

## آینده بیمه خرد

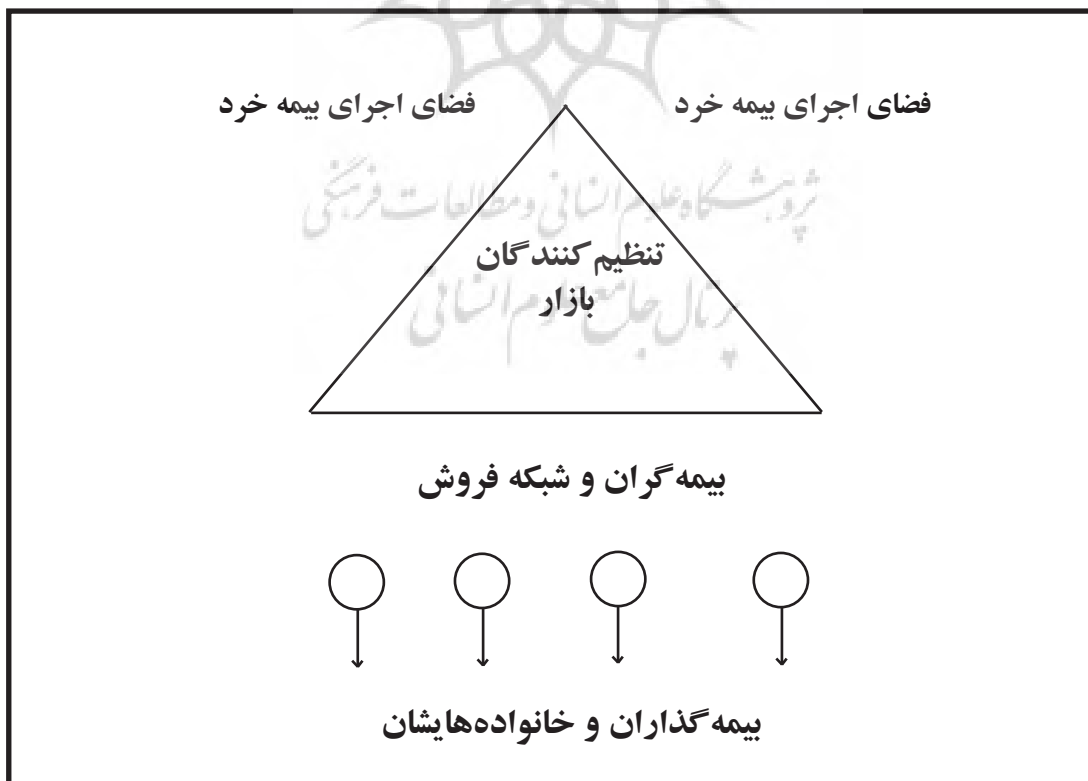
مترجم: بیتا جانفشان<sup>۱</sup> ۴- فضایی که تمامی عوامل فوق در آن تعامل دارند (نمودار ۱).

بررسی وضعیت آینده بیمه خرد مستلزم در نظر گرفتن تمامی موارد زیر می‌باشد:

۱- بیمه‌گذاران بالقوه و بالفعل به همراه خانواده‌های ایشان. طول مدت آن می‌باشد. برخی اعتقاد دارند که بیمه خرد موفقیت آتی بیمه خرد به رشد و توسعه مداوم، قابل اطمینان و سودآور بستگی دارد. آنچه که باید مورد بررسی قرار گیرد، چگونگی چرخه توسعه بیمه خرد و طول مدت آن می‌باشد. برخی اعتقاد دارند که بیمه خرد ۲- دامنه فعالیت فراهم آورندگان مختلف بیمه خرد و کانال‌های توزیع آنها. هنوز در مراحل اولیه قرار دارد و چشم‌انداز خوبی را می‌توان برای آن ترسیم کرد (نمودار ۱).

۳- ناظران و قانون‌گذاران بیمه‌ای.

## نمودار ۱. چرخه توسعه بیمه خرد



هدف بیمه خرد فراهم آوردن محصولات مناسب و با قابلیت مدیریت ریسک برای مردم فقیر است تا پیشرفت آنها را از لحاظ اقتصادی و استقلال مالی تأمین نموده و در نتیجه سبب مولد شدن این افراد در آینده می‌شود. بیمه خرد تکمیل‌کننده و ارتقادهنده کارایی ساز و کارهای محافظت در مقابل ریسک‌های غیررسمی و همچنین مکمل طرح‌های تأمین اجتماعی (در صورت وجود) می‌باشد. البته فراگیرتر شدن آن، مواجهه با برخی از موانع و چالش‌ها را اجتناب‌ناپذیر می‌نماید. به منظور توسعه خدمات بیمه‌ای در میان خانوارهای کم درآمد و آسیب‌پذیر، این چالش‌ها باید از میان برداشته شود. در جدول (۱) برخی از راهکارهایی را که باید برای توسعه و ارتقای کیفی بیمه خرد مورد توجه قرار گیرد، به صورت خلاصه آمده است:

### جدول ۱. چالش‌های فراوری توسعه بیمه خرد

گروه	راهکار
مشتریان	<ul style="list-style-type: none"> <li>- آموزش مشتریان</li> <li>- اصلاح و تقویت فرهنگ بیمه‌ای در بازار قشر کم درآمد</li> <li>- برآورده نمودن تقاضای محصولات جدید</li> <li>- دستیابی به افراد بسیار آسیب‌پذیر</li> </ul>
فراهم‌آوردندگان	<ul style="list-style-type: none"> <li>- پرورش قابلیت‌های کارکنان</li> <li>- تقویت مدیریت</li> <li>- ارتقای کارایی</li> <li>- یافتن مدل صحیح فعالیت و کانال فروش</li> </ul>
ناظران	<ul style="list-style-type: none"> <li>- حذف موانع مقرراتی</li> <li>- پذیرش برنامه توسعه بازار</li> <li>- شناسایی طرح‌های غیررسمی مناسب</li> <li>- گسترش رویکردهای سیستماتیک و فراگیر</li> </ul>
فضای اجرای بیمه خرد	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بهبود امکانات درمانی</li> <li>- تولید و بکارگیری داده‌ها و اطلاعات بیمه‌ای</li> <li>- تقویت بازارهای مالی</li> <li>- ایجاد شرایط کلان اقتصادی با ثبات</li> <li>- آمادگی برای ریسک‌های فاجعه‌آمیز</li> </ul>

## ۱) مشتریان آینده بیمه خرد:

واقعی بیمه پی ببرند. در حقیقت، بیمه‌گران موفق در بازارهای توسعه‌یافته، به جلب مشتری از طریق آموزش می‌پردازند که به بهبود تجربه بیمه‌گری و وفاداری مشتریان منتهی می‌شود. بنابراین ضرورت وجود ابزار آموزشی، برای توصیف فواید بیمه، در بازاری آموزش نیافته و با سطح پایین اطلاعات بیمه‌ای کاملاً احساس می‌شود.



البته آموزش مشتریان به تنهایی کافی نیست. توسعه فرهنگ بیمه‌ای، پیش‌زمینه‌ای برای موفقیت بیمه‌های

خرد می‌باشد. در بسیاری از کشورهای توسعه یافته، پیش از آنکه مردم بیمه را راه حلی برای مدیریت ریسک‌های خود بدانند، به ایجاد فرهنگ بیمه‌ای در میان آنان پرداخته و فراهم آورندگان بیمه خرد با انجام وظیفه در قبال نیاز مشتریان، فرهنگ بیمه‌ای را اشاعه می‌دهند، بطوریکه مشتریان باید مطمئن شوند که مورد پوشش قرار گرفته‌اند و نظارت رسمی به منظور حفظ منافعشان وجود دارد.

در حقیقت، بیمه‌گران موفق در بازارهای توسعه یافته، به جلب مشتری از طریق آموزش می‌پردازند که به بهبود تجربه بیمه‌گری و وفاداری مشتریان منتهی می‌شود.

اعتبارات خرد تأثیر بسزایی در ایجاد توانایی در افراد فقیر، برای قرار گرفتن در سطحی بالاتر از خط فقر داشته‌اند. گرچه بیمه خرد نوظهور است، اما شواهد حاکی از آن است که این نوع بیمه عامل مهمی در باقی نگاه داشتن افراد در بالای خط فقر محسوب می‌گردد. بیمه خرد، با ایجاد تأمین در مقابل خطرهای مشخص، مکملی برای خدمات مالی و اجتماعی فقرا به حساب می‌آید. بنابراین جهت دستیابی به

پرداخت خسارات یکی از فرصت‌های مناسب بیمه‌گران برای تقویت ارزش بیمه از نظر بیمه‌گذاران بالقوه می‌باشد بنابراین خسارات باید به نحوی شایسته پرداخت شود و چنانچه منافع بیمه‌ای به میزان تعهد شده پرداخت نشود، فرهنگ ضد بیمه رواج خواهد یافت. بسیاری از برنامه‌های بیمه خرد در چنین فضاهایی در حال اجرا می‌باشد و به مقابله با عقاید

پتانسیل‌های آن، لازم است که فرهنگ بیمه‌ای در میان اقشار کم درآمد توسعه یابد، ضمن اینکه باید محصولاتی معرفی شود که نیازهای اولیه آنها را برآورده نماید.

### ۱-۱) آموزش و فرهنگ:

مطالعات موردی نشان می‌دهد که تلاش‌های بسیاری در آموزش بازار لازم است تا بیمه‌گذاران بالقوه به ارزش

ضدبیمه‌ای موجود می‌پردازد.

گرایش به بیمه، در صورت تداوم توانایی فراهم آوردن‌گان در بهبود فرآیندها، خدمات، منافع و وضعیت هزینه‌ها بوجود خواهد آمد. دولت‌ها و مجامع دولتی می‌توانند از طریق برنامه‌های آموزشی در گسترش چنین فرهنگی سهم بسزایی داشته باشند و این فرهنگ زمانی تقویت می‌شود که انجمن‌ها و کارفرمایان در ابتدا بیمه را به عنوان امتیاز عضویت ارائه نمایند. در کشورهای توسعه یافته، فرهنگ بیمه با کمک طرح‌های بیمه‌ای اجباری شده از سوی دولت (مانند بیمه شخص ثالث وسایط نقلیه)، آسان‌تر ارتقا خواهد یافت. تجربه بسیاری از افراد بواسطه این محصولات اجباری، سبب شده است تا درک بهتری از بیمه به‌دست آورند و در برخی موارد آنها را تشویق می‌نماید که برخی محصولات مورد نیازشان را به صورت داوطلبانه خریداری نمایند.

برای افراد کم‌درآمد در کشورهای توسعه یافته، چنین تجربه‌ای از طریق بیمه‌های عمر مانده‌بدهکار ارائه شده توسط مؤسسات تأمین مالی خرد به‌دست می‌آید. اگر مشتریان تجربه خوبی از این بیمه‌های اعطا شده از سوی مؤسسات تأمین مالی خرد داشته باشند، آنگاه امکان خرید دیگر محصولات بیمه‌ای از سوی افراد کم‌درآمد به صورت داوطلبانه تقویت می‌شود. اما اگر این مؤسسات چنین بیمه‌ای را (بیمه عمر مانده‌بدهکار) ارائه ندهند و یا در صورت ارائه آن، تجربه مثبتی را در ذهن مشتریان به جای نگذارند، امکان اشاعه فرهنگ بیمه کاهش می‌یابد. پرداخت‌های با تأخیر، امتناع از پرداخت خسارت،

هرگونه ابهام در قیمت‌گذاری و ارائه اطلاعات اشتباه یا گمراه کننده در مورد حیطه پوشش‌ها، زمان گسترش فرهنگ بیمه‌ای را به مراتب بیشتر خواهد نمود. به‌منظور تداوم بخشیدن به فرهنگ بیمه‌ای، فراهم‌آوردن‌گان باید به مشتریان در تمامی طول مدت زندگی‌شان خدمت بیمه‌ای ارائه نمایند و به‌گونه‌ای نباشد که آنها را وارد جریان بیمه نمایند و سپس نسبت به تغییرات نیازها، شرایط و موقعیتشان بی‌توجه باشند. بی‌توجهی از سوی فراهم‌آوردن‌گان، یکی از دلایل سقوط شدید نرخ‌ها و کمبود پوشش‌های ارائه شده از سوی بسیاری از بیمه‌گران خرد می‌باشد. برای حداقل کردن سقوط نرخ‌ها و جلوگیری از عدم تمدید بیمه‌نامه‌ها، باید حق بیمه‌های مناسب، ساز و کارهای تأمین مالی بعلاوه آموزش بازار و رویکردهای صحیح بازاریابی به کار گرفته شود.



## ۲-۱) محصولات:

پوشش درمان، یکی از اولویت‌های بیمه خرد است بویژه در کشورهایی که دولت‌ها بطور کامل نیازهای درمانی و مراقبت‌های پزشکی شهروندان را برآورده

نمی‌نمایند، دیری نمی‌پاید که بیمه‌گران خرد با تقاضای فزاینده‌ای برای بیمه‌های بازنشستگی، بیمه‌های بلند مدت، مستمری‌ها، بیمه‌های بلایای طبیعی، منازل و در بعضی مناطق بیمه دام و بیمه کشاورزی نیز مواجه می‌شوند.

اینها ریسک‌هایی هستند که با پس‌انداز یا اعتبارات، قابل کنترل و اداره کردن نمی‌باشند. اگر فراهم آورندگان بیمه‌های خرد نتوانند همگام با این تقاضاها پیش بروند، آنگاه از دست رفتن اعتماد قشر کم‌درآمد از عملکرد بیمه، مانع از گسترش فرهنگ بیمه می‌گردد.

فروش محصولات بیمه از طریق سازمان‌هایی که بیمه‌گذاران بالقوه به آنها اعتماد دارند، می‌تواند موجبات گرایش‌های مثبت به بیمه را فراهم آورد. فرهنگ بیمه‌ای از طریق ارتباطات شفاهی مردم نیز بوجود می‌آید. ترکیب وجود یک واسطه قابل اعتماد و ارتباطات شفاهی را

می‌توان دلیلی برای موفقیت مؤسسات اعتباری در تولید فرهنگ بیمه در میان اعضایش دانست. محصولات بیمه خرد که بطور مناسب پاسخگوی نیازها و تقاضاهای بیمه‌گذاران بالقوه باشد، به تولید فرهنگ بیمه کمک می‌کند. استراتژی کلیدی برای نیل به این هدف آن است که بیمه‌گذاران را نیز در فرآیند پیچیده تصمیم‌گیری وارد نمایند، که این استراتژی مشتریان را قادر می‌سازد از نزدیک شاهد موازنه‌های میان ارزش بیمه‌نامه و منافع قابل ارائه از سوی بیمه‌نامه باشند، اولویت‌های خود را اعلام

نمایند و موجبات طراحی محصولات مناسب را فراهم کنند. اثر بخشی بلند مدت این بیمه‌ها، گرچه مغایر با سیاست‌های کوتاه مدت بسیاری از شرکت‌ها می‌باشد، سبب ورود بیمه‌گران به بازار آن شده است. در کشورهای توسعه یافته، میلیون‌ها خانوار فقیر با برخورداری از بیمه خرد، در طبقه متوسط قرار خواهند گرفت.

یکی از معیارهای سنجش موفقیت شرکت‌های بیمه بزرگ که در چند رشته فعالیت دارند، توانایی برقراری ارتباط مداوم و طولانی مدت با مشتریان و فراهم کردن

محصولات و خدمات برای پوشش نیازهای تغییر یافته بیمه‌گذاران می‌باشد.

هدف اصلی بیمه خرد، افزایش توانایی قشر کم درآمد در حفظ ثروت و دارایی‌هایشان می‌باشد و اینکه به برخی سطوح تأمین اقتصادی دست یابند. بیمه‌گرانی که مشتریان را به دستیابی به این اهداف کمک می‌کنند، بازار ایده‌آلی را ایجاد می‌نمایند. پتانسیل این بازار بلند مدت بسیار بالاست. علاوه بر این، وفاداری بیمه‌گذاران در این بازار، در سطح بالایی قرار خواهد گرفت.

در بلند مدت، بیمه‌گذاران بیمه خرد از آگاهی بسیار بالایی درباره بیمه برخوردار خواهند شد. آنها قدرت تشخیص پتانسیل‌های موجود بیمه را در مدیریت ریسک خود خواهند داشت و در جستجوی چنین پوشش‌هایی خواهند بود. آنها توانایی شناخت ریسک‌های مختلف،

**هدف اصلی بیمه خرد،  
افزایش توانایی قشر کم  
درآمد در حفظ ثروت و  
دارایی‌هایشان می‌باشد و  
اینکه به برخی سطوح تأمین  
اقتصادی دست یابند.**

امکانات بالقوه بیمه‌گران و در نهایت توانایی گزینش و اتخاذ تصمیم مناسب را به دست خواهند آورد. مشتریان کم‌درآمد، بیمه‌گران را وادار می‌نمایند تا محصولاتی را که مورد نیازشان می‌باشد عرضه نمایند. امروزه بیمه‌گران خرد می‌بایست به مشتریان خود کمک نمایند تا از آگاهی بیشتری برخوردار شوند، در حالی که خود را برای ارائه خدمات به بازاری با فرهنگ بیمه‌ای بالاتر آماده می‌نمایند. هرچه بازار هدف با بیمه بیشتر آشنا باشد، بیمه‌گران بیشتر به نیازهای مبتنی بر بازار محدود می‌شوند.

### ۱-۲) پرورش قابلیت‌ها:

از آنجایی که بیمه خرد تقریباً جدید است، مشخص کردن قابلیت‌های فراهم‌آورندگان آن ضروری به نظر می‌رسد. مطالعات موردی نشان می‌دهند که تلاش‌هایی برای بهبود وضعیت فراهم‌آورندگان موجود باید صورت گیرد.

در حوزه کارکنان و مدیریت، کارکنان در واقع همان شبکه فروش و کانال‌های توزیع را تشکیل می‌دهند که باید به مهارت‌های فروش، اصول بیمه، تکنیک‌های آموزش بزرگسالان و خدمات مشتریان مجهز باشند.

اکنون بسیاری از بیمه‌گران خرد و شبکه‌های فروش، حجم بالای معاملات بیمه‌ای را از طریق پرسنل خط مقدم خود بدست آورده‌اند. در نتیجه نیاز است گروه‌هایی که در فروش و ارائه خدمات بیمه‌ای به افراد فقیر متخصص هستند، مورد توجه قرار گیرند.

آنچه که برای مدیران طرح‌های غیررسمی (که ممکن است روزی تبدیل به یک طرح رسمی شود) ضروری به نظر می‌رسد، با شرایط لازم برای مدیرانی که در شرکت‌های بیمه مشغول به کار می‌باشند- با در نظر گرفتن فرصت در دست گرفتن بازار قشر کم‌درآمد- کاملاً متفاوت است.

چنین قدرت تشخیصی به جامعه کم‌درآمد این اختیار را می‌دهد که متقاضی خدمات تأمین اجتماعی ارائه شده از سوی دولت نیز بشوند. از سوی دیگر، سطحی از بازار همواره وجود خواهد داشت که طرح‌های تعاونی بیمه‌ای به آنها دسترسی ندارند- افراد کاملاً فقیر- که باید توسط طرح‌های دولتی تحت پوشش قرار گیرند.

چالش موجود در توسعه بیمه خرد تعیین این نکته است که افراد در کدام سطح جامعه تحت پوشش قرار گیرند؟ دامنه منطقه تحت پوشش این بیمه تا کجا باشد؟ چه بخش‌هایی از بازار نهایتاً می‌توانند از طریق مکانیسم فروش بهبود یافته به این بیمه دست یابند؟ چگونه مکانیسم فروش بیمه خرد می‌تواند موجب افزایش دستیابی به طرح‌های تأمین اجتماعی دولت شود؟

### ۲) آینده‌سازان بیمه خرد:

مجموعه دوم که چالش‌هایی را برای بیمه خرد پدید می‌آورد فراهم‌آورندگان این بیمه می‌باشند. چالش‌های این دسته در سه بخش مورد بحث قرار می‌گیرد:

کمک به مدیران در ثبت، شناسایی و بررسی مواردی مانند پرداخت‌ها، حق بیمه و خسارات طراحی شده است و ای‌اس‌ای اف<sup>۳</sup> از طریق اچ‌ام‌آی یازده مشخصه بیمه درمان از قبیل ثبت نام، اطمینان از وصول حق بیمه، صدور مجوز پرداخت منافع بیمه‌ای، فراوانی استفاده از خدمات درمانی از سوی مشتری، میانگین هزینه ارائه خدمات و میانگین مخارج (خسارات و هزینه‌های عملیاتی) به ازای هر ذینفع را مورد بررسی قرار می‌دهد. این نرم‌افزار همچنین مجهز به ماژول حسابداری برای محاسبه نتایج فنی سالانه می‌باشد و به طور کلی به مدیران این اختیار را می‌دهد تا در مقابل ناهنجاری‌ها سریعاً واکنش نشان دهند.

علاوه بر وجود ابزاری برای مدیران، تقویت سازمان‌های پشتیبان و دستیاران فنی (مانند شبکه‌ها یا فدراسیون‌های انجام طرح‌های بیمه خرد) نیز ضروری می‌باشد. اگر این گروه‌ها مجهز به ابزار مناسب و تخصصی شوند، تأثیر بسزایی در بیمه خرد خواهند داشت.

سرمایه‌گذاری در زمینه دستیابی به متخصصان آمار بیمه نیز ضروری می‌باشد. محاسبات اشتباه مربوط به ریسک‌ها و حق بیمه‌ها، تأثیرات منفی به دنبال خواهد داشت. البته هنوز تعداد کمی از متخصصان آمار بیمه با جنبه‌های «خرد» بیمه خرد به خوبی آشنا می‌باشند. به منظور دستیابی به شیوه‌های نوین این علم و توسعه نسل جدیدی از متخصصان آمار بیمه این افراد باید بتوانند با استفاده از

همچنین ضرورت وجود یک دوره فشرده برای شناسایی نیازهای فقرا و شناخت این که بیمه خرد مشخصات منحصر به فردی دارد که فراتر از کاهش حق بیمه و سرمایه‌های بیمه شده می‌باشد، نمایان است.

برخلاف بیمه‌گران رسمی، مدیران طرح‌های غیررسمی قدر نیازهای بازار هدف را بیش از دیگران می‌دانند و در انتخاب روش‌های غیرمتعارف آمادگی بیشتری دارند. از آنجایی که آنها تمایل به آموزش‌های محدودتری دارند، لذا ضرورت وجود دستیاران زبده و کارآموده را در مدیریت و بیمه احساس می‌کنند. به منظور کمک به این مدیران و حمایت از توسعه فزاینده محصولات بیمه خرد، برخورداری از ابزار اصلی مدیریت، مانند سیستم‌های اطلاعاتی و نرم‌افزارهای مناسب، برای مدل‌سازی و طراحی فعالیتشان لازم می‌باشد. سرمایه‌گذاران و خیرین باید در کمک به مدیریت طرح‌های غیر رسمی، بسیار مراقب باشند.

### ابزار مدیریت بیمه خرد:

استراتژی اصلی تقویت قابلیت‌های مدیران بیمه خرد، اطمینان از دسترسی آنها به ابزار مناسب مدیریتی و چگونگی بکارگیری آنها می‌باشد. در حال حاضر استفاده از ابزاری، متداول گشته است که انتظار می‌رود ارتقای عملکرد آینده یا ایجاد ابزارهایی را در آینده به همراه داشته باشد. به عنوان مثال اچ‌ام‌آی<sup>۱</sup> نرم‌افزار بیمه درمان است که توسط ایلو-استپ<sup>۲</sup> معرفی شده است و به منظور

3. Association d'Entraide des Femmes (AssEF)

1. Health Management International (HMI)  
2. ILO-STEP

برنامه‌های کامپیوتری، نیازهای فقرا را شناسایی نمایند.

## ۲-۲) ارتقای کارایی:

یکی از دلایلی که توسعه بیمه خرد را ضروری می‌نماید، کاهش قابل توجه هزینه‌های عملیاتی نسبت به حق بیمه‌ها در این نوع بیمه می‌باشد. عملیات کارا تر باید در حق بیمه‌های پایین‌تر و یا منافع بیمه‌ای اضافی برای هر بیمه‌گذار بدست آید. عملیات کارا تر ممکن است به این معنا باشد که بیمه‌گران خرد توان پرداخت بیشتری به کارکنان خود داشته باشند که سبب بهبود وضعیت بکارگیری کارکنان و ارائه خدمات بهتر از سوی آنان به مشتریان می‌شود. بیش از هر عاملی پتانسیل موجود در استفاده از تکنولوژی در ارتقای کارایی مؤثر می‌باشد. هیچ چیزی نمی‌تواند جبران زیان‌های وارده ناشی از سوء مدیریت به یک شرکت را بنماید. به هر حال با بهره‌گیری از تکنولوژی، می‌توان بطور اساسی زمام امور را در دست گرفت.

فعالیت بیمه براساس پردازش صحیح اطلاعات امکان‌پذیر خواهد بود. این اطلاعات مربوط به مشتریان، محصولات، جزئیات معامله، سرمایه‌گذاری و... می‌باشد. پیاده‌سازی فناوری‌های نوین، توأم با ریسک می‌باشد بنابراین بیمه‌گران خرد برای بکارگیری این فناوری‌ها رغبت چندانی نشان نمی‌دهند. از طرفی پردازش دستی، به دلیل پایین بودن هزینه‌ها، برای آنها از جذابیت خاصی برخوردار است در حالی که این روش نتایج قابل اطمینان و قابل اتکایی را در بر نخواهد داشت و موجب توسعه چشمگیر بیمه خرد نمی‌شود زیرا مراحل کار را بهینه

نکرده و باعث صرفه‌جویی در مقیاس نمی‌شود و بیمه‌گر در این شرایط قادر به دستیابی به تعداد زیادی از اطلاعات نخواهد بود.

در کشورهای توسعه یافته، شرکت‌های بیمه اصلی بطور میانگین ۳ تا ۶ درصد درآمد ناخالص سالانه خود را صرف دستیابی به تکنولوژی می‌نمایند. ثابت شده است که طراحی فناوری‌های جدید بر مبنای اینترنت و وسایل ارتباطی بی‌سیم، موجبات رشد و توسعه بیمه خرد را فراهم می‌آورد. همچنین بهره‌گیری از نرم‌افزارهایی که امکان دسترسی به کدهای آن وجود دارد، شیوه‌ای کم‌هزینه برای بیمه‌گران خرد و سازمان‌های مردمی است تا از فواید تکنولوژی برخوردار شوند. به منظور دستیابی به موفقیت در این مسیر، یک راه اصلی وجود دارد که عبارت است از حل هر مشکل توسط تکنولوژی مرتبط با آن. به عنوان مثال سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت باید به گونه‌ای طراحی شوند که از استراتژی‌های مرتبط با آن فعالیت پشتیبانی نمایند.

## پیشرفت‌های تکنولوژیکی در خدمات بانکی برای فقرا:

مؤسسات تأمین مالی خرد، فناوری‌های گوناگونی را برای ارائه خدمات خود به افراد فقیر بکار گرفته‌اند. برخی فناوری‌ها مانند ابزار دیجیتالی شخصی<sup>۱</sup>، کارت‌های هوشمند و انجام عملیات بانکی از طریق موبایل سبب توسعه بیمه خرد می‌شود.

بکارگیری ابزار دیجیتالی شخصی توسط کارکنان،

1. Personal Digital Assistant



خرد، به عنوان امتیازی برای رقابت و جذب مشتریانی که خواستار سیستم‌های پرسرعت می‌باشند، محسوب می‌شود.

ارائه خدمات بانکی از طریق موبایل شکل دیگری از بهره‌گیری از تکنولوژی است که دارای پتانسیل بالایی است. ودافون<sup>۳</sup> با همکاری یک بانک، خدماتی را برای مشتریان فاولو<sup>۴</sup> (یک مؤسسه تأمین مالی خرد کنیایی) فراهم آورده است. این خدمات بانکی از طریق موبایل به مشتریان اجازه می‌دهد تا توسط شماره‌های مشخصی به تبدیل پول، برداشت و واریز پول نقد پردازند و حتی بازپرداخت اقساط وام از طریق موبایل صورت گیرد.

البته تکنولوژی نمی‌تواند بر تمامی موانع و مشکلات موجود بر سر راه بیمه خرد فائق آید اما می‌تواند با بهره‌گیری از ارتباطات و تشریک مساعی سهامداران به بهینه شدن بازده سرمایه‌گذاری در سراسر دنیا کمک نماید.

### ۲-۳) مدل فعالیت:

سومین چالش فراهم‌آوردگان بیمه‌های خرد، ایجاد یک مدل مؤثر فعالیت است. چنانچه توضیح داده شد کلیه مدل‌هایی که اکنون مورد استفاده قرار می‌گیرد مزایا و معایبی دارند. بدیهی است که یک مدل، مناسب همه شرایط و موقعیت‌ها نخواهد بود و بنابراین چالش اصلی بهبود روش‌های موجود، بهره‌گیری از توان این روش‌ها و برطرف کردن نواقص آنها می‌باشد.

مدل‌هایی موفق خواهند بود که هم برای مشتریان

3. Vodafone
4. Faulu

موجب ارتقای کارایی انجام معاملات، کاهش خطا و جلوگیری از تقلب می‌شود. در بنگلادش استفاده از ابزارهای دیجیتالی شخصی توسط سیف‌سیو<sup>۱</sup>، پردازش داده‌ها را به میزان ۳ تا ۴ ساعت در روز کاهش داده است و تعداد اشتباهات در ثبت معاملات را نیز در مقایسه با انجام این عمل به صورت دستی تا ۹۰٪ کاهش داده است. بهره‌گیری از تکنولوژی، زمان پرداخت وام را به نصف تقلیل داده و از طریق جلوگیری از معاملاتی که ناقض شرایط بیمه‌نامه می‌باشد موجب افزایش میزان رعایت قوانین مربوط به محصولات شده است.

همچنین انتظار می‌رود که بکارگیری فناوری کارت هوشمند کاهش هزینه‌های عملیاتی ارائه خدمات به مناطق روستایی را به دنبال داشته باشد مانند آنچه توسط صندوق تأمین مالی پرادم<sup>۲</sup> در بولیوی انجام شد. این کارت، شامل اطلاعات مربوط به هویت مشتری مانند اثر انگشت می‌باشد. با کارت هوشمند و اثر انگشت،

شخص می‌تواند از طریق ۵۴ شعبه این صندوق معاملات مالی خود را انجام دهد. بکارگیری کارت‌های هوشمند از سوی این صندوق، مزایای مختلفی را به همراه داشته است. صف‌های طولانی در مقابل گیشه‌های بانک‌ها بطور چشمگیری از بین رفته است زیرا بسیاری از دارندگان آن برای چک کردن صورت حساب‌های خود بدون ایجاد مزاحمت برای کارکنان بانک با استفاده از کارت‌ها نیاز خود را مرتفع می‌نمایند.

استفاده از تکنولوژی برای مؤسسات تأمین مالی

1. Safe Save
2. Prodem Private Financial Fund (Prodem FFP)

مورد استفاده باشند، هم برای دیگر دست‌اندرکاران و هم قابلیت تداوم کوتاه مدت و رشد بلند مدت را توأم ایجاد نمایند. از آنجایی که بازار هدف بیمه خرد نسبتاً جدید است، بیمه‌گران نیاز به انتخاب روشی برای توسعه بازار دارند که سودآوری در آن به حجم بازار و روابط طولانی مدت بستگی دارد.

در مدل‌های فعالیت بیمه، ذخیره‌ها و بیمه‌اتکایی باید صدق کنند. در حقیقت بیمه‌گران اتکایی سعی دارند در بیمه خرد نقشی را نیز برای خود تعریف نمایند. نقش بیمه‌گران اتکایی بیشتر در ریسک‌های

فاجعه‌آمیز نمود پیدا می‌کند که اغلب جزء استثنای محصولات بیمه خرد می‌باشد. اگر ریسک‌های فاجعه‌آمیز جزء استثنا قرار گیرند،

در اثر وقوع چنین ریسک‌هایی، بیمه‌گر کمکی به بیمه‌گذاران نخواهد کرد و در این وضعیت فقط بیمه‌گران اتکایی می‌توانند در ایجاد فرهنگ بیمه‌ای ایفای نقش نمایند.

روشی که بر وجود بیمه‌گر اتکایی تأکید دارد، می‌تواند به تخصصی کردن فعالیت‌های برنامه‌های بیمه خرد محلی و گروه محور پردازد. اگرچه این طرح‌ها هنوز هم در قالب پوشش‌های اولیه به اعضا فعالیت می‌نمایند، اما یک بیمه‌گر محلی می‌تواند نقشی مانند بیمه‌گر اتکایی ایفا نماید. این بیمه‌گر اتکایی می‌تواند به عنوان پشتیبان مالی

برای ریسک‌های شخص به حساب آید و همچنین موارد فنی پیش‌بینی نشده در طرح را مشخص نماید. این حرکت تلفیقی از مدل‌های شریک-کارگزار و گروه‌محور است و به واسطه آن، محصولات متنوع‌تری را برای اعضای کم‌درآمد طراحی خواهد کرد.

ظهور مدل‌های جدید و شبکه‌های فروش، پیشرفت مهمی برای توسعه بیمه خرد به شمار می‌آید. توسعه بیمه خرد به کیفیت و کمیت شبکه فروش بستگی دارد. کانال‌های فروش ابتدایی که امروزه مشغول به کار می‌باشند (مؤسسات تأمین مالی خرد) با محدودیت‌هایی مواجه هستند،

در حالی که در پیشبرد توسعه بیمه در میان افراد فقیر، نقش بسزایی را ایفا می‌نمایند. اما برای تداوم پیشرفت بیمه، وجود شبکه فروش جدیدی، به ویژه در امر سازماندهی عرضه بیمه‌های گروهی، ضروری می‌باشد. دخالت دادن سازمان‌های اجتماعی مانند تعاونی‌ها و انجمن‌های کارگری، امکان دستیابی فقرا به بیمه را تسهیل می‌نماید.

در زمان وارد کردن شبکه‌های جدید فروش بیمه خرد، نقش واسطه‌هایی مانند دلالان بیمه، بین شبکه‌های جدید فروش و بیمه‌گران خرد، نمود پیدا می‌کند. با شناخت نیازها و اولویت‌های دو طرف، این واسطه‌ها می‌توانند بهبود کیفیت محصولات و رابطه بین شرکاء را قوت بخشند. در بلندمدت، با افزایش امکان دستیابی



توانایی در اختیار گرفتن چنین شاخص عملکردی اثر فوق‌العاده‌ای بر دامنه فعالیت بیمه خرد در حیطه اختیارات قانونی آنها خواهد داشت.

در حال حاضر سهم عمده‌ای از بازار بیمه خرد در اختیار سازمان‌های خارج از دسترس ناظران می‌باشد. منافع و هزینه‌های نظارت بر بیمه‌های خرد غیررسمی باید در نظر گرفته شود: آیا بهتر است که دسترسی به بیمه وجود نداشته باشد یا دسترسی به بیمه‌ای بدون وضع

قانون و مقررات و نظارت باشد؟ برخی کشورها دارای ساختارهای قانونی هستند که بیشتر به انواع مختلف ساختارهای مالکیت و ملزومات نظارتی و مقرراتی توجه دارند. به عنوان مثال در فیلیپین، مرکز تحقیق و توسعه کشاورزی<sup>۱</sup> یک مؤسسه تعاونی برای اعضای خود ایجاد کرده است. این مؤسسه دارای مدیریتی با تجربه و کارآزموده و ذخایر، محصولات و بازار محدود می‌باشد و با سیستم نظارتی ارتباط دارد. همین‌طور در سنگال، بیمه‌های درمان تعاونی در چارچوب قانونی به ثبت رسیده و دارای شخصیت حقوقی شده‌اند. وجود چنین نظارت تغییرپذیری برای حرکت به سوی توسعه بیمه خرد لازم می‌باشد. هدف مدیریت سیستم و ایفای نقش تأمینی برای مشتریان نهادهای نظارتی، تلاش جهت عرضه بیمه خرد بوسیله فعالیت‌های با ساختار متفاوت را محدود می‌نمایند. بطور کلی تنظیم‌کنندگان بازار حداقل سرمایه مورد نیاز یک شرکت بیمه را به دو منظور تعیین می‌کنند:

(۱) برای اطمینان از اینکه شرکت بیمه سرمایه کافی

به اینترنت، افراد کم درآمد قادر به خرید بیمه به صورت آن‌لاین از بیمه‌گران و نمایندگان آنها خواهند بود. شبکه‌های فروش، بیش از فراهم آوردن خدمات مالی چون مؤسسات تأمین مالی خرد، توسعه خواهند یافت و در همه مکان‌ها از قبیل دفاتر پستی، بیمارستان‌ها، مغازه‌ها، مطب‌های پزشکان و بطور خلاصه در هر جایی که مدیریت ریسک مورد نیاز است، شبکه فروش حضور خواهد داشت.

### (۳) نظارت:

اساس فراهم آوردن خدمات مدیریت ریسک به افراد فقیر، وجود مقررات، نظارت و زیربنایی عاری از اشتباه می‌باشد و بدون این عوامل، گسترش بیمه خرد به شکل ماندگار، غیرممکن است. تقویت فرهنگ مدیریت ریسک به اندازه کافی دشوار می‌باشد و قصور یک یا دو شرکت بیمه، این فرهنگ را از بین می‌برد. ناظران بیمه‌ای در مقابل منافع بیمه‌گذاران مسئول می‌باشند و دو گروه اصلی وظایف ناظران عبارت است از:

۱. تأمین بیمه‌گذاران در صورت قصور یا ورشکستگی شرکت بیمه.

۲. تأمین بیمه‌گذاران در مقابل فروش‌های مغرضانه و مدارک نادرست بیمه‌نامه.

همان‌گونه که توضیح داده شد، نوع سومی از تأمین نیز برای مشتریان وجود دارد- که ایجاد تأمین برای افرادی است که دسترسی به بیمه ندارند و نشان‌دهنده عملکرد توسعه بازار برای ناظران و تنظیم‌کنندگان بازار بیمه می‌باشد. ناظران تمایل به گسترش بازار دارند و

1. CARD

برای ایفای تعهدات آتی خود را دارا است.

۲) به منظور حفظ کارایی سیستم بیمه و جلوگیری از سوءاستفاده از سوی افرادی که به خوبی نمی‌توانند عمل نظارت را انجام دهند.

روشی وجود دارد که طرح‌های بیمه‌ای غیررسمی را به نحوی به بیمه‌گرانی که تحت نظارت می‌باشند، مربوط می‌کند که این عمل به ایجاد سطح بهتری از نظارت در سیستم منجر می‌شود و راه را برای نظارت بیشتر بر بیمه خرد هموار می‌کند. به علاوه، طرح‌های خودسامانگرا<sup>۱</sup> سازمان‌های تعاونی نیز به عنوان راهی برای گسترش بیمه در میان افراد فقیر، بدون درگیر ساختن ناظران بیمه‌ای، باید مورد بررسی قرار گیرند.

از مزایای این روش آن است که انسجام در میان مناطق مختلف، امکان ورود شرکت‌های چندملیتی به بازار را در سطح جهانی فراهم می‌آورد، بطوری که آنها می‌توانند عملیات خود را در سطح جهانی راه‌اندازی کنند. گرچه نظارت در سطح جهانی هدفی است عالی اما غیرمحمتمل است و پیش‌بینی همکاری میان ناظران که در نهایت موجب ایجاد استانداردهایی برای همه ملل می‌شود، معقول می‌باشد. از طریق انجمن بین‌المللی ناظران بیمه‌ای<sup>۲</sup> امکان طراحی مدل نظارتی بیمه خرد وجود خواهد داشت. این مؤسسه می‌تواند نهاد استانداردسازی، پیشنهاد دهنده سطوح مناسب ذخایر و حدود توانگری و ... در بیمه خرد باشد.

اگر نظام‌های بیمه‌ای نقش بیمه خرد را در ارتقا و

1. Self - Regulated
2. IAIS

فراگیر کردن بیمه در بازارها باور نمایند، بیمه خرد توسعه چشمگیری خواهد داشت. باید دید چه نوع دخالتی از سوی ناظران بیمه‌ای، ترقی بیمه خرد را به همراه دارد. روش آنها بستگی به این دارد که آیا آنها بازار اقشار کم‌درآمد را تهدیدی برای ثبات بازارهای مالی صنعت بیمه در نظر می‌گیرند یا آن را فرصتی برای تقویت شرکت‌های بیمه می‌دانند. برخی کشورها ممکن است از روش هندوستان برای بکارگیری بیمه‌گران یعنی روش بازرگانی در ارائه خدمات به قشر کم‌درآمد، تبعیت نمایند. پیشرفت بیمه خرد بوسیله نظارت باید منجر به گسترش تنوع محصولات و دستیابی شبکه‌های فروش به افراد فقیر شود.

مدت‌ها است که فقرا توانسته‌اند با بانک‌ها ارتباط داشته باشند و مزایایی را از این طریق دریافت نمایند. در حال حاضر در برخی کشورها، صنعت بیمه اقدام به این عمل کرده است. این اقدام در صورت وجود امکانات و قابلیت‌های ناظران بیمه‌ای نتیجه خواهد داد و سبب بکارگیری مدل‌های بیمه‌ای گوناگونی برای نظارت می‌شود، اما زمانبر خواهد بود.

#### ۴) فضای اجرای بیمه خرد:

عوامل بسیاری مشخص می‌نماید که آیا امکان اجرای بیمه خرد وجود دارد یا خیر. برخی از آنها عبارت است از اینکه چه محصولاتی باید عرضه شود؟ این محصولات چگونه عرضه شوند و هزینه‌ها و منافع چقدر باشد؟ فضایی که در آن بیمه خرد اجرا می‌شود به اندازه بیمه‌گذاران، فراهم‌آورندگان و ناظران، با اهمیت است.

#### ۴-۱) کیفیت مراقبت‌های درمانی:

کشورهای توسعه یافته نیز تأثیر بسزایی بر توان شرکت‌های بیمه، برای شناخت ریسک‌های بازار افراد کم‌درآمد و در نتیجه بر محاسبات صحیح حق بیمه، دارد. افرادی هستند که قدرت پرداخت هزینه‌های مربوط به مراقبت‌های درمانی را داشته و به سیستم‌هایی که قادر به ثبت اطلاعات ریسک می‌باشند، دسترسی دارند. در نتیجه آمار مرگ‌ومیر و شیوع بیماری‌ها بیشتر منعکس کننده طبقه مرفه‌تر بازار می‌باشد. بیماری‌ها و فوت افراد فقیر ممکن است در بانک‌های اطلاعاتی درج نشود. برای مثال آنها به معالجات غیررسمی مبادرت می‌ورزند و یا در منازل خود فوت می‌کنند. بنابراین می‌باید سربارهای حق بیمه در محصولات بیمه خرد، به درستی و با دقت محاسبه شوند.

داده‌های صحیح از مراقبت‌های درمانی بهتر، مدیریت مناسب ثبت داده‌های دولتی و ملزومات نظارتی بیمه‌ای منتج می‌شود، زیرا محاسبات صحیح حق بیمه بر ایجاد محصولات جدید ارجحیت دارد و در نتیجه داده‌های صحیح باعث می‌شود که برای هر ریسک، محاسبات مربوط به آن انجام شود.

مشکل مدیریت داده‌ها در برخی کشورهای توسعه یافته، نبود سیستم شناسایی ملی است. یک بیمار در بیمارستان از پوشش بیمه‌ای شخص دیگری استفاده می‌کند و بسیاری شیوه‌های مختلف دیگر که در آن شخص بیمه نشده ممکن است به جای شخص بیمه شده تحت پوشش بیمه‌ای قرار گیرد. هزینه چنین تقلباتی در حق بیمه‌ها منعکس می‌شود. این مشکل محدود به بیمه

بیمه درمان، در صورت ارائه مراقبت‌های درمانی که دارای کیفیت خوبی نمی‌باشند، از ارزش چندانی برخوردار نخواهد بود. اغلب خارج از مناطق شهری، چنین مراقبت‌هایی یافت نمی‌شود. مبالغی را که دولت و خیرین اعطا می‌کنند، اغلب در شهرها سرمایه‌گذاری می‌شود و نصیب فقرای روستایی، مراقبت‌های درمانی با کیفیت پایین و حتی بدون پزشک می‌شود. در برخی کشورها، سیستم‌های مراقبت درمانی دولتی به گونه‌ای تبلیغ می‌نمایند که برای همگان، حتی برای فقرا آزاد می‌باشد. دولت‌ها و مجامع دولتی باید سیستم‌های مراقبت درمانی با ضمانت کیفیت، همگانی بودن و شفافیت را ایجاد نمایند. دخالت بیماران در مرحله مدیریت مراقبت‌های درمانی، به آنها این اطمینان را می‌دهد که فراهم‌آوردگان این مراقبت‌ها، پاسخگوی نیازهای بازارشان باشند و این یکی از مزایای طرح‌های بیمه درمان گروه محور است. اگر این طرح‌ها توسط سازمان مناسبی حمایت شوند، ام‌اچ‌او<sup>۱</sup>ها می‌توانند دروازه‌های سیستم‌ها را به سوی محصولات مؤثر بیمه درمان بگشایند یعنی به افرادی که نیازمند هستند مراقبت‌های با کیفیت بهتری ارائه نمایند و به دولت اجازه دهند که بیشتر به افرادی پردازد که واقعاً فقیر هستند و فقط می‌توانند توسط تأمین اجتماعی پوشش دریافت نمایند.

#### ۴-۲) داده‌های مورد نیاز مدیریت ریسک:

محدودیت سیستم‌های بررسی مراقبت‌های درمانی در

1. Medical Health Officer (MHO)

میان گزینه‌های مختلف سرمایه‌گذاری، شیوه مناسب، استفاده از اوراق قرضه دولتی، پروژه‌های حمل و نقل و پروژه‌های عمرانی می‌باشد. حتی در کشورهایی که بیمه و بازنشستگی آن کامل توسعه یافته است، همواره از سرمایه‌گذاری‌های بلند مدت استفاده می‌شود.

#### ۴-۴) ریسک‌های فاجعه‌آمیز:

ریسک‌های فاجعه‌آمیز ناشی از تغییرات آب و هوایی، شیوع ایدز و ... تأثیر بسزایی در نظارت بر کلیه بیمه‌ها به ویژه بیمه خرد می‌گذارند.

افراد کم درآمد، اصلی‌ترین زیان‌دیدگان وقایع فاجعه‌آمیز می‌باشند زیرا درآمد آنها پایین است و در مناطق با ریسک بالا زندگی می‌کنند. آنها باید متحمل ریسک‌هایی شوند که آنها را بینواتر از وضعیت فعلی می‌نماید و توانایی کمتری برای مواجهه با مشکلات، در زمان وقوع حادثه فاجعه‌آمیز دارند. بیمه‌گران و بیمه‌گران اتکایی باید تأثیر ریسک‌های فاجعه‌آمیز را بر قشر کم درآمد شناسایی نمایند و برای ایجاد مکانیسم‌های کارا به منظور کمک به آماده‌سازی افراد فقیر برای مواجهه با چنین ریسک‌هایی و مقابله با مشکلات پس از آن حوادث اقدام نمایند.

به سبب اهمال در مراقبت از محیط زیست، امکان پیش‌بینی شرایط آب و هوایی نسبت به قبل دشوارتر شده است. بلایای طبیعی، کشاورزان را با مشکلات متعددی مواجه ساخته است.

دولت‌ها و صنعت بیمه، به منظور تأمین مردم در مقابل چنین زیان‌هایی به شدت تحت فشار می‌باشند. با این

نمی‌شود و کشورهایی که به سوی سیستم‌های شناسایی ملی قابل اطمینان گام برمی‌دارند، با بهبود بخش مالی نیز مواجه خواهند شد.

#### ۳-۴) شرایط کلان اقتصادی و توسعه بازارهای مالی:

شرایط اقتصادی ضعیف که به صورت تغییرات نرخ تورم، دوره‌ای و کاهش ارزش پول رایج نمود پیدا می‌کند، مانع بزرگی برای سرمایه‌گذاری‌های بلندمدت و در نتیجه برای جذابیت بیمه‌های زندگی در نظر مشتریان می‌باشد. زیرساخت‌های ضعیف بانکی، مدیریت مالی دارایی‌ها را با مشکل مواجه می‌کند. بهره‌گیری مؤثر بیمه خرد، به اقتصاد قوی یا بازار مالی کارا نیاز دارد. در این وضعیت، تلاش‌های دولت‌ها تأثیر مثبتی بر توسعه محصولات بیمه‌ای دارد.

یک جنبه بیمه خرد، پتانسیل بیمه‌گران خرد در انباشت مبالغ هنگفتی در قالب سرمایه و اندوخته‌ها می‌باشد. تجمع مبالغ ناشی از سرمایه‌گذاری سرمایه‌ها در دنیای توسعه یافته از اهمیت بالایی برخوردار است. به هر حال، به عکس دیگر صنایع، بیمه‌گران تمایل دارند سرمایه خود را در بلندمدت تقویت نمایند که برای رشد بلندمدت بازارهای سرمایه‌گذاری مناسب می‌باشد و ایجاد وضعیت ایده‌آلی برای توسعه زیرساخت‌ها است. بیشتر شرکت‌های بیمه، استراتژی‌های سرمایه‌گذاری مبتنی بر مدل دارایی- بدهی<sup>۱</sup> دارند و از آنجایی که ارزش دارایی‌ها طی ۱۵ تا ۳۰ سال کاهش می‌یابد، از

1. Asset- Liability Model

آسان‌تر بیمه‌گران به بازار از سوی دیگر. - افزایش قدرت تشخیص در زمینه انتخاب دریافت پوشش بیمه‌ای مناسب از میان پوشش‌های ارائه شده از سوی سیستم‌های تأمین اجتماعی دولتی و دیگر ساز و کارهای بیمه‌ای که مناسب‌ترین شیوه مدیریت ریسک هر طبقه از جامعه را به دنبال خواهد داشت.

- وقوع بلایای نوظهور و حوادث فاجعه آمیز، افزایش تغییرات غیرقابل پیش‌بینی آب و هوا در بلند مدت در برخی کشورها.

گرچه بیمه خرد شدیداً مورد نیاز است اما به دلیل عدم وجود محصولات و خدمات مناسب قشر کم‌درآمد، بطور گسترده مورد استفاده واقع نخواهد شد. چنین کشورهایی به سمت ایجاد بازار موفق بیمه خرد پیش نمی‌روند. در جایی که شرایط در حال بهبود است - وجود شرایط اقتصادی با ثبات، بازارهای مالی توسعه یافته، مراقبت‌های درمانی با کیفیت بهبود یافته و ناظران بیمه‌ای با دستورالعمل گسترش بازار و ... شرایط پیشبرد بیمه خرد بوجود خواهد آمد. چنین تغییراتی احتمالاً بدون همکاری بیمه‌گران، خیرین و مؤسسات بین‌المللی زمان بر خواهد بود.

در حقیقت، تأمین افراد فقیر در مقابل ریسک‌ها، فقط یک مسأله مختص به یک منطقه نمی‌باشد، بطوری که شیوع بیماری‌های واگیردار و برخی بلایا می‌تواند بر کل دنیا تأثیر بگذارد و این نکته توجیهی برای ایفای نقش از سوی نمایندگان بین‌المللی و شرکت‌های چند ملیتی می‌باشد.

وجود، امروزه تنها ۲۰ درصد محصولات کشاورزی - دام و محصولات کشاورزی - بیمه می‌شوند. یک روش نوین برای ارائه تأمین مالی به کشاورزان جزء، گله‌داران و تولید کنندگان، بیمه براساس یک شاخص می‌باشد. این روش، به جای ارائه بیمه انفرادی به کشاورزان، پوششی برای یک منطقه کشاورزی ارائه می‌نماید که موجبات مراقبت از محیط زیست را از سوی گروه بیمه‌شده مربوطه فراهم می‌آورد و برای کاهش زیان، ضروری می‌باشد. وضعیت درمان بیماری ایدز، انواع جدید آنفلوانزا و دیگر بلایا در آینده بدتر خواهد شد. بیمه خرد به تنهایی نمی‌تواند به حل این مشکلات پردازد، اما مقابله با این ریسک‌ها از سوی بیمه‌های خرد نیز ارزشمند خواهد بود. برای مثال، بیمه‌گران در تقویت زیرساخت‌های مناسب، مانند مراقبت‌های درمانی پیشگیرانه، می‌توانند ایفای نقش نمایند.

## ۵) در اختیار گرفتن آینده:

اگر آینده بطور کامل شناخته شده بود، پیشگویان بیکار می‌شدند. آنها با در نظر گرفتن روند گذشته و حال، آینده را پیش‌بینی می‌نمایند. متخصصان آمار بیمه پیش‌گویان صنعت بیمه هستند. آنها از طریق مدل‌های آماری و ریاضی به بررسی گذشته و پیش‌بینی آینده می‌پردازند. متخصصان آمار بیمه چه آینده‌ای را برای بیمه خرد ترسیم کرده‌اند؟

- توسعه فناوری حتی برای افراد کم‌درآمد و دستیابی آسان آنها به محصولات بیمه‌ای از طریق رایانه‌ها، موبایل‌ها و کارت‌های هوشمند از یک سو و نیز دستیابی

بیمه‌گران و سازمان‌های اجتماعی، باید هماهنگ با هم در جهت یک هدف مشترک حرکت نمایند:

- بیمه‌گران باید تغییرات نیازهای مشتریان را شناسایی نمایند و محصولات و خدمات خود را مطابق این نیازها فراهم کنند و نسبت هزینه-منافع را برای مشتریان بهبود بخشند.

- ناظران بیمه‌ای می‌باید دستور کار مشخصی را به صورت فراگیر برای بیمه در بازار تدوین نمایند و بین ایجاد تأمین برای مشتریان و گسترش دستیابی به بیمه برای دیگر افراد، تعادل و توازن ایجاد نمایند.

- سیاست‌گذاران بیمه‌ای می‌باید فضایی را ایجاد نمایند که شامل زیر ساخت‌های لازم برای ایجاد بیمه خرد باشد.

سازمان‌های اجتماعی از قبیل سازمان‌های کارفرمایان و کارگران، تعاونی‌ها و سازمان‌های غیردولتی<sup>۱</sup> و دیگر انجمن‌ها و مؤسسات، نقش با اهمیتی در سازماندهی کارگران شاغل در بخش غیررسمی، که دسترسی به تأمین اجتماعی یا دیگر انواع بیمه خرد ندارند، دارند.

- در نهایت آنکه میلیاردها انسان فقیر که از طریق کانال‌های رسمی نمی‌توانند به مقابله با ریسک‌های خود پردازند باید به تلاش‌های فراهم‌آوردگان و ناظران در پذیرش فرهنگ بیمه‌ای پاسخ مثبت بدهند تا برای آنها امکان استقلال مالی، تأمین و رفاه بوجود آید.

به هر حال اگر تأمین در مقابل ریسک با تلاش‌های انجام شده برای ارتقای بهره‌وری هماهنگ شود، آنگاه

**منبع:**  
Churchill, C, Garand, D, 'Strategies for Sustainability'.

1. Non Governmental Organization (NGO)