجرای بیمه‌نامه‌های اتومبیل

متغیرها	آماره کای دو	سطح معنی داری	مقدار خطا	نتیجه آزمون
متغیر شکایات در بخش فروش بیمه‌نامه‌های اتومبیل	۱۳/۰۸	۰/۰۰۰	۰/۰۵	میانگین رتبه متغیرهای شکایات با منشاء در بخش فروش بیمه‌نامه‌های اتومبیل یکسان نمی‌باشد.
متغیر در بخش دریافت خسارت در بیمه‌نامه‌های اتومبیل	۱۱/۹۰۴	۰/۰۰۰	۰/۰۵	میانگین رتبه متغیرهای شکایات در بخش دریافت خسارت بیمه‌نامه‌های اتومبیل یکسان نمی‌باشد.
متغیر در بخش تسویه خسارت در بیمه‌نامه‌های اتومبیل	۵/۱۲۸	۰/۰۰۰	۰/۰۵	میانگین رتبه متغیرهای شکایات در بخش تسویه خسارت بیمه‌نامه‌های اتومبیل یکسان نمی‌باشد.
متغیر در بخش اجرای بیمه‌نامه‌های اتومبیل	۷/۴۹۵	۰/۰۰۰	۰/۰۵	میانگین رتبه متغیرهای شکایات در بخش اجرای بیمه‌نامه‌های اتومبیل یکسان نمی‌باشد.

با توجه به جدول فوق و آماره کای دو و سطح معناداری محاسبه شده نشان می‌دهد فرض  $H_0$  در سطح معنی داری ۰/۰۵ رد می‌گردد و می‌توان گفت بین ابعاد مختلف متغیر شکایات در بخش فروش بیمه‌نامه‌های اتومبیل، متغیر در بخش دریافت خسارت در بیمه‌نامه‌های اتومبیل، متغیر در بخش تسویه خسارت در بیمه‌نامه‌های اتومبیل، متغیر در بخش اجرای بیمه‌نامه‌های اتومبیل تفاوت معناداری وجود دارد. رتبه بندی این عوامل در جدول ذیل مشخص شده است:

جدول ۴. رتبه‌بندی متغیرهای شکایات در بخش فروش بیمه‌نامه‌های اتومبیل، متغیرهای شکایات در بخش دریافت خسارت در بیمه‌نامه‌های اتومبیل، متغیرهای شکایات در بخش تسویه خسارت در بیمه‌نامه‌های اتومبیل و متغیرهای شکایات در بخش اجرای بیمه‌نامه‌های اتومبیل

متغیرهای شکایات در بخش فروش بیمه‌نامه‌های اتومبیل	متغیرهای شکایات در بخش دریافت خسارت در بیمه‌نامه‌های اتومبیل	متغیرهای شکایات در بخش تسویه خسارت در بیمه‌نامه‌های اتومبیل	متغیرهای شکایات در بخش اجرای بیمه‌نامه‌های اتومبیل
- عدم تکمیل دقیق فرم پیشنهاد از سوی بیمه‌گذار خصوصاً در مورد اطلاعاتی که در ارزیابی ریسک، پذیرش و یا عدم پذیرش بیمه موثر است. (رتبه اول)	- درخواست دریافت خسارت از خسارت‌های مستثنی شده یا غیر قابل جبران (رتبه اول)	- عدم قیمت‌گذاری صحیح اتومبیل از سوی بیمه‌گر (رتبه اول)	- عدم پرداخت منظم حق بیمه (رتبه اول)
- عدم اطلاع تغییرات بیمه‌نامه به بیمه‌گر خصوصاً در مواقع تشدید خطر (رتبه دوم)	- فاقد گواهی‌نامه بودن یا بطلان گواهی‌نامه بیمه‌گذار (رتبه دوم)	- تصور اشتباه بیمه‌گذار از قیمت اتومبیل (رتبه دوم)	- از نماینده به بیمه‌گر (رتبه دوم)
- عدم تکمیل دقیق فرم پیشنهاد از سوی نماینده/ کارگزار/ بیمه‌گر (رتبه سوم)	- ایجاد خسارت‌های تقلبی (رتبه سوم)	- بی‌کیفیت بودن کار تعمیر کار مورد اعتماد بیمه‌گر (رتبه سوم)	- تغییر در شرایط بیمه‌نامه بدون اطلاع به بیمه‌گذار (رتبه سوم)
- عدم اطلاع‌رسانی نماینده/ کارگزار/ بیمه‌گر به بیمه‌گذار در خصوص شرایط و استثنائات قرارداد (رتبه چهارم)	- سرقت اتومبیل در صورتی که سوئیچ روی آن بوده است. (رتبه چهارم)	- عدم پرداخت خسارت یا تعمیر اتومبیل در مدت زمان تعیین شده (رتبه چهارم)	- فسخ یا ابطال قرارداد بدون اطلاع بیمه‌گذار (رتبه چهارم)
- عدم مطالعه شرط عمومی از سوی بیمه‌گذار (رتبه پنجم)	- داشتن بیمه مضاعف (رتبه پنجم)	- عدم توافق با بیمه‌گر برای دریافت خسارت کلی (رتبه پنجم)	- عدم تمدید بیمه‌نامه با بیمه‌گذار بدون روشن بودن دلیل (رتبه پنجم)
- بیان اظهارات خلاف واقع (رتبه ششم)	- عدم اعلام خسارت در مدت زمان تعیین شده (رتبه ششم)		
- تبلیغات غیر واقعی بیمه‌گر در خصوص بیمه اتومبیل (رتبه هفتم)			
- عدم ارائه اطلاعات درست در وبسایت شرکت بیمه (رتبه هشتم)			

رتبه اول به معنای پر اهمیت‌ترین می‌باشد که در بخش شکایات در بخش فروش بیمه‌نامه‌های اتومبیل،  
عدم تکمیل دقیق فرم پیشنهاد از سوی بیمه‌گذار خصوصاً در مورد اطلاعاتی که در ارزیابی ریسک، پذیرش و یا عدم پذیرش بیمه موثر است.

در بخش دریافت خسارت در بیمه‌نامه‌های اتومبیل،

**درخواست دریافت خسارت از خسارت‌های مستثنی شده یا غیرقابل جبران**

در بخش تسویه خسارت در بیمه‌نامه‌های اتومبیل

**عدم قیمت‌گذاری صحیح اتومبیل از سوی بیمه‌گر**

و در بخش اجرای بیمه‌نامه‌های اتومبیل

**عدم پرداخت منظم حق بیمه**

از پر اهمیت‌ترین مصادیق شکایات می‌باشند.

#### **۸. پیشنهاداتی در خصوص تکمیل فرم شکایات سایت بیمه مرکزی ج.ا.ا.**

با مقایسه فرم شکایات بیمه مرکزی (موجود در سایت بیمه مرکزی) و فرم شکایات در سایر کشورهای دنیا، پیشنهادات زیر جهت تکمیل این فرم ارائه می‌گردد:

- بهتر است که با انتخاب عنوان کلی محصول بیمه‌ای، زیر شاخه‌های مربوط به آن نیز بیاید به عنوان مثال در بیمه اتومبیل، زیرشاخه‌های بیمه شخص ثالث، بیمه بدنه و بیمه حوادث راننده بیاید.
- راه‌حل‌های بیمه‌گذار در راستای حل مشکل از وی دریافت شود.
- طریق خرید بیمه‌نامه و نحوه پرداخت حق بیمه ذکر شود.
- علت رد خسارت یا پرداخت بخشی از خسارت از سوی بیمه‌گر ذکر گردد.
- مبلغ خسارت دریافتی ذکر شود.

#### **۹. نتیجه‌گیری**

با نگاهی به تجارب جهانی، شکایات بیمه‌ای در حوزه بیمه اتومبیل در ۴ دسته زیر تقسیم‌بندی می‌شوند:

- شکایات با منشاء در بخش فروش بیمه‌نامه‌های اتومبیل
- شکایات در بخش دریافت خسارت بیمه‌نامه‌های اتومبیل
- شکایات در بخش تسویه خسارت بیمه‌نامه‌های اتومبیل
- شکایات در بخش اجرای بیمه‌نامه‌های اتومبیل

در این مقاله به شکایاتی که با فراوانی بیشتری در سایر کشورهای دنیا طرح شده‌اند، پرداخته شده است که این شکایات واقعی به واحدهای ارزیابی شکایات بیمه‌ای ارجاع شده است و نتایج داوری این واحدها نیز مورد بحث و بررسی قرار گرفته شده است.

ضمناً به دلیل عدم دسترسی به پایگاه داده شکایات بیمه مرکزی، از شکایات مورد بحث در رشته بیمه اتومبیل در سایر کشورهای دنیا، متغیرهایی با استفاده از هر یک از ۴ دسته‌بندی شکایات (مرحله فروش - مرحله دریافت خسارت - مرحله تسویه خسارت - اجرای بیمه‌نامه‌ها) بنا به وجود امکان با توجه به شرایط کشور برای طراحی پرسشنامه استخراج گردیده است و از تعدادی از کارشناسان واحدهای ارزیابی شکایات در شرکت‌های بیمه خواسته شده تا به رتبه‌بندی این متغیرها از لحاظ حجم و اهمیت شکایت بپردازند تا متوجه شویم که در هر مرحله کدامیک از متغیرها در کشور ما از اهمیت بیشتری برخوردار است. که نتایج حاصل از رتبه‌بندی با استفاده از آزمون فریدمن به شرح زیر می‌باشد:

### شکایات با منشاء در بخش فروش بیمه‌نامه‌های اتومبیل

- عدم تکمیل دقیق فرم پیشنهاد از سوی بیمه‌گذار خصوصاً در مورد اطلاعاتی که در ارزیابی ریسک، پذیرش و یا عدم پذیرش بیمه موثر است. (رتبه اول)

- عدم اطلاع تغییرات بیمه‌نامه به بیمه‌گر خصوصاً در مواقع تشدید خطر (رتبه دوم)

- عدم تکمیل دقیق فرم پیشنهاد از سوی نماینده/ کارگزار/ بیمه‌گر (رتبه سوم)

- عدم اطلاع‌رسانی نماینده/ کارگزار/ بیمه‌گر به بیمه‌گذار در خصوص شرایط و استثنائات قرارداد (رتبه چهارم)

- عدم مطالعه شرط عمومی از سوی بیمه‌گذار (رتبه پنجم)

- بیان اظهارات خلاف واقع (رتبه ششم)

- تبلیغات غیر واقعی بیمه‌گر در خصوص بیمه اتومبیل (رتبه هفتم)

- عدم ارائه اطلاعات درست در وبسایت شرکت بیمه (رتبه هشتم)

### شکایات در بخش دریافت خسارت بیمه‌نامه‌های اتومبیل

- درخواست دریافت خسارت از خسارت‌های مستثنی شده یا غیر قابل جبران (رتبه اول)

- فاقد گواهی‌نامه بودن یا بطلان گواهی‌نامه بیمه‌گذار (رتبه دوم)

- ایجاد خسارت‌های تقلبی (رتبه سوم)

- سرقت اتومبیل در صورتی که سوئیچ روی آن بوده است. (رتبه چهارم)

- داشتن بیمه مضاعف (رتبه پنجم)

- عدم اعلام خسارت در مدت زمان تعیین شده (رتبه ششم)

### شکایات در بخش تسویه خسارت بیمه‌نامه‌های اتومبیل

- عدم قیمت‌گذاری صحیح اتومبیل از سوی بیمه‌گر (رتبه اول)

- تصور اشتباه بیمه‌گذار از قیمت اتومبیل (رتبه دوم)

- بی‌کیفیت بودن کار تعمیرکار مورد اعتماد بیمه‌گر (رتبه سوم)

- عدم پرداخت خسارت یا تعمیر اتومبیل در مدت زمان تعیین شده (رتبه چهارم)

- عدم توافق با بیمه‌گر برای دریافت خسارت کلی (رتبه پنجم)

### شکایات در بخش اجرای بیمه‌نامه‌های اتومبیل

- عدم پرداخت منظم حق بیمه (رتبه اول)

- عدم انتقال صحیح اطلاعات از نماینده به بیمه‌گر (رتبه دوم)

- تغییر در شرایط بیمه‌نامه بدون اطلاع به بیمه‌گذار (رتبه سوم)

- فسخ یا ابطال قرارداد بدون اطلاع بیمه‌گذار (رتبه چهارم)

- عدم تمدید بیمه‌نامه با بیمه‌گذار بدون روشن بودن دلیل (رتبه پنجم)

### منابع:

۱. آیین‌نامه حمایت از حقوق بیمه‌گذاران، بیمه‌شدگان و صاحبان حقوق آنها.

۲. سایت بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران.

۳. صدقیانی، جمشید و ابراهیمی، ایرج ۱۳۷۸، «آمار و کاربرد آن در مدیریت (۲۰۱)»، چاپ اول، انتشارات هستان، تهران.

4. [http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/technical\\_notes/motor-insurance.html](http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/technical_notes/motor-insurance.html), viewed 21 Oct 2014.

5. Ombudsman News, disputes over vehicle valuations, issue 22, November 2012, issue 62, June /July 2007 & issue 66, December 2007/January 2008.
6. Ombudsman News, "fronting", case study 7/18, July 2001, case study 7/19, July 2001, case study 48/2, August 2005.
7. Ombudsman News, insurer brought exception regarding keys in cars to policyholder's attention, case study 38/5, July 2014.
8. Ombudsman News, insurer failed to make policyholder aware of need to disclose a change of circumstances for a policy that renewed automatically, case study 23/15, December 2012.
9. Ombudsman News, insurer failed to notify policyholder of new policy terms case study 01/26, January 2011
10. Ombudsman News, insurer refused to renew policy when policyholder failed to pay premiums, case study 23/14, December 2012.
11. Ombudsman News, insurer turned down claim for repairs because the damage resulted from "wear and tear", case study 79/6, September/October 2009.
12. Ombudsman News, insurer turned down theft claim because car could not have been taken without programmed key, case study 72/1, October 2008, case study 72/3, October 2008.
13. Ombudsman News, insurer turned down theft claim because policyholder failed to disclose modifications to the vehicle, case study 79/10, September/October 2009, case study 79/11, September/October 2009.
14. Ombudsman News, insurer turned down theft claim because policyholder failed to disclose relevant information when he took out the policy, case study 72/2, October 2008
15. Ombudsman News, insurer turned down theft claim because policyholder left the keys in the vehicle, case studies 01/6 to 01/12, January 2011, case studies 38/5 to 38/7, July 2014, case study 63/7, July/ August 2007, case studies 82/8 to 82/12 December 2009/January 2010.
16. Ombudsman News, Insurer turned down theft claim due to deception, case study 31/4, September 2013.
17. Ombudsman News, "non-disclosure", issue 1, January 2001 & issue 79, September/October 2009.
18. Ombudsman News, quality of repairs, issue 79, September/October 2009.
19. Ombudsman News, policyholder complained about the poor workmanship by insurer's approved repairer following an accident, case studies 79/7 to 79/9, September/October 2009.
20. Ombudsman News, policyholder complained that damage was overlooked during repair, case study 72/04, October 2008.
21. Ombudsman News, policyholder complained that he did not agree that insurer could dispose of the vehicle, case study 66/03, December 2007/January 2008, case study 7/22, July 2011.
22. Ombudsman News, policyholder complained that insurer refused to renew insurance policy, case study 23/13, December 2012.
23. Ombudsman News, policyholder complained that insurer's valuation of their vehicle did not take into account its unusually low mileage, case study 22/15, November 2012.
24. Ombudsman News, policyholder complained that insurer's valuation of vehicle was too low, case studies 66/01 to 66/03, December 2007/January 2008.

25. Ombudsman News, policyholder failed to notify insurer of modifications and previous claims case study 01/24, January 2011 & case study 72/2, October 2008, case study 79/10, September/October 2009 & case study 79/11, September/October 2009.
26. Ombudsman News, policyholder failed to notify insurer of motoring convictions, case study 25/14, February 2013.
27. Ombudsman News, thefts after keys are left in cars, issue 4, April 2001, issue 37, May/June 2014.  
Ombudsman News, theft claims, issue 72, October 2008.
28. Ombudsman News, valuation of a "grey" import, case study 22/18, November 2012.