

بررسی مدیریت ریسک دانش بنیان در بیمه های درمان و زندگی

زینب رودباری مونجی *۱ و محمد رضا مجتهد زاده ۲

۱ دانشجوی دکتری دانشگاه آزاد اسلامی واحد چالوس چالوس ایران (نویسنده مسئول)

۲ کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد نور نور ایران

چکیده

افزایش علاقه، فهم، درک و مهارت فنی در زمینه تحلیل و ارزیابی ریسک بر افزایش اهمیت مدیریت ریسک مؤثر بوده است. پرهیز کردن از ریسک و عدم اطمینان کار چندان مشکلی نیست، بلکه مشکل درک و کنترل ریسک و کاهش دادن عدم اطمینان تا سطح مورد قبول در وضعیت مشخصی است. بیمه یکی از اصلی ترین ابزارهای مدیریت ریسک است که در حیات اقتصادی، اجتماعی و سیاسی کشورها نقش مهمی ایفا می کند. رشد اقتصادی در سراسر جهان نیز بر اهمیت نقش بیمه افزوده است. امروزه رشته های مختلف بیمه ای خصوصاً در بیمه های اشخاص توسعه یافته است. بیمه گران به منظور حمایت مالی در صورت فوت یکی از اعضای خانواده خصوصاً سرپرست خانواده ها به ارائه بیمه های زندگی برای افراد برآمدند. همچنین بیمه زندگی به صورت بیمه عمر و پس انداز توسط بیمه گران به منظور پس انداز در کنار اخذ پوشش بیمه ای به فروش می رسد. ریسک موجود در بیمه های زندگی، فوت بیمه شده می باشد و لزوم مدیریت آن، بیمه گران را به کسب مزیت رقابتی نائل می سازد.

واژگان کلیدی: مدیریت ریسک، بیمه عمر، بیمه زندگی، دانش بنیان

۱- مقدمه

مقصود از ریسک معمولاً اشاره به خطرهایی است که افراد در هر زمان ممکن است به طور عینی در معرض آن ها قرار گیرند. همچنین ریسک به عنوان تفاوت در نتایجی که در یک دوره معین می توانست رخ دهد تعریف می شود. اگر فقط امکان وقوع یک پیشامد وجود داشته باشد تفاوت و بنابراین ریسک آن صفر است، اگر امکان وقوع پیشامدهای بسیاری وجود داشته باشد ریسک صفر نیست.

ریسک به عنوان شانس وقوع خسارت یا آمیزه ای از خطرهای نیز تعریف شده است (اوترویل، ۲۰۰۱). مأخذ محاسبه تمامی قراردادهای بیمه و بیمه عمر، موضوع ریسک و برآورد میزان آن است - که بر حسب شدت و تواتر آن - بر سرنوشت قرارداد اثرگذار بوده و از این رو، بررسی میزان آن در قرارداد و تعیین حق بیمه بر اساس آن از اهمیت به سزایی برخوردار است. ریسک دلیل وجودی بیمه است و بدون ریسک، بیمه مفهومی را از دست می دهد. در جامعه ای که ریسک وجود نداشته باشد، بیمه نیز وجود نخواهد داشت. گاروی در سال ۲۰۰۸ ریسک را این چنین تعریف می کند: ریسک رویدادی است که اگر رخ دهد، بر توانایی پروژه در رسیدن به اهدافش تأثیر می گذارد. در تعریف دیگری، ریسک انحراف در پیشامدهایی است که می توانند در طول یک دوره مشخص در یک موقعیت معین اتفاق بیافتند (ویلیامز و هاینز، ۲۰۰۱). ریسک مورد توجه بیمه، به مفهوم احتمال وقوع حادثه است. مطابق این مفهوم، ریسک، واقعه ای است اتفاقی و احتمالی که منشأ ایراد خسارت خواهد بود. پس می توان مشخصات ریسک را به موارد زیر خلاصه کرد:

اتفاقی بودن؛

واقعی بودن؛

غیرقابل احتراز بودن؛

زیانبار بودن؛

ناظر به آینده بودن.

۲. بیان مسأله

بیمه عمر یک قرارداد خصوصی میان بیمه گذاران و بیمه گران است و جهت حفاظت مالی بیمه گزاران در صورت حیات و حمایت مالی ذینفعان در صورت فوت طراحی شده است. جهت محاسبه حق بیمه، بیمه گران از اطلاعاتی همچون سن، جنسیت، وضعیت سلامتی و سبک زندگی به همراه اطلاعاتی در خصوص تاریخچه سلامتی خانوادگی متقاضی استفاده می کنند. پس از آن بیمه شدگان در گروه هایی متشکل از افراد با ریسک های مشابه قرار داده می شوند. در نتیجه به دلیل ماهیت بیمه عمر، فرآیند بیمه گری میان افراد بر اساس شاخصه های فردی و خانوادگی تمایز ایجاد می کند. بنابراین، بیمه گر در انتخاب ریسک دقت می کند که انتخاب اصلح صورت پذیرد (لمنز و همکاران، ۲۰۰۴).

ارزیابی ریسک البته در هر یک از بیمه های زندگی متفاوت است و راه های تحصیل آن در هر یک متفاوت است. در بیمه های عمر، حق بیمه بر اساس جدول مرگ و میر محاسبه می شود که برای ریسک های نرمال است.

از آنجا که مدت قرارداد بیمه عمر طولانی است و انتخاب نیز فقط یک بار در ابتدای قرارداد انجام می گیرد، بیمه گر باید در انتخاب ریسک دقت کند. چون ممکن است وضعیت سلامت شخص بیمه شده تغییر کند و خطر تشدید شود. این انتخاب ریسک، به خصوص در بیمه های عمر در صورت فوت بیمه شده از درجه اهمیت بالایی برخوردار است. چون بیمه شده های که از آینده خود نگران است، ممکن است به فکر تهیه بیمه نامه افتاده باشد، در حالی که در بیمه های به شرط حیات، این امر منتفی است.

بنابراین بیمه گر باید دقت کند تا از صدور بیمه نامه هایی که ممکن است با قصد سوء و اغفال بیمه گر همراه است خودداری کند. علاوه بر بیمه گر، واسطه های بیمه (نمایندگان و کارگزاران) نیز باید از نحوه ی فروش و انتخاب ریسک در بیمه های عمر، آموزش های لازم را دیده باشند و به بیمه گر در ارائه اطلاعات کافی برای ارزیابی ریسک کمک کنند.

توانایی پیش بینی بیماری های مزمن و مرگ و میر می تواند نقش مهمی در بهبود بیمه گری بیمه های زندگی و تجزیه و تحلیل ریسک و اکچوئری داشته باشد. در دهه های اخیر فروش بیمه های زندگی بسیار رقابتی شده است و برای موفقیت در این بازار مدیریت ریسک بهتر و بیمه گری بهبود یافته ضروری است.

۳. مبانی نظری

به جرأت باید گفت آینده بازار بیمه از آن مؤسسات بیمه ای است که در استراتژی هایشان استفاده حداکثری از این علم را در سازمان خود نهادینه نموده باشند و محور کلیه فعالیت های عملیاتی و غیر عملیاتی آن ها مهندسی و مدیریت ریسک های استاتیک و دینامیک بصورت سازمان یافته، هوشمند و سیستمیک می باشد؛ چه در قالب ریسک پروژه ها و در قالب ریسک های مالی، سرمایه گذاری و منابع انسانی؛ علی ایحال در آینده ای نه چندان دور بدون در اختیار داشتن این تفکر امکان فعالیت و کسب مزیت های رقابتی فراهم نمی گردد. بنابراین قطعاً آینده رهبری و مدیریت بازار بیمه و ایجاد ارزش افزوده شرکت های بیمه متعلق به مدیران ریسک خواهد بود.

مدیریت ریسک فرآیند شناسایی، ارزیابی و کنترل ریسک های اتفاقی بالقوه ای است که مشخصاً پیشامدهای ممکن آن، خسارت یا تغییر در وضع موجود می باشد (ویلیامز و هاینز، ۲۰۰۱). در تعریف دیگری، مدیریت ریسک فرآیندی است شامل تعریف و شناسایی ریسک، ارزیابی ریسک و مراحل کاهش ریسک به منظور رسیدن به سطح قابل قبول ریسک (استانورد و دیگران، ۲۰۰۲). بیمه یک ابزار عمده انتقال در مدیریت ریسک است، بیمه های خصوصی و دولتی نقشی حیاتی در مدیریت ریسک و در زندگی اقتصادی، اجتماعی و سیاسی مردم بازی می کنند.

شاید بتوان دانش مدیریت ریسک را به عنوان لبه علوم جدید مدیریت که تا بحال در صنعت بیمه بدلیل حاکم بودن نظام تعرفه و مدیریت دولتی مهجور واقع شده، تلقی نمود.

متأسفانه تاکنون در کشور ما استفاده از آن بصورت بهینه و مبنای عملیات بیمه گری علمی نبوده و نهایتاً بصورت تجربی و محدود این شیوه به خدمت گرفته شده است.

کارشناسان خبره مدیریت ریسک در بیمه های اموال، با دریافت اطلاعات مورد بیمه و خطرات موضوع بیمه در پیچیده ترین ریسک ها، شرایط لازم برای پذیرش ریسک را به بیمه گذار و بیمه گر اعلام نموده و ضمن تعیین دستورهای برای کنترل ریسک و مستثنی نمودن برخی خطرات وقوع احتمالی خطر را تخمین زده و برای آن شرایط خاص به بیمه گران توصیه می نمایند و بیمه گران با مطالعه و بررسی گزارش آن ها، نرخ و شرایط بیمه گری را با توجه به محاسبات خاص اکچوئری اعمال می نمایند.

۱.۳. فرآیند مدیریت ریسک

۱.۱.۳. شناسایی ریسک

شاید یکی از مهمترین وظایف مدیریت ریسک فرآیند شناسایی باشد. ناتوانی در زمینه شناسایی یک یا چند پیشامد بالقوه ممکن است به ورشکستگی مالی منجر شود. مهم آن است که بتوان وجود مشکل را قبل از این که تحقق یابد پیش بینی کرد، اما روش علمی یا رویکرد سیستماتیک برای فرآیند شناسایی وجود ندارد. در نهایت، ممکن است ریسک های متعددی ناشناخته بمانند. در خصوص فرآیند شناسایی، رویکردهای متعددی پیشنهاد شده اند که بیشتر آن ها بر ارزیابی ویژگی های عملیاتی بنگاه تأکید می ورزند. انجمن های مدیریت ریسک، مؤسسات مشاوره مدیریت و شرکت های بیمه، لیست بررسی ریسک های بالقوه را توسعه داده اند که عمدتاً بر اساس رویکرد پرسشنامه ای تنظیم شده اند. در رویکرد پرسش نامه ای، بازرسی معمولاً یک مکمل ضروری است.

۲.۱.۳. اندازه گیری ریسک

وقتی که ریسک ها شناسایی شدند، مدیر ریسک باید آن ها را ارزیابی کند. فرآیند ایجاد داده ها، همان اندازه گیری ریسک است. این یعنی سنجش اندازه بالقوه خسارت و این که احتمال وقوع آن چقدر است. داده های مورد نیاز، مربوط به دو بعد از ریسک است:

۱. فراوانی پیشامدها

۲. شدت خسارت هایی که رخ خواهد داد.

اطلاعات با هدف توصیف یک پدیده، ارزیابی و پیشگیری جمع آوری می شود. معمولاً مطلوب آن است که داده ها از طریق مهیا کردن توزیع های فراوانی خلاصه شوند. ارائه داده ممکن است اطلاعات خیلی مفیدی از علت ها یا نتیجه یک پدیده نشان دهد. مشکلی که در فرآیند ارزیابی وجود دارد این است که حادثه ممکن است به ایجاد هزینه های مستقیم یا غیرمستقیم منجر شود. خسارت های مستقیم شامل هزینه های مالی مستقیم مربوط به:

الف) اموال در معرض خطر؛

ب) مسئولیت در معرض خطر؛

ج) افراد در معرض خطر است و خسارت های غیرمستقیم در پی خسارت های مستقیم ایجاد می شوند.

۳،۱،۳. ارزیابی ریسک داده های مربوط

به فراوانی و شدت خسارت چیزی فراتر از شناسایی خسارت های مهم را انجام می دهند. این داده ها در تعیین روش برخورد با وضعیت نیز بسیار مفیدند. هدف های ارزیابی ریسک این است که میزان جدی بودن ریسک تعیین و معلوم شود که آیا افراد در معرض آن قرار دارند یا جامعه. یک جنبه از اندازه گیری ریسک به این فرض اساسی مربوط می شود که توانایی پیش بینی تحقق ریسک تا حد زیادی به کمیت و قابل اطمینان بودن اطلاعات در مورد پدیده تحت بررسی وابسته است. با وجود این، در برخی موارد منحصر به فرد بودن وضعیت به نحوی است که اندازه گیری و بنابراین ارزیابی ریسک را مشکل می کند.

۳،۱،۴. کنترل ریسک

خواه بنگاه تصمیم گرفته باشد که ریسک را قبول کند یا نه، بنگاه دو احتمال را نیز باید در نظر بگیرد:

۱. کاهش فراوانی پیشامد؛

۲. کاهش شدت خسارت هایی که حادث خواهند شد. باید به نفع بالقوه حاصل از کنترل ریسک در مقابل هزینه ها وزن داده شود. اگر نفع مورد انتظار برابر یا بیشتر از هزینه نباشد بهتر است که بنگاه در آن فعالیت وارد نشود. اگر کاهش هزینه های مستقیم و غیرمستقیم قابل تخمین باشد، لزوماً منافع مورد انتظار بلند مدت (مانند کاهش عدم اطمینان، بهبود درک عمومی یا درک مصرف کنندگان و افزایش روحیه و کارایی کارکنان) ضرورتاً قابل اندازه گیری نیست.

مهم این است که به هزینه نهایی کاهش ریسک توجه شود، زیرا با کاهش ریسک هزینه نهایی افزایش می یابد. معیار معمول مورد استفاده برای تصمیم گیری به سطح ریسک "قابل قبول" بستگی دارد و باید "به همان پایینی بهترین تکنولوژی قابل اجرا" یا "به همان پایینی بهترین تکنولوژی در دسترس" باشد. "حد تغییر صفر" دلالت بر این دارد که ریسک قرار است مستقل از هزینه کاهش یابد. اقدام های کنترل ریسک و خسارت به روش های مختلف و بسته به موارد زیر طبقه بندی می شوند:

۱. اقدام های پیشگیری از خسارت هستند یا کاهش خسارت؛

۲. علت یا محل استقرار ریسک؛

۳. زمان بندی حادثه برنامه های پیشگیری از خسارت برای کاهش یا حذف احتمال خسارت یعنی فراوانی ریسک است.

امکان خسارت هرگز به طور کامل قابل حذف نیست اما برای کاهش پیامدهای ریسک رویکرد مهمی است. فعالیت های پیشگیری از خسارت، برنامه های ایمنی، اداره آتش نشانی، نیروهای ارتش و پلیس چند نمونه از فعالیت هایی است که برای پیشگیری از ریسک انجام می گیرد.

برنامه های کاهش ریسک برای کاهش شدت خسارت است. بر طبق زمان بندی حادثه، مرحله پیشگیری از خسارت قبل از حادثه انجام می گیرد، در حالی که کاهش خسارت در طول دوره حادثه یا بعد از آن صورت می پذیرد. برنامه های اضطراری اغلب برای

توسعه شیوه هایی است که اقدامات بعد از خسارت را گوشزد می کنند و موجب کاهش احتمالی آتی آسیب دیدگی و مرگ اشخاص و خسارت اموال می شوند.

برنامه های کنترل ریسک اساساً برای برخورد کردن با موارد زیر طراحی می شود:

۱. محافظت از اموال: محافظت از همه اموال فیزیکی شرکت؛
۲. ایمنی و سلامت افراد: پیشگیری از آسیب دیدگی و حفظ سلامت همه کارکنان؛
۳. ایمنی تولید: طراحی، تولید و توزیع فرآورده های سالم برای مصرف عمومی؛
۴. حفاظت محیط زیست: حذف یا کاهش آلودگی و آب و دفع مواد زاید.

۲.۳. نتایج فرایند شناسایی ریسک

انجمن بین المللی اکچوئری، ریسک شرکت های بیمه را در پنج مقوله اصلی ریسک بیمه گری، ریسک بازار، ریسک اعتباری، ریسک نقدینگی و ریسک عملیاتی به شرح نمودار زیر طبقه بندی کرده است که شرکت بیمه پارسیان نیز اقدام به شناسایی ریسک های خود در این دسته بندی نموده است.

ریسک بیمه گری: ریسک موضوع اصلی عملیات بیمه است. بیمه گزاران از طریق خرید انواع بیمه نامه بدنبال انتقال ریسک به بیمه گر در ازای پرداخت حق بیمه می باشند. بنابراین فعالیت اصلی یک شرکت بیمه، ارزیابی صحیح میزان و زمان پرداخت های خسارت و محاسبه ارزش فعلی تعهدات آتی با توجه به درجه ریسک پذیرفته شده می باشد. منظور از ریسک بیمه گری، ریسک های ناشی از تعهداتی است که شرکت های بیمه بموجب صدور انواع بیمه نامه و انعقاد قرارداد های اتکایی می پذیرند. پذیرش ریسک های نامطلوب، نرخ گذاری غیر متناسب با ریسک، نگهداشت بیش از حد ریسک ها و عدم کفایت ذخایر، نمونه هایی از ریسک های بیمه گری می باشند.

ریسک بازار: ریسک بازار از نوسانات و عدم اطمینان ذاتی ارزش بازاری جریانات نقدی آتی بیمه گر (دارایی ها و بدهی ها) نشأت می گیرد. ریسک بازار در اثر بروز تغییرات در متغیرهای مالی از جمله قیمت سهام، نرخ بهره، نرخ تسعیر ارز، نرخ تورم پدید می آید. ریسک اعتباری: ریسک هایی که موسسه بیمه به دلیل احتمال عدم انجام تعهدات مالی توسط طرف های معامله خود از جمله بیمه گزاران، بیمه گران اتکایی، بدهکاران، وام گیرندگان و... در معرض آن هاست. عدم وصول حق بیمه فروش های اقساطی بیمه نامه، عدم پرداخت کامل و بموقع خسارت توسط بیمه گران اتکایی و... نمونه هایی از ریسک های اعتباری می باشند.

ریسک نقدینگی: منظور از ریسک نقدینگی، عدم توانایی شرکت بیمه برای تأمین نقدینگی مورد نیاز بمنظور تحقق اهداف و پرداخت دیون و تعهدات خود می باشد. به طور مثال، عدم وجود دارایی کافی با قابلیت نقدشوندگی به هنگام وقوع خسارات بسیار بزرگ یا خسارات فاجعه آمیز می تواند شرکت های بیمه را با ریسک نقدینگی مواجه سازد.

ریسک عملیاتی: شامل آن دسته از ریسک خسارت های مستقیم و غیرمستقیم می شود که بعلت نامناسب بودن یا کارکرد غلط فرایندها (رویه ها)، منابع انسانی و سیستم های داخلی یا رویدادهای خارجی به وقوع می پیوندد. نقصان در فرایندهای فروش و بازاریابی، نامناسب بودن حفاظت و امنیت داده ها، اشتباهات انسانی، کلاهبرداری، تروریسم و ناآرامی های سیاسی و اجتماعی از قبیل ریسک های عملیاتی می باشند.

۲.۳. مدیریت ریسک در بیمه زندگی

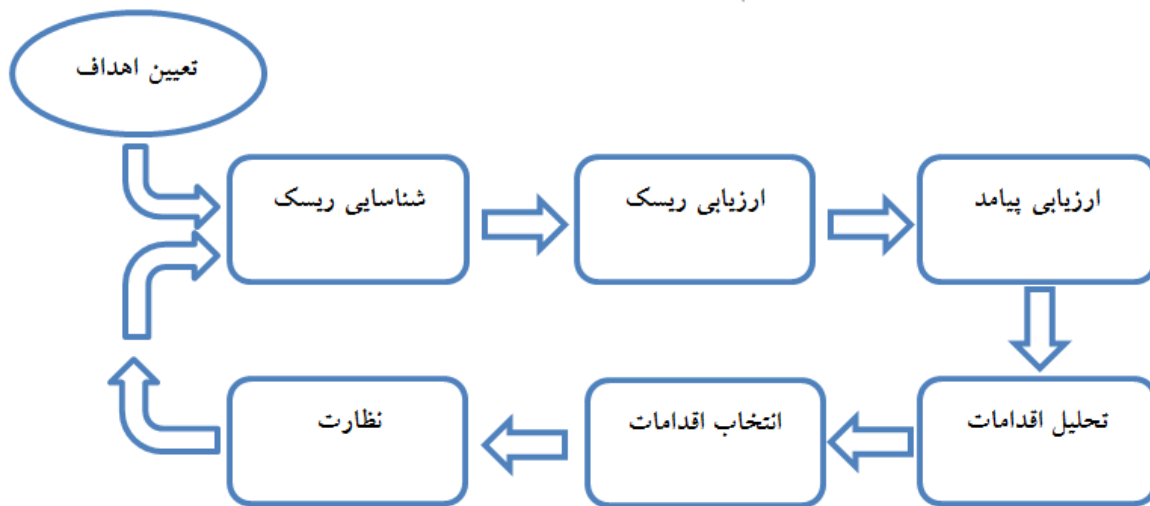
مدیریت ریسک پزشکی یک ابزار مهم جهت به کار بستن استراتژی انتخاب ریسک می باشد. هم پزشکان و هم تصمیم گیرندگانی که پزشک نیستند نقش مهمی در مدیریت ریسک پزشکی دارند. شرکت های بیمه ملزم به شناسایی، تجزیه و تحلیل، راهکارهای مدیریت و کاهش ریسک می باشند (بتیستا و همکاران، ۱۹۸۹). در مورد بیمه های عمر احتمال وقوع خطر فوت بیمه شده جزء سؤال های اولیه ی پذیرش ریسک توسط بیمه گر است و بیمه گران با دریافت پرسشنامه سلامتی، انجام معاینات توسط پزشک

معتمد خود، دریافت نتایج آزمایشات پزشکی و سایر اقدامات تشخیصی تلاش می نمایند تا حد زیادی از سلامت بیمه شده و قطعی نبودن خطر فوت فرد متقاضی بیمه در اثر موارد قابل تشخیص (در دوره بیمه) اطمینان حاصل نمایند. می توان گفت فرق عمده بیمه های عمر با دیگر انواع بیمه در این است که احتمال وقوع خطر موضوع بیمه حتمی است ولی زمان آن مشخص نیست و هیچ کس نیز تاکنون نتوانسته زمان فوت و یا مدت حیات انسان را تعیین نماید. لذا مدت بیمه نامه فرد متقاضی تأثیر زیادی در پذیرش ریسک آن دارد.

۴.۳. مدیریت ریسک در بیمه درمان

بیمه به عنوان قراردادی تعریف می شود که در آن متقاضی مبالغ منظمی به بیمه گر پرداخت می کند تا در مقابل بیمه گر نیز در مقابل ریسک های خاصی جبران غرامت نماید. در بیمه درمان، ریسک هایی که پوشش داده می شوند شامل هزینه های مالی درمان مورد نیاز پس از بیماری یا حادثه می باشد. قرارداد بیمه درمان با اشخاص حقیقی و یا حقوقی منعقد می شود. دیدگاه های متفاوتی در مورد ریسک ها در حوزه بیمه های درمان وجود دارد. برای مثال بیمه گر ممکن است جهت دستیابی به اهداف کسب و کار به مدیریت ریسک ها بپردازد، در حالیکه نهاد ناظر الزام کفایت سرمایه را به گونه ای که بیمه گر بتواند ریسک های خود را در افق زمانی یکساله مدیریت کند، تعیین نماید. از سوی دیگر ممکن است از نظر بیمه گذار توانگری بیمه گر در بلند مدت و ارائه پوشش بیمه ای مناسب در سال های آتی حائز اهمیت باشد. بنابراین شرکت های بیمه به چارچوب جامع مدیریت ریسک نیاز دارند تا بتوانند دیدگاه های مختلف ذینفعان اصلی در حوزه ریسک را پوشش دهند. شرکت های بیمه همچنین باید دیدگاه های تأمین کنندگان اصلی خود مانند ارائه دهندگان خدمات درمانی در بخش دولتی و خصوصی را در زمینه ریسک در نظر گیرند. پیاده سازی اصول مدیریت ریسک از طریق فرآیند مدیریت ریسک انجام می شود. فرآیند مدیریت ریسک اساساً متشکل از گام های زیر می باشد:

شکل ۱: گام های فرآیند مدیریت ریسک



گام ۱: تعیین اهداف

در هر رشته بیمه ای (و به طور خاص بیمه درمان) دستیابی به اهداف معینی مد نظر قرار می گیرد؛ برخی اهداف عبارتند از:

- سوددهی
- خلق ارزش
- دستیابی به توانگری مالی مطلوب
- دستیابی به سهم بازار مورد نظر

گام ۲: شناسایی ریسک

در این مرحله علل ریسک (مانند بیماری، ازکارافتادگی، مرگ و میر، طول عمر بالا و هزینه‌ها) و اجزای ریسک (مانند نوسانات تصادفی، انحرافات سیستماتیک و ریسک وقایع فاجعه آمیز) شناسایی می‌شوند.

گام ۳: ارزیابی ریسک

در این مرحله علل و اجزای ریسک به صورت کمی و با استفاده از مدل‌های تصادفی مناسب (مانند توزیع‌های احتمالی) بیان می‌شوند.

گام ۴: ارزیابی پیامد

پیامد علل و اجزای ریسک بر برآیند منافع (پرتفو، جریان نقدی، سود، دارایی‌ها و غیره) در قالب توزیع‌های احتمالی برآیندها و شاخص‌های مرتبط (مانند میانگین، واریانس، ارزش در معرض خطر و غیره) کمی‌سازی می‌شوند.

گام ۵: تحلیل اقدامات

تحلیل هزینه و فایده اقدامات ممکن بیمه‌گر (مانند قیمت‌گذاری محصولات، بیمه اتکایی، تخصیص سرمایه و غیره) با یکدیگر مقایسه می‌شوند.

گام ۶: انتخاب اقدامات

معمولاً ترکیبی از اقدامات انتخاب می‌شود (مانند اتخاذ برنامه اتکایی به همراه تخصیص سرمایه).

گام ۷: نظارت

این گام باید شامل نظارت بر نتایج بدست آمده از طریق مدیریت محصولات بیمه‌ای به همراه نظارت بر اطلاعات آماری مانند نرخ ابتلا به بیماری‌ها، نرخ مرگ و میر و طول عمر در هنگام قیمت‌گذاری محصولات بیمه‌ای باشد.

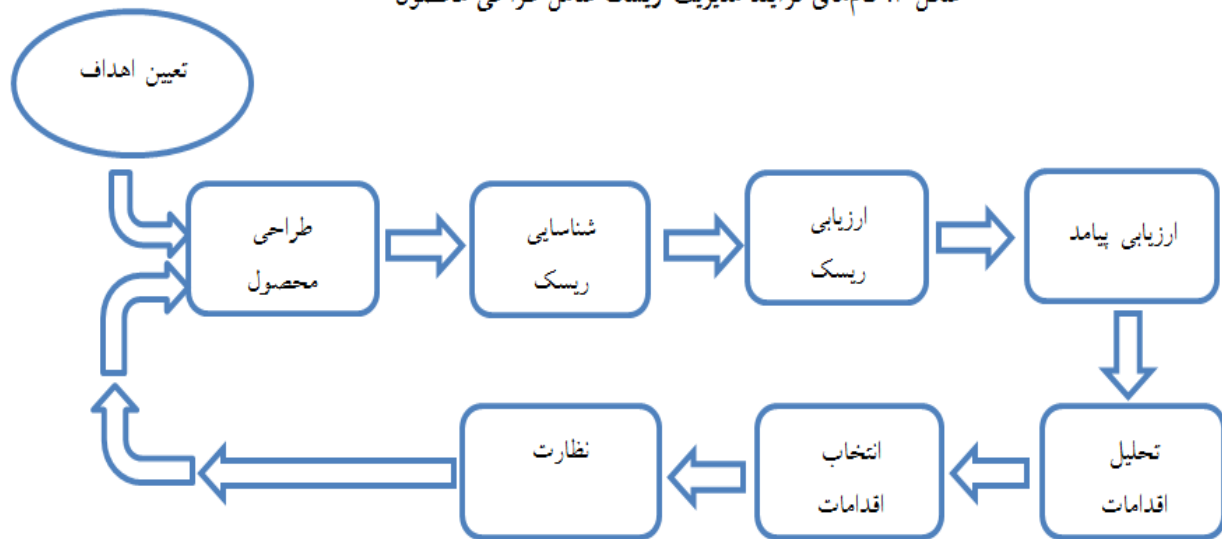
باید به این نکته توجه کرد که فرآیند مدیریت ریسک «پایان‌ناپذیر» است. در واقع گام نظارت با هدف بازنگری نتایج اقدامات اتخاذ شده انجام می‌شود و در صورت لزوم تجدیدنظری در مورد گام‌های انجام شده پیشین پیشنهاد می‌دهد.

فرآیند مدیریت ریسک مانند آنچه که در شکل بالا ارائه شد به محصول بیمه‌ای خاص (یا مجموعه‌ای از محصولات بیمه‌ای) اشاره دارد که مشخصات آن مانند شرایط بیمه‌نامه با جزئیات تعریف شده باشد. هنگامی که بیمه‌گر قصد دارد محصول جدیدی ارائه کند، طراحی محصول، گام اول در فرآیند مدیریت ریسک خواهد بود. در این صورت گام‌های ارزیابی ریسک و ارزیابی پیامد ممکن است معرض ریسک بالایی را به دلیل ویژگی‌های محصول نشان دهند. بر این اساس بهتر است طراحی مجدد محصول به عنوان یکی از اقدامات در نظر گرفته شود.

حتی برای محصول بیمه‌ای خاص نتایج حاصل از فاز نظارت می‌توانند طراحی مجدد محصول را به منظور تغییر برخی از شرایط بیمه‌نامه و کاهش پیامدهای مرتبط پیشنهاد دهد. در این مورد نیز طراحی مجدد محصول می‌تواند به عنوان یکی از اقدامات در دسترس در نظر گرفته شود.

طراحی محصول و همچنین طراحی مجدد گام مهمی در مدیریت محصولات بیمه درمان به شمار می‌رود. این گام در مورد بیمه‌های درمانی بلند مدت که دارای مزایایی در طول حیات فرد می‌باشند از اهمیت بیشتری برخوردار است.

شکل ۲: گام‌های فرآیند مدیریت ریسک شامل طراحی محصول



۴. نتیجه گیری

مدیریت ریسک، ریسک‌ها را بوسیله کنترل آن‌ها و تأمین مالی خسارت‌هایی که برغم تلاش‌های کنترل خسارت اتفاق افتاده اند، اداره می‌کند (ویلیامز و هاینز، ۲۰۰۱). با توجه به ریسک‌های طبقه بندی شده و تأثیر آن‌ها در میزان مرگ و میر و در نتیجه وقوع خسارت در بیمه‌های زندگی و همچنین با توجه به لزوم افزایش فروش بیمه‌های عمر و توسعه این رشته در کشور، لازم است روش‌هایی به منظور کنترل ریسک‌های فوق‌الذکر ارائه گردد.

بیمه‌های درمانی تکمیلی در شرکت‌های بیمه‌ای بازرگانی قدمتی حدود ۳ دهه دارد. اگر چه فعالیت دو سازمان بزرگ درمانی یعنی سازمان تأمین اجتماعی و خدمات درمانی از دهه‌های ۲۰ و ۳۰ شمسی از شرکت بیمه ایران آغاز گردید، ولی حدود ۵ دهه بعد، به علت ضرورت‌های اجتناب‌ناپذیری بخشی از پوشش‌های درمانی موسوم به بیمه‌های تکمیلی درمان از طرف شرکت‌های بیمه بازرگانی عرضه شد، به طوریکه سهم آن رشته در بعضی از شرکت‌های بیمه تا ۴۰ درصد پرتفوی شده است. شرکت‌های بیمه با ارایه طرح‌های مختلف کمک قابل توجهی به توسعه درمان و رفع محدودیت‌های اشخاص اعمال نموده‌اند به طوری که تقریباً بیمه درمان تکمیلی در اغلب سازمان‌ها و بنگاه‌های بازرگانی، خدماتی و ... برای کارکنان و خانواده آن‌ها تهیه می‌شود. برای تحقق این امر با استفاده از آمار و اطلاعات رسمی مندرج در سالنامه آماری بیمه مرکزی ج.ا.ایران و کسب نظرات متخصصین و خبرگان این رشته در صنعت بیمه، داده‌های مناسب انتخاب و پس از تجزیه و تحلیل و استفاده از روش‌های تصمیم‌گیری چند معیاره (تاپسیس) رتبه بندی شرکت‌ها از نظر شاخص‌های تعیین شده، انجام شد. نتایج حاصل حاکی از آن است که ۵ عامل مهم در رده بندی شرکت‌های بیمه که به مدیریت ریسک و مدیریت آن رشته کمک می‌نماید شامل ضریب خسارت، سهم خسارت از پرتفوی شرکت، خسارت پرداخت شده، حق بیمه تولیدی و سهم خسارت از کل پرتفوی بازار می‌باشد.

منابع

- [۱] آسایش، حمید و جلیلی کامجو، سید پرویز، ۱۴۰۰، بررسی اثر رژیم‌های ریسک سیاسی، اقتصادی و مالی در تقاضای بیمه‌های زندگی
- [۲] سازگار، منا و حسن خانی، مهران، ۱۳۹۶، مدیریت ریسک رشته درمان به وسیله رتبه بندی شرکت‌های بیمه، بیست و چهارمین همایش ملی بیمه و توسعه، تهران

- [۳] کاووسی، رضا و ذوالعلی، علیرضا، ۱۴۰۰، اهمیت و بررسی مدیریت ریسک بر صنعت بیمه، چهارمین کنفرانس بین المللی مطالعات بین رشته ای در مدیریت و مهندسی، تهران
- [۴] نعمتی، سعید و جافری، زهرا، ۱۳۹۴، تأثیر ریسک های اقتصادی (رکود تورم و تحریم) بر فروش بیمه های زندگی، دومین همایش مدیریت ریسک و بیمه با رویکرد بیمه های زندگی
- [5] Williams T., (1995). A Classified Bibliography of Recent Research Relating to Project Risk Management, *European Journal of Operation Research*, Vol. 85, pp. 18-38.
- [6] Turdo Lemmens, Yann Joly ,Bartha M. knoppers (2004). “Genetics and Life Insurance: A Comparative Analysis”. *GenEdit 2*: 1-15
- [7] Stoneburner, G., A. Goguen, and A. Feringa(۲۰۰۲).” Risk Management Guide for Information Technology System”. National Institute of Standards
- [8] Battista Mark E , Bell Paul R (1989).” Long Term Care Insurance”: Medical risk Management Issues in Underwriting. *Journal of Insurance Medicine*
- [9] Kenneth D. Kochanek, Jiaquan Xu, Sherry L. Murphy.; Arialdi M. Miniño, and Hsiang-Ching Kung(2011) .National Vital Statistics Report :Deaths:Final
- [10] Thompson Walter R(2009).ACSM’S Guidelines for Exercise Testing and Prescription.American college of sports medicine :23-28 Rothstein Mark A (2004) .Genetics and Life Insurance: Medical Underwriting and Social Policy. Cambridge Mass: MIT Press:293