

مدیریت خسارت حوادث فاجعه آمیز طبیعی

مترجم: بیتا جالفشان^۱

معمولاً بلایای طبیعی موجب تغییر الگوهای خسارت می‌شود و حصول اطمینان از انجام اقدامات صحیح و اصولی در صورت بروز چنین حوادثی مدیریت خسارت خود جوش و هماهنگی را می‌طلبد.

حوادث طبیعی فاجعه آمیز دنیا بین سال‌های ۱۹۵۰ تا ۲۰۰۴

علل وقوع بلایای طبیعی را می‌توان به دو گروه تقسیم کرد. این حوادث یا منشأ طبیعی دارند و یا دلیل آن تغییراتی است که انسان‌ها در طبیعت به وجود می‌آورند. وقوع زلزله بر اثر فعالیت‌های زیرزمینی در معادن (شکست صخره‌ها، لرزش‌ها و ارتعاشات داخل معادن) و یا برخی حوادث، که در اثر تغییر در شرایط جوی توسط انسان‌ها به وجود می‌آید، نمونه‌هایی از حوادث طبیعی از نوع دوم است.

طبق تعریف مونیخ ری یک خطر طبیعی زمانی خسارت ناشی از این چنین خطراتی را پدید می‌آورد که به زندگی، جسم انسان یا اموال او زیان وارد آورد. گروهی از این حوادث، حوادث طبیعی فاجعه آمیز است که بنا بر تعبیر سازمان ملل به حوادثی اطلاق می‌شود که خسارات ناشی از آن تا حدی است که کمک رسانی به منطقه آسیب دیده بدون برخورداری از کمک‌های فرامنطقه‌ای، امکان پذیر نباشد. در حقیقت، در صورتی که حداقل یکی از موارد بحرانی زیر به وقوع بپیوندد گفته می‌شود که حادثه طبیعی فاجعه آمیز رخ داده است:

• ضرورت دریافت کمک‌های فرامنطقه‌ای و بین‌المللی؛

• کشته شدن هزاران نفر؛

۱. کارشناس ارشد آمار بیمه (آکچوئری) و پژوهشگر پژوهشکده بیمه.

- بی خانمان شدن صدها هزار نفر!
- وارد آمدن زیان‌های عمده اقتصادی؛
- وارد آمدن زیان‌های قابل ملاحظه بیمه‌ای (متناسب با حجم بازار).

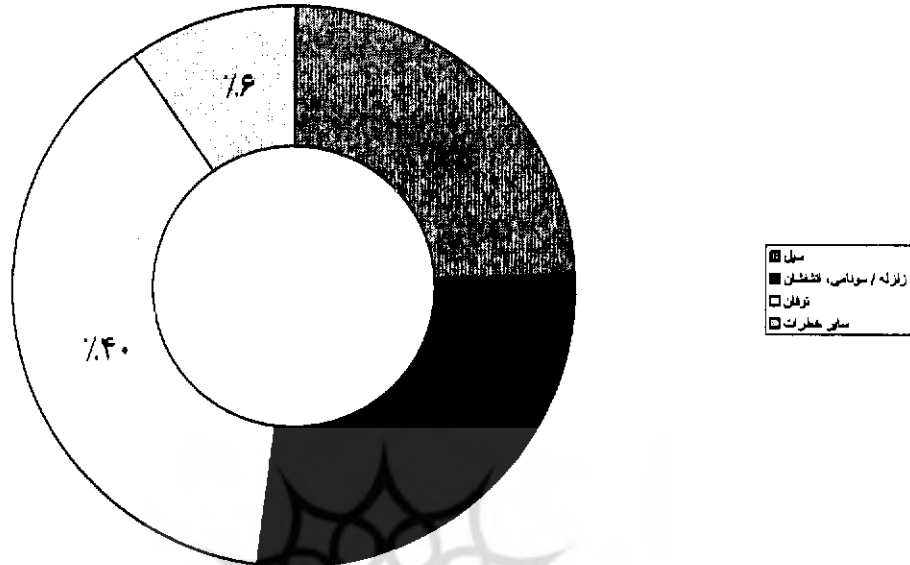
سرویس Nat Cat مونیخ ری^۱ یکی از بزرگترین آرشیوهای الکترونیکی در زمینه بلایای طبیعی است که آمار و اطلاعات فاجعه بارترین حوادث طبیعی دو هزار سال گذشته به همراه زیان‌های وارد شده در اثر وقوع بلایای طبیعی از سال ۱۹۸۰ به بعد را ثبت کرده است.

نمودارهای صفحه بعد نشان دهنده چگونگی توزیع اثرات مالی و انسانی بلایای طبیعی فاجعه آمیز از سال ۱۹۵۰ به بعد میان خطرات طبیعی گوناگون است. سایر بلایای طبیعی شامل موج هوای گرم، آتش‌سوزی‌ها بر اثر عوامل طبیعی، خشکسالی، یخبندان، و بهمن است.

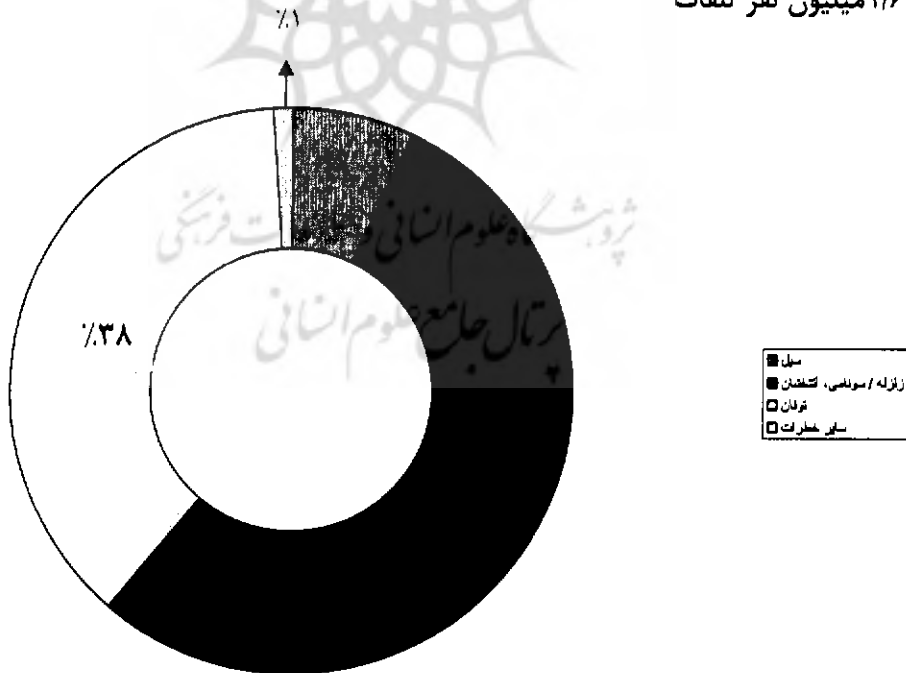
در نمودار به وضوح مشاهده می‌شود که زلزله، سونامی و آتشفشان بالاترین سهم تلفات (۵۴٪) را به خود اختصاص می‌دهد ضمن اینکه بالاترین سهم زیان‌های اقتصادی و خسارات بیمه‌ای به حوادث ناشی از شرایط آب و هوایی اختصاص دارد. تقریباً توفان پدیدآورنده سه چهارم خسارات بیمه‌ای است، در حالی که سیل و دیگر بلایای طبیعی ناشی از شرایط جوی حدود ۶٪ از این خسارات را در بر می‌گیرد. سهم بالای خسارات ناشی از شرایط جوی به این دلیل دارای اهمیت است که نقش انسان‌ها را بر تغییرات آب و هوا منعکس می‌کند.

آمار و ارقام مربوط به فراوانی وقوع بلایای طبیعی از سال ۱۹۵۰ به بعد نشان می‌دهد که دامنه آن از صفر در سال‌های ۱۹۵۲ و ۱۹۵۸ تا ۱۵ حادثه در سال ۱۹۹۳ افزایش یافته است. برای تعداد حوادث طبیعی با عوامل زمین‌شناختی با داده‌های موجود روند خاصی به چشم نمی‌خورد در حالی که بلایای طبیعی ناشی از تغییرات جوی از دهه ۸۰ به بعد روند صعودی را نشان می‌دهد. افزایش بلایای طبیعی ناشی از شرایط جوی را نمی‌توان صرفاً به دلیل تغییرات آب و هوایی دانست اما می‌توان آنها را به عنوان علائم هشداردهنده‌ای تلقی کرد. در حقیقت، آنچه که از این تغییرات جوی انتظار داریم افزایش تعداد حوادث طبیعی مربوط به آنهاست. آنچه که بیش از رشد تعداد وقوع این‌گونه بلایا ایجاد نگرانی می‌کند افزایش زیان‌های اقتصادی و خسارات بیمه‌ای ناشی از آنها است.

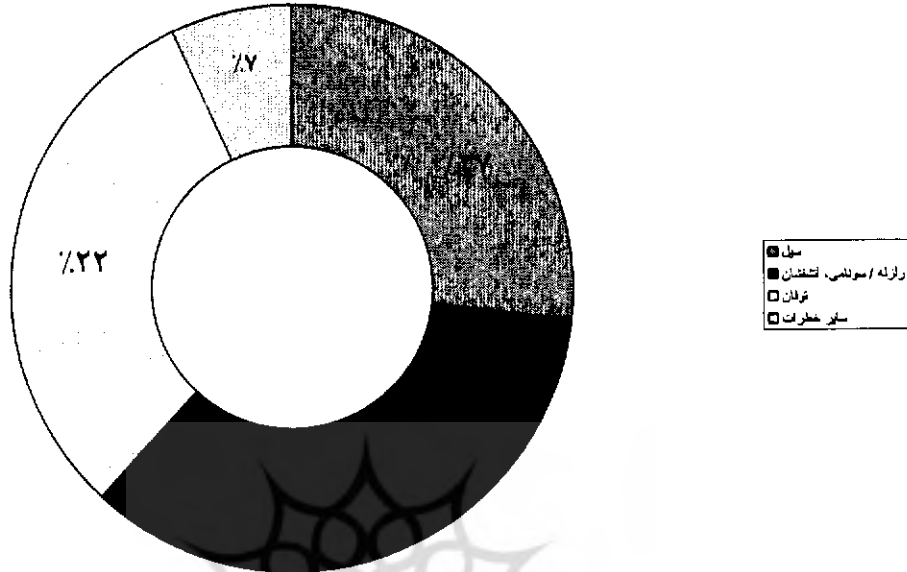
نمودار حوادث فاجعه آمیز طبیعی بزرگ دنیا از سال ۱۹۵۰-۲۰۰۴
۲۶۸ حادثه



۱/۶۵ میلیون نفر تلفات



۱/۴۰۰ میلیارد دلار زیان اقتصادی



۲۳۰ میلیارد دلار خسارت بیمه‌ای



افزایش زیان‌های اقتصادی و خسارات بیمه ای ناشی از بلایای طبیعی

از دلایل اصلی افزایش چشمگیر زیان‌های اقتصادی و خسارات بیمه ای می‌توان به رشد جمعیت، افزایش قیمت‌ها، افزایش ضریب نفوذ بیمه ای در بسیاری از کشورها اشاره کرد. با وجود اعمال قوانینی بر ساختمان سازی و پیشرفت فناوری هنوز هم ساختمان‌ها و زیرساخت‌ها بسیار آسیب پذیر هستند. دلیل دیگر گسترش چنین خساراتی صنعتی شدن مناطق با ریسک بالاتر و استقرار در این مناطق است ضمن اینکه روند رو به رشد شهرنشینی در دنیا نیز می‌تواند از عوامل موثر به شمار آید. از سوی دیگر شواهدی مبنی بر تأثیر تغییرات آب و هوایی بر افزایش تعداد و شدت بلایای طبیعی وجود دارد.

سال ۲۰۰۴ پر هزینه ترین سال در تاریخ بیمه در زمینه وقوع حوادث فاجعه آمیز

روند بلندمدت افزایش زیان‌های ناشی از حوادث طبیعی در سال ۲۰۰۴ نیز ادامه یافت. ۹ حادثه طبیعی فاجعه آمیز در این سال حدود ۳۵ میلیارد دلار خسارت بیمه‌ای و به‌طور کلی ۴۵ میلیارد دلار خسارت بر جای گذاشت و احتمال آنکه فراوانی و شدت بلایای طبیعی به روند افزایشی خود ادامه دهد، وجود دارد. با بررسی روند دوره‌های ده ساله چنانچه همین روند ادامه یابد انتظار می‌رود در آینده ۸۰۰ حادثه فاجعه‌آمیز در هر سال رخ دهد که ۹۰٪ آن از شرایط آب و هوایی نشئت خواهد گرفت و بدیهی است که زیان‌های اقتصادی آن بیش از مقادیر ثبت شده کنونی که ۱۵۰ میلیارد دلار در سال است باشد و سهم خسارات بیمه‌ای بالغ بر یک چهارم کل یعنی حدود ۴۰ میلیارد دلار می‌شود. این ارقام می‌تواند در صورت وقوع یک حادثه فاجعه آمیز بزرگ یا یک سری از این حوادث (مانند آنچه در سال ۲۰۰۴ اتفاق افتاد)، بالاتر از مبالغ ذکر شده باشد.

ابعاد جدید زیان و بروز چالش‌های جدید برای مدیریت خسارت

صنعت بیمه باید خود را برای فائق آمدن بر زیان‌های فزاینده ناشی از بلایای طبیعی تجهیز کند. مدیریت خسارت در حیطه حوادث طبیعی فاجعه آمیز به دلیل ابعاد جدید زیان با چالش‌های قابل ملاحظه ای مواجه می‌شود. گذشته از محدودیت‌های موجود در جبران خسارت و قیمت‌گذاری، یکی از وظایف مدیریت خسارت کارآمد تأمین خاطر بیمه گذاران از تداوم قابلیت بیمه شدن این ریسک‌ها است.

برای مثال ۴ توفانی که طی ۶ هفته در سال ۲۰۰۴ بخش‌هایی از ایالات متحده آمریکا را در هم نوردید، محدودیت‌ها و کمبودهای مدیریت خسارت را مشخص کرد.

مدیریت خسارت اثربخش

زیان‌های ناشی از خطرات طبیعی به دلایل مختلف به طور خاص مورد توجه صنعت بیمه است: اولاً به سبب ابعاد غم‌انگیز آن خصوصاً سونامی در دسامبر سال ۲۰۰۴، ثانیاً به سبب مشاهده روند رو به رشد زیان‌های ناشی از خطرات طبیعی؛ فرض بر این است که شدت و تناوب حوادث طبیعی فاجعه آمیز روند صعودی خود را حفظ کند.

آنچه که حوادث طبیعی را از دیگر حوادث متمایز می‌کند پویا بودن آن در مقایسه با حوادث مستقل بزرگ است. این سؤال مطرح می‌شود که چرا چنین زیان‌هایی در مقایسه با زیان‌های ناشی از یک ریسک واحد بسیار متفاوت است؟

دلایل مختلفی وجود دارد: برخلاف زیان‌های ناشی از یک ریسک واحد (زیان مستقل)، حوادث طبیعی اغلب چند روز قبل از وقوع قابل پیش‌بینی‌اند و به ناحیه جغرافیایی وسیع‌تری صدمه وارد می‌آورند و باعث میلیون‌ها زیان مستقل می‌شوند. حوادث طبیعی فاجعه آمیز معمولاً به حوادث چند رشته‌ای موسوم است که در آن بیمه‌های اموال، کشتی، اتومبیل، عمر، درمان، حوادث شخصی، و غیره را در یک زمان در بر می‌گیرد. بیمه‌گران نیز ملزم‌اند که در چنین شرایطی خساراتی را که با کمی تأخیر اعلام می‌شود جبران کنند.

این تأخیر به دلایل زیر است:

اولاً در مناطقی که بلایای طبیعی رخ می‌دهد اقدامات مربوط به سوار شدن اضطراری از اولویت برخوردار است، ثانیاً اغلب پس از وقوع چنین حوادثی تأسیسات زیر بنایی دچار آسیب می‌شوند به طوری که دسترسی به مناطق آسیب دیده مشکل یا غیر ممکن می‌شود و از همه موارد مهم‌تر این است که در این وضعیت بیمه‌گذاران قادر به ارائه بیمه‌نامه خود به دلیل شرایط موجود نیستند و در نتیجه اعلام خسارت با مشکل مواجه می‌شود.

این اتفاق‌ها، مشکلات بیمه‌گران و بیمه‌گرایان را نیز افزایش می‌دهد زیرا اعلام خسارت با تأخیر بیشتری صورت می‌گیرد، اطلاعات و داده‌های تجربی کمتری در دسترس می‌باشد و ارزیابی اولیه

ریسک مشکل‌تر می‌شود. به این منظور، گاهی اوقات روش نتیجه‌گیری از بالا به پایین^۱ انتخاب می‌شود، یعنی بر اساس زیان اقتصادی و خسارت بیمه‌ای برآورد شده تعیین می‌شود که وقوع یک زیان چه تعداد بیمه‌گذار و سهام‌بازار را تحت تأثیر قرار خواهد داد. هر بیمه‌گذار این حق را دارد که فرآیند دریافت خسارتش، حتی در شرایط استثنایی، به درستی انجام شود اما از سوی دیگر در این شرایط، بیمه‌گر نیز با هزاران هزار اعلام خسارت مواجه می‌شود.

مدیریت خسارت کارآمد

حوادث طبیعی فاجعه‌آمیز تأثیر نامطلوبی بر بخش بیمه دارند و شرکت بیمه باید چگونگی تجهیز خود برای مواجهه با چنین خطراتی، نحوه پاسخگویی به مشتریان پس از وقوع حادثه، چگونگی جلب رضایت مشتریان پس از وقوع حادثه و شناسایی تغییرات لازم برای حوادث محتمل آینده را بررسی کند.

اهمیت مدیریت بلایای طبیعی

بر اساس تحلیل‌هایی که درباره حوادث اخیر انجام شده است، اقدامات لازم (مانند تشکیل گروه برای مواقع اضطراری)، تشکیلات سازمانی (ترکیب کارکنان بخش خسارت) که به جهت افزایش کارایی مدیریت خسارات به کار می‌روند، ارائه می‌شود. همچنین باید از تکنولوژی پیشرفته مانند ژئوکدینگ^۲ در فرآیند خسارت بهره‌مند شد و آنها را به صورت خلاصه در قالب چک لیست ارائه کرد.

پس از وقوع یک حادثه فاجعه‌آمیز طبیعی پیشنهاد می‌شود که بیمه‌گران در محل وقوع حادثه حاضر شوند و از نزدیک شاهد چگونگی خسارت باشند و سپس به همراه بیمه‌گران اتکایی تحلیلی از حادثه داشته باشند و موارد ذیل را مد نظر قرار دهند:

- تعیین میزان خسارت کلی نهایی بیمه‌گر اول؛
- تهیه برنامه‌ها و پیشنهاداتی برای بهبود وضعیت مدیریت خسارات تجمعی و خسارات بزرگ در آینده؛
- تهیه پیشنهاداتی برای بیمه‌گری و قبول تعهدات قابل اجرا که از موارد فوق منتج شده باشد؛
- بررسی آموزه‌های منتج از خسارت واقع شده.

1. Top-down approach

2. Geocoding (تهیه صفحه گرافیکی اطلاعات درباره یک ناحیه جغرافیایی)

برنامه عملیاتی بیمه گران^۱

در زمان وقوع بلایای طبیعی یک برنامه عملیاتی سیستماتیک از پیش طراحی شده باعث می شود تا تلاش ها برای کمک رسانی به آسیب دیدگان با برنامه ریزی صورت گیرد و منابع موجود به قسمت هایی تخصیص یابد که نیاز فوری تری به آن منابع دارند. این برنامه نه تنها سبب می شود که فرآیند خسارت کاراتر و قابل اعتمادتر شود بلکه باعث کاهش هزینه ها می شود. برنامه های احتیاطی نقاط ضعف شرکت را آشکار می کند و ایجاد ارزش های جدیدی می کند که نباید آن را کمتر از میزان واقعی برآورد کرد.

برای طراحی برنامه عملیاتی از ابزار مدیریت پروژه می توان استفاده کرد. داده ها و تجربیات و اطلاعات به دست آمده از خسارات گذشته نیز موجب می شود برنامه عملیاتی کامل تری طراحی شود و اگر هیچ داده ای در دسترس نباشد می توان از مدل ها بهره جست.

تاکنون، بسیاری از کشورها قوانینی را وضع کرده اند که بر لزوم تدوین برنامه های احتیاطی توسط سازمان های خاصی به منظور رسیدگی به حوادث غیر مترقبه تاکید دارد. این سازمان ها باید آمادگی های لازم را برای مواجهه با موارد اضطراری داشته باشند. اما شرکت های بیمه برای عمل به تعهدات خود در صورت بروز خسارات ناشی از حوادث غیر مترقبه ملزم به تدوین برنامه های احتیاطی نیستند. اما در زمانی که شرکت های بیمه با رشد تعداد مشتریان مواجه می شوند ضرورت وجود برنامه های احتیاطی برای مقابله با حوادث غیر مترقبه احساس می شود. به عبارتی بیمه گران می خواهند و انمود کنند که کلیه امورشان تحت کنترل است.

البته باید یادآور شد که سیستم مدیریت حوادث غیر مترقبه هر چند ایجاد اطمینان می کند و در نهایت کاهش هزینه ها را به دنبال دارد اما هزینه بر است. مطالعات انجام شده توسط دانشگاه آکسفورد نشان می دهد که استقرار سیستم مدیریت اثربخش حوادث فاجعه آمیز، افزایش ارزش شرکت را به همراه دارد. تجربه بلندمدت زیان های جمعی موجبات تدوین طرح خاصی برای رویارویی با زیان های بزرگ از سوی بیمه گران را فراهم نکرده است.

مطالعه الگوهای زیان، بازگشتی بودن آنها را به سبب همزمانی وقوع هزاران زیان مستقل، نبود اطلاعات کافی در خصوص موضوع بیمه شده در روزها و هفته های اول پس از وقوع حادثه، ناهماهنگی پرسنل در پرداخت خسارت و قصور ارزیابان خسارت را نشان می دهد. راه حل تمامی نقص های ذکر شده باید در برنامه عملیاتی لحاظ شود تا در مواقع اضطراری حداقل های لازم برای دستیابی به مدیریت خسارت کارآمد و اثربخش فراهم شود.

برنامه عملیاتی برای یک شرکت اهمیت خاصی دارد. نقشه عملیاتی برنامه های احتیاطی مربوط به حوادث غیر مترقبه روابط پیچیده ای را دنبال می کند (جدول ۱). بنابراین پیشنهاد می شود که به منظور تنظیم چگونگی انجام کار از روش مدیریت پروژه تخصصی بهره مند شویم.

جدول ۱: نمونه ای از سیستم مدیریت پروژه

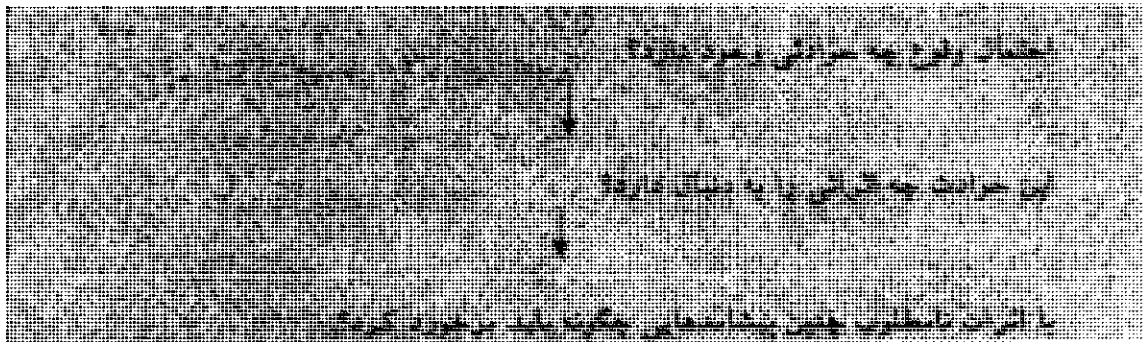
معرفی ← اقدام ← آنالیز ← پیشرفت ← کنترل

اهداف پروژه	تعریف	ارزیابی	تعیین اقدامات پیشگیرانه	اجرا و بررسی	تعدیل و پیشبرد
گروه پروژه	ریسکها	ریسکها	و جبران کننده	اقدامات	مداوم فرآیندها

اولین قدم برای تدوین برنامه عملیاتی تشکیل یک گروه است که این گروه شامل افرادی است که از بخش های مختلفی که وقوع حادثه حوزه عملیات آنها را تحت تاثیر قرار می دهد، مانند بخش خسارت، بیمه گری، مدیریت مشتریان، نیروی انسانی و مدیریت ریسک انتخاب می شوند. شناخت و آگاهی این گروه از موارد زیر اهمیت دارد:

- پتانسیل زیان و مکانیسم خطرات طبیعی؛
- مشتریان و بازارهای در معرض خطر؛
- ارتباطات لازم در صورت وقوع خطر؛
- خطرات بالقوه ای که کارکنان، اموال و فناوری اطلاعات را تهدید می کند؛
- شناسایی ظرفیت های موجود.

اعضای گروه باید قادر به لحاظ کردن اطلاعات فوق در فرآیند مدیریت خسارت باشند. با وجود گوناگونی رویکردهای مدیریت بحران، تمامی آنها از الگوی یکسانی تبعیت می کنند که در نتیجه در زمان تهیه پیش نویس برنامه عملیاتی باید به سه پرسش پاسخ داده شود:



الف) احتمال وقوع چه حوادثی وجود دارد؟

یکی از بزرگترین چالش‌های بیمه گران وقوع حوادث فاجعه آمیز طبیعی توسط تغییرات به وجود آمده در طبیعت از سوی انسان‌ها نیست. در حال حاضر توفان‌ها، سیل و زلزله جزو اصلی‌ترین ریسک‌ها هستند که در کنار آنها به ریسک‌های متعدد دیگری مانند آتشفشان، تگرگ، و بهمن می‌توان اشاره کرد؛ هرچند که این ریسک‌ها منطقه جغرافیایی محدودتری را تحت تاثیر قرار می‌دهند و زیان با مقیاس پایین تری را وارد می‌آورند.

خطرات طبیعی را می‌توان بر حسب معیارهای مختلفی طبقه بندی کرد، برای مثال طبقه بندی بر اساس فراوانی رخداد، شدت، منطقه آسیب دیده، مدت زمان لازم برای انجام اقدامات پیشگیرانه صورت می‌گیرد.

ب) این حوادث چه اثراتی را به دنبال دارد؟

حوادث فاجعه آمیز برای بیمه‌گذاران خسارات فیزیکی به اموال و جراحات را به دنبال دارد. حتی بیمه‌گر نیز ممکن است با زیان مواجه شود که این زیان‌ها را در برنامه عملیاتی خود باید لحاظ کند. بیمه‌گر در درجه نخست ترجیح می‌دهد مراحل اجرایی خود را مشخص کند:

- در صورت وقوع خسارت چه میزان هزینه سربار برای شرکت به وجود خواهد آمد؟
- آیا بیمه‌گران قادر به ثبت و ارزیابی حجم زیادی از خسارات واقع شده هستند؟
- مدت زمان لازم برای برآورد اولیه خسارت توسط بیمه‌گر چقدر است؟

پاسخ به این سؤالات اطلاع کافی بیمه‌گر از پورتفوی، مشتریان و بازار را می‌طلبد. نتایج چنین تحلیل‌هایی اساس طرح‌های احتیاطی مقابله با حوادث طبیعی را تشکیل می‌دهد. چنانچه داده‌ها و اطلاعات جمع آوری شده برای تشکیل مدل‌های قابل قبول زیان ناشی از حوادث طبیعی فاجعه‌آمیز کافی نباشد استفاده از سناریو‌ها پیشنهاد می‌شود. با بررسی و مطالعه اطلاعات مربوط به حوادث گذشته می‌توان راهکاری برای حوادث آینده ارائه کرد. برای مثال مدت زمان میان هشدار درباره امکان وقوع حادثه و وقوع آن برای توفان و سیل در توکیو از یک تا چند روز است که در جدول ۲ آمده و در هر مورد این مدت زمان برای انجام اقدامات پیشگیرانه و آماده شدن برای مقابله با خسارت بسیار مناسب است.

جدول ۲: نمونه‌ای از ارزیابی منطقه‌ای ریسک وقوع خطرات طبیعی (توکیو)

خطرات طبیعی	توفان	سیل	زلزله
پتانسیل وقوع خطر	متوسط	متوسط	بالا
زمان بازگشت برآورد شده	کمتر از ۵۰ سال	کمتر از ۵۰ سال	کمتر از ۱۰۰ سال
مدت زمان میان هشدار تا وقوع حادثه	۱-۵ روز	۱-۲ روز	—
مدت زمان	۱-۲ روز	۱-۳ روز	کمتر از ۱ دقیقه
فصل	تابستان/پاییز	تابستان/پاییز	هر زمان

بنابراین در هر حادثه پارامترهای مربوط به آن جهت اتخاذ تصمیمات مناسب و انجام اقدامات مقتضی باید مشخص شود و این پارامترها به همراه اقدامات لازم در برنامه عملیاتی عنوان شود. یکی از نکاتی که باید به آن توجه کرد چگونگی اعلام خسارت مشتریان است. در برخی نقاط بیمه‌گذاران شخصاً وقوع خسارت را به شرکت بیمه اعلام می‌نمایند اما به دلیل وقوع خسارت جهت جلوگیری از غارت اموالشان محل سکونت خود را ترک نمی‌کنند و در نتیجه فرصتی برای گزارش خسارت به شرکت بیمه نخواهند یافت. هر بیمه‌گری که ارزیابان خسارت خود را به محل وقوع حادثه نفرستاده باشد

خساراتش با تأخیر اعلام خواهد شد، بنابراین حضور ارزیابان خسارت در محل حادثه باید در برنامه عملیاتی گنجانده شود. تعیین اقدامات پیشگیرانه مناسب هر حادثه و تنظیم فهرستی از ترجیحات از اقدامات اساسی است که باید در طراحی برنامه عملیاتی به آن توجه کرد و برای تهیه آن شرکت بیمه باید پیامدهای یک حادثه را به دقت بررسی و ارزیابی کند.

ج) با اثرات نامطلوب چنین پیامدهایی چگونه باید برخورد کرد؟

با در اختیار داشتن سناریوهای مختلف زیان و پیامدهای ناشی از آن، اقدام بعدی معرفی اقدامات متقابل و جبران کننده متناسب با هر خطر می باشد.

در فرآیندهای پیچیده خسارت می بایست اقدامات لازم را به بخش های زیر تفکیک کرد:

- اقدامات پیشگیرانه؛

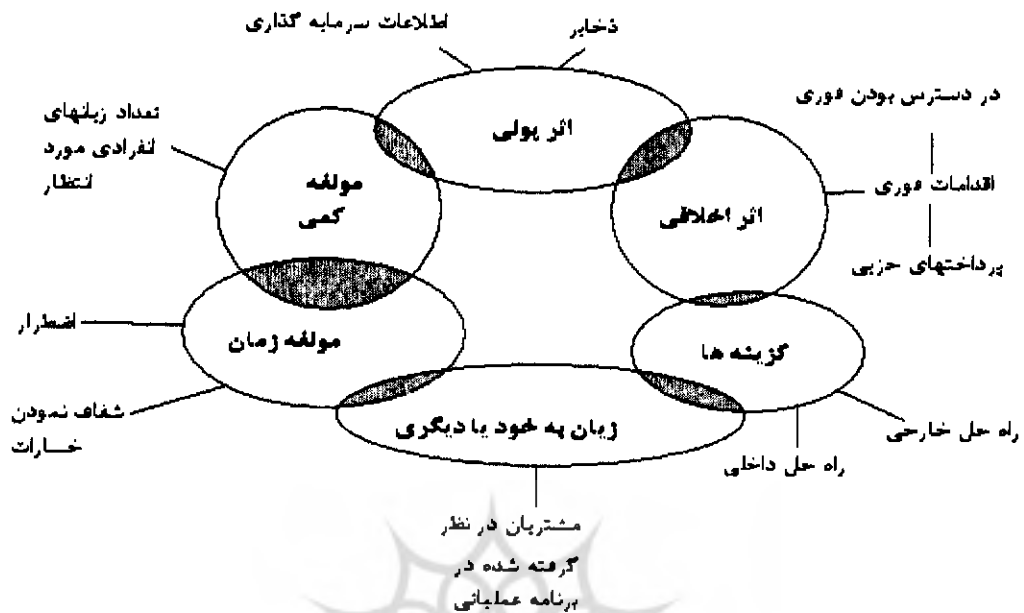
- اقداماتی که باید در هنگام بروز حادثه فاجعه آمیز انجام داد؛

- اقداماتی که پس از وقوع حادثه باید انجام داد.

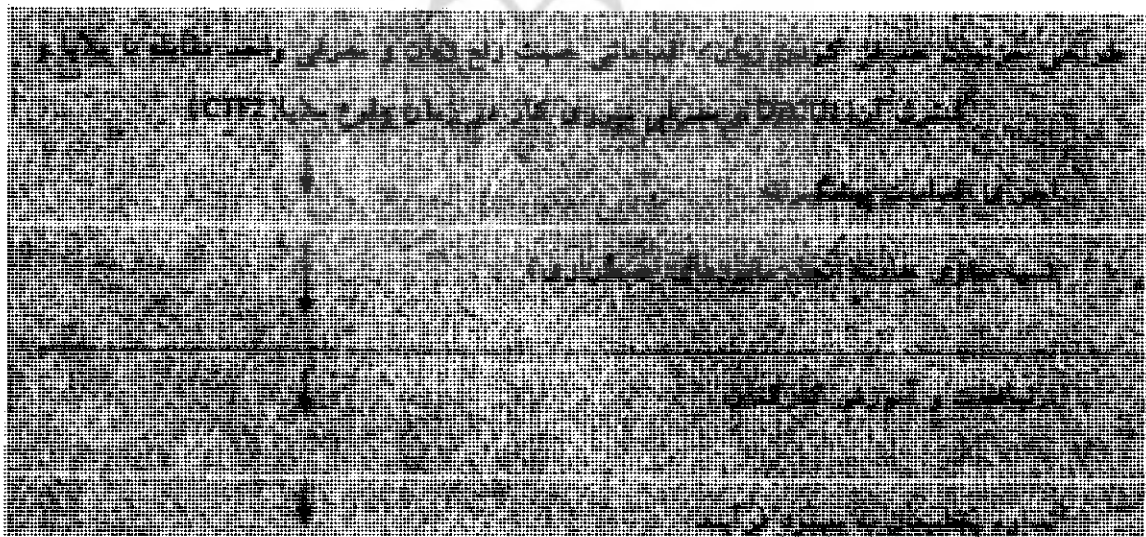
بنابراین داشتن فهرستی از راه حل ها کفایت نمی کند و باید اقدامات متناسب هر یک از حوادث و اثرات ناشی از آن را به کار گرفت اما وجود پیش فرض ها دستیابی به هدف که مواجهه با خسارت است را آسان تر می کند.

در هنگام بروز یک حادثه طبیعی، علاوه بر توجه به کارایی اقتصادی و شناخت منابع مورد نیاز، عامل انسانی نیز نقش مؤثری را ایفا می کند. بنابراین پارامترهای عنوان شده در نمودار زیر به معرفی و تعیین اقدامات جبران کننده کمک می کند.

نمودار عوامل تاثیر گذار بر فرآیند خسارت



یک شرکت برای اینکه در تنگنا قرار نگیرد باید تعیین کند که از عوامل ذکر شده کدامیک اهمیت بیشتری دارد. **اجرای برنامه عملیاتی:** وقتی چارچوب برنامه عملیاتی مشخص و آماده اجرا شد آنگاه تعیین جزئیات طرح در برنامه کار قرار می گیرد. مراحل اجرای کار در ادامه آمده است.



1. Disaster Planning & Control Unit
2. CAT task & Force

خطرات فاجعه آمیز طبیعی با رشد روزافزون خود بیمه گران را وادار می کند تا از روش های جدید در مدیریت خسارت خود بهره جویند و بیمه گذاران را نه تنها به این دلیل که با خطرات انفرادی خود آشنا هستند بلکه به سبب مداخله مستقیم آنها جهت جلوگیری از گسترش زیان در امر مدیریت خسارات خود وارد نمایند.

واژگان کلیدی:

بیمه حوادث طبیعی، مدیریت خسارت، مونیخ ری

منبع:

Mumich Re, Claims management following natural Catastrophes, 2005.

