

# میزگرد بیمه‌های آتش سوزی

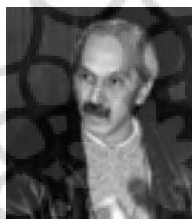
مقدمه:

از جمله ضروری‌ترین شرایط لازم برای زندگی مطلوب اجتماعی، امنیت است که در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و سیاسی مطرح می‌باشد. صنعت بیمه بر اساس کارکرد خود متولی تأمین بخشی از امنیت اقتصادی لازم در فعالیتهای جاری جامعه است. از آنجا که خانواده به عنوان پایه‌ای‌ترین واحد اجتماعی، جایگاهی خاص را در ترتیبات ساختاری جامعه به خود اختصاص داده است، بدیهی است بخشی از فعالیتهای صنعت بیمه نیز لزوماً می‌بایست با متعلقات و نیازهای خانواده اختصاص یابد. بیمه آتش سوزی منازل مسکونی از جمله راهکارهایی است که به منظور تحصیل این هدف مهم طراحی شده است. به منظور آرایه شناخت هرچه بهتر در مورد این نوع بیمه‌نامه، برآن شدیم با حضور کارشناسان صنعت بیمه کشور ابعاد گوناگون آن را مورد بررسی قرار دهیم.



آقای رامیز فخم مهاجر

**تحصیلات:** لیسانس بیمه‌های بازرگانی  
**سوابق فعالیت‌های بیمه‌ای:** رییس اداره صدور بیمه اتومبیل در بیمه تهران، رییس اداره صدور بیمه آتش سوزی در بیمه آسیا، عضو کمیته فنی بیمه آسیا، مدیر بیمه‌های آتش سوزی و همزمان عضوی شورای فنی بیمه آسیا، نماینده بیمه آسیا در هیأت مدیره شرکت بیمه صادرات و سرمایه‌گذاری، مدیر امور نمایندگان و در حال حاضر مدیر بیمه‌های اتومبیل بیمه آسیا.  
**تألیفات و تحقیقات:** جزوات بیمه آتش سوزی کاربری و تجهیزات ایمنی.



آقای علیرضا بیانیان

**تحصیلات:** لیسانس بیمه  
**سوابق فعالیت‌های بیمه‌ای:** ۲۵ سال فعالیت در شرکتهای بیمه مختلف از جمله: بیمه البرز، بیمه حافظ، بیمه توانا و بیمه آسیا. مسؤولیت‌های مختلف در بیمه آسیا: رییس اداره کل حسابداری مرکزی، عضو کمیته فنی، معاون مدیر امور شعب و نمایندگان و در حال حاضر مدیر بیمه‌های آتش سوزی.  
تدریس حسابداری شرکتهای بیمه در دانشگاه آزاد اسلامی واحد جنوب تهران.



آقای غلامحسین جباری

**تحصیلات:** دکترای حقوق بازرگانی، دیپلم مدرسه ملی بیمه فرانسه.  
**سوابق فعالیت‌های بیمه‌ای:** استخدام در بیمه ایران سال (۱۳۳۵)، عضو هیأت عالی و معاون فنی بیمه مرکزی از سال ۱۳۵۰ تا ۱۳۵۸، قائم مقام بیمه ایران از ۱۳۵۸ تا ۱۳۶۳ و در حال حاضر رییس هیأت مدیره شرکت نمایندگی بیمه تدبیر و تدریس در دانشگاهها و مدارس عالی.  
**تألیفات و تحقیقات:** کتاب مؤسسات بیمه چاپ ۱۳۴۹ و ۱۳۵۲، جزوات رشته‌های مختلف بیمه در مدرسه عالی بیمه تهران، مقالات متعدد در نشریات بیمه‌ای - اقتصادی - حسابداری.

گردید.

تهران هم متقاضیانی برای بیمه آتش‌سوزی یافت شد که بیمه‌نامه‌های خود را از همان شرکت‌های بیمه خارجی دریافت می‌کردند. تا اینکه بعدها شرکت‌های بیمه ایرانی هم تأسیس شدند و مقرراتی هم برای نظارت بر شرکت‌های بیمه و نمایندگی‌های بیمه خارجی تدوین شد و تحت نظام مشخصی قرار گرفتند.

بیمه‌نامه آتش‌سوزی منازل مسکونی در ایران هنوز رونق چندانی نیافته است. بیمه آتش‌سوزی برای صنایع متداول شده است، انبارها غالباً پوشش بیمه دارند، تعداد زیادی از مغازه‌ها نیز تحت پوشش بیمه آتش‌سوزی هستند ولی منازل مسکونی کمتر تحت پوشش این بیمه هستند. علت امر روشن نیست. شاید در این زمینه بازاریابی کافی انجام نشده و یا پوشش‌های بیمه‌ای جامعی تاکنون به مردم ارائه نگردیده است. ولی لازم است در اینجا یک مطلب را هم متذکر شویم که از همان بیمه‌های آتش‌سوزی موجود برای منازل مسکونی، تعدادی توسط بانک‌ها تولید می‌شوند. بانک‌ها در مقابل اعطای تسهیلات از صاحب ملک می‌خواهند که بیمه‌نامه‌ای در مقابل خطر آتش‌سوزی ارائه کند. در زلزله سال ۱۳۶۹ به خصوص در استان گیلان مشخص شد که درصد عمده‌ای از خانه‌هایی که دچار آتش‌سوزی شده و دارای پوشش بیمه‌ای بودند، بیمه‌نامه‌هایشان توسط بانک‌ها تحصیل شده بود. یعنی کمتر خانه‌ای بدون مداخله بانک‌ها دارای بیمه‌نامه آتش‌سوزی بود.

خوشبختانه شرکت‌های بیمه برای اینکه به مردم تفهیم کنند، بیمه آتش‌سوزی پوششی است که مشکل گشا بوده و به موقع به یاری بیمه‌گزاران، خواهد شتافت. بلافاصله بعد از زلزله، در رسیدگی به پرداخت خسارت تسریع کردند که نتیجه آن جلب رضایت بیمه‌گزاران بود ولی ذکر این

با پیدایش شهرهای بزرگ و تراکم ساختمانها و تمرکز جمعیت، به تدریج بیمه آتش‌سوزی متقاضیان بیشتری پیدا کرد تا جایی که در حال حاضر کمتر واحد مسکونی در هر نقطه از اروپا وجود دارد که فاقد پوشش بیمه آتش‌سوزی باشد.

البته زمانی که صحبت از بیمه آتش‌سوزی می‌شود پوشش خطرات تابع آتش‌سوزی نیز مطرح است. مانند: زلزله، سیل، طوفان، انفجار و ... این خطرات معمولاً با بیمه آتش‌سوزی همراه هستند. علاوه بر آن در حال حاضر به دلیل تمرکز زیاد جمعیت و ساختمانها در شهرهای مختلف اروپا، مسؤولیتهای افراد در مقابل یکدیگر افزایش یافته است و به همین منظور بیمه مسؤولیت نیز مورد نیاز می‌باشد. بنابراین بیمه مسؤولیت صاحبان منازل مسکونی، مسؤولیت مستأجرین در مقابل صاحبخانه، مسؤولیت هر کس در مقابل همسایگانش نیز جزو پوشش‌هایی است که معمولاً همراه با بیمه‌نامه آتش‌سوزی در اروپا به متقاضیان ارائه می‌شود.

بنابراین وقتی ما صحبت از بیمه آتش‌سوزی می‌کنیم منظور یک بیمه‌نامه جامعی است که در آن، هم خسارات مستقیم وارده به بیمه‌گزار مورد نظر است که جبران می‌شود و هم خسارتهای ناشی از مسؤولیتی که بیمه‌گزار در مقابل صاحبخانه، همسایگان، مستأجر و یا هر کسی که با او ارتباط دارد را شامل می‌شود.

در کشور ایران، بیمه آتش‌سوزی ظاهراً از اوایل قرن بیستم متداول شده است. در این زمینه تعدادی از شرکت‌های بیمه خارجی در ایران فعالیت می‌کردند. به نظر می‌رسد که اولین مشتریان بیمه آتش‌سوزی در مناطق شمال کشور یعنی در گیلان و احتمالاً در مازندران بودند و به تدریج در

## آسیا : به منظور ورود به بحث از آقای دکتر جباری خواهش می‌کنیم در مورد سابقه بیمه‌های آتش‌سوزی، در جهان و ایران به طور مختصر توضیحاتی را بیان نمایند.

**دکتر جباری:** بسم ... الرحمن الرحیم تاریخ بیمه، به صورت روشنی مدون و مشخص نیست ولی ظاهراً قدیمی‌ترین نوع بیمه که در اروپا متداول شده بود، بیمه حمل و نقل کالا است. کارشناسان معتقدند پس از اینکه مردم با بیمه حمل و نقل آشنایی نسبی پیدا کردند و عده‌ای کار بیمه‌گری را حرفه خود قرار دادند به تدریج متوجه انواع دیگر بیمه و قبل از همه بیمه آتش‌سوزی شدند. بنابراین همان مؤسساتی که کار بیمه باربری را انجام می‌دادند برای متقاضیان بیمه‌نامه، بیمه آتش‌سوزی هم صادر می‌کردند.

در تاریخ اروپا نقطه عطف بیمه‌های آتش‌سوزی، حریق بزرگی است که در سال ۱۶۶۶ میلادی در شهر لندن اتفاق افتاد و در آن بخش بزرگی از شهر لندن که شامل خانه‌های مسکونی، مغازه‌ها، مدارس، کلیساها و سایر اماکن عمومی بود، آتش گرفت و از بین رفت. این حادثه وحشت بی‌سابقه‌ای در مردم انگلیس بوجود آورد. تا آنجا که در شهر لندن مرکزی دایر گردید که در آن مردم با پرداخت وجوهی که بعدها به آن حق بیمه می‌گفتند ذخیره‌ای جمع‌آوری کرده و از محل آن ذخیره می‌توانستند چنین خسارتهایی را جبران کنند.

این مرکز را که بعدها نام Fire Office Society گرفت شاید بتوان اولین مؤسسه متخصص در بیمه آتش‌سوزی در اروپا نامید. بعد از آن حادثه شرکت‌های بیمه آتش‌سوزی در شهرهای مختلف اروپا همچون آلمان، بلژیک و فرانسه تأسیس شدند و بیمه آتش‌سوزی در اروپا متداول

نکته هم لازم است که بانکها متأسفانه برای تحصیل بیمه برای غیرمقولهای که در رهن قرار می‌گیرند و مورد وثیقه هستند، به کامل بودن بیمه‌نامه توجه ندارند. یعنی مبلغ بیمه در حد مبلغ وام و تسهیلاتی است که اعطاء می‌کنند. و مبلغ وام و تسهیلات هم معمولاً خیلی کمتر از ارزش ساختمان و محتویات داخل آن است. بنابراین می‌توان گفت که این حرکت بانکها از این جهت که بیمه‌نامه آتش‌سوزی را برای مشتریان خود تحصیل می‌کنند، مفید است و از جهت دیگر این اشکال هم وجود دارد که بیمه‌نامه ارائه شده ناقص است.

به هر حال با مذاکراتی که تاکنون با بانکها شده و در آینده نیز می‌تواند ادامه داشته باشد، می‌توان امیدوار بود که پوشش بیمه‌نامه‌های آتش‌سوزی به حد کفایت برسد و همین امر می‌تواند برای توسعه بیمه‌های آتش‌سوزی در بین صاحبان منازل مسکونی تبلیغ مفیدی باشد. البته مطالعاتی در جریان است، که می‌تواند به توسعه و کمال بیشتر پوشش‌های بیمه‌ای بیانجامد و توجه صاحبان منازل مسکونی را به مزایای غیرقابل انکار این نوع بیمه‌نامه جلب نماید.

**آسیا: همانطور که می‌دانید، یکی از اصلی‌ترین کارکردهای صنعت بیمه، ایجاد امنیت است. امنیت که به طور خاص در مسائل اقتصادی و روانی مطرح می‌باشد. از آنجا که بیمه آتش‌سوزی منازل مسکونی فعالیت خود را متوجه اصلی‌ترین واحد اجتماعی - یعنی خانواده - می‌کند از این جهت دارای اهمیت ویژه‌ای است. از آقای مهاجر تقاضا می‌کنم ضرورت توسعه این نوع بیمه‌نامه را تشریح کنند:**

آقای مهاجر: بسم ... الرحمن الرحیم بیمه آتش‌سوزی منازل مسکونی هیچگاه به

شکل قابل قبولی مورد توجه قرار نگرفته و کار بازاریابی صحیح و پیگیری جدی در مورد آن انجام نشده است. در گذشته‌های دور هم شرکتهای بیمه، بنا به ضرورت برای اینکه بتوانند پوشش بیمه‌ای را به بیمه‌گزاران خود ارایه نمایند، سعی کردند که همراه با پوشش آتش‌سوزی یک سری خطرات دیگر را نیز تکمیل کرده و به صورت مجموعه‌ای در اختیار بیمه‌گزاران قرار دهند. این اقدامات مربوط به سالهای ۵۳ تا ۵۸ می‌شود. در آن سالها سه شرکت در این زمینه سعی کردند در ارائه بیمه‌های آتش‌سوزی به صورت یک مجموعه پوششی عمل کنند و در این فعالیت‌ها تا حدودی موفق بودند، ولی چون صاحبان منازل مسکونی و بیمه‌گزاران تمایل چندانی به این بیمه‌نامه‌ها از خود نشان نمی‌دادند، این روند با اقبال روبرو نمی‌شد.

بعد از پیروزی انقلاب اسلامی و با کمک سازمانهای ذیربط، بار دیگر سعی شد بیمه آتش‌سوزی در جامعه بسط یابد، ولی راه صحیح این کار تا به امروز شناخته نشده است. البته راه حل‌های گوناگونی در این مورد پیشنهاد شد. از جمله اینکه در کنار هزینه‌های عمومی خانوارها، بیمه آتش‌سوزی را نیز ارائه کنند. مثلاً سعی کنند در کنار عوارض نوسازی شهرداری، حق بیمه آتش‌سوزی را از آحاد مردم اخذ کنند و منازل مسکونی را تحت پوشش قرار دهند.

در هر حال، هیچ یک از راه‌ها به مورد اجرا درنیامد. همانطوری که آقای دکتر جباری اشاره کردند، ارائه بیمه‌نامه‌های آتش‌سوزی در عمل، اکثراً توسط بانکها و به صورت کاملاً ناقص انجام می‌شد و این پوشش جز ایجاد نارضایتی و عدم شناخت، چیز دیگری به دنبال نداشت. این امر به آن دلیل بوده که بانکها فقط تا میزان طلبی که از مشتری خود داشتند سعی می‌کردند پوشش بیمه‌ای را از شرکت‌های بیمه اخذ کنند، در

نتیجه این شرکت‌ها با توجه به شرایط همان بیمه‌نامه تلاش می‌کردند، خسارات احتمالی را پرداخت کنند. در این حالت پرداخت خسارت معمولاً به صورت ناقص انجام می‌شد. به نظر می‌رسد که اگر بخواهیم پوشش مناسب و کامل به مردم ارائه دهیم باید طرحهای جدیدی را که مورد قبول و نیاز جامعه است ارائه کنیم.

بعضی از پوشش‌هایی که قبلاً ارائه می‌شد، پوششهای لوکس بود که جامعه نیاز چندانی به آن نداشت. از جمله پوشش مسؤولیت صاحبخانه در مقابل شخص ثالث. اگر بررسی کنیم می‌بینیم که بیمه مسؤولیت صاحبخانه پوشش بسیار مناسبی است ولی باید دید مثلاً آیا تاکنون اتفاق افتاده که مهمان یک صاحبخانه از پنجره خانه‌ای پرت شود و بقیه اعضای خانواده آن مهمان بر علیه صاحبخانه ادعا یا طلب خسارتی کرده باشند؟ بنابراین حق بیمه‌های بالا اجازه نمی‌دهد که بیمه‌های آتش‌سوزی توسعه پیدا کند. در بیمه‌های هنوز مشتری کافی ندارد باید فعالیت را به تدریج با حق بیمه‌های مناسب و پوششهای کافی آغاز کرد و به دنبال این بود که بازار مناسبی را ایجاد نموده و گسترش داد. ولی در هر حال تا زمانی که شرکتهای بیمه و به عبارتی متولیان امر بیمه راه سهل و ساده‌ای برای ارائه پوشش بیمه‌ای تدارک نیبندند، بیمه منازل مسکونی نمی‌تواند آنگونه که شایسته است گسترش یابد. البته منظور این نیست که بیمه منازل مسکونی به سرنوشت بیمه شخص ثالث دچار شود به گونه‌ای که در هر کجا بتوان آنرا تهیه کرد ولی در هر حال باید روشها و راهکارهای خاصی را در این زمینه پیش بینی نمود. خوشبختانه در حال حاضر کارهایی در این خصوص در حال انجام است. مدیریت آتش‌سوزی شرکت بیمه آسیا طرحهایی را تهیه کرده است که امیدواریم به نتیجه مطلوب برسد.

با اینکه معتقدیم پیشرفت در ارائه بیمه‌های جامع منازل مسکونی به یک حرکت ملی و عمومی نیاز دارد.

## **آسیا: با عنایت به مطالبی که در ضرورت توسعه بیمه آتش سوزی منازل مسکونی ارائه شد از آقای بیانان خواهش می‌کنیم ضمن معرفی این نوع بیمه‌نامه در مورد شرایط آن نیز توضیحات لازم را بیان فرمایند.**

**آقای بیانان:** بنام آنکه جان را فکرت آموخت و با تشکر از کلیه مسئولان نشریه. به طور کلی با توجه به وضعیت خاص مملکت و گستردگی این خاک کهن و وجود بلاهای طبیعی همچون: سیل، زلزله، طوفان و ... لازم است بیمه‌نامه‌هایی را در رابطه با بیمه‌های منازل مسکونی برای مردم تهیه کنیم، برای تهیه این بیمه‌نامه‌ها ما باید شرایط خاص هر منطقه را در نظر داشته باشیم. همانطور که آقای دکتر جباری اظهار داشتند حادثه زلزله گیلان و زنجان که در سال ۱۳۶۹ اتفاق افتاد، در ارتباط با همان مسأله‌ای است که مطرح شد. در این حادثه دلخراش بیمه‌نامه بسیاری از منازل تخریب شده، مربوط به پوشش‌هایی بود که از سوی بانکها ارائه شده بود. یعنی صاحبخانه مجبور شده بود به خاطر اخذ وام از بانک، منزل خود را بیمه کند. این نوع بیمه‌نامه‌ها نیز تنها  $\frac{1}{5}$  تا  $\frac{1}{10}$  کل سرمایه را تحت پوشش داشتند که رقم ناچیزی بدست می‌آمد. بدین ترتیب نیاز بانک به داشتن نوعی پوشش بیمه‌ای و عدم آگاهی و استقبال مردم از بیمه‌های آتش سوزی باعث می‌شود، در این زمینه پوشش کافی ارائه نگردد، و این نقصان زمانی آشکار می‌گردد که بیمه‌گزار در اثر حادثه‌ای دچار زیان شود. در نتیجه به نظر می‌رسد از مهمترین کارهایی که بیمه مرکزی به عنوان یک

وظیفه مهم و نیاز مبرم جامعه باید به آن توجه نماید و برای آن تبلیغ کند، بیمه‌نامه‌های منازل مسکونی است. اخیراً طبق طرحی که تهیه شده است بیمه‌نامه‌های مجتمع‌های مسکونی اجباری خواهد شد. فرم و پیشنهاد این بیمه‌نامه‌ها بسیار ساده است، تا پوشش‌های بیمه از طریق مجتمع‌های مسکونی سریعتر به مردم ارائه شود. مهمترین مسأله در موفقیت این طرح ارائه آن توسط نمایندگان - که مهمترین بازوی اجرایی شرکت هستند - می‌باشد. به عقیده من اگر طرح بیمه مجتمع‌های مسکونی را به صورت ساده و به گونه‌ای که نرخ حق بیمه‌ها در آن درج شده باشد از طریق نمایندگان و بازاریابان با نرخ حق بیمه مناسب به مردم ارائه دهیم این طرح نیز مانند طرح بیمه‌های عمر و پس انداز با موفقیت روبرو خواهد شد و می‌توانیم امیدوار باشیم بیمه‌نامه‌های مجتمع‌های مسکونی جایگاه خود را در میان مردم بیابد. به طور کلی پوششهایی که در بیمه آتش سوزی توسط یک شرکت بیمه ارائه می‌شود، به سه بخش تقسیم می‌گردد، بخش نخست صنعتی، بخش دوم تجاری و بخش سوم مسکونی می‌باشد. در بخش‌های صنعتی و تجاری با توجه به آگاهی مدیران از بیمه‌های آتش سوزی، این نوع بیمه‌نامه‌ها غالباً پذیرفته می‌شود. ولی در بخش مسکونی که بسیار مهم است، می‌بایستی مطالعه بیشتری صورت گیرد. همانطور که آقای مهاجر اشاره فرمودند، با ساده کردن یا به عبارتی با حس کردن نیاز این طبقه، از طریق کاهش حق بیمه می‌توان به تدریج طرح بیمه مجتمع‌های مسکونی را پیاده کرد. یعنی نباید در ابتدای کار نگرش بهره‌مندی و سودآوری در این رشته وجود داشته باشد. یعنی سعی کنیم در ارائه طرح مذکور، حق بیمه‌های بسیار نازلی از بیمه‌گزاران بگیریم. پس از اینکه موفق

شدیم بیمه‌نامه آتش سوزی را بشناسانیم، می‌توان حق بیمه را طبق روند خاص خودش تعیین کرده و اخذ کنیم.

همانگونه که متذکر شدم در سیستم بانکی در بخش مرهونات، بیمه منازل مسکونی به میزان وام مسکن تعیین می‌شود. بنابراین در این زمینه مردم را باید آگاه کنیم و روابط عمومی می‌تواند نقش مهمی در این رابطه داشته باشد و از طریق مطبوعات و سایر وسایل ارتباط جمعی آگاهی لازم را به مردم بدهد.

لازم به ذکر است که سیستم بانکی در این مقطع می‌تواند کمک بسیار شایانی در راهنمایی متقاضیان نسبت به خرید بیمه به میزان ارزش واقعی ملک مرهونه داشته باشد.

موضوع بعدی توسعه بیمه مجتمع‌های مسکونی از طریق شهرداری‌هاست. در این زمینه شرکت بیمه آسیا چند سال پیش یک نمایندگی در یکی از واحدهای شهرداری دایر کرد. هدف از این کار ارائه بیمه‌نامه آتش سوزی به کسانی بود که قصد داشتند از شهرداری پایان کار بگیرند. ولی این طرح با مشکلاتی که در پی داشت با موفقیت همراه نشد. به نظر می‌رسد هنوز هم زمینه همکاری با شهرداری وجود داشته باشد. اساساً لازم است در برخی شرایط، رفع نیاز مردم به صورت اجباری صورت گیرد و باید با دید مثبت به این اجبار نگریست، زیرا به نفع خود مردم است.

در مورد بیمه منازل مسکونی به تازگی طرحی تهیه شده است که در هفته‌های آینده به عموم عرضه خواهد شد. در این طرح بیمه‌ای خطرات اصلی و خطرات تبعی منازل مسکونی تحت پوشش قرار گرفته‌اند. در طرح بیمه منازل مسکونی، آپارتمانها از نظر متراژ (تا ۶۰ متر - ۶۰ تا ۱۲۰ متر و ۱۲۰ تا ۱۸۰ متر)

تفکیک شده‌اند و این آپارتمانها با در نظر گرفتن سه عامل (متراز، مقدار ائانه منزل و ارزش ساختمان) بیمه می‌شوند. ما امیدواریم اجرای این طرح بتواند اهدافی را که در بیمه‌های آتش‌سوزی مورد نظر است، محقق سازد. میزان حق بیمه‌های این طرح از ۸۰ هزار ریال تا ۹۰۰ هزار ریال متغیر است. بدین ترتیب همه افراد جامعه می‌توانند از آن بهره‌مند شوند. حتی در این طرح بیمه‌ای پیش بینی شده است که در برخی موارد صدور بیمه‌نامه بدون بازدید اولیه باشد تا تأخیری در این مورد پیش نیاید.

**آسیا: همانطور که می‌دانید عوامل متعددی نظیر ویژگیهای جغرافیایی، تقسیم کار و محدودیت فضاهای شهری باعث گردیده‌اند که توسعه کاربری‌های مسکونی با دو ویژگی تراکم و رشد عمودی روبرو شده و سبب تحول در عمران، شهرسازی و ساختار کالبدی شهرها شود. به واسطه این پدیده بخش قابل ملاحظه‌ای از فضای مسکونی شهر به مجتمع‌های مسکونی اختصاص یافته و این مجتمع‌ها تعداد قابل توجهی از جمعیت شهری را در خود جای داده‌اند. از آقای دکتر جباری خواهش می‌کنیم در مورد شرایط بیمه آتش‌سوزی مجتمع‌های مسکونی توضیح دهند.**

**دکتر جباری:** بیمه‌نامه‌هایی که قبلاً برای واحدهای مسکونی وجود داشت، عمدتاً شامل خانه‌های ویلایی یا ساختمانهای دو یا سه طبقه می‌شد که خطراتی زیادی را دربر نداشتند. شاید یکی از علل عدم استقبال از این بیمه‌نامه‌ها آن بوده است که مردم در عمل آتش‌سوزی زیادی مشاهده نمی‌کردند و از سوی دیگر

در گذشته نرخ حق بیمه با خطرات موجود متناسب نبوده است. به عبارت دیگر مبالغی که بابت خسارت وارده به واحدهای مسکونی پرداخت می‌شد در مقایسه با حق بیمه‌های دریافتی ارقام بسیار ناچیزی بوده است، درصد تناسب حق بیمه دریافتی و خسارت پرداختی حتی به ده درصد هم می‌رسید. این مطلب گویای آن است که در گذشته حق بیمه با نرخهای بالا مطالبه می‌شد و همین دلیل برای علت عدم توسعه بیمه‌های آتش‌سوزی کافی است.

ولی در حال حاضر شرایط از دو جهت تغییر کرده است. نخست اینکه نرخ حق بیمه‌ها تا حد زیادی تعدیل گردیده و اصولاً زمانی که مشاهده شود نسبت خسارت کاهش یافته است باید در نرخ حق بیمه‌ها تعدیل ایجاد کرد. حتی ممکن است این تعدیل در نرخهای جدیدی نیز صورت گیرد.

موضوع دوم تشدید خطرات در مجتمع‌های مسکونی است. در حال حاضر اکثر مجتمع‌های مسکونی در بیش از ده طبقه ساخته می‌شوند و این امر خطر آتش‌سوزی در آنها را افزایش می‌دهد. لذا چنین ساختمانهایی مستلزم داشتن تجهیزات و وسایل پیشرفته آتش‌نشانی می‌باشند. البته در ساخت و ساز این واحدهای مسکونی، تا حدودی ضوابط ایمنی رعایت می‌شود و پیش بینی‌هایی هم برای تهیه وسایل اطفای حریق در ساختمانها صورت می‌گیرد. شهرداری نیز در این زمینه مراقبتهایی را اعمال می‌کند ولی به اینها نمی‌توان اکتفا کرد. مثلاً ممکن است یک واحد مسکونی بیست طبقه دچار آتش‌سوزی شود. اطفای این حریق کار ساده‌ای نیست. بنابراین خطر همیشه احساس می‌شود. خوشبختانه در مقررات جدید، بیمه آتش‌سوزی مجتمع‌های مسکونی اجباری شده است. بدین معنی که

مدیران و یا هیأت‌های مدیره مجتمع‌های مسکونی موظف هستند این واحدها را بیمه آتش‌سوزی کنند.

نکته قابل توجه اینجاست که با اجباری شدن بیمه مجتمع‌های مسکونی شرایط برای فعالیت بهتر نمایندگان فراهم می‌شود. نمایندگان قبلاً به این دلیل که برای بیمه‌گران واحدهای کوچک کارمزد اندکی دریافت می‌کردند، رغبت چندانی به صدور بیمه‌نامه‌های آتش‌سوزی نشان نمی‌دادند. ولی با اجباری شدن بیمه مجتمع‌های مسکونی، کارمزد قابل توجهی نصیب آنها می‌شود و دیگر عذری برای عدم فعالیت در این رشته بیمه‌ای ندارند. بنابراین می‌توان امیدوار بود که در آینده نزدیک بیمه آتش‌سوزی و بیمه مجتمع‌های مسکونی زمینه مناسبی برای توسعه بیابد و تقاضای این نوع بیمه افزایش یابد.

اقدام شایسته شرکت سهامی بیمه آسیا در ارائه بیمه‌نامه‌های نوین مجتمع‌های مسکونی نیز روند توسعه بیشتر بیمه‌های آتش‌سوزی را به دنبال خواهد داشت. امیدواریم در آینده‌ای نزدیک شاهد گسترش این نوع بیمه‌ها در جامعه باشیم البته نه از جهت کسب درآمد بیشتر، بلکه ارائه خدمات کارساز و مشکل‌گشا برای جامعه ایرانی.

**آسیا: از آقای بیانان تقاضا می‌کنم نحوه ارزیابی خسارت در بیمه‌های آتش‌سوزی منازل مسکونی، به ویژه حوادث ناشی از سرقت و آبدیدگی را تشریح فرمایند.**

**آقای بیانان:** به طور کلی وقتی بیمه‌نامه آتش‌سوزی با خطرات اصلی صادر می‌شود، معمولاً نرخ حق بیمه اندک است. خطرات اصلی عبارتند از: آتش‌سوزی، صاعقه و انفجار. همچنین اگر بیمه‌گزار پوششهای اضافی بخواهد، می‌تواند با

پرداخت حق بیمه اضافی از خطرات دیگری از جمله زلزله، ترکیدگی لوله‌های آب، سیل و غیره بهره‌مند شود. البته همانطور که آقای دکتر جباری هم اشاره کردند، چون ما می‌خواهیم با این طرح به مردم خدمات بیشتری ارائه بدهیم بنابراین در برخی موارد نرخ حق بیمه را کاهش داده‌ایم. ولی لازم به ذکر است که طبق قانونی که چند سال است به تصویب رسیده، ۳ درصد از حق بیمه خطرات اصلی، یعنی اضافه بر حق بیمه دریافتی از بیمه‌گذار به حساب شهرداری پرداخت می‌شود تا در امور آتش نشانی و اطفای حریق مصرف شود. خوشبختانه مجتمع‌های مسکونی تاکنون حوادث ناگواری نداشته‌اند، ولی با توجه به رشد بسیار زیاد این مجتمع‌ها به ویژه در نقاط مرکزی شهر، لزوم ایجاد تشکیلات اطفای حریق و سیستم‌های حفاظتی و ایمنی در مجتمع‌های مسکونی احساس می‌شود.

در رابطه با نحوه ارزیابی خسارت باید گفت ما توانسته‌ایم تاکنون بیمه‌نامه‌های منازل مسکونی را به صورت بسیار ساده در میان آحاد مردم ارائه نموده و توسعه بدهیم. این نوع پوشش خسارت زیادی به دنبال ندارد، خسارت بسیار عمده‌ای که ممکن است وجود داشته باشد در مورد ترکیدگی لوله است که این مورد هم در صورت تقاضای بیمه‌گذار بعنوان پوشش اضافی ارائه خواهد شد. حال اگر بیمه‌نامه از طریق وام بانکی ارائه شده باشد، معمولاً بدون خطرات اضافی است و ترکیدگی لوله و سرقت و ... نیز در آن پیش بینی نشده است. همچنین این نوع بیمه‌نامه ائانه منزل را نیز تحت پوشش قرار نمی‌دهد زیرا فقط مخصوص خود ساختمان است. معمولاً نرخ حق بیمه سرقت ۴۰ برابر نرخ آتش‌سوزی است. نرخ آتش‌سوزی ۰/۳ در هزار است ولی نرخ سرقت ۱۲ در هزار

است. در حال حاضر آمار دقیقی در مورد پوشش‌های سرقت و آبدیدگی که جزو خطرات تبعی هستند وجود ندارد. اکثر بیمه‌نامه‌ها جزو بیمه‌نامه‌های مرهونی هستند که توسط بانکها ارائه می‌شود و همانطور که عرض شد در اینگونه بیمه‌نامه‌ها معمولاً خطرات تبعی پوشش داده نشده‌اند (بدلیل عدم درخواست بیمه‌گذار که می‌تواند بعلت عدم شناخت بیمه و صرفاً اخذ وام بانکی باشد). از سوی دیگر آن تعداد بیمه‌نامه‌هایی را که با پوشش خطرات سرقت و آبدیدگی تاکنون ارائه داده‌ایم مربوط به کارکنان خود شرکت، بیمه مرکزی و سایر بیمه‌های گروهی است. و ما سعی کرده‌ایم بالاترین تسهیلات را در همین تعداد محدود ارائه بدهیم. اصولاً قصد داریم در صدور این بیمه‌نامه‌ها از پیچیدگی خاصی استفاده نکنیم چون معتقدیم اگر این بیمه‌نامه‌ها هرچه سریعتر صادر شود و خسارت پرداخت گردد، این امر می‌تواند تبلیغی برای بسط و توسعه بیمه‌های آتش‌سوزی باشد.

ولی مسأله سرقت با مسأله آبدیدگی تفاوت دارد سرقت در پوشش‌های پائین مشکلات خاصی ندارد. یعنی ما می‌توانیم با یک پوشش اولیه، حتی بدون لیست ائانه و بر اساس اعتماد به بیمه‌گذار و مدارک و اوراقی که از طریق نیروهای انتظامی تهیه شده و ارائه می‌شود و با حسن نیت طرفین، بیمه‌نامه سرقت صادر کنیم. ولی در بعضی از موارد که پوشش سرقت با ارزش‌های بالا مطرح است لزوماً به یکسری اطلاعات نیاز داریم. نخست اینکه باید عکس یا فیلم از مورد بیمه یا مواردی که مورد تعهد است تهیه شود. ضمناً قیمت تفکیکی نیز مورد نیاز می‌باشد. همچنین پس از وقوع حادثه گزارش نیروهای انتظامی نیز مورد نیاز است. ولی در طرح جدید، بازدید اولیه و قیمت تفکیکی در

بعضی از موارد نخواهیم داشت چون معتقدیم این طرح، عمومی است. اما در مورد پوشش‌های بزرگتر، نیاز است که ما مشخصات کامل ائانه منزل و سایر موارد را داشته باشیم که فرش، لوازم صوتی و تصویری و سایر لوازم مشابه را دربر می‌گیرد.

### **آسیا: بروز حوادث طبیعی خسارات قابل توجهی را به مردم تحمیل می‌کند و وقوع حوادث عمده ناشی از سیل و زلزله در دهه‌های اخیر، وجود پوشش‌های تأمینی را به منظور حمایت از آسیب دیدگان ضروری ساخته است. از آقای دکتر جباری تقاضا می‌کنم در مورد ضرورت پوشش بیمه‌ای حوادث طبیعی توضیحاتی را بیان بفرمایند.**

**آقای دکتر جباری:** اطلاع دارید که کشور ما در منطقه‌ای واقع شده است که خطر زلزله تقریباً در سرتاسر آن یک خطر جدی محسوب می‌شود. خوشبختانه از لحاظ خطرات سیل و طوفان این کشور وضعیت مناسبی دارد. در دنیا مناطقی هستند که خطر سیل و زلزله در آنها بسیار شدیدتر از کشور ماست، اما خطر زلزله در کشور ما جدی‌تر است.

زلزله بوئین زهرا، زلزله طبس، زلزله استان گیلان و زنجان، زلزله خراسان و زلزله اخیر اردبیل از جمله حوادث مخرب در دهه‌های گذشته بوده‌اند. نکته قابل توجه این حوادث آن است که پس از وقوع حادثه به ندرت در مورد تخریب منازل مسکونی به شرکت‌های بیمه اعلام خسارت می‌شد.

با وجود اینکه خطر زلزله بسیار شدید است ولی هنوز درصدد پوشش بیمه‌ای برای مقابله با ضرر و زیان آن نیستیم، حتی صنایع ما که توسط مدیران فهیم و مطلع اداره می‌شوند غالباً فاقد

پوشش زلزله هستند. در زلزله سال ۶۹ هم در گیلان و هم در استان زنجان شاهد بودیم کارخانه‌هایی که خسارت‌های قابل ملاحظه‌ای را متحمل شدند، فاقد پوشش بیمه‌ای بودند. البته بعد از آن حادثه دلخراش، پوشش بیمه‌ای زلزله تا حدودی در صنایع رونق پیدا کرد و ارقام نشان می‌دهد که درآمد شرکت‌های بیمه در این زمینه مقداری افزایش پیدا کرده است ولی به هر حال بایستی در زمینه بیمه زلزله مطالعه بیشتری صورت گیرد. یعنی جدی بودن خطر زلزله برای مردم توجه بشود. به خصوص در واحدهای مسکونی می‌بایست خطر زلزله را به عنوان یک پوشش فرعی در بیمه آتش‌سوزی ارائه بدهیم و قطعاً در مورد نرخ و شرایط آن مطالعه کنیم و توجه داشته باشیم که هم شرایط و هم نرخ بیمه به صورتی نباشد که موجب رویگرداندن بیمه‌گزاران شود. اولاً پوشش زلزله بایستی کامل باشد و ثانیاً نرخ‌های حق بیمه برای بیمه‌گزاران قابل قبول باشد. البته خطر زلزله شدیدتر از خطر آتش‌سوزی است، ولی به چه نسبت باید حق بیمه افزایش یابد؟ در این زمینه باید توسط کارشناسان مطالعاتی صورت گیرد و تدابیری برای تسهیل در پوشش بیمه‌ای اندیشیده شود. بیمه زلزله از لوازم زندگی در جامعه ایرانی است. هم در صنعت و هم در زندگی خانواده، بیمه زلزله نقش مهمی را بازی می‌کند و خطر آن یک خطر جدی است.

امیدوارم که شرکت‌های بیمه و صاحب‌نظران، در این زمینه مطالعات خود را ادامه بدهند و کوشش کنند، راه‌هایی را که می‌توان از آن طریق بیمه را برای مردم توجیه و تبلیغ کرد، بیابند. چون به نظر می‌رسد که وقتی زلزله بزرگی در شهرهای بزرگ وقوع می‌یابد، کمک‌های مردمی و دولتی برای جبران خسارت کافی نیست. بلکه پوشش‌های بیمه‌ای است که می‌تواند

نامحدود باشد. پوشش‌های بیمه نیز متکی به روابط بیمه اتکایی هستند که به صورت یک شبکه جهانی در دنیا برقرار است و می‌تواند تعهدات نامحدود داشته باشند.

## **آسیا: آقای دکتر جباری در مورد ضرورت پوشش‌های حوادث طبیعی به ویژه زلزله، اطلاعات مفیدی را عرضه نمودند. از آقای مهاجر خواهش می‌کنم در مورد سابقه خسارات ناشی از حوادث طبیعی به ویژه زلزله، بر اساس آخرین آمارهای موجود توضیحاتی را ارائه نمایند.**

**آقای مهاجر:** ایران را به عنوان یکی از نقاط زلزله‌خیز شدید تلقی می‌کنند و تنها در سه استان ایران استان‌های سیستان و بلوچستان، اصفهان و یزد زلزله شدید نیست، ولی بقیه نقاط ایران را به عنوان نقاط زلزله‌خیز شدید می‌شناسند. با بررسی‌هایی که کارشناسان متخصص امر زلزله انجام دادند ظاهراً زلزله‌های بزرگ از لحاظ شدت در زمانهای خاصی با یک فواصلی اتفاق می‌افتد. من اطلاعات چندانی از زلزله بوئین زهرا ندارم ولی چون در زلزله سال ۶۹ استان گیلان و زنجان حضور داشتیم، می‌توانم بگویم که این زلزله یک ضایعه بود و حادثه نبود. توضیح اینکه در یک آمارگیری مشخص شد که از ۱۰ هزار واحد مسکونی تخریب شده، تنها حدود ۴۵۰ واحد تحت پوشش بیمه زلزله بودند و تماماً با بیمه‌آسیا قرارداد بسته بودند. بیمه‌آسیا نیز در این زمینه حدود ۵۵۰ میلیون ریال خسارت پرداخت کرد. ولی سایر شرکت‌های بیمه‌ای چنین پوششی ارائه نداده بودند. در مورد سایر خطرات مانند سیل، نیز ممکن است خسارات خیلی هنگفتی پرداخت شود. این خسارت‌های هنگفت، معمولاً خسارات مربوط به منازل

مسکونی نیست. عمدتاً مربوط به خسارت‌های صنعتی یا کشاورزی و مقاطعه‌کاری است. در مورد سیل شاید خسارت‌های نسبتاً سبکتری در داخل شهرها ایجاد شود که قابل تحمل است.

در مورد زلزله یک نکته قابل ذکر است. تا زمانی که برای خطرات زلزله تمهیدات خاصی به ویژه در مورد حق بیمه و نگهداری ذخیره‌های مناسب به خصوص ذخیره‌های جمع شونده صورت نگیرد، چنین پوششی مؤثر واقع نخواهد شد. بنابراین باید ذخیره‌های جمع شونده تعیین شود. این امر از دو جهت حائز اهمیت است؛ یکی ارائه پوشش کامل و مناسب از سوی شرکت‌های بیمه و دیگر تأمین خسارت کسانی که متضرر شده‌اند.

## **دکتر جباری:** این نکته قابل توجه

است که تاکنون پوشش خطرات زلزله در شرکت‌های بیمه ارائه نشده است. در صورتی که زلزله در جامعه مادر حد بسیار سنگینی تحمل شده و گاهی هم خسارت‌ها در حدی بوده که جبران نشده است. بنابراین می‌توان گفت که در زمینه بیمه زلزله هنوز کمبودهای زیادی احساس می‌شود. مطلبی را که جناب آقای مهاجر در مورد ذخیره‌های جمع شونده مطرح کردند، در صنعت بیمه و شرکت‌های بیمه بسیار حائز اهمیت است. در بیمه‌های یکساله آتش‌سوزی بعد از آنکه یک دوره مالی گذشت، از نتیجه کار آگاه می‌شویم. ولی باید توجه داشت که زلزله هر سال واقع نمی‌شود و یک دوره هفت، هشت یا ۱۰ ساله دارد. بنابراین اگر یک سال بیمه‌نامه‌های زلزله صادر شد و حق بیمه‌های آن دریافت گردید و تا آخر سال نیز هیچ خسارت زلزله وجود نداشت، نباید چنین قضاوت کرد که خطر زلزله در کشور ما وجود ندارد. بلکه دوره محاسبه را باید حداقل ۱۰ ساله در نظر بگیریم. یعنی جمع

زندگی کشاورزان و برای جامعه اهمیت دارد. بیمه محصولات کشاورزی نیز در مقوله بیمه‌های آتش‌سوزی، از موضوعاتی است که توجه چندانی به آن نشده است. همانطور که آقای مهمانی توضیح دادند متوجه شدیم خسارتی که به خانواده‌های روستایی وارد می‌شود باعث ویرانی آن خانواده‌ها می‌گردد در صورتی که جبران آن برای شرکتهای بیمه رقم قابل ملاحظه‌ای نیست. یعنی خانه‌های روستایی از لحاظ قیمت به اندازه‌ای در حد پایین قرار دارند که ما نمی‌توانیم ادعا کنیم که تحمل این خطر برای شرکتهای بیمه سنگین است. یعنی آنها افرادی هستند که داراییهای مختصری دارند و با همان داراییهای مختصر زندگی‌های خود را در رفاه نسبی ادامه می‌دهند. پوشش این سرمایه مختصر برای شرکتهای بیمه کار ساده‌ای است. ولی ارائه بیمه‌نامه‌ها در اقصی نقاط کشور و روستاهای دورافتاده کار ساده‌ای نیست. بنابراین دولت در این زمینه باید شرکت‌های بیمه را یاری دهد.

دخیل کنیم. از سوی دیگر مانند بیمه عمر و پس انداز کارمزد قابل ملاحظه‌ای برای فروش بیمه‌نامه‌های آتش‌سوزی در نظر گرفته شود و لازم است دوره‌های آموزشی و توجیهی برای بازاریابان تشکیل شود. از سوی دیگر با استانداردها، فرمانداریها و بخشداریه‌ها هماهنگی لازم به عمل آید. در این قضیه صرفاً به شهرها بسنده نکنیم بلکه در زمان وقوع زلزله بیشترین خسارت به منازل روستایی وارد می‌شود. در این زمینه برای کمک به روستائیان پیشنهاد می‌کنیم جهت تحت پوشش قرار دادن منازل و اثاثیه روستائیان که تمام سرمایه آنها محسوب می‌شود، حق بیمه جزئی در مبلغی که برای بازپرداخت وام کشاورزی با بانک مربوطه می‌دهند، گنجانیده شود. در این زمینه می‌توانیم با بانک کشاورزی هماهنگی کنیم. این طرح می‌تواند بیمه آتش‌سوزی را در مناطق روستایی که آسیب پذیرتر هستند فراگیر کند.

#### آقای جباری: همانطور که اطلاع

دارید در خصوص بیمه کشاورزی دولت به طور بسیار جدی اقدام کرده است و بعضی از محصولات کشاورزی را در مناطق مختلف تحت پوشش بیمه‌ای مختلف قرار داده است. به لحاظ اینکه کشاورزی در

حق بیمه‌های ۱۰ ساله را با جمع خسارتهایی که در طول این ۱۰ سال اعلام و پرداخت شده است، مقایسه کنیم. حال اگر در سال اول حق بیمه زلزله دریافت شد و هیچ خسارتی نیز حادث نگردد، نباید کل حق بیمه را سود تلقی کنیم. این حق بیمه را باید برای حوادثی که در سالهای آینده در طول این دوره طولانی ۱۰ ساله واقع می‌شود ذخیره کنیم تا بتوانیم آمادگی لازم را احراز نمائیم. به عبارت دیگر اگر در همه رشته‌های بیمه ارزیابی در مورد یک نوع بیمه در واحد زمان یکسال صورت می‌گیرد، در بیمه زلزله بایستی این واحد زمان ۱۰ ساله باشد. بنابراین آنچه که مازاد است ذخیره کرده و به عنوان سود منظور نکنیم در غیراین صورت باید بخشی از آنرا به صاحب سهم داده و قسمتی را هم به عنوان مالیات پرداخت کنیم. این روشی است که در همه جای دنیا اعمال می‌شود. به زبان حرفه‌ای‌تر از حق بیمه‌های زلزله می‌بایستی درصد بیشتری در مقایسه با رشته‌های دیگر به حساب ذخیره‌های جمع شونده منظور شود.

#### آقای مهمانی: من معتقدم باید

شبکه فروش گسترده‌ای داشته باشیم و حتی در نحوه فروش این بیمه‌نامه‌ها دولت را