

سقوط از بلندی، سقوط آسانسور، غرق شدن در دریا، آتش گرفتن خانه، لغزیدن روی یخ و برف، پرت شدن از کوه، سقوط هواپیما، باز شدن چاه‌های قدیمی، برق گرفتگی و... حوادثی هستند که ممکن است هر کسی با آنها روبرو شود. فوت انسان‌ها وارد آمدن لطمات و آسیب‌های بدنی، خسارت‌های مالی، استرس‌هایی که خانواده قربانیان دچار آن می‌شوند و هزینه‌های ناشی از حوادث، برخی از عواملی هستند که در اثر بروز حادثه، افراد و خانواده‌ها را تهدید می‌کنند.

برای مقابله با آثار اقتصادی ناشی از وقوع حادثه چه باید کرد؟

بیمه یکی از راه‌کارهای مقابله با آثار زیانبار حادثه است.

بیمه‌های زندگی و از جمله بیمه عمر و حادثه، نقش مهمی را در جبران خسارت‌های اقتصادی ناشی از حوادث ایفا می‌نمایند؛ اما با وجود کارکردها و قابلیت‌های بسیار زیاد، این شاخه از بیمه در کشور ما هنوز جایگاه مناسب خود را نیافته است. در این گزارش سعی شده است تا بیمه عمر و حادثه به عنوان یکی از رشته‌های بیمه زندگی مورد بررسی قرار گیرد.

## ● آرزو قدیانی

نگاهی به وضعیت بیمه عمر و حادثه در ایران:

# حادثه

## برخلاف انتظار است!



بیمه، میانگین امید به زندگی ۷۶ سال است. مطابق بررسی‌های به عمل آمده، امید به زندگی در ایران در میان مردان ۶۹ سال و زنان ۷۱ سال است.

بیمه‌های زندگی که یکی از شاخص‌های مهم توسعه یافتگی کشورهای جهان محسوب می‌شود، در افزایش امید به زندگی جوامع بسیار مؤثر است.

در این میان، بیمه عمر و حادثه که یک شاخه مهم بیمه‌های اشخاص می‌باشد از راهکارهای مؤثر مقابله با آثار نامطلوب حوادث و افزایش امید به زندگی به شمار می‌رود.

### بیمه عمر و حادثه؛

### قابلیت‌ها و کارکردها

ماهیت بیمه‌های اشخاص با بیمه‌های اموال تفاوت دارد. در این نوع بیمه‌ها سلامتی و حیات بیمه شده مطرح است و فعالیت در این رشته، نکات و رموز بسیار ظریف و کاملاً متمایزی دارد تا

گسترش بیمه را می‌توان یکی از عوامل مهم رشد و توسعه دانست که تأثیرگذاری آن به دو صورت انجام می‌پذیرد: رشد فعالیت‌های بیمه‌ای منجر به افزایش سرمایه‌گذاری‌ها و صادرات می‌شود که پیامد نهایی آن ایجاد اشتغال و افزایش درآمد سرانه و کاهش فقر اقتصادی خواهد بود. کاهش تنش‌های روانی و افزایش اطمینان به آینده شکل دیگر تأثیر بیمه در دستیابی به اهداف توسعه است.

در کشورهایی که میزان حق بیمه سرانه آنها زیاد است، امید به زندگی نیز بالاست. امنیت خاطر، امید به آینده، اعتماد به نفس تأمین اجتماعی، سطح آموزش بالا، تغذیه مناسب، مسکن مناسب، میزان تحصیلات، آرامش روانی و... از عوامل مؤثر در افزایش امید به زندگی (متوسط طول عمر) می‌باشند. در کشورهای پیشرفته‌ای مانند سوئیس، ژاپن، نروژ، آمریکا، سوئد، کانادا، آلمان، فرانسه، هلند، ایتالیا، انگلستان و استرالیا به دلیل حجم بالای فعالیت‌های بیمه‌ای و میزان قابل توجه سرانه حق

آنجا که می‌توان گفت بیمه اشخاص یک رشته تخصصی مستقل است و فعالیت در این رشته به دانش و تجربه خاصی نیاز دارد. بیمه حادثه، شخص را در برابر خطرهای ناشی از حادثه بیمه می‌کند. فوت، نقص عضو، از کارافتادگی کلی و جزئی ناشی از حادثه، خطرهای اصلی این بیمه‌نامه هستند. پوشش‌های تبعی بیمه‌نامه نیز هزینه‌های پزشکی و غرامت‌های روزانه می‌باشد. پوشش بیمه‌نامه عمر و حادثه در طول شبانه‌روز و در تمام نقاط دنیا معتبر است. در صورت فوت به هر علت (به جز موارد استثناء)، ۱۰۰ درصد سرمایه پرداخت می‌شود و اگر نقص عضو حادث شود، طبق جدول شرایط عمومی، درصدی از سرمایه به عنوان غرامت نقص عضو پرداخت می‌گردد. در صورت از کارافتادگی دائم و کامل بیمه‌شده نیز ۱۰۰ درصد سرمایه قابل پرداخت می‌باشد.

### ضرورت بیمه عمر و حادثه

هر فناوری جدید، ضمن ارایه آسایش و رفاه، انسان را در معرض خطرهای خاصی قرار می‌دهد. وقتی که خودرو ساخته شد و در خدمت انسان قرار گرفت، خطرهای زیادی نیز وارد زندگی بشر شد. شاید ۱۰۰ سال پیش، هرگز پدران ما تصور نمی‌کردند که در کشور ما، هر ساله چندین هزار تن از هموطنان، جان خود را در اثر حوادث ناشی از رانندگی از دست بدهند و یا مجروح، معلول و از کارافتاده شوند.

در سال گذشته، آسیب‌های ناشی از حوادث جاده‌ای در سراسر دنیا، جان یک میلیون و دویست هزار نفر را گرفت و میلیون‌ها نفر را به طور جدی مصدوم کرد. میزان تلفات این حوادث در کشورهای کم‌درآمد بسیار بالا بوده و سیر صعودی داشته است. متأسفانه ضریب فوت یا نقص عضو در ایران بسیار بالاست.

آقای دکتر اکبری، معاون وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در این رابطه می‌گوید: حادثه دومین عامل مرگ و میر در ایران است و بیش از ۵۰ درصد حوادث کشور مربوط به حوادث ترافیکی است.

طی سال‌های ۱۳۷۰ تا ۱۳۷۹ حدود ۲۱۵۴ مورد حادثه طبیعی مانند زمین‌لرزه، سیل، رانش زمین، طوفان، ریزش کوه، آتش‌سوزی جنگل، صاعقه، تگرگ و... در کشور گزارش شده است.

با در نظر گرفتن تمام حوادثی که ممکن است در طول مدت شبانه‌روز اتفاق بیافتد می‌توان آنها را در دو گروه زیر تقسیم‌بندی کرد:

الف - حوادثی که در اثر فعالیت‌های شغلی اتفاق می‌افتند.

ب - حوادثی که در ساعات استراحت و زندگی خصوصی رخ می‌دهند.

حوادث به صورت زیر هم قابل دسته‌بندی‌اند:

- حوادث و بلایای طبیعی

- حوادث غیرطبیعی (حوادثی که توسط انسان ایجاد می‌شوند).

وقوع حادثه، مرگ و یا بیکار شدن سرپرست خانواده، روبرو شدن خانواده با بیماری و یا فشارهای اقتصادی، در صورت عدم پیش‌بینی‌های لازم، می‌تواند نهاد خانواده را با بحران روبرو سازد. خانواده به عنوان مهم‌ترین واحد اجتماعی، همواره در معرض تهدیدهای جدی قرار دارد که در صورت فقدان پیش‌بینی‌های لازم، ممکن است دچار اختلال شود.

بیمه یکی از مهم‌ترین ابزارهایی است که برای ایجاد آمادگی روبرویی با این تهدیدات ابداع شده است. این فرآورده ارزشمند با قابلیت‌های خود، بسیاری از آثار نامطلوب رویدادهای غیرمترقبه را کنترل کرده و موجب می‌شود خانواده دوباره در مسیر زندگی عادی قرار گیرد.

خانم ریحانلو، مدیر بیمه‌های عمر و حادثه بیمه آسیا، تهیه بیمه‌نامه‌های عمر و حادثه انفرادی را برای تمامی اقشار جامعه ضروری می‌داند و می‌گوید: حتی کارمندان دفتری که در طبقات شغلی بی‌خطر قرار دارند، در معرض حادثه می‌باشند. البته هر چه شغل خطرناک‌تر و ریسک حوادث بالاتر باشد، طبعاً نیاز به این بیمه‌نامه بیشتر احساس می‌شود.

### انواع قراردادهای عمر

آقای شایگان‌نیک، معاون مدیر بیمه‌های عمر و حادثه بیمه آسیا در مورد انواع قراردادهای بیمه عمر می‌گوید: قراردادهای میان بیمه‌گر و بیمه‌گذار، دارای تعهدات دوسویه است و انواع مختلفی دارد: برخی از قراردادهای تنها خطرات ناشی از حوادث را تحت پوشش قرار می‌دهند و فوت به علت حادثه و نقص عضوهای مرتبط با آن را دربرمی‌گیرند. دسته دوم قراردادهای عمری هستند که فوت به علت عوامل طبیعی و حادثه را تحت پوشش دارند. دسته سوم، قراردادهای عمر و حادثه هستند که پوشش این بیمه‌نامه‌ها شامل عمر و حادثه می‌شود.

در این بیمه‌نامه در صورت فوت بیمه شده، سرمایه بیمه عمر به وارثان قانونی تعلق می‌گیرد و چنانچه فوت بر اثر حادثه رخ داده باشد، سرمایه بیمه عمر به انضمام سرمایه حادثه پرداخت می‌شود.

قرارداد «طرح دولت»، بیمه عمر کارکنان دولت است. این قرارداد با سرمایه ۳۰ میلیون ریال فوت به هر علت را تحت پوشش قرار می‌دهد. پوشش‌های مازاد بر این طرح با توجه به نیاز بیمه‌گذاران می‌تواند از طریق درخواست بیمه‌های عمر و حادثه با سرمایه ثابت و یا ضریبی از حقوق بیمه‌شدگان در نظر گرفته شود.

یکی از مهم‌ترین بیمه‌های عمر، بیمه‌نامه عمر وام مانده بدهکار است. زمانی که شخصی از مؤسسه مالی یا بانک وام دریافت



پرتفوی شرکت‌های بیمه دولتی به شرکت‌های بیمه خصوصی منتقل شده است و دلیل آن، انتقال پرتفوی سهام‌داران خودشان بوده است. شرکت‌های بیمه می‌توانند با ارائه طرح‌های جامع و جدید نسبت به رفع نیازهای بیمه‌گذاران اقشار مختلف جامعه اقدام نمایند و از این طریق بازار صنعت بیمه کشور را متحول سازند. در حال حاضر شرکت‌های بیمه خصوصی فقط به جمع‌آوری پرتفوی سهام‌داران خود بسنده کرده‌اند.

### بیمه عمر و حادثه معضلات و مشکلات

صنعت بیمه در کشورهای در حال توسعه مانند کشور ما مورد توجه و استقبال عمومی قرار نگرفته و در جایگاه مطلوب قرار ندارد.

ساختار بیمه در کشور ما با معضلات فراوانی مواجه است. اساسی‌ترین موانع توسعه بیمه‌های عمر کشورمان ریشه در زیرساخت‌های فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی دارد. برخی از این عوامل عبارتند از:

- پایین بودن درآمد سرانه
- تورم شدید اقتصادی
- پایین بودن آگاهی مردم از مزایای این نوع بیمه
- نبود امکانات و مکانیسم‌های ارزیابی دقیق ریسک در بیمه‌های



می‌کند - در صورت تهیه این بیمه‌نامه - اگر فوت نماید، مانده وام از طریق شرکت بیمه به مؤسسه مالی یا بانک پرداخت می‌شود و ملک، سند یا هر وثیقه آزاد شده و خانواده متوفی از پرداخت مانده وام نیز معاف می‌شوند.

خانم شعبانی، رییس اداره صدور بیمه‌نامه‌های عمر و حادثه گروهی درباره طرح «بیمه حوادث خانواده» می‌گوید: فوت ناشی از وقوع حادثه برای همسر، نقص عضو همسر و فرزندان و هزینه‌های بستری شدن در بیمارستان تحت پوشش این طرح است. با توجه به نازل بودن حق بیمه در تمام قراردادهای گروهی، این پوشش به صورت الحاقیه صادر می‌شود. در بیمه‌نامه‌های انفرادی نیز، نمایندگان نسبت به فروش طرح خانواده اقدام می‌نمایند.

دریافت بیمه‌نامه‌های گروهی توسط شرکت‌ها، کارخانجات، مؤسسات و ... می‌تواند به عنوان یکی از مزایای استخدام در نظر گرفته شود و چون پوشش این بیمه‌نامه در ۲۴ ساعت شبانه‌روز و در تمام نقاط دنیا معتبر است، این بیمه‌نامه می‌تواند مکمل حقوق و مزایای یک کارمند در نظر گرفته شود.

بیمه‌گذاران قراردادهای گروهی معمولاً سعی می‌کنند پوشش‌های بیمه‌ای کاملی را برای بیمه‌شدگان خود در نظر بگیرند؛ زیرا در صورت وقوع حادثه، شرکت بیمه متعهد پرداخت خسارت خواهد بود و بیمه‌گذار کمترین دغدغه را در این زمینه خواهد داشت. تفاوت این بیمه‌نامه با بیمه‌های مسئولیت کارفرما در این است که پرداخت سرمایه این بیمه‌نامه نیازی به احراز شدن مسئولیت کارفرما و صدور رأی دادگاه ندارد و به محض وقوع حادثه، پرونده خسارت تشکیل و بررسی‌های مقتضی انجام می‌شود.

### بیمه عمر و حادثه، سودده یا زیان‌ده؟

بیمه عمر و حادثه، یک رشته سودده محسوب می‌شود. ضریب خسارت در رشته بیمه حوادث انفرادی بیمه آسیا در سال ۱۳۸۲، حدود ۳۷ درصد بوده است.

ضریب خسارت حوادث دفترچه‌ای که توسط بازاریابان صادر می‌شود، معادل ۱۰/۷ درصد بوده؛ در صورتی که این ضریب در بیمه‌نامه‌های عمر انفرادی ۳ درصد بوده است. همچنین بیمه‌نامه‌های عمر دفترچه‌ای، ضریب خسارت ۴ درصدی داشته‌اند؛ در حالی که در بخش گروهی به دلیل اینکه پوشش حوادث و عمر، با هم ارائه می‌شود و قراردادهای طرح کارکنان دولت نیز اضافه شده است، ضریب خسارت معادل ۷۰ درصد است.

کارشناسان صنعت بیمه معتقدند که با تأسیس شرکت‌های بیمه خصوصی، بازار صنعت بیمه کشور متحول نشده و تنها بخشی از

زندگی (نبود جدول مرگ و میر مناسب)

- توسعه نامتعادل نظام بانکی و صنعت بیمه.

همان طور که می‌دانیم ارایه خدمات بیمه عمر و حادثه در ایران به سال ۱۳۱۴ - که سال تأسیس اولین شرکت بیمه است - برمی‌گردد و تا سال‌ها پوشش بیمه عمر و حادثه به صورت مجزا عرضه می‌شد.

بیمه‌نامه‌های عمر و حادثه، دو نوعند: انفرادی و گروهی. بیمه‌نامه‌های عمر و حادثه انفرادی توسط نمایندگان و شرکت‌های نمایندگی به مردم عرضه می‌شود. اصولاً این نوع بیمه‌نامه فروش نسبتاً خوبی دارد و با توجه به ارائه طرح‌های مختلف و جدید با استقبال شایان مردم مواجه است. «بیمه‌نامه‌های پیش صادره دفترچه‌ای» به عنوان یکی از بیمه‌نامه‌های عمر و حادثه به لحاظ سرعت در صدور، مورد توجه و استقبال نمایندگان واقع شده است. در این بیمه‌نامه ویژگی بیمه حادثه بیشتر از ویژگی بیمه عمر مورد توجه قرار گرفته است.

در مورد بیمه‌نامه‌های عمر انفرادی، حجم فروش نسبتاً پائین است؛ زیرا در این بخش نوعی رقابت با بیمه‌های عمر و پس‌انداز وجود دارد. چون در بیمه‌های عمر و پس‌انداز بازپرداخت سرمایه مطرح می‌شود و اقشار جامعه تمایل بیشتری به خرید این گونه بیمه‌نامه‌ها نشان می‌دهند.

در بیمه‌های عمر، به دلیل پائین بودن کارمزد، نمایندگان و شرکت‌های نمایندگی رغبت و شوق چندانی برای فروش از خود نشان نمی‌دهند. در بیمه‌های حوادث انفرادی، کارمزد نمایندگان نسبتاً خوب است و در نتیجه حجم بالایی از این بیمه‌نامه‌ها توسط آنها فروخته می‌شود. در حال حاضر، برای سهولت در انجام صدور، صرفه جویی در وقت و هزینه «بیمه‌نامه‌های پیش صادره» طراحی شده‌اند که به صورت دفترچه‌ای ارایه می‌گردند. در ابتدای کار، بیمه‌نامه‌های دفترچه‌ای با سرمایه ده میلیون ریال طراحی شد و به بیمه‌گذاران عرضه گردید. به تدریج سرمایه بیمه افزایش یافت و به ۱۵۰ میلیون ریال رسید که با توجه به شرایط بیمه‌نامه به نظر می‌رسد طرح موفق باشد.

خانم ریحانلو، مدیر بیمه‌های عمر و حادثه بیمه‌آسیا در این رابطه می‌گوید: در بیمه‌های عمر و حادثه گروهی، به دلیل آن‌که با گروه و یا جامعه‌ای از بیمه‌گذاران سروکار داریم، می‌بایستی تمهیدات ویژه‌ای برای عرضه این بیمه‌نامه‌ها از طریق شبکه فروش صورت گیرد.

آقای شایگان‌نیک، معاون مدیر بیمه‌های عمر و حادثه بیمه‌آسیا پایین بودن فرهنگ بیمه در جامعه را یکی از مشکلات عدم توسعه این رشته دانسته و می‌گوید: مردم جامعه ما هنوز بیمه را نمی‌شناسند و با کارکردهای آن آشنا نیستند. اگر با مردم صحبت کنیم تصویری که از بیمه در ذهن دارند تنها منحصر به چند رشته

خاص بیمه‌ای مانند بیمه اتومبیل، شخص ثالث و بیمه‌های اجباری است. حتی قشر تحصیل‌کرده کشورمان نیز بیمه را به خوبی نمی‌شناسند و تفاوت بیمه‌های تأمین اجتماعی را با بیمه‌های بازرگانی نمی‌دانند. در این زمینه، اطلاع‌رسانی بسیار کارا و ضروری است.

ارایه اطلاعات بیمه‌ای ناقص توسط نمایندگان یکی دیگر از مشکلات عدم گسترش این رشته است. این امر باعث می‌شود تا در هنگام وقوع حادثه و مراجعه زیان دیده به شرکت بیمه به دلیل عدم آگاهی کافی بیمه‌گذار، تنش‌ها و مشکلاتی رخ دهد. عدم آگاهی بیمه‌گذار از شرایط عمومی و خصوصی بیمه‌نامه، قصور نمایندگان و بازاریابان در اطلاع‌رسانی به بیمه‌گذاران و ... موجب می‌شود که در برخی موارد، بیمه‌گذاران از مبلغ خسارت پرداختی ناراضی باشند.

ارایه مدارک جعلی توسط برخی از بیمه‌گذاران بیمه‌نامه‌های انفرادی از دیگر مشکلات اجرایی است. در برخی از موارد به واحد صدور یا نمایندگی شرکت مراجعه شده و چندین بیمه‌نامه تهیه می‌شود. پس از گذشت مدتی مجدداً به شرکت بیمه مراجعه شده و با ارایه مدرکی، ادعای دریافت خسارت می‌شود. در حالی که به استناد شواهد و قرائن، حادثه قبل از تاریخ دریافت بیمه‌نامه، به وقوع پیوسته است. در این گونه موارد، بررسی‌های کامل و دقیقی صورت می‌گیرد تا واقعیت روشن شود.

خانم رضوی، رئیس اداره خسارت بیمه‌های عمر و حادثه بیمه آسیا درباره این گونه پرونده‌ها می‌گوید: ارایه مدارک و اسناد جعلی و مخدوش شده، مانند گواهی فوت جعلی بیمه شده، مدارک بیمارستانی مخدوش شده، ارایه شناسنامه جعلی و ... تقلب‌ها و سوء استفاده‌هایی هستند که در بیمه‌نامه‌های انفرادی مشاهده می‌شوند. در بیمه‌نامه‌های گروهی به دلیل اینکه بیمه‌گر با یک سازمان یا نهاد مواجه است و اصل حسن نیت متقابل بیشتر رعایت می‌شود، این گونه موارد کمتر به چشم می‌خورد.

## تسریع در امر پرداخت خسارت

### افزایش رضایت‌مندی؛

#### توسعه بیشتر

وقتی بیمه‌نامه‌ای فروخته می‌شود، تا زمانی که خطری اتفاق نیفتاده و خسارتی رخ نداده است، آثار وجودی بیمه‌نامه برای بیمه‌گذار یا ذینفعان آن ملموس نیست؛ اگرچه شعار شرکت‌های بیمه همیشه این بوده است که بیمه حلقه اطمینان است.

پس از وقوع حادثه و مراجعه زیان‌دیده به اداره خسارت شرکت بیمه، مدارک و اسناد بیمه‌گذار دریافت می‌شود. در این مرحله می‌بایستی دقت شود تا مدارک اصل بوده و جعلی نباشد. متأسفانه در سال‌های اخیر مخصوصاً در رشته بیمه‌های حوادث



انفرادی، میزان ارایه مدارک تقلبی به شرکت‌های بیمه افزایش یافته است. اطمینان از معتربودن بیمه‌نامه، اولین اقدامی است که توسط کارشناسان اداره خسارت شرکت‌های بیمه انجام می‌شود. در این مرحله با استعلام از واحد صدور این امر محقق می‌گردد. بررسی مدارک بیمه‌گذار به گونه‌ای اعمال می‌شود که هیچ‌گونه خللی در اطمینان بیمه‌گذار به شرکت بیمه وارد نشود.

اگر بیمه شده مصدوم باشد، توسط پزشک معتمد شرکت بیمه مورد معاینه و بررسی قرار می‌گیرد تا میزان خسارت وارد شده تعیین شود و در صورت فوت بیمه شده، بررسی‌های دقیق و کاملی انجام می‌شود. تاریخ مراجعه بیمه شده به مراکز درمانی، مهم‌ترین ابزاری است که در تطبیق تاریخ وقوع حادثه با تاریخ دریافت بیمه نامه، استفاده می‌شود.

با مراجعه زیان‌دیدگان به اداره‌های خسارت شرکت‌های بیمه، کارکنان و کارشناسان در اسرع وقت نسبت به تشکیل پرونده خسارت و رسیدگی به آنها اقدام می‌نمایند.

XXXX

با بررسی عملکرد شرکت‌های بیمه در این رشته، درمی‌یابیم که بیمه‌های عمر و حادثه هنوز در جایگاه مناسب خود قرار نگرفته‌اند.

بیمه‌های عمر و حادثه با وجود قابلیت‌ها و کارکردهایش همچنان تا وضعیت مطلوب فاصله دارد؛ اگرچه شرکت‌های بیمه در سال‌های اخیر، با ارایه طرح‌های گوناگون سعی نموده‌اند اطمینان و اعتماد مشتریان را جلب کنند. این مسئله ناشی از عوامل متعددی است. برخی از این عوامل ریشه در ساختارهای اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی دارد و ریشه برخی عوامل دیگر را بایستی در ساختار صنعت بیمه کشور جستجو کرد. در کشور ما قوانین مربوط به بیمه حادثه تا کنون تغییر محسوسی نکرده و با توجه به اهمیت این رشته از بیمه در زندگی انسان، بازنگری و رفع اشکالات احتمالی آن ضروری به نظر می‌رسد. در این زمینه رشته پزشکی بیمه، تخصص جدیدی از علوم پزشکی است که مسئول هماهنگی قوانین طب و بیمه است؛ ولی متأسفانه در کشور ما ناشناخته مانده است.

راهکارهای زیر برای توسعه این رشته مناسب به نظر می‌رسد:  
- تأسیس شرکت‌های بیمه خصوصی که منحصرراً در رشته‌های عمر فعالیت کنند، می‌تواند به رشد و شکوفایی این رشته بیمه‌ای منجر شود.

- صنعت بیمه کشور با همکاری وزارت بهداشت و دانشگاه‌های علوم پزشکی، نسبت به ایجاد رشته پزشکی بیمه اقدام نماید.  
- کارشناسان و پزشکان با تجربه و کارآزموده در رشته‌های مختلف دعوت به همکاری شوند.

- از آنجایی که پرونده‌های فوت، نقص عضو و از کار افتادگی می‌بایستی به رویت پزشک معتمد شرکت بیمه برسد، حضور مستمر پزشک معتمد در ساعات اداری ضروری به نظر می‌رسد. در مواردی که بیمه شده دچار آسیب جزیی شده باشد، ارجاع پرونده به پزشک معتمد ضرورتی ندارد.

- شایسته است، شرکت‌های بیمه نسبت به برقراری و نصب شبکه‌های رایانه‌ای یکپارچه (داخل و خارج از شرکت) اقدام نمایند.

- آموزش کافی نمایندگان و کارگزاران بیمه، افزایش سطح آگاهی احاد جامعه را در پی خواهد داشت. از این رو موضوع آموزش عوامل بیمه از اهمیت بسیاری برخوردار است.

- شرکت‌های بیمه می‌توانند با افزایش کارمزد نمایندگان و کارگزاران، شبکه فروش صنعت بیمه را به ارایه هر چه بیشتر این بیمه‌نامه‌ها ترغیب نمایند.

- کوتاه شدن مراحل صدور و بررسی پرونده خسارت می‌تواند در جلب رضایت بیمه‌گذاران موثر واقع شود.

- طراحی بیمه‌نامه‌های جدید امری ضروری است که بایستی پس از شناسایی نیازهای جدید و بررسی‌های فنی، با همکاری پژوهشکده صنعت بیمه و جامعه‌شناسان کشور انجام شود.

- پوشش‌های بیمه‌نامه‌های عمر به اندازه‌ای کامل باشد که افراد جامعه نیازی به خریدن بیمه عمر از شرکت‌های خارجی نداشته باشند.

- ارایه بیمه‌نامه‌های عمر با سرمایه متغیر برای کارمندان دولت، بسیار مفید به نظر می‌رسد.

- انواع بیمه‌نامه‌های عمر و حادثه در قالب طرح‌های مختلف بیمه‌ای به اقشار مختلف جامعه معرفی شوند.

- تبلیغات شرکت‌های بیمه در این زمینه بسیار کارساز است و بایستی با یک برنامه جامع و کامل اطلاع‌رسانی و تبلیغاتی، انواع طرح‌های بیمه‌ای عمر و حادثه به مردم معرفی شود.

- شرکت‌های بیمه می‌توانند با همکاری صداوسیما و ساخت برنامه‌هایی - در قالب سریال‌ها و فیلم‌های داستانی با هدف معرفی حوادث - گام‌های موثری بردارند.

منابع:

۱ - فصلنامه صنعت بیمه، شماره ۵۳، ص ۱۳.

۲ - فصلنامه صنعت بیمه، شماره ۴۷، صص ۱۰ تا ۱۲.

۳ - فصلنامه صنعت بیمه، شماره ۴۳، صص ۱۰۴ تا ۱۰۶.

۴ - فصلنامه صنعت بیمه، شماره ۶۵، ص ۳۶.

۵ - نشریه پیام سلامت، فروردین ۸۳، ص ۱۸.

۶ - همان، ص ۲۱.