

گفت‌وگو با دکتر «عبدالواحد بنانی» رییس شورای هماهنگی بیمه‌های بازرگانی استان کرمان و سرپرست منطقه ۱۰ بیمه آسیا جنوب شرق کشور

## ضرورت اصلاح قانون بسیار کهنه بیمه

عدم اطمینان از آینده شغلی در شبکه گسترده فروش مهم‌ترین چالش شرکت‌های بیمه‌ای در کشور است. در این شبکه با احتساب کارمندان و بازاریابان بالغ بر ۲۰۰ هزار خانوار فعالند که در حدود ۹۰ درصد فروش صنعت بیمه کشور را برعهده دارند. در حال حاضر در صنعت بیمه، تعداد محدودی از شرکت‌ها در قالب بخش خصوصی واقعی فعالیت دارند و عمدتاً شامل شرکت‌های خصولتی و وابسته به واحدهای بزرگ خدماتی مانند بانک‌ها، بنیادها و یا واحدهای صنعتی بزرگ هستند که به‌ندرت شاهد نوآوری و ابتکار در آن‌ها هستیم. بیمه یک صنعت بین‌المللی است، لذا باید تلاش کنیم تا در این صنعت به استانداردهای بین‌المللی برسیم. ایران جزو ۳۰ اقتصاد برتر دنیاست، اما در رتبه پنجاهم (۵۰) صنعت بیمه جهان از لحاظ دریافت حق بیمه قرار دارد. ضریب نفوذ بیمه در ایران ۲,۲ درصد است، درحالی‌که ضریب نفوذ جهانی بیمه در حدود ۱۰ درصد است. تبدیل بیمه‌نامه‌های کاغذی به تراشه‌های الکترونیکی، تقویت مؤسسات ارزیابی خسارت همسو با بازارهای بین‌المللی بیمه، تأسیس مؤسسات داوری و بویژه اصلاح و به‌روزرسانی قانون بیمه پس از ۹ دهه، مهم‌ترین الزامات تحول در صنعت بیمه کشور است. مشروح کامل گفت‌وگو با دکتر عبدالواحد بنانی، سرپرست منطقه ۱۰ بیمه آسیا جنوب شرق کشور و رییس هماهنگی بیمه‌های بازرگانی استان کرمان را در ادامه مطالعه نماییم.

در صنعت بیمه  
نیاز شدید  
به اصلاح و  
تبیین قوانین و  
آیین‌نامه‌های  
جدید می‌باشد.  
از اولین و آخرین  
قانون بیمه کشور  
بدون هیچ‌گونه  
اصلاحات و  
تغییرات حدوداً  
۹ دهه می‌گذرد  
که در این مدت  
طولانی مفاهیم  
بیمه و رابطه  
بیمه‌گر، بیمه‌گذار  
و بیمه‌شده و  
تبادل واریز حق  
بیمه، پرداخت  
وجه خسارت  
بیمه‌شدگان و  
زیان دیدگان،  
مسائل حقوقی  
فی‌مابین طرفین  
و دادگاه‌ها، نحوه  
ارزش‌گذاری  
قیمت دیه  
متوفیان  
تصادفات  
راندگی و ...  
دچار تغییرات  
شگرف شده  
است.



بیمه‌نامه می‌توان گفت در بحث خسارت معمولاً انطباق کامل با مفاد قانون و آیین‌نامه‌ها وجود دارد، در صورت

### ♦♦ ارزیابی شما از چگونگی عملکرد شرکت‌های بیمه در انطباق با مفاد قانون و آیین‌نامه‌ها چیست؟

این‌که اینجانب به‌عنوان یک کنشگر به سؤالات شما پاسخ گو می‌باشم، یا به‌عنوان سرپرست بیمه آسیا منطقه جنوب شرقی کشور و یا رییس شورای هماهنگی شرکت‌های بیمه‌ای پاسخ متفاوتی وجود دارد. اگر به‌عنوان یک کنشگر اقتصادی و بیمه‌ای بخواهم بحث نمایم، باید بگویم در صنعت بیمه نیاز شدید به اصلاح و تبیین قوانین و آیین‌نامه‌های جدید می‌باشد. از اولین و آخرین قانون بیمه کشور بدون هیچ‌گونه اصلاحات و تغییرات حدوداً ۹ دهه می‌گذرد که در این مدت طولانی مفاهیم بیمه و رابطه بیمه‌گر، بیمه‌گذار و بیمه‌شده و تبادل واریز حق بیمه، پرداخت وجه خسارت بیمه‌شدگان و زیان دیدگان، مسائل حقوقی فی‌مابین طرفین و دادگاه‌ها، نحوه ارزش‌گذاری قیمت دیه متوفیان تصادفات راندگی و ... دچار تغییرات شگرف شده است که نیاز به اصلاح و یا تبیین قانون جدید منطبق بر نیازهای جاری از جمله بیمه‌نامه‌های اینترنتی و آنلاین و امضای الکترونیکی اوراق بیمه از طرف بیمه‌گذاران از ضرورت‌های صنعت بیمه در حال حاضر می‌باشد. اگر به‌عنوان یک فعال و یک کارشناس صنعت بیمه بخواهم پاسخگو باشم از دو دیدگاه خسارت و صدور



مغایرت، دستگاه‌های نظارتی از جمله سازمان‌های بازرسی و دادگاه‌ها با داشتن اختیارات کامل می‌توانند شرکت‌هایی که از قوانین سرپیچی می‌نمایند را به چالش بکشاند و برایشان پرونده‌سازی نمایند؛ بنابراین با استقرار شورای هماهنگی بیمه‌ها در هر استان می‌توان با مراجعه به این شورا مسائل و مشکلات مربوطه را تا حدود زیادی حل نمود. در اینجا لازم به یادآوری می‌باشد که شورای هماهنگی ارتباط تنگاتنگی با مجموعه دادستانی، دادسرا و مجموعه دادگاه‌های عمومی استان دارد و با تعامل دوطرفه مشکلات مردم با صنعت بیمه در حداقل زمان ممکن قابل حل می‌باشد.

در مورد صدور بیمه‌نامه با توجه به اینکه فعالیت در صنعت بیمه همراه با رقابت می‌باشد، متأسفانه بعضی از شرکت‌های بیمه بویژه در رشته‌های زیان‌ده مانند قراردادهای بیمه‌های درمان تکمیلی و بیمه‌های مسئولیت، تعهداتی که به بیمه‌گذاران ارائه می‌دهند با آیین‌نامه‌های شورای عالی و تصویب‌نامه‌های هیئت‌وزیران مطابقت نمی‌نمایند که این مسئله بخصوص برای بیمه‌گذاران می‌تواند مشکل ایجاد نماید؛ چون شورای هماهنگی بیمه در استان به دلیل عدم تطابق با آیین‌نامه‌ها، حقی برای بیمه‌گذاران قائل نمی‌شود و بیمه‌گذاران جهت دریافت خسارت خود بایستی پروسه طولانی دادگاه‌ها که گاهی چندین سال به طول می‌انجامد را طی نمایند و در مورد بیمه‌گران متخلف نیز محاسبات فنی و اکچوئری آن‌ها به هم می‌ریزد.

**ارکان بیمه مرکزی ایران شامل مجمع عمومی، شورای عالی بیمه، هیئت عامل و بازرسان می‌باشد. مهم‌ترین رکن بیمه مرکزی ایران شورای عالی بیمه است. این شورا دارای ۱۰ عضو بوده و ریاست آن به عهده رئیس کل بیمه مرکزی ایران ولی فاقد حق رأی می‌باشد. مدیرعامل بیمه ایران و یک نفر مدیرعامل از سایر شرکت‌های بیمه عضو این شورا هستند، بنابراین ۷ نفر از اعضای تصمیم‌گیرنده در صنعت بیمه از خارج از این صنعت تعیین می‌شوند**

دارای ۱۰ عضو بوده و ریاست آن به عهده رئیس کل بیمه مرکزی ایران ولی فاقد حق رأی می‌باشد. مدیرعامل بیمه ایران و یک نفر مدیرعامل از سایر شرکت‌های بیمه عضو این شورا هستند، بنابراین ۷ نفر از اعضای تصمیم‌گیرنده در صنعت بیمه از خارج از این صنعت تعیین می‌شوند؛ این افراد شامل معاونین وزارت امور اقتصاد و دارایی، بازرگانی، جهاد کشاورزی کار و امور اجتماعی، یک نفر نماینده از اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران و دو نفر کارشناس حقوقی و کارشناس مطلع در امر بیمه به انتخاب مجمع بیمه مرکزی ایران هستند. به موجب ماده ۱۷ همین قانون، وظایف شورا عبارت است از: رسیدگی و اظهار نظر نسبت به صدور یا لغو پروانه مؤسسات بیمه، تصویب نمونه ترازنامه، تعیین انواع معاملات بیمه و شرایط عمومی بیمه‌های مختلف، تعیین کارمزد و حق بیمه کلی رشته‌های بیمه و تصویب آیین‌نامه‌های لازم برای هدایت صنعت بیمه کشور. این شورا در واقع هدایت‌کننده صنعت بیمه در کشور می‌باشد که سیاست‌های کلان بیمه‌ای را تصویب و از طریق بیمه مرکزی ایران به شرکت‌های بیمه ابلاغ می‌نماید؛ بنابراین به‌طور خلاصه می‌توان گفت که بیمه مرکزی ایران به‌عنوان یک دستگاه نظارتی و نماینده شورای عالی بیمه، سکان‌دار و هدایت‌کننده صنعت بیمه کشور است. هر چه شورای عالی بیمه قوی‌تر داشته باشیم (بخصوص نماینده اتاق بازرگانی) می‌تواند نقش ارزنده‌تری در این صنعت داشته باشد تا مسیر پیشرفت و رشد این صنعت سریع‌تر و پویاتر هموار گردد.

#### ◆ نظارت بیمه مرکزی بر شرکت‌های بیمه‌ای را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

نظارت بیمه مرکزی بر شرکت‌های بیمه، درون‌سازمانی محسوب می‌گردد که معمولاً مراتب نظارتی به‌صورت محرمانه به شرکت‌هایی که آیین‌نامه‌های شورای عالی بیمه را رعایت نمی‌نمایند، ابلاغ می‌گردد. دلیل محرمانه بودن آن‌هم این است که اگر علنی گردد می‌تواند بیمه‌گذاران یک شرکت بیمه را دچار نگرانی نسبت به وضعیت بیمه‌نامه‌های خود نماید و این امر موجب خروج پرتفوی بیمه‌گذار از آن شرکت بیمه و نهایتاً ورشکستگی آن شرکت بیمه می‌گردد. با توجه به صورت‌های مالی و گزارش‌های آماری بورس (کدال) تعدادی از شرکت‌های بیمه در وضعیت مناسبی قرار ندارند و متأسفانه دارای زیان انباشته بالایی نسبت به حقوق صاحبان سهام هستند که اگر اقتصاد کشور از حالت تورمی خود خارج گردد و ما به یک نرخ ثابت در رشد اقتصادی و نرخ تورم

#### ◆ بیمه مرکزی چه نقش سازنده‌ای در صنعت بیمه ایفا می‌کند؟

شروع رسمی صنعت بیمه در کشور از آبان ماه ۱۳۱۴ با تأسیس بیمه ایران آغاز شد. از همان زمان متولی نظارتی بر این صنعت وزارت امور اقتصاد و دارایی بوده است. این وزارتخانه اختیارات خود را در بحث نظارت و اتکایی به عهده بیمه ایران گذاشته است که این امر موجب اعتراض سایر شرکت‌های بیمه که قریب به ۳۰ شرکت بیمه ایرانی و خارجی بوده است، گردید (به دلیل رانت اطلاعاتی از بیمه‌گذاران بزرگ به دلیل اشراف اطلاعاتی بر قراردادهای بزرگ صنعت بیمه، هم از بعد نظارت و هم از بعد اتکایی) که منجر به تصویب قانون تأسیس بیمه مرکزی ایرانی در تاریخ ۱۳۵۰/۰۳/۳۰ گردید. ارکان بیمه مرکزی ایران شامل مجمع عمومی، شورای عالی بیمه، هیئت عامل و بازرسان می‌باشد. مهم‌ترین رکن بیمه مرکزی ایران شورای عالی بیمه است، این شورا

بیمه مرکزی ایران است، در این صورت بیمه‌گذار با ورود به اپلیکیشن استارت‌آپ به گزینه معرفی نمایندگان دسترسی می‌یابد و شبکه فروش نیز از استارت‌آپ منفعی خواهد داشت و از این طریق اقدام به معرفی مشتری به استارت‌آپ می‌کند، منافع بیمه‌گذار نیز با انجام هزینه کمتر و صرفه‌جویی در وقت تأمین‌شده و درآمد نماینده بیمه هم پابرجا است.



● طرح: وحید ولی‌زاده ●

تک‌رقمی (همانند اقتصاد سایر کشورها) برسیم، مطمئناً حیات این‌گونه شرکت‌های بیمه با چالش زیاد و یا حتی ورشکستگی مواجه می‌گردد؛ بنابراین لازم است بیمه مرکزی به‌عنوان نهاد نظارتی هشدارهای لازم را قبل از وقوع این رویداد انجام دهد.

البته مردم و بازرگانان عزیز هم باید آگاه باشند و مطالعات بیمه‌ای خود را افزایش دهند و فقط دنبال پیدا کردن بیمه‌گری نباشند که حق بیمه کمتری دریافت می‌کند. از قدیم گفته‌اند هیچ ارزانی بی‌علت نیست. اتفاقاً شرکت‌های بیمه که با ارزان‌فروشی دنبال جذب بازارهای جدید می‌گردند و صدور بیمه‌نامه با اقساط بلندمدت انجام می‌دهند از جمله شرکت‌های زنده در صنعت بیمه کشور هستند.

#### ♦♦ مهم‌ترین چالش‌های شرکت‌های بیمه‌ای در کشور چیست؟

عدم اطمینان از آینده شغلی شبکه گسترده فروش اعم از نماینده حقیقی و نمایندگان حقوقی هم از بُعد فعالیت استارت‌آپ‌ها و هم از بُعد هزینه‌های اداری و جاری می‌تواند دغدغه این عزیزان باشد. از آنجایی که علمای صنعت بیمه در جهان می‌گویند بیمه خریدنی نیست و فروختنی است. علی‌رغم وجود استارت‌آپ در شبکه بزرگ فروش در کشور که با احتساب کارمندان و بازارباپان آن بالغ بر ۲۰۰ هزار خانوار می‌باشد و حدود ۹۰ درصد فروش صنعت بیمه کشور را به عهده دارند، از وظایف بیمه مرکزی ایران و شورای عالی بیمه است که استرس و دغدغه این خانواده بزرگ را برطرف نماید؛ بنابراین بایستی هر چه سریع‌تر با اعمال نظارت بیشتر در صدور بیمه‌نامه‌های زیان‌ده از طریق افزایش حق بیمه، موجب سودآوری این رشته شده و در نتیجه با افزایش نرخ کارمزد، هزینه‌های اداری و جاری آن‌ها پوشش داده شود و از خروج سالانه تعداد زیادی از نمایندگان در این صنعت جلوگیری گردد.

#### ♦♦ در مورد وجود و عملکرد شرکت‌های استارت‌آپی فعال در صنعت بیمه کشور و استان کرمان توضیح دهید.

با وجود شرکت‌های استارت‌آپی در صنعت بیمه هم هزینه‌های بیمه‌گر و بیمه‌گذار کاهش می‌یابند و هم در زمان صرفه‌جویی صورت می‌گیرد. از طرفی در کشور ما پدیده بیکاری بیداد می‌کند و دولت‌ها بایستی سالانه حداقل حدود یک‌میلیون شغل جدید ایجاد نمایند لذا با ساماندهی بهتر می‌توانند با این معضل برخورد نمایند. پیشنهاد بنده ایجاد یک استارت‌آپ ملی تحت نظارت

## ♦♦ ارزیابی شما از چگونگی پرداخت خسارت در شرکت‌های بیمه‌ای چیست و اصولاً این پرداخت‌ها چقدر وافی به مقصود است؟

واقعیت امر این است که تکریمی از خسارت دیدگان و زیان دیدگان در هیچ شرکت بیمه‌ای اعم از دولتی و خصوصی انجام نمی‌گیرد. معمولاً کارمندان واحد خسارت شرکت‌های بیمه برخورد خوبی با مشتریان خود ندارند و حتی نمایندگان فروش را هم از همراهی و دخالت در سرعت بخشی در پرداخت خسارت بر حذر می‌دارند. خسارت‌دیدگان به لحاظ میزان خسارت دریافتی، ناراضی به نظر می‌رسند.

البته میزانی از نارضایتی مربوط به آگاهی مشتریان واحد خسارت از اطلاعات قیدشده در شرایط عمومی بیمه‌نامه‌ها است که معمولاً در ظهر هر بیمه‌نامه چاپ می‌شود یا به صورت استثنائات بیمه‌نامه، اعمال ماده ده قانون بیمه (کم بیمگی و یا تشدید خطر) بحث خودروهای نامتعارف، اعمال بازیافتی، فرانشیز و استهلاک است که منجر به نارضایتی آن‌ها می‌گردد. این مهم به ضعف شبکه فروش در زمان فروش بیمه‌نامه مربوط می‌شود که کلیه اطلاعات لازم را به بیمه‌گذاران در هنگام خرید بیمه‌نامه ارائه نمی‌نمایند، ولی انتظار می‌رود با ورود شرکت‌های ارزیابی خسارت و نمود جایگاه واقعی آن‌ها در صنعت بیمه ضمن رعایت تکریم ارباب‌رجوع، خسارت واقعی بیمه‌شدگان نیز پرداخت گردد؛ این یک خواسته واقعی آحاد مردم از صنعت بیمه کشور می‌باشد.



## ♦♦ در حدود ۳۳ شرکت در صنعت بیمه کشور فعالیت دارند، اول آیا از نظر تعداد، شرکت‌های موجود کافی است و یا جای افزایش تعداد این دسته از شرکت‌ها در کشور وجود دارد و دیگر اینکه شما چقدر به توفیق شرکت‌های بیمه‌ای خوش‌بین هستید؟

این ایده که صنعت بیمه و بانک طبق اصل ۴۶ قانون اساسی از بخش دولت خارج گردد و اجازه ورود بخش خصوصی به این صنعت داده شود یک ایده قابل قبول و فوق‌العاده‌ای بوده است. هدف، کاهش تصدی‌گری دولت در بخش‌های بازرگانی است که مبین این شعار معروف است که دولت تاجر خوبی نیست و نمی‌تواند هزینه‌ها را کنترل نماید. شرکت‌های دولتی عمدتاً زیان‌ده هستند، اگر خصوصی شوند از طریق نظارت بیشتر، کاهش هزینه‌ها و ایجاد انگیزه‌های مالی و نوآوری سودآور می‌گردند. متأسفانه در حال حاضر در صنعت بیمه تعداد محدودی از شرکت‌های بیمه، خصوصی واقعی هستند و عمدتاً یا خصولتی و وابسته به واحدهای بزرگ خدماتی مانند بانک‌ها، بنیادها و یا واحدهای صنعتی بزرگ هستند؛ بنابراین به‌ندرت شاهد نوآوری و ابتکار که از ویژگی‌های بخش خصوصی می‌باشد در آن‌ها هستیم.

بنابراین باید هدف بیمه‌های خصوصی ایجاد تحول، خلاقیت و نوآوری باشد و حتی در صورت نیاز از مشاوران خارجی نیز بهره‌مند شوند (به میزانی که قانون اجازه می‌دهد سهامدار خارجی داشته باشند).

در مورد افزایش شرکت‌های بیمه، بایستی توسط دستگاه‌های نظارتی امکان ایجاد حداقل پنج بیمه خصوصی فراهم گردد. متأسفانه در صنعت بیمه در کشور به دلیل عدم ارتباط با کشورهای توسعه‌یافته، هیچ‌گونه خلاقیت و نوآوری شاهد نیستیم و به نظر اینجانب تنها با مشارکت مشاوران خارجی از کشورهای توسعه‌یافته، تحول در صنعت بیمه میسر می‌گردد؛ چون بیمه یک صنعت بین‌المللی است و خیلی از صنایع کشور از جمله پتروشیمی، دریانوردی و کشتیرانی، کشتی‌سازی، پروژه‌های مهندسی و صنعتی و حمل‌ونقل‌های بین‌المللی واردات و صادرات کالا با شرایط یکنواخت تحت شرایط بیمه‌گران خارجی می‌باشند. لذا اگر بخواهیم در این صنعت به استانداردهای بین‌المللی برسیم که البته اکنون با آن فاصله زیادی داریم، بایستی از این ظرفیت‌ها استفاده شود.

## ♦♦ توسعه صنعت بیمه در کشور در گرو چه سیاست‌ها و تحقق چه مطالباتی است؟



توسعه صنعت بیمه در کشور در گرو داشتن سیاست‌های تخصصی و زیرساخت‌های لازم است. در حال حاضر اقتصاد ایران جزو ۳۰ اقتصاد برتر دنیا است که در صورت توفیق در توافق برجام به رتبه حدود ۱۷ در اقتصاد دنیا ارتقاء پیدا می‌کند، اما از لحاظ صنعت بیمه در دنیا جایگاه مطلوبی ندارد و در جایگاه ۵۰ ام این صنعت در جهان به لحاظ دریافت حق بیمه به واحد دلار قرار دارد؛ پس یک‌فصله دو برابری بین رتبه جهانی صنعت بیمه در ایران با رتبه جهانی اقتصاد آن وجود دارد که این فاصله را می‌توان در ضریب نفوذ بیمه در ایران به میزان ۲,۲ درصد در مقایسه با ضریب نفوذ بیمه در جهان که حدود ۱۰ درصد است نیز مشاهده کرد. برای رسیدن به جایگاه واقعی صنعت بیمه، کار بسیار دشواری در پیش می‌باشد. بالا رفتن سطح اعتماد و اطمینان جامعه از صنعت بیمه و در پی آن ارتقاء فرهنگ بیمه همراه با تولید بیمه‌های خرد از راهکارهای ورود بیمه به همه خانواده‌ها است. نقش رسانه‌ها بویژه رسانه‌های نوشتاری و گفتاری، فصلنامه‌های تخصصی صنعتی، خدماتی، بازرگانی (مانند فصلنامه سپهر اقتصاد کرمان)، ارتقاء دانش فنی کارشناسان صنعت بیمه از طریق برگزاری بردهای تخصصی آموزشی بیمه، توسعه شرکت‌های دانش‌بنیان، هدایت شرکت‌های بیمه به سمت فناوری اطلاعات و استفاده از فضای اینترنت در شبکه‌های مجازی، استفاده از تراشه‌های الکترونیکی به جای فروش سنتی بیمه‌نامه‌های کاغذی و ساخت اپلیکیشن‌های بیمه‌ای که نیاز آحاد جامعه را بدون نیاز به مراجعه حضوری و فیزیکی در شعبه بیمه حتی تا مرحله پرداخت خسارت تأمین نماید، شاید از مهم‌ترین راه‌های منجر به ارتقای فرهنگ بیمه و توسعه صنعت بیمه باشد. طرح‌های نوین بیمه‌ای مانند بیمه محصولات، بیمه سایت‌های بازرگانی و تجاری که مورد حمله هکرها قرار می‌گیرند (پوشش بیمه با اهداف سیاسی نباشد) و انواع طرح‌های جدید در فروش بیمه‌نامه‌های زندگی که منافع بیشتری برای بیمه‌گذار ایجاد می‌نماید نیز در مسیر توسعه صنعت بیمه مؤثرند.

#### ◆◆ مهم‌ترین مطالبات از صنعت بیمه چیست و این صنعت در حال حاضر چه میزان از مطالبات بیمه‌گذاران را پاسخگو است؟

ارزش قائل شدن برای بیمه‌گذاران، اهمیت دادن به وقت و کاهش بروکراسی‌های اداری، استفاده از فناوری اطلاعات و صدور بیمه‌نامه و پرداخت خسارت در کمترین زمان ممکن از طریق ایجاد زیرساخت‌ها و بسترهای مناسب اینترنتی و عدم نیاز به مراجعه حضوری یکی از خواسته‌های بحق مشتریان

شرکت‌های بیمه می‌باشد. همین ارائه طرح‌های جدید بیمه مبنی بر تأمین نیاز روزمره مشتریان یکی از مطالبات بیمه‌گذاران می‌باشد. در خصوص پاسخگویی شرکت‌های بیمه به مطالبات بیمه‌گذاران، می‌توان گفت در رشته‌هایی که مربوط به آحاد جامعه می‌باشد مانند بیمه‌های تکمیلی درمان و بیمه‌های شخص ثالث اتومبیل و انواع بیمه‌های مسئولیت تا حد زیادی موجبات رضایتمندی بیمه‌گذاران فراهم گردیده است، اما در سایر بیمه‌های اختیاری عدم آگاهی و عدم دانش فنی بیمه‌گذاران و عدم توضیح کامل شبکه فروش در هنگام فروش بیمه‌نامه منجر به کسورات مختلف از خسارت بیمه‌گذاران می‌شود که نارضایتی زیادی را در این خصوص ایجاد می‌نماید.

#### ◆◆ الزامات تحول در صنعت بیمه کشور چیست؟

الف. تبدیل بیمه‌نامه‌های کاغذی به تراشه‌های الکترونیکی تا بیمه‌گذار بتواند تعهدات بیمه‌نامه و نیازهای بیمه‌ای خود را حتی در مورد خسارت از طریق این اپلیکیشن که قابل نصب بر روی تلفن همراه می‌باشد، انجام دهد.  
ب. مدیرعامل بیمه مرکزی ایران که در حال حاضر توسط دولت انتخاب می‌شود، بایستی توسط یک مجمع متشکل از نمایندگان دولت و نمایندگان بخش خصوصی با احتساب دوسوم آراء انتخاب گردد تا تصمیمات بیمه مرکزی صرفاً متأثر از تصمیمات دولت نباشد و در واقع همان استقلال بیمه مرکزی ایران حفظ گردد و همانند یک بنگاه اقتصادی که نیازهای بازار را رصد می‌نماید، خارج از چارچوب دولت بدون بروکراسی‌های اداری بتواند مبتنی بر نیازهای بازار اقدامات لازم را انجام دهد.  
ج. تقویت مؤسسات ارزیابی خسارت، همسو با بازارهای بین‌المللی بیمه و همچنین صدور مجوز تأسیس مؤسسات دوری جهت کاهش زمان رسیدگی به دعاوی بیمه و کم هزینه نمودن شکایات از شرکت‌های بیمه.

#### ◆◆ چنانچه توضیحات تکمیلی لازم می‌دانید، عنوان فرمایید.

از فصلنامه وزین سپهر اقتصاد کرمان که چنین زمانی را در اختیار اینجانب قرار داد که تا حدودی مشکلات و نارسایی‌های صنعت بیمه را بیان نمایم، تشکر ویژه دارم. جا دارد از تمام کسانی که در این صنعت خالصانه زحمت می‌کشند سپاس و قدردانی خود را ابراز نمایم. امید است این فصلنامه که یک فصلنامه موفق در حوزه اقتصادی و اجتماعی و مایه فخر استان کرمان است، چون برگ زرین و درخشان در جمع مجلات و فصلنامه‌های تخصصی کشور همچنان بدرخشد. ◆◆

در خصوص پاسخگویی شرکت‌های بیمه به مطالبات بیمه‌گذاران، می‌توان گفت در رشته‌هایی که مربوط به آحاد جامعه می‌باشد مانند بیمه‌های تکمیلی درمان و بیمه‌های شخص ثالث اتومبیل و انواع بیمه‌های مسئولیت تا حد زیادی موجبات رضایتمندی بیمه‌گذاران فراهم گردیده است، اما در سایر بیمه‌های اختیاری عدم آگاهی و عدم دانش فنی بیمه‌گذاران و عدم توضیح کامل شبکه فروش در هنگام فروش بیمه‌نامه منجر به کسورات مختلف از خسارت بیمه‌گذاران می‌شود که نارضایتی زیادی را در این خصوص ایجاد می‌نماید.