

## چرا در ایران تعداد کمی از بیمه‌بدنه اتوموبیل استقبال می‌کنند؟<sup>۱</sup>

محمد رضایی

### مقدمه

زندگی کردن، توأم با در خطر بودن است. زندگی هیچ کس مصون از خطر نیست گو این که برحسب نوع زندگی، شدت و ضعف خطرها و شمول یا عدم شمول آن‌ها متفاوت است. زندگی روستایی اصولاً کم خطرتر و از آسیب‌های زندگی ماشینی محفوظ‌تر است. هرچه شهرها بزرگ‌تر و گسترده‌تر و از ماشین بیشتر بهره گرفته شود خطرها هم بیشتر و صدمات ناشی از آن‌ها وسیع‌تر می‌شود. اگر برخورد دو اتوبوس مسافربری یا برخورد دو قطار با سقوط دلیجان به دره و در غلتیدن چند اسب و سوار در سرایشی کوه مقایسه شود عظمت خطرهایی که امروز جوامع بشری را تهدید می‌کنند روشن می‌شود. اگر در گذشته آذرخش جان یک یا چند نفر را می‌گرفت امروز بر اثر سقوط هواپیما ممکن است چند صد نفر در داخل و خارج هواپیما کشته شوند و گروه کثیری، سرپرست خانواده‌های خود را از دست بدهند و ثروت و مکنت بسیار کسان دستخوش حریق شود. در گذشته، نگرانی و تشویش از وقوع خطرها چندان سایه‌گستر نبود و جز تسلیم در مقابل آن‌ها راهی به نظر نمی‌رسید. خسارت‌ها هم چندان گسترده نبود و اشخاص زیان‌دیده و مصدومان تا حدودی می‌توانستند نتایج آن را تحمل کنند؛ گاهی نیز، نیک‌خواهان و مردم با نفوذ و گشاده‌دست به یاری آنان می‌شتافتند.

در عصر جدید دگرگونی و تنوع خطرها و عظمت مصایب وابسته به آن‌ها چنان حایل است، که کمک‌ها و مساعدت‌های خیرخواهانه و بشر دوستانه، گسستگی‌ها و

---

۱. این مقاله، چکیده پایان‌نامه پژوهش‌گر از دانشگاه آزاد اسلامی، برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت صنعتی است.

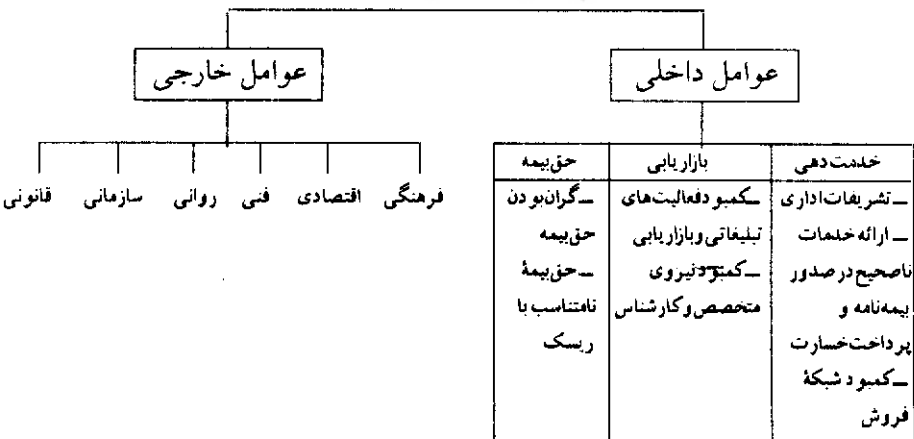
ویرانگری‌های آن‌ها را جبران نمی‌کند و زخم‌های آن را التیاء نمی‌بخشد. آیا می‌توان امید بست که پیشرفت و تکامل تکنیک، خودگروه‌گشا باشد و زخم‌هایی را که در جامعه بشری پدید آورده است درمان کند و پادزهر در خود آن پدید آید؟ ظاهراً پاسخ مثبت نمی‌توان داد زیرا که هرچند تکامل و توسعه صنعت و خلق ابزار دقیق تا حدودی از وقوع حوادث پیشگیری می‌کند در عین حال رشد صنعت و فنون مختلف به پرورش و گسترش خطر در هم آمیخته است و اولی موجد دومی است و می‌بینیم که با وجود موشکافی‌های فنی و ریزه‌کاری‌های علمی، چه وقایع هولناکی در صحنه گیتی رخ می‌نماید. اگر روزگاری سقوط هواپیمای معمولی هلاک ۲۰ یا ۳۰ نفر را در پی داشت امروز سقوط هواپیماهای غول‌پیکر، مرگ چند صد نفر را موجب می‌شود. امروز، خاصاً در شهرهای بزرگ، کسی ایمن نیست که پس از ترک خانه به آن بازگردد. تنها وسایل نقلیه است که جان بسیاری را می‌گیرد و بنای سعادت خانواده‌ها را از هم می‌پاشد، بلکه خرابی‌های دیگری از قبیل انهدام تأسیسات یا ساختمان‌ها، انفجار گاز، برق‌گرفتگی و نظایر این‌ها نیز فاجعه‌آفرین است. هول و هراسی که بر اثر این وقایع در روان انسان‌های ضعیف‌تر ایجاد می‌شود و ضربات روحی وارده، یکی از چشمه‌های بلاخیز و هلاک‌آور است. با این همه کمتر به فکر چاره‌جویی هستیم. درست است که برخی از وقایع ناگزیر است اما می‌افتند ولی آیا نباید برای زدودن یا کم کردن آثار زیان‌بار آن‌ها چاره‌اندیشی کرد؟ چرا از این مهم غافلیم؟ چرا باور نداریم که بیمه در هنگام وقوع حوادث می‌تواند کارساز باشد؟ چرا ضرورت بیمه مورد پذیرش عموم قرار نگرفته و در اجتماع ما جایگاه خود را نیافته است؟ پیشرفت بیمه با توسعه اقتصادی کشور مقارن است. ترمیم اوضاع اقتصادی یک کشور و افزایش مبادلات و ترقی سطح زندگی و توسعه سرمایه‌گذاری موجب پیشرفت بیمه در آن کشور می‌شود. در مقابل، پیشرفت و اشاعه بیمه، خود به ترمیم وضع معیشت افراد کشور، حفظ ثروت ملی و تشکیل پس‌اندازهای بزرگ کمک می‌کند. اما بیمه با اتوموبیل چه رابطه‌ای دارد؟ اتوموبیل در سال‌های واپسین سده نوزدهم با پیام رفاه و آسایش به زندگی انسان وارد شد ولی از همان ایام اولیه آشکار گشت که میهمان ناخوانده‌ای به نام «خطر» را هم به همراه خویش آورده است. همسفری سمج که با تمامی تمهیدات و رعایت اصول ایمنی باز هم احتمال حضورش می‌رود. وقتی مشخص شد که نمی‌توان «خطر» را با اقدام‌های ایمنی و احتیاطی حذف کرد، چاره‌ای دیگر اندیشیدند و پای بیمه را به میان آوردند.

## بیمه اتوموبیل: کلید فتح بازار

بیمه اتوموبیل به سبب آن که این وسیله از ابزارهای مورد نیاز زندگی روزمره مردم است و قشر بزرگی با آن سروکار دارند، از اهمیت ویژه‌ای در فعالیت‌های بیمه‌ای برخوردار است. به همین دلیل بیمه اتوموبیل در واقع ویرینی است که بیمه‌گران کالاهای خود را در پشت آن در معرض دید مشتریان قرار می‌دهند. عملکرد شرکت‌های بیمه در این رشته به هر شیوه‌ای که باشد سایر رشته‌های بیمه‌ای را تحت تأثیر قرار می‌دهد و شاید بتوان گفت که این رشته کلید فتح بازار بیمه برای بیمه‌گران است. بدین معنا که ایشان از یک سو می‌توانند با عملکرد مناسب و وسیع‌تر و نشان دادن مزیت‌های بیمه، برای حفظ تعادل مالی بیمه‌گذاران از این کلید برای ورود به بازار بیمه در سایر رشته‌ها استفاده کنند، و از دیگر سو، شرکت‌های بیمه با عملکرد صحیح و بجا در این رشته، زمینه را برای توسعه اقتصادی با فراهم آوردن آسایش خاطر دارندگان منابع مادی و سرمایه‌ای مهیا می‌سازند. با این همه، به روایت آمار و ارقام موجود، بیمه در ایران و از جمله بیمه اتوموبیل، خاصه بدنه، رشد لازم را نداشته است: مسأله مهمی که نگارنده را واداشت تا در تحقیق خود به بررسی عوامل مؤثر در استفاده نامطلوب از ظرفیت بیمه بدنه اتوموبیل در کشور بپردازد. در این مقاله، گران بودن نرخ حق بیمه بدنه فرضیه مهم و بی‌اطلاعی و شناخت ناکافی بیشتر اتوموبیل‌داران و پایین بودن میزان خدمت‌دهی شرکت‌های بیمه، عوامل ثانوی مؤثر، دانسته شده است. در این تحقیق سعی شده است که فرضیه‌ها بررسی و آزمون شوند.

### «مدل تحقیق»

عوامل مؤثر بر استفاده نامطلوب از ظرفیت بیمه بدنه اتوموبیل در سطح کشور



مسأله اصلی این است که چه عاملی موجب استفاده نامطلوب از ظرفیت بیمه بدنه اتوموبیل در سطح کشور شده است. در واقع، در این مقاله سعی بر آن است که پاسخ این پرسش یافته شود: آیا داشتن الگوی صحیح بیمه‌ای و برنامه‌ریزی درست شرکت‌های بیمه در رشته بیمه اتوموبیل مؤثر است و در این رهگذر، کدامین عامل اهمیت بیشتری دارد؟

بر خلاف کشورهای توسعه یافته، صنعت بیمه در کشورهای توسعه نیافته یا در حال توسعه، چنان‌که باید و شاید مورد توجه قرار نمی‌گیرد. ناآگاهی در مورد کاربرد انواع خدمات بیمه‌ای از یک سو و نبود تحرک لازم در سطوح برنامه‌ریزی و اجرایی از دیگر سو، قلمرو فعالیت صنعت بیمه را در بسیاری از کشورهای توسعه نیافته به بیمه‌های اجتماعی محدود ساخته و نقش بیمه‌های بازرگانی، بیشتر حمایت از منابع اقتصادی و مادی توده‌های مردم بوده است. با اتکا به تجربه دیگران به روشنی می‌توان دریافت که اگر در چارچوب حرکت‌های توسعه اقتصادی و اجتماعی، صنعت بیمه، یک سو به منابع چشم نداشته باشد و رابطه سود و سرمایه را چنان‌که در بنگاه‌های تجاری ملاک عمل قرار می‌گیرد، به مثابه کلام نخست در خدمت‌دهی تلقی نکند، بیمه در وجه عام و اجتماعی آن از قابلیت و ظرفیت کافی برای پوشش دادن به گروه‌های بیشتری از مردم برخوردار است.

بیمه اتوموبیل از رشته‌های بیمه‌ای است که به دلیل بیش از نیم قرن فعالیت صنعت بیمه در آن، شمار زیادی از رانندگان و دارندگان اتوموبیل با این نوع بیمه آشنایی دارند و اطلاعات آن‌ها در این رشته از بیمه به ظاهر باید بیش از سایر رشته‌های بیمه‌ای باشد. ولی با وجود این آشنایی نسبی، به روایت آمار و ارقام، استقبال از بیمه اتوموبیل خاصه بدنه بسیار اندک و ناچیز است به طوری که در سال ۱۳۶۸ تنها حدود ۳ درصد از کل اتوموبیل‌های موجود تحت پوشش بیمه‌نامه بدنه قرار گرفته‌اند. در سال ۱۳۷۵ این درصد به حدود ۵ رسیده است و جالب این که طبق آمار از سال ۱۳۶۲ به بعد، حجم کارکرد رو به نقصان یا حداقل یکنواخت و درصد خسارت نسبت به حجم کارکرد رو به افزایش است که این خود عاملی نگران‌کننده برای آینده این رشته از بیمه است. با این توضیحات، پرداختن به تحقیقی در این زمینه و این که چرا تا این حد از بیمه بدنه اتوموبیل کم استقبال می‌شود لازم می‌نمود.

## فرضیات

فرضیه حدسی است که پژوهش‌گر پیش از پرداختن به تحقیق درباره موضوع می‌زند و در فراگرد کار، آن را در بوتۀ آزمایش می‌گذارد و پاسخ مسأله را می‌کاود که ممکن است قبول یا رد شود. از نظر پژوهش‌گر، قبول یا رد فرضیه تأثیری بر نتیجه کار وی ندارد. این پژوهش نیز چنین هدفی را دنبال کرده و بر سه فرضیه استوار بوده است.

**فرضیه اول:** گران بودن نرخ حق بیمه بیمه‌نامه بدنه مهم‌ترین عامل در استقبال نامطلوب عامۀ اتوموبیل‌داران در خرید بیمه‌نامه بدنه اتوموبیل است. طبق اصول بیمه، موضوعات یا خطرهایی بیمه‌پذیر هستند که بتوان آن‌ها را با حق بیمه معقول که پرداخت آن در توان متقاضیان باشد تحت پوشش قرار داد. اگر برای پوشش بیمه‌ای خطری، طبق محاسبات فنی لازم باشد که حق بیمه سنگینی که خارج از توان متقاضی خرید آن است طلب بشود از نظر اصول فنی بیمه، چنین خطر یا موضوعی بیمه‌پذیر نیست. این موضوع یا خطر در شرایط عمومی بیمه در استثنای قرار داده می‌شود. ولی همین خطرها و موضوعات که در شرایط عمومی از تعهدات بیمه‌گر خارج شده‌اند اگر احياناً بیمه‌گذاری بخواهد با پرداخت حق بیمه سنگینی پوشش بیمه‌ای برای آن اخذ کند، بیمه‌گر این پوشش را می‌پذیرد و با قید حذف استثنا در شرایط مخصوص، این خطرها یا موضوعات را پوشش بیمه‌ای می‌دهد. بنابراین هر موضوع و خطری بدون استثنا بیمه‌پذیر است و حذف آن از تعهدات بیمه‌گر در شرایط عمومی بیمه‌نامه صرفاً به منظور تعدیل در نرخ بیمه و ایجاد زمینه مساعد برای گسترش آن است. با این توضیح اگر برای رشته‌ای از بیمه حق بیمه طوری تعیین شده باشد که اکثر متقاضیان این طرح بیمه توان پرداخت آن را نداشته باشند (یا پرداخت این حق بیمه مشکل باشد) یقیناً چنین رشته‌ای از بیمه رشدی مناسب نخواهد داشت. این امر همان چیزی است که در حال حاضر در رشته بیمه بدنه مصداق دارد.

**فرضیه دوم:** شناخت ناکافی عامۀ اتوموبیل‌داران از بیمه بدنه باعث پایین بودن میزان خرید آن شده است. در این خصوص کمبود فعالیت‌های تبلیغاتی و بازاریابی مؤثر شرکت‌های بیمه، کمبود نیروی متخصص و کارشناس در بیمه و در نهایت توسعه نیافتگی فرهنگ بیمه از جمله عوامل مؤثر هستند.

**فرضیه سوم:** پایین بودن کیفیت خدمات بیمه‌ای که شرکت‌های بیمه ارائه می‌کنند باعث استقبال نامطلوب عامۀ مردم از بیمه بدنه است. این فرضیه پای تشریفات اداری

(تأخیر در پرداخت خسارت)، کمبود شبکه فروش (نمایندگان، کارگزاران و شعب بیمه) و پایین بودن رضایت عامه از عملکرد شرکت‌های بیمه را به میان می‌کشد و این‌ها را عوامل مؤثر در این زمینه می‌داند.

### قلمرو پژوهش

پژوهش از نظر عمومی، بیمه بدنه اتوموبیل را فقط در ارتباط با سواری شخصی دربرمی‌گیرد. از نظر مکانی، توزیع پرسشنامه در بین مراکز موجود معاینه اتوموبیل در سطح شهر، پارکینگ‌های دولتی و عمومی و خصوصی، شرکت‌های بیمه و نمایندگان و کارگزاران بیمه‌ای واقع در تهران، چهارراه‌ها و ... صورت گرفت؛ که اگر برآورد خوبی از جامعه باشند، جامعه آماری را تشکیل می‌دهند. میدان‌ها و چهارراه‌های مرکزی با توجه به بافت اقتصادی و اجتماعی برای تکمیل اطلاعات و تعیین درجه صحت اطمینان اطلاعات دریافتی از مراکز معاینه فنی و نمایندگان بیمه‌ای به صورت تصادفی خوشه‌ای انتخاب شده‌اند و از نظر زمانی، سال‌های ۱۳۶۴ تا ۱۳۷۵ را دربرمی‌گیرد.

این تحقیق در زمینه جمع‌آوری اطلاعات و مبانی نظری با محدودیت‌هایی از این دست روبه‌رو شد: فقدان آمارهای لازم؛ کمبود منابع و کتاب‌های غنی در زمینه بیمه اتوموبیل؛ مشکلات دیدار با برخی از مدیران و متخصصان برای بحث و گفت‌وگو و کسب اطلاعات به لحاظ محدودیت وقت آن‌ها؛ دریافت نکردن برخی از پرسشنامه‌ها (البته این مسأله با توزیع بیشتر حجم نمونه تا حدودی حل شد).

در این تحقیق برای گردآوری اطلاعات از ترکیبی از سه روش کتابخانه‌ای، مصاحبه و پرسشنامه استفاده شده است: روش کتابخانه‌ای برای دستیابی به ادبیات و مبانی نظری؛ مصاحبه برای دستیابی به متغیرهایی که اجزای موضوع را تشکیل می‌دهند؛ و پرسشنامه که با عنایت به نتایج حاصل از موارد فوق تنظیم و در بین نمونه انتخابی جامعه آماری توزیع و پس از تکمیل، گردآوری شد. در امر پژوهش، اطلاعات مورد نیاز از طرق مختلف مانند پرسشنامه، مصاحبه و مطالعات کتابخانه‌ای و تحقیقات کمی و کیفی که همواره نظری هم به مطالعات گذشته و آینده دارد جمع‌آوری می‌شود که براساس این اطلاعات، تجزیه و تحلیل آماری انجام می‌گیرد. بنابراین، روش تحقیق و نوع تحقیقات میدانی بوده است که با توجه به استفاده از قانون احتمالات و آمار پیشرفته نوع آمار استنباطی بوده است.

جمع‌آوری اطلاعات از کل جامعه آماری وقت‌گیر و پرهزینه است. در این امر، نیاز به

تشخیص نیز ضروری است. چنانچه نمونه‌ای خوب از جامعه انتخاب شود میزان برآورد خوبی از جامعه به دست می‌دهد. برای تعیین حجم نمونه با فاصله اطمینان ۹۵ درصد و براساس انحراف استاندارد به دست آمده از نمونه‌های گرفته شده به شرح فرمول  $n = \frac{Z^2 s^2}{L^2}$  حجم نمونه استفاده شده، ۱۰۸ پرسشنامه در نظر گرفته شده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه‌ها از فرمول لجستیک و نرم افزارهای SPSS

$$X(X - 1) \frac{\text{enp}(\sum_j k = B_j \times ij)}{[1 + e^{-x.p}(\sum_j k = .Bj \times ij)]}$$

$$X'r = \frac{12H}{Nk(K+1)} - 3N(K+1) \quad \text{و فریدمن}$$

$$P = \sqrt{\frac{X'}{nvdf}} \quad \text{و ضریب همبستگی چیرف}$$

استفاده شده است.

### نتیجه قضیه و پیشنهادها

هر سه قضیه (یعنی تأثیر مهم عوامل داخلی در استفاده نامطلوب از ظرفیت بیمه بدنه اتوموبیل) در سطح اطمینان ۰/۹۵،  $(\alpha = ۰/۰۵)$  مورد تأیید قرار گرفت. به عبارتی در سطح اطمینان ۰/۹۵ مشخص شد که عوامل داخلی (گران بودن حق بیمه‌ها، بازاریابی، کیفیت ارائه خدمات در مرحله صدور و پرداخت خسارت) برگسترش بیمه‌های اتوموبیل تأثیر دارند و میزان تأثیر آن‌ها نیز زیاد است. اما نکته درخور توجه این است که بین فرضیات در سطح اطمینان ۰/۹۵،  $(\alpha = ۰/۰۵)$  مشخص شد که تأثیر عوامل بازاریابی بیش از تأثیرات حق بیمه، خدمت‌دهی و تشریفات اداری است.

با توجه به این یافته‌ها می‌توان راه‌حل‌هایی به شرح زیر برای گذشتن از بن‌بست فعلی بیمه بدنه اتوموبیل در ایران پیشنهاد کرد:

۱. بازنگرگی در شرایط عمومی بیمه اتوموبیل و مبنای حق بیمه
۲. ایجاد شناخت و آگاهی لازم در این زمینه از طرق مختلف (آموزش و تبلیغ از جمله گنجاندن مطالبی در کتاب‌های درسی).
۳. توسعه فرهنگ بیمه و از بین بردن باورهای غلط در نزد بیمه‌گذاران.

۴. تسریع در پرداخت خسارت و جلوگیری از هرگونه تشریفات اداری. در این جا می توان به بیمه گذار اختیار داد که بین دریافت نقدی یا ارائه خدمات بیمه گر، هر کدام را که می خواهد انتخاب کند.

۵. احداث تعمیرگاه های بیشتر؛ صدور مجوز برای ورود لوازم یدکی اتوموبیل؛ انعقاد قرارداد با تعمیرگاه های دیگر برای رضایت هر چه بیشتر بیمه گذاران

۶. تربیت کارشناسان و متخصصان ورزیده بیمه ای در کشور

۷. ایجاد شرکت های خصوصی بیمه یا واگذاری سهام به کارکنان بیمه ای و تسهیم سهام بین بیمه گذاران

۸. تعدیل نرخ یکسان برای ایجاد رقابت بین شرکت های بیمه ای

۹. همکاری نزدیک با نیروی انتظامی در اجرای مقررات راهنمایی و رانندگی

۱۰. گسترش شبکه فروش و ازدیاد شعبات شرکت ها و نمایندگان و کارگزاران بیمه

۱۱. مقررات زدایی در بازار بیمه

۱۲. شناخت نیاز بیمه گذاران

۱۳. تنوع در ارائه پوشش های بیمه ای اتوموبیل. ■