

موانع رشد و توسعه مطلوب بیمه‌های حوادث و درمانی در ایران

مجید غیاث آبادی

مقدمه

بررسی وضعیت بیمه‌های حوادث و درمانی با توجه به این‌که با حیات و سلامت انسان سر و کار دارند، نیازمند تفکر و تأمل بسیار است. فوت، نقص عضو، ازکارافتادگی و هزینه درمان ریسک‌هایی است که بیمه‌های حوادث و درمانی تحت پوشش قرار می‌دهند. این ریسک‌ها موقعیت اقتصادی، اجتماعی و روانی فرد و خانواده وی را تحت شعاع قرار می‌دهند. اما متأسفانه پیشرفت این رشته در کشور ما، چه در زمینه‌های نظری و چه در جنبه‌های عملی، در حد مطلوب نبوده است و جامعه ما تا رسیدن به رشد بایسته و شایسته آن راهی بس دراز در پیش روی دارد.

در این جستار سعی شده است تا علل و عواملی که باعث خلل در کارایی بهینه بیمه‌های حوادث و درمانی در ایران شده‌اند، مورد بررسی قرار گیرند و با توجه به نظر کارشناسی خبرگان این رشته، راهکارهای علمی و عملی مناسب برای رفع نارسایی‌های موجود ارائه شود. امید است که با همت و پشتکار این عزیزان و استادان بزرگواری که از موقعیت خاص صنعت بیمه و نیازهای آن آگاه هستند و به کمبودهای آن وقوف کامل دارند، راه پیشرفت و تکامل این رشته در کشور ما گشوده شود.

چارچوب کلی

توسعه و تکامل صنعت ماشینی در قرن رو به پایان، باعث پیشرفت‌های انکارناپذیری در ابعاد مختلف اقتصادی و اجتماعی کشورهای صنعتی شد، ولی در عین حال موجبات افزایش حوادث کار و بیماری‌های حرفه‌ای در سطح جوامع بشری را نیز فراهم آورد. همین حوادث و بیماری‌ها بیمه‌گران کشورهای صنعتی را به این فکر انداخت که

تأمین‌هایی در این زمینه عرضه کنند. بر این مبنای بیمه‌های حوادث و درمانی ابتدا به صورت اختیاری عرضه شدند و بعدها تحت تأثیر عواملی مانند نهضت‌های کارگری، جنبه اجباری و حمایت قانونی پیدا کردند و اکثر فعالیت‌ها در این زمینه به سازمان‌های بیمه اجتماعی واگذار شد. در حال حاضر، فعالیت شرکت‌های بیمه بازرگانی بیشتر در زمینه‌هایی است که از شمول بیمه‌های اجتماعی خارج است، یا به صورت مکمل بیمه‌های اجتماعی ارائه می‌شود.

در ایران بیمه‌های حوادث و درمانی به دنبال پیدایش و ایجاد کارخانه‌ها و ساختن راه‌آهن رواج یافت. بدین ترتیب که احداث راه‌آهن سراسری و حوادثی که کارگران را تهدید می‌کرد دولت را به فکر حمایت از آنان انداخت؛ صندوقی در وزارت راه تشکیل شد و همه کارگران راه‌آهن در مقابل حوادث کار بیمه شدند.

با نگاهی گذرا به میزان حق بیمه سرانه در دهه‌های اول و دوم قرن حاضر و در واقع از ابتدای پیدایش این رشته تا به امروز، به این مطلب می‌رسیم که میزان حق بیمه سرانه کنونی چندین و چند صد برابر میزان حق بیمه در سال‌های ابتدایی پیدایش این رشته بوده است، ولی این موضوع به هیچ وجه ضامن و مبین رشد و توسعه مطلوب بیمه‌های حوادث و درمانی در ایران نیست. زیرا که این رشد تحت تأثیر عوامل مجازی مانند تورم صورت پذیرفته است.

فرضیه و آزمون

باین ادعا که رشته بیمه‌های حوادث و درمانی در کشور ما توسعه لازم را نیافته است، برای شناخت موانع موجود، به بررسی و تحقیق پرداختیم. در این تحقیق از روش راه حل جویی علمی برای تعریف و تبیین موانع و مشکلات استفاده شد. در واقع در این جا از تحقیقات رفتاری استفاده شده است.

در طرح تحقیقات رفتاری دو عنصر اصلی وجود دارد: فرضیه‌های تحقیق و متغیرهایی که برای آزمون آن‌ها به کار گرفته می‌شود. فرضیات از نظریه‌ها و تحقیقات گذشته سرچشمه می‌گیرند و انگیزه طرح مطالعات جدید هستند. متغیرها، فرضیه‌ها رابه صورتی نشان می‌دهند که پژوهش‌گر رفتاری بتواند آن‌ها را مشاهده و اندازه‌گیری کند. در ایجاد یک مسأله ممکن است چندین علت با درجات تأثیر متفاوت دخالت داشته باشند که در این حالت با توجه به شدت و اهمیت تأثیر عوامل، فرضیه‌های مهم‌تر از بین

حالت‌های ممکن، به دلیل سهولت در کار پژوهش، انتخاب می‌شوند. متغیرها و عللی مانند عوامل اقتصادی، فنی، بازرگانی، فرهنگی، مدیریتی، بازاریابی و غیره در این توسعه‌نیافتگی مؤثر هستند که مهم‌ترین آن‌ها در قالب فرضیه‌های تحقیق بیان شده است که در ادامه آورده می‌شود.

پس از تبیین فرضیات، برای آزمون آن‌ها پرسشنامه‌ای طرح شد و برای جمع‌آوری اطلاعات بین جامعه آمارگران که کارشناسان بیمه‌های اشخاص بوده‌اند به تعداد لازم توزیع شد. اطلاعات جمع‌آوری شده از طریق روش‌های آماری مانند برآورد فاصله اطمینان تقریبی برای نسبت جامعه (در این تحقیق فاصله اطمینان ۹۵ درصد ملاک تجزیه و تحلیل قرار گرفته است) و آزمون فرضیه نسبت‌ها مورد سنجش واقع شده که نتایج این آزمون‌ها به صورت جدول زیر به دست آمده است.

نتایج	Z محاسبه شده ^۱	نسبت مورد قبول	فرضیه‌ها
قبول	۴/۷۶	۷۲/۷	پایین بودن قدرت خرید افراد جامعه و افزایش تورم، در استقبال نکردن از بیمه‌های حوادث و درمانی مؤثر است.
قبول	۵/۸۸	۷۸	الگوی صحیح بیمه‌ای، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی مناسب شرکت‌های بیمه در رشد و توسعه بیمه‌های حوادث و درمانی مؤثر است.
قبول	۵/۳۹	۷۵/۷	تبلیغات گسترده و بازاریابی فراگیر و مناسب برای آشنا کردن جامعه با فرهنگ بیمه‌های حوادث و درمانی در رشد و توسعه این رشته مؤثر است.
رد	-۶/۹	۱۷/۲	ارائه تأمین‌های مناسب، کافی و به موقع مؤسسات بیمه‌های اجتماعی یکی از عوامل گرایش نداشتن مردم به بیمه‌های حوادث و درمانی است.
قبول	۶/۳	۸۰	ارائه خدمات به موقع و مناسب شرکت‌های بیمه در زمینه جبران خسارت‌های وارد شده به بیمه‌گذاران در رشد و توسعه بیمه‌های حوادث و درمانی مؤثر است.

۱. Z محاسبه شده در سطح معنی داری ۰/۰۵ مساوی ۱/۶۴ است (بدین معنا که Zهای بالاتر از این رقم به مفهوم رد فرضیه II_۰ و قبول فرضیه محقق است).

عوامل مهم تأثیرگذار

با توجه به فرضیه‌های مطرح شده و سنجش و آزمون آن‌ها می‌توانیم عوامل و موانع رشد و توسعه بیمه به طور اعم و بیمه‌های حوادث و درمانی را به طور اخص به دو گروه عوامل کلان و عوامل خرد تقسیم بندی کنیم. اصولاً "رشد بیمه‌های بازرگانی در هر کشور تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار دارد که بعضی از آن‌ها تحت کنترل صنعت بیمه و مؤسسات بیمه‌ای است که به آن‌ها عوامل خرد گفته می‌شود. برخی دیگر، خارج از حیطه اقتدار و کنترل این صنعت قرار دارند که آن‌ها عوامل کلان تأثیرگذار بر صنعت بیمه هستند.

عوامل کلان

صنعت بیمه به منزله یک نهاد اجتماعی اقتصادی تحت تأثیر عوامل مختلف محیطی است که مهم‌ترین آن‌ها را می‌توان به صورت زیر طبقه بندی کرد:

۱. عوامل اجتماعی. از جمله موارد مهم تأثیرگذار بر بیمه‌های حوادث و درمانی ساختار بیمه‌های اجتماعی در هر کشور است. با توجه به این‌که بیمه‌های حوادث و درمانی به صورت مکملی بر بیمه‌های اجتماعی ارائه می‌شوند، توسعه مطلوب بیمه‌های اجتماعی، بر ترویج بیمه‌های حوادث و درمانی در شرکت‌های بیمه بازرگانی تأثیرگذار خواهد بود. افزون بر نظام تأمین اجتماعی می‌توان عواملی مانند تعداد جمعیت، جنس و نسبت جمعیت، قوانین و مقررات اجتماعی و نوع معیشت را نیز از عوامل اجتماعی تأثیرگذار بر رشد بیمه‌های حوادث و درمانی نام برد.

۲. عوامل فرهنگی. این عوامل را، هم در شمار عوامل کلان و هم در زمره عوامل خرد می‌توان بررسی کرد. عوامل فرهنگی به دو بخش فرهنگ عمومی و فرهنگ بیمه‌ای تقسیم می‌شوند که فرهنگ عمومی اجتماع در زمره عوامل کلان و فرهنگ بیمه‌ای در شمار عوامل خرد به حساب می‌آیند.

۳. عوامل اقتصادی. طبق نظریه مطلوبیت در اقتصاد، ارجحیت با خرید کالا یا خدمتی است که میزان مطلوبیت بیشتری نصیب فرد می‌کند. حال اگر شخصی توان خرید بیمه را نداشته باشد، حتی اگر از لحاظ فرهنگی هم در سطح بالایی باشد، به خرید بیمه تمایلی نشان نمی‌دهد.

۴. عوامل سیاسی. جنگ، شورش، کودتا، صلح و آرامش و ثبات سیاسی، از جمله عواملی هستند که می‌توانند موجب ثبات یا تزلزل وضع اقتصادی و اجتماعی شوند و در نهایت صنعت بیمه را نیز تحت تأثیر قرار دهند. هر چه کشور امنیت و ثبات بیشتری داشته باشد مطمئناً مردم هم بیشتر به فکر بیمه می‌افتند.

عوامل خرد

همان‌طور که توضیح داده شد عوامل خرد آن‌هایی هستند که عمدتاً مؤسسات فعال در امر بیمه می‌توانند بر آن‌ها تأثیرگذار باشند. عوامل خرد مجموعه عواملی هستند که به عوامل داخلی و ساختار صنعت بیمه مربوط می‌شوند.

راه‌حل‌ها و پیشنهادها

باتوجه به مطالبی که بیان شد، در خصوص بهبود عملکرد شرکت‌های بیمه در زمینه بیمه‌های حوادث و درمانی پیشنهادهایی ارائه می‌شود.

۱. به کارگیری مدیریت استراتژیک در سطح مدیریت کلان، بازاریابی و سرمایه‌گذاری‌های شرکت‌های بیمه: مدیریت استراتژیک، جریان تصمیم‌گیری و اقداماتی است که موجب اتخاذ یک استراتژی مؤثر برای دست‌یابی به هدف‌های کلی سازمان می‌شود. فراگرد مدیریت استراتژیک راهی است که در آن استراتژی‌ها، هدف‌ها را تعیین و تصمیمات استراتژیک اتخاذ می‌کنند. به کارگیری طرح مدیریت استراتژیک در سطح مدیریت عالی شرکت‌های بیمه کمک می‌کند تا یکی از مهم‌ترین مشکلات صنعت بیمه بر طرف شود. از سوی دیگر، در طرح استراتژی بازاریابی باید تجزیه و تحلیل محیطی برای تشخیص فرصت‌ها و تهدیدهای موجود انجام گیرد، به تغییرات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی در سطح جامعه توجه شود و در ایجاد سبک مناسب بازاریابی، تحقیق و پیش‌بینی نیازهای بازار سرلوحه کار قرار گیرد.

۲. ایجاد سازمان‌های مستقل با مأموریت ویژه^۱ تسویه سریع خسارت: بر اساس نظر کارشناسان و متخصصان صنعت بیمه یکی از عوامل عمده رشد و توسعه نامطلوب بیمه‌های حوادث و درمانی در ایران، خسارت‌دهی نامناسب و تشریفات دست و پاگیر مؤسسات بیمه است؛ پیچ و خم‌های اداری را می‌توان جزء جدایی‌ناپذیر سازمان‌های بزرگ به حساب آورد. راه‌حلی که در این مورد می‌توان ارائه کرد، ایجاد سازمان‌های مستقل تسویه خسارت با ساختار آزاد در کنار ساختار دیوان سالارانه شرکت‌های بیمه است. سازمان‌های با مأموریت ویژه، ساختار و بافتی انعطاف‌پذیر دارند و می‌توانند به راحتی تحرک نشان دهند و خیلی سریع خود را با مشکلات و مسائل همخوان کنند. این سازمان‌ها توان این را دارند که در هنگام بروز خسارت به سرعت خود را برای

پاسخگویی به بیمه‌گذاران آماده‌کننده؛ یعنی خسارت را به سرعت کارشناسی کنند و در صورت لزوم پرداخت نمایند.

۳. سایر موارد: تهیه تعرفه‌های علمی حق بیمه در بیمه‌های حوادث و درمانی؛ طراحی و اجرای برنامه‌های آموزشی مستمر برای کارکنان، نمایندگان و کارگزاران صنعت بیمه؛ برنامه‌ریزی برای جذب افراد دانش‌آموخته در رشته بیمه در این صنعت؛ بالا بردن سطح آگاهی افراد جامعه از بیمه، مزایا و انواع آن از طرق مختلف تبلیغاتی؛ ارائه خدمات به موقع و مناسب در هنگام فروش بیمه‌نامه‌های حوادث و درمانی؛ ایجاد سیستم بیمه‌های درمانی انفرادی؛ ایجاد سیستم بیمه اعمال جراحی خانوادگی؛ ایجاد بیمه‌های حوادث و درمانی روستایی و عشایری؛ و ایجاد بیمه حوادث همگانی (عمومی). ■

