



نشریه داخلی بیمه پارسیان • مدیریت روابط عمومی  
شماره سی و دوم | خرداد و تیرماه ۹۷

## بیمه پارسیان با کسب پرتفوی بیش از ۲۰ هزار میلیاردی همچنان در سطح اول توانگری مالی



مجمع عمومی عادی سالانه

شرکت بیمه پارسیان (سهامی عام)

برای سال مالی منتهی به ۹۶/۱۲/۲۹ برگزار شد

اعزام کارکنان جهت شرکت در دوره‌های بیمه‌ای  
در آکادمی سوئیس ری

به گزارش CI: بیمه پارسیان روند با ثبات  
و توانمند خود را حفظ کرده است



دنیا دنیا آرامش

# بیمه پارسیان

ارائه و صدور انواع بیمه های مسئولیت



بیمه نامه مسئولیت مدنی ناشی از اجرای عملیات ساختمانی در قبال اشخاص ثالث

بیمه نامه مسئولیت مدنی حرفه ای مهندسان طراح، محاسب و ناظر ساختمان

مرکز ارتباطات : ۸۲۵۹  
[www.parsianinsurance.ir](http://www.parsianinsurance.ir)



# مجمع عمومی عادی سالانه شرکت بیمه پارسیان صبح روز چهارشنبه ۱۳ تیرماه با حضور اکثریت سهامداران برگزار گردید

صورت‌های مالی عملکرد منتهی به ۹۶/۱۲/۲۹ به تصویب رسید و به ازای هر سهم معادل ۱۵۰ ریال سود نقدی تقسیم گردید، مؤسسه حسابرسی بیات رایان بعنوان حسابرس و بازرس قانونی اصلی و مؤسسه حسابرسی آگاهان و همکاران بعنوان حسابرس و بازرس علی البدل برای سال مالی ۹۶ تعیین و روزنامه‌های اطلاعات و دنیای اقتصاد نیز بعنوان روزنامه‌های کثیرالانتشار جهت درج آگهی‌های شرکت انتخاب شدند.

نمایندگان بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران و سازمان بورس و اوراق بهادار در قسمت هیأت ریسه، گزارش فعالیت‌های شرکت که نشانگر رشد مناسب و ترکیب بهینه پرتفوی، ایفای تعهدات قانونی و آیین‌نامه‌ای و همچنین شفافیت صورت‌های مالی در سال ۹۶ بود توسط آقای اویارحسین نایب رییس هیأت مدیره و مدیرعامل ارایه گردید. در ادامه، گزارش حسابرس و بازرس قانونی شرکت قرائت و پس از ارایه پاسخ‌های لازم در مورد بندهای گزارش حسابرس و بازرس و سؤالات مطروحه،

به گزارش روابط عمومی شرکت بیمه پارسیان، این شرکت بعنوان یک شرکت بزرگ بیمه بورسی امسال نیز مجمع عمومی عادی سالانه خود را برگزار و مفاد دستور جلسه ذکر شده در آگهی دعوت به مجمع را که در جراید به چاپ رسیده بود به تصویب سهامداران رساند.

در این مراسم پس از قرائت آیاتی چند از کلام ا... مجید و پخش سرود جمهوری اسلامی ایران ابتدا نسبت به انتخاب رئیس مجمع، نظار و منشی جلسه اقدام شد و پس از استقرار هیأت رئیسه مجمع و

## اهم فعالیت‌های انجام گرفته

سودآورترین شرکت بیمه براساس شاخص‌های بهره‌وری حضور در بین ۱۰۰ شرکت برتر کشور  
کسب رتبه اعتباری بین‌المللی قرارداد با شرکت Munich Re  
قرارداد با شرکت Allianz  
گسترش مرکز ارتباطات بیمه پارسیان  
کسب رتبه اول حوزه پولی و بانکی مدیریت سلامت اداری انعقاد قرارداد همکاری با شرکت UIB و NASCO  
احداث مدرسه در مناطق زلزله‌زده غرب کشور  
طرح اعطای سهام بیمه پارسیان به بیمه‌گذاران عمر و سرمایه‌گذاری

## گزیده افتخارات و دستاوردها در سال ۱۳۹۶

- حضور مستمر در میان ۱۰۰ شرکت برتر کشور (IMI-۱۰۰) به انتخاب سازمان مدیریت صنعتی برای ۱۴ سال پیاپی از سال ۱۳۸۳ تا کنون و کسب رتبه ۶۲ در رتبه‌بندی سال ۱۳۹۶ با ۷ رتبه ارتقا نسبت به سال گذشته
- کسب تقدیرنامه مسابقه ملی بهره‌وری و انتخاب به عنوان سودآورترین شرکت بیمه از نهمین جشنواره ملی بهره‌وری
- دریافت تندیس زرین برند برتر در چهارمین جشنواره ملی برندهای برتر محبوب مصرف‌کنندگان
- کسب رتبه اول سلامت اداری در حوزه پولی و بانکی از پنجمین دوره جایزه مدیریت سلامت اداری
- کسب سطح یک توانگری مالی در ارزیابی بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران





## بیمه پارسیان با کسب پرتفوی بیش از ۲۰ هزار میلیاردی همچنان در سطح اول توانگری مالی

اولین بار است که توسط یک شرکت کاملاً خصوصی در کشور محقق می‌گردد و این مهم در کنار سطح اول توانگری مالی در صنعت بیمه جایگاه ویژه بیمه پارسیان را در این صنعت مستحکم‌تر از قبل خواهد نمود.

این زمینه بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران طی نامه‌ای و در اجرای ماده ۶ آیین نامه نحوه محاسبه و نظارت بر توانگری مالی موسسات بیمه، نسبت توانگری بیمه پارسیان را همانند سالهای گذشته در سطح یک مورد تأیید قرارداد است. کسب پرتفوی بیش از ۲۰ هزار میلیارد ریالی برای

به گزارش روابط عمومی بیمه پارسیان؛ این شرکت بعنوان بزرگترین بیمه کاملاً خصوصی کشور برای اولین بار پرتفوی بیش از ۲۰ هزار میلیارد ریالی را در سال ۹۶ محقق نمود و همچنین نسبت توانگری مالی بیمه پارسیان طی نامه ارسالی از سوی بیمه مرکزی مجدداً در سطح یک مورد تأیید قرار گرفت. در



## به گزارش CI: بیمه پارسیان روند با ثبات و توانمند خود را حفظ کرده است

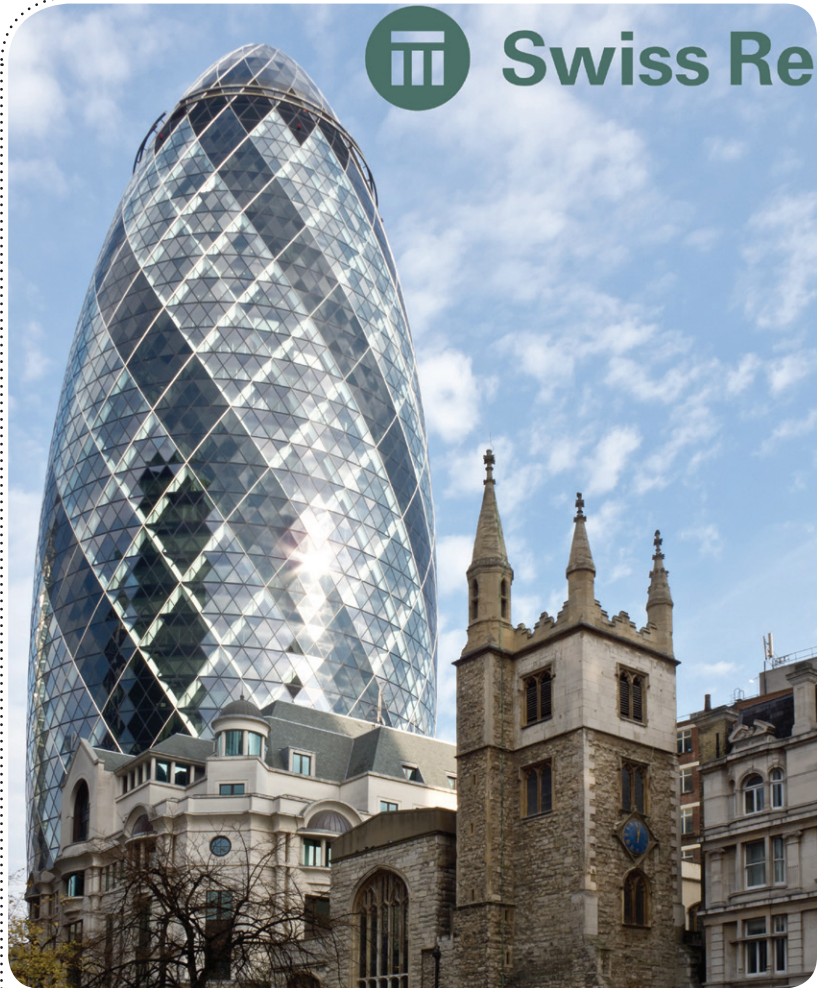


به گزارش روابط عمومی بیمه پارسیان؛ شرکت کاپیتال اینتلیجنس (CI) در جدیدترین گزارش خود بیمه پارسیان را همچنان شرکتی توانمند و با ثبات در فعالیت بیمه‌گری معرفی نموده است.

در این گزارش که در وبسایت کاپیتال اینتلیجنس منتشر شده است؛ رشد، توانگری مالی و فعالیت حرفه‌ای بیمه‌گری شرکت بیمه پارسیان در اقتصاد کشورمان و همچنین صنعت بیمه با ثبات و مثبت ارزیابی شده و بیمه پارسیان را همچنان یکی از برترین شرکت‌های صنعت بیمه کشورمان معرفی نموده است.

کاپیتال اینتلیجنس یک شرکت بین‌المللی است که در حوزه مطالعه، شناخت و تحلیل و همچنین رتبه‌بندی بنگاه‌های اقتصادی در سطح بین‌المللی فعالیت می‌نماید.

# اعزام کارکنان جهت شرکت در دوره‌های بیمه‌ای در آکادمی سویس ری



بیمه پارسیان همواره جزء شرکت‌های بیمه‌ای پیشرو در صنعت بیمه کشور بوده است که توانسته طی سال‌های اخیر ارتباطات فرا ملی با شرکت‌های بیمه‌ای مطرح دنیا در زمینه‌های گوناگون برقرار کند که بی شک موجب توسعه چشمگیر آن بوده است. در قرن بیست و یکم تاثیر ارتباطات بروی توسعه و پیشرفت یک بنگاه اقتصادی غیر قابل انکار می‌باشد و بنگاه‌های اقتصادی به منظور حفظ جایگاه خود در صنعت ناگزیر به حفظ ارتباطات خود می‌باشند. در همین راستا به منظور ارتقای توانایی کارکنان که موجب بهره‌وری موثر و بلندمدت نیروی انسانی و همچنین پیشروی همگام با تحولات سریع در حوزه‌های گوناگون خواهد شد شرکت بیمه پارسیان اقدام به اعزام کارکنان خود از مدیریت‌های فروش و امورمشتریان، بیمه باربری، بیمه آتش سوزی، بیمه مسئولیت، بیمه مهندسی و بیمه اتکایی برای شرکت در دوره‌های تخصصی به آکادمی سویس ری کرده است. آکادمی سویس ری وابسته به شرکت "سویس ری" یکی از بزرگترین شرکت‌های بیمه در جهان و اروپا که توانسته دو جایزه را به خود اختصاص دهد. این شرکت هم عنوان برترین بیمه گر عمومی اتکایی جهان را کسب کرده و هم در زمینه ارایه بیمه اتکایی عمر در مقام نخست جای گرفته است. سویس ری قدیمی‌ترین شرکت بیمه از این نوع و یکی از بزرگترین شرکت‌های بیمه دنیا است. این شرکت به دلیل فعالیت‌های بین المللی و اعتبار بیمه‌ها در جهان زبانزد است. دوره‌های ذکر شده توسط آکادمی سویس ری در کشور سویس و شهر زوریخ اجرا گردید که شامل موارد ذیل بوده است:

- High Growth Markets
- Marine Intermediate
- Engineering Advanced
- Reinsurance Technical Accounting
- Fundamentals of Casualty
- Property Risk Management

### برگزاری دوره‌های زبان انگلیسی کسب و کار

در فضای کاری بین‌المللی امروزه لازمه کسب موفقیت، تسلط به زبان انگلیسی و توانایی در برقراری ارتباط مؤثر می‌باشد. همچنین با در نظر گرفتن جایگاه شرکت بیمه پارسیان در صنعت بیمه کشور و ارتباطات گسترده با شرکت‌های بیمه‌ای مطرح در صنعت بیمه در سطح جهانی، بهره‌مندی از مهارت زبان انگلیسی بعنوان زبان رسمی دنیا برای مدیران و کارکنان بیش از پیش مطرح و حایز اهمیت می‌باشد. به همین منظور دوره‌ی زبان تخصصی مکالمه تجاری از دوره‌های کاربردی و مفید در دنیای زبان انگلیسی محسوب می‌گردد. این دوره برای کلیه مدیران ارشد و

میانی شرکت‌های بیمه و بانکها، موسسات دولتی، کار آفرینان، مدیران و کارکنان بخش فروش و بازاریابی در رده‌های مختلف سازمانی مفید و ضروری می‌باشد. از مزایای شرکت در دوره‌های انگلیسی کسب و کار این است که افراد با الگوها و کلیشه‌های رایج در محاوره تجاری و مکالمات در سطح بین الملل آشنا شده و قادر خواهند بود نیازهای زبانی خود در امور تجاری را به راحتی برطرف نمایند. در همین راستا دوره زبان انگلیسی کسب و کار برای مدیران واحدهای فنی و غیرفنی به منظور افزایش مهارت زبان انگلیسی در راستای اهداف شرکت برنامه ریزی و اجرا گردید. دوره مورد نظر در دو سطح مقدماتی و متوسط برنامه ریزی و برگزار گردید.



## بیمه پارسیان پیشتاز در حوزه نفت و انرژی



### ۲- سهم بیمه پارسیان از بیمه‌های نفتی چقدر است؟

بیمه پارسیان در حال حاضر یکی از بازیگران اصلی صنعت بیمه انرژی کشور است و خوشبختانه در سالهای اخیر اقدامات خوب و موثری در جهت رشد روز افزون آن صورت گرفته است. همانطور که میدانید بیمه پارسیان جزء معدود شرکتهای بیمه‌ای است که دارای شعبه تخصصی در این حوزه بوده و با استفاده از نیروی انسانی متخصص در هر دو صنعت بیمه و نفت به مشتریان خدمات رسانی می‌کند. با توجه به آمارهای رسمی و برخی اطلاعات جمع آوری شده از بازار، سهم بیمه پارسیان از بیمه‌های انرژی کشور بالای ۱۰٪ است و از این حیث در بین سه شرکت اول بیمه‌ای قرار دارد که با امید به ادامه روند رو به رشد گذشته، پیش بینی می‌شود در سال آتی به رتبه دوم ارتقاء یابد. شایان ذکر است بیمه پارسیان یکی از اعضای فعال کنسرسیوم انرژی شرکتهای بیمه است و از منظر توان فنی و ظرفیت‌های تخصصی از بهترین‌های صنعت بیمه انرژی به حساب می‌آید.

### ۳- هدف از تاسیس شعبه تخصصی نفت در بیمه پارسیان چه بوده است و چه دستاوردی داشته است؟

تأسیس شعبه تخصصی که قریب به ۴ سال پیش صورت گرفت را می‌توان یکی از تصمیمات و استراتژی‌های موفق شرکت دانست که اثرات آن به وضوح امروز قابل مشاهده است. چندین عامل و دلیل را میتوان در بروز چنین تصمیمی مهم شمرد.

### لیلا کریمیان، معاون مدیر بیمه‌های اتکایی و سرپرست شعبه تخصصی بیمه‌های نفت، گاز و پتروشیمی

#### ۱- جایگاه صنعت بیمه در صنعت نفت، گاز و پتروشیمی کجاست؟

ایران به عنوان دومین تولیدکننده بزرگ نفت اوپک و دومین دارنده ذخایر گازی جهان و همچنین قرار گرفتن در قطب انرژی جهان، یعنی خاورمیانه و خلیج فارس، از جایگاه ویژه و منحصر به فردی برخوردار است که بر این اساس بخش عمده‌ای از توسعه اقتصادی کشور بر مبنای نفت و گاز تدوین شده و علی‌رغم تلاش‌های صورت گرفته در سالهای اخیر جهت افزایش سهم صنایع غیر نفتی اما همچنان بستر توسعه اقتصادی کشور بر بنیاد صنعت نفت بنا شده است و بیش از ۷۵ درصد از درآمدهای ارزی کشور و حدود ۸۰ درصد از تأمین بودجه عمومی دولت را به خود اختصاص داده است. بنابراین سرمایه‌گذاری‌های کلان و گسترده‌ای در صنایع و تأسیسات حوزه‌های انرژی در بخش بالادستی و پایین دستی صورت گرفته و یکی از موضوعات اساسی در امنیت سرمایه‌گذاری در هر بخش از صنعت نفت، گاز و پتروشیمی ایجاد بستر مناسب برای پوشش حوادث و مخاطراتی است که ممکن است هر لحظه فاجعه بزرگی را ایجاد کند و جبران‌ش برای مسئولین امر بسیار پرهزینه باشد.

به کارگیری سازوکارهای صنعت بیمه به منظور ایجاد حاشیه امن اقتصادی و صیانت از اموال و دارایی‌ها به ویژه در صنعت معظم نفت و گاز یک ضرورت است. همچنین با توجه به تکنولوژی خاصی که در صنایع اکتشاف، استخراج نفت، گاز و پتروشیمی مورد استفاده قرار می‌گیرد، لزوم به حداقل رساندن احتمال بروز حوادث و به تبع آن نیز میزان خسارت باید از اولویتهای مهم در نظام تصمیم‌گیری مدیران صنعت باشد. در این راستا اقدامات خوبی به ویژه در سالهای اخیر صورت گرفته و همکاری فی مابین افزایش یافته است اما فاصله چشمگیر شرایط فعلی با مقصد مطلوب غیر قابل انکار است و نیازمند همت و هماهنگی ویژه‌ای بین شرکتهای بیمه و شرکتهای فعال در صنعت نفت است. متأسفانه در برخی موارد عملکرد فنی نه چندان مناسب شرکتهای بیمه و در مواردی نیز عدم همکاری و شناخت کافی از بیمه در صنعت نفت سبب بی نتیجه ماندن این امر مهم شده است و صنعت بیمه ایران در مقایسه با کشورهای پیشرفته و حتی کشورهای نفتخیز منطقه هنوز جایگاه درخور و قابل اتکایی ندارد.



متناسب با آنها وجود دارد ولی متأسفانه این دو حوزه با یکدیگر پیوند نخورده‌اند. یکی از قدم‌های مثبتی که در رفع این مشکل بر داشته شد ابلاغ بخشنامه‌ای در این خصوص از وزارت نفت به کلیه شرکت‌های تابعه بود که هدف آن تبیین اهمیت بحث بیمه و سیاست‌گذاری در این خصوص بود. از طرف دیگر فعالان صنعت بیمه نیاز نیز به اهمیت و ضرورت آموزش‌های کاربردی و به روزرسانی دانش فنی خود در این حوزه بیش از قبل پی برده‌اند و با برگزاری هم‌اندیشی‌ها و گردهمایی‌های فنی تلاش برای انتقال و کسب دانش تخصصی خود دارند. برای نمونه جلسات کمیته بیمه گردهمایی شرکت‌های اکتشاف و توسعه یکی از نمونه‌های بارز و مثمر‌تر در این زمینه بوده است.

#### ۵- مهمترین چالش‌های بیمه در صنعت نفت، گاز و پتروشیمی چیست؟

برای رسیدن به شرایط مطلوب چالش‌های فراوانی در این مسیر وجود دارد که نیاز به آسیب‌شناسی دقیق دارد اما از نظر اینجانب مهمترین چالش را میتوان نبود زبان مشترک بین دو صنعت دانست که نتیجه آن عدم همکاری کامل و در برخی موارد شکل‌گیری سوء تفاهم‌ها و سوء برداشت‌ها از یکدیگر شده است. لازم است همه اقدامات در جهت اصلاح این امر برنامه ریزی شود. اعتقاد و برنامه ریزی دوره‌های آموزشی مستمر در هر دو صنعت برای شناخت یکدیگر، جدی گرفتن مبحث ارزیابی ریسک و بازدیدهای فنی از واحدهای نفتی، استفاده از نیروی انسانی کیفی و متخصص در بحث ارزیابی خسارت، شرکت در همایش‌ها و کنفرانس‌های صنعت نفت جهت آشنایی با دغدغه‌ها و نیازهای آن و در نهایت تلاش جهت طراحی محصولات جدید و متناسب با نیازهای روز این صنعت، همه و همه راهکارهایی است که منجر به شکل‌گیری زبان مشترک می‌گردد.

#### ۶- لطفاً بیوگرافی از خودتان برای خوانندگان مجله ما بفرمائید؟

مسئولیت فعلی: سرپرست شعبه تخصصی بیمه‌های نفت، گاز و پتروشیمی و معاون مدیر بیمه‌های اتکایی شرکت بیمه پارسیان  
تحصیلات: کارشناسی مدیریت بیمه، کارشناسی ارشد و دکترای تخصصی مدیریت بازاریابی (بیمه)

اولاً از آنجاکه اغلب بیمه‌گذاران در بخش انرژی را شرکت‌های بزرگ و خاص تشکیل می‌دهند به تبع به تناسب انتظار خدمت‌رسانی ویژه و سریع را نیز از شرکت بیمه دارند. به همین دلیل تاسیس شعبه تخصصی و ارجاع رسیدگی درخواست‌های این شرکت‌ها به یک تیم عملیاتی ویژه بهتر میتوانست انتظارات را برآورده نماید و همین امر به عنوان یک مزیت رقابتی در بازار بیمه انرژی قابل ارائه بود.

از سوی دیگر ارائه پوشش‌های بیمه انرژی و مسائل جانبی آنها از جمله ارزیابی ریسک، رسیدگی به پرونده‌های خسارت، تهیه بیمه نامه‌ها و شرایط قراردادی همه و همه نیازمند دانش فنی بالا در هر دو بخش بیمه و نفت بود و لذا لزوم تاسیس شعبه تخصصی را پر رنگ‌تر می‌نمود. یکی دیگر از تفاوت‌های این رشته با سایر رشته‌های بیمه‌ای را میتوان زبان و قوانین حاکم بر بیمه نامه‌ها و اسناد قراردادی در این حوزه دانست. برای مثال علاوه بر قوانین داخلی در offshore قوانین و دستورالعمل‌های بین‌المللی نیز بر عملیات دکل‌ها و سکوها دریاها حاکم است و در کنار این موضوع کلیه بیمه نامه‌ها به زبان انگلیسی تهیه و ارائه می‌گردد. همه این موارد لزوم تاسیس شعبه تخصصی را توجیه می‌نمود که خوشبختانه با نگاه مثبت مدیریت محترم عامل شرکت بیمه پارسیان جناب آقای اویار حسین، این موضوع به بهترین شکل خود اجرایی شد و از جمله دستاوردهای آن نیز می‌توان به کسب سهم بازار بیشتر در بیمه‌های انرژی، ایجاد روابط بلند مدت با شرکت‌های بزرگ و جذب سایر پرتفوی بیمه‌ای آنها و ارتقاء دانش فنی مجموعه بیمه پارسیان اشاره نمود

#### ۴- صنعت بیمه و فعالان آن چقدر با ریسک‌های صنعت نفت، گاز و پتروشیمی آشنایی دارند؟ و اصولاً بنظر سرکارعالی دانش فنی نفتی چقدر در ارزیابی ریسک‌ها مؤثر است؟

به دلیل وجود پیچیدگی‌های فنی پروژه‌های صنعت نفت در عملیات اکتشاف، توسعه و بهره‌برداری، وجود همکاری دو جانبه بین بیمه‌گذار و بیمه‌گرا اجتناب‌ناپذیر خواهد بود تا ضمن تلاش برای شناسایی ریسک‌ها، اقدامات پیش‌گیرانه جهت مدیریت صحیح و مؤثر اخذ گردد. این مهم جز با اعتماد و استفاده از نیروی متخصص و ارائه آموزش‌های لازم با استفاده از فن‌آوری‌های روزآمد دنیا در زمینه مدیریت ریسک در صنعت نفت و گاز محقق نخواهد شد. خوشبختانه در کشورمان دانش فنی لازم جهت بهره‌برداری از منابع هیدروکربوری و هم‌چنین ارائه پوشش بیمه‌ای

#### خبرگزاری ایسنا:

بیمه پارسیان با کسب پرتفوی بیش از ۲۰ هزار میلیاردی همچنان در سطح اول توانگری مالی



#### خرد و کلان:

بیمه پارسیان در سطح اول توانگری مالی باقی ماند



#### رویداد۲۴:

بیمه پارسیان روند با ثبات و توانمند خود را حفظ کرده است



#### پایگاه خبری - تحلیلی پارسینه:

به گزارش CI بیمه پارسیان روند با ثبات و توانمند خود را حفظ کرده است







## درآمدی بر انواع ریسک



### ۶-۲-۲) ریسک مالی

ادامه فعالیتهای تجاری از هر نوعی که باشد مستلزم هموار بودن مسیر جریانهای مالی در رابطه با درآمد و هزینهها و تعهدات می باشد.

در صورت عدم توجه به مدیریت وجوه، مدیریت هزینهها، کنترل نقدینگی یا قابلیت نقدینگی داراییها و کفایت ذخایر جهت انجام تعهدات و وصول مطالبات و از همه مهمتر بی توجهی به تناسب هزینهها و درآمد، سازمان با مشکلات مالی مواجه می گردد.

### ۳-۲-۲) ریسکهای برون سازمانی

عملکرد شرکت هر قدر از لحاظ ساختاری و فرایندی درون سازمانی مطلوب باشد، از عوامل بیرونی که پیدایش آنها خارج از اراده و کنترل مسئولان شرکت می باشد تأثیر پذیر است.

با توجه به جهانی شدن اقتصاد و تغییرات سریع تکنولوژی و تأثیرگذاری روابط بین المللی و منطقه‌ای در تصمیمات داخلی، هر شرکت در معرض بسیاری از عوامل برون سازمانی از داخل و خارج کشور متبوعه قرار دارد که جهت بقای خود می بایست امکانات لازم را جهت ایجاد توان سازگاری و انعطاف پذیری جهت همزیستی با شرایط متغیر و افزایش قابلیت های سازمان برای پایداری مقابل فشارهای بیرونی فراهم آورد. اهم عوامل برون سازمانی مؤثر در عملکرد شرکت به قرار زیر می باشد.

- تغییرات سیاسی
- تغییرات اقتصادی
- تغییر در سیاستهای پولی و مالی
- تغییر در نرخ ارز و بهره
- تغییر در قوانین و مقررات داخلی و بین المللی
- پیدایش شرایط بحران زا
- تغییر در تقاضای مشتریان
- عملکرد رقبا

ذینفعهای بنگاههای اقتصادی و منافع آنها به چهار بخش قابل تقسیم می باشد.

ذینفعها	منافع مادی	منافع معنوی
سرمایه گذاران	کسب سود	موفقیت و خوشنامی شرکت
کارکنان	کسب درآمد برای رفع نیازها	موقعیت اجتماعی و احترام
مشتریان	هزینه کم	محصولات و خدمات رضایت بخش
سازمانها و نهادهای نظارتی و یا مرتبط	اخذ مطالبات	همانگی و رعایت مقررات

نکته قابل توجه این است که در یک بنگاه اقتصادی منفعت هر یک از ذینفعها به منافع سایر ذینفعها وابسته است. اگر در یک سازمان منافع سهامداران تضییع گردد و یا حقوق و رفاه کارکنان تأمین نشود. ادامه فعالیت با مشکل مواجه می گردد و اگر منافع مشتریان که در رضایتمندی آنان خلاصه می شود حاصل نگردد، شرکت به تدریج از عرصه فعالیت محو می گردد.

اگر تأمین منافع گروهی از ذینفعها به هر علت با قربانی کردن منافع سایر گروهها حاصل شود و این کار ادامه یابد، دیری نخواهد پایید که به علت به هم خوردن توازن، سازمان از هم پاشیده شود.

اگر بخاطر ایجاد منافع غیر اصولی برای سرمایه گذاران و سهامداران، از درآمد کارکنان کاسته شود، یا کیفیت محصولات و خدمات کاهش یابد یا هزینه بیشتری به مشتریان تحمیل گردد یا از پرداخت بموقع مطالبات سازمانهای ذیربط امتناع شود و یا مقررات لازم الاجرا نادیده گرفته شود، نارضایتی آنان دیر یا زود منافع سرمایه گذاران و سهامداران را هم از بین می برد زیرا آثار منفی ناشی از نارضایتی هر یک از ذینفعهایی که نقش اساسی در بقای شرکت ایفا می کند، امکان ادامه فعالیت را از بنگاه سلب می نماید.

### ۴-۲-۲) ریسک عوامل انسانی

یکی از عوامل مهم و مؤثر در موفقیت یا شکست یک شرکت تجاری، چگونگی ایفای نقش عوامل اجرایی است. یک شرکت گرچه ظاهراً بی روح و فاقد شعور است ولی چون موجودیت خود را از اراده و خواسته انسان کسب می نماید به مثابه موجودی است ذیروح که موفقیت یا عدم موفقیتش در گرو چگونگی تصمیم گیری و عملکرد انسانهایی است که به آن موجودیت بخشیده اند و آنرا در مسیر پر پیچ و خم فعالیت اقتصادی هدایت می کنند.

ناسامانی در رفتار درون سازمانی و برون سازمانی در رابطه با امور مربوطه، عدم پاسخگویی و بی توجهی یا کم توجهی به خواسته های مشتریان که من حیث المجموع به همراه سایر مسایلی از این قبیل، ریسک عامل انسانی را تشکیل می دهد هر سازمانی را با بحران مواجه می کند.

# دانشتنی‌های اطفای حریق را بشناسید

## بررسی مقاومت اجزای ساختمان

### بخش چهارم: کتاب آتش سوزی نوشته آقای بیات

#### ■ مقاومت اجزای ساختمانی

مصالح و اجزای ساختمانی هنگام آتش سوزی ممکن است به سه طریق در توسعه حریق و یا ایجاد خسارت سهیم باشند.

۱- قابل اشتعال باشند و در اثر شعله ور شدن، حریق را گسترش دهند مثل راه پله‌های چوبی  
 ۲- در مقابل حریق فرو ریخته و راه را برای عبور شعله و دود باز نمایند و یا این که موجب رسیدن هوای تازه به آتش شوند مانند شکستن شیشه.

۳- در اثر از دست دادن استحکام موجب خسارت گردند، به طور مثال کاهش مقاومت ستون‌های فلزی در اثر حرارت ممکن است موجب فرو ریختن ساختمان شود  
 بنابراین در هر مورد می‌بایست با شناخت نوع خطر و آگاه بودن از چگونگی آسیب پذیری اجزای ساختمان، نسبت به بر طرف نمودن نقاط ضعیف اقدام نمود.

#### ■ اجزای بیرونی ساختمان

قسمت‌هایی از ساختمان که فضای داخل آن را از محیط خارج و ساختمان‌های مجاور جدا می‌کند شامل دیوارهای بیرونی، دیوارهای مشترک، بام و نور گیر، به عنوان اجزای بیرونی ساختمان شناخته می‌شوند.

■ ۱- **دیوارهای بیرونی:** مصالحی که برای ساختمان دیوارهای بیرونی به کار می‌رود نباید آتشگیر باشند، مقاومت دیوارهای بیرونی با در نظر گرفتن وضعیت ساختمان، نوع استفاده از آن و موقعیت محلی، باید آنچنان باشد که در صورت وقوع آتش سوزی از داخل یا خارج ساختمان فرو نریزند و یا به وضعی در نیایند که نیاز به صرف مبالغ هنگفت جهت بازسازی آنها باشد. دیوارهای بیرونی به شرط آن که بار را تحمل نکنند می‌توانند بر حسب موقعیت نازک یا قطور باشند ولی مسلم است که در صورت نسوز بودن مصالح به کار رفته در آنها، هرچه ضخیم تر باشند، در مقابل حریق مقاومت بیشتری از خودشان نشان می‌دهند. دیوارهای

بیرونی ممکن است توپور و یا دولایه باشند. بین لایه‌های دیوار دولایه که معمولاً هر کدام ۱۰ سانتیمتر ضخامت دارند و به وسیله بستهای فلزی به یکدیگر متصل می‌شوند و یا که یک فضای خالی ۵ تا ۸ سانتیمتری قرار دارد. هر دو لایه می‌تواند از جنس آجر باشند و یا این که قسمت بیرونی از جنس آجر و قسمت داخلی از بتون معمولی یا بتون گازی باشد.  
 مصالحی که برای ساختن دیوارهای بیرونی به کار گرفته می‌شوند عبارتند است:

- **آجر:** که از نظر آتش سوزی مقاوم خوبی محسوب می‌شود.

- **سنگ:** دیوار سنگی معمولاً از دیوار آجری ضخیم تر است. مقاومت دیوار سنگی مقابل حریق به نوع سنگ، ملات بستگی دارد ولی حیث المجموع نسبت به دیوار آجری بیشتر در معرض ترکیدن و خرد شدن است.

- **بتون:** مقاومت بتون در مقابل حریق تا حد زیادی به ماهیت دانه بندی آن وابسته است. خرده آجر، مواد رسی سوخته و خرده سنگ‌های آهکی بر مواد سیلیسی شامل شن، سنگ‌های آتش زنه (سنگ چخماق) و اغلب سنگ‌های طبیعی رجحان دارند چرا بتون ساخته شده از مواد سیلیسی هنگام آتش سوزی خرد می‌شود.

بتون‌های گازی عمل آمده در اتوکلا و مثل سیپورکس تا حد زیادی در مقابل حریق مقاومت می‌توان به جای بتون معمولی، در دیوارهای بیرونی و از آنها استفاده نمود ولی در محیط‌های خطرناک نباید این نوع بتون‌ها برای ساختمان دیوارهای مشترک مورد استفاده قرار گیرند. بلوک‌هایی مثل لیگناسیت که از سیمان و پودر چوب ساخته می‌شوند و به عنوان عایق حرارتی مورد استفاده قرار می‌گیرند نباید در دیوارهای مشترک به کار گرفته شوند.

- **چوب:** دیوارهای چوبی به طور کلی آتشگیرند اما اگر همراه چوب یا مواد مصالح دیگری به کار گرفته شود، بر اساس خاصیت و مقدار مواد مصرف شده و همچنین نحوه

استفاده از آنها، شدت خطر به طور نسبی کاهش می‌یابد ولی چون چوب ماهیتا اشتعال پذیر است استفاده از آنها به هر شکل از لحاظ آتش سوزی یک نقطه ضعف به حساب می‌آید.

- **آهن موج:** ورقه آهنی نازکی است که به منظور جلوگیری از زنگ زدگی با لایه‌ای از روی پوشانده می‌شود و برای این که خم نمی‌شود موجدار می‌گردد. ورقه آهن موج گر چه غیر آتشگیر است ولی به علت فقدان استحکام کافی، در اثر حرارت منبسط شده که در نتیجه یا از محل اتصال جدا می‌شود و یا جر خوردگی پیدا می‌کند و چنانچه در اثر حرارت سرخ شود در تماس با آب مجاله می‌شود.

- **ورقه‌های آزیست سیمان:** آزیست الیافی است معدنی که علاوه بر نسوز بودن، هادی حرارتی بسیار ضعیفی هم می‌باشد. از مخلوط کردن آن با سیمان ورقه‌های محکمی تولید می‌شود که گاهی اوقات موجدار بوده و به جای ورقه‌های آهنی موج مورد استفاده قرار می‌گیرد. این ورقه‌ها نمی‌سوزند ولی مقاومت مکانیکی آنها کم است و در تماس با آتش و آب خرد می‌شوند.

■ ۲- **دیوارهای مشترک:** فصل مشترک ساختمان‌های مجاور با یکدیگر دیوار مشترک نامیده می‌شود. از لحاظ بیمه آتش سوزی، دیوار مشترک مجزا کننده ریسک‌های مختلف و مانع پیشرفت آتش می‌باشد که بر این اساس شرکت‌های بیمه جهت ریسک‌های موجود در طرفین دیوار مشترک مجاز به تعیین نرخ‌های جداگانه می‌باشند. ضخامت دیوار مشترک حداقل باید ۲۲ سانتیمتر بوده و چنانچه سقف از مواد آتشگیر ساخته شده باشد ارتفاع دیوار باید از سطح بام بالاتر باشد، به این علت که در صورت وقوع حریق، آتش از طریق بام به ساختمان مجاور سرایت نکند. دیوار مشترکی که ضخامت آن کمتر از ۲۲ سانتیمتر باشد و یا تا زیر سقف انتداد نیافته و یا منافذ آن حفاظت شده نباشد، دیوار مشترک ناقص نامیده می‌شود و منافذ



آنچه که در درجه اول اهمیت قرار دارد مساله پیشگیری از بروز آتش سوزی است. دربسیاری از ساختمان‌های این مناطق، حتی ساختمان‌های شهری از بخاری هیزمی استفاده می‌شود که گاهی اوقات خصوصا شب‌ها قبل از خواب برای گرم نگه داشتن بخاری تعداد زیادی کنده درون آنها گذارد می‌شود. این عمل، افزایش ناگهانی گرمای دودکش‌ها را به دنبال خواهد داشت که در صورت کم بودن فاصله میان دودکش و چوب بست‌های زیر بام، احتمال وقوع آتش سوزی وجود دارد. باتوجه به توسعه برق رسانی در روستاها بسیار مشاهده می‌شود که به علت غیر اصولی بودن سیم کشی داخل منازل، سیم‌های برق در بالای سقف و در زیر بام به صورت نامنظم و پراکنده رها شده‌اند و در نتیجه روکش سیم‌های حامل جریان برق در اطراف دودکش، در اثر حرارت شکننده شده و وضعیت خطرناکی ایجاد گردیده است. همچنین در بعضی از منازل در فضای خالی میان بام و سقف اجناس مختلفی نگهداری می‌شود که گاهی اوقات به همراه آنها موش به زیر بام راه پیدا می‌کند. در این وضعیت ضمن افزایش احتمال ایجاد آتش سوزی به علت آتشگیر بودن اجناس، جویده شدن سیم برق توسط موش خطر رابه میزان قابل توجهی افزایش می‌دهد.

#### ۴- نورگیرها

**الف- نورگیرهای فانوسی شیشه‌ای:** که بالاتر از سطح بام قرار دارند باید دارای فریم فلزی باشند زیرا چنانچه فریم آنها چوبی باشد هنگام آتش سوزی به سرعت فرو می‌ریزند.

**ب- نور گیرهای سقفی غیر شیشه‌ای:** باید از جنس ورقه‌های فایبر گلاس یا پلاستیک نسوز ترموست باشند، به این خاطر که قطرات مشتعل از آنها به درون ساختمان نیفتند. پلاستیک‌های گروه متاکریلیت مثل پرسپکس به علت این که در اثر حرارت ذوب شده و قطره‌های سوزان ایجاد میکنند برای نور گیر مناسب نیستند.

ورقه‌های قیر اندود به خاطر آتشگیر بودن قیر، هنگام آتش سوزی در اثر حرارت و تماس با شعله آتش می‌گیرند. پوشانیدن سطح ورقه‌های فلزی با قیر به شرط آنکه فقط روی آنها قیر اندود شود مجاز است ولی به هیچ عنوان نباید سطح زیرین آنها که روبه داخل ساختمان است آغشته به قیر شود زیرا در صورت وقوع آتش سوزی ممکن است به علت مشتعل شدن قیر، آتش به سرعت در زیر ورقه‌های فلزی گسترش یافته و قطره‌های قیره مذاب و مشتعل در داخل ساختمان بر روی قسمت‌هایی بیفتد که هنوز آتش نگرفته‌اند و به این سبب حریق گسترش یابد.

- **تخته:** با استفاده از چوب انواع درختان خصوصا سرو یا بلوط به شکل نوار یا چند ضلعی بام‌هایی شبیه بام‌های سفالی ساخته می‌شود که در صورت آتش گرفتن، نیمسوزهایی از آن به هوا بلند می‌شود و باعث گسترش حریق می‌گردد.

- **ورقه‌های حلبی و آزیست سیمانی:** که به صورت شیبدار روی خریاهای فلزی یا چوبی قرار می‌گیرند به علت غیر آتشگیر بودن نقشی در توسعه حریق ندارند ولی در آتش سوزی مجاله یا خرد می‌شوند.

- **ساقه‌های گیاهان:** بام‌های متشکل از نی ساقه و برگ گیاهان علی رغم داشتن سیمای جالب از لحاظ آتش سوزی بسیار خطرناکند و در هوای خشک حتی جرقه‌های هم می‌تواند موجب آتش گرفتن آنها شود. به محض آتش سوزی، حریق در آنها به سرعت توسعه می‌یابد و خاموش کردن آنها مشکل است. گاهی اوقات در ساخت اینگونه بام‌ها از مواد مقاومی هم استفاده می‌شود ولی چندان اثر بخش نیست. دودکش‌هایی که از این نوع بام‌ها عبور داده می‌شوند باید مجهز به جرقه گیر باشند.

در بعضی از مناطق مانند روستاهای استان‌های شمالی کشور که اکثر بام‌ها از چوب و ساقه گیاهان ساخته شده‌اند، در صورت مجاورت ساختمان‌ها، سرایت حریق پی آمدحتمی وقوع آتش سوزی است. در چنین مواردی

دیوارهای مشترک بویژه در کارخانه شامل درب، لوله‌های آب، بخار و گاز و محل عبور تسمه و شفت می‌باشد. در بهای دیوارهای مشترک باید از نوع ضد حریق باشند. در صورتی که در هر یک از طرفین دیوار مشترک احتمال وقوع آتش سوزی زیاد باشد، درب دابل ضد حریق، ایمنی کاملی ایجاد کی نماید. منافذ عبور لوله‌ها و تسمه و شفت باید تا حد امکان کوچک باشند و جهت رفت و برگشت تسمه نقاله، بجای یک منفذ بزرگ که هر دو تسمه را درون خود جای دهد بهتر است از دو منفذ کوچک استفاده شود بطوری که هر تسمه از داخل یک منفذ عبور نماید.

۳- **بام‌ها:** هدف اصلی از ساختن بام، ایجاد پوشش و حفاظت از باران و سرما است که با توجه به نوع استفاده ساختمان مقتضیات منطقه‌ای و سبک معماری، با مواد مختلف در اشکال گوناگون ساخته می‌شود. صرف نظر از چگونگی ساخت، از لحاظ آتش سوزی بام باید دارای دو مشخصه باشد:

الف: حتی الامکان آتشگیر نباشد و به آتش سوخت نرساند  
ب: مانع انتقال آتش باشد

**مواد و مصالحی که در ساخت بام به کار می‌رود:**

- **بتون:** در مقابل حریق مقاوم است ولی چون کاملا جلوی نفوذ آب را نمی‌گیرد، سطح بام‌های بتونی را با لایه‌های نفوذ ناپذیر می‌پوشانند، در صورت آتشگیر بودن لایه‌ها باید سعی شود که فضای خالی بین آنها به بتون ایجاد نگردد.

- **سفال:** مانند ورقه‌های آزیست سیمان و آهن مواج روی خریاهای فلزی یا چوبی قرار می‌گیرد، بام‌های سفالی در صورت آتش گرفتن چوب بس‌ها فرو می‌ریزند.

- **ورقه‌های قیر اندود:** عبارتند از ورقه‌های از جنس نمد یا گونی آغشته به قیر که غالباً به صورت چند لایه بر روی هم قرار داده می‌شوند و روی آنها معمولا با آسفالت پوشانده می‌شود. ورقه‌های فایبر گلاسی و یا آزیستی که با مواد معدنی اندود می‌شوند نسبتاً کم خطر هستند اما سایر

# ماهیت ریسک‌های صنعت نفت، گاز و پتروشیمی

آقای احسان نایبی، معاون مجتمع بیمه‌ای خرم‌آباد

است، چه بسا در صورت حذف فاکتور ایمنی حق بیمه‌ها رشد مثبت شدیدی داشته و یا هیچ بیمه‌گری تمایل به پوشش چنین ریسکی را ندارد

## ● سرویس‌های اختصاصی صنایع نفت، گاز و پتروشیمی

- در ذیل پوشش‌هایی که در صنایع مذکور به ویژه در مراحل استحصال و تولید نفت کاربرد دارد آورده شده است
- بیمه مسوولیت در قبال اشخاص ثالث
- جبران غرامت‌های ناشی از فوت، نقص عضو و هزینه‌های پزشکی
- جبران خسارت‌های ناشی از صدمات وارده به اموال اشخاص ثالث
- جبران ناشی از عدم النفع اموال اشخاص ثالث
- بیمه تمام خطر پیمانکاران
- خسارت وارده به عملیات اجرایی پیمانکاران، تجهیزات و ماشین آلات مستقر در محل و همچنین پوشش مسوولیت قانونی ایشان
- هزینه‌های پاک سازی بعد از حوادث
- اجرت و دستمزد کارکنان
- مسوولیت عمومی
- جبران خسارت‌های ناشی از صدمات وارده به اموال اشخاص ثالث
- بیمه ابنیه فرا ساحل
- جبران زیان‌های ناشی از اعمال دولت جهت کسب بدهی‌های قانونی خود
- خسارات ناشی از عملیات خضمانه بیگانگان
- زیان عمومی و هزینه‌های ناشی از نجات اموال
- اقامه دعوا و هزینه‌های ناشی از آن
- هزینه‌های ناشی از پاک سازی و خارج کردن اموال تخریب شده
- جبران خسارت‌های ناشی از صدمات وارده به اموال اشخاص ثالث
- هزینه‌های ناشی از فسخ قرارداد
- جبران هزینه‌های ناشی از جابجایی، آزمایش و حمل و نقل مجدد
- بیمه کنترل فوران چاه
- هزینه‌های ناشی از غالب شدن یا کوشش در جهت غلبه و بدست گرفتن چاه‌های بیمه شده‌ای که از کنترل خارج شده باشند و همچنین هزینه‌های مربوطه در خصوص

ماهیت ریسک‌های این صنایع عمدتاً بالاتر کم و شدت بسیار بالا می‌باشد تا سیستمات صنعتی بزرگ و نیز سیستم‌های تکنولوژیک بایستی به گونه‌ای طراحی، ساخته و بهره برداری شوند که تا حد امکان مردم، کارکنان، محیط زیست و نسل‌های آینده از پی آمدهای نامطلوب وقوع حوادث در آنها در امان بمانند وقوع حوادث ناگوار نظیر انفجار در کارخانجات شیمیایی پوپال در هند، انفجار نیروگاه هسته‌ای چرنوبیل در اوکراین، و انفجار سفینه فضایی چلنجر و کلمبیا در آمریکا هر یک تا مدتی افکار عمومی را دچار شوک و وحشت ساخت و مردم جهان را متوجه لزوم ارتقاء ایمنی سیستم‌های تکنولوژیک کرد ویژگی ایمنی این است که هنگامی اهمیت آن آشکار می‌شود که سطح آن از حداقل قابل تحمل کمتر شده باشد و چنانچه فرایندهای سنجش سطح ایمنی و رفع ریشه‌های حوادث درست عمل نکنند وقوع حوادث قطعی است و پوشش چنین ریسکی برای هیچ بیمه‌گری امکان پذیر نیست وقوع پیاپی حوادث ناگوار در تاسیسات صنعتی بزرگ و سیستم‌های تکنولوژیک متخصصین ایمنی را با دو سوال اساسی مواجه کرده است که یا استانداردهای ایمنی و روش‌های رایج ارزیابی ایمنی ناقص هستند و یا اجرای این استانداردها و روش‌ها ناکارآمد است تجدید نظر، اصلاح تغییر استانداردها و روش‌ها که در مراجع تحقیقات ایمنی انجام می‌گیرد پاسخ به سوال اول است در حالی که ارتقاء آموزش، توجه به فرهنگ ایمنی و افزایش فرایندهای کنترل مدیریتی و نظارت قانونی در راستای پاسخ به سوال دوم است وقوع این حوادث باعث شده است تا متخصصین ایمنی به تدریج دیدگاه‌های سنتی ایمنی که بر محور تمرکز و توجه بر افزایش قابلیت اطمینان سخت افزاری بوده است را رها کرده و بتدریج نگرش جدیدی نسبت به ایمنی بدست می‌آورند

تعیین میزان افزایش اتوماسیون، بکارگیری اصول فاکتورهای انسانی، تجزیه و تحلیل عوامل سازمانی، شناخت و یافتن راه‌های ارتقاء فرهنگ ایمنی، شناخت و سنجش چگونگی تعامل فرهنگ‌های سازمانی موسسات مختلف که در ایجاد یک تاسیسات صنعتی مشارکت دارند از جمله مواردی هستند که نگرش نوین به ایمنی را رقم زده است، در این صنایع کارشناسان بیمه همواره با فرض رعایت اصول و نگرش‌های ایمنی سعی بر ارائه سرویس‌ها و طرح‌های برای این صنایع بوده‌اند، زیرا در بسیاری از موارد حتی با رعایت کلیه اصول مدیریت ایمنی و ریسک، کوچکترین اشتباه منجر به بروز میلیونها دلار خسارت به صنایع می‌گردد که جبران آن هزینه‌های بسیاری در پی خواهد داشت تحلیل ریسک و استخراج حق بیمه‌ها نیز با رعایت و در نظر داشتن این فرض





گازوییل، قیر و یا دوده را در قبال زدنی و خطراتی همچون حملات تروریستی (به صورت محدود) در طول دوره سفر از بندر مبدأ که بازرگاری صورت پذیرفته تا بندر مقصد که تخلیه انجام می‌پذیرد تحت پوشش قرار می‌دهد

- بیمه بدنه شناور و نفت کش‌ها این بیمه نامه خسارات ناشی از صدمات فیزیکی و آتش سوزی و یا سایر مخاطرات فراساحلی را که منجر به وارد آمدن خسارات به مالک یا مستاجر شناور می‌گردد، در یک دوره مشخص همچون یک سفر دریایی، در یک دوره مشخص را تحت پوشش قراردهد همچنین در صورت تمایل بیمه گزار این بیمه نامه قابلیت پوشش مسولیت مالک یا اجاره کننده شناور را در قبال نشت یا آلودگی را خواهد داشت.

- خطوط حمل و نقل (خط لوله) این بیمه نامه از بین رفتن و یا خسارات وارده به مواد در حال انتقال درون لوله که در اثر پارگی لوله‌ها، جدا شدن اتصالات لوله‌ها و خسارات ناشی از فیلتر شدن که در برخی موارد به از بین رفتن تجهیزات پاکسازی نیز می‌شود را تحت پوشش قرار می‌دهد

### ● ادوات ذخیره سازی و مخازن

بیمه جامع مخازن این بیمه نامه را در برابر صدمات ناشی از خطرات زیر تحت پوشش قرار می‌دهد.

- آتش سوزی و مسولیت مدنی به تبع آتش سوزی
- انفجار
- شکست و عدم عملکرد شیرهای اطمینان
- نشت
- مسولیت در قبال آلودگی محیط

### ● بررسی کوتاه

به طور کلی بسیاری از پوشش‌های بین المللی صنایع نفت و گاز و پتروشیمی در کشور ما نیز ارائه می‌گردد در بسیاری از موارد این صنایع با بیمه نامه‌های R A E و CAR بیمه سازهای تکمیل شده، انواع بیمه‌های مسولیت و تحت پوشش قرار می‌گیرد و پوشش‌های ویژه حوزه‌های نفتی نیز با کمک بیمه گران بین المللی ارائه می‌گردد. در برخی موارد نیز مانند بیمه نشت و آلودگی و صدمات وارده به محیط زیست نیز مورد توجه بیمه گزاران قرار نمی‌گیرد، یکی از علل آن نیز عدم توجه متولیان محیط زیست و عدم دریافت پاسخ مناسب از صاحبان صنایع نفت است در بسیاری موارد آلودگی‌هایی که منجر بر ایراد صدمه به محیط زیست گردیده از طرف سازمان‌های حفاظت از محیط زیست مورد پی گیری قرار نگرفته و صاحبان صنایع آلاینده نیز از آنجایی که پاسخگویی ندارند نیازی به تهیه این پوشش نمی‌بینند.

از طرفی بیمه‌های عدم النفع نیز برای بیمه گران در کلیه صنایع قابل توجه نبوده و همواره از آن سر باز می‌زنند که خود باعث عدم اعتماد بیمه گزاران به بیمه گران نیز می‌گردد.

### ● نتیجه گیری

با عنایت به توضیحات ارائه شده در می‌یابیم شناخت هرچه بیشتر این دوصنعت در حال توسعه و خودکفایی از یکدیگر، تأثیری شایانی بر آرامش خاطر صاحبان صنایع نفت، گاز و پتروشیمی و توسعه صنعت بیمه خواهد داشت و برای این شناخت، راهی جز ارتباط هر چه بیشتر کارشناسان این صنایع متصور نیست، در بسیاری از موارد نیز با توجه به واردات تکنولوژی‌های روز صنعت نفت و پالایش، نیاز به همکاری هرچه بیشتر کارشناسان این دوصنعت و فراگیری همزمان علوم روز و برگزاری جلسات آموزشی متقابل برای این دو صنعت منجر به آگاهی هر دودسته از محصولات صنعت متقابل خواهد داشت که منجر به طراحی و ارائه پوشش‌های مورد نیاز کشور و از طرفی آگاهی کارشناسان صنایع نفت، گاز و پتروشیمی از نیازهای واحدهای خود می‌گردد از طرفی حساسیت بیمه گزاران به مبلغ حق بیمه و نگرانی‌های بیمه گران از ارائه پوشش‌های خاص منجر به حرکت آهسته این دو صنعت می‌گردد این تعامل بین بیمه گران و کارشناسان صنایع نفت، گاز و پتروشیمی منجر به استخراج حق بیمه‌های نزدیک به نیازهای داخلی می‌گردد و بیمه گران داخلی نیز با توجه به حجم سرمایه‌ی تحت پوشش می‌توانند نسبت به تشکیل کنسرسیوم‌هایی بین شرکت‌های مستقیم و اتکایی داخلی از خروج ارز جلوگیری نمایند.

سایر چاه‌ها که به واسطه علل مستقیم از طرف چاه مورد بیمه دچار فوران می‌گردند - پوشش هزینه‌های صرف شده جهت فرو نشاندن یا سعی بر فرو نشاندن حریق در چاه مورد بیمه و هزینه‌های صرف شده جهت جلوگیری از انتقال به سایر چاه‌ها - بیمه نشت و آلودگی

- پرداخت غرامات تمامی خسارات قانونی و جبران هزینه‌های قابل سنجش و یا خسارات وارده به افراد شامل عدم النفع یا خسارات وارده به اموال، به علل مستقیم ناشی از نشت، آلودگی و آلودگی توسط چاه‌های تحت پوشش - پرداخت هزینه‌های پاک سازی، بی اثر کردن و از بین بردن نشت، آلودگی و آلودگی ناشی از مواد چاه‌های تحت پوشش

- پرداخت هزینه‌های باز داشتن، انحراف مواد و پیش گیری از رسیدن مواد به دریا - پرداخت هزینه و مخارج دفاع در برابر دعوای یا پیامدهای ناشی از دعوای حقیقی و یا نسبت داده شده به نشت، آلودگی و یا آلودگی - پرداخت هزینه‌ها و مخارج مطالبه شده در دعوای قضایی تسهیلات توسعه و ارزیابی

### ● صدمات حرفه‌ای

- اشتباهات محاسباتی در گزارشات لرزه نگاری و امثالهم منجر به زیان مالی برای بیمه گزار و سایر افراد خواهد بود، این بیمه نامه برای جبران خسارات ناشی از قصور و اشتباه کارکنان بیمه گزار در برابر مسولیت قانونی وی در قبال اشخاص ثالث طراحی شده است

### ● تسهیلات تولی

تجهیزات گوناگون نیاز به امنیت در تولید و پیش از تولید دارند که این دو توسط بیمه نامه‌هایی همچون بیمه تمام خطر ماشین آلات و بیمه کالای در حمل تحت پوشش قرار می‌گیرد

- بیمه تمام خطر ماشین آلات این بیمه نامه برای تمامی تجهیزات مکانیکی و غیر مکانیکی که در جاده‌های عمومی تردد ندارند طراحی شده و آنان را در قبال خطراتی از جمله آتش سوزی، سرقت، تصادف و در زمان حضور در سایت تحت پوشش قرار می‌دهد

- بیمه کالا در حمل از آنجایی که این تجهیزات در جاده‌های عمومی تردد ندارند و صرفاً در داخل سایت و یا میداند توسط سایر تجهیزاتی که به این منظور تهیه شده‌اند تخلیه، بارگیری و جابجایی شوند بیمه کالای در حمل خسارات ناشی از حوادث تخلیه، بارگیری و جابجای این تجهیزات را در سایت‌ها و میداند تحت پوشش قرار می‌دهد

### ● تعلیق پروژه و از دست رفتن منافع

- پوشش زیان تبعی یا عدم النفع این پوشش برای جبران خسارات ناشی از توقف پروژه و یا عدم کارکرد آن که در اثر آتش سوزی ایجاد می‌گردد طراحی شده است و به طور کلی این بیمه نامه سه موضوع اصلی را مد نظر قرار می‌دهد

- سود ناخالص
- حقوق و دستمزد کارکنان
- هزینه‌های بازرسی و کارشناسی
- پایان تولید

- این بیمه نامه شمار قادر می‌سازد اولین روز تولید تا پایان استحصال نفت را برای کارفرمای خود گارانتی نماید به طور حتم این دوره کمتر از سه سال نخواهد بود و در واقع تضمینی است برای اطمینان از دوره عملیات تولید در چاه‌های نفت تهیه گردیده است

### ● ترک حوزه نفتی

- این بیمه نامه زمانی کارفرما و پیمانکاران را تحت حمایت قرار می‌دهد که بنا به دستور دولت محلی و یا سازمانهای حمایت از محیط زیست جهانی پیمانکاران و عوامل کارفرما ناچار به ترک حوزه نفتی می‌گردند و این اتفاق ممکن است برای زایش مجدد چاه حداکثر سالی یک بار رخ دهد

### ● حمل و نقل

- باربری این بیمه نامه مواد خام و یا محصولات نهایی همچون نفت، نفت سفید،

# بررسی اساس کار و ریسک‌های بیمه‌های ترانسفورماتورها

مدیریت بیمه‌های مهندسی

ممکن است هفته‌ها به طول انجامد می‌بایست به دقت برنامه ریزی شود و با وسایل مخصوص و در مسیرهای انتخاب شده درست حمل شوند. به منظور جلوگیری از لغزیدن و افتادن به خصوص در مناطق زلزله خیز، ترانسفورماتور باید به درستی به وسیله حمل کننده یا جای نصب خود در محل مورد بهره برداری، ثابت و محکم گردد.

بنابراین در صورت ارایه پوشش حمل می‌بایست حق بیمه‌ای متناسب با چنین حمل مشکلی در نظر گرفته شود.



ترانسفورماتوری که هنگام زلزله از فونداسیون بتونی خود واژگون شده است

• **بیمه شکست ماشین آلات:** پس از نصب ترانسفورماتور، تمهیدات ایمنی مورد نیاز باید به صورت منظم حین بهره برداری ترانسفورماتور آزمایش شوند تا از کارکرد صحیح آنها اطمینان حاصل شود. کیفیت روغن از حیث میزان رطوبت و کهنگی آن نیز باید به طور مرتب کنترل شود.

اگر قطع کن‌های خودکار دائماً در معرض برخورد رعد و برق می‌باشند، باید قبل از اینکه دچار آسیب جدی ناشی از پارگی و ساییدگی شوند تعویض گردند.

جهت پوشش بیمه شکست ماشین آلات برای ترانسفورماتورها ارایه الحاقیه شماره ۳۳۱ (اعمال استهلاک برای سیم پیچی مجدد) به بیمه‌گر پیشنهاد می‌گردد.

• **بیمه عدم النفع:** ترانسفورماتورها نقش مهمی در بهره برداری ماشین آلات یک کارخانه دارند. غالباً تعمیرات ترانسفورماتورها مستلزم صرف مدت زمان زیادی می‌باشد و تعمیرات آن باید در کارگاه واجد شرایط یا کارخانه سازنده صورت گیرد، که ممکن است مستلزم

۱- هسته آهنی ۲- سیم پیچ اولیه (چهار پیچ) ۱۱۰ ولت ۲ آمپر ۳- سیم پیچ ثانویه (هشت پیچ) ۲۲۰ ولت ۱ آمپر

### انواع ترانسفورماتور

ترانسفورماتورها را می‌توان بر اساس مولفه‌های گوناگون دسته بندی کرد. این مولفه‌ها شامل فرکانس، توان، جنس هسته، ساختار هسته و سیم پیچی، جنس عایق، کاربرد، تک فاز یا سه فاز، افزایشده یا کاهشده، سطح ولتاژ و نوع خنک کنندگی می‌باشند.

### پتانسیل خسارت ترانسفورماتور

برخلاف موتورها و توربین‌ها، ترانسفورماتورها قسمت‌های متحرک ندارند. در نگاه اول چنین به نظر می‌رسد که ترانسفورماتورها پتانسیل خسارت پایینی دارند ولی در حقیقت، به دلیل ولتاژ و جریان‌های بالا و بار حرارتی خیلی زیاد، بسیار در معرض خسارت و آسیب می‌باشند.

مبالغ خسارت نه فقط به علت ارزش قابل ملاحظه ترانسفورماتورها بالا می‌باشد بلکه در بسیاری از موارد به علت خسارات تبعی که در نتیجه سوختن روغن که متعاقب انفجار در ترانسفورماتورهای روغنی (ترانسفورماتورهای با سیستم خنک کنندگی روغن) ایجاد می‌شود قابل توجه می‌باشد.



خسارت به سیم پیچ‌ها به علت اتصال کوتاه

### ریسک‌های بیمه‌ای ترانسفورماتور

• **بیمه تمام خطر نصب:** ترانسفورماتورها معمولاً در کارخانه تولید کننده به طور کامل نصب شده و به محل مورد استفاده منتقل می‌شوند. به دلیل هسته آهنی خیلی سنگین، وزن حمل ترانسفورماتورهای بزرگ گاه به چند صد تن می‌رسد. بنابراین حمل این ترانسفورماتورها که

### اساس کار ترانسفورماتور

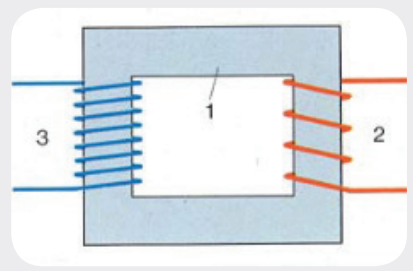
امروزه در بسیاری از صنایع مربوط به برق از ترانسفورماتور استفاده می‌شود. به دلیل دور بودن نیروگاه‌ها از مراکز مصرف احتیاج است که انرژی الکتریکی توسط کابل‌های هوایی انتقال داده شود. اگر بخواهیم انرژی الکتریکی را با این ولتاژ کم انتقال دهیم جریان زیادی ایجاد می‌شود که مشکلاتی از جمله ۱- هزینه بالای استفاده از سطح مقطع زیاد مورد نیاز در سیم‌های انتقال جریان ۲- افزایش افت ولتاژ و افزایش تلفات توان ۳- استفاده از تجهیزاتی که تحمل جریان بالا را داشته باشد در بردار، بنابراین در ابتدای خط یک ترانس قرار می‌گیرد تا ولتاژ را زیاد کند که این افزایش ولتاژ، جریان را کاهش می‌دهد و موجب کاهش تلفات انرژی الکتریکی می‌شود. در انتهای خط انتقال نیز ولتاژ فشار قوی در یک یا چند مرحله برای استفاده مصرف کننده کاهش می‌یابد.

ترانسفورماتور از یک هسته آهنی با خاصیت نفوذپذیری مغناطیسی بالایی که دو سیم پیچ با دوره‌های مختلف روی آن پیچیده شده‌اند، تشکیل شده است. سیم پیچی که انرژی را دریافت می‌کند اولیه و دیگری که انرژی را تحویل می‌دهد، ثانویه نام دارد.

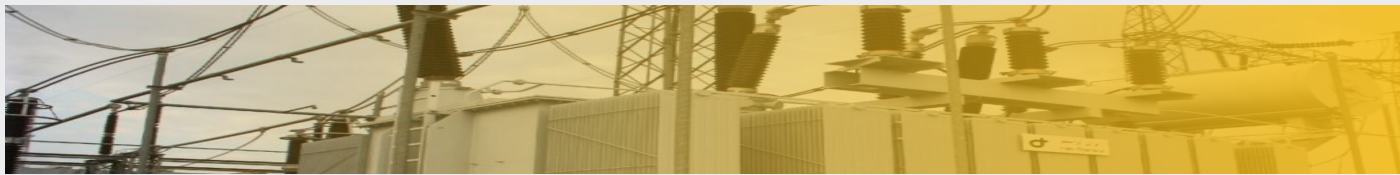
بالا بودن نفوذپذیری مغناطیسی هسته موجب می‌شود تا بیشتر میدان مغناطیسی تولید شده توسط سیم پیچ اولیه از داخل هسته عبور کرده و در سیم پیچ ثانویه رسیده و ایجاد ولتاژ نماید.

در صورتی که تعداد سیم پیچ‌های ثانویه کمتر از اولیه باشد، ولتاژ کاهش و جریان افزایش می‌یابد و ترانسفورماتور را کاهشده گویند. اگر سیم پیچ‌های ثانویه بیشتر از اولیه باشد ولتاژ افزایش و جریان کاهش می‌یابد و ترانسفورماتور افزایشده است.

ولتاژ با داشتن تعداد متفاوتی از سیم پیچ‌ها حول هسته آهنی قابل افزایش یا کاهش می‌باشد و نسبت آن در سیم پیچ اولیه و ثانویه برابر با نسبت بین تعداد سیم پیچ‌ها به دور هسته آهنی می‌باشند. برای مثال اگر تعداد سیم پیچ‌های ثانویه به اولیه با نسبت ۲ به ۱ باشد ولتاژ دو برابر و بالعکس آن ولتاژ نصف خواهد شد.



یک ترانسفورماتور افزایشده



سیستم محافظت عدم تعادل، جریان‌های سه فاز را تحلیل کرده و اگر به بیش از سطح تحمل قابل قبول برسند ترانسفورماتور را از نیروی برق قطع می‌کند.

#### • استفاده از سیستم محافظت در برابر بار الکتریکی اضافی

اگر ترانسفورماتوری با یک جریان برق بیشتر از حد مجاز کار نماید، سیستم محافظت بار اضافی الکتریکی در زمانی کوتاه ترانسفورماتور را خاموش خواهد کرد.

#### • استفاده از سیستم محافظت در برابر دمای بیش از حد دو سیستم برای نظارت دما در یک ترانسفورماتور وجود دارد:

- نصب سنسورهای حساس به دما داخل مخزن جایی که دما به بیشترین حد خود می‌رسد.

- استفاده از سیستم بازپخش حرارتی اگر اولویت بر آن است که قطعه‌ای داخل مخزن اضافه نگردد، دما در مخزن می‌تواند از طریق بازپخش حرارتی شبیه سازی شود. این سیستم جریان و ولتاژ ترانسفورماتور را تحلیل نموده و دما را بر اساس ابعاد ترانسفورماتور محاسبه می‌کند و چنانچه دما خیلی بالا باشد، ترانسفورماتور از منبع برق قطع خواهد شد.

#### • استفاده از سیستم خودکار مهار آتش

در صورت انفجار مخزن روغن به دلیل افزایش ناگهانی فشار داخلی آن پیرو یک جریان بالای غیرعادی برق، احتمال آتش سوزی چندین تن روغن خارج شده از آن می‌باشد. بنابراین ترانسفورماتورهای بزرگ باید مجهز به سیستم خودکار مهار آتش باشند به طوریکه زمانیکه سیستم تشخیص آتش به کار افتد، مقادیر زیادی آب را تا خاموش شدن آتش روی مخزن می‌پاشند.



هنگام آتش سوزی سیستم خودکار مهار آتش باعث پاشیدن مقادیر زیادی آب روی ترانسفورماتور می‌گردد.

• استفاده از راکتورهای محدودکننده جریان برق این راکتورها جریان اتصال کوتاه را محدود می‌کنند و معمولاً در حد فاصل ورودی بین کابل‌های هوایی برق و مرکز سویچینگ نصب می‌شوند.

#### • استفاده از رطوبت گیر

روغن ترانسفورماتور برای استفاده در محدوده وسیعی از دما بین ۲۰- در زمستان تا ۱۰۰+ در تابستان مورد نیاز است. تفاوت ایجاد شده در حجم روغن در نتیجه این تغییرات دما توسط مخزن روغن جبران می‌شوند. به طوریکه جهت جلوگیری از هر گونه افزایش یا کاهش فشار ناشی از تغییر حجم روغن، مخزن دارای دریچه‌ای می‌باشد که هوا از آن عبور می‌نماید و فشار را تعدیل می‌نماید. لذا به منظور ممانعت از نفوذ رطوبت هوا به داخل روغن و متعاقباً از بین رفتن خاصیت عایق آن، یک فیلتر رطوبت گیر در مجرای تخلیه هوا تعبیه می‌گردد.

#### • استفاده از دریچه انفجار

در حادثه اتصال کوتاه، دمای بالایی که ایجاد می‌شود سبب تجزیه روغن می‌شود. گاز متصاعد شده در این فرآیند فشار داخل تانک را به شدت بالا برده تا جایی که ممکن است تانک منفجر و سبب بروز آتش سوزی گردد. برای جلوگیری از آسیب مخزن ترانسفورماتور یک دریچه انفجار تعبیه شده است. دریچه انفجار شامل لوله‌ای است که سر پایینی آن به وسیله روزنه‌ای با مخزن ارتباط دارد. اگر فشار داخل مخزن بسیار افزایش یابد، یک دیسک شیشه‌ای که سر بالایی لوله را آب بندی کرده است، می‌شکند و گاز به همراه روغن از طریق لوله از مخزن بیرون می‌زند.

#### • ساخت دیوارهای مقاوم در برابر حریق

به منظور جلوگیری از گسترش آتش، بین ترانسفورماتور و دیگر اشیایی که در معرض آتش سوزی هستند، دیوارهای مقاوم در برابر حریق نصب می‌شوند.

#### • نصب حصارهای ایمنی در اطراف ترانسفورماتورها

یک حصار ایمنی بلند و محکم به دور ترانسفورماتور آنرا در مقابل تداخل افراد و حیوانات محافظت می‌نماید.

#### • استفاده از سیستم محافظت عدم تعادل

اگر سه فاز یک ترانسفورماتور به صورت نامتقارن دارای بار الکتریکی شوند، نشاندهنده وجود یک نقص در قسمتی از ترانسفورماتور می‌باشد که این نقص می‌تواند منجر به بار اضافی گرمایی موضعی گردد.

هزینه حمل زیاد باشد. به همین دلیل توجه خاصی هنگام ارایه پوشش بیمه‌ای از دست دادن سود به علت وقفه در کار ترانسفورماتورها مورد نیاز است. در زمان محاسبه حق بیمه، بیمه گر باید بررسی دقیقی از میزان محدودیت تولید به علت از کار افتادن ترانسفورماتور و مدت زمان مورد نیاز جهت جایگزینی ترانسفورماتور داشته باشد.

#### • بیمه مسئولیت مدنی در قبال اشخاص ثالث: حجم

بسیار زیاد روغنی که محتوای ترانسفورماتورهای بزرگ را در بر می‌گیرد یک پتانسیل ریسک برای محیط به خصوص آب‌های زمینی و خاک محسوب می‌شود. در گذشته جهت بهبود خواص روغن‌ها، مکرراً از پلی کلور بی فنیل (PCB) استفاده می‌شد که به هنگام وقوع آتش سوزی با قرار گرفتن در معرض دماهای بالا، گازهای سمی و دی اکسین تولید می‌کرد، لذا تا جایی که امکان داشت دیگر از PCB استفاده نشد. اگرچه امروزه همچنان تعداد زیادی ترانسفورماتور دارای PCB در حال کار هستند. هنگام ارزیابی ریسک مسئولیت در قبال شخص ثالث می‌بایست موارد مذکور در نظر گرفته شوند.

#### تعمیرات ایمنی مورد نیاز برای حفاظت ترانسفورماتور

##### • استفاده از صاعقه گیر میله‌ای یا ریشمانی

ترانسفورماتورها و دیگر کابل‌های هوایی متصل به آن می‌بایست در مقابل صاعقه محافظت شوند. بدین منظور، میله یا ریشمان‌هایی از جنس فلز با قابلیت بالای رسانایی، در بالای مراکز سویچینگ و روی دکل‌های کابل برق نصب می‌شوند.

##### • استفاده از سیستم ارتینگ (اتصال به زمین)

جهت اطمینان از تخلیه بار الکتریکی ناشی از برخورد صاعقه به زمین بدون اینکه خسارات تبعی در پی داشته باشد می‌بایست از سیستم ارتینگ (متشکل از چاه ارت و سیم متصل به آن) استفاده نمود.

##### • استفاده از قطع کن‌ها

ولتاژ بالای ایجاد شده توسط رعد و برق می‌بایست با استفاده از قطع کن‌ها محدود شود. این قطع کن‌ها معمولاً از جنس اکسید روی می‌باشند که در مکان‌های ذیل نصب می‌شوند:

- ورودی بین مرکز سویچینگ و کابل‌های هوایی برق
- تا جایی که ممکن است نزدیک به ترمینال‌های ترانسفورماتور
- در صورت عدم اتصال ترانسفورماتور به ارت، در نقطه نوترال (ولتاژ صفر) ترانسفورماتور نصب می‌شوند.

## جلسه تجلیل از نمایندگان برتر شعبه ایلام

روز چهارشنبه مورخ ۱۳۹۷/۰۲/۵ جلسه‌ای با حضور سرپرست منطقه غرب کشور، آقای توسلی برای تجلیل از نمایندگان برتر شعبه ایلام برگزار گردید. ایشان ضمن تقدیر از نمایندگان برتر سال ۱۳۹۶، برنامه‌های شرکت در سال ۱۳۹۷ را اعلام نمودند. در ضمن شعبه ایلام در سال ۱۳۹۶ با فروش مبلغ ۵۵,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال نسبت به پرتفو ۱۷۰٪ رشد داشته است.

روز چهارشنبه مورخ ۱۳۹۷/۰۲/۵ جلسه‌ای با حضور سرپرست منطقه غرب کشور، آقای توسلی برای تجلیل از نمایندگان برتر شعبه ایلام برگزار گردید. ایشان ضمن تقدیر از نمایندگان برتر سال ۱۳۹۶، برنامه‌های شرکت در سال ۱۳۹۷ را اعلام نمودند. در ضمن شعبه ایلام در سال ۱۳۹۶ با فروش مبلغ ۵۵,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ ریال نسبت به پرتفو ۱۷۰٪ رشد داشته است.

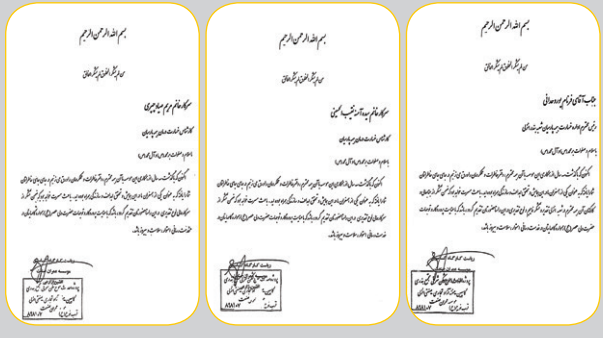


## بازدید مدیر امور شعب، نمایندگان و کارگزاران از شعبه آمل



آقای زیادخانی مدیر محترم امور شعب، نمایندگان و کارگزاران از شعبه آمل بازدید نمودند ایشان در این دیدار ضمن تاکید بر فعالیت و پویایی بیشتر شعبه و نمایندگان برنامه های سال ۹۷ بیمه پارسیان را برای همکاران تشریح نمود.

## تقدیر موسسه عمران صنعت از زیر مجموعه های قرارگاه خاتم الانبیاء (ص) از همکاران شعبه بندرانزلی



موسسه عمران صنعت از زیر مجموعه‌های قرارگاه با اهدای لوحهای تقدیر از زحمات همکاران شعبه بندرانزلی آقای فرنام پوروحدانی و خانمها مریم صیاد و سیده آمنه نقیب الحسینی تشکر و قدردانی کرد.





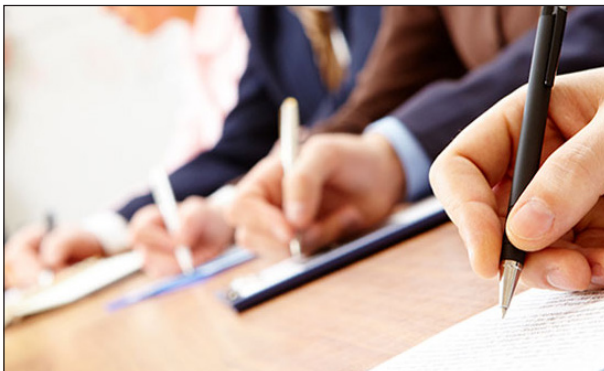
## حمایت مالی مسابقات زیبایی اسب جام تهران استاد، توسط یکی از نمایندگان بیمه پارسیان

سخایی، اقدام به اهدای جایزه به برندگان مسابقات نمود. با توجه به تبلیغات محیطی که در محل انجام گرفت باعث شناخته شدن هر چه بیشتر بازار این نوع بیمه در سطح استان کرمان و شهر رفسنجان گردید.

مسابقات زیبایی اسب جام تهران استاد، با حضور تعداد زیادی مالک و تماشاچی اسب در محل موزه آیت ا... هاشمی رفسنجانی رفسنجان برگزار گردید. در این مسابقات نمایندگی آقای منصور اسلامی کد ۵۷۴۰۳۰ ضمن حمایت این مسابقات، با حضور کارکنان شعبه رفسنجان، کارشناس دامپزشکی شرکت دکتر



## گزارش طراحی دوره جامع آموزش بیمه عمر انفرادی برای نمایندگان برگزاری آزمون سنجش دانش و دوره پیش مقدماتی در سال ۹۶



در راستای مراودات و همکاری‌های اداره آموزش و اداره توسعه فروش بیمه‌های عمر انفرادی و همچنین درخواست مجتمع بیمه‌ای غرب در جهت افزایش آگاهی، ارتقای انگیزش و در نتیجه افزایش میزان فروش بیمه‌های عمر نمایندگان تحت سرپرستی آن مجتمع، مقرر گردید دوره جامع آموزش بیمه عمر انفرادی، طراحی، برنامه ریزی، اجرا و در نهایت ارزیابی گردد تا از نتایج حاصله برای سایر دوره‌ها و سایر مجتمع‌های متقاضی استفاده گردد. به این منظور، آزمون سنجش دانش بیمه عمر انفرادی نمایندگان تدوین گردید و در مرحله اول در آذرماه ۱۳۹۶ برای نمایندگان تحت سرپرستی مجتمع بیمه‌ای غرب به تعداد ۱۸۳ نفر برگزار گردید که از این میان، ۱۱۳ نفر در آزمون مذکور حضور به هم رساندند.

بر اساس نمرات کسب شده در آزمون، دوره آموزشی در سطوح پیش مقدماتی، مقدماتی و متوسطه طراحی گردید که دوره پیش مقدماتی دردی ماه سال ۹۶ با حضور ۸ نفر (که سطح آنها بر اساس آزمون برگزار شده، پایین‌تر از مقدماتی تشخیص داده شده بود) به مدت ۴ ساعت برگزار گردید.

**اهم اقدامات انجام شده در زمینه طراحی دوره عبارتند از:**

۵. سطح بندی آزمون شوندگان بر اساس پاسخگویی به سؤالات
  ۶. تدوین طرح درس و سرفصل مربوط به هر یک از سطوح
  ۷. برگزاری دوره و آزمون پایان دوره
  ۸. ارزشیابی اثربخشی دوره
- درخصوص ارزشیابی اثربخشی دوره، ارزشیابی در دو سطح واکنش و یادگیری صورت پذیرفت که میانگین واکنش فراگیران نسبت به دوره برگزار شده نشان از مطلوبیت کلی دوره آموزشی دارد و همچنین مقایسه دانش فراگیران، پیش از ورود به دوره و پس از آن نشان می‌دهد فراگیران پیشرفت مناسبی طی دوره داشته‌اند.

۱. بررسی آماری آزمون برگزار شده
۲. تحلیل نمرات آزمون شوندگان
۳. تحلیل سؤالات آزمون و تعیین میزان دشواری سؤالات
۴. برگزاری جلسه همفکری با اداره توسعه فروش بیمه‌های عمر انفرادی بر اساس تحلیل‌های انجام شده

# بازاریابی و فروش بیمه

پهزاد برومند معاون مدیر فروش و امور مشتریان

از آنجایی که بیمه در قالب خدمات طبقه بندی می شود لذا فروش آن نیز تابع شرایط فروش خدمات است. همانطور که می دانیم تفاوت فروش خدمات با کالا در این است که خدمات بعد فیزیکی نداشته و قابل لمس نیستند و به همین دلیل شرایط فروش سخت تری دارند و بازاریابی آنها نیز شرایطی کاملا متفاوت با بازاریابی کالا دارد. مضاف بر اینکه معمولا کالا نیاز به انبارداری داشته و گاهی فسادپذیر نیز می باشد درحالیکه خدمات مشمول چنین شرایطی نیستند. بعنوان مثال یک فروشنده لوازم خانگی در زمان بازاریابی نسبت به مزیت های رقابتی محصول خود یا سایر محصولات مشابه می پردازد و میتواند بخشی از آن را به مشتری نشان دهد و مشتری با حواس پنج گانه خود میتواند صحت و یا عدم صحت آن را درک کند. اما در مورد خدماتی مانند دوخت لباس، آرایشگاه، کارواش و... تا زمان پایان ارائه خدمت مشتری از کیفیت آن بی خبر است و تنها پس از پایان ارائه خدمت است که میتواند نسبت به ارائه کیفیت آن اظهار نظر نماید.

اما فروش بیمه از این منظر با فروش سایر خدمات هم تفاوت دارد. زیرا یک طرف که بیمه گذار می باشد در ابتدا مبلغ (حق بیمه) را می پردازد اما تعهد طرف دوم یعنی بیمه گر، موکول به آینده است و در حالی تحقق پیدا می کند که بیمه گذار متحمل خسارت ناشی از قرارداد فیما بین گردد که البته ممکن است هیچگاه هم اتفاق نیفتد.

با توجه به توضیحات مختصر فوق به این نتیجه می رسیم که علی رغم اینکه فروش بیمه در بعد خدمات دسته بندی می شود اما بازاریابی و فروش آن با سایر خدمات تفاوت هایی دارد که فروشنده بیمه باید آنها را مد نظر قرار دهد. طبق ماده ۶۶ قانون تاسیس بیمه مرکزی ایران و بیمه گری:

عرضه بیمه جز به وسیله اشخاص زیر ممنوع است:

۱- موسسات بیمه

۲- نمایندگان بیمه

۳- دلالان رسمی بیمه

موسسات بیمه یا همان شرکت های بیمه که راسا اقدام به فروش بیمه می نمایند و پروانه فعالیت و عملیات بیمه گری خود را از بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران

دریافت می کنند و به عنوان بیمه گر مسئول جبران خسارات وارده به بیمه گذاران و بیمه شدگان می باشند.

نمایندگان بیمه اشخاص حقیقی و یا حقوقی هستند که دارای شرایط و ضوابط آیین نامه نمایندگی بوده و منحصرآ از طرف یک موسسه بیمه اقدام به فروش بیمه می نمایند. دلالان رسمی بیمه نیز شامل اشخاص حقیقی یا حقوقی می باشند که پروانه فعالیت خود را از بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران دریافت داشته و طبق آیین نامه مربوطه و قوانین دلالی در کشور به فعالیت بازاریابی و فروش بیمه برای موسسات بیمه اقدام می نمایند.

در واقع دلالان رسمی بیمه نقش مشاور برای بیمه گذاران را داشته و درخواست بیمه گذاران را با شرایط موجود موسسات بیمه در بازار بررسی و نسبت به دریافت بهترین شرایط برای بیمه گذاران اقدام می نمایند. اما نماینده بیمه باید تلاش نماید تا محصولات بیمه ای شرکت متبوع خود را عرضه نماید و از این بابت بازاریابی این دو نوع فروشنده بیمه نیز با هم متفاوت خواهد بود.

در اینجا میخواهیم با تعریفی از بازاریابی به نقش آن در بازاریابی بیمه بپردازیم.

فیلیپ کاتلر نظریه پرداز معروف بازاریابی را اینچنین تعریف می نماید:

"بازاریابی فعالیتی انسانی است در جهت ارضای نیازها و خواسته ها از طریق فرایند مبادله"

همانطور که ملاحظه می شود در این تعریف سه عنصر مهم در عملیات بازاریابی مطرح شده که عبارتند از نیاز، خواسته و مبادله.

نیاز بیان کننده ی حالت محرومیت احساس شده در فرد است.

خواسته در بازاریابی، شکل برآورده ساختن نیازهاست. مبادله بازاریابی از زمانی آغاز میشود که فرد تصمیم بگیرد نیازها و خواسته هایش را از طریق خاصی که آن را "مبادله" می نامیم، ارضا کند.

در مبادله باید:

۱) دو طرف وجود داشته باشد

۲) هر طرف چیزی با ارزش برای طرف دیگر داشته باشد

۳) هر طرف مجاز به پذیرش یا رد پیشنهاد طرف دیگر باشد اگر این شرایط موجود باشد، امکان مبادله نیز وجود دارد.

با توجه به تعاریف فوق و از منظر بازار میتوان بازاریابی را به شکل زیر نیز تعریف کرد:

بازاریابی یعنی تلاش در جهت از قوه به فعل در آوردن مبادلات برای ارضای نیازها و خواسته های بشر.

بازاریابی بیمه:

همانگونه که قبلا عنوان شد بازاریابی بیمه با توجه به ماهیت بیمه با سایر بازاریابی ها حتی بازاریابی خدمات تفاوت های اساسی دارد و این موضوع باعث ایجاد شرایط خاص برای فروشنده بیمه می شود. فروشنده بیمه باید به مواردی توجه داشته باشد که برای فروشندگان سایر محصولات اهمیت زیادی ندارد.

اگر بخواهیم از منظر تعریف کاتلر که به آن اشاره شد بازاریابی بیمه را توضیح دهیم اول باید شاخص های آن را تعریف کنیم. اول آنکه همه به بیمه نیاز دارند اما به دلیل عدم ملموس بودن و یا شرایطی که بیمه گذار در آن قرارداد شاید متوجه این نیاز نباشد پس قدم مهم آن است که نیاز مشتری به آن محصول بیمه ای را شناسایی و برای بیمه گذار توضیح دهیم.

دوم آنکه محصول خود را که میتواند به عنوان خواسته پاسخگوی آن نیاز باشد بخوبی بشناسیم و به مشتری معرفی نماییم و مزایای آن را برجسته کنیم.

در چنین شرایطی مشتری آماده انجام مبادله می باشد و یک فروشنده حرفه ای از این فرصت استفاده می نماید و فروش را نهایی می کند.

## بازاریابی بیمه چه مرحله ای دارد؟

دکتر احمد روستا بازاریابی را شامل سه مرحله می داند:

۱- بازار شناسی

۲- بازار سازی

۳- بازارداری

این مراحل را در صنعت بیمه می توان این گونه شرح داد:

۱- بازارشناسی بیمه (شناسایی نیازهای بیمه ای مشتریان)  
در این مرحله از بازاریابی بیمه لازم است مشتریان و نیازهای آنان شناسایی شود. در همین مرحله روش های مناسب





# راه‌هایی برای توسعه بیمه تکمیلی درمان

علیرضا امینی کارشناس خسارت درمان یاری رسان



Health Insurance

هم عوامل محیطی و هم عوامل سازمانی سبب توسعه بیمه تکمیلی درمان در کشوری شود که در نهایت باعث ارتقای نظام سلامت کشور می‌شود. عوامل تاثیر گذار به قرار زیر هستند. این مقاله شامل دو بخش الف و ب (عوامل محیطی - عوامل سازمانی) است که به تعدادی از عوامل محیطی برای توسعه بیمه تکمیلی درمان نام برده می‌شود.

الف: عوامل محیطی که اهم آنها عبارت اند از:

- ۱- سیاست گذاری درباره ترویج و تبلیغ بیمه تکمیلی با همکاری بیمه مرکزی، شرکت‌های بیمه و دیگر سازمانها و نهادهای مرتبط.
  - ۲- بررسی راه‌های اشاعه و تعمیم فرهنگ بیمه، تکمیلی درمان در جامعه و اجرایی کردن آن با ایجاد کمیته‌ای متشکل از نمایندگان صنعت بیمه، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران
  - ۳- بازنگری در قوانین و مقررات بیمه‌ای، مالی و سرمایه گذاری صنعت بیمه با هدف توسعه بیمه تکمیلی درمان
  - ۴- تشکیل بانک بیمه با مشارکت‌های شرکت‌های بیمه و در راستای پشتیبانی در فروش بیمه نامه‌ها، تسهیل وصول حق بیمه‌ها و...
  - ۵- ایجاد پایگاه‌های اطلاعاتی و آماری به هنگام، در صنعت بیمه تکمیلی درمان به منظور کمک به تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌های اجرایی
  - ۶- تربیت نیروی انسانی متخصص و کاردار در رشته‌های تخصصی
  - ۷- ایجاد و توسعه سیستم‌های الکترونیکی
  - ۸- ایجاد شرکت‌های تخصصی بیمه درمان در زیر مجموعه شرکت‌های بیمه
- ب: عوامل سازمانی که اهم آنها عبارت است از:
- ۱- تعیین و تبیین استراتژی کلان صنعت بیمه با توجه به چشم‌انداز ۲۰ ساله و لایحه قانونی اصل ۴۴ قانون اساسی و تنظیم برنامه عملیاتی و تعیین سهم هر رشته بیمه‌ای، از جمله بیمه تکمیلی درمان
  - ۲- معرفی محصولات جدید بیمه‌ای، از جمله بیمه‌های تکمیلی انفرادی، زیرا بیمه‌های تکمیلی در حال حاضر، به صورت گروهی، مازاد درمان به متقاضیان عرضه میشوند و بسیاری از اقشار جامعه نمیتوانند به آن دسترسی یابند
  - ۳- مهندسی مجدد شبکه فروش با ارزیابی جایگاه شغلی و حرفه‌ای و حقوقی نمایندگان و بررسی مشکلات شبکه فروش و بازاریابان و نیز استفاده از راهکارهای جدید
  - ۴- اجرای برنامه‌های مدرن، به منظور کاهش نارضایتی مردم از خدمات رسانی شرکت‌های بیمه با بررسی دیدگاه‌های بیمه شدگان و نظر سنجی‌های مستمر
  - ۵- تدوین برنامه آموزشی فراگیر و گسترده به منظور ارتقاء دانش و تخصص نیروی انسانی شاغل در صنعت بیمه، بویژه بیمه تکمیلی درمان
  - ۶- تنوع بخشیدن به شیوه‌های وصول حق بیمه بیمه شدگان با استفاده از تکنولوژی‌های جدید
  - ۷- انتشار کتب و مقالات در زمینه دستاوردهای بیمه تکمیلی درمان
  - ۸- اعزام کارشناسان به کشورهای دیگر به منظور دوره‌های آموزشی و انتقال عملی تجارب
- منبع: سایت پژوهشی رفاه اجتماعی

برخورد با آنها تعیین می‌گردد. ابتدا با توجه به توانایی‌ها و امکانات موجود باید به تعیین بازار هدف پرداخت. تعیین بازار (های) هدف مناسب می‌بایست به روش صحیح انجام شود.

مهم‌ترین فعالیت در هر بازار هدف، ارزیابی ریسک فعالیت‌هاست. با شناسایی و ارزیابی دقیق ریسک مشتری بالقوه، بازاریابی بیمه شروع می‌شود. در طی این بخش، نیازهای بیمه‌ای بیمه‌گذار به روشنی مشخص می‌شوند. پس از آن می‌توان آن‌ها را با پوشش‌های بیمه‌ای موجود تطبیق داد. هم چنین در صورت عدم وجود پوشش متناسب به طراحی پوشش بیمه‌ای مورد نیاز پرداخت. طراحی پوشش‌های بیمه‌ای جدید، قابل اعتمادترین روش بازاریابی است

## ۲- بازار سازی بیمه

با اطلاعات به دست آمده از ارزیابی ریسک، وارد مرحله ی دوم بازاریابی بیمه یعنی بازاریابی می‌شویم. این مرحله از بازاریابی بیمه را در دو حالت بررسی می‌کنیم:

۱-۲- بازاریابی با استفاده از پوشش‌های موجود

در صورتی که پوشش‌های موجود برای ریسک‌های شناسایی شده کافی باشند می‌بایست با شناخت کافی از این پوشش‌ها و بازار هدف پیام مناسب بازاریابی بیمه را برای رسانه (های) مناسب بازاریابی بیمه طراحی کرد. استفاده ی صحیح از رسانه‌ها و طراحی پیام متناسب با آن‌ها برای بازار هدف کلید پیروزی بازاریابی بیمه است.

## ۲-۲- بازاریابی با استفاده از پوشش‌های جدید

این روش یکی از مطمئن‌ترین روش‌های بازاریابی است. استفاده از آن می‌تواند وفاداری بالای بیمه‌گذاران را به دنبال داشته باشد. در این روش هم لازم است پیام مناسب بازاریابی بیمه طراحی شوند. سپس رسانه (های) متناسب بازاریابی بیمه شناسایی شوند.

## ۳- بازاریابی بیمه

آن چه که نشان دهنده ی موفقیت در بازاریابی بیمه است بیش از تعداد بیمه نامه‌های فروخته شده درصد تمدید آن‌هاست. وقتی می‌توان گفت فرآیند بازاریابی بیمه به درستی طی شده است که درصد بالایی از بیمه نامه‌های فروخته شده پس از انقضا تمدید شده باشند. تمدید بیمه نامه چشمه ی جوشان ثروت یک نماینده یا کارگزار بیمه است. فروش اولیه معمولاً زحمت و هزینه ی زیادی دارد و سود چندانی را عاید نمی‌کند. اگر بازاریابی و فرآیند ارتباط موثر با بیمه‌گذاران به درستی انجام شود این چشمه روز به روز خروشان‌تر خواهد شد و نماینده یا کارگزار طعم شیرین پیروزی را خواهد چشید. برقراری ارتباط موثر با بیمه‌گذاران نشانه ی تعهد به آنان است. این ارتباط اعتماد به نماینده یا کارگزار - که اصلی‌ترین سرمایه در کسب و کار بیمه است - را به طرز چشمگیری افزایش می‌دهد. بیمه‌گذار باید به روشنی بتواند همراهی نماینده یا کارگزار در مراحل مختلف را احساس کند. اینجاست که رضایت‌مندی به خشنودی تبدیل می‌شود و ورود سایر عرضه کنندگان خدمات بیمه را دشوار می‌سازد. آن چه یک نماینده یا کارگزار برجسته را از یک عرضه‌کننده ی معمولی بیمه متمایز می‌سازد برقراری ارتباط موثر با بیمه‌گذاران است.

# بازاریابی داخلی و توسعه سرمایه انسانی در سازمان‌های خدماتی

منامیلانی (کارشناس مسئول اداره توسعه فروش بیمه‌های عمر)  
دکتر سعید صحت (دانشیار گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه علامه طباطبائی)



## ● چکیده

این مقاله تلاش می‌کند اهمیت بالای کارکنان (به ویژه کارکنان خط مقدم و بخش‌های خدماتی) و بطور کلی سرمایه انسانی را در کیفیت خدمات و نیز رضایت مشتریان آشکار سازد. از آنجا که مسئولیت عملکرد سازمانی بر عهده کارکنان می‌باشد، توانایی و مهارت‌های کارکنان اعم از دیدگاه‌ها و رفتار آنان می‌تواند منجر به بهبود یا کاهش شهرت و اعتبار سازمان شود. یعنی سازمان به عنوان یک بازار داخلی دارای مشتریان و عرضه کنندگان داخلی است و تأمین نیازهای این مشتریان داخلی برای موفقیت سازمان لازم و ضروری است. لذا مطالعه حاضر بر این موضوع تأکید دارد که عملکرد سازمان‌ها به خصوص در حوزه خدمات اساساً بر مبنای روشی است که در آن مدیران بکارگیری خلاقیت، تفکر ذهنی و شایستگی را در کارکنان هدایت کنند.

## ● مقدمه

بطور کلی سازمانها برای رسیدن دو هدف عمده در بازاریابی تلاش می‌کنند، ابتدا اینکه با پاسخگویی مناسب به نیازهای مشتریان در جهت کسب رضایت مشتریان و تأمین منافع جامعه گام بردارند و دوم اینکه با ارائه محصولات و خدماتی متمایز، مزیت رقابتی نسبت به رقیب ایجاد نمایند که سازمان از آن طریق بتواند درآمد و سود بیشتری کسب نماید. در سازمان‌های خدماتی منابع مزیت رقابتی، کیفیت خدمات و نیروی انسانی ارائه دهنده آن خدمات می‌باشند. در این نوع سازمان کارکنان خدمات را همراه و در کنار مشتری ارائه می‌کنند در نتیجه نه تنها خود کارکنان بلکه رفتارها، روابط و تعاملات ما بین کارکنان و مشتریان نیز نقش مهمی در ارائه خدمات مناسب خواهد داشت. بنابراین کارکنان مهمترین دارایی و سرمایه یک سازمان به شمار می‌روند. با این وجود، در بسیاری از سازمانها نقش مهم و چشمگیر کارکنان در ارائه خدمات مناسب و رضایت مشتری نادیده گرفته می‌شود. با این نوع نگاه به کارکنان، ارائه محصول و خدمات مناسب و ارزشمند به مشتری ممکن نخواهد بود و سازمان در جهان رقابتی امروز با شکست مواجه خواهد شد. بنابراین سازمان‌ها بدنبال راهی برای افزایش کیفیت خدمات خود هستند و این موضوع بدون توجه به کارکنان (مشتریان داخلی) امکان پذیر نمی‌باشد. مفروضه اصلی بازاریابی داخلی این است که به کارکنان به عنوان ارزشترین دارایی سازمان نگریسته شود و با آنها به عنوان مشتریان داخلی رفتار شود که این امر منجر به کسب مزیت رقابتی توسط سازمان می‌شود. بنابراین موفقیت در فضای رقابتی موجود به خصوص در حوزه خدمات مستلزم این است که سازمان‌ها بیش از پیش به رویکردها، طرح‌ها و برنامه‌های بازاریابی داخلی روی بیاورند.

## ● اهداف بازاریابی داخلی

بازاریابی داخلی یک فعالیت مهم در توسعه ی یک سازمان مشتری مدار است، چرا که سرمایه‌های انسانی و دارایی‌های نامشهود، منبع نهایی خلق ارزش پایدار به حساب می‌آیند. هدف از بازاریابی داخلی، بهبود درک مشتریان از طریق تغییر باورها و دیدگاه کارکنان خط مقدم است. از طرف دیگر هدف بازاریابی داخلی در واقع ایجاد اطمینان از رضایتمندی کارکنان سازمان و توسعه کیفیت خدمات به منظور دستیابی به رضایت مشتریان خارجی سازمان است. بازاریابی داخلی به عنوان فرآیند مدیریت جامع در

جهت انسجام و یکپارچگی وظایف و عملکردهای مختلف سازمان به دور روش عمل می‌کند: نخست اطمینان از اینکه کارکنان در همه سطوح سازمان، نسبت به کسب و کار سازمان و فعالیت‌های متعدد آن آگاهی داشته و در محیطی که درک بیشتر مشتریان را حمایت می‌کند، فعالیت دارند. سپس اطمینان از اینکه همه کارکنان جهت فعالیت مبتنی بر گرایش به خدمات، آمادگی و انگیزه لازم را داشته باشند.

## ● بازاریابی خدمات و سرمایه انسانی

مشتریان اغلب ادراک شان از خدمات را بر مبنای کیفیت تعامل با کارکنان ارائه دهنده خدمات در نظر می‌گیرند. از این رو، فعالیت‌های کارکنان در سازمان، عاملی حیاتی در توسعه روابط مؤثر با مشتری محسوب می‌شود و مهارت‌ها، نگرش‌ها و رفتار کارکنان در این زمینه، حائز اهمیت است، زیرا نهایتاً افراد برای ارائه خدمات با کیفیتی که مورد انتظار مشتری باشد، مسئولیت دارند. بنابراین در بازاریابی خدمات مهم ترین جزء بازاریابی داخلی می‌باشد. زمانی که سازمان منابع داخلی و سرمایه‌های انسانی متناسب با استراتژی‌ها و اهداف بازاریابی خود را نداشته باشد، دستیابی به اهداف بسیار مشکل خواهد شد. در نتیجه زمانی استراتژی بازاریابی سازمان اثر بخش خواهد بود که بازاریابی بیرونی و داخلی به طور نظام مند بررسی شوند. در شرکت‌های موفق به منظور افزایش و بهبود بینش و توانایی‌ها و تجربیات برای رقابت در محیط متغیر امروزی؛ سرمایه‌گذاری‌هایی بر روی کارکنان صورت می‌گیرد. در واقع سرمایه انسانی بصورت پتانسیل‌های بالقوه و اساسی یک سازمان نیز تعریف شده است و به میزان ارزش، مهارت‌ها و تجاربی که افراد در سازمان‌ها دارا می‌باشند اطلاق می‌گردد. تجربه نشان داده است که افزایش توانایی‌ها و قابلیت‌های کارکنان دارای اثر مستقیمی بر روی نتایج مالی شرکت است و همچنین سرمایه انسانی با عملکرد شرکت رابطه مستقیم دارد. بنابراین دستیابی به اهداف رشد و سودآوری با مراقبت و حمایت از کسانی آغاز خواهد شد که نقش حمایت و مراقبت از مشتریان ما را بر عهده دارند. در نتیجه می‌توان گفت که بازاریابی خدمات مستلزم چیزی بیشتر از استفاده از رویکرد سنتی بازاریابی خارجی و در استفاده از ۴P می‌باشد.

ادامه در شماره بعد



# بررسی بیمه اتومبیل در ایران و سایر کشورهای جهان

(حسین مقدس - کارشناس حسابرسی سیستم‌های امنیتی)  
(قسمت پنجم - استرالیا و اقیانوسیه)



هزینه بیمه اتومبیل در استرالیا از هر جای دیگر جهان بیشتر است. زیرا تخفیفات سالانه بیمه که در صورت عدم بروز خسارت به رانندگان اعطا می‌شود در این سرزمین معنایی ندارد. به طوریکه در شهرهای بزرگی مانند ملبورن و یا سیدنی، در حدود ۵/۱ درصد از درآمد سالانه افراد صرف هزینه پرداخت بیمه خودرو می‌شود. بازار بیمه نامه شخص ثالث اجباری که چیزی در حدود ۵/۳ درصد از کل بازار بیمه این کشور را تشکیل می‌دهد، بیش از ۴ میلیارد دلار ارزش دارد. با این وجود بیش از نیمی از شهروندان استرالیایی پیش از خرید بیمه نامه، حق بیمه پرداختی خود را به صورت اینترنتی استعلام می‌کنند تا از ارزان‌ترین شرکت بیمه گری که تعهدات بالایی را ارائه می‌دهد بیمه نامه خودروی خود را خریداری نمایند.

در این کشور خسارت‌های پرداختی توسط شرکت‌های بیمه چیزی در حدود ۳ میلیارد دلار می‌باشد که با توجه به سایر هزینه‌های جاری این شرکت‌ها نظیر حقوق کارکنان، تبلیغات، بازاریابی و ... باعث شده است تا بیمه نامه شخص ثالث به یک بیمه زیان‌ده در این کشور تبدیل شود. با این حال اهمیت بیمه برای شهروندان این قاره انکارناشدنی است و می‌توان گفت بیمه بخش مهمی از زندگی شهروندان را در رشته‌های گوناگون به خود اختصاص داده است تا جایی که پذیرش بیمه و قبول آن در خانواده بخش مهمی از فرهنگ مردم این سرزمین و سیر اجتماعی شدنشان را شامل می‌شود.

این کشور تعیین می‌شود. به طور مثال، در ایالت‌هایی مانند South Australia و یا North Australia، بیمه نامه شخص ثالث اجباری به همراه گواهی‌نامه رانندگی به افراد داده می‌شود. این درحالیست که در ایالتی مانند Victoria، بیمه شخص ثالث صرفاً توسط شرکت‌های بیمه گرو بصورت جداگانه ارائه می‌شود.

همچنین بیمه نامه شخص ثالث اجباری تنها هزینه‌های ناشی از به آسیب‌های جانی را تحت پوشش قرار می‌دهد و با توجه به این موضوع، شهروندان برای جبران خسارت‌های مالی ناچار به پرداخت حق بیمه بیشتری هستند. با این حال در هر ایالت با توجه به تنوع قوانین و رانندگان مختلف، بیمه نامه و شرکت بیمه گری که خودروی شما را تحت پوشش قرار می‌دهد نیز متفاوت است. برای مثال شما در کوئینزلند می‌توانید بیمه گر شخص ثالث خودروی تان را خودتان انتخاب کنید، اما در بسیاری از مناطق دیگر شاید این امکان وجود نداشته باشد و تنها یک شرکت بیمه گراست که می‌تواند خودروی شما را بیمه کند. درحقیقت حتی بیمه‌ای که در یک ایالت خریداری می‌کنید نیز می‌تواند با سایر ایالات متفاوت باشد. به طور کلی هزینه‌های ناشی از تصادفات و بروز حادثه در این سرزمین بسیار بالا و داشتن بیمه نامه شرط عقل است.

در استرالیا بالغ بر ۱۸ میلیون خودرو وجود دارد که تحت پوشش بیش از ۸۰۰/۰۰۰ کیلومتر مربع جاده قرار دارد و بیمه اتومبیل در کنار گواهینامه، شرط اصلی رانندگی برای رانندگان می‌باشد. حال جالب است بدانید که

در شماره‌های قبل به بررسی نقش صنعت بیمه در قاره‌های گوناگون جهان و بررسی تخصصی پیرامون بیمه‌های اتومبیل در گوشه و کنار این کره خاکی پرداختیم. اگر مباحث ما را دنبال کرده باشید، قطعاً تا کنون با وضعیت بیمه‌های اتومبیل نظیر چگونگی خرید یک بیمه نامه کامل و پرداخت حق بیمه، پوشش‌های مخصوص هر بیمه نامه و ملاک‌های تعیین حق بیمه در قاره‌های آمریکا، اروپا، آفریقا و آسیا آشنا شده‌اید. در این شماره قصد آن را داریم تا شما را با اهمیت بیمه نامه خودرو در قاره استرالیا و اقیانوسیه آشنا کنیم تا در نهایت یک دید کلی از وضعیت بیمه‌های اتومبیل در تمامی قاره‌های کره زمین بدست آورده باشیم.

استرالیا سرزمین اصلی قاره اقیانوسیه محسوب می‌شود و در رتبه بندی میان قاره‌ها کوچکترین قاره دنیا به حساب می‌آید. این قاره در نیمکره جنوبی کره زمین قرار گرفته است که از چهار جهت شمال جنوب شرق و غرب در میان آب‌های اقیانوس منجمد جنوبی، اقیانوس آرام و اقیانوس هند می‌باشد. این سرزمین از نظر زمین شناسی قدیمی‌ترین خشکی جهان و از نظر وسعت با داشتن ۷/۶۸۶/۸۵۰ کیلومتر مربع ششمین کشور پهناور جهان و بیش از ۲۳ میلیون نفر را در خود جای داده است. صنعت بیمه در استرالیا همانند اقتصاد شان یک صنعت کاملاً رقابتی می‌باشد که دارای سه شاخه اصلی بیمه عمر، بیمه عمومی و بیمه‌های سلامت است. بیمه اتومبیل در گروه بیمه‌های عمومی قرار دارد و قوانین مربوط به آن توسط دولت مرکزی هریک از ایالت‌های



## تسلیت

متأسفانه با خبر شدیم همکارانمان آقایان حمید عبدالهی، مسعود حسن پور، هرمز خاکزاد، محمود رابطیان، اکبر بیک محمدی، رحیم رحمان پور و خانم‌ها لیلا مشکانی، پریسا رضایزدی، لیلا جوادی، مهتاب پور صالحی و مرجان صفایی غم از دست دادن عزیزانشان به سوگ نشستند.

نشریه چتر ضمن همدردی با این همکاران گرمی برای آنها و خانواده محترمشان از درگاه باری تعالی طلب صبر و بردباری می‌نماید.

■ آدرس شعبه بوشهر: بوشهر - خیابان شهید مطهری - نرسیده به سه راه بازرگانی روبروی بازارچه بوشهر  
 ۳۳۵۴۴۴۵۱-۳ ۳۳۵۴۸۹۴۷-۸

■ آدرس مجتمع بیمه ای اصفهان: خیابان امام خمینی - بعد از چهارراه شریف کوچه شهید احمدی  
 تلفن: ۳۳۳۲۸۲۵۴ ۳۳۳۲۸۲۵۷ ۳۳۳۲۲۱۶۳ ۳۳۳۲۸۲۴۷ ۳۱-۰۳۳۳۳۹۷۲۴

■ آدرس شعبه قائم شهر: خیابان بابل - مابین کوچه عدالت و کوچه پارسا

**در هفته‌های اخیر شعبه‌هایی از شرکت بیمه پارسیان نشانی جدید پیدا کرده است.**

## انتصاب‌های جدید در بیمه پارسیان

طی احکامی از سوی آقای اوپارحسین، نایب رییس محترم هیات مدیره و مدیرعامل، همکاران جدیدی در سمت‌های سازمانی مختلف منصوب شدند:

نام و نام خانوادگی	سمت
آقای علی مدرسی نیا	معاون اداری و مالی
آقای عزیزالله بیات	سرپرستی معاونت بیمه‌های اموال
آقای علیرضا میرزای گلپایگانی	مدیر بیمه‌های عمر و درمان گروهی
آقای امیر مومنی	با حفظ سمت سرپرست مدیریت تحقیقات و برنامه ریزی
آقای ابراهیم فقیه	با حفظ سمت به سرپرستی کلیه امور شعبه کارزون
آقای وحید سالکی	با حفظ سمت به سرپرستی کلیه امور شعبه عسویه
آقای داود میرزاخانی	با حفظ سمت به سرپرستی کلیه امور شعبه کیش
آقای سعید هرسچ ثانی	سرپرستی منطقه یک کشور
آقای امیر حسین نیا	رییس شعبه بابل

نشریه چتر برای این عزیزان آرزوی توفیق در سمت‌های جدید را دارد.



## لغات انگلیسی تخصصی بیمه

برگرفته از کتاب فرهنگ اصطلاحات بیمه نوشته هادی اوپار حسین

لغت	ترجمه
Excess of line	مازاد لاین
Excess of loss	مازاد خسارت
Excess of loss ratio	مازاد نسبت خسارت
Excess of loss ratio and stop loss reinsurance	بیمه اتکایی نسبت مازاد خسارت و مازاد زیان در مدت معین
Excess of loss reinsurance	بیمه اتکایی مازاد خسارت
Exclusions	استثنائات
Expert	کارشناس
Explosion	انفجار
Exposure	در معرض خطر - موارد در معرض خطر
FAS (free alongside ship)	تحویل کالا در کنار کشتی
FOB (free on board)	تحویل کالا روی عرشه کشتی
(FOR-FOT (free on railway-truck	تحویل کالا روی واگن قطار، کامیون
Facultative reinsurance	بیمه اختیاری
Facultative	اختیاری
Facultative / obligatory cover	پوشش اتکایی اختیاری-اجباری
Fault	تقصیر یا اشتباه بیمه گذار در بروز خسارت
Fidelity bond/ fidelity guarantee	بیمه صداقت و امانت کارکنان
Final premium	حق بیمه نهایی
Fire	آتش سوزی
Fire and allied line	آتش سوزی و خطرات تبعی
Fire extinguishing costs	هزینه‌های اطفاء حریق
Fire insurance	بیمه آتش سوزی
First loss	اولین خسارت
First loss insurance	بیمه نخستین خطر
First surplus treaties	قراردادهای مازاد اول سرمایه



## دنیا دنیا آرامش بیمه پارسیان

### صدور و ارایه :

- بیمه نامه آتش سوزی منازل مسکونی
- بیمه نامه آتش سوزی مراکز صنعتی
- بیمه نامه آتش سوزی مراکز غیرصنعتی و انبارها
- بیمه نامه مرهونات بانکی
- به همراه خطرات اضافی زلزله، سیل، طوفان و ...



کسب رتبه بین المللی -BB و رتبه داخلی -AA از موسسه اعتبار سنجی CI اتحادیه اروپا

مرکز ارتباطات : ۸۲۵۹  
[www.parsianinsurance.ir](http://www.parsianinsurance.ir)



دنیا دنیا آرامش

بیمه پارسیان

بیمه عمر و سرمایه گذاری



[www.parsianinsurance.ir](http://www.parsianinsurance.ir)