

بیمه آتش سوزی از نگاه بیمه گزاران



میزگرد

اشاره:

بر اساس قراین موجود چنین به نظر می‌رسد که بیمه آتش سوزی بعد از بیمه باربری قدیمی‌ترین رشته بیمه است. در کشورهای توسعه یافته این شاخه بیمه از رشد قابل ملاحظه‌ای برخوردار گردیده به نحوی که تهیه پوشش‌های آن برای پاره‌ای از اموال و دارایی‌ها به صورت اجباری و قانونی درآمده است. با توجه به اهمیت این رشته از بیمه - به ویژه نقش حیاتی آن در صنایع - برآن شدیم تا در این شماره از نشریه، ضمن دعوت از کارشناسان چند واحد بزرگ صنعتی، ساختار پوشش‌های بیمه‌ای آنها را مورد بحث و بررسی قرار دهیم.





سیدداود سیدمهدی



فریبرز افشاریان



حسین ولی‌پور



حسین پاتراد



مصطفی صیادزاده

● **سیدداود سید مهدی**

○ **تحصیلات:** لیسانس حقوق قضایی و مدرک کاربردی حمل و نقل بین‌المللی و مدیریت حمل و نقل بین‌المللی از دانشگاه آزاد اسلامی.

○ **سوابق اجرایی:** حدود ۲۷ سال فعالیت در شرکت‌های بیمه آریا، تهران، دانا، البرز و شرکت سهامی بیمه آسیا - تصدی پست‌های کارشناس فنی بیمه و چندین سال مسؤولیت اجرایی در بخش‌های فنی بیمه‌های اشیاء، عضو شورای فنی بیمه البرز، حدود ۸ سال عضو هیئت مدیره بیمه البرز، سرپرست شورای فنی بیمه البرز، عضو شورای فنی بیمه آسیا و در حال حاضر مدیر بیمه‌های آتش سوزی بیمه آسیا.

○ **تألیفات و تحقیقات:** تدوین جزوات آموزشی .

بهشتی (ملی سابق) .

○ **سوابق اجرایی:** مدیر مالی و اداری سازمان توسعه مسکن ایران (۴ سال)، مدیر مالی و اداری شرکت بازرگانی سایپا یکد (۳ سال)، مدیر کنترل و سیستم‌های شرکت سرمایه گذاری مسکن (۲ سال)، قائم مقام مدیر مالی و مدیر حسابرسی داخلی شرکت سیمان ایلام (۳ سال)، مسؤول اصلاح حساب‌ها و کارمند بنیاد مستضعفان کرج (۳ سال)، کارمند حسابداری شرکت خدمات کشاورزی خاک (۲ سال) و در حال حاضر مدیر مالی و سهام شرکت کربن ایران .

○ **تألیفات و تحقیقات:** تهیه کننده گزارشات توجیهی و اقتصاد کارخانه سیمان ایلام، کارخانه سیمان شهرکرد، داران و نیز باتری سازی کارخانه قند و تصفیه شکر اهواز.

○ **سوابق اجرایی:** فعالیت در شرکت‌های حسابرسی و بیمه مرکزی ایران به عنوان ناظر مالی شرکت‌های بیمه، مدیر مالی شرکت‌های تحت پوشش سازمان صنایع ملی ایران و در حال حاضر معاونت مالی شرکت کارتن مشهد.

○ **تألیفات و تحقیقات:** ترجمه کتاب اصول حسابداری بیمه، اثر جان ال هنس به عنوان پایان نامه تحصیلی .

● **حسین ولی‌پور**

○ **تحصیلات:** لیسانس فیزیک.

○ **سوابق اجرایی:** ۲۰ سال مدیر امور اداری شرکت کیمیدارو .

● **فریبرز افشاریان**

○ **تحصیلات:** لیسانس حسابداری از دانشگاه شهید

● **مصطفی صیادزاده**

○ **تحصیلات:** لیسانس ریاضی از دانشگاه تهران .

○ **سوابق اجرایی:** ۱۲ سال سابقه کار در امور کامپیوتر به عنوان تحلیل‌گر سیستم در شرکت‌های برق منطقه‌ای تهران و اصفهان و شرکت پلی اکریل ایران، ۹ سال مدیر بازاریابی و فروش در شرکت پلی اکریل ایران، ۵ سال معاون بازرگانی مدیرعامل در شرکت پلی ایران و ۲ سال مدیر دفتر هلند شرکت پلی اکریل ایران واقع در شهر ژیزدام و در حال حاضر معاون بازرگانی شرکت پلی اکریل .

● **حسین پاتراد**

○ **تحصیلات:** فوق لیسانس حسابداری از دانشکده حسابداری شرکت نفت.

آسیا: به منظور فراهم آوردن بستر مناسبی برای بحث، از آقای سید مهدی تقاضا می‌شود شرح خلاصه‌ای از سوابق و تاریخچه بیمه آتش‌سوزی را ارائه نمایند.

آقای سیدمهدی: بیمه آتش‌سوزی یکی از قدیمی‌ترین و مشهورترین رشته‌های بیمه می‌باشد. با توسعه شهرها و ایجاد مراکز بزرگ و کوچک و افزایش جمعیت خطر وقوع آتش‌سوزی بیشتر شد و این امر باعث گردید که بیمه آتش‌سوزی پس از بیمه حمل و نقل دریایی و بیمه عمر، مورد توجه بیمه‌گران قرار گیرد. دامنه خسارت‌هایی که در اثر وقوع حریق وارد می‌آید به قدری سنگین و وسیع است که گاهی سبب می‌شود، غیر از مالکین نقاط آسیب‌دیده، افراد دیگری که با آن شخص در دادوستد می‌باشند نیز دچار مشکلات مالی گردند.

اگر در این رشته نگاهی به تاریخ داشته باشیم، می‌بینیم آتش‌سوزی‌های فراوانی به وقوع پیوسته است که می‌توان به آنها عنوان فاجعه داد. در سال ۱۱۳۲ حادثه آتش‌سوزی در کشور چین باعث شد که در شهر (های‌فونگ) سیزده هزار خانه از بین برود و در سال ۱۱۳۷ نیز در همان‌جا ۱۰ هزار خانه مجدداً به آتش کشیده شده و ویران شود. در فاجعه سال ۱۶۶۶ انگلستان که از مهم‌ترین آتش‌سوزی‌های تاریخ بشمار می‌رود، در یکی از نانوایی‌های لندن حریقی بوجود آمد که در پی آن سیزده‌هزار خانه در چهارصد خیابان و کوچه که در زمینی به مساحت ۱۷۵ هکتار ساخته شده بودند را از بین برد و پس از چهار روز تلاش و مبارزه با آتش موفق شدند تا آتش را مهار کنند. بنابراین

ملاحظه می‌شود که زبان‌های ناشی از آتش‌سوزی نه تنها به سرمایه خصوصی



افراد صدمه می‌زند، بلکه دارایی‌های عمومی و سرمایه‌های ملی کشور را نیز تهدید می‌نماید. لذا می‌توان گفت که بیمه علیه آتش‌سوزی نه تنها عامل لازم و مؤثر برای تأمین ثبات هر بنگاه اقتصادی و واحد صنعتی است، بلکه از لحاظ اجتماعی و اقتصادی در جامعه نیز مورد توجه می‌باشد. بیمه آتش‌سوزی پس از حریق دوم سپتامبر ۱۶۶۶ که در شهر لندن اتفاق افتاد، توسعه فراوانی یافت و تدریجاً سازمان‌هایی بوجود آمدند که بیمه آتش‌سوزی را پیشه خود ساختند. مقارن همین ایام آقای ادواردلویس که سابقه قدیمی در کار بیمه‌های دریایی داشت در شهر لندن رشته بیمه حریق را نیز دایر کرد. این اعمال مقدمه تأسیس شرکت‌های بیمه را فراهم نمود. بیمه آتش‌سوزی در حالت کلی و عمومی زبان‌های مستقیم ناشی از آتش‌سوزی، انفجار و صاعقه را که خطرات

اصلی نام دارند، تحت پوشش قرار می‌دهد. ولی علاوه بر این پوشش‌ها می‌توان حوادث دیگری را که خطرات اضافی - مانند زلزله، آتشفشان، سیل، طغیان آب رودخانه و دریاها، طوفان و گردباد و تندباد، ترکیدگی لوله آب، ضایعات ناشی از آب برف و باران، سقوط هواپیما و هلی‌کوپتر و یا قطعات منفصله از آن، شکست شیشه، بیمه عدم‌النفع ناشی از آتش‌سوزی ظروف تحت فشار صنعتی - را که خطرات اضافی نامیده می‌شوند، تحت پوشش قرارداد. در بعضی از کشورها مانند ژاپن خطر اصلی زلزله می‌باشد و سایر خطرات خطر تبعی محسوب می‌شود.

نگاهی به آمار و فعالیت بیمه آتش‌سوزی که از طرف بیمه مرکزی ایران انتشار یافته است روند افزایش ضریب خسارت را نشان می‌دهد:

این آمار نشان می‌دهند که ضریب خسارت ظرف این مدت چهار سال در حدود ۱۳ درصد رشد داشته و ضریب خسارت در این مدت معادل ۲/۵ برابر شده است.

فعالیت بیمه آسیا در این رشته در طول این مدت از مبلغ ۰۰۰،۰۰۰،۷۹۵،۱۸ ریال به مبلغ ۰۰۰،۰۰۰،۴۸۸،۵۶۴ ریال رسیده است. این ارقام نشان می‌دهند که فعالیت‌ها در طول این چهار سال به سه برابر افزایش یافته‌اند. در خسارت حادثه سیل نکا خسارت‌های پرداختی این شرکت بیش از ۱۵ میلیون تومان بوده است. گفتنی است پوشش‌های مربوطه توسط بانک‌ها تهیه شده بودند. بخشی از واحدهای صنعتی و تجاری و اداری نیز از مزایای بیمه

سال	حق بیمه دریافتی	خسارت پرداختی	ضریب خسارت
۱۳۷۲	۶۳،۱۹۱،۳۳۴،۰۰۰	۱۱،۲۷۱،۰۱۲	٪ ۱۷/۸۲
۱۳۷۳	۹۸،۲۹۶،۲۷۱،۰۰۰	۲۸،۸۶۶،۲۸۸،۰۰۰	٪ ۳۱/۲۵
۱۳۷۴	۱۳۸،۱۲۵،۱۳۰،۰۰۰	۲۹،۹۲۶،۳۱۶،۰۰۰	٪ ۲۵/۱۷
۱۳۷۵	۱۹۹،۰۱۲،۰۰۰،۰۰۰	۲۶،۸۶۹،۰۰۰،۰۰۰	٪ ۱۳/۴۴

آتش‌سوزی محروم می‌باشند، لذا با توجه به موارد اشاره شده باید در خصوص اهمیت این بیمه و خطرات اضافی آن بیشتر با مردم صحبت شود تا انشاء... در آینده بتوانیم نظاره‌گر آن باشیم که هیچ واحدی، چه صنعتی، چه تجاری، چه مسکونی و... بدون پوشش بیمه نباشد.

آسیا: از جمله مسایل مهمی که در تأمین پوشش‌های بیمه‌ای صنایع وجود دارد، اطلاعات دقیق و جامعی است که می‌بایست متناسب با ساختار فعالیت و شرایط بیمه‌گزاران برای اخذ تصمیمات مقتضی در اختیار آن‌ها قرار گیرد. از آقای ولی‌پور درخواست می‌شود در مورد نحوه تأمین اطلاعات لازم جهت اخذ پوشش‌ها توضیح دهند.

آقای ولی‌پور: من اعتقاد دارم در سختی‌های تولیدی ویژه بخش صنعت - که ما در آن فعالیت می‌کنیم - کار ممیزی خیلی دقیق ایمنی از نظر آتش‌سوزی یا سایر خطرات به صورت جدی انجام نشده است. شرکت‌های بیمه از جمله شرکت بیمه آسیا می‌بایست اطلاعاتی از ملاحظات ایمنی صنعت در بخش‌های مختلف گردآوری کرده و در اختیار شرکت‌هایی که طرف قرارداد هستند، قرار دهند و در کنار آن، خدمات خود را نیز ارائه کنند. برای نمونه، بخش ایمنی و بهداشت وزارت کار، همیشه بازرسی‌هایی از واحدهای صنعتی به عمل می‌آورد که اشکال‌ها، ایرادها و سایر موارد، از جمله خطر آتش‌سوزی و دیگر خطرات احتمالی، بررسی شده و اعلام می‌گردند.

این اقدام‌ها سبب می‌شود دانش فنی شرکت‌ها در زمینه مسائل ایمنی و نیز بهداشتی افزایش یافته و در جهت کاهش خطرات به شکل آگاهانه اقدام نمایند، ولی بیمه‌ها چنین بازرسی‌ها و بازدیدهایی را

انجام نمی‌دهند. در حال حاضر شرکت‌ها اقدام به عقد قرارداد با شرکت‌های بیمه



نموده و در شرایط آتش‌سوزی با اثبات غیرعمدی بودن آتش‌سوزی و طی تشریفات اداری پیچیده، خسارت خود را می‌گیرند و جالب اینکه هرکجا که آتش‌سوزی صورت می‌گیرد، بخصوص در بخش تجارت، در پاره‌ای موارد می‌گویند فلانی خودش آتش زده است و یا اینکه امسال فروشش کم بوده است و می‌خواهد از طریق بیمه کمکی بگیرد.

در صنعت داروسازی قانونی وجود دارد به نام GMP که براساس آن، اطلاعات لازم از مرحله تهیه مواد تا ساخت دارو و تحویل به مشتری، ارائه می‌شود. این قانون حالت جهانی پیدا کرده است و هرکارخانه‌ای که بخواهد دارو تولید کند، ملزم است که این ضوابط را اجرا کند. شرکت بیمه آسیا نیز می‌تواند برای صنایع هم‌خانواده، دستورالعمل‌ها و اطلاعاتی جامع را در رابطه با وقوع حوادث و جلوگیری از آن گردآوری کرده و در اختیار صاحبان صنایع قرار دهد. این اطلاعات و اقدامات می‌تواند در کنار سایر فعالیت‌ها و تشکیلات قانونی مثل بازرسی و حفاظت فنی کار، موثر و مفید باشد. در این زمینه، تا اندازه‌ای به

شرکت‌های بیمه انتقاد وارد است. مثلاً در کارخانجات بروشورهای تبلیغاتی در مورد جلوگیری از آتش‌سوزی یا ایجاد ایمنی برای کارکنان و یا حفظ دارائی‌ها نصب می‌شود که از بازار تهیه می‌شوند. انتظار می‌رود زیر همه این بروشورها آرم بیمه‌ها وجود داشته باشد و ما دنبال شرکت‌های تبلیغاتی نیرویم. به عبارت دیگر، تنها زمانی که حادثه‌ای اتفاق می‌افتد، دوستان بیمه‌گر سراغ مؤسسات طرف قرارداد می‌آیند. بهتر است، شرکت‌ها در زمینه پیشگیری از حوادث، واحدهای صنعتی را یاری دهند. مناسب است شرکت‌های بیمه دستورالعمل‌های صنایع خاص را به آنها بدهند، چون تهیه آنها خیلی سخت می‌باشد و کتاب‌های مرجع آن‌ها بسیار گران است. گاهی، به لحاظ اینکه این کتاب‌ها فروش ندارند، ترجمه نمی‌شوند و دوستان مسؤول ایمنی و بهداشت با زحمات زیاد اطلاعاتی را که بدست می‌آورند به صورت کپی برای همکاران خود ارسال می‌کنند. اگر این اطلاعات را به شکل کتابچه‌های مخصوص، مثلاً برای صنایع داروسازی، صنایع سلولزی، کانی‌ها، لوازم خانگی و ... تهیه کنند و در کنار این‌ها، خدمات بیمه هم معرفی شود، من فکر می‌کنم در آن صورت بتوانیم به راحتی به سوال شما جواب دهیم. ولی در حال حاضر تنها منابع اطلاعاتی که من از بیمه آتش‌سوزی در اختیار دارم، خواندن مقاله‌های شما و بحث‌هایی است که در کمیته فنی خودمان مطرح می‌شوند. برای ما خیلی حیاتی است که یک کارخانه با چندین میلیارد تومان سرمایه و دارایی را بتوانیم در مقابل خطرات - بویژه آتش‌سوزی - حفظ نمائیم و راهی جز استفاده از خدمات بیمه‌ها نداریم و علاقه‌مندیم که این امر با آگاهی و اطمینان صورت گیرد.

آمار نشان می‌دهد که علی‌رغم حساسیت موضوع، استقبال لازم صورت نگرفته است این امر می‌تواند ناشی از عدم معرفی و ناشناخته ماندن خدمات بیمه باشد. در زمینه تبلیغات کمترین اقدامی که می‌توان کرد، ارائه هشدار دهنده‌ها و کتابچه‌ها است که هم خدمتی به طرف قراردادها شده باشد و هم براساس آنها مشتری‌های جدید جذب شوند.

وقتی ما موظف هستیم که از خاموش‌کننده‌ها استفاده نکنیم، ولی از استاندارد بودن این وسایل هیچگونه اطلاعی نداریم و هر مؤسسه‌ای نیز به روش‌های خاص بازاریابی و ارائه خدمات می‌کند - و مثلاً کپسول‌هایی را جمع‌آوری

و شارژ می‌کند. مواد فاسد شده را به قول خودشان قابل استفاده می‌کنند - بعد در زمان حریق می‌بینیم که جواب نمی‌دهد. واقعاً کسی نمی‌داند که نزد کدام شرکت باید برود. چون بالاخره برای این شرکت‌ها سود مطرح است. بنابراین استاندارد کردن این محصولات و شرکت‌های خدماتی و معرفی شرکت‌های مجاز از سوی شرکت‌های بیمه‌ای می‌تواند کارساز باشد.

همانطور که پیش از این اشاره شد، زمانی که در کارخانه یا مرکز تجاری حریقی روی می‌دهد، شرکت‌های بیمه سراغ آنها می‌روند. چقدر خوب است که شرکت‌های بیمه یک سیستم بازرسی نیز ترتیب بدهند و طرف‌های قرارداد را از نظر

رعایت استانداردهای ایمنی کنترل کنند، قبل از اینکه وزارت کار برای آنها جریمه‌های سنگین وضع کند. گاهی این جریمه‌ها منجر به تعطیلی بعضی کارخانه‌ها می‌شود. شرکت‌های بیمه می‌توانند به عنوان مشاور، به بازرسی واحدها بپردازند و آنها را وادار به رعایت استانداردهای ایمنی بکنند و در کنار آن آگاهی‌های فنی را در اختیارشان قرار دهند.

آسیا: به نظر می‌رسد در روند ارتباط‌های موجود میان صنایع و شرکت‌های بیمه، همواره مسایل خاصی وجود دارد. از جمله می‌توان به کفایت و یا عدم کفایت پوشش‌های بیمه‌ای، سرعت صدور بیمه‌نامه، و یا تطابق پوشش‌های بیمه با نیازهای خاص هر مجموعه اشاره نمود. از آقای افشاریان تقاضا می‌شود در این مورد توضیح دهند.

آقای افشاریان: همانطور که می‌دانید، بیمه ریشه‌اش از بیم است و عامل اساسی انعقاد قرارداد بین بیمه‌گر و بیمه‌گزار ناشی از ترس و وحشت بیمه‌گزار از خطراتی است که برایش اتفاق خواهد افتاد یا احتمال می‌دهد که اتفاق بیفتد. این قرارداد در واقع قرارداد رضایت‌مندانهای است که بیمه‌گزار در مقابل وجهی که در اختیار بیمه‌گر می‌گذارد، برگه‌ای که در آن مشخصات مورد بیمه گنجانده شده است را دریافت می‌کند. این برگه برای بیمه‌گزار رضایت خاطر در پی دارد. این رضایت خاطر باعث می‌شود روابط بین طرفین تعریف شود. براساس روابطی که وجود دارد معمولاً یک سری وظایف برای بیمه‌گر و یک سری وظایف هم برای بیمه‌گزار قائل می‌شوند که این باعث سهولت در سرعت انجام کارها و تهیه



امکانات بیمه‌ای می‌گردد.

به‌طور کلی خدماتی که بیمه‌گر باید به بیمه‌گذار ارائه کند به این شرح است:

۱- صدور بیمه‌نامه در اسرع وقت: معمولاً ما وقتی می‌خواهیم شئی یا محلی را بیمه کنیم، تصمیم می‌گیریم با بیمه‌گرهای مختلفی ارتباط برقرار بکنیم و در این ارتباط به نوع بیمه و هزینه آن و خود بیمه‌گر توجه می‌کنیم. در نهایت برای بیمه‌گذار مهم است که بیمه‌گر بتواند بعد از انعقاد قرارداد، خدمات مورد نیاز را ارائه کند. این انگیزه در بازار رقابتی نمایندگی‌ها، مختلف است. ممکن است مثلاً یک نمایندگی از بیمه‌آسیا خدمات خوبی بدهد و یک نمایندگی از بیمه‌ایران مدعی شود که خدمات بهتری می‌دهد. این، باعث می‌شود بیمه‌گذار در انتخاب نماینده دچار سردرگمی شود و در انتخاب فردی که بتواند این کار را در اسرع وقت برایش انجام بدهد، دچار اشکال شود. بنابراین، بیمه‌گذاران نماینده‌ای را انتخاب می‌کنند که در امور بیمه هم از نظر ارائه خدمات و هم در سرعت صدور بیمه‌نامه توانایی قابل توجهی داشته باشند.

۲- در بخش صدور بیمه‌نامه از مواردی که خیلی با اهمیت است، بازدید از محل مورد بیمه و راهنمایی‌های لازم جهت نگهداری کالا و مواد اولیه در محل‌ها و مکان‌های مناسب است. عملاً بیمه‌گذاران به نگهداری کالاها امکانات خود توجه زیادی دارند اما در مورد اینکه به چه کیفیت و به چه ترتیبی کالاها خود را در محل‌های مناسب و مشخصی نگهداری کنند، اطلاعات چندانی ندارند، یا اگر هم دارند، بخاطر اینکه هزینه قابل توجهی در بردارد، پیگیری نمی‌کنند. در واقع، ریسکی که در نگهداری کالا وجود دارد به تعرفه‌های حق بیمه منتقل می‌شود.

۳- از مواردی که جناب آقای ولی‌پور هم فرمودند، راهنمایی استفاده مناسب از

وسایل اطفای حریق و محل‌های نگهداری از آنهاست، که در کجا نگهداری کنند. تا



دسترسی به آنها خیلی آسان و سریع باشد. ۴- مسأله بعدی ارایه راهنمایی‌های کافی جهت تأمین پوشش‌های بیمه‌ای برای مؤسسات صنعتی یا غیرصنعتی است. ما می‌دانیم که اگر قرار باشد، کالا یا مجموعه کالاهایی را بیمه کنند، نوع مواد و کالابر نرخ حق بیمه تأثیر می‌گذارد. حتی کیفیت کالا نیز در تعیین نرخ حق بیمه بسیار مؤثر است. با توجه به این ویژگی‌ها، برای انتخاب و تهیه پوشش‌های بیمه‌ای راهنمایی لازم است.

۵- از موارد دیگر، راهنمایی برای تهیه و ارائه مدارک لازم به بیمه‌گر است. همانطور که می‌دانید، وقتی حادثه‌ای رخ می‌دهد و خسارتی واقع می‌شود، بیمه‌گذار نمی‌داند که چه مدارکی را باید تهیه و تکمیل کند و یا چه مراحل را از لحاظ قانونی و مقررات باید طی نموده و وقوع حادثه و خسارت را به بیمه‌گر اطلاع دهد و این آگاهی‌ها که می‌بایست به صورت روشن در اختیار بیمه‌گذار قرار گیرد، انجام نمی‌شود. در صورت امکان، می‌بایست بولتن‌ها و کتاب‌های بیمه‌ای جهت افزایش اطلاعات و آگاهی‌های بیمه‌ای به بیمه‌گذار ارسال یا معرفی شوند.

۶- موضوع بعدی، تشکیل سمینارها و جلساتی مانند این میزگرد است که باعث تبادل اطلاعات و افزایش سطح اطلاعات بیمه‌گذار می‌شود که اثر مثبت و قابل توجهی خواهد داشت. در این جلسات همچنین به مشکلات بیمه‌گرانی که در پی دریافت خسارت هستند، توجه می‌شود.

۷- مسأله بعد آن است که خسارت بیمه‌گذار در حداقل زمان ممکن جبران شود.

۸- نکته بعدی کاهش نرخ فرانشیز است که اثر قابل توجهی در پذیرش بیمه از سوی بیمه‌گذار دارد.

بدیهی است در مقابل، بیمه‌گذار نیز نسبت به بیمه‌گر وظایفی را بر عهده دارد همان‌طور که می‌دانید، آنچه که رابطه تجاری و یا به عبارت دیگر خدماتی بیمه را برقرار می‌کند و کفه‌های آن را به حالت تعادل می‌رساند، رابطه‌ای است که بیمه‌گذار با بیمه‌گر دارد و بر اساس آن بیمه‌گذار وظایفی را برای خود قائل می‌شود. یکی از این وظایف، اعلام اطلاعات واقعی به بیمه‌گر است. عملاً شرکت‌های خسارت‌دیده براساس ارزیابی واقعی اطلاعات بیمه‌ای را ارائه نمی‌دهند و در رابطه با موجودی‌های خود، تنها به قیمت‌های دفتری‌شان اکتفا می‌کنند و حداکثر اینکه یک نرخ تورم را نیز به آن اضافه کرده و اعلام می‌کنند. البته شرکت‌هایی پیدا می‌شوند که با علاقه اینها را محاسبه نموده و اعلام می‌نمایند. این مسأله یک هزینه کارشناسی در بردارد که باید به عهده‌بیمه‌گر باشد. وظیفه دیگر بیمه‌گذار پرداخت حق بیمه‌ها در سررسیدهای معین شده است. معمولاً حق بیمه شرکت‌های بزرگ رقم‌های قابل توجهی است و در نتیجه، این حق بیمه‌ها به صورت اقساط پرداخت می‌شود که پرداخت به موقع این حق بیمه‌ها رابطه تنگاتنگ و خوبی را بین دو طرف قرار داد

برقرار می‌کند.

موضوع دیگر، اعلام به موقع وقوع حادثه و ارائه مدارک و مستندات مشروح در ظهر بیمه‌نامه به منظور وصول خسارت است. همچنین، اعلام هرگونه تغییر در محل مورد بیمه و ماهیت مورد بیمه به بیمه‌گر از دیگر وظایف بیمه‌گذار است. مثلاً کارشناس، جنسی را در محل کارشناسی کرده و نرخ ریسک آن را تعیین می‌نماید، ولی بعداً بیمه‌گذار این جنس را جابه‌جا می‌کند، بدون اینکه کارشناس‌های بیمه روی این مورد نظارت داشته باشند و این عمل، هم برای بیمه‌گر و هم برای بیمه‌گذار ریسک را بالا می‌برد، ولی بیمه‌گر اطلاعی ندارد، بیمه‌گذار هم با نظر خودش عمل کرده است. یعنی، عملیات بعد از بیمه شدن باید تحت نظارت بیمه‌گر باشد. بیمه‌گذار همچنین موظف است، ارزش واقعی مورد بیمه را اعلام کند. بیمه‌گر می‌بایست از هرگونه تغییر در مالکیت مورد بیمه آگاه گردد. کالاهایی که در کارخانه‌ای بیمه می‌شوند، باهم تفاوت دارند، برخی از آنها موجودی کارخانه بوده و بعضی نیز دارایی‌های ثابت و اموال هستند. اموال معمولاً به صورت رسمی و غیررسمی منتقل می‌شوند و در زمان حادثه مبنای محاسبه برای بیمه‌گر تاریخ مالکیت است. بنابراین می‌بایست اطلاعات مورد نظر در زمان انتقال کالا، به اطلاع بیمه‌گر برسد. از دیگر وظایف بیمه‌گذار رعایت موارد ایمنی در محل مورد بیمه و انجام توصیه‌های بیمه‌گر است.

به طور کلی، این بیمه‌گذار است که همواره در پی بیمه است. جدای از مسأله ترس و خطر، روابط قانونی نیز بر این امر حاکم است. این روابط قانونی به آن ضوابط اجرایی که در سازمان‌ها وضع شده است باز می‌گردد. مثلاً در شرکتی معمولاً بازرس

قانونی گزارش نموده و مجمع عمومی آن شرکت آنها را ملزم می‌کند که کالاها و



امکانات را تحت پوشش بیمه قرار دهند. به طور کلی هرچه ما از قانون احتمالات در اتفاقاتی که رخ می‌دهد، مطلع باشیم، باعث می‌شود که بیشتر سراغ بیمه برویم. اما در رابطه با شرکت‌ها فقط قوانین و مقررات آن سازمان است که در این زمینه مؤثر است. من به عنوان بیمه‌گذار، اطلاعاتم در مورد مسایلی که اتفاق می‌افتد و جبران خسارتی که صورت می‌گیرد، خیلی کم است. تنها نمونه‌ای که در این پانزده سال فعالیت خود مشاهده کرده‌ام، یک گزارش تلویزیونی در مورد سیل نکا بوده است. در این گزارش افراد خسارت دیده در مورد بیمه بودن ساختمان خود و دریافت خسارت از شرکت بیمه صحبت می‌کردند. داشتن چنین اطلاعاتی از بیمه و جبران خسارت‌ها در قالب گزارش‌های تلویزیونی بسیار مفید است. در حالی که گزارش‌هایی از این دست، بسیار اندک هستند.

در ایران عملاً هیچ کس خبر ندارد که چه اتفاق‌هایی افتاده و این اتفاق‌ها چگونه پوشش پیدا کرده‌اند. من خودم جزو کسانی هستم که به خواندن بخش حوادث روزنامه

علاقه دارم. این همه دربارهٔ حوادث توضیح داده می‌شود، ولی هیچ اشاره‌ای در مورد تأمین پوشش بیمه‌ای ندارد. در صورتی که یکی از بهترین جایگاه‌هاست. شاید شما فکر می‌کنید حوادث در این کتابچه‌ها و بولتن‌ها قابل خواندن است، من هم به آنها هم معتقدم. اما آن جایی که بیشتر از همه اذهان و افکار عمومی به آن توجه دارد، همین روزنامه‌ها و مجلاتی است که در این زمینه فعالیت می‌کنند، من توصیه می‌کنم، همان‌طور که جویندگان عاطفه وجود دارند، در زمینه مسایل بیمه‌ای هم فصلی باز شود. جویندگان بیمه شاید آینده بهتری نسبت به جویندگان عاطفه پیدا کنند. چون شرکت‌های بیمه هم به نوعی جوینده عاطفه هستند. عاطفه هم، رضایت‌مندی است که نصیب بیمه‌گذار می‌شود.

آسیا: در ادامه سؤال قبل از آقای پاتراد درخواست می‌شود در مورد مشکلات احتمالی موجود در بخش پرداخت خسارت از جمله عدم سرعت مناسب در پرداخت خسارت توضیح دهند؟

آقای پاتراد: با تشکر از برگزارکنندگان این میزگرد و آرزوی توفیق برای دست‌اندرکاران فصلنامهٔ بیمه‌آسیا، اگر انعقاد قرارداد بیمه‌نامه را یک معاملهٔ فروش خدمات بنامیم که در آن فروشنده، شرکت بیمه‌گر و خریدار نیز بیمه‌گذار می‌باشد، می‌توان جریان پرداخت خسارت را به عنوان خدمات بعد از فروش تلقی نمود که می‌بایست فروشنده متعهد به انجام آن باشد. یعنی پرداخت خسارت دارای اهمیت فراوانی است که چنانچه توجه کامل و جامعی از طرف بیمه‌گر به آن نشود، لطمهٔ شدیدی به بیمه‌گذار وارد می‌شود و حیثیت بیمه‌گر نیز خدشه‌دار خواهد شد. به نظر من بهتر است شرکت‌های بیمه در جهت استاندارد نمودن این خدمات - که بایستی



برای رضایت مشتری هر روز مطمئن تر و راحت ارایه شود - مانند شرکت‌های تولیدی به طرف استانداردهای جهانی حرکت نمایند و با دریافت گواهینامه‌های ISO ، بیمه‌گزاران خود را از اینکه آنها دارای روش‌های استاندارد ارایه خدمات می‌باشند، مطمئن سازند. یکی از مشکلاتی که شرکت‌ها معمولاً با آن مواجه هستند، روش پرداخت خسارت است که شاید خیلی مدوّن نباشد. به نظر می‌رسد شاید استاندارد نمودن روش‌ها بتوان هم بیمه‌گزار را مطمئن کرد - که بتواند با اطمینان بیشتری از بیمه‌گر بیمه‌نامه دریافت کند - و هم برای شرکت‌های بیمه عمل بیمه‌گری با اطمینان و سهولت بیشتری انجام خواهد شد.

در هر صورت، می‌بایست موانع تسریع در پرداخت خسارت از طرف بیمه‌گر، شناسایی شده و تمهیدات لازم در این مورد به عمل آید. همان‌طور که جناب آقای افشاریان توضیح دادند، چنانچه لازم باشد، باید از قبل آموزش‌های مورد نظر به بیمه‌گزار ارایه شود، تا در صورت وقوع خسارت احتمالی، جریان اقدامات ضروری توسط او را مشخص نموده و در تهیه اسناد و مدارک، بیمه‌گر به بیمه‌گزار کمک کند. کارهای کارشناسی خسارت بایستی در حداقل زمان ممکن انجام شود. یکی از مشکلاتی که معمولاً بیمه‌گزار با آن مواجه است و در جریان پرداخت خسارت همیشه موجب تأخیر بوده است، مسأله کارشناسی و عدم توافق در این زمینه است. اگر این جریان تسریع شود، مسلماً کمکی در تسریع پرداخت خسارت خواهد بود. از طرفی چون در واحدهای تولیدی ایجاد خسارت اصولاً باعث توقف و کندی تولید می‌گردد، بیمه‌گر باید با وسعت دید بیشتری به موضوع بنگرد و از این دیدگاه، هر روز تأخیر در جبران خسارت، باعث تأخیر در

راه‌اندازی چرخ یک واحد مولد می‌باشد. متأسفانه در قراردادهای بیمه



آتش‌سوزی - ماده ۲۷ بند ۲ - تا حدی دست بیمه‌گر را برای عدم جبران خسارت بازگذاشته است. از این بند چنین استفاده می‌شود که اگر بیمه‌گزار وظایفش را انجام ندهد، بیمه‌گر خسارت را پرداخت نکند.

البته با در نظر گرفتن اصل حسن نیت، شرکت‌های بیمه از این اصل استفاده نمی‌کنند، باتوجه به اینکه ماده ۲۶ نیز مدت پرداخت خسارت را یک‌ماه پس از ارایه مدارک، تعیین نموده است، لذا دوره پرداخت خسارت بیش از یک‌ماه خواهد بود. بهتر است در این مورد ترتیبی اتخاذ شود که با ایجاد روش‌های ساده و بدون بورکراسی، این مدت را آن قدر تقلیل دهند که مانند صدور گذرنامه از چندماه به چند روز برسد. و شرکت‌های بیمه باید توان و تلاش خودشان را به کار برند که این مورد انشاء... عملی شود.

آسیا: از آنجا که در رابطه اقتصادی بیمه دو رکن اساسی وجود دارد و در واقع قرارداد بیمه برآیندی از توقعات طرفین می‌باشد، از آقای صیاد زاده درخواست می‌شود، توقعات و انتظارات خود از یک

شرکت بیمه را به عنوان بیمه‌گزار مطرح نمایند.

آقای صیادزاده: بسم الله الرحمن الرحیم. با تشکر از مسؤولین محترم بیمه آسیا که چنین فرصتی را فراهم کردند و با آرزوی توفیق برای سروران عزیز، به نظر اینجانب، انتظارات بیمه‌گزار از بیمه‌گر را می‌توان در دو بخش عنوان نمود. بخش اول انتظاراتی است که در هنگام خرید بیمه و عقد قرارداد مطرح می‌باشد و آن این است که بیمه‌گزار انتظار دارد که بیمه‌گر او او مناسب‌ترین نرخ را در نظر بگیرد و ثانیاً به عنوان مشاور صدیق و دلسوز اطلاعات لازم را در اختیار بیمه‌گزار قرار دهد تا او بتواند با انتخاب صحیح نوع و خصوصیات پوشش‌ها و همچنین تعرفه‌ها، بهترین سرویس را در هنگام بروز حادثه دریافت نماید.

بخش دوم انتظاراتی است که در هنگام بروز حادثه دارد و آن اینکه بیمه‌گر او در جهت تهیه گزارشات و مستندات به او کمک کند، ثانیاً به بیمه‌گزار اعتماد کند، ثالثاً در اسرع وقت و به بهترین صورت جبران خسارت نماید.

به طور کلی انتظار بیمه‌گزار این است که بیمه‌گر از زمان عقد قرارداد تا پایان آن، به خصوص در هنگام بروز حادثه و جبران خسارت به نحو احسن به تعهدات خود عمل نماید.

آسیا: به نظر می‌رسد محورهای پیش‌بینی شده برای این نشست مطرح شدند و کارشناسان محترم نیز در آن زمینه دیدگاه‌های خود را ارایه کردند. چنانچه هر یک از میهمانان محترم در تکمیل مباحث، مطالبی دارند، خواهشمنداست مطرح نمایند. آقای پات راد: به نظر من در مورد شرکت‌هایی که استانداردهای بین‌المللی دارند و احتمالاً دارای حساب‌ساز معتبری هستند، می‌توان از نظر حق بیمه،

تخفیف‌هایی قائل شد. چون خود این شرکت‌ها اگر دارای چنین ممیزی و حسابرسی باشند، نشان‌دهنده این است که اینها روش‌هایی دارند که می‌تواند اعتماد شرکت‌های بیمه را بیشتر جلب کند و این اعتماد، عامل ریسک را پایین می‌آورد. به این ترتیب می‌توان تخفیفی را در این موارد به عنوان تخفیف کاهش ریسک برای آن شرکت‌ها در نظر گرفت.

آقای سید مهدی: پیشنهاد آقای پات راد بسیار خوب است. البته در صورتی که براساس استانداردهای (ISO9002) کلیه جوانب از جمله تولید در شرکت‌ها و

کارخانه‌ها در نظر گرفته شده باشد.

آقای افشاریان: البته استاندارد کردن شرکت‌های بیمه، برای بیمه‌گذار فرقی نمی‌کند. بیمه‌گرها اکثراً دولتی هستند و زیر پوشش بیمه مرکزی قرار داشته و در قالب و چارچوب ضوابط و مقررات آنها کار می‌کنند.

آقای پات راد: دلیل اینکه شرکت‌های بیمه دنبال استاندارد ISO نرفته‌اند، شاید به دلیل انحصاری بودن صنعت بیمه باشد. اگر شرکت‌های بیمه خصوصی بودند، ممکن بود انگیزه‌هایی برای گرفتن این استاندارد جهانی به وجود می‌آمد، ولی با

وجود این، من فکر می‌کنم، هر کدام از شرکت‌های بیمه اگر در پی اخذ این استانداردها باشند، احتمالاً در این زمینه از دیگران پیشی خواهند گرفت.

آقای افشاریان: آن چیزی که ما به عنوان بیمه‌گذار دنبال آن هستیم، مرکز مشاوره خوب است که در حال حاضر در کشور موجود نیست و البته در بحث رقابت نمایندگی‌های بیمه وضع به گونه دیگری است. یک نماینده بیمه اگر بداند که به صورت انحصاری با او کار خواهید کرد، از نظر ارائه مشاوره بسیار راهنمایی می‌کند. چون سود بیشتری نصیب وی می‌شود.

ولی در مجموع یک مرکز مشاوره بیمه که به صورت بی طرف و بدون داشتن منافع بیمه‌گران را راهنمایی کند، وجود ندارد.

موضوع بعدی که می‌خواهم بیان کنم در مورد فرهنگ بیمه است. به نظر می‌رسد، فرهنگ بیمه باید از همان دوران کودکی به افراد جامعه آموخته شود. یعنی در آموزش و پرورش شما جایی برای بیمه نمی‌بینید. مثلاً در مورد چوپان دروغگو داستانی وجود دارد. اما درباره بیمه یک داستان هم نیست. در صورتی که می‌بینیم یک نوجوان ۱۴ ساله در مورد سیاست خوب می‌داند. بنابراین لازم است که برنامه‌های آموزشی در این زمینه نیز برگزار شود.

آقای سید مهدی: در خصوص استاندارد ISO در شرکت‌های بیمه، دوستان پیشنهادهایی ارائه کردند که باید گفت، تطبیق این استاندارد در شرکت‌های بیمه تا اندازه‌ای مشکل است و شاید بیشتر مشکلاتش در رابطه با پرداخت خسارت باشد. در رابطه با مسأله خسارت‌های عمدی که گاه به خصوص در موارد تجاری



مشاهده می‌شود معمولاً اگر بیمه‌گذار به موقع اسناد را ارائه کند و حسابرسی و سایر موارد انجام شود، چندان مشکل در رسیدگی به خسارت نیست. در ظرف یک ماه به آن رسیدگی می‌شود، ولی مشکل شرکت‌های بیمه در رابطه با خسارت‌های عمدی است که بیمه‌گذار از شرکت بیمه طلب خسارت می‌کند و کارشناسان، با تجاربی که دارند خسارت را بررسی کرده و در حین رسیدگی مشاهده می‌کنند که مسایلی باهم همخوانی ندارد و مشکوک است و این مشکلات باعث می‌شود که نتوانند خسارت را به سرعت پرداخت کنند و نیاز به بررسی‌های مجدد و دقت بیشتر و استفاده از کارشناسان دیگر و حضور در محل و مسایلی از این دست پیش می‌آید، که یک مقدار ممکن است در قالب استاندارد ISO ننگد.

آقای صیادزاده: شرکت پلی‌اکریل در سال‌های قبل از خدمات بیمه‌آسیا استفاده کرده است و از عملکرد این شرکت رضایت دارد. در چند سال گذشته از خدمات شرکت دیگری استفاده شد ولی در سال جاری مجدداً به علت اینکه بیمه آسیا نرخ رقابتی قابل قبولی ارائه داد و با توجه به تجربیات گذشته، مجدداً با بیمه‌آسیا قرارداد منعقد شده و بحمدالله راضی هستیم و مشکلی نداریم. فقط بعضی اوقات که موافقت با بعضی مسائل در حد اختیارات اصفهان نیست و به تهران منعکس می‌گردد، پاسخ لازم را دیر دریافت می‌نمائیم.

آقای سیدمهدی: اصولاً کارخانجات در گرفتن پوشش‌های بیمه‌ای باید دقت کنند. مثلاً کارخانه‌ای که در جریان باد و توفان‌های شدید قرار دارد و یا نزدیک کویر است، مسلماً باید پوشش مناسب در رابطه

با آن خطر را بگیرد و اگر در معرض سیل یا خطرات دیگر نیست، نیاز چندانی به آن

پات راد: با توجه به اینکه سالیانه خسارات عمده‌ای از حوادث طبیعی به کشور و مردم وارد می‌شود و دولت هم هر سال بودجه کلانی را برای جبران خسارت‌های مردم در نظر می‌گیرد. من پیشنهاد می‌کنم که دولت یک مقداری از این بودجه را به عنوان یارانه برای مردمی که تحت پوشش خسارت‌های بیمه آتش سوزی قرار می‌گیرند، در نظر بگیرد

پوشش‌ها ندارد. بنابراین یک کارخانه باید موقعیت دقیق جغرافیایش را به شرکت بیمه اطلاع دهد و همه نماینده‌های بیمه وظیفه دارند که در این زمینه با بیمه‌گذارها همکاری داشته باشند و اطلاعات لازم را به آنها بدهند و ببینند که اگر آن کارخانه‌ای نیاز به پوشش بیمه‌ای خاص دارد، آن را حتماً پیشنهاد بدهند.

آقای پات راد: با توجه به اینکه سالیانه خسارات عمده‌ای از حوادث طبیعی به کشور و مردم وارد می‌شود و دولت هم هر سال بودجه کلانی را برای جبران خسارت‌های مردم در نظر می‌گیرد. من پیشنهاد می‌کنم که دولت یک مقداری از این بودجه را به عنوان یارانه برای مردمی که تحت پوشش خسارت‌های بیمه آتش‌سوزی قرار می‌گیرند، در نظر بگیرد. این کار هم کمک زیادی به تعمیم بیمه می‌کند و هم به عنوان بودجه‌ای است که برای تأمین خسارت در نظر گرفته‌اند. مناسب است دولت این بودجه را دو قسمت کند و یک مقدار را به عنوان یارانه در نظر بگیرد. چون شرکت‌های بیمه بخشی از

خسارت‌ها را پوشش اتکایی داده‌اند، بخشی از هزینه تأمین خسارت به خارج منتقل می‌شود و زیان ملی کاهش می‌یابد. منتهی لازمه این کار آن است که در این زمینه یک مقدار کار فرهنگی انجام شود.

آقای افشاریان: البته متولی سوانح ناشی از زلزله و سیل، در کشور ما بنیاد مسکن است و بودجه‌ای که در این زمینه در نظر گرفته شده است، صرفاً در اختیار بنیاد مسکن قرار دارد. بنیاد مسکن هم از طریق جذب و هدایت کمک‌های مردمی و بودجه دولت، خسارت‌ها را جبران می‌کند و در نهایت هم به خاطر جبران خسارت از امکاناتی که در حوزه وقوع زلزله وجود دارد و همچنین از تسهیلات بانکی، استفاده می‌کند. در حقیقت در اینجا دولت بیمه‌گذار است.

آقای پات راد: بیمه‌گذار خود مردم‌اند. طبق پیشنهاد من دولت درصدی از حق بیمه را به عنوان یارانه در نظر می‌گیرد، برای اینکه مردم برای گرفتن پوشش بیمه تشویق شوند. مثلاً ۵۰ درصد از حق بیمه را دولت تأمین کند و بودجه تأمین این ۵۰ درصد از کمک‌های بلاعوض باشد. در هر حال این بودجه برای حوادث و سوانح طبیعی تأمین و پیش بینی شده است و این راهی برای تعمیم فرهنگ بیمه است. یکی از مشکلات شرکت‌های بیمه هم عدم تعمیم بیمه در کشور است.

آقای افشاریان: یعنی شما می‌خواهید انگیزه مردم برای بیمه‌گذاری را از طریق دولت بدست آورید و تأمین کنید. البته برای اینکه مردم منزل خود را بیمه کنند، می‌توان از تسهیلات بانکی نیز کمک گرفت. به عنوان مثال چند سال پیش شنیدیم که در اراک برای حل مسأله فاضلاب، از تسهیلات

بانکی استفاده کردند. به این صورت که اداره آب و فاضلاب به مردم اعلام کرد که ما شما را به بانک معرفی می‌کنیم تا از تسهیلات بانکی استفاده نمائید، به شرط آن که به بانک اعلام شود که این پول را در اختیار ما بگذارد. شرکت‌های بیمه هم

می‌توانند با همکاری بانک‌ها، تسهیلات بانکی را در اختیار بیمه‌گزاران قرار دهند تا آنها بتوانند برای بیمه کردن واحد مربوطه خود اقدام نمایند و این کار انگیزه افراد را برای مراجعه به شرکت‌های بیمه بیشتر می‌کند.

آقای پات راد:

دولت با اعطای تسهیلات از طریق تبصره‌هایی که برای واحدهای صنعتی در نظر گرفته است، یک مقدار از سود تسهیلات را تقبل کرده است که نظیر همان یارانه می‌تواند در مورد بیمه نیز در نظر گرفته شود.

آقای افشاریان: این امر مستلزم آن است که شرکت‌های سرمایه‌گذاری بیمه ایجاد شود تا این راه‌کارها را طراحی کند. مثلاً در طرح ارمغان بهزیستی یک شرکت این کار را هدایت می‌کند. البته در این گونه مسائل، آموزش بسیار مهم است. به عنوان مثال این میزگرد ما را وادار کرده است که ۲۰ الی ۱۰۰ صفحه از مطالبی که مربوط به بیمه است را مطالعه کنیم در صورتی که هر کدام از ما از لحاظ سوابق اجرایی، سابقه کمی نداریم و شاید به طور غیرمستقیم هم هر جا که بوده‌ایم بیمه را هم داشته‌ایم ولی عملاً اطلاعات کافی و

کاملی نداریم.

آقای صیادزاده: پیشنهاد من آن است از سریال‌های تلویزیونی هم می‌توان برای آموزش افراد در جهت استفاده بیشتر از خدمات بیمه‌ای استفاده کرد.



عنوان یک ضرورت به آن توجه کرد. در جمع بندی مطالبی که آقایان فرمودند دو محور مهم و اساسی مطرح می‌باشد. محور اول، مسأله اطلاعاتی است که می‌بایست به طور متقابل بین بیمه‌گر و بیمه‌گزار مبادله شود. این اطلاعات در دو

گروه قرار می‌گیرند: نخست اطلاعاتی که مربوط به ایمنی می‌شود. آقای ولی‌پور پیشنهاد کردند که بروشورهای خاصی توسط شرکت‌های بیمه تهیه شده و در اختیار بیمه‌گزاران قرار بگیرد تا آنها بتوانند با بکارگیری آن تمهیدات، امکان وقوع حادثه را به حداقل برسانند. بخش دوم اطلاعاتی است که می‌بایست به روش‌های

مختلف، چه به صورت نوشتاری و چه به شکل مرکز مشاوره، در اختیار بیمه‌گزاران قرار گیرد. شرکت‌های بیمه می‌توانند از طریق یک مشاور این اطلاعات را در اختیار بیمه‌گزار قرار دهند.

آقای افشاریان توقعات و وظایف متقابل که بیمه‌گر و بیمه‌گزار را در دو گروه تقسیم بندی کردند. نخست وظایف بیمه‌گر در برابر بیمه‌گزار که شامل موارد ذیل می‌باشد: سرعت در صدور بیمه‌نامه، بازدید از محل مورد بیمه و ارائه راهنمایی‌های لازم برای نگهداری کالا و مواد اولیه، راهنمایی در جهت استفاده از وسایل اطفای حریق، راهنمایی در زمینه اخذ پوشش‌های لازم برای هر مجموعه، ارائه بروشورها، بولتن‌ها و سایر منابع برای افزایش حجم اطلاعات بیمه‌گزار، تشکیل جلسات توجیهی، پرداخت و جبران خسارت در اسرع وقت و بالاخره راهنمایی در مورد

آسیا: مسایل مربوط به بیمه‌های آتش‌سوزی بنگاه‌های بزرگ اقتصادی که در واقع محورهای این میزگرد را تشکیل می‌داد، توسط کارشناسان محترم مورد بحث و بررسی قرار گرفت. آقای سیدمهدی تاریخچه‌ای از بیمه آتش‌سوزی و حوادثی که منجر شد، بشر در راستای رفع یکی از نیازهای اساسی خود به بیمه روی بیاورد را ارائه دادند. ایشان آماری را در مورد بیمه آتش‌سوزی در ایران مطرح کردند که دو ویژگی را در برداشت: اول افزایش ضریب خسارت نسبت به تولید. یعنی همواره در این آمارها ضریب رشد خسارت نسبت به ضریب رشد تولید از افزایش بیشتری برخوردار بوده است. نکته دومی که از آمارهای مذکور قابل استفاده می‌باشد، این نکته است که بیمه‌های آتش‌سوزی جایگاه خاصی را در فعالیتهای اقتصادی و اجتماعی کسب نموده‌اند. پس باید به

تهیه اسناد و مدارکی که بیمه‌گذار برای دریافت خسارت باید به بیمه‌گر ارائه کند.

بخش دوم شامل وظایف بیمه‌گذار نسبت به بیمه‌گر می‌باشد. ایشان این وظایف را در هشت بند به شرح ذیل مطرح کردند: اول ارائه اطلاعات واقعی به بیمه‌گر. دوم پرداخت به موقع حق بیمه‌های تعیین شده در زمان سررسید، در صورت اقساطی بودن آنها. سوم اعلام به موقع وقوع حادثه. چهارم اعلام به موقع تغییرات در محل مورد بیمه. پنجم ارائه به موقع اسناد و مدارک لازم برای پرداخت خسارت. ششم اعلام ارزش‌های واقعی مورد بیمه شده. هفتم اعلام تغییرات احتمالی در مالکیت موردبیمه‌شده و بالاخره رعایت موارد ایمنی.

همانطور که ایشان فرمودند این تبادل اطلاعات مناسب و کافی و توأم با اعتماد بین بیمه‌گر و بیمه‌گذار موجب می‌شود تا هم شرایط کافی برای برقراری پوشش‌ها ایجاد شود و هم جریان صدور بیمه‌نامه و احیاناً پرداخت خسارت با سرعت مناسب انجام شود.

آقای صیادزاده هم به زمینه‌هایی که باعث تقویت و ایجاد اعتماد بیمه‌گر و بیمه‌گذار می‌شود، اشاره کردند که اینها در دو بخش قابل تقسیم‌بندی و بحث است.

۱ - هنگام عقد قرارداد بیمه‌گر به عنوان مشاوره‌ی امین و دلسوز، اطلاعاتی را که لازم است در اختیار بیمه‌گذار قرار دهد و با توجه به وضعیت رقابتی بازار بیمه، نرخ مناسبی را پیشنهاد کند.

۲ - مواردی را که بیمه‌گر باید هنگام بروز حادثه رعایت کند تا شرایط مطلوب فراهم گردد. نظیر تسریع در پرداخت خسارت و ارائه اطلاعاتی که بیمه‌گذار بتواند بر اساس آن اسناد و مدارکی که برای دریافت خسارت لازم است، فراهم نماید.

آقای پات راد هم به چند نکته اشاره

فرمودند که به شکل خلاصه مطرح می‌شوند: بخش اول - که بخش قابل توجهی

افشاریان: آن چیزی که ما به عنوان بیمه‌گذار دنبال آن هستیم، مرکز مشاوره خوب است که در حال حاضر در کشور موجود نیست و مرکز مشاوره بیمه که به صورت بی طرف و بدون داشتن منافع بیمه‌گذاران را راهنمایی کند، وجود ندارد

صیادزاده: انتظار بیمه‌گذار این است که بیمه‌گر از زمان عقد قرارداد تا پایان آن، به خصوص در هنگام بروز حادثه و جبران خسارت به نحو احسن به تعهدات خود عمل نماید

هم هست - اینکه هم بیمه‌گر و هم بیمه‌گذار بتوانند خودشان را به استانداردهای جهانی نزدیک کنند، آقای افشاریان هم اشاره کردند که ساختار فعالیت شرکت‌های بیمه دولتی است و بازار در انحصار آنهاست - این مسأله ممکن است تغییر کند ولی با توجه به اینکه برنامه‌های ما به سمت خصوصی سازی و واگذاری فعالیتها به بخش خصوصی پیش می‌رود، این نکته می‌تواند قابل توجه باشد.

یعنی هم بیمه‌گر و هم بیمه‌گذار از استانداردهای جهانی مثل استانداردهای ISO برخوردار باشند. برخورداری بیمه‌گر از این استانداردها باعث می‌شود که بیمه‌گذار با اعتماد بیشتری به او نگاه بکند و چنانچه بیمه‌گذار از این استاندارد برخوردار باشد رضایت بیشتر و اعتماد بیشتری را برای بیمه‌گر فراهم می‌سازد. ایشان پیشنهاد کردند به خاطر اینکه مؤسسات بیمه‌گذار برای نزدیک شدن به استانداردهای جهانی ترغیب شوند،

تخفیف‌های ویژه‌ای برای آنها در حق بیمه در نظر گرفته شود. مسأله دومی که توسط ایشان اشاره شد، شناسایی موانع تسریع در پرداخت خسارت و رفع آنها توسط بیمه‌گر است. یعنی وقتی بحث پرداخت خسارت پیش می‌آید، اگر احیاناً مشکلاتی مطرح می‌شود، اینها پیشاپیش شناسایی بشود و بیمه‌گر برای رفع آنها تمهیدات لازم را به کار ببرد. نکته سوم تامین اطلاعات مورد نیاز بیمه‌گذار در زمینه‌های مختلف است. بیمه‌گذار از وقتی که پوششی را تهیه می‌کند تا زمان بروز خسارت نیازمند اطلاعاتی است که می‌بایست به نحو شایسته‌ای تأمین شود. نکته دیگری که بدان اشاره شد این بود که: بروز خسارت باعث توقف فعالیت بیمه‌گذار می‌شود. یعنی فعالیت‌های تولیدی و روند مالی او متوقف می‌شود. شایسته است که بیمه‌گر به این نکته توجه کند و زمان را به عنوان یک عامل منفی برای بیمه‌گذار در نظر بگیرد. پس می‌بایست در پرداخت خسارت به عنصر زمان هم توجه شود. به بند دوم ماده ۲۷ شرایط عمومی اشاره شد که در این بند نکته‌ای مطرح شده که ممکن است قدری پرداخت خسارت را دچار مشکل کند که ظاهراً تا به حال مشکل عینی پیش نیامده است.

همچنین به ماده ۲۶ نیز اشاره شد که بر اساس آن مدت پرداخت خسارت تا یک ماه بعد از ارائه اسناد و مدارک توسط بیمه‌گذار تعیین شده است و مطرح شد که با توجه به نقش منفی زمان برای بیمه‌گذار بهتر است شرکت بیمه تلاش کند که این زمان را هم تقلیل بدهد.

در پایان بار دیگر از حضور صمیمانه میهمانان گرامی تشکر نموده و از پروردگار متعال سلامت و توفیق روزافزون شما را مسألت می‌کنیم.