

بیمه؛ آرامش امروز، اطمینان فردا



*** میثم لطفی، مدیر روابط عمومی بیمه زندگی خاورمیانه**
روز بیمه فرصتی است تا به نقش بی‌بدیل این صنعت در تأمین امنیت و رفاه جامعه بپردازیم. بیمه، به عنوان یکی از ارکان اصلی اقتصاد کشور، نه تنها ابزاری برای جبران خسارات مالی است، بلکه بازتاب‌دهنده همبستگی اجتماعی و همباری در مواجهه با ریسک‌ها و حوادث غیرمنظره زندگی محسوب می‌شود.

در دنیای پرریسک امروز، که عدم اطمینان و تغییرات سریع اقتصادی و اجتماعی بخشی از واقعیت روزمره است، بیمه می‌تواند به افراد و خانواده‌ها آرامش خاطر و امنیت مالی ببخشد. از بیمه‌های زندگی که آینده خانواده‌ها را تضمین می‌کنند، تا بیمه‌های اموال که از دارایی‌ها محافظت می‌کنند، این صنعت تلاش می‌کند تا همراهی مطمئن برای مردم در مسیر زندگی باشد.

اما تحقق این اهداف ارزشمند، بدون فرهنگ‌سازی و آگاهی‌بخشی امکان‌پذیر نیست. اینجا است که نقش روابط عمومی در صنعت بیمه بیش از پیش اهمیت پیدا می‌کند. روابط عمومی، به‌عنوان پلی میان صنعت بیمه و جامعه، مسئولیتی خطیر در تبیین اهمیت بیمه، تقویت اعتماد عمومی و شکل‌دهی به نگرش مثبت نسبت به این خدمات حیاتی بر عهده دارد.

وظایف روابط عمومی تنها به انتشار اطلاعیه‌ها یا تبلیغات محدود نمی‌شود؛ بلکه این حوزه نیازمند ارتباطات انسانی، گفتگوهای سازنده و حضور مستمر در میان مردم است. طراحی کمپین‌های اطلاع‌رسانی مؤثر، استفاده از رسانه‌های دیجیتال و اجتماعی برای افزایش آگاهی، پاسخگویی شفاف به پرسش‌ها و نگرانی‌های مردم، و حتی مشارکت در رویدادهای اجتماعی و فرهنگی از جمله اقداماتی هستند که روابط عمومی می‌تواند در مسیر ارتقای فرهنگ بیمه انجام دهد.در این میان، تقویت همکاری میان روابط عمومی شرکت‌های بیمه و سایر بازیگران این حوزه، مانند شبکه فروش و رسانه‌ها، امری ضروری است. این همکاری می‌تواند ضمن افزایش شناخت مردم نسبت به مزایای بیمه، زمینه‌ای برای گسترش اعتماد عمومی و همراهی بیشتر فراهم کند. در روز بیمه، ضمن قدردانی از تمامی فعالان این صنعت که با تعهد و تلاش خود برای ارائه خدمات مطمئن به مردم می‌کوشند، از اعتماد مشتریان به صنعت بیمه نیز سپاسگزاریم؛ چرا که این اعتماد، پایه‌ای برای ایجاد جامعه‌ای امن‌تر و پایدارتر است.

به امید روزی که بیمه، نه تنها به‌عنوان ابزاری برای مدیریت ریسک، بلکه به‌عنوان یکی از عناصر کلیدی آرامش و رفاه در زندگی همه مردم شناخته شود.

سر مقاله

بیمه های توسعه نیافته

مرتضی ادب - در کشور تنها ۸ رشته در بیمه اشخاص، ۱۰ رشته در بیمه اموال، ۳۱ رشته در بیمه مسئولیت و ۲۴ رشته در «سایر بیمه‌ها» ارائه می‌شود. شرکت های بیمه فعال در بازار صنعت بیمه در راستای وظایف و مأموریت اصلی مورد انتظار از صنعت بیمه، نقش مجموعه پشتیبان اقتصاد و صنایع مختلف کشور را ایفا می نمایند و در حقیقت یکی از حلقه های اصلی توسعه ملی کشور می باشند. شرکت های بیمه فارغ از ماهیت دولتی و خصوصی، همواره در تلاشند که اطمینان خاطر مورد نیاز اقشار مختلف جامعه و بویژه صاحبان صنایع و حرف را به نحوی مناسب و شایسته تأمین کنند.بدیهی است این فعالیت اقتصادی در اصل و اساس می بایست با اصول و سیاست های حاکم بر توسعه همه جانبه کشور سازگار بوده و با کارکرد شایسته خود امکان تحقق اهداف مورد انتظار در نظام برنامه ریزی کشور را فراهم آورد.

چالش‌های موجود در توسعه فرهنگ بیمه در کشور عبارتند از:آشنایی ناکافی مردم با صنعت بیمه، محصولات بیمه‌ای و منافع و مزایای آن‌ها؛ضعف اطلاع‌رسانی شرکت‌های بیمه در معرفی محصولات بیمه‌ای؛ طراحی نشدن محصولات بیمه‌ای متناسب با نیاز مشتریان؛نبود سازوکار مناسب برای شناسایی ریسک‌های بیمه‌گذاران و طراحی محصولات بیمه‌ای؛ضعف شرکت‌های بیمه نکردن بهینه از فناوری و روش‌های نوین برای معرفی محصولات بیمه‌ای؛نبود استانداردهای لازم در نحوه و شیوه اطلاع‌رسانی شرکت‌های بیمه.

به راحتی ملاحظه می‌شود که از نظر عرضه و تقاضا بازار بیمه با مشکلات اساسی گریبان گیر است. با مطالعه روند عرضه محصولات بیمه‌ای در حدود سی شرکت بیمه‌ای دیده می‌شود که عرضه خدمات بیمه‌ای که باید مبتنی بر مطالعات دقیق آماری و علم اکچوئرال صورت پذیرد، به‌صورت سنتی و بدون بررسی‌های دقیق آماری درباره برآورد نرخ خسارت‌ها و متوسط خسارت‌ها و بررسی مشکلاتی چون مخاطرات اخلاقی (تقلبات و غیره...) و انتخاب نامساعد صورت می‌پذیرد. شرکت‌های جدید بیمه‌ای پرتفوی جدید ایجاد نمی‌کنند، بلکه اگر کل تقاضای بیمه کشور را به صورت یک کیک در نظر بگیریم، شرکت جدید سهم جدیدی به این کیک اضافه نمی‌کند و کیک موجود بین شرکت‌های قدیمی و شرکت‌های جدید تقسیم می‌شود. آموزش و فرهنگ‌سازی از طریق رسانه‌ها برای تحریک تقاضا امری ضروری است.

شرکت‌های بیمه به دنبال نوآوری و طراحی محصولات بیمه‌ای جدید مطابق محصولات جدید دنیا مثل بیمه‌های سایبری، تروریستی و بیمه رویتاها نبوده و همان محصولات سنتی را ارائه می‌کنند. البته این موضوع ناشی از کمبود متخصصان و طراحان محصول و اکچوئرهای زبده نیز هست. شرکت‌های خصوصی بیمه هم در این زمینه نادلرو شرکت‌های دولتی هستند و تفاوت محسوس و چندانی در این حوزه ندارند.

با عنایت به چالش‌ها و مشکلات مورد اشاره به منظور رفع

مشکلات مزبور راهکارها و پیشنهاداتی مناسب با هر مورد به شرح

ذیل ارائه می گردد:طراحی ساختار سازمانی مناسب برای شرکت

های بیمه که انعطاف پذیری و تحرک متناسب با شرایط محیطی

را داشته و با اصول و شرایط یک شرکت بازرگانی مطابقت داشته

باشد.آزادسازی تدریجی و مطالعه شده از قید و بند تعیین نرخ حق

بیمه به صورت تعرفه ای که بستری مناسب جهت رقابت سالم

ایجاد نماید.



اخبار صنعت

رئیس‌جمهور با تأکید بر لزوم اجرای عدالت در ارائه خدمات بیمه‌ای به همه اقشار مردم گفت: در کشور همه بیمه هستند؛ اما به لحاظ جغرافیایی، خدمت‌رسانی عادلانه از سوی بیمه‌های درمانی در کشور وجود ندارد.

دکتر مسعود پزشکیان در سی و یکمین همایش ملی و دوازدهمین همایش بین‌المللی بیمه و توسعه که صبح سه‌شنبه در مرکز همایش‌های بین‌المللی برج میلاد تهران برگزار شد، اظهار کرد: آنچه که شما به‌عنوان شعار برای این همایش در نظر گرفته‌اید یعنی رضایتمندی و جلب اعتماد مردم موضوعی است که من در همه جلسات به مدیران و وزرا توصیه می‌کنم.

حضرت امیر در نامه‌ای که به مالک‌اشتر می‌نویسد به او تأکید می‌کند که به دنبال جلب رضایت مردم باشد و این بهترین ذخیره به‌عنوان عمل صالح برای او خواهد بود. اگر می‌خواهیم حکومت، اسلامی باشد باید انصاف را رعایت کنیم تا مردم به آرامش برسند.

رئیس‌جمهور با تأکید بر نگاه یکسان حاکمیت به همه مردم افزود: اگر من مدیر همان امکاناتی را که به اطرافیان و هم‌گروه‌ها و به دسته و جناح خود می‌دهم همان‌ها را هم به سایر مردم بدهم، رفتار منصفانه خواهم داشت و در این صورت مردم هم از ما راضی می‌شوند.

دکتر پزشکیان در بخش دیگری از سخنان خود درباره موضوع بیمه گفت: هم اکنون به مردم در قالب بیمه خدماتی ارائه می‌شود که به نظر من به شکل



عادلانه نیست، آن کسی که در شهرهای بزرگ زندگی می‌کند به‌اندازه آن افرادی که در مناطق محروم هستند بیمه می‌دهد درحالی‌که دسترسی به خدمات برای همه یکسان نیست.

رئیس‌جمهور به بیمه تکمیلی اشاره کرد و گفت: بیمه تکمیلی همان زیرمیزی است و در واقع همان خدماتی که در بیمارستان‌های دولتی با هزینه‌های چندبرابر در

رئیس‌جمهور در همایش بیمه و توسعه:

خدمت‌رسانی عادلانه از سوی بیمه‌های درمانی در کشور وجود ندارد

نه اینکه در مناطق محروم مردمی که صدایشان بلند نمی‌شود هیچ خدماتی نگیرند و آنها که صدایشان بلند است و در شهرهای بزرگ زندگی می‌کنند به‌خاطر صدای بلندشان خدمات بیشتری بگیرند. من همواره گفته‌ام که خطر، فقر و گرفتاران را بیشتر تهدید می‌کند.

رئیس‌جمهور در ادامه افزود: بیمه علمی است که با عدد و رقم سروکار دارد و همان‌طور که در گفت‌وگوی تلویزیونی دیشب گفتم معتقدم با عدد و رقم نمی‌توان دعوا کرد، همه از ناترازی‌ها سخن می‌گویم و درعین‌حال توصیه می‌کنیم که کسی به آنها دست نزند با این حساب باید چکار کنیم؟ اجازه بدهیم ناترازی‌ها بمانند؟ من معتقدم باید به دنبال راه چاره بود و با دانش و انسان کاردان می‌توان برای این مشکلات راه‌حل پیدا کرد، به‌شرط آنکه درباره راه‌حل‌ها اطلاع‌رسانی شود. شما کارشناسان کمک کنید که بتوانیم ناترازی‌های موجود را حل کنیم چرا که نمی‌توان به همین شیوه ادامه داد.

دکتر پزشکیان در ادامه اظهار کرد: ما ۱۰۰ الی ۱۵۰ میلیارد دلار بارانه را غیرمنصفانه توزیع می‌کنیم

و این نه عدالت است نه انصاف نه مدیریت، باید بپذیریم که این روند را اصلاح کنیم و این کار را با گفت‌وگو با مردم انجام دهیم.

رئیس‌جمهور در پایان بر انصاف و عدالت تأکید کرد و گفت: ما که به دولت آدمیم مثل قبلی‌ها نگفتیم همه را بیرون بریزید و تلاش کردیم منصفانه برخورد کنیم شما هم با مردم منصفانه رفتار کنید.

وزیر اقتصاد در همایش بیمه و توسعه:

برای افزایش ضریب نفوذ بیمه باید به سمت بیمه‌های زندگی حرکت کنیم

شخص ثالث زبانی به صنعت وارد شود اما سایر بخش‌ها و خدمات در برعهده مدیریت شرکت بیمه است و توانگری شرکت‌ها باید افزایش پیدا کند در غیر این صورت به‌تدریج قدرت تحلیل مالی شرکت افت می‌کند.

وی ادامه داد: امروز ۲۵۰ هزار نفر در صنعت بیمه مشغول به کار هستند و با پرداخت حجم بالایی از خسارت نقش قابل‌توجهی در اقتصاد و جامعه دارند. وزیر اقتصاد با بیان اینکه چاره‌ای جز این نداریم که بیمه‌های زندگی را در دستور کار قرار دهیم، گفت: هر کاری کنیم هم بدون بیمه‌های زندگی ضریب نفوذ بیمه از ۳ تا ۳ درصد بالاتر نمی‌رود و در سایر کشورها هم آن چیزی که باعث شده ضریب نفوذ بیمه دو الی ۳ برابر افزایش پیدا کند، رشد بیمه‌های زندگی است.

وی افزود: بیمه‌های زندگی پس‌اندازی با گرایش مستمری است که بتواند بازنشستگی تکمیلی را به مردم ارائه دهد چرا که صندوق‌های بازنشستگی خدمات خوبی به مردم ارائه نمی‌دهند و بیمه‌های زندگی معمولاً برای تأمین مستمری تکمیلی برای بازنشستگی است. همتی همچنین گفت با نظارت خوب بیمه مرکزی و شرکت‌های بیمه‌ای و سرمایه‌گذاری در زمینه بیمه زندگی می‌توان جایگاه راهبردی صنعت بیمه را احیا کرد.



چهاردهم باقدرت بیشتری خدمت صادقانه به مردم ارائه دهد.

وی با اشاره به‌عنوان این همایش «جلب رضایت و اعتماد مردم» گفت: شرکت‌های بیمه تنها با پرداخت درست و به‌موقع می‌توانند اعتماد و رضایت مردم را جلب کنند و در غیر این صورت اگر پرداخت خسارت به‌موقع نباشد یعنی آن شرکت توانگری لازم را ندارد.

وزیر اقتصاد تأکید کرد: موضوع مهم در شرکت‌های بیمه‌ای پوشش ریسک و ارائه نرخ فنی است البته به‌غیراز موضوع شخص ثالث که البته اجازه هم نمی‌دهیم که از بحث بیمه

همتی اظهار کرد: در شرایط تورمی پولدار، پولدارتر و فقیر فقیرتر می‌شود و تورم بر قشر کم‌درآمد متمرکز خواهد شد و امروز دهک متوسط هم در حال فقیر شدن هستند و ما اجازه نمی‌دهیم دهک‌های متوسط هم فقیر شوند.

وزیر اقتصاد با بیان اینکه ۳۰ سال گذشته که در چنین روزی برگزاری این همایش را پایه‌گذاری کردم انگار همین دیروز بود و فکر نمی‌کردم بعد از ۳۰ سال در اولویت است؛ ۴۰ سال است که در این کشور درباره اقتصاد درس می‌دهم و در سمت‌های مختلف حضور دارم و معتقدم باید ریشه اصلی تورم را حل کنیم و جلوی رانت را بگیریم.



سال اخیر (ضریب نفوذ بیمه از ۱/۳ درصد به حدود ۱/۶ درصدرسیده) فاصله عقب‌ماندگی صنعت بیمه از میانگین جهانی چندان ترمیم نیافته است. تقاضای بیمه کشور حدود یک‌پنجم متوسط جهان و ضریب نفوذ بیمه برابر با یک‌سوم جهان است. البته از هدف ضریب نفوذ ۱۷درصدی، در برنامه ششم توسعه فاصله زیادی دراز نظر فردی، براساس همان گزارش، بیمه شخص ثالث و مازاد با اختصاص ۵۴/۲۴درصد از کل حق بیمه تولیدی کشور، بیمه بدنه با اختصاص ۵۴/۱۷درصد از کل حق بیمه تولیدی کشور و بیمه درمان با اختصاص ۹۰/۲۲درصد از کل حق بیمه تولیدی کشور، مجموعاً ۶۵درصد حق بیمه تولیدی کشور را به خود اختصاص داده‌اند. این امر حاکی از سهم اندک سایر انواع قراردادهای بیمه‌ای از صنعت بیمه کشور است.

۲- مشکل عرضه و تقاضای بیمه در کشور: به راحتی ملاحظه می‌شود که از نظر عرضه و تقاضا بازار بیمه با مشکلات اساسی گریبان‌گیر است. با مطالعه روند عرضه محصولات بیمه‌ای در حدود سی شرکت بیمه‌ای دیده می‌شود که عرضه خدمات بیمه‌ای که باید مبتنی بر مطالعات دقیق آماری و علم اکچوئرال صورت پذیرد، به‌صورت سنتی و بدون بررسی‌های دقیق آماری در براسه برآورد نرخ خسارت‌ها و متوسط خسارت‌ها و بررسی مشکلاتی چون مخاطرات اخلاقی (تقلبات و غیره...) و انتخاب نامساعد صورت می‌پذیرد. شرکت‌های جدید بیمه‌ای پرتفوی جدید ایجاد نمی‌کنند، بلکه اگر کل تقاضای بیمه کشور را به صورت یک کیک در نظر بگیریم،

«اخبار صنعت» به پنهان بر گزاری دوازدهمین همایش بین‌المللی بیمه و توسعه گزارش می دهد؛ پیوند ناگسستنی «صنعت بیمه» با «رشد اقتصادی»

دهند.بیمه مرکزی که نیز باید هدایتگر بازار بیمه باشد، از جهت گسترش دانش بیمه و هدایت بازار به سمت تربیت تخصصیانی که پاسخگوی نیازهای یک صنعت بیمه مدرن باشد. ناتوان است. شرکت‌های بیمه به‌طور جدی با کمبود متخصصان آشنا به مسائل پیچیده مواجه هستند و در فقدان تخصص و دانش بیمه، عرضه محصولات پیچیده بیمه‌ای به‌صورت سنتی ارائه می‌شود. چالش مدیریتی در این صنعت را نباید نادیده گرفت. به‌کارگیری مدیران متخصص در صنعت پیچیده بیمه گام اول در ایجاد تحول در این صنعت ارزشمند است.

۵- نبود یک سیستم اطلاعاتی و پایگاه داده‌ای مناسب و کارآمد: نبود یک سیستم اطلاعاتی و پایگاه داده‌ای مناسب و کارآمد و اتصال آن به سایر پایگاه‌های داده‌ای مهم کشور است. اکنون در این صنعت اگر یک نوع خاص تقلب توسط یک نفر در یک شرکت بیمه رخ داده شده باشد، همین نوع تقلب ممکن است در یک شرکت بیمه‌ای دیگر دقیقاً رخ دهد و سوابق افراد در دسترس همه نیست. در زمینه حوادث بیمه‌ای یک مرکز داده آماری ملی در دست نیست. محاسبات فنی نرخ بیمه‌های زندگی بر اساس جدول **TD-۸۸** کشور فرانسه که مربوط به سال ۱۹۸۰ این کشور است بنا نهاده شده و خصوصیات جمعیتی و نرخ مرگ‌ومیر کشورمان در این محاسبات لحاظ نمی‌شود. تشکیل سامانه ملی اطلاعات و آمار بیمه‌ای در بیمه مرکزی برای هدایت صحیح‌تر عرضه بازار و همچنین کنترل تقلبات بیمه‌ای و جلوگیری از بیمه‌نامه‌های جعلی (در سال‌های اخیر هزینه‌های نسبتاً زیادی صرف تهیه سامانه‌ای تحت عنوان سنهاب شده است؛ ولی به دلایل مختلف ازجمله کامل و جامع نبودن و در بر نداشتن سوابق بیمه‌ای بسیاری از بیمه‌شدگان بیمه‌نامه‌های مختلف، بهره‌برداری موثری از آن توسط شرکت‌های بیمه صورت نمی‌گیرد) توصیه می‌شود.

۶- عدم تناسب حق بیمه‌ها با ریسک‌های بیمه‌شده:

برای مثال بیمه شخص ثالث به نوع ماشین و سال کارکرد آن و کلار بر اساس مشخصات خودرو فروخته می‌شود؛ درصورتی‌که ریسک اصلی تصادف ناشی از شخص راننده و شیوه رانندگی و ریسک‌پذیری/ریسک‌گریزی وی است. البته سطح امنیت و ریسک خودرو در ایجاد تصادف در حق بیمه موثر است که در کشور ما برعکس است. حق بیمه ثالث خودرویی بنز از پراید بیشتر است. در حق بیمه ریسک بیمه بر اساس علوم اکچوئرال تعیین نمی‌شود و به‌صورت سنتی است. محدودیت‌های قانونی را هم نباید از نظر دور داشت. برای مثال حق بیمه رشته ثالث توسط دولت و مبلغ خسارت دیه توسط قوه قضائیه تعیین می‌شود.