

بررسی چالش‌های داخلی فراروی صنعت بیمه کشور در شرایط بحرانی؛ مطالعه موردی رشته بیمه آتش‌سوزی در شرکت بیمه آسیا

حمید رمضانی*
حمید علوی وفا**

چکیده

امروزه عوامل متعددی از جمله مشکلات قانونی و محیطی و فرهنگی، باعث عدم توسعه صنعت به ویژه بیمه آتش‌سوزی و زلزله در ایران و فقدان تأمین بیمه‌ای و امنیت جامعه گردیده است. از سوی دیگر شرایط و ناهنجاری‌های قابل شمارش و مشاهده در ساختار ایمنی همه‌جانبه شهر تهران به گونه‌ای است که بیم آن می‌رود کلان‌شهر تهران در اثر بروز بلایای طبیعی از جمله زلزله و یا بروز حوادث و آتش‌سوزی‌های در سطح بحران، دچار خسارات مالی و جانی سنگین و جبران‌ناپذیری شده و شرکت‌های بیمه را با چالش‌ها و مشکلات عدیده‌ای مواجه سازد. این تحقیق، باهدف شناسایی و تعیین چالش‌های داخلی فراروی صنعت بیمه کشور به‌ویژه شرکت بیمه آسیا در رشته بیمه آتش‌سوزی شهر تهران در شرایط بحران با استفاده از روش کتابخانه‌ای و پیمایشی و توزیع پرسش‌نامه محقق‌ساخته بین کارشناسان و خبرگان صنعت بیمه و کارکنان باسابقه و تحصیل‌کرده شرکت بیمه آسیا، صورت گرفته است. آمار و داده‌های گردآوری‌شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS تحلیل شده و نتایج تحقیق نشان می‌دهد که حوزه‌های اقتصادی، فرهنگی، برنامه‌ریزی و مدیریتی، اجتماعی، سیاسی و قانون‌گذاری، منابع

* کارشناس ارشد مدیریت بحران، دانشگاه جامع امام حسین (ع) (نویسنده مسئول) ramazanihamid4@gmail.com
** مدرس دانشگاه جامع امام حسین (علیه السلام) alavivafa93@gmail.com

۱۴۶ دوفصلنامه پژوهش‌های بیمه‌ای، شماره ۲، پاییز و زمستان ۱۳۹۵

انسانی و فناوری، در ایجاد آسیب‌ها و چالش‌های داخلی صنعت بیمه کشور(شرکت بیمه آسیا) در رشته بیمه آتش‌سوزی شهر تهران در شرایط بحرانی تأثیرگذار می‌باشند. همچنین مشخص گردید که چالش‌های ایجادشده، پیامدها و تبعات منفی و زیان‌باری را برای این صنعت و به ویژه رشته بیمه آتش‌سوزی در شهر تهران به همراه دارند که به- منظور مقابله با این پیامدها، راه‌کارهایی در هر یک حوزه‌های شناسایی‌شده ارائه شده است.

کلمات کلیدی: بحران، صنعت بیمه، بیمه آتش‌سوزی

طبقه‌بندی JEL: M00, H2, C00

مقدمه

تغییرات در حال پیشرفت در فناوری، جمعیت‌شناسی و نیازها و انتظارات مصرف-کنندگان مختل شدن عملکرد صنعت بیمه را به دنبال دارد. همراه با تحولات نظارتی و مالی اخیر، این تغییرات منجر به اعمال فشار شدیدی بر روی مدل‌های کسب‌وکار سنتی گردیده است. لذا بسیاری از بیمه‌گران با تجدیدنظر در عملیات داخلی و استراتژی‌های کسب‌وکار خود سعی در مقابله با این چالش دارند، اما سرعت تغییر در خارج از صنعت بی‌وقفه بوده و حتی شرکت‌های فعال نیز در تلاش هستند تا مطابق با آخرین روش‌ها و فناوری پیشرفته به فعالیت خود ادامه دهند (گزارش مؤسسه PWC، ۲۰۱۷).

یکی از مسائل مهم در عصر حاضر، رشد سریع شهرنشینی و به تبع آن توسعه کالبدی شهرها است. این مسئله عموماً با گسترده‌ترین دخالت‌های نسنجیده انسانی در محیط-های طبیعی از جمله ساخت‌وسازهای بی‌رویه در حریم گسل‌ها، عدم وجود و یا بی-توجهی به ضوابط و استانداردهای ساخت‌وساز و بسیاری دیگر از عواملی بوده که موجب شده بحران‌های حاصل از سوانح طبیعی تشدید شود (آزموده و همکاران، ۱۳۸۵).

شرایط و ناهنجاری‌های عدیده مشهود در ساختار ایمنی همه‌جانبه شهر تهران، به‌گونه‌ای است که کلان‌شهر تهران، نابودی و یا سوختن خود را در اثر بروز بلایای طبیعی از جمله زلزله و یا بروز حوادث و آتش‌سوزی‌های در سطح بحران، ساخته‌وپرداخته می‌نماید. یکی از ضروری‌ترین اقدامات و مسائل، به‌کارگیری اصول مدیریت بحران به‌منظور کاهش مخاطرات، آمادگی، مقابله و بازسازی است.

متأسفانه در کشور ما، مشکلات قانونی و محیطی و عدم شناخت کافی مردم و عدم حمایت‌های مسئولین دولتی، باعث عدم توسعه این صنعت و فقدان تأمین بیمه‌ای و امنیت جامعه شده و شرکت‌های بیمه را با چالش‌ها و مشکلات عدیده‌ای مواجه ساخته است. آنچه مسلم است این است که صنعت بیمه و به ویژه بیمه آتش‌سوزی و زلزله در بسیاری از کشورهای جهان بسیار پیشرفته و توسعه‌یافته‌تر است. ولی صنعت بیمه ایران باوجود سابقه طولانی خود از این قافله بسیار عقب‌مانده و همچنان توسعه‌نیافته به نظر می‌رسد. بیمه آتش‌سوزی و زلزله و سیل در کشور ما فراگیر نیست و مردم تمایلی برای

خرید این بیمه‌ها ندارند. لذا در این راستا بررسی و شناخت آسیب‌ها و چالش‌های داخلی صنعت بیمه در این رشته‌ها در شرایط بحرانی از نظر قانونی و محیطی ضروری به نظر می‌رسد.

از آنجایی که عدم آشنایی با عوامل ایجادکننده مشکلات و چالش‌های صنعت بیمه خصوصاً در رشته آتش‌سوزی، می‌تواند در شرایط بحرانی موجب وارد آمدن خسارات هنگفت به شرکت‌های بیمه‌شده و حتی به ورشکستگی آن‌ها بیانجامد، لذا انجام تحقیقی جامع به منظور بررسی چالش‌ها و مشکلات این صنعت و به خصوص بیمه آتش‌سوزی و زلزله در شهر تهران در شرایط بحرانی ضروری به نظر می‌رسد. همچنین انجام این تحقیق می‌تواند در توسعه علم و دانش در حوزه مدیریت بحران در صنعت بیمه نقش مؤثری ایفا نماید. با در نظر گرفتن این موضوع که بیشترین سهم فروش شرکت‌های بیمه از محل بیمه‌های اجباری نظیر شخص ثالث هست و این رشته نیز برای شرکت‌های بیمه سودآور نیست، لذا بررسی و شناخت عوامل مؤثر در ایجاد این چالش‌ها می‌تواند به شرکت‌های بیمه در شناسایی مشکلاتشان کمک نموده و منجر به اتخاذ تصمیم‌های درست و مناسب از سوی مدیران و مسئولان در جهت رفع چالش‌ها خواهد شد.

این تحقیق از لحاظ طرح تحقیق در زمره تحقیقات تحلیل محتوا و از لحاظ هدف تحقیق در زمره تحقیقات کاربردی دسته‌بندی می‌گردد، و هدف از انجام آن، شناسایی و تعیین آسیب‌ها و چالش‌های داخلی فراروی صنعت بیمه کشور (شرکت بیمه آسیا) در رشته بیمه آتش‌سوزی شهر تهران در شرایط بحرانی است که با مطالعه و بررسی کتب و نشریات و پژوهش‌های به عمل آمده در این زمینه و با استفاده از روش پیمایشی و توزیع پرسش‌نامه محقق ساخته بین کارشناسان و خبرگان صنعت بیمه و کارکنان باسابقه و تحصیل کرده شرکت بیمه آسیا، صورت گرفته است.

سؤال اصلی تحقیق «آسیب‌ها و چالش‌های فراروی صنعت بیمه کشور (شرکت بیمه آسیا) در رشته بیمه آتش‌سوزی شهر تهران در شرایط بحرانی کدام‌اند؟» می‌باشد که به منظور دستیابی به پاسخ این سؤال، فرضیه اصلی تحقیق بدین گونه مطرح شده است: «بین عرصه‌های خارجی و داخلی شرکت‌های بیمه و آسیب‌ها و چالش‌های فراروی صنعت بیمه کشور (شرکت بیمه آسیا) در رشته بیمه آتش‌سوزی شهر تهران رابطه

معناداری وجود دارد».

مروری بر ادبیات تحقیق

بیمه آتش سوزی

بیمه آتش سوزی یکی از قدیمی‌ترین رشته‌های بیمه‌ای است که از قرن هفدهم تا قرن نوزدهم میلادی به تدریج شناخته شده و شکل گرفته است. سابقه‌ای بیمه آتش سوزی در جهان بیش از ۳۰۰ سال هست و پیشینه آن در ایران به حدود یک قرن می‌رسد (کریمی، ۱۳۹۲).

عملکرد صنعت بیمه کشور در رشته آتش سوزی در سال‌های ۹۵-۱۳۹۴

براساس آمارهای سال ۱۳۹۴ و ۱۳۹۵، تعداد بیمه‌نامه صادره در رشته آتش سوزی در سال ۱۳۹۵ نسبت به سال ۱۳۹۴ ۷/۶۲٪ رشد داشته و متعاقب آن تعداد خسارت پرداختی در این رشته در سال ۱۳۹۵ نسبت به سال ۱۳۹۴ ۸/۰۸٪ رشد داشته است. همچنین حق بیمه تولیدی در رشته آتش سوزی در سال ۱۳۹۵ نسبت به سال قبل ۱۲/۸ درصد و خسارت واقع شده در این رشته در سال ۱۳۹۵ نسبت به سال گذشته ۴۴/۱۶ درصد رشد داشته است (جدول ۱. گزارش آمار اولیه عملکرد رشته‌های بیمه در سال ۱۳۹۵).

جدول ۱. عملکرد صنعت بیمه کشور در رشته آتش سوزی در سال‌های ۹۵-۱۳۹۴

سهم از بازار (%)	نرخ رشد (%)	۱۳۹۵	۱۳۹۴	
۴/۶۷	۷/۶۲	۲,۷۴۰,۰۶۸	۲,۵۵۰,۴۴۵	تعداد بیمه‌نامه صادره
۰/۱۳	۰/۰۸	۴۲,۷۰۰	۳۹,۵۰۶	تعداد خسارت پرداختی
۴,۰۳	۱۲/۸	۱۱,۱۶۸,۵۲۱	۱۰,۸۰۱,۲۰ (میلیارد ریال)	حق بیمه تولیدی
۲,۸۱	۴۴/۱۶	۵,۰۶۷,۳۸۳	۳,۹۴۰,۲ (میلیارد ریال)	خسارت پرداختی

(منبع: گزارش عملکرد رشته‌های بیمه در سال‌های ۱۳۹۴ و ۱۳۹۵)

چالش‌های شرکت‌های بیمه در رشته آتش‌سوزی

ازجمله چالش‌های شرکت‌های بیمه در رشته آتش‌سوزی می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

- پوشش بیمه‌ای و کم‌بیمه‌گی: موضوع کم‌بیمه‌گی به‌منزله چالش اصلی رشته آتش‌سوزی محسوب می‌شود. از آنجاکه منازل مسکونی، مجموعه‌های تولیدی و صنعتی الزامی به خرید بیمه ندارند معمولاً یا با حداقل سقف تعهدات بیمه می‌خرند یا اصلاً پوشش بیمه‌ای ندارند که در این‌گونه موارد هنگام خسارت متأسفانه سرمایه ملی از بین می‌رود یا مالکان دچار زیان هنگفتی می‌شوند.
- بیمه عدم‌النفع: توقف فعالیت‌ها و وقفه در ایفای تعهدات زیان‌های غیرمستقیمی را به فعالان اقتصادی تحمیل می‌کند که صنعت بیمه می‌تواند با بیمه‌نامه عدم‌النفع آن را نیز جبران کند؛ اما متأسفانه سهم آن در بازار بیمه کشور ناچیز و تقریباً نزدیک به صفر درصد است.
- عدم شفافیت مالی: اولین شرط برای صدور بیمه عدم‌النفع وجود صورت‌های مالی شفاف است. بیمه عدم‌النفع نیازمند داده‌های درست از کسب‌وکار و سود و هزینه‌ها است که معمولاً صاحبان شرکت‌ها با ارائه آن‌ها مخالف هستند یا حتی در بسیاری از مواقع صورت‌های مالی از شفافیت کافی برخوردار نیست، به همین دلیل این بیمه با تمام مزایایی که دارد سهمی در پرتفوی صنعت بیمه ندارد (اکبرپور، ۱۳۹۴).
- تخفیف‌های غیرفنی: تخفیف‌های غیرفنی یکی از اساسی‌ترین چالش‌های رشته آتش‌سوزی است. ارائه نرخ‌های غیرفنی و فاقد محاسبات اکچوئری و نرخ‌شکنی-های غیراصولی در رشته آتش‌سوزی، شرکت‌های بیمه را با مشکل مواجه می‌سازد (مقرب، ۱۳۹۴).
- آزادسازی تعرفه‌ها: آزادسازی تعرفه‌ها و رقابت با ابزار قیمت بدون نگاه فنی و کارشناسی و ارزیابی دقیق از ریسک موجب شده که سهم صنعت از رشته آتش‌سوزی در پرتفوی بیمه‌گران کمتر از ۵ درصد باشد که حکایت از نداشتن پوشش بیمه‌ای یا کم‌بیمه‌گی در صنعت کشور دارد. در حوزه آتش‌سوزی

آزادسازی نرخ‌ها، حق‌بیمه‌ها را به شدت کاهش داده و طبیعی است در بازه زمانی بلندمدت نسبت خسارت این رشته افزایش می‌یابد و بیمه‌گران در ایفای تعهدات خود با مشکل مواجه می‌شوند (رضایی، ۱۳۹۴).

عوامل مؤثر بر چالش‌های شرکت‌های بیمه در رشته آتش‌سوزی

در این تحقیق سعی شده است که عوامل مؤثر بر بیمه آتش‌سوزی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و با مقایسه آن‌ها در عمل بتوان با لحاظ داشتن آن‌ها به فراخور اهمیت هر یک اقدامات مقتضی جهت پیشبرد مناسب بیمه‌های آتش‌سوزی در کشور را به انجام رسانید.

به‌طور کلی اگر بخواهیم علل تأثیرگذار بر بیمه‌های آتش‌سوزی را نام ببریم می‌توانیم به عوامل خارجی و داخلی شرکت‌های بیمه و عوامل ایمنی اشاره کنیم (نمودار ۱).



نمودار ۱. عوامل مؤثر بر ایجاد چالش‌های بیمه آتش‌سوزی

۳. شرکت بیمه آسیا

شرکت بیمه آسیا^۱ به‌عنوان بزرگ‌ترین شرکت بیمه خصوصی کشور در حال حاضر با بیش از ۱۰۰ شعبه و اداره پرداخت خسارت و حدود ۲۷۰۰ نمایندگی حقیقی و حقوقی در سراسر کشور در انواع رشته‌های بیمه‌های زندگی، غیرزندگی و اتکایی مشغول فعالیت است. در سال ۱۳۹۴ سهم شبکه فروش شرکت بیمه آسیا از حق بیمه تولیدی ۹۱/۲ درصد بوده است (سالنامه آماری بیمه مرکزی، ۱۳۹۴).

1. ASIA Insurance Company

۱۵۲ دوفصلنامه پژوهش‌های بیمه‌ای، شماره ۲، پاییز و زمستان ۱۳۹۵

به‌منظور واکاوی مشکلات و چالش‌های شرکت بیمه آسیا در رشته آتش‌سوزی، به بررسی عملکرد این شرکت در یازده‌ماهه سال ۱۳۹۵ و مقایسه آن با مدت مشابه سال قبل پرداخته شده است (جدول ۲).

جدول ۲. عملکرد شرکت بیمه آسیا در رشته آتش‌سوزی / یازده ماه اول ۹۵-۱۳۹۴

نسبت خسارت	خسارت پرداختی	تعداد خسارت	سهم از پرتفوی	حق بیمه تولیدی	تعداد بیمه‌نامه	
٪۴۱،۰	۳۱۳،۲۸۰	۲،۶۵۹	٪۵،۸	۷۶۳،۹۲۵	۱۹۰،۲۵۵	۱۳۹۴
٪۴۴،۵	۳۹۰،۰۱۴	۲،۷۲۴	٪۵،۲	۸۷۵،۹۰۹	۱۹۶،۳۲۶	۱۳۹۵
٪۳،۵	٪۳۴،۵	٪۲،۴	-	٪۱۴،۷	٪۳،۲	تغییرات نسبت به مدت مشابه سال گذشته

(منبع: آمار استخراجی مرکز طرح و توسعه بیمه آسیا، ۱۳۹۵)

همچنین گزارش کلی عملکرد شرکت بیمه آسیا در صدور بیمه‌نامه و خسارت رشته آتش‌سوزی در استان تهران در جداول ۳ و ۴ آمده است.

جدول ۳. گزارش کلی خسارت براساس استان صدور بیمه‌نامه و رشته بیمه‌ای - تجمیعی

نسبت خسارت به کل رشته‌ها	مبلغ خسارت	تعداد خسارت	رشته بیمه‌ای
۰	۴،۴۳۴،۰۰۰	۱	آتش‌سوزی مسکونی بلندمدت
۰	۸،۶۵۴،۳۰۵،۰۰۰	۲۹	انبار
۰	۲،۱۰۳،۳۳۷،۶۶۳	۴۶	مجتمع مسکونی
۰	۴،۵۳۹،۳۹۹،۲۶۶	۴۴۳	آتش‌سوزی مسکونی
۰	۷،۰۰۰،۰۰۰	۱	آتش‌سوزی - زلزله
۱	۳۴،۹۳۳،۵۶۱،۵۴۵	۵۳	آتش‌سوزی صنعتی
۲	۱۰۶،۱۳۸،۴۷۶،۴۴۷	۲۵۳	آتش‌سوزی غیر صنعتی
	۱۵۶،۳۸۰،۵۱۳،۹۲۱	۸۲۶	جمع کل

(منبع: آمار استخراجی مرکز طرح و توسعه بیمه آسیا، ۱۳۹۵)

جدول ۴. گزارش کلی صدور براساس استان صدور و رشته بیمه‌ای - تجمیعی

درصد پرتفوی	جمع کل حق بیمه	حق بیمه برگشتی	تعداد برگشتی	حق بیمه اضافی	تعداد اضافی	حق بیمه صادره	تعداد صادر	رشته بیمه‌ای
۰	۱۷,۱۶۰,۰۰۰	۰	۰	۰	۰	۱۷,۱۶۰,۰۰۰	۱۷	آتش سوزی مسکونی بلندمدت
۱	۹۴,۹۵۱,۳۰۱,۹۵۵	۱۹,۱۳۶,۴۳۲,۰۲۵	۸۳۳	۱۳,۲۰۳,۱۸۵,۴۴۰	۷۴۰	۱۰۰,۸۸۴,۵۴۸,۵۴۰	۳,۱۰۵	انبار
۰	۹,۸۵۲,۱۴۲,۵۸۰	۲۰۵,۳۳۰,۴۹۰	۱۸	۱۴۴,۱۲۲,۷۶۰	۴۳	۹,۹۱۳,۳۵۰,۳۱۰	۶۷۵	مجتمع مسکونی
۰	۳۸,۴۹۹,۲۲۲,۷۹۹	۵۰۹,۷۶۳,۹۷۵	۲۸۸	۱,۵۰۵,۸۲۴,۱۴۰	۳۵۲	۳۷,۵۰۳,۱۶۲,۶۳۴	۱۰,۰۲۸	آتش سوزی مسکونی
۰	۱,۰۱۰,۵۲۰,۷۰۵	۰	۰	۰	۰	۱,۰۱۰,۵۲۰,۷۰۵	۲,۲۶۳	آتش سوزی و زلزله
۱	۱۳۸,۲۹۱,۵۳۹,۷۸۵	۱۲,۸۹۳,۹۹۵,۵۲۸	۱۵۷	۶,۷۶۸,۱۷۶,۹۳۷	۲۶۲	۱۴۴,۴۱۷,۳۵۸,۳۷۶	۱,۳۴۱	آتش سوزی صنعتی
۲	۲۶۱,۳۸۸,۲۲۵,۳۳۸	۱۰,۸۰۷,۱۶۰,۸۰۷	۶۷۳	۱۵,۰۷۹,۱۰۴,۷۲۰	۹۷۷	۲۵۷,۱۱۶,۲۸۱,۴۲۵	۱۴,۷۹۷	آتش سوزی غیر صنعتی
۰	۷,۱۳۰,۰۰۰	۰	۰	۰	۰	۷,۱۳۰,۰۰۰	۴۲	دفترچه آتش سوزی
۰	۴۹,۰۷۶,۹۳۱	۰	۰	۰	۰	۴۹,۰۷۶,۹۳۱	۶۵	آتش سوزی طرح اصناف
۰	۲۰۲,۶۹۳,۹۵۰	۰	۰	۴۷۷,۱۲۰	۳	۲۰۲,۲۱۶,۸۳۰	۲۵	جامع منازل مسکونی
۰	۱۲۹,۱۳۴,۶۰۰	۰	۰	۰	۰	۱۲۹,۱۳۴,۶۰۰	۲۳۸	آتش سوزی پارسه (سرقت)
۱۰۰	۵۴۴,۳۹۸,۱۴۸,۶۴۳	۴۳,۵۵۲,۶۸۲,۸۲۵	۱,۹۶۹	۳۶,۷۰۰,۸۹۱,۱۱۷	۲,۳۷۷	۵۵۱,۲۴۹,۹۴۰,۳۵۱	۳۲,۵۹۶	جمع کل

(منبع: آمار استخراجی مرکز طرح و توسعه بیمه آسیا، ۱۳۹۵)

تحلیل وضعیت فعلی شرکت بیمه آسیا

در این تحقیق، به منظور تحلیل وضعیت فعلی شرکت بیمه آسیا از روش تحلیل SWOT استفاده شده است. تحلیل SWOT ابزاری کارآمد برای شناسایی شرایط محیطی و توانایی‌های درونی سازمان است. پایه و اساس این ابزار کارآمد در مدیریت استراتژیک و همین‌طور بازاریابی، شناخت محیط پیرامونی سازمان است (عظیمی، ۱۳۹۴).
نقاط قوت و نقاط ضعف محیط داخلی برای تدوین استراتژی‌های شرکت بیمه آسیا به صورت خلاصه در جدول ۵ ذکر شده است (رشیدی، ۱۳۹۳).

جدول ۵. نقاط قوت و نقاط ضعف محیط داخلی برای تدوین استراتژی‌های شرکت بیمه آسیا

نقاط ضعف (W)	نقاط قوت (S)
- نسبت سود به دارایی، نسبت نقدینگی به بدهی، نسبت سود به فروش، نسبت سود به سرمایه؛	✓ گستردگی شبکه فروش؛
- مدیریت پرتفوی سرمایه‌گذاری؛	✓ تخصص بیمه‌ای مدیران ارشد؛
- بهره‌وری نیروی انسانی، آموزش منابع انسانی؛	✓ خدمات پس از فروش؛
- نظام کنترل سازمانی، ساختار سازمانی شرکت؛	✓ تنوع خدمات بیمه‌ای؛
- سیستم‌های ارزیابی عملکرد کارکنان و جبران خدمات کارکنان؛	✓ سیستم یکپارچه نرم‌افزاری؛
- توان کارشناسی تحلیل فرصت‌های سرمایه‌گذاری؛	✓ ظرفیت نگهداری و ذخایر شرکت؛
- زیرساخت شبکه؛	✓ ویژگی‌های فردی نمایندگی‌ها؛
- تبلیغات شرکت؛	✓ بیمه‌های اتکالی واگذاری.
- حاکمیت شرکتی؛	
- تعداد زیاد کارکنان؛	
- تجزیه و تحلیل بازارهای هدف؛	
- استخراج نرخ فنی؛	
- سودآوری سرمایه‌گذاری‌های موجود؛	
- خلاقیت در ارائه خدمات جدید بیمه‌ای، فروش بیمه‌نامه‌های الکترونیکی؛	
- نقد شوندگی سرمایه‌گذاری‌های انجام‌شده؛	
- مرکز اطلاعات؛	
- فرهنگ و نیروی انسانی تحقیق و توسعه.	

مدل‌های مدیریت بحران

فراگرد مدیریت بحران به سبب ماهیت متنوع، پیچیده، مبهم و چندبعدی بحران‌ها بسیار دشوار است. لذا صاحب‌نظران مختلف، الگوهای مختلفی را طرح و بسط داده‌اند که به

ساده شدن فراگردهای پیچیده کمک می‌کنند. در این تحقیق برخی از مدل‌ها و الگوهای مطرح شده در زمینه مدیریت بحران معرفی شده‌اند:

- **مدل تیری^۱ و میتراف:** مدیریت اثربخش بحران سازمانی، جدا از نوع بحران، شامل اداره کردن پنج مرحله مشخص است که بحران‌ها طی می‌کنند: شناسایی یا ردگیری علائم؛ آمادگی و پیشگیری؛ مهار ویرانی؛ بهبود و یادگیری.
- **مدل له چات^۲:** چرخه مدیریت بحران را به پنج مرحله به شرح زیر تقسیم می‌کند: مرحله انتظار یا پیش‌بینی؛ مرحله اعلام خطر؛ مرحله نجات؛ مرحله رهاسازی، عادی‌سازی و امداد و مرحله بازسازی و نوتوانی.
- **مدل مک کانکی^۳:** در الگوی ساده مدیریت بحران، آن را شامل چهار مرحله پیش‌بینی؛ تدوین برنامه؛ تأمین نیروی انسانی و اجرای برنامه می‌داند.
- **مدل جامع فینک^۴:** مدل مدیریت بحران فینک از چهار مرحله شناسایی علائم اولیه؛ مرحله حاد؛ مرحله مزمن و مرحله تجزیه و تحلیل تشکیل شده است.
- **مدل شش مرحله‌ای لیتل جان^۵:** چارچوبی است که رهنمودهای اساسی مدیریت بحران را ارائه می‌دهد که مراحل آن عبارت‌اند از: طراحی ساختار سازمانی مدیریت بحران؛ انتخاب گروه مناسب؛ سازمان‌دهی گروه از طریق آموزش و شبیه‌سازی موارد بحران‌زا؛ طراحی سناریوی پاسخ به موقعیت بحرانی؛ تهیه و تنظیم برنامه متناسب تنظیم و به‌کارگیری محتوای برنامه یادشده.
- **مدل دو بخشی^۶:** در یک الگوی تقریباً جامع و کاربردی فراگرد کلی، مدیریت بحران شامل یک سری مراحل مأموریتی و اقدامات پشتیبانی است. مراحل مأموریتی شامل مراحل: پیش‌بینی؛ پیشگیری؛ مقابله عادی؛ مقابله ویژه و ترمیم و بازسازی می‌شود. اقدامات ویژه شامل: عملیات روانی در بحران؛ اطلاعات در بحران؛ برآورد اجتماعی در بحران و حفاظت اطلاعات می‌گردد.

1. Thierry
2. M. F. Lechat
3. Macconkey
4. Fink
5. Little John

- **مدل جامع بحران^۱:** بر مبنای چرخه حیات بحران و نیز مراحل مختلف آن، الگویی مفهومی موسوم به الگوی جامع مدیریت بحران را ارائه نموده‌اند که به نظر می‌رسد به‌نوعی دربرگیرنده تمامی الگوهای مطرح شده قبلی باشد. فراگرد مدیریت بحران در الگوی چرخشی شکل از چهار مرحله قبل، شروع، حین و پس از بحران تشکیل شده است که هر یک از این مراحل در این الگو، مدیریت خاص خود را می‌طلبد و بر اداره و نحوه مدیریت مرحله بعد از خود اثر می‌گذارد.

پیشینه تحقیق

آنچه مسلم است این است که صنعت بیمه و بالاخص بیمه آتش‌سوزی و زلزله در بسیاری از کشورهای جهان بسیار پیشرفته و توسعه‌یافته‌تر است. ولی صنعت بیمه ایران با وجود سابقه طولانی خود از این قافله بسیار عقب مانده و همچنان توسعه‌نیافته به‌نظر می‌رسد. بیمه آتش‌سوزی و زلزله و سیل در کشور ما فراگیر نیست و مردم تمایلی برای خرید این بیمه‌ها ندارند. لذا در این راستا بررسی و شناخت آسیب‌ها و چالش‌های صنعت بیمه در این رشته‌ها در شرایط بحرانی از نظر قانونی و محیطی ضروری به‌نظر می‌رسد.

در ارتباط با چالش‌های صنعت بیمه و رشته آتش‌سوزی در شهر تهران در شرایط بحرانی تاکنون تحقیق کامل و جامعی انجام نشده است. ولیکن تاکنون تحقیقات تجربی زیادی برای بررسی عوامل مؤثر بر ایجاد چالش‌های داخلی در صنعت بیمه صورت گرفته است. برخی از تحقیقات انجام شده در ارتباط با موضوع در جدول ۶ ذکر شده است.

جدول ۶. پژوهش‌های انجام‌گرفته پیرامون موضوع

ردیف	عنوان	پژوهشگر/ پژوهشگران	نتایج	سال
۱	بررسی رابطه حق‌بیمه رسته مسئولیت و درآمد در ۵۰ کشور در حال توسعه و توسعه‌یافته	بینستوک و همکاران ^۱	رابطه بین حق‌بیمه رسته مسئولیت و تولید ناخالص داخلی مثبت است و کشش درآمدی بزرگ‌تر از واحد دارد.	۱۹۹۸
۲	تعیین عوامل مؤثر بر تقاضای بیمه‌های زندگی در صنعت بیمه ایران	ابراهیم کاردگر	درآمد ناکافی سرپرست خانواده، سطح پایین تحصیلات و تورم از دلایل عدم رشد بیمه‌های زندگی در ایران است.	۱۳۷۶
۳	شناسایی و بررسی عوامل مؤثر بر رشد صنعت بیمه در استان کردستان	فریدون ابراهیمی	عوامل مربوط به ساختار و عملکرد شرکت‌های بیمه (عوامل داخلی) و عوامل قانونی، اقتصادی، فرهنگی و فناوری (عوامل خارجی) بر رشد و توسعه در استان کردستان تأثیر دارند.	۱۳۹۰
۴	بررسی موانع مؤثر در کسب‌وکار صنعت بیمه زندگی و آرایه راهکارها	حبیب‌اله رجبی گرجی	عوامل ساختاری اقتصادی عملکردی و رفتاری فرهنگی و اجتماعی بر توسعه و رشد صنعت بیمه زندگی اثرگذار هستند.	۱۳۹۱
۵	بررسی عوامل مؤثر بر بیمه‌های هوایما	راضیه گلستانی	اطلاع‌رسانی ضعیف باعث بی‌اطلاعی مردم از پوشش‌های بیمه‌ای شده است. عدم تناسب حق‌بیمه با نوع پوشش‌ها و تعرفه‌های بیمارستانی سنخیت ندارند. عوامل اقتصادی فرهنگی و بهداشتی در توسعه بیمه اثر دارند.	۱۳۹۱
۶	شناسایی و اولویت‌بندی عوامل محیطی مؤثر بر اجرای استراتژی سازمانی در صنعت بیمه	مهديه میرزاجانی	رابطه مثبت بین تولید ناخالص داخلی و تقاضای بیمه هوایما وجود دارد.	۱۳۹۲
۷	عوامل مؤثر بر اجرای استراتژی صنعت بیمه در راستای طرح تحول	مصطفی کلاگر	عوامل مؤثر بر اجرای استراتژی‌های صنعت بیمه کشور در راستای برنامه	۱۳۹۳

1 - Beenstock, Dickinson & Khajuria

ردیف	عنوان	پژوهشگر / پژوهشگران	نتایج	سال
	صنعت بیمه		تحول در این صنعت به ترتیب: (۱) تخصیص منابع؛ (۲) کنترل؛ (۳) ارتباطات؛ (۴) نیروی انسانی؛ (۵) رهبری؛ (۶) برنامه-ریزی عملیاتی؛ (۷) فرهنگ؛ (۸) تدوین؛ (۹) ساختار صنعت؛ (۱۰) عدم قطعیت محیط؛ و (۱۱) قبل از تدوین رتبه‌بندی شده‌اند.	
۸	بیمه‌های آتش‌سوزی و دلایل عدم گرایش افراد به آن	فاطمه سخایی	عوامل اجتماعی؛ عوامل مربوط به برنامه‌ریزی؛ عوامل آموزشی؛ عوامل بازاریابی؛ عوامل اقتصادی؛ عوامل مذهبی؛ و عوامل ساختاری به‌گونه‌ای بر بیمه‌های آتش‌سوزی مؤثر بوده‌اند.	۱۳۹۳

چارچوب نظری تحقیق

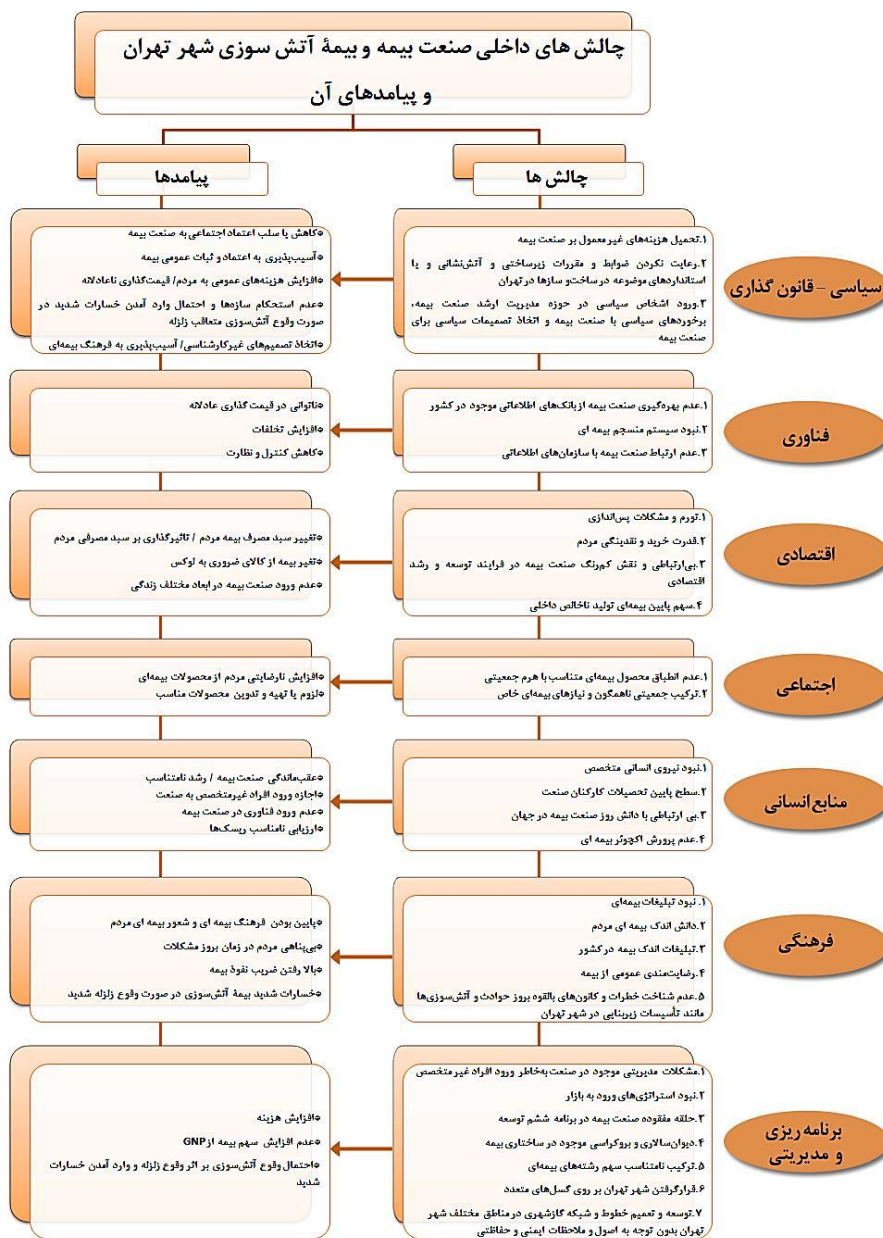
از نکات قوت پژوهش‌های مذکور، جمع‌آوری اطلاعات موضوعی و مقیاس‌های اندازه‌گیری آن‌ها است که بسترهای مناسبی را برای اجرای بهتر تحقیق آشکار می‌سازند. هرچند هیچ‌کدام از پیشینه‌های مطرح‌شده مستقیماً با موضوع مورد مطالعه این پژوهش ارتباط ندارند و هرکدام از موضوعات مطرح‌شده فقط یک یا چند متغیر را مورد بررسی قرار داده‌اند، اما پیشینه‌های مطرح‌شده، هم از نظر موضوعی و هم از نظر محتوایی زمینه‌ها و زاویه‌های دید مناسب را برای اجرای بهتر تحقیق فراهم کرده، به‌طوری‌که حوزه‌ها و شاخص‌های چالش‌های داخلی صنعت بیمه براساس پیشینه‌های مطرح‌شده استخراج شده‌اند.

از دیدگاه میتراف، مدیریت بحران باید در فرایند مدیریت استراتژیک یکپارچه شود، چون این دو در شش عامل با یکدیگر مشترک هستند. این وجوه اشتراک به‌این قرار است: بر روابط با محیط تأکید دارند، مجموعه پیچیده‌ای از ذی‌نفعان در آن حضور دارند، مدیریت ارشد سازمان با آن‌ها سروکار دارند، کل سازمان را تحت‌تأثیر قرار

می‌دهند، توصیفی از یک الگوی ثابت هستند و نمایانگر فرایندهای نوظهور هستند. میترا ف برای طبقه‌بندی بحران‌ها از دو طیف استفاده می‌کند: یک طیف داخلی یا خارجی بودن بحران‌ها را مشخص می‌کند. این‌که بحران در داخل سازمان به‌وقوع می‌پیوندد یا در خارج از سازمان. طیف دیگر فنی یا اجتماعی بودن بحران‌ها را نشان می‌دهد.

چارچوب نظری تحقیق برای عرصه‌های داخلی شرکت‌های بیمه:

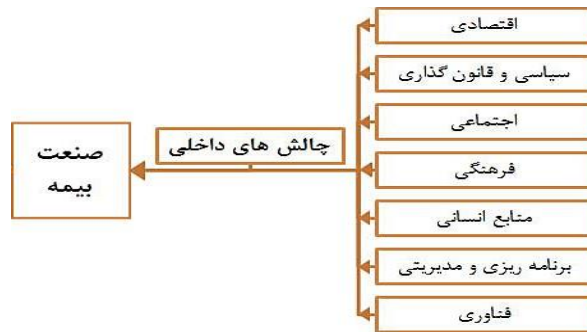
- شرکت‌های بیمه فعال در بازار صنعت بیمه یکی از حلقه‌های اصلی توسعه این صنعت هستند. عوامل مربوط به ساختار و عملکرد شرکت‌های بیمه در ایجاد چالش‌های این صنعت مؤثر هستند (ابراهیمی، ۱۳۹۰).
 - وجود مشکلات و برخی عوامل داخلی شرکت‌های بیمه نظیر ضعف‌های برنامه‌ریزی عملیاتی، آموزش نیروی انسانی، رهبری و ساختاری می‌توانند بر اجرای استراتژی‌های صنعت بیمه تأثیرگذار باشند (کلاگر، ۱۳۹۳).
 - عدم برنامه‌ریزی صحیح و پایین بودن توان مدیریتی و کارشناسی، عدم تسلط بازاریابان بیمه‌ای در فروش بیمه و ضعف سیاست‌های تبلیغاتی شرکت‌های بیمه از جمله دلایل عدم گرایش مردم به سمت بیمه است. (سخایی، ۱۳۹۳).
 - عدم شناخت خطرات و کانون‌های بالقوه بروز حوادث و آتش‌سوزی‌ها مانند تأسیسات زیربنایی در کلان‌شهر تهران و شرایط و ویژگی‌های تهران از جمله تشدید و افزایش بلندمرتبه‌سازی و تغییر رویکرد در انتخاب مصالح و مواد نقش عمده‌ای در افزایش میزان خسارت در شرایط بحرانی دارند (ابراهیمی، ۱۳۹۰).
 - توسعه و تعمیم خطوط و شبکه گاز شهری در مناطق مختلف شهر تهران بدون توجه به اصول و ملاحظات ایمنی و حفاظتی و عدم استحکام سازه‌ها، عدم رعایت ضوابط و مقررات ایمنی و آتش‌نشانی و استانداردهای موضوعه در زمان بحران خطرآفرین بوده و شرکت‌های بیمه را به چالش می‌کشد (سخایی، ۱۳۹۳).
 - اثربخش نبودن تبلیغات در زمان، مکان و رشته‌های مشخص از موانع مؤثر در کسب‌وکار صنعت بیمه محسوب می‌شوند (رجبی گرجی، ۱۳۹۱).
- با توجه به مسائل مطرح شده و تجزیه و تحلیل اطلاعات گردآوری شده، مدل مفهومی چالش‌های داخلی صنعت بیمه، به ویژه رشته آتش‌سوزی شهر تهران و پیامدهای آن در



نمودار ۲. مدل مفهومی چالش‌های داخلی صنعت بیمه و بیمه آتش‌سوزی شهر تهران و

پیامدهای آن

همچنین در مدل مفهومی محقق ساخته تحقیق که با توجه به چارچوب نظری اولیه طرح شده است، ارتباط بین فاکتورهای مؤثر بر چالش‌های داخلی صنعت بیمه و رشته آتش‌سوزی شهر تهران، نشان داده شده است (نمودار ۳).



نمودار ۳. مدل مفهومی محقق ساخته تحقیق

روش‌شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ طرح تحقیق در زمره تحقیقات تحلیل محتوا دسته‌بندی می‌گردد. زیرا محقق به دنبال واکاوی و شناسایی آسیب‌ها و چالش‌های فراروی صنعت بیمه از ابعاد فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، ساختاری، سیاسی و مدیریتی است. این تحقیق همچنین از لحاظ هدف تحقیق در زمره تحقیقات کاربردی دسته‌بندی می‌شود، زیرا یافته‌های این پژوهش به مدیران صنعت بیمه کمک می‌کند که با دسته‌بندی چالش‌ها و آسیب‌های فرا روی صنعت بیمه بتوانند با استفاده از ابزار درست و راه‌کارهای مناسب و پیشگیرانه از بروز چنین آسیب‌هایی در آینده بکاهند.

این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ ماهیت و روش، به صورت آمیخته می‌باشد و با استفاده از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی انجام شده است. برای گردآوری اطلاعات مربوط به پیشینه و ادبیات تحقیق از روش کتابخانه‌ای استفاده شده است. از ابزار پرسشنامه برای گردآوری نظریات کارشناسان و مدیران صنعت مورد مطالعه (اطلاعات اولیه) جهت ارزیابی استفاده می‌شود. در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از روش میدانی با به‌کارگیری ابزار پرسشنامه استفاده شده است.

جامعه آماری: جامعه آماری پژوهش حاضر ۲۳۰ نفر از کارشناسان و مدیران صنعت

بیمه و متخصصان رشته آتش‌سوزی شرکت بیمه آسیا در شهر تهران، با تحصیلات حداقل لیسانس و با سابقه کاری بیش از پنج سال در زمینه بیمه بوده که به تفکیک شامل ۵۵ مدیر، ۹۰ کارشناس و ۸۵ متخصص رشته آتش‌سوزی است. نمونه آماری: برای تعیین گروه نمونه از فرمول کوکران که یکی از پرکاربردترین روش‌ها برای محاسبه حجم نمونه آماری است استفاده شده است. تعیین حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران نیازمند آن است که حجم جامعه مشخص باشد. فرمول اصلی محاسبه حجم نمونه کوکران به شرح زیر می‌باشد:

$$N = \frac{\frac{t^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{t^2 pq}{d^2} - 1 \right)}$$

با استفاده از فرمول کوکران تعداد حجم نمونه از جامعه آماری ۲۳۰ نفره، برابر است با ۱۴۰ نفر و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده می‌باشد.

همچنین جدولی که به نام جدول مورگان معروف است یکی از پرکاربردترین روش‌ها برای محاسبه حجم نمونه آماری است. اگر هر یک از اعداد این جدول در فرمول کوکران قرار داده شود، همین حجم نمونه مشاهده خواهد شد.

جدول ۷. جدول مورگان برای تعیین حجم نمونه از یک جمعیت آماری معین

S	N
140	230

ابزار سنجش

ابزار سنجش این پژوهش پرسش‌نامه محقق ساخته بوده و ۴۰ سؤال دارد. هدف آن ارزیابی عوامل مؤثر در ایجاد چالش‌های صنعت بیمه است و در حوزه عوامل داخلی شرکت‌های بیمه دارای ۲۹ بیانیه توصیفی بوده که توسط ۱۴۰ نفر از کارشناسان و خبرگان صنعت بیمه و کارکنان شرکت بیمه آسیا پاسخ داده می‌شود (جدول ۸).

بررسی چالش‌های داخلی فراروی... ۱۶۳

جدول ۸. پرسشنامه تحقیق (گویه‌های عوامل داخلی شرکت‌های بیمه)

بعد	حوزه	گویه (شاخص)
داخلی (B)	اقتصادی (B1)	۱۲. میزان اثرپذیری خرید بیمه آتش سوزی از قدرت خرید و نقدینگی مردم در تهران
		۱۳. نقش تورم و مشکلات نقدینگی در خرید بیمه‌های آتش سوزی در شهر تهران
		۱۴. سهم تولید ناخالص داخلی در افزایش فروش بیمه آتش سوزی در شهر تهران
		۱۵. نقش نهاد نظارتی صنعت بیمه در توسعه و رشد بیمه‌های آتش سوزی و ورود به سبد کالایی مردم جامعه در شهر تهران
	اجتماعی (B2)	۱۶. بی تأثیر بودن انطباق محصول بیمه آتش سوزی با هرم جمعیتی در شهر تهران
		۱۷. عدم ارتباط بین ترکیب جمعیتی و نیازهای بیمه‌ای خاص در رشته آتش سوزی در تهران
	برنامه‌ریزی و مدیریتی (B3)	۱۸. میزان اثرگذاری دیوان سالاری و بروکراسی در ساختار بیمه‌ای بر افزایش قیمت بیمه آتش سوزی در شهر تهران
		۱۹. نقش مصوبات برنامه ششم توسعه در الزام به تأمین بیمه برای ساختمان و ائانه در بیمه‌های آتش سوزی در شهر تهران
		۲۰. اثرپذیری رشته آتش سوزی در تهران از نبود استراتژی‌های ورود به بازار از سوی شرکت‌های بیمه‌ای
		۲۱. نقش مشکلات مدیریتی موجود عدم وجود افراد متخصص و فروشندگان قوی در پیشرفت بیمه‌های آتش سوزی در شهر تهران
		۲۲. رابطه ترکیب نامناسب سهم رشته‌های بیمه‌ای با چالش‌های صنعت بیمه و خسارات بیمه‌های آتش سوزی شهر تهران
		۲۳. تأثیر تعهد شرکت‌های بیمه به پرداخت خسارت در استقبال از بیمه‌های آتش سوزی
		۲۴. نقش توسعه و تعمیم خطوط و شبکه گاز شهری در مناطق مختلف شهر تهران در کاهش خسارات بیمه‌های آتش سوزی شهر تهران
		۲۵. رابطه قرارگرفتن شهر تهران بر روی گسل‌های متعدد با خسارات احتمالی شدید بر فروش بیمه‌های آتش سوزی در شهر تهران
		منابع انسانی (B4)
	۲۷. نقش و ارتباط عدم استفاده از دانش روز بیمه‌ای در عقب ماندگی بیمه آتش سوزی تهران	
	۲۸. اثرگذاری پرورش اکچوئر بیمه‌ای در ارزیابی ریسک‌های آتش سوزی در شهر تهران	
	سیاسی و قانونگذاری (B5)	۲۹. نقش سطح تخصیلات کارکنان در رشد و ارتقا بیمه‌های آتش سوزی در شهر تهران
		۳۰. نقش ورود اشخاص سیاسی در حوزه مدیریت ارشد بیمه در اتخاذ تصمیم‌های غیرکارشناسی در رشته آتش سوزی و آسیب‌پذیری فرهنگ بیمه
		۳۱. ارتباط تحمیل هزینه‌های غیرمعمول بر رشته آتش سوزی با افزایش هزینه‌های عمومی و قیمت‌گذاری این رشته
		۳۲. تأثیر رعایت نکردن ضوابط و مقررات زیرساختی در ساخت و سازهای تهران در رشته آتش-

۱۶۴ دوفصلنامه پژوهش‌های بیمه‌ای، شماره ۲، پاییز و زمستان ۱۳۹۵

بعد	حوزه	گویه (شاخص)
		سوزی
	فرهنگی (B6)	۳۳. نقش نبود یا کمبود تبلیغات بیمه‌ای در بروز مشکلات و چالش‌های بیمه‌های آتش‌سوزی در تهران
		۳۴. تأثیر دانش اندک بیمه‌ای مردم بر خرید بیمه‌های آتش‌سوزی در شهر تهران
		۳۵. اثربخشی رضایت‌مندی عمومی از بیمه آتش‌سوزی در شهر تهران
		۳۶. سهم تبلیغات اندک بیمه در عدم رشد و توسعه بیمه‌های آتش‌سوزی در شهر تهران
		۳۷. رابطه عدم شناخت خطرات و کانون‌های بالقوه بروز حوادث و آتش‌سوزی‌ها مانند تأسیسات زیربنایی در خسارات بیمه‌های آتش‌سوزی در تهران
		۳۸. افزایش تخلفات بیمه‌ای در نتیجه نبود سیستم منسجم بیمه‌ای در رشته بیمه‌های آتش‌سوزی در تهران
	فناوری (B7)	۳۹. سهم ارتباط صنعت بیمه با سازمان‌های اطلاعاتی در کاهش کنترل و نظارت بیمه‌های آتش‌سوزی
		۴۰. نقش بهره‌گیری صنعت بیمه از بانک‌های اطلاعاتی موجود در کشور در ارائه قیمت‌گذاری عادلانه در رشته بیمه‌های آتش‌سوزی در شهر تهران

مقیاس نمره‌گذاری این پرسشنامه براساس طیف لیکرت بوده که در آن رقم ۱ معرف «بسیار کم»، ۲ معرف «کم»، ۳ معرف «متوسط»، ۴ معرف «زیاد» و ۵ نیز معرف «بسیار زیاد» می‌باشد.

شیوه تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده، از هر دو روش آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده است. جهت توصیف متغیرهای تحقیق در قالب جدول و نمودار از آمار توصیفی جنسیت، میزان تحصیلات، سابقه خدمت و همچنین توصیف کلی از وضعیت پاسخ‌گویی پاسخ‌دهندگان به سؤالات پرسشنامه با استفاده از نرم‌افزار SPSS.16 آورده شده است. در قسمت آمار استنباطی نیز برای تحلیل داده‌ها جهت قضاوت در خصوص آزمون‌های پژوهش، از آزمون‌هایی نظیر آزمون کولموگروف اسمیرنوف^۱ برای بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها، آزمون T-Test (تفاوت میانگین‌ها) و ضریب همبستگی اسپیرمن برای بررسی وجود ارتباط معنی‌دار بین متغیرها و

1. Kolmogorov-Smirnov test

رگرسیون استفاده شده است. همچنین مدل مفهومی طراحی شده تحقیق توسط نرم‌افزار لیزرل ۸,۷ مورد ارزیابی قرار گرفته است.

روایی و پایایی تحقیق

قابلیت اعتماد که واژه‌هایی مانند پایایی، ثبات و اعتبار برای آن به کار برده می‌شود، یکی از ویژگی‌های ابزار اندازه‌گیری (پرسشنامه یا مصاحبه یا سایر آزمون‌های علوم اجتماعی) است. می‌توان به تعریف ارائه شده توسط ایبل و فریسی (۱۹۸۹) اشاره کرد: «همبستگی میان یک مجموعه از نمرات و مجموعه دیگری از نمرات در یک آزمون معادل که به صورت مستقل بر یک گروه آزمودنی به دست آمده است». در این تحقیق به منظور تأیید پایایی پرسشنامه محقق ساخته تعداد ۲۰ نفر از پاسخ‌دهندگان که حداقل ۱۰ نفر از آنان از رده‌های مختلف بودند، به عنوان نمونه انتخاب شدند. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، چهار هفته بعد، دوباره همان پرسشنامه در اختیار همان ۲۰ نفر قرار گرفت. طبق محاسبات انجام گرفته، ضریب همبستگی آزمون اول ۰/۸۵ و ضریب همبستگی آزمون دوم ۰/۷۶ به دست آمده آمد که نشان‌دهنده پایایی پرسشنامه است. ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده برای بعد عوامل داخلی پرسشنامه در جدول ۹ ذکر شده است.

جدول ۹. ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده برای بعد عوامل داخلی پرسشنامه

ضریب آلفای به دست آمده	واریانس	تعداد سؤالات	بعد
۰/۹۴۷	۹۰/۹۴	۲۹	عوامل داخلی شرکت‌های بیمه

مطابق جدول ۹ در این پرسشنامه مقدار آلفا برای بعد عوامل داخلی مؤثر بر در ایجاد چالش‌های صنعت بیمه بالاتر از ۰/۷ و نزدیک به ۱ است که نشانه پایایی بالای پرسشنامه می‌باشد.

یافته‌های پژوهش

براساس آمار استخراج شده از پرسشنامه‌ها، میزان تحصیلات ۸۲ درصد پاسخ‌دهندگان در سطح فوق‌لیسانس و دکترا بوده است که این میزان با توجه به اهمیت نقش سطح تحصیلات پاسخ‌دهندگان در بررسی چالش‌ها در حد مطلوبی قرار دارد (جدول ۱۰).

جدول ۱۰. توزیع فراوانی میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان

میزان تحصیلات	فراوانی	درصد معتبر
لیسانس	۲۵	۱۸
فوق لیسانس	۸۶	۶۱
دکترا	۲۹	۲۱
جمع	۱۴۰	۱۰۰

همچنین مشخص گردید که از میان ۱۴۰ نفر پاسخ‌دهنده، ۹۸ نفر مرد و ۴۲ نفر زن بودند؛ بنابراین میزان سهم مردان با ۷۰٪ بیشتر از سهم زنان با ۳۰٪ بوده است. همچنین سابقه خدمت ۸۰٪ پاسخ‌دهندگان ۱۰ سال به بالا بوده است که این میزان با توجه به اهمیت نقش سابقه خدمت پاسخ‌دهندگان در بیمه و تجارب کسب شده، در بررسی چالش‌ها در حد مطلوبی قرار دارد.

نتایج حاصله در رابطه با وضعیت سابقه کار پاسخگویان، بیانگر این مطلب است که از کل پاسخگویان این پژوهش، کمترین سابقه کار ۷ سال و بیشترین سابقه کار ۲۶ سال و میانگین سابقه کار پاسخگویان در این پژوهش ۱۸/۷ سال بوده است که از لحاظ سابقه کاری و تجربه مورد نیاز برای این پژوهش، مناسب می‌باشد.

آماره‌های توصیفی عوامل داخلی شرکت‌های بیمه

در مجموع برای ارزیابی و سنجش متغیر عوامل داخلی شرکت‌های بیمه، از ابعاد هفت‌گانه (حوزه اقتصادی، حوزه اجتماعی، حوزه برنامه‌ریزی و مدیریتی، حوزه منابع انسانی، حوزه سیاسی و قانون‌گذاری، حوزه فرهنگی و حوزه فناوری) استفاده شده بود، این متغیر در مجموع متشکل از ۲۹ گویه در سطح سنجش ترتیبی و در قالب طیف لیکرت و به شکل پنچ گزینه‌ای طراحی شده بود که بعد از جمع زدن گویه‌های رتبه‌ای،

بررسی چالش‌های داخلی فراوی... ۱۶۷

متغیری فاصله‌ای با دامنه ۱۷۵۳ نمره به دست آمد، نمره ۱۷۷۰ بیانگر بسیار بالا بودن نقش عوامل داخلی شرکت‌های بیمه در ایجاد چالش‌ها و نمره ۱۷ بیانگر بودن بسیار پایین بودن نقش عوامل داخلی شرکت‌های بیمه در ایجاد چالش‌ها می‌باشد. با توجه به جدول ۱۱ میانگین سطح عوامل داخلی شرکت‌های بیمه برابر ۱۰۰/۳۲ است.

جدول ۱۱. آماره‌های توصیفی مربوط به عوامل داخلی شرکت‌های بیمه

میانگین	میانه	مد	انحراف معیار	واریانس	دامنه تغییرات	حداقل آماره	حداکثر آماره	تعداد
۱۰۰,۳۲	۳۳۶	-	۹,۵	۹۰,۹۴	۱۷۵۳	۰	۹۸	۱۴۰

توزیع فراوانی گویه‌های حوزه‌های هفت‌گانه عرصه داخلی شرکت‌های بیمه از دیدگاه پاسخ‌دهندگان در جدول ۱۲ قابل مشاهده است.

جدول ۱۲. توزیع فراوانی گویه‌های حوزه‌های عرصه داخلی از دیدگاه پاسخ‌دهندگان

بعد	حوزه	گویه	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع	میانگین
داخلی (B)	B1	۱۲	۰	۰	۵	۴۲	۹۳	۱۴۰	۱۲۹/۶
		۱۳	۰	۰	۶	۳۶	۹۸	۱۴۰	۱۳۰/۴
		۱۴	۱۷	۲۹	۳۱	۳۶	۲۷	۱۴۰	۸۹/۴
		۱۵	۳	۱۲	۲۵	۴۴	۵۶	۱۴۰	۱۱۱/۱
	B2	۱۶	۹	۲۰	۳۲	۳۶	۴۳	۱۴۰	۱۰۴/۸
		۱۷	۱۰	۳۰	۳۳	۳۹	۲۸	۱۴۰	۹۳
	B3	۱۸	۴	۲۴	۲۹	۳۷	۴۶	۱۴۰	۱۰۳/۴
		۱۹	۰	۱۹	۲۳	۴۱	۵۷	۱۴۰	۱۱۱/۲
		۲۰	۱	۱۲	۲۸	۳۸	۶۱	۱۴۰	۱۱۳/۲
		۲۱	۰	۱	۸	۴۱	۹۰	۱۴۰	۱۲۸
		۲۲	۲۵	۴۰	۳۴	۲۷	۱۴	۱۴۰	۷۷
		۲۳	۸	۱۷	۳۵	۳۹	۴۱	۱۴۰	۱۰۱/۶
	B4	۲۴	۲۱	۳۹	۴۲	۱۲	۲۶	۱۴۰	۸۰/۶
		۲۵	۱۵	۳۶	۳۸	۳۲	۱۹	۱۴۰	۸۴/۸
		۲۶	۰	۱۱	۲۳	۳۰	۷۶	۱۴۰	۱۱۸/۲
		۲۷	۱۴	۱۶	۳۰	۴۸	۳۲	۱۴۰	۹۳/۶
۲۸		۱۹	۲۹	۲۸	۳۵	۲۹	۱۴۰	۸۹/۲	

۱۶۸ دوفصلنامه پژوهش‌های بیمه‌ای، شماره ۲، پاییز و زمستان ۱۳۹۵

بعد	حوزه	گویه	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع	میانگین
B5		۲۹	۲۲	۳۹	۳۱	۲۸	۲۰	۱۴۰	۸۱
		۳۰	۵	۲۱	۵۲	۳۳	۲۹	۱۴۰	۹۶
		۳۱	۸	۲۱	۲۹	۴۶	۳۶	۱۴۰	۱۰۰/۲
		۳۲	۱۶	۳۱	۴۰	۲۵	۲۸	۱۴۰	۹۹/۶
B6		۳۳	۰	۱	۱۲	۴۲	۸۵	۱۴۰	۱۲۶/۲
		۳۴	۰	۳	۹	۴۷	۸۱	۱۴۰	۱۲۵/۲
		۳۵	۰	۲۷	۳۲	۴۵	۳۶	۱۴۰	۱۰۲
		۳۶	۵	۲۱	۲۶	۳۹	۴۹	۱۴۰	۱۰۵/۲
B7		۳۷	۱۲	۲۴	۳۴	۳۸	۳۲	۱۴۰	۹۴/۸
		۳۸	۱۵	۲۶	۴۵	۳۶	۱۸	۱۴۰	۸۳/۲
		۳۹	۱۹	۴۴	۲۹	۳۰	۱۸	۱۴۰	۸۰/۸
		۴۰	۱۲	۳۲	۴۶	۳۱	۱۹	۱۴۰	۸۶/۶

با توجه به یافته‌های تحقیق:

میانگین به‌دست‌آمده از مجموع گویه‌ها در حوزه اقتصادی ۱۱۵/۱۲ می‌باشد که بیانگر این است که حوزه اقتصاد نقش بسیار مهم و اساسی در ایجاد چالش‌های داخلی صنعت بیمه دارد.

در حوزه فرهنگی، میانگین به‌دست‌آمده از مجموع گویه‌ها ۱۱۰/۶۸ می‌باشد که بیانگر این است که حوزه فرهنگی، نقش مهمی در ایجاد چالش‌های داخلی صنعت بیمه دارد. میانگین به‌دست‌آمده از مجموع گویه‌ها در حوزه برنامه‌ریزی و مدیریتی ۹۹/۹۷ می‌باشد که بیانگر این است که حوزه برنامه‌ریزی و مدیریتی، نقش نسبتاً زیادی در ایجاد چالش‌های داخلی صنعت بیمه دارد.

میانگین به‌دست‌آمده از مجموع گویه‌ها در حوزه اجتماعی ۹۸/۹ می‌باشد که بیانگر این است که حوزه اجتماعی نقش متوسطی در ایجاد چالش‌های داخلی صنعت بیمه دارد. میانگین به‌دست‌آمده از مجموع گویه‌ها در حوزه سیاسی و قانون‌گذاری ۹۸/۶ می‌باشد که بیانگر این است که حوزه سیاسی و قانون‌گذاری، نقش کمی در ایجاد چالش‌های داخلی صنعت بیمه دارد.

میانگین به‌دست‌آمده از مجموع گویه‌ها در حوزه منابع انسانی ۹۵/۵ می‌باشد که بیانگر

بررسی چالش‌های داخلی فراروی... ۱۶۹

این است که حوزه منابع انسانی، نقش متوسطی در ایجاد چالش‌های داخلی صنعت بیمه دارد.

در حوزه فناوری، میانگین به دست آمده از مجموع گویه‌ها ۸۳/۵۳ می‌باشد که بیانگر این است که حوزه فناوری، نقش چندان مهمی در ایجاد چالش‌های داخلی صنعت بیمه ندارد.

آماره‌های توصیفی مربوط به حوزه‌های عرصه داخلی شرکت‌های بیمه در جدول ۱۳ درج شده است.

جدول ۱۳. آماره‌های توصیفی مربوط به حوزه‌های عرصه داخلی شرکت‌های بیمه

تعداد	حداکثر آماره	حداقل آماره	دامنه تغییرات	واریانس	انحراف معیار	مد	میانه	میانگین	حوزه
۱۴۰	۹۸	۰	۴۹۰	۲۸۰,۲۰	۱۶,۷۳	۱۴۴ و ۰	۷۵	۱۱۵,۱۲	اقتصادی
۱۴۰	۴۳	۹	۲۰۶	۳۴,۸۱	۵,۹	-	۹۶	۹۸,۹	اجتماعی
۱۴۰	۹۰	۰	۴۵۰	۲۷۹,۲۷	۱۶,۷۱	۱۶۴ و ۸ و ۲۴ و ۰	۸۰	۹۹,۹۷	برنامه‌ریزی و مدیریتی
۱۴۰	۷۶	۰	۳۸۰	۱۹۲,۲۱	۱۳,۸۶	۲۲	۸۴	۹۵,۵	منابع انسانی
۱۴۰	۴۶	۵	۱۷۹	۳,۴۴	۱,۸۵	۴۲	۱۰۰	۹۸,۶	سیاسی و قانون‌گذاری
۱۴۰	۸۵	۰	۴۲۵	۱۶۱,۸۴	۱۲,۷۲	۰	۷۸	۱۱۰,۶۸	فرهنگی
۱۴۰	۴۶	۱۲	۱۳۲	۵,۶۶	۲,۳۷	۹۰	۹۰	۸۳,۵۳	فناوری

آزمون‌های تحقیق

برای آزمون‌های تحقیق، به دلیل نرمال نبودن توزیع متغیرهای مورد مطالعه و نیز بررسی رابطه بین متغیرها در آزمون باید از ضریب همبستگی اسپیرمن^۱ که یک روش ناپارامتریک برای بررسی ضریب همبستگی بین دو متغیر می‌باشد استفاده نمود. آزمون اسپیرمن برای عوامل داخلی شامل یک آزمون اصلی برای عرصه‌های داخلی شرکت‌های بیمه و هفت آزمون فرعی برای حوزه‌های این عرصه (اقتصادی، اجتماعی، برنامه‌ریزی و مدیریتی، منابع انسانی، سیاسی و قانون‌گذاری، فرهنگی و فناوری) انجام گرفت. نتیجه آزمون اسپیرمن صورت‌گرفته برای آزمون اصلی عرصه‌های داخلی شرکت‌های بیمه به شرح زیر است:

بین عرصه‌های داخلی شرکت‌های بیمه و آسیب‌ها و چالش‌های داخلی فراروی صنعت بیمه کشور (شرکت بیمه آسیا) در رشته بیمه آتش‌سوزی شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

$$\left. \begin{array}{l} H_0: \text{ارتباط معناداری بین دو متغیر آزمون وجود ندارد} (\rho = 0) \\ H_1: \text{ارتباط معناداری بین دو متغیر آزمون وجود دارد} (\rho \neq 0) \end{array} \right\}$$

جدول ۱۴. آزمون اسپیرمن ضریب همبستگی (آزمون اصلی و آزمون‌های فرعی)

آزمون	متغیر وابسته	
	متغیر مستقل	
اصلی	مقدار ضریب همبستگی (ρ)	عرصه‌های داخلی شرکت‌های بیمه
	سطح معنی‌داری (Sig)	
	تعداد (N)	
	۰/۶۴۴	
	۰/۰۰۰	
	۱۴۰	

چون مقدار سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ از سطح ۰/۰۱ کمتر است، در نتیجه با احتمال ۰/۹۹ H_0 رد می‌شود و H_1 مورد قبول است. در نتیجه می‌توان چنین گفت که بین عرصه‌های داخلی شرکت‌های بیمه و حوزه‌های مرتبط با آن و آسیب‌ها و چالش‌های داخلی

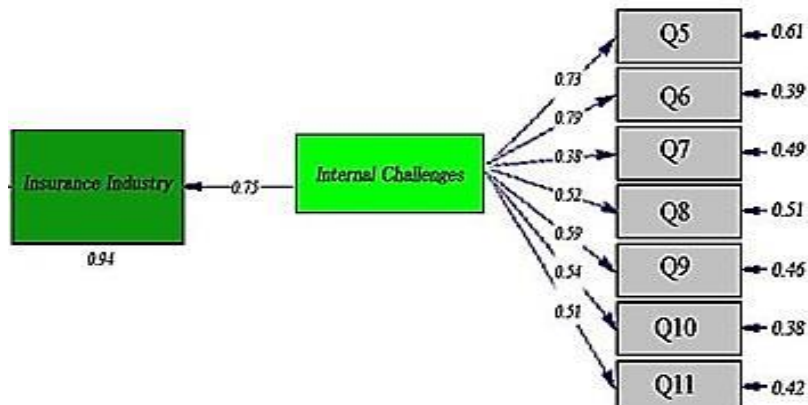
1. Spearman rank correlation

فراروی صنعت بیمه کشور (شرکت بیمه آسیا) در رشته بیمه آتش‌سوزی شهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

تحلیل نمودار لیزرل مدل مفهومی تحقیق

دو نوع اصلی از متغیرها در مدل‌سازی معادلات ساختاری شامل متغیرهای مشاهده‌شده (معرف) و متغیرهای پنهان (سازه) وجود دارند. متغیرهای پنهان مستقیماً قابل مشاهده یا اندازه‌گیری نیستند بلکه به‌طور غیرمستقیم مورد مشاهده و اندازه‌گیری قرار می‌گیرند. متغیرهای مشاهده‌شده یا معرف متغیرهایی هستند که مستقیماً مورد مشاهده و اندازه‌گیری قرار می‌گیرند. از سوی دیگر متغیرهای مشاهده‌شده یا پنهان می‌توانند به‌صورت مستقل یا وابسته تعریف شوند. متغیرهای مستقلی که با فرض عدم وجود خطا اندازه‌گیری می‌شوند متغیرهای برون‌زا یا جریان‌دهنده و متغیرهای وابسته یا میانجی متغیرهای درون‌زا یا جریان‌گیرنده نامیده می‌شوند.

در پژوهش حاضر: «حوزه‌ها و عرصه‌های داخلی شرکت‌های بیمه» متغیر مستقل و «آسیب‌ها و چالش‌های صنعت بیمه» متغیر وابسته می‌باشند. در این پژوهش مدل اندازه‌گیری و معادلات ساختاری که با کمک نرم‌افزار LISREL 8.7 از داده‌های حاصل از پرسشنامه‌ها استخراج شده است، نشان‌دهنده روابط میان متغیرهای مستقل و متغیر وابسته پژوهش می‌باشد؛ یعنی میزان همبستگی و اثرپذیری متغیر وابسته (آسیب‌ها و چالش‌های صنعت بیمه) از متغیرهای مستقل (حوزه‌ها و عرصه‌های داخلی شرکت‌های بیمه) را نشان می‌دهد (نمودار ۴).



Chi-Square=31.24, df=43, P-value=0.25648, RMSEA=0.005

نمودار ۴. مدل عمومی لیزرل طراحی شده برای تبیین چهارچوب نظری تحقیق

- **Chi-Square (کای دو):** این آزمون مشابه دیگر آزمون‌های آماری است که میزان ارتباط یا وابستگی بین متغیرها را اندازه می‌گیرد. ایده‌آل آن است که مقدار کای دو دارای سطح معناداری بیشتر از ۰/۰۵ باشد؛ که در این پژوهش مقدار ۳۱,۲۴ گزارش شده و مطلوب است.
- **DF (درجه آزادی):** درجه آزادی عبارت است از تعداد فراوانی‌هایی که اجازه دارند تغییر کنند. البته درجه آزادی ماهیتاً بسیار فنی است و تأثیری بر تحقیق نمی‌گذارد. از این رو محققین مختلف نیز در هنگام ارائه گزارش تحقیق برای آزمون‌های مختلف آماری به مقدار آن اشاره می‌کنند.
- **P-value:** احتمال رد فرضیه صفر به شرط درست بودن آن براساس داده‌های مشاهده شده هست. به عبارت ساده‌تر میزان شانسی بودن اختلاف مشاهده شده از فرضیه صفر هست هر چه قدر این احتمال عددی کوچک باشد اعتماد ما به واقعی بودن اختلاف مشاهده شده بیشتر است که در این پژوهش مقدار آن ۰/۲۵۶ می‌باشد که به صفر نزدیک است.
- شاخص **RMSEA** ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب می‌باشد. این شاخص برای مدل‌های خوب ۰/۰۵ و کمتر است. مدلی که در آن این شاخص ۰/۱۰ یا بیشتر باشد برازش ضعیفی دارد. مقدار ناچیز این شاخص (۰/۰۰۵) برای مدل

طراحی شده در این تحقیق، نشان از برآزش بسیار مناسب داده‌های گردآوری شده و FIT عالی آن‌ها دارد.

مدل تحلیلی تحقیق

در مدل محقق ساخته تحلیلی تحقیق که با توجه به چارچوب نظری اولیه طرح شده است، ارتباط بین فاکتورهای مؤثر بر چالش‌های داخلی صنعت بیمه و رشته آتش‌سوزی شهر تهران، نشان داده شده است که با توجه به نتایج به دست آمده، اولویت بندی به شرح ذیل می‌باشد (نمودار ۵).



نمودار ۵. اولویت بندی مؤلفه‌های مدل مفهومی تحقیق به ترتیب میانگین بدست آمده

جمع بندی و نتیجه گیری

بیمه به عنوان یکی از ابزارهای بازار مالی، نقش مهمی در توسعه رشد اقتصادی بر عهده دارد و یک راهکار بسیار مناسب برای جبران خسارت‌های آسیب دیدگان ناشی از عوامل مختلف اقتصادی، اجتماعی، اقلیمی و فرهنگی است؛ بنابراین باید تمام اجزایی را که در جهت تقویت و بهبود سیستم بیمه کشور مورد نیاز است، فراهم کرد تا شرکت‌های بیمه در این راه بتوانند با انگیزه‌ای زیاد و هدفی والا بر مشکلات و چالش‌های پیش رو غلبه کرده و به موفقیت‌های قابل قبولی دست یابند.

از آنجایی که عدم آشنایی با عوامل ایجادکننده مشکلات و چالش‌های صنعت بیمه

خصوصاً در رشته آتش‌سوزی، می‌تواند در شرایط بحرانی موجب وارد آمدن خسارات هنگفتی به شرکت‌های بیمه شده و حتی به ورشکستگی آن‌ها بیانجامد، لذا این تحقیق به منظور بررسی چالش‌ها و مشکلات این صنعت و به خصوص بیمه آتش‌سوزی و زلزله در شهر تهران در شرایط بحرانی انجام شد.

در مجموع نتایج و یافته‌های این پژوهش هفت حوزه در عرصه داخلی اثرگذار بر آسیب‌ها و چالش‌های صنعت بیمه کشور در رشته بیمه آتش‌سوزی شهر تهران در شرایط بحرانی شناسایی شدند. نتایج نشان می‌دهد که در میان عوامل داخلی شرکت‌های بیمه، حوزه‌های اقتصادی، فرهنگی، برنامه‌ریزی و مدیریتی، اجتماعی، سیاسی و قانون‌گذاری، منابع انسانی و حوزه فناوری به ترتیب بیشترین نقش را در ایجاد آسیب‌ها و چالش‌های صنعت بیمه کشور (شرکت بیمه آسیا) در رشته بیمه آتش‌سوزی در شهر تهران دارند.

پس از بررسی و تجزیه و تحلیل آمار استخراج شده از پرسشنامه‌ها مشخص گردید که تورم و مشکلات نقدینگی در خرید بیمه‌های خرد بیمه آتش‌سوزی؛ اثرپذیری خرید بیمه آتش‌سوزی از قدرت خرید و نقدینگی مردم در شهر تهران؛ مشکلات مدیریتی موجود و عدم وجود افراد متخصص و فروشندگان قوی؛ نبود یا کمبود تبلیغات بیمه‌ای؛ دانش اندک بیمه‌ای مردم؛ فقدان شبکه فروش متخصص در فروش بیمه‌های آتش‌سوزی؛ نبود استراتژی‌های ورود به بازار از سوی شرکت‌های بیمه‌ای؛ مصوبات برنامه ششم توسعه در الزام به تأمین بیمه برای ساختمان و ااثاثیه؛ نقش نهاد نظارتی صنعت بیمه در توسعه و رشد بیمه‌های آتش‌سوزی و ورود به سبد کالایی مردم جامعه در شهر تهران؛ تبلیغات اندک بیمه در رشته آتش‌سوزی و عدم انطباق محصول بیمه آتش‌سوزی با هرم جمعیتی در شهر تهران، مهمترین شاخص‌های ایجادکننده آسیب‌ها و چالش‌های داخلی صنعت بیمه کشور (شرکت بیمه آسیا) در رشته بیمه آتش‌سوزی شهر تهران در شرایط بحرانی می‌باشند.

قابل ذکر است که چالش‌های صنعت بیمه کشور (شرکت بیمه آسیا) در رشته بیمه آتش‌سوزی شهر تهران در شرایط بحرانی، پیامدها و تبعات منفی و زیان‌باری را برای این صنعت و بالاخص رشته بیمه آتش‌سوزی در شهر تهران به همراه دارد. در حوزه اقتصادی: تغییر سبد مصرف بیمه مردم / تأثیرگذاری بر سبد مصرفی مردم / تغییر بیمه از

کالای ضروری به لوکس / عدم ورود صنعت بیمه در ابعاد مختلف زندگی؛ در حوزه فرهنگی: پایین بودن فرهنگ بیمه‌ای و شعور بیمه‌ای مردم / بی‌پناهی مردم در زمان بروز مشکلات / بالا رفتن ضریب نفوذ بیمه / خسارات شدید بیمه آتش‌سوزی در صورت وقوع زلزله شدید؛ در حوزه برنامه‌ریزی و مدیریتی: افزایش هزینه / عدم افزایش سهم بیمه از GNP / احتمال وقوع آتش‌سوزی بر اثر وقوع زلزله و وارد آمدن خسارات سنگین؛ در حوزه اجتماعی: افزایش نارضایتی مردم از محصولات بیمه‌ای / لزوم یا تهیه و تدوین محصولات مناسب؛ در حوزه سیاسی و قانون‌گذاری: کاهش یا سلب اعتماد اجتماعی به صنعت بیمه / آسیب‌پذیری به اعتماد و ثبات عمومی بیمه / افزایش هزینه‌های عمومی به مردم؛ قیمت‌گذاری ناعادلانه / عدم استحکام سازه‌ها و احتمال وارد آمدن خسارات شدید در صورت وقوع آتش‌سوزی متعاقب زلزله / اتخاذ تصمیم‌های غیرکارشناسی؛ آسیب‌پذیری به فرهنگ بیمه‌ای؛ در حوزه منابع انسانی: عقب‌ماندگی صنعت بیمه؛ رشد نامتناسب / اجازه ورود افراد غیرمتخصص به صنعت / عدم ورود فناوری در صنعت بیمه / ارزیابی نامناسب ریسک‌ها و در حوزه فناوری: ناتوانی در قیمت‌گذاری عادلانه / افزایش تخلفات بیمه‌ای / کاهش کنترل و نظارت به‌مثابه پیامدهای حوزه‌های داخلی ایجادکننده چالش‌ها شناسایی شدند.

همچنین نتایج حاصل از تحلیل و بررسی آمار بیمه آتش‌سوزی شرکت بیمه آسیا نشان می‌دهد که عملکرد این شرکت در شهر تهران در سال‌های اخیر ضعیف بوده است. عملکرد شرکت بیمه آسیا در رشته آتش‌سوزی با عملکرد شعب شهر تهران در سال ۱۳۹۵ در جدول ۱۵ مقایسه شده است.

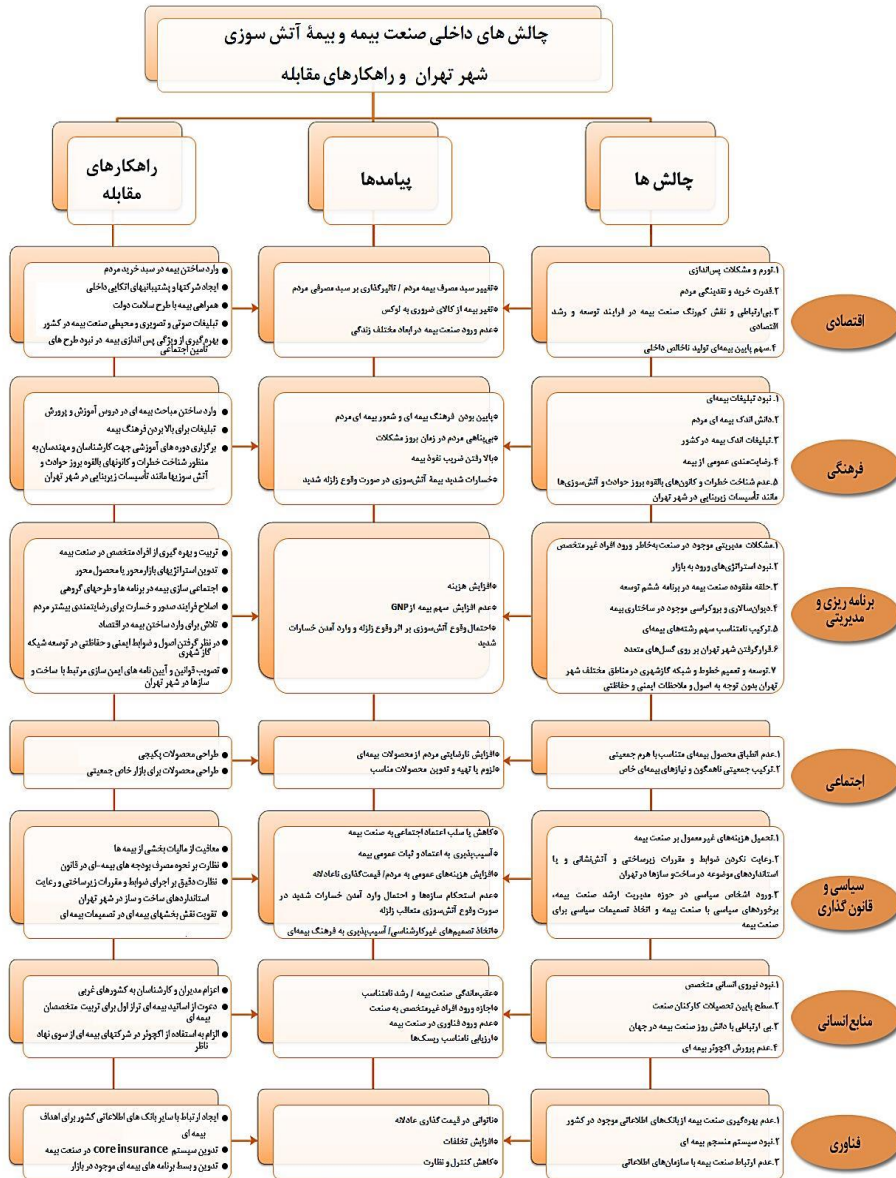
جدول ۱۵. مقایسه عملکرد شرکت بیمه آسیا در رشته آتش‌سوزی با عملکرد شعب تهران / ۱۳۹۵

شرح	کل کشور	شهر تهران	سهم شهر تهران از کل
تعداد بیمه‌نامه صادره	۱۹۶,۳۲۶ فقره	۳۲,۵۹۶ فقره	۱۶/۶ درصد
حق بیمه تولیدی	۸۷۵,۹۰۹,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال	۵۴۴,۳۹۸,۱۴۸,۶۴۳ ریال	۰/۰۶ درصد
خسارت پرداختی	۳۹۰,۰۱۴,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال	۱۵۶,۳۸۰,۵۱۳,۹۲۱ ریال	۰/۰۴ درصد

راه کارها و پیشنهادها

چالش‌های داخلی صنعت بیمه کشور (شرکت بیمه آسیا) در رشته بیمه آتش‌سوزی شهر تهران در شرایط بحرانی، پیامدها و تبعات منفی و زیان‌باری را برای این صنعت و بالأخص رشته بیمه آتش‌سوزی در شهر تهران به همراه دارد. به‌منظور مقابله با این پیامدها، راه‌کارهای زیر در حوزه‌های عرصه داخلی ایجادکننده چالش‌ها، ارائه می‌شوند: در حوزه اقتصادی: وارد ساختن بیمه در سبد خرید مردم؛ ایجاد شرکت‌ها و پشتیبانی‌های اتکابی داخلی؛ همراهی بیمه با طرح سلامت دولت؛ تبلیغات صوتی و تصویری و محیطی صنعت بیمه در کشور و بهره‌گیری از ویژگی پس‌اندازی بیمه در نبود طرح‌های تأمین اجتماعی. در حوزه فرهنگی: وارد ساختن مباحث بیمه‌ای در دروس آموزش و پرورش؛ تبلیغات برای بالا بردن فرهنگ بیمه و برگزاری دوره‌های آموزشی جهت کارشناسان و مهندسان به‌منظور شناخت خطرات و کانون‌های بالقوه بروز حوادث و آتش‌سوزی‌ها مانند تأسیسات زیربنایی در شهر تهران. در حوزه برنامه‌ریزی و مدیریتی: تربیت و بهره‌گیری از افراد متخصص در صنعت بیمه؛ تدوین استراتژی‌های بازار محور یا محصول محور؛ اجتماعی‌سازی بیمه در برنامه‌ها و طرح‌های گروهی؛ اصلاح فرایند صدور و خسارت برای رضایتمندی بیشتر مردم؛ تلاش برای وارد ساختن بیمه در اقتصاد؛ در نظر گرفتن اصول و ضوابط ایمنی و حفاظتی در توسعه شبکه گاز شهری و تصویب قوانین و آیین‌نامه‌های ایمن‌سازی مرتبط با ساخت‌وسازها در شهر تهران. در حوزه اجتماعی: طراحی محصولات پکیجی و طراحی محصولات برای بازار خاص جمعیتی. در حوزه سیاسی و قانون‌گذاری: معافیت از مالیات بخشی از بیمه‌ها؛ نظارت بر نحوه مصرف بودجه‌های بیمه‌ای در قانون؛ نظارت دقیق بر اجرای ضوابط و مقررات زیرساختی و استانداردهای ساخت‌وساز در شهر تهران و تقویت نقش بخش‌های بیمه‌ای در تصمیمات بیمه‌ای. در حوزه منابع انسانی: اعزام مدیران و کارشناسان به کشورهای غربی؛ دعوت از اساتید بیمه‌ای تراز اول برای تربیت متخصصان بیمه‌ای و الزام به استفاده از اکچوئر در شرکت‌های بیمه‌ای از سوی نهاد ناظر و در حوزه فناوری: تدوین سیستم *core insurance* در صنعت بیمه؛ ایجاد ارتباط با سایر بانک‌های اطلاعاتی کشور برای اهداف بیمه‌ای و تدوین و بسط برنامه‌های بیمه‌ای موجود در بازار.

همچنین اجرای سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی مرتبط با صنعت بیمه با هدف تأمین رشد پویا و بهبود شاخص‌های مقاومت اقتصادی و دستیابی به اهداف سند چشم‌انداز بیست ساله با رویکردی جهادی، انعطاف‌پذیر، فرصت‌ساز، مولد، درون‌زا، پیشرو و برون‌گرا می‌تواند از جمله راه‌کارهای اساسی برای حل این چالش‌ها محسوب شود. در انتها چالش‌های داخلی صنعت بیمه و بیمه آتش‌سوزی شهر تهران و پیامدها و راه‌کارهای مقابله با آن‌ها در نمودار ۶ ترسیم شده است.



نمودار ۶. چالش‌های داخلی صنعت بیمه و بیمه آتش سوزی شهر تهران و پیامدها و راهکارهای مقابله با آنها

منابع

- آزموده اردلان، علی‌رضا؛ فروتن، احسان؛ و آقامحمدی، حسین، (۱۳۸۵)، «مدل‌سازی مکانی برای کاهش خسارتهای زلزله»، مجموعه مقالات اولین همایش مقابله با سوانح طبیعی، قطب علمی - مهندسی نقشه‌برداری پردیس فنی دانشگاه تهران.
- ابراهیمی، فریدون، (۱۳۹۰)، شناسایی و بررسی عوامل موثر بر رشد صنعت بیمه در استان کردستان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی سنندج.
- اکبرپور، لیلا، (۱۳۹۴)، «کم‌بیمه‌گی چالش اصلی بیمه‌های آتش‌سوزی»، روزنامه دنیای اقتصاد، شماره ۳۶۱۷۸، ۱۰/۲۶/۱۳۹۴.
- پورعزتی، علی‌اصغر؛ روشندل اربطانی، طاهر؛ و قلی‌پور، آریز، (۱۳۸۸)، «تدوین الگوی جامع فراگرد مدیریت بحران با رویکرد نظم و امنیت»، فصل‌نامه دانش انتظامی، سال دهم، شماره دوم، صص ۸۰-۶۳.
- حسینی، حسین؛ و جدی، سیدمجید، (۱۳۸۷)، مدیریت بحران با رویکرد امنیت عمومی، جلد اول، چاپ دوم، تهران: معاونت آموزش ناجا.
- رجبی‌گرچی، حبیب‌الله، (۱۳۹۱)، بررسی موانع موثر در کسب‌وکار صنعت بیمه زندگی و ارایه راه‌کارها، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی فیروزکوه.
- رحمتی‌نوده‌ی، رسول؛ فضل‌هاشمی، سید محمدتقی؛ و حاجی‌قربانی، مریم، (۱۳۹۳)، مبانی اصول و کلیات بیمه، چاپ اول، تهران: انتشارات گسترش فرهنگ کتاب.
- رشیدی، آیدین، (۱۳۹۳)، «پروژه بازاریابی شرکت بیمه آسیا»، پروژه مقطع کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، پردیس فارابی دانشگاه تهران، تابستان.
- رضایی، محمد، (۱۳۹۴)، «بررسی ضرورت و راه‌کارهای توسعه بیمه بلایای طبیعی در جامعه»، پایگاه خبری ریسک‌نیوز، ۷ بهمن ۱۳۹۴، قابل بازیابی در: <http://risknews.ir/news>.
- آمار عملکرد دوازده ماهه سال ۱۳۹۵ بازار بیمه کشور، قابل بازیابی در: <http://centinsur.ir>.
- سالنامه آماری ۱۳۹۴ صنعت بیمه، (۱۳۹۵)، پدیدآورندگان: دفتر برنامه ریزی و توسعه، اداره تحلیل‌های آماری، بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، تهران: بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران.
- آمار استخراجی مرکز طرح و توسعه بیمه آسیا، (۱۳۹۵)، تهران: دفتر مرکزی شرکت بیمه آسیا.
- سخایی، فاطمه، (۱۳۹۳)، «بیمه‌های آتش‌سوزی و دلایل عدم گرایش افراد به آن»، پایان‌نامه

- دوره کارشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب.
- عظیمی، سید حمیدرضا، (۱۳۹۴)، «تحلیل PEST چیست؟»، پورتال جامع مدیریت و صنعت، ۲۵ مرداد، قابل بازیابی در: <http://www.myindustry.ir/strategic-management/article/pest-analysis.html>.
- کاردگر، ابراهیم، (۱۳۷۶)، تعیین عوامل مؤثر بر تقاضای بیمه‌های زندگی در صنعت بیمه ایران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده علوم.
- کریمی، آیت، (۱۳۹۲)، کلیات بیمه، تهران: پژوهشکده بیمه.
- کلاگر، مصطفی، (۱۳۹۳)، عوامل مؤثر بر اجرای استراتژی صنعت بیمه در راستای طرح تحول صنعت بیمه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبائی.
- گلستانی، راضیه، (۱۳۹۱)، بررسی عوامل مؤثر بر بیمه‌های هواپیما، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکزی.
- مقرب، علیرضا، (۱۳۹۴)، «تخفیف‌های غیرفنی رشته آتش‌سوزی را زمین‌گیر کرد»، پایگاه خبری ریسک‌نیوز، ۷ بهمن، قابل بازیابی در: <http://risknews.ir/news>.
- میرزاجانی، مهدیه، (۱۳۹۴)، «شناسایی و اولویت‌بندی عوامل محیطی مؤثر بر اجرای استراتژی سازمانی در صنعت بیمه»، پایان‌نامه ارشد مدیریت بازرگانی دانشکده الکترونیک دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکز.
- یاراحمدی خراسانی، مهدی، (۱۳۸۴)، «بحران؛ واقعیتی جدایی‌ناپذیر از ماهیت درونی سازمان‌ها»، ماهنامه مدیریت، سال پانزدهم، شماره ۱۰۲-۱۰۱، صص ۴۸-۴۳.
- Pricewaterhouse Coopers (PWC), Top insurance industry issues in 2017, annual report, Volume 9.*