

# بررسی وضعیت بیمه‌ای سینماهای تهران

از: دفتر مطالعات و پژوهشهای بیمه‌ای

۱ - مقدمه:

گزارشی که از نظر خواهد گذشت وضعیت بیمه‌ای سینماهای مستقر در تهران را مورد بررسی قرار می‌دهد. این گزارش با همکاری گروهی از دانشجویان دانشکده امور اقتصادی در دفتر مطالعات و پژوهشهای بیمه‌ای به انجام رسیده است. در تهیه این گزارش سعی بر این بود که به تمامی سینماهای تهران مراجعه و وضعیت بیمه‌ای آنها مورد سؤال قرار گیرد. اما به دلیل امتناع تعدادی از مدیران سینماها از پاسخگویی حضوری و یا مکاتبه‌ای به پرسشنامه‌ها، شیوه نمونه‌گیری توده‌ای مورد استفاده قرار گرفته و دانشجویان با مراجعه مستقیم به توده اصلی سینماهای تهران ۵۰ سینما، وضعیت بیمه‌ای آنها را جویا شده و به ارزیابی آن پرداخته‌اند. با این حال اطلاعات مربوط به درجه، ظرفیت و مالکیت، مربوط به تمامی سینماهای تهران بوده و از مدیریت نظارت و ارزشیابی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی گرفته شده است.

۲ - بررسی بازار:

طبق آمار مأخوذه از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، تعداد سینماهای مستقر در تهران ۷۶ باب می‌باشد که از این تعداد ۶ مورد تعطیل، تخریب یا تبدیل شده‌اند. ۷۰ باب سینمای باقیمانده مجموعاً دارای ۷۳ سالن با میانگین عمر ۲۷ سال و بیش از ۴۴,۰۰۰ صندلی می‌باشند که بطور متوسط هر سالن افزون بر ۶۰۰ صندلی را داراست. مالکیت ۱۷ باب (۲۴/۳ درصد) از سینماهای فوق در اختیار نهادها و سازمانهای دولتی و ۵۳ باب (۷۵/۷ درصد) بقیه متعلق به اشخاص حقیقی می‌باشد. (جدول شماره ۱).

جدول ۱ - وضعیت مالکیت سینماهای تهران

مالک	تعداد	درصد
اشخاص حقیقی	۵۳	۷۵/۷
بنیاد مستضعفان	۷	۱۰
سازمان تبلیغات اسلامی	۵	۷/۱
کمیته امداد امام خمینی	۲	۲/۹
بنیاد شهید	۲	۲/۹
بنیاد سینمایی فارابی	۱	۱/۴
جمع	۷۰	۱۰۰

به لحاظ درجه بندی وضعیت و کیفیت خدمت رسانی، سینماهای تهران به چهار دسته ممتاز، درجه یک، درجه دو و درجه سه تقسیم می گردند که در مجموع ۴۷ باب سینما (۶۷/۲ درصد) در حد ممتاز و درجه یک بوده و بقیه در رده های پایین تر قرار می گیرند. (جدول شماره ۲).

جدول ۲ - کیفیت خدمت رسانی سینماهای تهران

وضعیت	تعداد	درصد
درجه مطلوب و ممتاز	۱۸	۲۵/۷
درجه یک	۲۹	۴۱/۵
درجه دو	۱۲	۱۷/۱
درجه سه	۱۱	۱۵/۷
جمع	۷۰	۱۰۰

طبق اطلاعات مندرج در پرسشنامه های تکمیل شده در مورد ۵۰ باب سینما در تهران، هر سینما بطور متوسط دارای ۹۶۳ مترمربع زیربنا و ۹ نفر پرسنل می باشد که با تعمیم این مقادیر به کل سینماها، مجموع سطح زیربنای سینماهای تهران در حدود ۶۷۴۱۰ مترمربع و تعداد کارکنان آنها ۶۳۰ نفر می شود. براساس همین پرسشنامه ها، متوسط سن و سابقه خدمت مدیران سینماهای تهران به ترتیب ۴۸ و ۱۸ سال و سطح تحصیلات آنها به شرح مندرج در جدول شماره ۳ می باشد.

## جدول ۳ - سطح تحصیل مدیران سینماهای تهران

درصد	مدرک
۱۲	لیسانس
۳۸	دیپلم
۳۰	سیکل
۱۶	ابتدایی
۴	اعلام نشده
۱۰۰	جمع

بنابراین، تصویر کلی وضعیت سینماهای تهران بدینگونه است که اکثریت آنان در مالکیت بخش خصوصی بوده، دارای وضعیت مطلوب و درجه یک می باشند و در عین حال از ساختمانی فرسوده و مدیرانی با سابقه زیاد و تحصیلات کم برخوردارند.

ارزش بیمه‌ای سینماهای تهران بر اساس هزینه بازسازی ساختمان به ازای ۲۰۰.۰۰۰ ریال برای هر متر مربع، در مجموع افزون بر ۱۳ میلیارد ریال می گردد که با افزودن ارزش وسایل و تجهیزات موجود در آنها بر مبنای ۱۰۰ میلیون ریال برای هر سینما در کل معادل ۲۰ میلیارد ریال می گردد. این سینماها می توانند بطور بالقوه در هر سانس ۴۴ هزار نفر را در سالنهای خویش جای دهند.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

## ۳ - بررسی وضعیت بیمه‌ای:

ارقام فوق خطر بالقوه جانی و مالی ناشی از فعالیت سینماهای تهران را به لحاظ سرمایه‌های انسانی و فیزیکی موجود در آنها نشان داده و اهمیت توجه به وضعیت بیمه‌ای آنها را بهتر نمایان می سازد. به همین جهت اولین سؤال پرسشنامه در این راستا و برای تعیین میزان استفاده از پوشش‌های بیمه‌ای مطرح گردیده است. (کلیه سؤاها در پایان این گزارش درج گردیده‌اند.)

ارقام مربوط به پاسخهای داده شده به یک سؤال در حالت کلی و بدون توجه به اینکه تعدادی از سینماها همزمان از چند نوع بیمه استفاده می کنند در جدول شماره ۴ آمده است. روشن است که این ارقام مبین تمامی واقعیات نمی باشند. برای نمونه ۴۰ درصد سینماها فقط از پوشش اجباری بیمه‌های تأمین اجتماعی استفاده می کنند و تنها ۱۶ درصد از

سینماها علاوه بر بیمه تأمین اجتماعی و بیمه آتش سوزی یکی از انواع بیمه‌های دیگر را نیز مورد استفاده قرار می‌دهند که هیچکدام از این ارقام در جدول مزبور مشخص نیستند.

جدول ۴

* درصد	گزینه
۴۲	بیمه آتش سوزی
۱۸	بیمه حوادث کارکنان
۱۴	بیمه عمرگروهی کارکنان
۴	بیمه مسؤولیت درمقابل تماشاچیان
۹۰	بیمه‌های اجتماعی
۲	بیمه هزینه‌های بیمارستانی

\* به علت استفاده همزمان از چند نوع بیمه ارقام از ۱۰۰ تجاوز میکند

حاصل آنکه همچنان باید تنها عامل حضور بیمه‌های بازرگانی در صنعت سینما را بیمه آتش سوزی به حساب آورد. درحالیکه صرف وجود چنین رابطه‌ای از طریق بیمه آتش سوزی می‌توانست منشاء تعمیم سایر بیمه‌های مورد نیاز صنعت سینما باشد. در سؤال ۲ به ارزیابی علت یا علل عدم استفاده از هر یک از پوشش‌های بیمه‌ای مورد نیاز سینماها پرداخته و پاسخهای داده شده در جدول زیر گنجانیده شده است.

جدول ۵

* درصد	گزینه
۳۲	عدم احساس نیاز
۴۸	عدم بودجه کافی
۲۲	عدم اطمینان به پرداخت خسارت
۲۰	عدم مراجعه نمایندگان بیمه
۲۰	ناآشنایی به این بیمه‌ها
۴	سایر موارد

\* به علت انتخاب همزمان چند گزینه درصدها بیشتر از ۱۰۰ است.

اگرچه پاسخهای داده شده در وهله نخست علت عدم گسترش بیمه‌های بازرگانی در صنعت سینما را متسبب به عوامل بیرونی صنعت بیمه می‌نماید اما اگر گزینه‌های عدم احساس نیاز، عدم آشنایی، عدم مراجعه نمایندگان بیمه و عدم اطمینان به پرداخت خسارت را از علل درونی و ناشی از عملکرد شرکتهای بیمه بازرگانی بخش قابل توجهی از این عدم توفیق را در بر می‌گیرد و رفع آنها میتواند به توسعه چنین بازاری کمک نماید.

سؤال ۳ به ارزیابی سهم هرکدام از شرکتهای بیمه در بازار بیمه صنعت سینما می‌پردازد و با این پاسخ مواجه می‌شود که بیش از نیمی از سینماهای تهران با هیچیک از شرکتهای بیمه در ارتباط نیستند و از هیچ نوع بیمه بازرگانی استفاده نمی‌کنند و در این میان تنها ۸ درصد از سینماها همزمان با دو شرکت بیمه در ارتباط می‌باشند که ۶ درصد آنرا سینماهای مربوط به سازمان تبلیغات اسلامی شامل می‌شوند که امور بیمه‌ای آنان بطور متمرکز انجام میشود.

جدول ۶

درصد	گزینه
۲۸	بیمه ایران
۱۶	بیمه آسیا
۶	بیمه البرز
۸	بیمه دانا
۵۲	هیچکدام

همچنانکه قابل انتظار است سهم عمده بازار را شرکت سهامی بیمه ایران در اختیار دارد و شرکتهای بیمه آسیا، دانا و البرز با فاصله نسبتاً زیاد از بیمه ایران قرار میگیرند. طبیعی است در چنین حالتی عوامل درونی عدم استفاده از بیمه در مورد سؤال قبل نیز بیشتر به نحوه عمل شرکتی برمیگردد که سهم بیشتری از بازار را داراست و متقابلاً شرکتهایی که سهم کمتری از بازار را دارند، تکاپو ویا توفیق کمتری در افزایش سهم خود از بازار بیمه صنعت سینما در تهران بروز داده‌اند.

در سؤال ۴ نحوه ارتباط با شرکتهای بیمه مورد سؤال واقع شده است که به تبع سؤال

قبل وعدم وجود ارتباط با شرکتهای بیمه ۵۰ درصد بدون پاسخ مانده است. نتایج به دست آمده از این سؤال در جدول شماره ۷ خلاصه گردیده است.

جدول ۷

درصد	گزینه
۲۸	مراجعه مستقیم به شرکت بیمه
۲۲	تماس نماینده بیمه با سینما
۶	از طریق بانک
۲	تماس مستقیم شرکت بیمه با سینما
۵۰	تماس برقرار نشده

با نگاهی به ارقام مندرج در این جدول درمی یابیم که اکثر سینماهایی که به نوعی از پوشش بیمه های بازرگانی استفاده می کنند جهت خرید بیمه نامه رأساً به شرکتهای بیمه مراجعه نموده اند و این امر ضعف شبکه فروش صنعت بیمه را به خوبی آشکار می نماید و جا دارد شرکتهای بیمه با گسترش شبکه های فروش و بازاریابی خود، توجه بیشتری به این مهم بنمایند.

در سؤال ۵ خواسته ایم زمینه پیشینه ذهنی نیاز به استفاده از پوششهای بیمه ای را جویا شویم. از این رو سوابق وقوع حوادث در سینما مورد سؤال قرار گرفته است. پاسخهای داده شده را می توانید در جدول زیر ملاحظه فرمایید.

جدول ۸

درصد	گزینه
۱۶	بلی
۸۲	خیر
۲	بدون جواب

از پاسخهای داده شده چنین برمی آید که به سبب تواتر اندک حوادث، انگیزه لازم برای استفاده از بیمه وجود ندارد. اما صرف عدم بروز وقایع در گذشته، اطمینان خاطر

نسبت به عدم وقوع آنها درآینده را بوجود نیاورده و نیاز به بیمه را زایل نخواهد کرد. مضافاً آنکه در ۱۶ درصد از سینماها حادثی رخ داده است و این نسبت برای آنکه هر مدیر سینما احتمال دهد چنین حادثی در آن سینما نیز اتفاق خواهد افتاد ضرورت اخذ پوشش بیمه‌ای برای وی قطعی گردد کافی است. جا انداختن چنین ذهنیتی از وظایف بخش بازاریابی و نمایندگان شرکتهای بیمه و نیز بیمه مرکزی ایران است. در سؤال ۶ و جود یا عدم وجود پوشش بیمه‌ای برای خساراتی که بر اثر حوادث مختلف در سینما بروز کرده است مورد پرسش قرار گرفته و نتایج حاصله در جدول زیر آورده شده است.

جدول ۹

درصد	گزینه
۱۰	بلی
۶	خیر
۸۴	بدون پاسخ

۸۴ درصد از پرسش‌شوندگان، به تبع سؤال ۵ و اینکه تنها ۱۶ درصد از سینماها مواجه با چنین حادثی بوده‌اند، این سؤال را جواب نداده‌اند. از نتایج به دست آمده می‌توان چنین استنتاج کرد که ۵۶ درصد از حوادث سینماهای تهران تحت پوشش بیمه بوده‌اند و ۴۴ درصد خارج از پوشش بیمه‌ای قرار داشته‌اند. این وضعیت را به نسبت می‌توان قابل قبول توصیف نمود، اما آیا به همین نسبت از خسارتها هم توسط شرکتهای بیمه جبران شده‌است؟ این موضوع در سؤال بعد مورد بررسی قرار گرفته است.

در سؤال ۷ میزان خساراتی را که شرکت بیمه به هنگام وجود پوشش بیمه‌ای جبران نموده است بررسی کرده و دریافته‌ایم که تنها ۲ درصد از سینماگران و مآلاً ۱۳ درصد کسانی که دچار سانحه شده‌اند توانسته‌اند تمام خسارات مورد ادعای خود را دریافت دارند و به همین نسبت گفته‌اند تنها بخش کوچکی از آن جبران شده‌است. ۶ درصد سینماگران (۳۸ درصد سانحه‌دیدگان) اظهار داشته‌اند که خسارت آنها اصلاً جبران نشده‌است و بقیه نیز به سبب عدم بروز حوادث یا نبود پوشش بیمه‌ای این سؤال را پاسخ نداده‌اند.

جدول ۱۰

درصد	گزینه
۲	همه خسارت را جبران کرده است
-	حدود نصف خسارت را جبران کرده است
۲	بخش کوچکی از آنرا جبران کرده است
۶	اصلاً جبران نکرده است
۹۰	بدون پاسخ

صرف نظر از اینکه علت عدم جبران خسارت، قصور شرکت بیمه و یا فهم نادرست بیمه گذار باشد، ذهنیت بیمه گذار بیشتر معطوف به دلیل نخست است و نشان می دهد که اگر هم قصوری از طرف شرکت بیمه در پرداخت خسارت نباشد، توجه لازم از این جنبه صورت نگرفته است و این امر مسؤولیت شرکتهای بیمه را در رابطه با دقت بیشتر در هنگام صدور بیمه نامه و پرداخت خسارت نمایان تر می سازد.

برای ارزیابی کیفیت خدمت رسانی شرکتهای بیمه سؤال ۸ را مطرح ساخته ایم. ۵۰ درصد از پرسش شوندهگان به علت نبود ارتباط بیمه ای با شرکتهای بیمه از دادن جواب خودداری کرده اند. از میان پاسخهای داده شده تنها ۸ درصد کیفیت سرویس دهی را «خیلی خوب» توصیف نموده اند و ۱۸ درصد گزینه «خوب» را انتخاب کرده اند و بقیه آنرا متوسط یا ضعیف دانسته اند.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

جدول ۱۱ و ۱۲

درصد	گزینه
۸	خیلی خوب
۱۸	خوب
۱۲	متوسط
۱۲	ضعیف
۵۰	بدون جواب

برآیند پاسخها را از دو جهت میتوان تفسیر نمود: از یک طرف رضایت نیمی از دارندگان بیمه نامه می تواند مبین کیفیت سرویس دهی به نسبت مطلوب شرکتهای بیمه



باشد و از طرف دیگر اینکه حدود نیمی از دارندگان بیمه‌نامه سرویس‌دهی شرکت‌های بیمه را متوسط یا ضعیف بدانند کیفیت سرویس‌رسانی را زیر سؤال می‌برد. انتخاب هر کدام از این دو تفسیر، بستگی به معیاری دارد که ما در رابطه با میزان مطلوب رضایت دارندگان بیمه‌نامه در دست داشته باشیم. اگر معیار مطلوب، رضایت تمامی بیمه‌گذاران باشد، وضعیت موجود شرایط مساعدی را نشان نمی‌دهد.

برای ریشه‌یابی علل رضایت یا عدم رضایت بیمه‌گذاران سؤال‌های ۹ و ۱۰ مطرح گردیده و نتایج آن در جدول زیر خلاصه شده است:

جدول ۱۲

* درصد	گزینه‌های رضایت	* درصد	گزینه‌های رضایت
-	گران بودن حق بیمه	۸	نرخ پایین
۶	عدم پرداخت خسارت به میزان واقعی	۲۴	برخورد خوب
۶	طولانی بودن مدت پرداخت خسارت	۱۰	سرویس سریع
۸	موارد دیگر	۶	پرداخت خسارت به میزان واقعی
۸۰	بدون پاسخ	۷۴	بدون پاسخ

\* در چهار مورد بیش از یک گزینه انتخاب شده است

علیرغم آنکه اکثریت قابل توجهی از دادن پاسخ به این سؤال امتناع کرده‌اند اما پاسخی‌های داده‌شده نشان می‌دهند که «برخورد خوب» علت اصلی رضایت و «سایر موارد» (که به حوادث موردی و عدم رضایت مدیر سینما نسبت به پرداخت خسارت از سوی شرکت‌های بیمه بر می‌گردد) دلیل عمده عدم رضایت بیمه‌گذاران می‌باشد. اینکه «برخورد خوب» عمده‌ترین دلیل رضایت بیمه‌گذاران باشد نشان می‌دهد که صرف داشتن یک برخورد انسانی در شرکت‌های بیمه تا چه اندازه می‌تواند در جلب رضایت خاطر بیمه‌گذاران مؤثر باشد بدون آنکه نیازی به برنامه‌ریزی‌های آنچنان وسیع وجود داشته باشد. دلیل این امر به سادگی قابل درک است. معمولاً تعداد معدودی از بیمه‌گذاران خسارت می‌بینند و اکثریت بیمه‌گذارانی که با وقوع خسارت مواجه نشده‌اند براساس کیفیت سرویس‌دهی شرکت بیمه هنگام صدور یا تمدید بیمه‌نامه در مورد آن قضاوت می‌کنند و برخورد خوب در زمان صدور بیمه‌نامه یا تمدید آن فوق‌العاده مهم است.

در سؤال ۱۱ به بررسی میزان آگاهی مدیران سینما از شرایط بیمه‌نامه‌هایی که در اختیار دارند پرداخته‌ایم.

جدول ۱۳

گزینه	درصد
بلی	۳۰
نسبتاً	۱۲
خیر	۸
بدون جواب	۵۰

۵۰ درصد از پرسش شوندگان به سبب عدم ارتباط بیمه‌ای و نداشتن بیمه‌نامه این سؤال را پاسخ نداده‌اند. از بین پاسخهای داده‌شده ۳۰ درصد گفته‌اند از شرایط بیمه‌نامه آگاه هستند (۶۰ درصد دارندگان بیمه‌نامه) ۱۲ درصد (۲۴ درصد بیمه‌گذاران) آگاهی خود را نسبی دانسته‌اند و ۸ درصد (۱۶ درصد بیمه‌گذاران) پاسخ منفی داده و به عدم آگاهی خود از شرایط بیمه‌نامه‌ها معترف شده‌اند. به این ترتیب حدود ۸۴ درصد از بیمه‌گذاران حداقل ادعای آگاهی نسبی از شرایط بیمه‌نامه‌ها را نموده‌اند. از این رقم می‌توان چنین استنباط نمود که اولاً دریافت بیمه‌نامه با آگاهی صورت گرفته و ثانیاً رضایت یا عدم رضایت نسبت به بیمه‌اخذشده به نحوه عملکرد بیمه‌گرمنتسب می‌گردد. در سؤال ۱۲ همچنان کیفیت سرویس دهی شرکتهای بیمه در هنگام عرضه بیمه‌نامه مورد کنکاش قرار گرفته و سؤال شده است که آیا هنگام بیمه‌کردن سینما، مسؤول مربوطه توضیحات کافی به شما ارائه نموده است؟

جدول ۱۴

گزینه	درصد
بلی	۳۰
خیر	۱۴
تا حدودی	۶
بدون پاسخ	۵۰

ارقام جدول فوق مؤید آنست که در بیشتر از نیمی از موارد نماینده یا مسؤول صدور بیمه نامه توضیحات کافی راجع به موضوع بیمه ارائه کرده است که می توان آنرا به عنوان یک نقطه قوت تلقی نمود. اما حدود ۲۰ درصد مدیران سینماها (۴۰ درصد دارندگان بیمه نامه) به دریافت اطلاعات نسبی (ونه کافی) و یا عدم ارائه اطلاعات اشاره کرده اند. این پدیده به ظاهر ساده می تواند منشاء بسیاری از نارضایتی ها و بدگمانی ها نسبت به نحوه ارائه خدمات بیمه ای از سوی شرکتهای بیمه باشد. زیرا نبود اشراف کافی نسبت به شرایط عمومی و خصوصی بیمه نامه و مآلاً خطراتی که از شمول پوشش بیمه ای مستثنی شده اند عموماً هرگونه عدم پرداخت خسارت را که ناشی از شرایط بیمه نامه باشد به سوء عملکرد و اهداف شرکت بیمه مربوط می سازد و اثر ضد تبلیغی به همراه دارد. سهولت و اهمیت توضیحات و اطلاعات اولیه ای که بخش صدور بیمه نامه در شرکتهای بیمه می تواند انجام دهد آنچنان است که حداقل دقت و جدیت از سوی مدیران شرکتهای بیمه می تواند راه را بر بسیاری از جنبه های ضد بیمه ای ذهنیت افراد جامعه نسبت به شرکتهای بیمه ببندد. جدای از لزوم ارائه اطلاعات اولیه، پیگیری و ارزیابی نظرات بیمه گذاران و نیز فروش بیمه نامه های بیشتر و گسترده تر اقدامی است که موضوع سؤال ۱۳ است و خواسته ایم بدانیم ظرف یکسال، چند بار در ارتباط با مسایل بیمه ای با مدیران سینماها تماس گرفته شده است؛ بدون آنکه در پی علت تماس و چگونگی آن باشیم. پاسخهای بدست آمده در جدول زیر گنجانیده شده است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

جدول ۱۵

درصد	گزینه
۶۴	اصلاً تماس گرفته نشده
۸	یکبار
۱۶	دو یا سه بار
۴	بیش از سه بار
۸	بدون پاسخ

بطوریکه ملاحظه می گردد ۶۴ درصد از پرسش شوندگان اظهار داشته اند که ظرف یک سال گذشته در رابطه با مسایل بیمه ای هیچ تماسی با آنها گرفته نشده است که این امر

نشانگر ضعف شبکه فروش صنعت بیمه می باشد. درحالی که اغلب مسئولین صنعت بیمه بر این باورند که «بیمه را باید فروخت» عدم مراجعه به اکثریت سینماهای تهران جهت فروش بیمه نمی تواند منطقی باشد و جا دارد که به این امر توجه جدی مبذول گردد.

سؤال ۱۴ با این هدف طرح گردیده است که مدیران سینماها بتوانند هرگونه نظر یا انتقاد خود را آزادانه ابراز نمایند و جالب آنست که در ۸۴ درصد موارد نظریه ای ایراد شده و سؤال بی پاسخ نمانده است.

از این نکته نیز می توان چنین استنباط نمود که بیمه گذاران صنعت سینما تا حد قابل توجهی با بیمه های بازرگانی آشنا هستند و مایلند در بهبود کیفیت آن مشارکت نمایند. چکیده نظرات و پیشنهادات ارائه شده به شرح زیر می باشد:

- نمایندگان بیمه باید مستقیماً به مدیران سینماها مراجعه و راجع به انواع بیمه توضیحات بیشتری ارائه نمایند.

- در حال حاضر فقط نامه تمديد بیمه نامه بدست ما میرسد و شرکت بیمه ارتباط دیگری ندارد.

- شرکتهای بیمه باید مردم را نسبت به بیمه آگاه کنند، تبلیغات بیشتری انجام دهند و سرویس دهی مناسب تری را با نرخ پایین تر ارائه نمایند.

- پرداخت خسارت از سوی شرکتهای بیمه باید به میزان واقعی و به موقع انجام گیرد.

- سقف سرمایه بیمه در بیمه نامه ها باید منطبق با واقعیتها باشد.

- شرکتهای بیمه باید پوشش خسارتهای ناشی از شورش و بلوا را هم ارائه دهند.

- حذف بوروکراسی، سرعت بیشتر ودقت در تشخیص خسارت از طریق کنترلهای

دوره ای باید در شرکتهای بیمه مدنظر قرار گیرد.

- لازم است نمایندگانی از سوی شرکتهای بیمه جهت آگاهی دادن به مدیران سینماها

فرستاده شوند.

- نرخهای بیمه باید با شرایط اقتصادی تطبیق داده شوند.

- دولت باید توجه بیشتری به بیمه مراکز دولتی بنماید.

#### ۴ - جمع بندی گزارش:

ماحصل گزارش و نتیجه گیری آن وضعیت بیمه ای سینماهای مستقر در تهران را اینگونه نشان میدهد: در صنعت سینما با خطر بالقوه جانی و مالی بسیار بالا و پوشش

بیمه‌ای ناکافی روبرو هستیم. این وضعیت از یک طرف ناشی از میزان اندک سوددهی یا احیاناً زیان سینماها و از طرف دیگر بیانگر ضعف شبکه فروش شرکتهای بیمه در رابطه با بازار بیمه صنعت سینما می‌باشد بطوری که اغلب بیمه‌نامه‌های موجود به علت سابقه دیرین بیمه‌ای و یا وابسته بودن سینما به یکی از نهادها صادر گردیده‌اند.

ترمیم و بهسازی چنین بازاری پیچیدگی چندانی ندارد. مراجعه منظم به مدیران سینماها و توجه به نظرات و مشکلات آنان، نظارت بر نحوه برخورد با بیمه‌گذاران در شرکتهای بیمه و بخصوص پرداخت خسارت در کوتاهترین زمان ممکن و منطبق نمودن پوشش بیمه‌نامه‌ها با نیازها از مواردی هستند که ضمن سهولت تصمیم‌گیری و اجراء، می‌توانند تأثیر قابل توجه‌ای برگرایش مدیران سینماها به استفاده از پوشش‌های بیمه‌ای بجای گذارند.

معضل وضعیت نامساعد اقتصادی سینماها و تأثیر آن بر استقبال و استفاده از بیمه توسط بیمه‌گران را می‌توان از طریق بکارگیری روشهایی که موجب کاهش حق بیمه می‌گردد تا حدودی بهبود بخشید و رغبت بیشتری را برای استقبال و استفاده صنعت سینما از انواع پوشش‌های بیمه‌ای بوجود آورد.

در پایان جا دارد از همکاری مدیران سینماهای تهران در تکمیل پرسشنامه‌های تنظیم شده و تلاش خانمها شکوفه آسانی، سهیلا عباسی، پروانه صالحی، خدیجه شتالی‌زاده، زیبا بیداروند، افسانه اسدی و آقای خداکرم اخوان (دانشجویان دانشکده امور اقتصادی) که صمیمانه ما را در انجام این تحقیق یاری دادند تشکر نماید.

«پرسشنامه بررسی وضعیت بیمه‌ای سینماهای تهران»

مشخصات سینماها:

نام سینما:	درجه:	نوع مالکیت:
سال تأسیس:	صاحب امتیاز:	تعداد کارکنان:
تعداد صندلی:	متراز زیرینا:	

مشخصات مدیر:

نام مدیر:	سن:	تحصیلات:
سابقه فعالیت در سینماها:		

سؤالات:

- ۱ - کدامیک از انواع بیمه‌های زیر را در آن سینما مورد استفاده قرار می‌دهید؟
  - الف - بیمه آتش سوزی: این نوع بیمه خسارات ناشی از آتش سوزی، صاعقه و انفجار را می‌پردازد.
  - ب - بیمه حوادث کارکنان: این نوع بیمه زیانهای جانی را که ممکن است به علت حوادث مختلف در طول شبانه روز به کارکنان شما وارد شود می‌پردازد.
  - ج - بیمه عمر گروهی کارکنان: در این نوع بیمه فوت کارکنان شما تحت پوشش بیمه می‌باشد.
  - د - بیمه مسؤلیت در مقابل تماشاچیان: این نوع بیمه خسارات وارده به تماشاچیان را در صورت وقوع حوادث می‌پردازد.
  - ه - بیمه‌های اجتماعی: این نوع بیمه، بیمه‌های درمانی، بازنشستگی و ازکارافتادگی را شامل می‌شود.
  - و - بیمه هزینه‌های بیمارستانی: در این نوع بیمه هزینه‌های بیمارستانی کارکنان شما و خانواده تحت تکفل آنها بطور کامل پرداخت می‌گردد.
  - ز - هیچکدام
- ۲ - اگر از هر کدام از بیمه‌های فوق استفاده نمی‌کنید علت چیست؟ لطفاً موارد زیر را به ترتیب اولویت شماره گذاری کنید:
  - عدم احساس نیاز
  - عدم وجود بودجه کافی
  - عدم اطمینان به پرداخت خسارت
  - عدم مراجعه نمایندگان بیمه
  - ناآشنایی به این بیمه‌ها
  - سایر موارد

۳- با کدامیک از از شرکتهای بیمه در ارتباط هستید؟

الف - بیمه ایران    ب - بیمه آسیا    ج - بیمه البرز    د - بیمه دانا

۴- ارتباط شما با شرکت بیمه مذکور چگونه ایجاد شده است؟

الف - تماس مستقیم با شرکت مذکور    ب - تماس نماینده بیمه با سینما

ج - از طریق بانک    د - تماس مستقیم شرکت بیمه با سینما

۵- آیا در پنج سال اخیر حوادثی که خسارت مالی و یا جانی به همراه داشته باشد در

سینمای شما رخ داده است؟ در صورتی که پاسخ مثبت است نوع حادثه و میزان خسارت را بیان دارید.

الف - خیر    ب - بلی، نوع حادثه و میزان خسارت

۶- آیا خسارت مزبور تحت پوشش بیمه بوده است؟

الف - بلی    ب - خیر

۷- اگر خسارت تحت پوشش بیمه بوده است، شرکت بیمه چه میزان از خسارات را

جبران نموده است؟

الف - همه خسارت را جبران کرده است.

ب - حدود نصف خسارت را جبران کرده است.

ج - بخش کوچکی از آنرا جبران کرده است.

د - اصلاً جبران نکرده است.

۸- کیفیت سرویس دهی شرکت بیمه خود را چگونه ارزیابی می کنید؟

الف - خیلی خوب

ب - خوب

ج - متوسط

د - ضعیف

۹- اگر از کیفیت خدمات شرکت بیمه راضی هستید، رضایت شما بیشتر ناشی از

کدامیک از عوامل زیر است؟ (لطفاً به ترتیب اولویت شماره گذاری کنید).

- نرخ پایین

- برخورد خوب

- سرویس سریع

- پرداخت خسارت به میزان واقعی

۱۰ - اگر از کیفیت خدمات شرکت بیمه راضی نیستید علت نارضایتی شما چیست؟  
(لطفاً به ترتیب الویت شماره گذاری کنید.)

- حق بیمه گران است

- خسارت را به میزان واقعی پرداخت نمی کنند

- پرداخت خسارت مدت زیادی به طول می انجامد

- موارد دیگر (لطفاً توضیح دهید).

۱۱ - اگر بیمه نامه ای از شرکتهای بیمه در اختیار دارید، آیا از شرایط آن آگاه هستید؟

الف - بلی  
ب - نسبتاً  
ج - خیر

۱۲ - آیا هنگام بیمه کردن سینما، مسئول مربوطه توضیحات کافی به شما ارائه

نموده است؟

الف - بلی  
ب - خیر  
ج - تا حدودی

۱۳ - ظرف یکسال گذشته چند بار در ارتباط با مسایل بیمه ای با آن سینما تماس

گرفته شده است؟

الف - اصلاً تماس گرفته نشده

ب - یکبار

ج - دو یا سه بار

د - بیش از سه بار

۱۴ - به نظر شما برای بهتر شدن وضع بیمه در ایران و استقبال بیشتر مردم چه

کارهایی باید انجام شود؟

