

## بررسی موانع موجود در توسعه مطلوب بیمه‌های آتش‌سوزی<sup>۱</sup>

علی صالح‌پور

### مقدمه

انسان از بدو خلقت با خطرهای گوناگونی مواجه بوده و بدین سبب همواره در جست‌وجوی روش‌های مقابله و کاستن از شدت و حدت آنها برآمده است. انسان‌های نخستین که نگران اساسی‌ترین نیازهای زندگی (غذا، پوشاک و مسکن) و ناامنی‌های پیرامون در محیط زیست (حیوانات وحشی، سیل، زلزله و ...) بودند، به تدریج دریافته‌اند که برای مقابله و کاهش خطر و برآورده ساختن نیازهای‌شان، به‌صورت گروهی موفق‌تر عمل می‌کنند؛ براین اساس بود که زمینه همکاری و همیاری در بین انسان‌ها شکل گرفت و گسترش یافت. با گذشت زمان، انسان توانایی‌های خود را بیش‌تر کشف کرد، محیط زیست خویش را بهتر شناخت و اطلاعاتی در مورد نحوه کشاورزی و نیز دام‌داری به‌دست آورد؛ در نتیجه، از میزان شکار و خطرهای و نگرانی‌های گریزناپذیر آن تا حدی کاسته شد؛ صنایع دستی نیز که لازمه کشاورزی و دام‌داری است، تکامل یافته‌تر شد و بدین ترتیب ابزار لازم برای ایجاد و گسترش صنایع اولیه به‌وجود آمد.

با گسترش جوامع روستایی و ایجاد شهرها و به تبع آن پیچیده‌تر شدن زندگی، بر میزان شدت و گونه‌گونی خطرهای نیز به‌طور چشم‌گیری افزوده شد که این موضوع موجب نابودی سرمایه‌های جانی و مالی فراوانی می‌گردید. بدین ترتیب بود که اصناف مختلف برای مقابله با زیان‌های ناشی از این خطرها درصدد ایجاد صندوق و تشکیلاتی برآمدند تا بتوانند در صورت وقوع حادثه، زیان‌ها و خسارت‌ها را بین کلیه اعضا تقسیم

۱. نویسنده، از دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، این مقاله را براساس پایان‌نامه خویش که با راهنمایی دکتر علی‌اکبر فرهنگی (استاد راهنما) و دکتر محمود صالحی (استاد مشاور) تهیه کرده، در اختیار فصلنامه قرار داده است.

کنند تا بدین ترتیب شخص خسارت دیده یا بازماندگان شخص متوفی قادر به ادامه حیات اقتصادی خویش باشند. این نهادها برای حل مشکلات اعضای خود تلاش زیادی می‌کردند ولی محدودیت‌های مالی و نیز صنفی مانع از آن می‌شد که ایشان بتوانند خدمات خود را در سطح وسیع‌تری گسترش دهند. با پیشرفته‌تر شدن صنایع گوناگون، نیاز به نهادهایی احساس شد که بتوانند با حمایت‌های مالی و جانی خویش، در سطح وسیع‌تری، قشرهای مختلف جامعه را زیر پوشش خود قرار دهند.

وقوع انقلاب صنعتی در سده هجدهم میلادی در کشورهای اروپایی و به‌ویژه انگلستان که موجب تغییر و تحولات عمده‌ای در روش‌های تولید شد، از یک سو، موجب گسترش بی‌سابقه میزان محصولات تولیدی و از دیگر سو، باعث افزایش زبان‌ها و خسارت‌ها گردید. بدین لحاظ شرکت‌های بیمه نیز ناچار شدند که خود را با وضعیت موجود تطبیق دهند و با استفاده از افراد متخصص و امکانات مالی افزون‌تر، ریسک‌های موجود را پوشش دهند و با حمایت از صنایع، موجبات رشد و شکوفایی هرچه بیش‌تر آن‌ها را فراهم آورند.

به‌طور کلی، با توجه به وضعیت کنونی کشورمان از لحاظ ابعاد گوناگون اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی و نیز با در نظر گرفتن این موضوع که بعد از سپری کردن دوران جنگ تحمیلی و ضرورت‌های خاص آن دوره، در حال حاضر در دوره سازندگی، کشور بیش از هر زمان دیگری به سرمایه‌گذاری و تولید نیاز دارد؛ با حمایت عملی و جدی‌تر، صنعت بیمه می‌تواند در کلیه عرصه‌های صنعتی و اقتصادی، افق‌های روشن و امیدوارکننده‌ای ترسیم کند و با تجهیز خود به امکانات مطلوب‌تر و نیز با آموزش نیروی انسانی کارآمد، خود را در سطح جهانی مطرح کند.

### اهمیت پژوهش

آتش‌سوزی‌هایی که به‌وقوع می‌پیوندد غالباً افزون بر نابودی ثروت و دارایی‌های افراد جامعه، مشکلات فراوان اجتماعی نیز ایجاد می‌نماید که در صورتی که مالک اموال خسارت دیده، اموال خود را بیمه کرده باشد بسیاری از این مشکلات کاهش می‌یابد. شرکت‌های بیمه با استفاده از مکانیسم سرشکن کردن خسارت‌های موجود بین تعداد زیادی از بیمه‌گذاران می‌توانند به آحاد افراد جامعه و نیز دولت‌ها در هنگام بروز خطر یاری رسانند. اهمیت این موضوع تا بدان پایه است که می‌توان بیمه آتش‌سوزی را یکی

از شاخص‌های سنجش میزان تأمین و رفاه افراد جامعه به شمار آورد.

### هدف این پژوهش

هدف از این پژوهش، بررسی میزان تأثیر فرضیه‌های هفت‌گانه بر توسعه بیمه آتش‌سوزی است تا بیمه مرکزی و شرکت‌های بیمه بتوانند با ایجاد شناخت لازم در زمینه موانعی که در مقابل توسعه مطلوب بیمه آتش‌سوزی وجود دارند، برنامه‌ریزی‌های لازم را در جهت رشد و شکوفایی این رشته با دقت و اطمینان هرچه بیشتر انجام دهند.

### مبانی نظری و مدل تحقیق

به طور کلی از نظر تشکیلاتی، صنعت بیمه را به سه گروه عمده تقسیم می‌کنند:

الف) بیمه‌های تعاونی

ب) بیمه‌های بازرگانی

پ) بیمه‌های اجتماعی.

موضوع این پژوهش، یعنی «بیمه آتش‌سوزی» رشته‌ای از بیمه‌های بازرگانی است که خود به سه گروه بیمه اموال (اشیا)، بیمه اشخاص و بیمه مسئولیت تقسیم می‌شود. در رشته بیمه اموال، خسارت مستقیماً به دارایی‌های شخص بیمه‌گذار وارد می‌شود و میزان خسارت‌های وارده، بسته به مورد، بیش‌تر در تعهد شرکت بیمه‌گر قرار دارد، از این رو، موضوع تعهد بیمه‌گر در بیمه اموال، جبران خسارت‌های مادی است که به دارایی‌های شخصی بیمه‌گذار وارد آمده است. بیمه اموال به رشته‌های متنوعی تقسیم می‌شود که مهم‌ترین آن‌ها شامل بیمه آتش‌سوزی، بیمه اتوموبیل، بیمه مرگ و میر حیوانات، بیمه نصب ماشین‌آلات و بیمه از دست دادن سود است.

### تاریخچه بیمه آتش‌سوزی

پایه و اساس تأسیس شرکت‌های بازرگانی که در رشته بیمه آتش‌سوزی فعالیت می‌کنند به کشورهای اروپایی و به سده شانزدهم میلادی باز می‌گردد که صندوق‌هایی به نام گیله را برای جبران خسارت‌های ناشی از آتش‌سوزی تشکیل داده بودند و این صندوق‌ها به صورت محدود به زیان‌دیدگان یاری می‌رساندند. آتش‌سوزی‌های بزرگی نظیر آتش‌سوزی ۱۶۶۶ شهر لندن و نیز آتش‌سوزی ۱۶۷۶ شهر هامبورگ موجب شد که ضرورت وجود شرکت‌های بیمه بازرگانی که قادر به پوشش وسیع اموال بیمه‌شدگان باشند، بیش از پیش آشکار شود و بدین ترتیب بود که شرکت‌های بیمه بازرگانی، با

سرمایه‌های نسبتاً کلان، تشکیل شدند و به سرعت گسترش یافتند. وقوع انقلاب صنعتی در سده هجدهم که ایجاد کارخانه‌های بزرگ، انبارها، کشتی‌های غول‌پیکر و ماشین‌آلات گوناگون را موجب شد، افق‌های جدیدی در فراسوی بیمه‌گران گشود و استفاده از روش‌های علمی در محاسبه میزان ریسک، حق بیمه دریافتی، خسارت پرداختی و ذخایر مورد نیاز در کانون توجهات قرار گرفت.

### مفاهیم رشته بیمه آتش‌سوزی

بیمه‌نامه آتش‌سوزی، قراردادی است که به موجب آن بیمه‌گذار خطرهای حریق، انفجار و صاعقه را تحت پوشش شرکت بیمه قرار می‌دهد و بیمه‌گر نیز تعهد می‌کند که در صورت بروز خسارت، جبران خسارت‌های بیمه‌گذار را بنماید. ضمناً در صورت درخواست بیمه‌گذار، بیمه‌گر خطرهای سیل، زلزله، سقوط هواپیما و طوفان را نیز تحت پوشش قرار می‌دهد. بیمه‌های آتش‌سوزی معمولاً به دو دسته عمده تقسیم می‌شوند:

الف) بیمه آتش‌سوزی موارد صنعتی مانند ماشین‌آلات و کارخانه‌های صنعتی.

ب) بیمه آتش‌سوزی موارد غیرصنعتی مانند خانه‌ها، بیمارستان‌ها و واحدهای

تجاری.

همچنین خسارت‌های ناشی از حوادث فاجعه‌آمیز مانند خسارت‌های ناشی از زلزله، سیل و طوفان - در صورتی که بیمه‌پذیر باشند - با توافق دو طرف به صورت الحاقیه بیمه آتش‌سوزی با حق بیمه اضافی تحت پوشش قرار می‌گیرند.

### تجزیه و تحلیل نتایج

در خصوص موضوع پایان‌نامه، هفت فرضیه به شرح زیر مورد بررسی و تجزیه و

تحلیل قرار گرفت:

فرضیه اول (اهم): رابطه مستقیمی بین میزان شناخت مردم از بیمه‌های آتش‌سوزی و استقبال ایشان از آن وجود دارد.

فرضیه دوم: رابطه مستقیمی بین نرخ حق بیمه پرداختی و میزان خرید بیمه‌نامه آتش‌سوزی وجود دارد.

فرضیه سوم: رابطه مستقیمی بین میزان درآمد مردم و استقبال آنان از بیمه آتش‌سوزی وجود دارد.

فرضیه چهارم: رابطه مستقیمی بین میزان تبلیغات مؤثر بیمه‌گران و استقبال مردم از بیمه آتش‌سوزی وجود دارد.

فرضیه پنجم: رابطه مستقیمی بین نحوه عملکرد شرکت‌های بیمه در ایفای تعهدات‌شان و استقبال مردم از بیمه آتش‌سوزی وجود دارد.

فرضیه ششم: رابطه مستقیمی بین درصد احتمال وقوع حوادث آتش‌سوزی و میزان استقبال مردم از بیمه آتش‌سوزی وجود دارد.

فرضیه هفتم: رابطه مستقیمی بین اعتقادات مذهبی مردم در زمینه قضا و قدر و استقبال آنان از بیمه آتش‌سوزی وجود دارد.

نمونه‌گیری. با توجه به اینکه جامعه آماری این پژوهش شامل بیمه‌گران و مردم (بیمه‌گذاران) ساکن شهر تهران است نمونه آماری به دو قسمت مجزا شامل ۱۵۰ نفر بیمه‌گر و ۲۵۰ نفر بیمه‌گذار تقسیم شد. همچنین بیمه‌گران به دو گروه، شامل مدیران - رؤسا و نیز مسؤلان - کارمندان تقسیم شدند که ارزش پاسخ‌های گروه مدیران - رؤسا عدد ۲ و گروه مسؤلان - کارمندان عدد ۱ و نیز ارزش پاسخ‌های بیمه‌گذاران به‌طور کلی عدد ۱ ملحوظ شد.

جمع‌آوری اطلاعات. اطلاعات جمع‌آوری شده برای این پژوهش شامل مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی است. مطالعه کتابخانه‌ای شامل استفاده از کتاب‌ها و مجلات بیمه بوده است و مطالعه میدانی نیز شامل استفاده از روش‌های پرسش‌نامه و مصاحبه می‌شود.

آزمون فرضیات. برای آزمون فرضیات از آزمون‌های علامت، تحلیل واریانس و توکی برای رتبه‌بندی فرضیات استفاده شده و نتایج زیر به دست آمده است.

رتبه‌بندی فرضیات از نظر بیمه‌گران: پس از جمع‌آوری پرسش‌نامه‌های مربوط به بیمه‌گران و اعمال ضرایب مربوط، این نتایج حاصل شد: ۱. فرضیه اول؛ ۲. فرضیه سوم؛ ۳. فرضیه پنجم؛ ۴. فرضیات دوم و چهارم؛ ۵. فرضیه ششم؛ ۶. فرضیه هفتم.

رتبه‌بندی فرضیات از نظر مردم (بیمه‌گذاران): پس از اعمال ضریب موردنظر درباره پرسش‌نامه‌های مربوط به بیمه‌گذاران، این نتایج حاصل شد: ۱. فرضیه اول؛ ۲. فرضیه دوم؛ ۳. فرضیه سوم و ششم و پنجم و چهارم؛ ۴. فرضیه هفتم.

با توجه به این رتبه‌بندی می‌توان نتیجه‌گیری نمود که از نظر بیمه‌گران و نیز بیمه‌گذاران فرضیه اول (اهم) به معنای وجود رابطه مستقیم بین میزان شناخت مردم از بیمه‌های آتش‌سوزی و استقبال آنان از این نوع بیمه، مهم‌ترین تأثیر را بر توسعه نامطلوب بیمه‌های آتش‌سوزی داشته است. هم‌چنین بیمه‌گران پس از فرضیه اهم، موضوعات

میزان درآمد مردم و عملکرد شرکت‌های بیمه را مطرح کرده‌اند و در مراحل بعدی نرخ حق‌بیمه و تبلیغات و درصد احتمال وقوع و اعتقادات مذهبی را مطرح ساخته‌اند. بنابراین به‌طور کلی می‌توان گفت که از نظر بیمه‌گران پس از موضوع ضرورت افزایش شناخت مردم از بیمه و مکانیسم آن شرکت‌های بیمه در مرحله اول سعی در افزایش میزان و کیفیت خدمات و تبلیغات می‌کنند و در مرحله دوم نیز در صورت امکان در زمینه کاهش قیمت فروش بیمه‌نامه اقدام می‌نمایند. از نظر مردم (بیمه‌گذاران) نیز پس از فرضیه اهم، میزان قیمت فروش بیمه‌نامه و کیفیت خدمات‌دهی شرکت‌های بیمه اولویت دارند. همچنین فرضیه هفتم به مفهوم وجود رابطه مستقیم بین اعتقادات مذهبی مردم در زمینه قضا و قدر و میزان استقبال آنان از بیمه آتش‌سوزی، کم‌ترین تأثیر را بر توسعه نامطلوب بیمه‌های آتش‌سوزی دارد.

### نتایج و پیش‌نهادها

به‌طور کلی اگر بخواهیم مجموعه عللی را که به گونه‌ای بر بیمه‌های آتش‌سوزی مؤثر بوده‌اند نام ببریم می‌توانیم به عوامل اجتماعی، اقتصادی، آموزشی، مذهبی، برنامه‌ریزی، بازاریابی و ساختاری اشاره کنیم که در پاره‌ای موارد به‌صورت مشترک یا به‌صورت مجزا موجبات توسعه نامطلوب بیمه‌های آتش‌سوزی را فراهم می‌آورند. اکنون به بررسی اجمالی هر یک از این عوامل می‌پردازیم.

۱. عوامل اجتماعی. با توجه به نرخ نسبتاً بالای رشد جمعیت و در نتیجه پایین بودن میانگین سن مردم و نیز پایین بودن نسبی سن مسئولان و کارگزاران، لزوم ارائه طرح‌های بیمه‌ای منطبق با هرم سنی و نیز بافت جمعیتی مناطق مختلف کشور منطقی به‌نظر می‌رسد؛ در غیر این صورت، چه‌بسا حاصل دست‌رنج عمری در مدت کوتاهی نابود شود و مشکلات عدیده‌ای که در این ره‌گذر گریبان‌گیر خانواده‌ها و به تبع آن جامعه می‌شود، بسیار گسترده و فاجعه‌بار خواهد بود. در حالی که با استفاده از مکانیسم بیمه آتش‌سوزی به آسانی می‌توان بسیاری از مشکلات موجود را حل کرد یا کاهش داد.

۲. عوامل اقتصادی. عوامل اقتصادی نظیر تورم و رکود بر بازار بیمه تأثیر می‌گذارند و موجبات افزایش یا کاهش خرید بیمه‌نامه را فراهم می‌آورند. در شرایط فعلی که از یک سو، قیمت اجناس و خدمات به‌طور صعودی افزایش می‌یابد و از دیگر سو، خریداران سعی در کاهش خرید خود دارند، مالکان اموال و دارایی‌ها آمادگی بیش‌تری برای خرید

بیمه‌نامه دارند. همچنین به نظر می‌رسد یکی از بهترین راه‌های موجود در جهت مقابله با تورم موجود، طرح مشارکت در منافع یا مضاربه است که از طریق بازگرداندن قسمتی از منافع حاصل به بیمه‌گذاران، آنان را ترغیب به خرید بیمه‌نامه می‌کند.

۳. عوامل آموزشی. منظور از عوامل آموزشی، آموزش کارکنان، نمایندگان و کارگزاران صنعت بیمه به منظور ارائه هرچه مطلوب‌تر خدمات بیمه‌ای است. زیرا همان‌گونه که می‌دانیم کارایی شرکت‌های بیمه را می‌توان با میزان کارایی کارکنان آن سنجید. در این مورد، نقش آموزش در افزایش توان کارکنان و نیز طرز رفتار آنان بر کسی پوشیده نیست. نکته‌ای که توجه به آن اهمیت زیادی دارد آن است که آموزش باید به صورت امری ضروری و مستمر باشد و با تشکیل دوره‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت، افزایش توانایی‌های کارکنان و ایجاد انگیزه در آنان همواره مورد توجه قرار گیرد، زیرا در غیراین صورت شرکت‌های بیمه قادر به ادامه فعالیت به طور مطلوب نخواهند بود.

۴. عوامل مذهبی. به نظر می‌رسد که عوامل مذهبی و اعتقاد به موضوع قضا و قدر اثر منفی بر بازار بیمه آتش‌سوزی داشته باشد. بنابراین برای رفع شبهه موجود در این زمینه، می‌توان از وجود صاحب‌نظران و نیز مبلغان مذهبی استفاده کرد. در صورتی که مردم پی‌برند که از نظر مذهبی، موضوع قضا و قدر به معنای تسلیم بودن و پذیرفتن هرآنچه پیش آید نیست، علاوه بر رعایت هرچه بیشتر مسائل ایمنی، از بیمه آتش‌سوزی نیز استقبال شایانی خواهند کرد.

۵. عوامل مربوط به برنامه‌ریزی. ضرورت برنامه‌ریزی به‌ویژه «بلندمدت» برای ایجاد انطباق و هماهنگی با شرایط حاکم بر بازار بیمه و نیز شرایط متغیر اقتصادی که انعطاف‌پذیری لازم را داشته باشد بر همگان آشکار است. برای این کار نیاز به اطلاعات دقیق و جدید ضروری می‌نماید و در این پژوهش نیز سعی شده است تا حداقل مکان علل توسعه نامطلوب در بیمه‌های آتش‌سوزی مورد بررسی و کندوکاو قرار گیرد. امید است که متخصصان را در ارائه برنامه‌هایی در زمینه بیمه، هرچند به میزانی ناچیز، یاری دهد.

۶. عوامل بازاریابی. مهم‌ترین موضوعی که در امر بازاریابی بیمه باید مورد توجه قرار گیرد آن است که بیمه خدمتی فروختنی است و نه خریدنی. بنابراین بیمه‌گران نیاز به بازاریابان، نمایندگان و کارگزاران مجربی دارند که به‌طور دایم با توجه به این موضوع، نحوه فعالیت‌های خود را به گونه‌ای تنظیم کنند که مردم ضرورت وجود بیمه را در زندگی خود احساس نمایند و قادر به خرید انواع بیمه‌نامه، بدون صرف وقت باشند. هم‌چنین

اطمینان داشته باشند که شرکت‌های بیمه در صورت ایجاد خسارت، تا حد امکان آنان را در مقابله با تبعات آن یاری خواهند کرد. موضوع مهمی که در اینجا نیز باید مورد توجه قرار گیرد آن است که سیاست‌های تبلیغاتی باید به صورت مدون و مستمر اتخاذ شوند و مورد ارزیابی قرار گیرند.

۷. عوامل ساختاری. عواملی هستند که بر عملکرد کارکنان و مدیران شرکت‌های بیمه تأثیر می‌گذارند و موجبات تفاوت عملکرد شرکت‌های بیمه را فراهم می‌آورند. اهمیت این موضوع تا آن حد است که موجب می‌شود که شرکت‌هایی با کارکنان کم‌تر ولی با ساختار مناسب، در مقایسه با شرکت‌هایی که کارکنان بیشتر ولی ساختار نامناسب دارند، عملکرد مطلوب‌تری داشته باشند و بهتر بتوانند سهم بازار خویش را حفظ کنند یا آن را گسترش دهند. موضوعی که باید مورد توجه قرار گیرد آن است که تا زمانی که شرکت‌های دولتی به صورت انحصاری و تقریباً در محیطی بدون رقابت فعالیت می‌کنند اهمیت عامل مذکور چندان مشخص نیست ولی در صورتی که شرکت‌های بیمه - اعم از دولتی و خصوصی - در محیطی رقابت‌آمیز فعالیت کنند و سعی در افزایش سهم بازار خود داشته باشند، اهمیت این عامل آشکارتر می‌شود.

در پایان متذکر می‌شود که با توجه به تغییرات وسیع و مستمر در صنعت بیمه در سطح جهانی و حتی منطقه‌ای و نیز لزوم حمایت از بخش‌های صنعتی و تولیدی در کشور، شرکت‌های بیمه بازرگانی باید هرچه سریع‌تر خود را با تغییرات مذکور هماهنگ کنند و ضمن ارائه خدمات هرچه بیشتر به جامعه و بخش‌های مختلف آن موجبات افزایش سرمایه‌گذاری و به تبع آن ارتقای سطح زندگی آحاد افراد جامعه را فراهم سازند. ■