

## بیمه اتومبیل در ایران و جهان پس از شیوع ویروس کرونا

آزاده بهادر<sup>۱</sup> و سید محمدتقی فضل‌هاشمی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup>مسئول میز تخصصی بیمه‌های اتومبیل، پژوهشکده بیمه، تهران

bahador@irc.ac.ir

<sup>۲</sup>مدیر بیمه‌های شخص ثالث و حوادث راننده اتومبیل، بیمه آسیا، تهران

m.fazlhashemi@gmail.com

### چکیده

نظر به گسترش و همه‌گیری ویروس کرونا و لطمه به اقتصاد جهانی، بررسی بازارهای مالی اعم از بازار بیمه از اهمیت زیادی برخوردار می‌باشد و در صنعت بیمه، رشته بیمه اتومبیل به دلیل سهم بالا در پورتنفو و سهم بالا در خسارات، توجه زیادی را به خود جلب نموده است که این مقاله با هدف بررسی تأثیر ویروس کرونا بر صنعت بیمه اتومبیل ایران و جهان از ابتدای همه‌گیری تهیه شده و در این راستا روندها و شاخص‌ها در رشته بیمه اتومبیل پس از شیوع ویروس کرونا مورد بررسی قرار گرفته است.

داده‌های مورد استفاده در این مقاله عبارت است از داده‌های بیمه‌های اتومبیل در صنعت بیمه کشور، برگرفته از سامانه سنهاب بیمه مرکزی و اداره بازرسی، حسابرسی داخلی و مبارزه با پولشویی بیمه مرکزی (مشمول بر شاخص‌های حق بیمه تولیدی، خسارت پرداختی، تعداد بیمه‌نامه صادره، تعداد خسارت پرداختی و تعداد شکایات) که این داده‌ها از ابتدای اسفند ۹۸ تا پایان مهر ۹۹ به نسبت ماه‌های مشابه در سال قبل مورد بررسی قرار گرفته‌اند. در بخش مطالعات جهانی، از داده‌های موجود در گزارشات تطبیقی و مقایسه‌ای معتبر بین‌المللی استفاده شده است.

در این مقاله همچنین کلیه اقدامات انجام شده توسط شرکت‌های بیمه داخلی، شرکت‌های بیمه خارجی، بیمه مرکزی و سایر نهادهای ناظر پرداخته شده و واکنش بیمه‌گذاران بیمه اتومبیل پس از شیوع ویروس کرونا رصد شده است و در پایان بر اساس تجربه جهانی راهکارهایی برای برون‌رفت از این بحران ارائه شده است.

### کلمات کلیدی

ویروس کرونا، بیمه اتومبیل، حق بیمه تولیدی و خسارت پرداختی

## ۱- مقدمه

به طور حتم بحران‌های ناشناخته فراوانی در اثر شیوع ویروس کرونا، جوامع را تحت تاثیر قرار داده است که ابتدایی‌ترین آنها تاثیر جبران‌ناپذیر آن بر سلامت انسان‌های سرتاسر دنیا است. در همین رابطه، همچنان تعیین محدوده زمانی و مکانی شیوع این بیماری تا پایان دوره سرایت و فروکش کردن آن غیرممکن است. ضمن اینکه لازم است تا این بحران از ابعاد مختلف اقتصادی نیز بررسی شود و صرف پرداختن به جنبه‌های سلامت، اپیدمیولوژی و پزشکی در این خصوص کفایت نمی‌کند.

لازم به ذکر است که شرکت‌های بیمه و نهادهای ناظر در اکثر کشورهای دنیا دریافته‌اند که شرایط فعلی، عادی نبوده و بیمه‌گران برنامه‌ها و رویه‌هایی را برای کمک به بیمه‌گذارانی که ممکن است شغلشان را از دست داده باشند یا ساعت کاری‌شان کاهش یافته باشد یا با مشکلات پزشکی مواجه شده باشند، اجرایی نموده‌اند.

ویروس کرونا به روش‌های مختلفی بر صنعت بیمه تاثیر گذاشته است، از مسائل مربوط به کارمندان و ادامه کسب‌وکار گرفته تا ملاحظات مربوط به خدمات مشتریان تا چشم‌انداز مالی که در این مقاله سعی شده است به بررسی تاثیر ویروس کرونا بر بیمه‌های اتومبیل در ایران و جهان پرداخته شود.

## ۲- اقدامات بیمه مرکزی پس از شیوع ویروس کرونا

در راستای مقابله با ویروس کرونا و همچنین قطع زنجیره انتقال بیماری، اقدامات اساسی از سوی بیمه مرکزی به شرح زیر انجام شد:

### ۲-۱- صدور بخشنامه مبنی بر عدم نیاز به حضور فیزیکی نمایندگی‌ها و کارگزاران رسمی بیمه در دفاتر خود

در یک اقدام هوشمندانه، با توجه به شرایط پیش‌آمده، در راستای اجرای طرح فاصله‌گذاری اجتماعی و به منظور کاهش شیوع ویروس کرونا، بیمه مرکزی اعلام کرد:

«نیازی به حضور فیزیکی نمایندگی‌ها و کارگزاران رسمی بیمه در دفاتر خود نیست. بر این اساس، پیرو تصمیمات دولت در راستای کنترل ویروس کرونا، بیمه مرکزی در خصوص مراجعه بیمه‌گذاران به سایت شرکت‌های بیمه و خرید بیمه‌نامه برخط و با عنایت به شرایط خاص کشور و ایجاد محدودیت فعالیت برخی مشاغل، اعلام کرد که تا تاریخ ۱۵ اردیبهشت ۱۳۹۹ نیازی به حضور نمایندگان و کارگزاران رسمی بیمه در دفاتر خود نیست و صدور بیمه‌نامه آنلاین و تمدید خودکار بیمه‌نامه‌های شخص ثالث دارندگان وسایل نقلیه تا پانزدهم اردیبهشت از جمله تصمیمات صنعت بیمه برای پیشگیری از ابتلای هموطنان به ویروس کرونا بوده است.»

## ۲-۲- درخواست تدوین دستورالعملی توسط شرکت‌های بیمه مبنی بر عدم نیاز به تحویل لوازم بازیافتی به منظور کاهش مراجعات افراد

با عنایت به بازرسی‌های میدانی به عمل آمده از سوی اداره کل بازرسی، حسابرسی داخلی و مبارزه با پولشویی بیمه مرکزی از شعبات شرکت‌های بیمه و بررسی پرونده‌های بیمه‌نامه شخص ثالث در بخش مالی و بیمه‌نامه بدنه و نیز گزارشات واصله، اغلب زیان‌دیدگان و بیمه‌گذاران نسبت به موضوع لزوم تحویل قطعات تعویضی (داغی) در زمان کارشناسی خسارت و عدم اطلاع‌رسانی شرکت‌های بیمه در این خصوص ابراز نارضایتی نموده‌اند و مقرر شد در راستای کاهش میزان تردهای بیمه‌گذاران به شرکت‌های بیمه، دستورالعملی توسط کلیه شرکت‌های بیمه در خصوص عدم دریافت لوازم بازیافتی تهیه شود.

## ۲-۳- حذف فیزیکی بیمه‌نامه شخص ثالث از ابتدای خرداد ماه ۱۳۹۹

طبق ابلاغیه صادره از سوی بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، از اول خرداد ماه ۱۳۹۹ حذف فیزیکی بیمه‌نامه شخص ثالث اجرایی شده و این بیمه‌نامه به صورت برخط و الکترونیکی صادر خواهد شد. این موضوع باعث نظم‌بخشی و مکانیزه شدن بیمه‌نامه‌های شخص ثالث شده و با برخط شدن صدور بیمه‌نامه شخص ثالث و حذف فیزیکی آن، مشتری‌ها ضرورتی برای مراجعه به نمایندگی‌های بیمه نخواهند داشت.

از این رو شرکت‌های بیمه موظف شدند که زیرساخت‌های لازم را برای دسترسی و اخذ الکترونیکی کلیه اطلاعات مربوط به بیمه‌نامه شخص ثالث صادره را برای بیمه‌گذاران فراهم کنند. لذا از این پس الزامی به حضور بیمه‌گذاران در نمایندگی‌ها برای دریافت بیمه‌نامه‌های شخص ثالث وجود ندارد و اعتبار بیمه‌نامه منوط به صدور کد یکتا از سوی شرکت‌های بیمه می‌باشد که این کد ده رقمی در تمامی دستگاه‌های مرتبط نظیر پلیس راهنمایی و رانندگی، قابل پیگیری است و با احراز اصالت کد یکتا در سامانه سنها، هیچ تفاوتی بین بیمه‌نامه‌های کاغذی و الکترونیکی وجود ندارد و بیمه‌گذاران می‌توانند اطمینان داشته باشند که در صورت بروز حادثه، هیچگونه مشکلی وجود نخواهند داشت.

## ۳- اقدامات شرکت‌های بیمه داخلی پس از شیوع ویروس کرونا

همانند بیمه مرکزی، شرکت‌های بیمه نیز اقداماتی را جهت جلوگیری از انتشار ویروس کرونا به شرح زیر انجام دادند:

### ۳-۱- دورکاری و شیفت‌بندی کارکنان

همزمان با تلاش فعالان حوزه بهداشت و درمان برای کنترل شیوع ویروس کرونا و به منظور رعایت فاصله‌گذاری اجتماعی، دورکاری و شیفت‌بندی کارکنان در بسیاری از حوزه‌ها مهیا شد که صنعت بیمه و واحدهای مرتبط با بیمه‌های اتومبیل نیز از این قضیه مستثنی نبودند.

## ۳-۲- دسترسی ایمن کارکنان به سیستم‌های صدور و خسارت و اتوماسیون اداری

در شرایط دورکاری، کارمندان صنعت بیمه از شبکه‌های خانگی و معمولاً از رایانه‌های منزل خود برای کار استفاده می‌کنند که این سیستم‌ها، اغلب محافظت نشده و در برابر حملات سایبری آسیب‌پذیرترند.

## ۳-۳- تجهیز مراکز ارائه خدمات اعم از صدور و خسارت به مواد بهداشتی برای قطع زنجیره شیوع

### ویروس

به منظور جلوگیری از انتشار بیشتر ویروس کرونا و همچنین قطع زنجیره انتقال، مراکز ارائه خدمات اعم از صدور و خسارت به مواد بهداشتی تجهیز شدند.

## ۳-۴- صدور بیمه‌نامه یا الحاقیه به صورت غیر حضوری

به علت شیوع ویروس کرونا و در راستای کاهش مراجعات مردم به شرکت‌های بیمه و نمایندگی‌های آنها در سراسر کشور، تمام بیمه‌گذاران بیمه شخص ثالث وسایل نقلیه می‌توانند با مراجعه به سایت شرکت‌های بیمه نسبت به خرید یا تمدید بیمه‌نامه بر خط اقدام کنند. برای آن دسته از بیمه‌گذارانی که امکان خرید بیمه‌نامه از طریق آنلاین میسر نیست، شرکت بیمه ذی‌ربط نسبت به تجدید بیمه‌نامه‌های صادره شرکت خود که تا ۱۵ اردیبهشت ۱۳۹۹ منقضی می‌شوند به صورت یک‌ساله اقدام و این اقدام را به روش‌های مقتضی به بیمه‌گذاران خود اعلام کند.

## ۳-۵- افزایش بازه اعلام خسارت

طبق اعلام دبیر کارگروه اتومبیل سندیکای بیمه‌گران ایران، به منظور جلوگیری از شیوع ویروس کرونا و مراجعه حضوری، افرادی که پیش از این، مدت ۵ روز فرصت داشتند که خسارت خودرویی خود را اعلام کنند؛ در شرایط فعلی این امکان را دارند که در مدت زمان بیشتری به شرکت بیمه اعلام خسارت نمایند. (خبر خودرو، ۱۳۹۹)

## ۳-۶- ثبت پرونده خسارت به صورت الکترونیکی

زیان‌دیدگان ناشی از حوادث رانندگی می‌توانند به سایت شرکت مراجعه کرده و با اسکن مدارک، مراحل این پروسه را به صورت الکترونیکی طی کنند. زیان‌دیده و مقصر باید مدارک مشخص شده در سایت را، بارگذاری کرده تا مراحل پرداخت خسارت به کوتاه‌ترین شکل ممکن انجام شود. ضمن اینکه گیشه‌ای خاص برای پذیرش افرادی که از طریق سایت اطلاعات خود را بارگذاری کرده‌اند، در نظر گرفته شده که بسیاری از فرآیندها برای آنها حذف می‌گردد و صرفاً در این مرحله ارزیابی انجام می‌شود؛ به نحوی که در کوتاه‌ترین زمان ممکن، مبلغ خسارت به حساب زیان‌دیده واریز می‌گردد. (بیمه ایران، ۱۳۹۹)

## ۳-۷- فعال‌تر شدن واحدهای سیار پرداخت خسارت به منظور کاهش مراجعات به شرکت‌های بیمه

تعدادی از شرکت‌های بیمه، واحدهای خسارت سیاری را در کشور فعال نموده که در این راستا به محض بروز حادثه، بیمه‌گذاران می‌توانند با تلفن پیشخوان تماس بگیرند که این تلفن به صورت کشوری مدیریت می‌شود؛ به طوری که هر فرد در هر نقطه‌ای از کشور که دچار حادثه شده باشد، می‌تواند با این تلفن تماس بگیرد تا تیم خسارت سیار و واحدهای اجرایی، حادثه را به صورت بهینه مدیریت کرده و در کمترین زمان ممکن با مدیریت میدانی، ارزیابی و پرداخت خسارت انجام شود. (بیمه ایران، ۱۳۹۹)

## ۴- داده‌های تحقیق

داده‌های استفاده‌شده در این مقاله، مشتمل بر داده‌های کشور و داده‌های جهانی می‌باشند؛ که داده‌های کشور از دو طریق جمع‌آوری شدند. ۱. داده‌های سنهاب بیمه مرکزی (مشتمل بر آمار ۲۵ شرکت بیمه که بیمه‌نامه اتومبیل صادر می‌کنند). ۲. داده‌های اداره بازرسی، حسابرسی داخلی و مبارزه با پولشویی بیمه مرکزی. گردآوری داده‌های جهانی نیز با استفاده از گزارشات معتبر بین‌المللی اعم از OECD, McKinsey & Company, forbes و .... میسر شد.

## ۵- شاخص‌های مورد بررسی در صنعت بیمه ایران در رشته بیمه اتومبیل

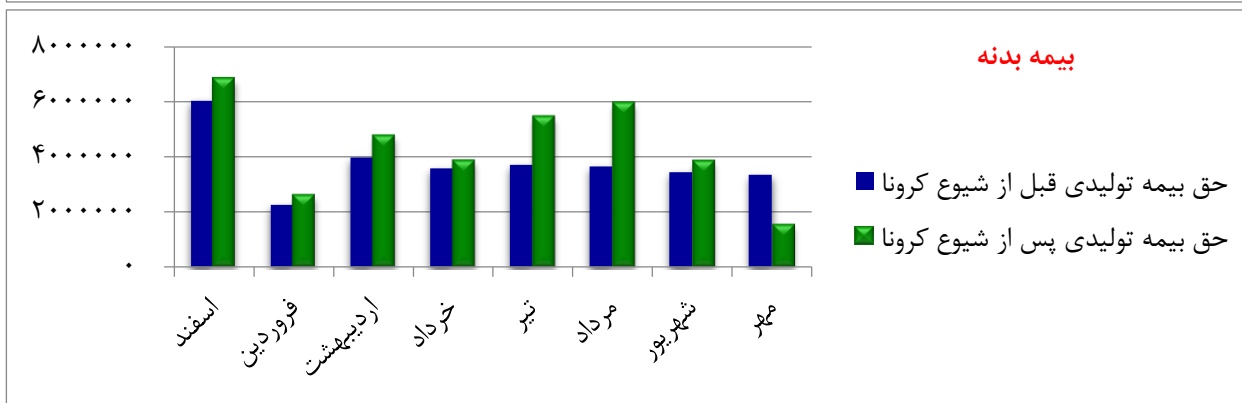
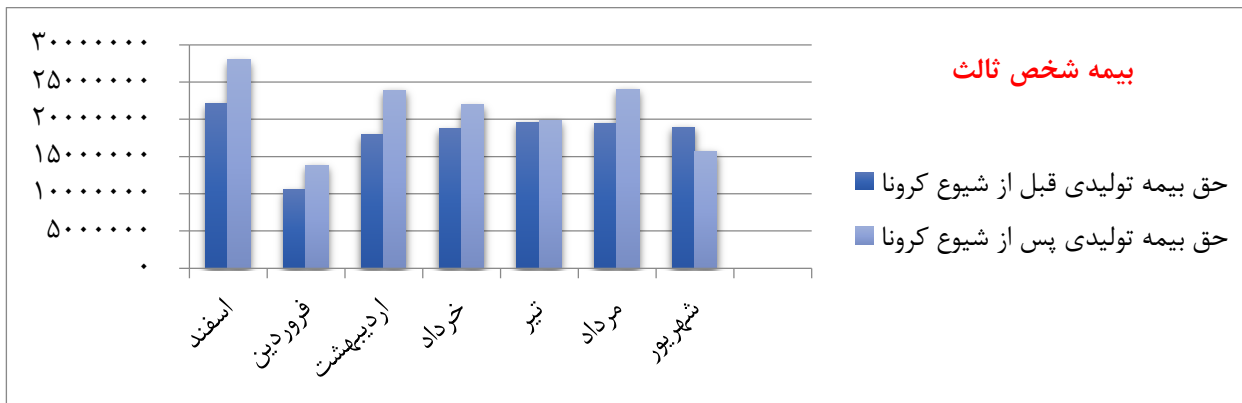
شاخص‌های بررسی شده در رشته بیمه اتومبیل در کل صنعت بیمه، شاخص‌های حق بیمه تولیدی، خسارت پرداختی، تعداد بیمه‌نامه صادره، تعداد خسارت‌های پرداختی و تعداد شکایات می‌باشند که این شاخص‌ها از ابتدای اسفند ۹۸ تا پایان شهریور یا مهر ۹۹ به نسبت ماه‌های مشابه در سال قبل مورد بررسی قرار گرفته‌اند.

## ۶- وضعیت بیمه اتومبیل کشور پس از شیوع ویروس کرونا

در این بخش آمار شاخص‌های اشاره شده در قسمت قبل مورد ارزیابی قرار گرفته است و این آمارها در اطلاعات جمع‌آوری شده از سنهاب بیمه مرکزی مشتمل بر دو بخش بیمه شخص ثالث و بیمه بدنه و در اطلاعات جمع‌آوری شده از اداره بازرسی، حسابرسی داخلی و مبارزه با پولشویی بیمه مرکزی مشتمل بر سه بخش بیمه شخص ثالث، بیمه حوادث راننده و بیمه بدنه می‌باشد.

به‌عنوان مثال دو نمودار زیر وضعیت بیمه اتومبیل در شاخص حق بیمه تولیدی را قبل و بعد شیوع ویروس کرونا نشان می‌دهد:

نمودار ۱- حق بیمه تولیدی (میلیون ریال)



همان‌گونه که ملاحظه می‌شود حق بیمه تولیدی هم در رشته بیمه شخص ثالث و هم در رشته بیمه بدنه، روندی افزایشی را نشان می‌دهد که این روند افزایشی در رشته بیمه بدنه بیش از رشته بیمه شخص ثالث است. لازم به ذکر است که افزایش نسبی در حق بیمه تولیدی در رشته بیمه شخص ثالث را نمی‌توان ناشی از رشد واقعی حق بیمه‌ها دانست؛ به این دلیل که در ابتدای سال حدود ۲۵ درصد حق بیمه‌ها افزایش یافت که این افزایش ناشی از افزایش موارد زیر می‌باشد:

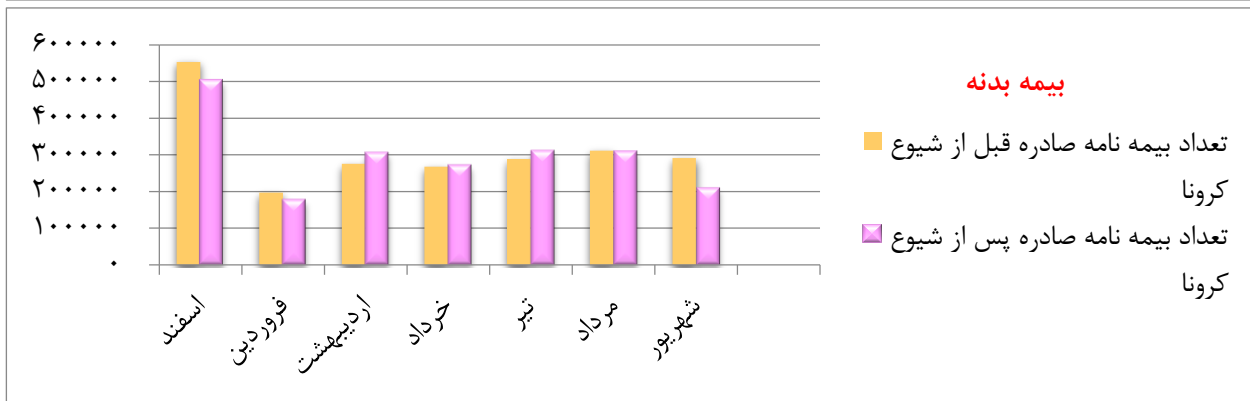
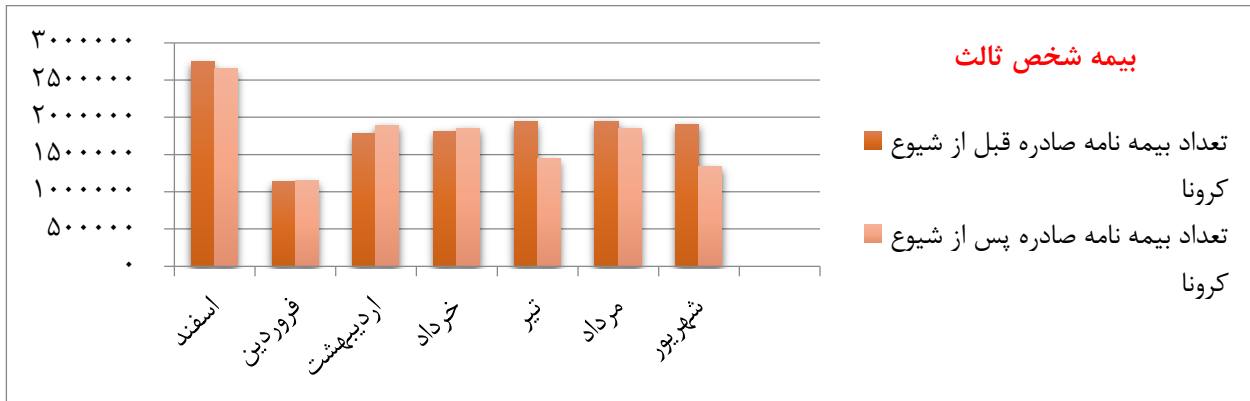
- افزایش دیه
- افزایش تعهدات مالی و افزایش قطعات خودرو
- رشد فنی حق بیمه‌ها

که با این تفاسیر می‌توان ادعا کرد که حق بیمه واقعی در رشته بیمه شخص ثالث، حتی روندی نزولی داشته است. در مورد رشته بیمه بدنه نیز وضع به همین منوال است و روند افزایشی حق بیمه‌ها ناشی از رشد قیمت اتومبیل می‌باشد و با حذف تاثیر قیمت اتومبیل در حق بیمه‌های تولیدی، می‌توان ادعا کرد که حق بیمه واقعی روندی نزولی در رشته بیمه بدنه داشته است.

دو نمودار زیر وضعیت بیمه اتومبیل در شاخص تعداد بیمه‌نامه صادره را قبل و بعد شیوع ویروس کرونا نشان می‌دهد:



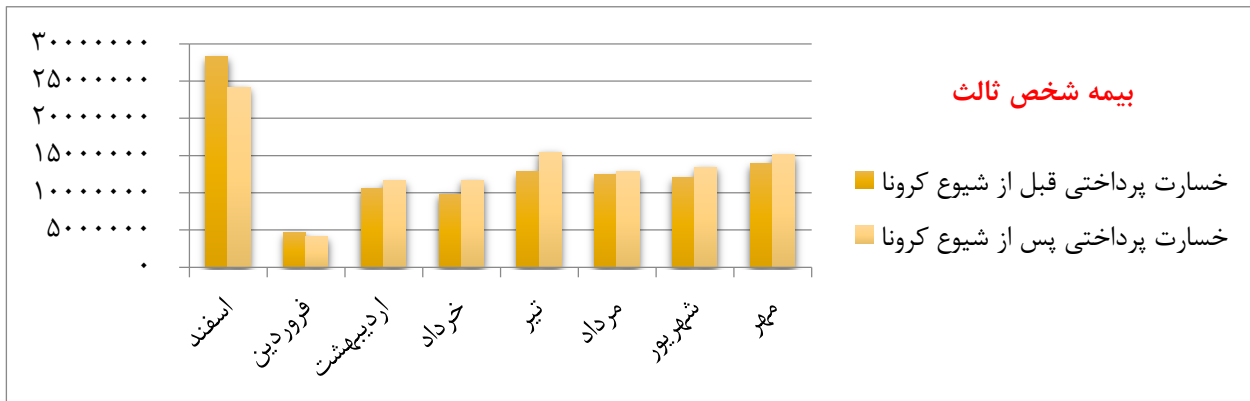
نمودار ۲- تعداد بیمه‌نامه صادره

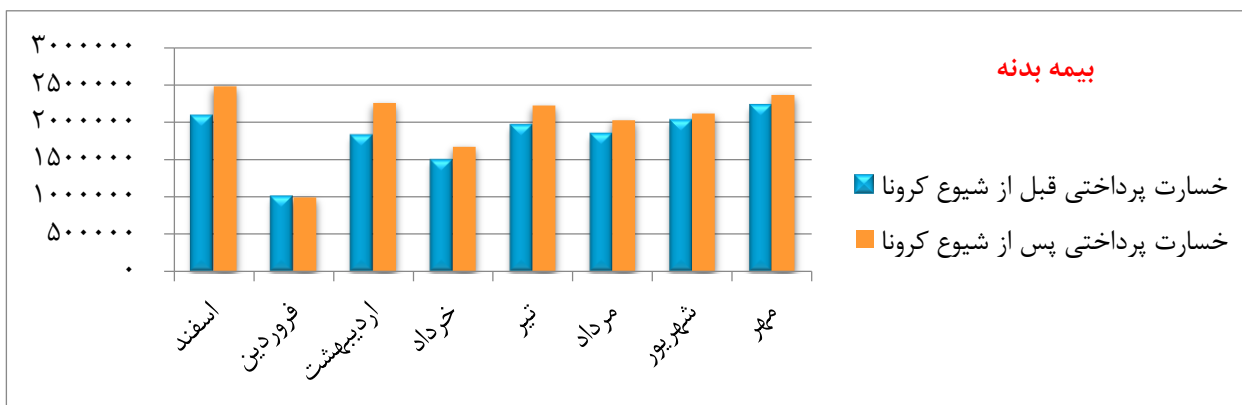


همان‌گونه که ملاحظه می‌شود تعداد بیمه‌نامه صادره هم در رشته بیمه شخص ثالث و هم در رشته بیمه بدنه روندی کاهشی را نشان می‌دهد که این روند کاهشی در رشته بیمه شخص ثالث بیش از رشته بیمه بدنه است.

دو نمودار زیر وضعیت بیمه اتومبیل در شاخص خسارت پرداختی را قبل و بعد شیوع ویروس کرونا نشان می‌دهد:

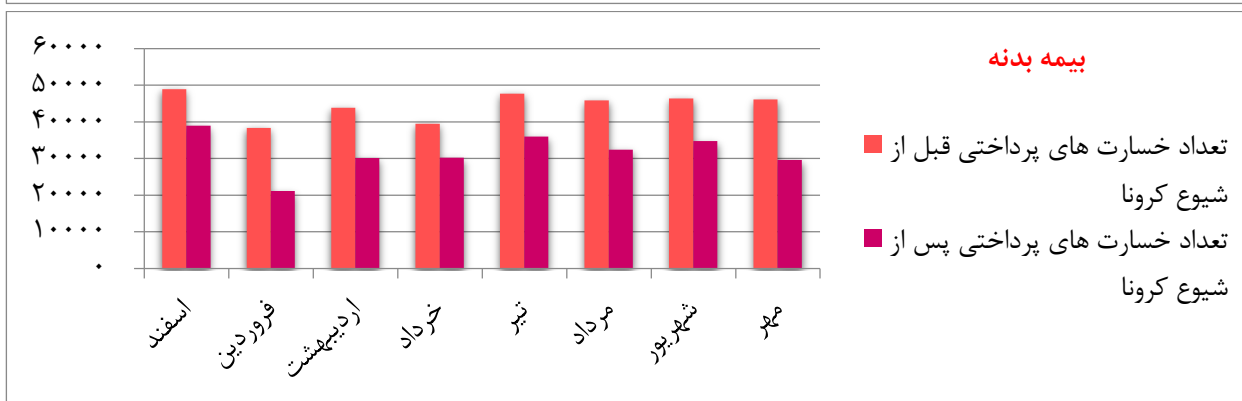
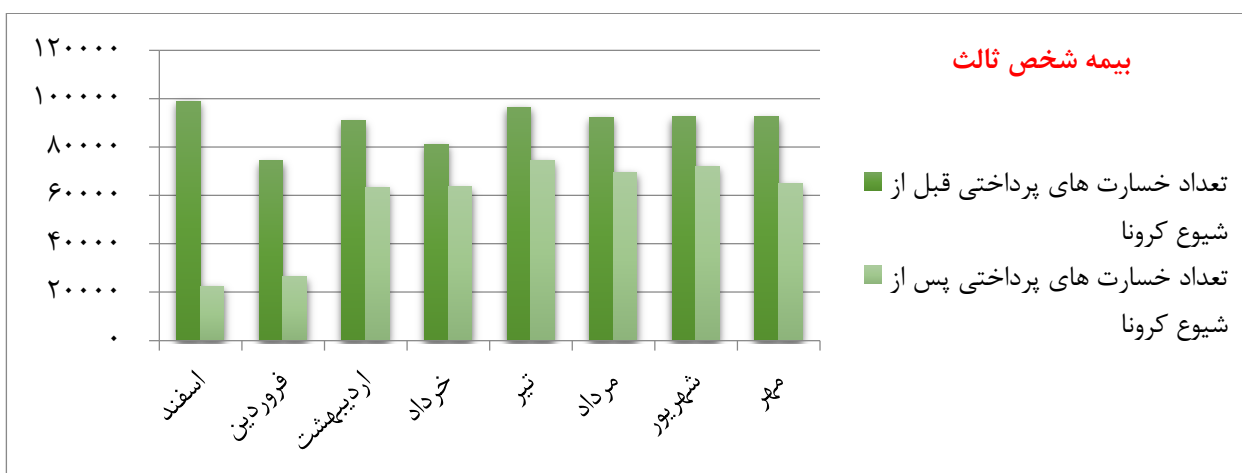
نمودار ۳- خسارت پرداختی (میلیون ریال)





همان‌گونه که ملاحظه می‌شود خسارت پرداختی هم در رشته بیمه شخص ثالث و هم در رشته بیمه بدنه روندی افزایشی را نشان می‌دهد که این روند افزایشی در رشته بیمه بدنه بیش از رشته بیمه شخص ثالث است. دو نمودار زیر وضعیت بیمه اتومبیل در شاخص تعداد خسارت‌های پرداختی را قبل و بعد شیوع ویروس کرونا نشان می‌دهد:

نمودار ۴- تعداد خسارت‌های پرداختی

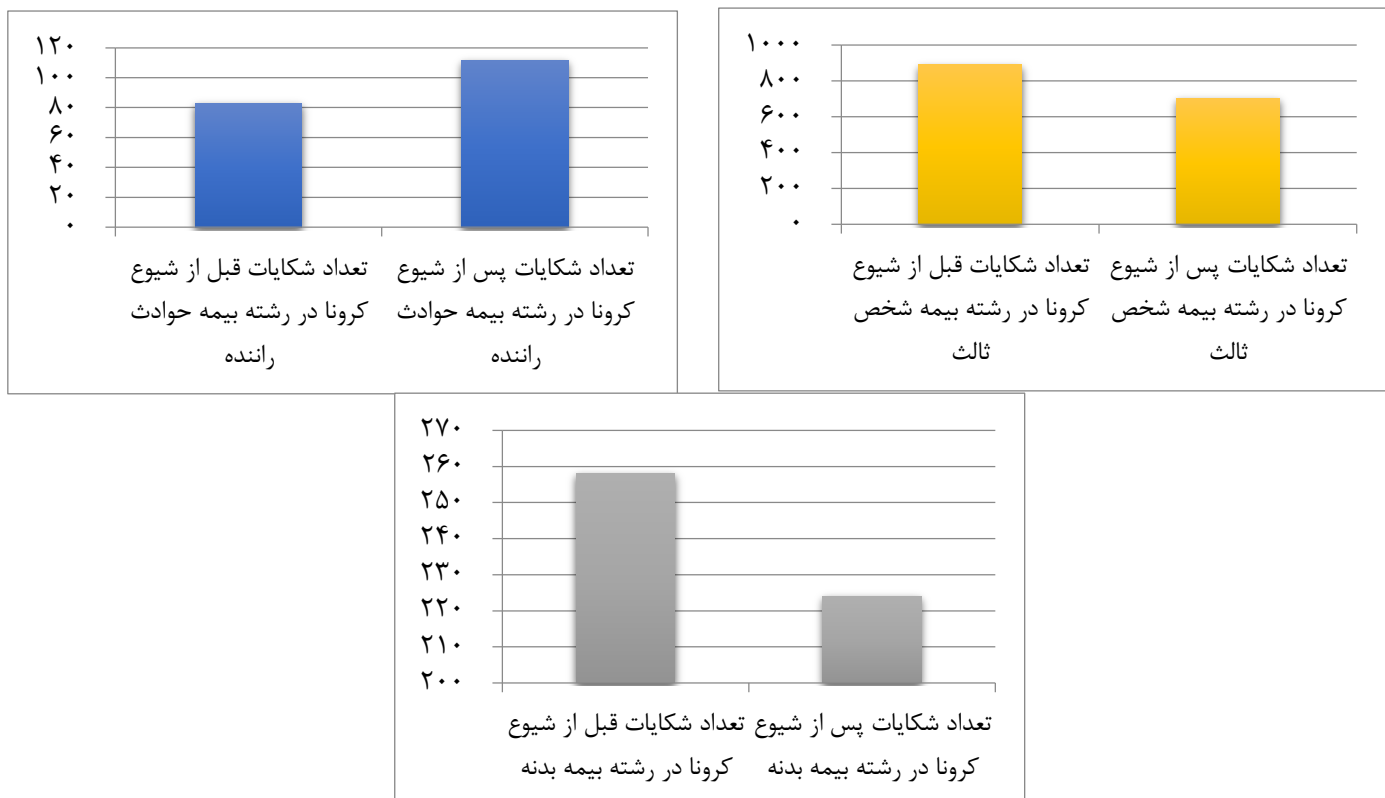


همان‌گونه که ملاحظه می‌شود تعداد خسارت پرداختی هم در رشته بیمه شخص ثالث و هم در رشته بیمه بدنه روندی کاهشی را نشان می‌دهد که این روند کاهشی در رشته بیمه شخص ثالث بیش از رشته بیمه بدنه است.



با توجه به کاهشی بودن تعداد خسارت پرداختی در رشته بیمه شخص ثالث و در رشته بیمه بدنه و افزایشی بودن خسارت پرداختی در رشته بیمه شخص ثالث و در رشته بیمه بدنه، می‌توان ادعا کرد که پس از شیوع کرونا و با وجود کاهش تعداد تصادفات، تعداد کشته‌ها و تعداد مصدومین، شدت خسارات در حوزه بیمه‌های اتومبیل افزایش یافته است. سه نمودار زیر وضعیت بیمه اتومبیل در شاخص تعداد شکایات را قبل و بعد شیوع ویروس کرونا در رشته‌های بیمه شخص ثالث، بیمه حوادث راننده و بیمه بدنه نشان می‌دهد:

نمودار ۵- تعداد شکایات



همان‌گونه که ملاحظه می‌شود تعداد شکایات در رشته بیمه شخص ثالث و در رشته بیمه بدنه روندی کاهشی (که این روند کاهشی در رشته بیمه بدنه بیش از رشته بیمه شخص ثالث است) و در رشته بیمه حوادث راننده روندی افزایشی را نشان می‌دهد.

## ۷- اقدامات نهاد ناظر در دنیا پس از شیوع ویروس کرونا

عمده اقدامات انجام‌شده نهادهای ناظر در دنیا، تنظیم قوانین و مقررات جدید به تناسب شرایط همه‌گیری می‌باشد که از جمله این قوانین مقررات می‌توان به عودت حق بیمه به بیمه‌گذارانی که تحت تاثیر ویروس کرونا، در میزان رانندگی خود کاهش داشته‌اند و همچنین تمدید زمان پرداخت حق بیمه بدون فسخ بیمه‌نامه اشاره داشت.

## ۸- اقدامات شرکت‌های بیمه خارجی پس از شیوع ویروس کرونا

به‌طور کلی بیمه‌گران خارجی در این وضعیت، انعطاف بیشتری را در تفسیر شرایط بیمه‌نامه در چارچوب مقررات و تعهدات از خود به نمایش گذاشته‌اند. البته برخی از این موارد در کشور ما نیز پیاده‌سازی شده است اما همان‌گونه که در این بخش ملاحظه خواهد شد؛ اقدامات شرکت‌های بیمه خارجی در مقایسه اقدامات شرکت‌های بیمه داخلی از رویکرد حمایتی بیشتری برخوردار می‌باشد. تعدادی از این اقدامات به شرح زیر می‌باشند:

- برای مهار گسترش ویروس کرونا از طریق ایجاد امکان دورکاری، فراهم نمودن دسترسی به پرونده‌های لازم، ایجاد امکان تبادل ایمن اطلاعات محرمانه در بین کارمندان از خارج از محل کار و ایجاد امنیت سایبری تلاش شده است.

- سهولت در روند پرداخت خسارت مالی به بیمه‌گذاران و زیان‌دیدگان به صورت آنلاین از طریق ارسال مدارک، فیلم و عکس: اکثر شرکت‌های بیمه، در شرایط فعلی پورتال پرداخت خسارت آنلاین را ایجاد نموده‌اند؛ به طوری که اسناد، مدارک و عکس‌های اتومبیل بارگذاری می‌شود. ارزیاب خسارت ممکن است از بیمه‌گذار عکس‌های تکمیلی و یا فیلم در مورد خسارت مالی را درخواست نماید تا بتواند از طریق آنلاین ارزیابی دقیقی از خسارت مالی داشته باشد و پس از ارزیابی خسارت پرداخت می‌شود.

- کاهش در حق بیمه‌ها و ارائه تخفیف به بیمه‌گذاران به دلیل کاهش رانندگی و همچنین پیشگیری از فسخ بیمه‌نامه توسط بیمه‌گذاران

- بسط شرایط بیمه‌نامه اتومبیل با کاربری تجاری به کاربری شخصی برای تحویل غذا، دارو یا سایر خدمات ضروری بدون پرداخت حق بیمه اضافی

- افزایش مهلت پرداخت حق بیمه‌ها و زمان تمدید بیمه‌نامه‌ها

- عدم لحاظ سابقه منفی اعتباری، فسخ بیمه‌نامه یا لحاظ جریمه برای تاخیر در پرداخت یا تاخیر در تمدید

- عدم در نظر گرفتن جریمه برای رانندگان با گواهی‌نامه فاقد اعتبار

- عدم نیاز به اخذ معاینه فنی برای اتومبیل

- پذیرش خسارت‌های اعلام‌شده با تأخیر

## ۹- واکنش بیمه‌گذاران بیمه اتومبیل پس از شیوع ویروس کرونا

در این میان بیمه‌گذاران نیز پس از آغاز همه‌گیری کرونا، عکس‌العمل‌هایی را به شرایط پیش آمده نشان دادند که برخی از مهمترین این موارد به شرح زیر می‌باشد:

- تعویق در پرداخت حق بیمه یا تمدید بیمه‌نامه

- کاهش پوشش‌ها (از پوشش بیمه جامع اتومبیل به بیمه شخص ثالث)

- کاهش خرید اتومبیل: از دست دادن شغل و ضعف اقتصادی نیز منجر به فروش کمتر خودروهای جدید می‌شود که منبع مهم درآمدی شرکت‌های بیمه می‌باشد. با کاهش خرید خودروهای جدید، خرید بیمه‌نامه اتومبیل نیز کاهش خواهد یافت.

- افزایش فسخ بیمه‌نامه‌ها با توجه به افزایش بیکاری‌ها و ناتوانی در پرداخت حق بیمه

- کاهش تمایل افراد به استفاده از حمل و نقل عمومی و افزایش تردد با اتومبیل شخصی به دلیل رعایت فاصله اجتماعی  
- کاهش میزان مسافت پیموده شده به طور کلی و افزایش استفاده از اتومبیل برای مسافت‌های کوتاه  
- افزایش تقاضا برای نصب ابزارهای تلماتیک بر روی اتومبیل: پس از شیوع ویروس کرونا، سطح تقاضا برای بیمه مبتنی بر مصرف<sup>۱</sup> به دلیل دقت در محاسبه حق بیمه افزایش یافته است و بر این اساس حق بیمه بر مبنای استفاده، محاسبه و پرداخت می‌شود. ساده‌ترین مثال محصولات مبتنی بر مصرف در مورد بیمه اتومبیل مصداق دارد که از طریق تلماتیک و تجزیه و تحلیل داده‌ها، بیمه‌گذار با توجه به میزان مسافت پیموده شده و نحوه رانندگی، حق بیمه پرداخت می‌پردازند و حق بیمه ثابتی را در طول زمان پرداخت نمی‌نماید.  
همان‌گونه که ملاحظه می‌شود اکثر اقدامات انجام شده توسط بیمه‌گذاران پس از شیوع ویروس کرونا، منجر به کاهش درآمد شرکت‌های بیمه در حوزه بیمه‌های اتومبیل شده است.

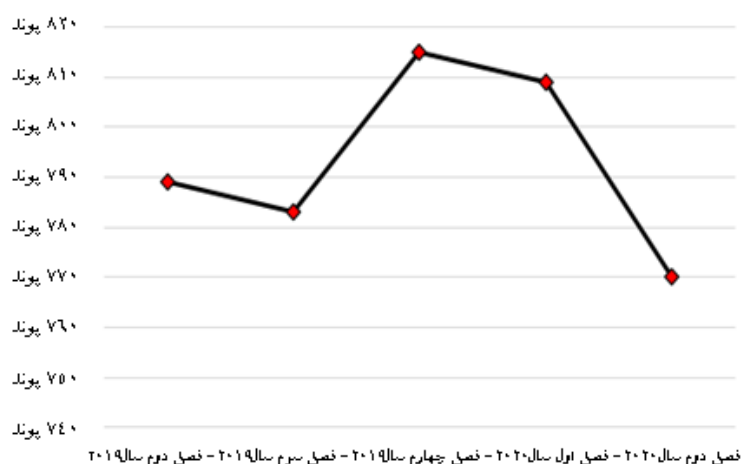
## ۱۰- شاخص‌های مورد بررسی در صنعت بیمه جهان در رشته بیمه اتومبیل

شاخص‌های بررسی شده بر اساس گزارشات معتبر بین‌المللی به شرح زیر می‌باشد:

### ۱-۱۰- فروش بیمه‌نامه اتومبیل و حق بیمه تولیدی

پس از شیوع ویروس کرونا می‌توان ادعا کرد که فروش بیمه‌نامه‌های اتومبیل و حق بیمه تولیدی به دلیل ۱- کاهش فروش جهانی اتومبیل، ۲- فسخ بیمه‌نامه توسط بیمه‌گذاران به دلیل عدم استفاده از اتومبیل، ۳- تغییر بیمه‌نامه‌های جامع به بیمه‌نامه شخص ثالث و کاهش خرید بیمه‌های اختیاری و ۴- کاهش ارتباط رو در رو نماینده با مشتری (و عدم امکان متقاعد کردن بیمه‌گذاران به فسخ نکردن بیمه‌نامه به صورت حضوری) ۵- عودت حق بیمه‌ها به بیمه‌گذاران؛ کاهش قابل ملاحظه‌ای یافته است که این موضوع به نحو قابل توجهی در متوسط حق بیمه تولیدی در کشورهای عضو اتحادیه اروپا (نمودار زیر) در یک بازه یک‌ساله؛ از فصل دوم سال ۲۰۱۹ تا فصل دوم سال ۲۰۲۰ قابل رویت می‌باشد:

نمودار ۶- متوسط حق بیمه اتومبیل در اروپا

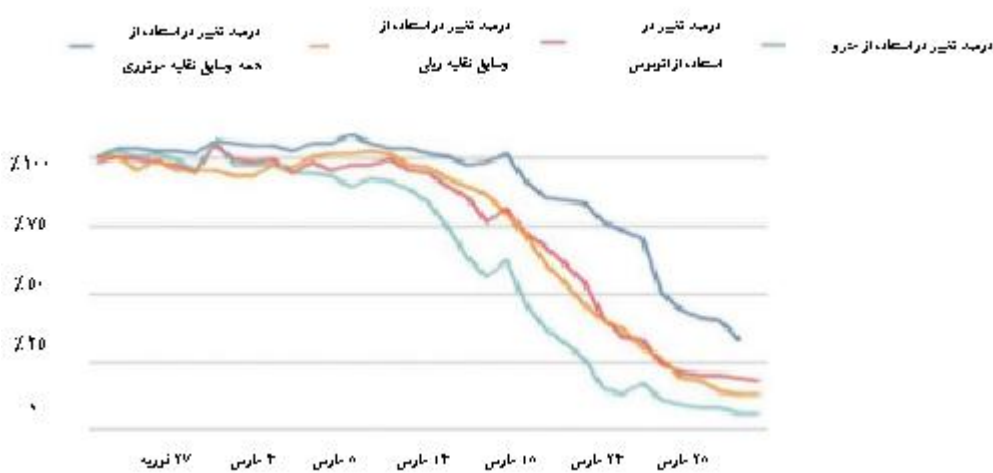


Source: Scott, M., 2020

## ۱۰-۲- استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی

به علت هراس مردم در استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی و در راستای جلوگیری از گسترش شیوع ویروس کرونا و همچنین رعایت فاصله اجتماعی، استفاده از وسایل نقلیه عمومی به شدت کاهش یافته است و درصد تغییر در استفاده از وسایل نقلیه موتوری و ریلی در انگلستان در بازه ۲۷ فوریه الی ۲۸ مارس به شرح زیر تغییر یافته است. همانگونه که ملاحظه می‌شود استفاده از مترو، وسایل نقلیه ریلی و اتوبوس به ترتیب بیشترین درصد تغییر را به خود اختصاص داده‌اند.

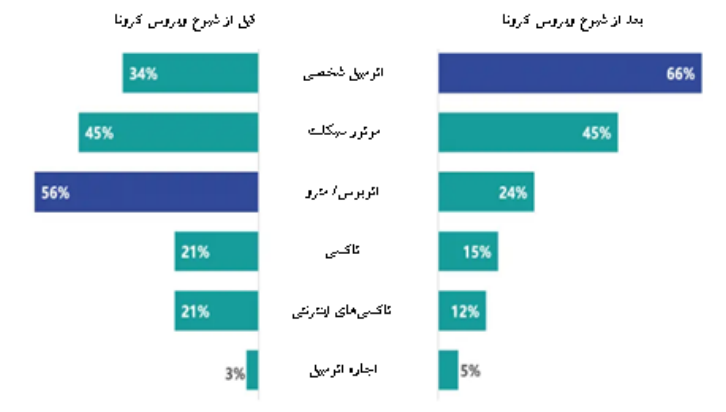
نمودار ۷- درصد تغییر در استفاده از وسایل نقلیه موتوری پس از شیوع ویروس کرونا



Source: Goldby, 2020

داده‌های کشور چین (نمودار زیر) نیز حاکی از این است که پس از شیوع ویروس کرونا، درصد افرادی که ترجیح می‌دهند از اتومبیل‌های شخصی خود استفاده کنند تقریباً دو برابر شده است که انگیزه اصلی این افراد، کاهش احتمال آلوده شدن به ویروس از طریق وسایل حمل و نقل عمومی می‌باشد. استفاده از موتور سیکلت، قبل و بعد شیوع ویروس کرونا تغییری نداشته است و استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی اعم از اتوبوس، مترو و تاکسی به شدت کاهش یافته ولی استفاده از اتومبیل‌های اجاره‌ای تا حد کمی افزایش داشته است.

نمودار ۷- الگوی استفاده از وسایل نقلیه موتوری قبل و بعد از شیوع ویروس کرونا



Source: Ipsos, 2020

## ۱۰-۳- بررسی خسارات در رشته بیمه اتومبیل از دو بعد فراوانی و شدت

پس از شیوع پاندمی کرونا و اعلام محدودیت‌های تردد و تعطیلی‌ها در بیشتر کشورهای دنیا، میزان رانندگی و مسافت پیموده شده افراد کاهش یافت و طبیعتاً این موضوع باعث کاهش ترافیک شد. از طرف دیگر افراد به منظور رعایت فاصله اجتماعی از وسایل حمل و نقل عمومی کمتر استفاده نمودند و استفاده از وسایل نقلیه شخصی افزایش یافت که قابل توجه است که علیرغم کاهش در استفاده از وسایل نقلیه عمومی و افزایش در استفاده از وسایل نقلیه شخصی، همچنان میزان مسافت پیموده شده به نسبت شرایط قبل از کرونا کاهش یافته است.

در این راستا، در مورد نحوه تغییر خسارت پس از شیوع ویروس کرونا در دو بعد فراوانی و شدت در مقالات و مطالب مختلف، دو دیدگاه وجود دارد.

### دیدگاه اول- کاهش فراوانی خسارات و افزایش شدت خسارات

در این دیدگاه بیان می‌شود که اگر چه فراوانی خسارات به دلیل کمتر شدن میزان رانندگی افراد، کاهش می‌یابد اما شدت خسارت‌ها به صرف کاهش ترافیک و رانندگی کمتر افراد، کاهش نمی‌یابد و اتفاقاً ترافیک و تراکم کمتر اتومبیل‌ها، منجر به افزایش سرعت و تخلفات حادثه‌ساز می‌شود.

تصور بسیاری از افراد این است که با کاهش وسایل نقلیه در سطح معابر عمومی، ریسک به‌طور اساسی کاهش می‌یابد. اما در این شرایط رانندگان با دقت کمتری رانندگی می‌نمایند که این امر منجر به افزایش شدت خسارات می‌شود؛ یعنی کاهش تعداد اتومبیل‌ها به معنای کاهش ریسک تصادفات نمی‌باشد. (policybazaar, 2020)

### دیدگاه دوم- کاهش فراوانی خسارات و کاهش شدت خسارات

در این دیدگاه بیان می‌شود که فراوانی خسارات به دلیل کمتر شدن میزان رانندگی افراد، کاهش می‌یابد و به این دلیل که عمده استفاده افراد از اتومبیل برای مسافت‌های کوتاه می‌باشد و خسارت‌ها عمدتاً شامل خسارت‌های ناشی از پارک کردن و صدمه به رنگ اتومبیل می‌باشند؛ از این رو شدت خسارت‌ها پس از پاندمی کرونا کاهش یافته است.

با بررسی بیشتر در منابع و مقالات، قابل مشاهده است که شواهد بیشتری مبنی بر تایید دیدگاه اول وجود دارد. به این معنا که پس از شیوع ویروس کرونا، فراوانی خسارات روند کاهشی و شدت خسارات روند افزایشی داشته و به‌طور کلی تأثیر رانندگی نامناسب، تأثیر کاهش رانندگی را خنثی نموده است و دلایل ذکر شده مبنی بر افزایشی بودن شدت خسارت‌ها در گزارشات و مقالات به شرح زیر می‌باشد:

- قبل از شیوع ویروس کرونا، تخفیف‌هایی از سوی تعمیرکاران به شرکت‌های بیمه (به دلیل تعمیر حجم زیاد اتومبیل‌های آسیب‌دیده) تعلق می‌گرفت که پس از همه‌گیری و به دلیل کاهش قابل توجه تعداد تعمیرات، دیگر این تخفیفات به بیمه‌گران تعلق نمی‌گیرد و اتومبیل‌های خسارت‌دیده با مبالغ بیشتری تعمیر می‌شود.

- مسائل مربوط به زنجیره تأمین جهانی منجر به تأخیر در دریافت قطعات و در نتیجه افزایش هزینه‌های اجاره خودرو به دلیل تأخیر در تعمیرات می‌شود.

- افزایش هزینه‌های مربوط به رعایت بهداشت و آماده‌سازی خودرو قبل از تعمیر

- بازیافت خسارت از مقصر حادثه به دلیل مشکلات اقتصادی ناشی از همه‌گیری ویروس کرونا دشوار شده است.

- تأثیر نرخ ارز بر قطعات و وسایل نقلیه وارداتی



- نقض بیشتر حوادث قوانین و مقررات در معابر و جاده‌های کم‌تردد (استفاده از تلفن همراه، سرعت غیرمجاز و ...) و پس از شیوع ویروس کرونا، نرخ جرائم رانندگی زیاد شده و رفتار رانندگی تغییر کرده است.

- افزایش خسارات ساختگی و تقلبی به دلیل شرایط نامناسب اقتصادی (Vitz, MacKessack, 2020)

## ۱۰-۴- تغییر در رفتار رانندگی

تغییر دیگری که پس از انتشار ویروس کرونا، به طور واضحی مشهود است، تغییر در رفتار رانندگی است. احساسات عمومی مردم به طور گسترده پس از آغاز این همه‌گیری تغییر کرده است؛ به عنوان مثال جنگ ویتنام و حملات ۱۱ سپتامبر ۲۰۰۱، نمونه‌هایی از حوادثی است که احساسات مردم را به شدت تحت تأثیر قرار داد. نظرسنجی اخیر انجمن روانپزشکان آمریکا نشان داده است که ۳۶ درصد از آمریکایی‌ها اعتقاد دارند که ویروس کرونا تأثیر جدی بر سلامت روان آنها دارد و ۵۹ درصد اعتقاد دارند که این ویروس به طور جدی بر زندگی روزمره و نحوه رانندگی آنها تأثیر گذاشته است. با واکنش مردم به تروما، برخی از گروه‌ها از احتیاط بیشتری برخوردار می‌شوند، در حالی که یک گروه کوچک‌تر و ثانویه، رفتارهای پرخطری را از خود به نمایش می‌گذارند و این یک نشانه از اختلال استرس پس از سانحه است.

اخیراً در آمریکا، سرعت غیرمجاز افزایش یافته است و به دلیل اعمال قوانین قرنطینه در راستای کنترل ویروس، ترافیک در سطح جاده‌ها کمتر شده و رانندگان هیجان‌طلب از سرعت مجاز تعیین‌شده تخطی نموده‌اند و پس از همه‌گیری ویروس کرونا، تخطی از سرعت مجاز در سراسر ایالات متحده در بزرگراه‌ها گزارش شده است و در چندین ایالت شاهد افزایش چشمگیر رانندگان با سرعت بیش از ۱۰۰ مایل در ساعت هستند و در شهرهایی مانند شیکاگو و نیویورک، رانندگان تا ۷۵ درصد از زمان ابتلا به همه‌گیری سریع‌تر رانندگی کرده‌اند. (Chester, et al., 2020)

## ۱۱- نتایج و پیشنهادات

در این مقاله به بررسی تأثیر ویروس کرونا بر بیمه‌های اتومبیل در ایران و جهان از ابتدای همه‌گیری پرداخته شد و ویروس همه‌گیر کرونا، شوک ناگهانی و غیرمنتظره‌ای را در صنعت بیمه ایجاد نمود و پاسخ اولیه شرکت‌های بیمه به این همه‌گیری ضعیف بود؛ زیرا صنعت بیمه کشور، تجربه کافی در مدیریت وضعیت همه‌گیری را نداشت، اما به سرعت توانستند با این شرایط سازگار شوند و شرایط دورکاری کارکنان خود را با رعایت پروتکل‌های امنیتی بهبود بخشند. در این شرایط روند صدور و پرداخت خسارت را ساده‌تر کردند تا بیمه‌گذاران با سهولت بیشتری، به امور خود پردازند. بر اساس آمارهای سنهاب، تعداد بیمه‌نامه‌های صادره و میزان حق بیمه‌های تولیدی، روندی کاهشی و شدت خسارات، روندی افزایشی را نشان داد که این امر حاکی از کوچک شدن بازار بیمه‌های اتومبیل دارد که البته در دنیا سعی می‌شود که این درآمد از دست رفته از طریق سرمایه‌گذاری بر روی محصولات جدید بیمه‌ای جبران شود. تعدادی از این محصولات که شرکت‌های بیمه در دنیا بر روی آن تمرکز کرده‌اند به شرح زیر می‌باشد:

- بیمه‌های سایبری (به دلیل کاهش امنیت سایبری سازمان‌ها با دورکاری کارکنان)



- راه‌اندازی بیمه‌های مبتنی بر مصرف

- بیمه از دست رفتن درآمد رانندگان

- طراحی محصولات خاص بیماری‌های اپیدمی و پاندمی با مشارکت دولت به دلیل فاجعه‌آمیز بودن ریسک قطعاً در بلندمدت، نیاز است که تا شرکت‌های بیمه پوشش‌های بیمه‌ای مربوط به اپیدمی‌ها و بیماری‌های همه‌گیر را طراحی نمایند تا اطمینان حاصل شود که افراد و مشاغل در آینده، پوشش مورد نیاز خود را دریافت خواهند کرد. لازم به ذکر است که برای بیمه‌پذیر شدن بیماری‌های همه‌گیر باید مشارکت‌های دولتی و خصوصی را مدنظر قرار داد. ( OECD, 2020)

با بررسی اقدامات انجام‌شده در بیمه مرکزی و همچنین شرکت‌های بیمه داخلی پس از شیوع ویروس کرونا و مقایسه آن با اقدامات انجام‌شده در نهادهای ناظر و شرکت‌های بیمه خارجی در حوزه بیمه‌های اتومبیل، می‌توان اذعان داشت که اقدامات انجام‌شده در کشور به نسبت دنیا، از رویکرد حمایتی کمتری برخوردار است و راهکارهای زیر جهت حفظ مشتریان پیشنهاد می‌شود:

- مجاز شدن کاربری تجاری به کاربری شخصی بدون پرداخت حق بیمه اضافی

- افزایش مهلت برای پرداخت حق بیمه‌ها

- افزایش مهلت برای زمان تمدید بیمه‌نامه‌ها

- عدم لحاظ جریمه برای تاخیر در تمدید بیمه‌نامه

- ارائه خدمات ویژه به مشتریان و تسهیل هر چه بیشتر فروش اقساطی

به نظر می‌رسد که با وجود همه‌گیری ویروس کرونا، روند تحولات با سرعت بیشتری در حال تکامل می‌باشد و در این زمان باید محصولاتی جهت تکمیل کلیه شکاف‌های ناشی از این تغییر و تحول طراحی شود و به نوعی می‌توان ادعا کرد که ویروس کرونا، کاتالیزوری برای نوآوری در صنعت بیمه به حساب می‌آید و شرایط فعلی فرصت خوبی برای بازاریابی و جذب مشتری با پیشنهادات و بسته‌های نوآورانه می‌باشد و می‌توان از اقدامات زیر در این راستا بهره گرفت:

- نصب ابزارهای تلماتیک با تغییر رویکرد بیمه‌گذاران نسبت به حفظ حریم خصوصی

- الکترونیکی شدن کلیه خدمات بیمه‌ای و راه‌اندازی ارائه خدمات غیرحضور به بیمه‌گذاران و مشتریان

- سرمایه‌گذاری بر روی ارزیابی خسارت مالی آنلاین به منظور کاهش هزینه‌ها

## مراجع

۱. سالنامه آماری صنعت بیمه، سال ۱۳۹۸.
2. Boggs, P., 2020, COVID-19 and Additional Regulatory Directives for Insurance Companies, Squire.
3. Chester, A., Johansson, S., Kauderer, S., Michel-Kerjan, E., and Pinkes, A., 2020, Coronavirus response: Short- and long-term actions for P&C insurers, McKinsey & Company.
4. COVID-19 WINDFALL PROFITS ESTIMATED AT \$100B FOR CAR INSURERS, 2020, valchoice.
5. Goldby, A., 2020, COVID-19, The Effect on Motor Insurance, The Floow Limited.
6. Hall, R. D., 2020, Brief Impact of COVID-19, Society of Actuaries Research.
7. <<https://www.ae/impact-of-covid-19-on-motor-insurance-industry-ciart/>>, viewed October 2020.
8. <[https://www.business-standard.com/article/companies/coronavirus-outbreak-renewal-norms-for-health-auto-insurance-eased-120040201719\\_1.html](https://www.business-standard.com/article/companies/coronavirus-outbreak-renewal-norms-for-health-auto-insurance-eased-120040201719_1.html)>, viewed April 2020.
9. <<https://www.CBCNEWS.com>>, viewed April 2020.
10. <<https://www.fca.org.uk/firms/insurance-and-coronavirus-our-expectations>>, viewed April 2020.
11. <<https://www.forbes.com/sites/advisoruk/2020/04/08/coronavirus-and-your-car-and-home-insurance-what-you-need-to-know/#1051573d2964>>, viewed April 2020.
12. <<https://www.gov.uk/government/news/vehicle-owners-to-be-granted-mot-exemption-in-battle-against-coronavirus>>, viewed April 2020.
13. <<http://khabarkhodro.com/fa/news>>, viewed April 2020.
14. <<http://iraninsurance.ir>>, viewed April 2020.
15. <<https://www.irna.ir/news>>, viewed April 2020.
16. <<https://www.marketwatch.com/story/some-auto-insurers-are-giving-refunds-because-of-the-coronavirus-outbeak-heres-how-you-can-get-a-break-too-2020-04-09>>, viewed April 2020.
17. <<https://www.propertycasualty360.com/2020/03/13/u-s-pc-insurers-face-limited-exposures-from-coronavirus/?slreturn=20200309185710>>, viewed April 2020.
18. <<https://www.yjc.ir/fa/news>>, viewed April 2020.
19. Insurance coverage and COVID-19, 2020, OECD.
20. Ipsos, 2020, IMPACT OF CORONAVIRUS TO NEW CAR PURCHASE IN CHINA.
21. Scott, M., 2020, Motor premiums fall, but Covid-19 claims uncertainty remains, insurancetimes.
22. Tolle, R., Nunn, P., Maynard, T., Baxter, D., 2020, PANDEMIC POTENTIAL INSURANCE IMPACTS, LLOYD'S EMERGING RISKS TEAM REPORT.
23. Vitz, E., A., MacKessack, 2020, COVID-19 & AU motor insurance, finity.