



پژوهشکده بیمه  
معاونت پژوهشی  
میز مطالعات اجتماعی بیمه

نشست علمی:  
**سواد بیمه‌ای، مولفه‌ها و شاخص‌ها**

**اسدالله نقدی**  
راهبر میز تخصصی و دانشیار جامعه‌شناسی

## تعریف سواد از دیدگاه یونسکو

یونسکو به چند بعدی بودن سواد اشاره دارد و آن را به عنوان توانایی شناسایی، درک، تفسیر، ایجاد، ارتباط و محاسبه تعریف می کند و در شش دسته سواد **عاطفی**، سواد **ارتباطی**، سواد **مالی**، سواد **رسانه ای**، سواد **تربیتی** و سواد **رایانه ای** تقسیم بندی کرده است. در جدیدترین تعریف با سواد کسی است که بتواند با استفاده از خواننده ها و آموخته هایش در زندگی خود تغییری ایجاد کند.

## تعاریف سواد بیمه ای (۱)

- ▶ خانم تینسون "سواد بیمه‌ای" (Insurance Literacy) را مجموعه ای از دانش (knowledge)، فهم (understanding)، توانایی (capability) مشتری می داند
- ▶ مجموعه‌ای از مهارت‌های قابل یادگیری که به توانایی دسترسی، تجزیه و تحلیل و خرید انواع محصولات اشاره دارد.
- ▶ "سواد بیمه‌ای" در یک تعریف بسیار کلی عبارت است از یک نوع درک متکی بر مهارت و شناخت که براساس آن می‌توان انواع بیمه، قوانین و انواع محصولات را شناخت و از یکدیگر تفکیک و شناسایی کرد.

## تعاریف سواد بیمه ای (۲)

- ▶ از انواع سواد بیمه، سواد بیمه سلامت است. سواد بیمه سلامت مفهوم جدیدی است با این حال در دهه های اخیر تغییر قابل توجهی داشته است و به آگاهی بیمه شدگان از تصمیم گیری و خرید خدمت توجه دارد.
- ▶ سواد سلامت یک ساختار پیچیده است که شامل سطح معینی از دانش و طیفی از مهارت‌های مورد نیاز برای مصرف کننده است؛ تا بتواند از سیستم بیمه درمانی استفاده کند. این نوع سواد بعنوان دانش، توانایی و اعتماد به نفس برای یافتن و ارزیابی اطلاعات برنامه های بهداشتی و انتخاب بهترین برنامه برای خانواده (یا شرایط مالی) می باشد

## تعاریف سواد بیمه ای (۳)

- ✦ همچنین سواد بیمه، دانش، احاطه، توانایی و اطمینان برای یافتن و ارزیابی محصولات بیمه و
- ✦ اطلاعات در زمینه برنامه‌های بیمه، برای انتخاب و استفاده از بهترین برنامه‌ها با توجه به شرایط مالی و فعالیت خود و خانواده بیمه‌شده تعریف می‌شود.

## فقر مطالعات در خصوص سواد بیمه ای

★ هاستون (۲۰۱۰) در فراتحلیلی درباره مطالعات سواد مالی مشتریان، دریافت که فقط ۱۶ پیمایش از ۵۲ پیمایش (۳۰.۸ درصد) سؤالاتی درباره بیمه و ریسک مدیریتی داشتند. بیشتر مطالعات بر پس انداز و سرمایه گذاری متمرکز بودند.

## شواهد پیمایشی در دیگر کشورها (۱)



✦ نایج مطالعات کشورهای مختلف سطح پایین سواد بیمه‌ای مشتریان را آشکار می‌کند. پژوهش‌های دیگر اشاره می‌کنند که بسیاری از مشتریان ممکن است **خریداران مؤثری** در بیمه نباشند. پیمایش‌ها در ایالات متحده نشان می‌دهد که گپ‌وگفت‌های دوستانه و منابع غیررسمی یکی از راهبردهای مسلط گردآوری اطلاعات برای مشتریان بیمه است.

## شواهد پیمایشی در دیگر کشورها (۲)

✦ بسیاری از مشتریان فهم اندکی از قیمت و کیفیت متنوع بیمه‌ها دارند (کامینز و دیگران، ۱۹۷۴؛ شلسینگر و شولنبرگ، ۱۹۹۴). پژوهشی در بریتانیا نشان می‌دهد که ۹۰ درصد از مشتریان بیمهٔ عمر، قبل از خرید بیمه فقط یک قانون بیمه را در نظر گرفته‌اند و ۵۹ درصد پیشنهاد فروشندهٔ بیمه را پذیرفته‌اند.

✦ تحلیل تجربی دیگری دربارهٔ تصمیمات خرید بیمهٔ خودرو در آلمان دریافت که مشتریان بسیار کمتر از آنچه با مدل جست‌وجوی منطقی پیش‌بینی می‌شود، تأمین‌کنندهٔ بیمه خود را عوض می‌کنند (شلسینگر و شولنبرگ، ۱۹۹۴)



## شواهد پیمایشی در دیگر کشورها (۳)



در باره سواد بیمه‌ای مشتریان دامنه پژوهشی چندان قدرتمندی نداریم. با این حال، پژوهش‌های موجود نشان می‌دهند که مشتریان دانش و توانایی‌های تصمیم‌گیری در تهیه بیمه را ندارند. پژوهش کیود (۲۰۰۵) که انجمن ملی کمیسیونرهای بیمه، حامی آن بوده است دریافت کرده که بسیاری از مشتریان امریکایی افشاهای بیمه را نمی‌فهمند و بیشتر مشتریان آن‌ها را نمی‌خوانند.

پیمایش اخیر ان‌ای‌سی (NAIC) هم‌چنین می‌گوید که مشتریان فهمی اندک از زبان و اصطلاحات قانونی دارند. ان‌ای‌سی در آزمونی ده‌پرسی درباره دانش اصطلاحات قوانین بیمه‌ای دریافت کرده که به‌طور میانگین فقط ۴۰ درصد از مشتریان به پرسش‌ها پاسخ درست می‌دهند (ان‌ای‌سی، ۲۰۱۰).

## شواهد پیمایشی در دیگر کشورها (۴)



بر اساس نتایج پیمایش دیگر ان‌ای‌آی‌سی، که در سال ۲۰۰۶ انجام شد، مشخص شد که یک سوم از مشتریان فکر می‌کنند که فهم خوبی از پوشش بیمه‌ای دارند.

همگام با این نکته، ان‌ای‌آی‌سی دریافته بود که بسیاری از مشتریان نمی‌دانند شرایط زمینه‌ای بیمه سلامت به چه معناست و نیز بیشتر مشتریان نمی‌دانند پوششی چون «(۱۰۰/۳۰۰/۱۰۰)» معنایی در بیمه خودرو دارد (ان‌ای‌آی‌سی، ۲۰۱۰).

**مطالعات زیادی در خصوص بررسی سواد سلامت در ایران** انجام گرفته است که بیشتر به بررسی سطح سواد سلامت و عوامل موثر بر آن پرداخته اند که بطور کلی سطح سواد سلا را متوسط ارزیابی نموده اند، از آن جمله میتوان به مطالعه باوندپور و همکاران (۵)، (مطالعه صحرائی و همکاران (۱۳۹۵)، (مطالعه برجی و همکاران (۱۳۹۴)، (مطالعه ساعن و همکاران اشاره نمود)

## سهم بیمه از GDP و اقتصاد خانوارها



- ✦ محصولات و خدمات بیمه بخش عمده‌ای از اقتصاد ملی را تشکیل می‌دهد و در مخ خانوار و برنامه‌ریزی مالی اهمیت فراوانی دارد.
- ✦ آمارهای OECD برای سال ۲۰۰۸ نشان می‌دهد که حق بیمه ۹ درصد از تولید ناخا داخلی امریکا را تشکیل می‌دهد.
- ✦ آمار اداره کار امریکا نشان می‌دهد که هر خانوار به‌طور میانگین، حدود ۱۱ درصد از در خود را در بیمه‌های خصوصی و بازنشستگی خرج می‌کند.
- ✦ طبق محاسبه انجمن ملی کمیسیونرهای بیمه (NIAC) بیمه، با میانگین هر خانواده بیشتر ۷۰۰۰ دلار در ماه برای بیمه‌های ماشین و خانه، زندگی و سلامت، یکی از بزرگت هزینه‌های مصرفی برای بسیاری از خانواده‌های امریکایی است (Luppa, 2006).

## پیچیدگی محصولات بیمه

- ✦ بیمه جزو پیچیده‌ترین محصولات مالی‌ای است که بسیاری از افراد در طول زندگی خود خریداری می‌کنند. بیمه برای جبران و تضمین در برابر مخاطره زندگی، سلامتی، ملک مسئولیت خسارت به دیگران و سالخوردگی خریداری می‌شود.
- ✦ طبیعت این مخاطرات و محصولاتی که برای بیمه‌کردن آنها وجود دارد، سخت از یکدیگر متفاوت است.
- ✦ بنابراین تصمیمات مصرفی با دانش، نیازمند است که مشتریان بتوانند سطحی مناسب از پوشش بیمه را برگزینند، اصطلاحات قوانین و ویژگی‌های قراردادها را بفهمند، این توانایی را داشته باشند که خدمات و منابع مالی بیمه‌گران رقیب را با یکدیگر مقایسه کنند و همچنین حقوق و مسئولیت‌های تحت قراردادشان را دریابند.

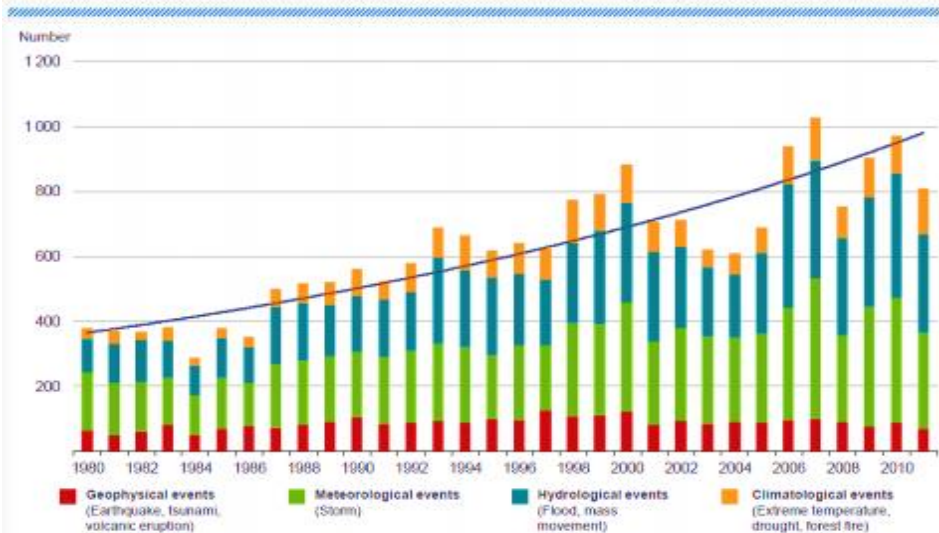
# DISASTER TRENDS

NatCatSERVICE

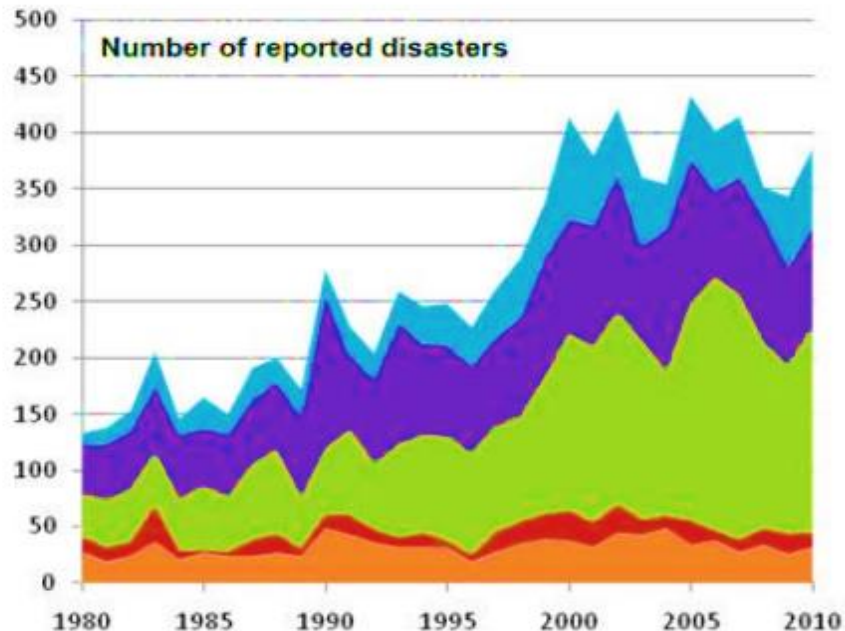
## Natural catastrophes worldwide 1980 – 2011

Number of events with trend

Munich RE



© 2012 Münchener Rückversicherungs-Gesellschaft, Geo Risk Research, NatCatSERVICE – As at January 2012



- other weather-related events
- storms
- floods
- droughts
- geophysical events

## چهار عنصر سواد بیمه

✦ پیز و همکاران (۲۰۱۴) برای سواد بیمه چهار عنصر؛

- دانش؛
- جستجوی اطلاعات؛
- سواد در خصوص اسناد؛
- و مهارت‌های شناختی را معرفی کرده‌اند.

## سطوح سنجش سواد بیمه

- ✦ سه سطح متمایز برای سنجش سواد در نظر گرفته می شود که عبارت اند از:
  - ✦ سطح کاربردی؛
  - ✦ حوزه مفهومی
  - ✦ و بعد توانمندسازی.

## مؤلفه های سواد بیمه

مؤلفه های سواد بیمه موسسه تحقیقات بهداشت و توسعه اجتماعی مریلند آمریکا سال

سواد بیمه به چهار مقوله زیر تقسیم بندی شده است:

- دانش (اطلاع از شرایط بیمه نامه، مفاهیم و انواع خدمات و مسائل حقوقی مرتبط با
- سواد مستندات (تکمیل فرم ها، مطالعه قوانین، تفسیر اسناد)
- مهارت های شناختی (ارزیابی ریسک ها و نیازهای مراقبت پیشگیرانه، طرح های مراد و محاسبه هزینه ها)
- اطلاعات به روز.



# ارکان چهارگانه سواد بیمه‌ای

## دانش

- واژگان بیمه‌ای
- شناخت انواع خدمات سلامت
- مفاهیم تخصصی
- حقوق و مزایای هر بسته

## جستجوی اطلاعات

- طراحی سؤالات
- جانمایی اطلاعات
- گردش اطلاعات بین بیمه‌شده و سازمان بیمه‌گر

## سواد مستندات

- خواندن آیین‌نامه‌ها
- تفسیر مستندات
- استفاده از برنامه‌های زمان‌بندی
- تکمیل کردن فرم‌ها

## مهارت شناختی

- ارزیابی ریسک‌های فردی
- نشان‌دادن میزان استفاده از خدمات
- محاسبه سهم
- مقایسه هزینه و فایده برنامه‌ها

خود کارآمدی:

اعتماد به نفس در اجرای وظایف فوق

## هدف و مولفه های سنجش سواد بیمه

- ★ سواد بیمه‌ای مشتریان **بینشی** به دست می‌دهد، که هم درباره خود دانش بیمه‌ای یا به‌دست آید و هم درباره دانش اصولی که راه را برای تصمیم‌گیری کارآمد باز می‌کند (همه). (۲۰۱۰).
- ★ پیمایش علاوه بر پرسش‌هایی درباره ویژگی‌های محصولات بیمه، سئوالاتی درباره اصول نیز شامل می‌شود.
- ★ مطالعه خانم تنیسون ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، تجربه‌های بیمه‌ای و آموزش افراد را بهم می‌کند تا بینشی درباره هم‌بستگی ظرفیت‌های بیمه‌ای مشتریان به‌دست دهد.
- ★ پیمایش وی هم‌چنین اعتماد به نفس مشتریان را در تصمیم‌گیری‌های بیمه‌ای ارزیابی می‌کند. مطالعه رابطه میان دانش و اعتماد به نفس یاری رساند.

# روش سنجش و ارزیابی انجمن ملی ناظران بیمه

## روش سنجش و ارزیابی انجمن ملی ناظران بیمه

### National Association of Insurance Commissioners (NAIC)

★ آزمون، در درجه نخست به منظور تعیین این که مشتریان در انتخاب و استفاده از بیمه نامه ها چقدر توانایی دارند، بر زبان بیمه نامه و ویژگی های قرارداد بیمه متمرکز است.

# پرسشنامه انجمن ناظران بیمه

ردیف	پرسش [پاسخ صحیح]	پاسخ صحیح (درصد)	نمی داند
۱ پ	آیا سقف اعتباری شما تأثیری بر پرداخت هزینه بیمه خودرو دارد؟ [بله]	۴۶.۱	
۲ پ	آیا بیمه خودرو در حال حاضر به طور قانونی در پنجاه ایالت لازم است؟ [خیر]	۱۹.۴	
۳ پ	آیا فقط در دوره ثبت نام آزاد که کارفرما ارائه کرده است، می توانید در پوشش بیمه سلامت گروهی خود تغییراتی ایجاد کنید؟ [خیر]	۳۰.۸	
۴ پ*	اگر بیمه نامه بگویید که پوشش مسئولیت شما ۱۰۰/۳۰۰/۱۰۰ است، آخرین رقم نشان دهنده کدام پوشش است؟ [حداکثر پرداخت خسارت دارائی]	۱۳.۸	
۵ پ*	در چه سنی عموماً افراد واجد شرایط دریافت مراقبت بهداشتی می شوند؟ [۶۵]	۵۹.۵	
۶ پ*	اگر داوطلبانه یا از طریق پایان دوره کاری، شغل خود را ترک کنید و تصمیم بگیرید که مزایای بیمه سلامت خود را تحت پوشش کبری (طرح قانون تطبیق بودجه همگانی) پی بگیرید، چه چیزی پرداخت خواهید کرد؟ [همه هزینه پوشش]	۵۴.۰	
۷ پ*	اگر وسایل شخصی از خودروی شما به سرقت برود، چه نوع بیمه ای خسارات را پوشش می دهد؟ [صاحب خانه ها یا مستأجران]	۳۶.۶	
۸ پ*	بیمه نامه چتر چیست؟ [پوشش اضافی کل بیمه نامه های اولیه شما]	۳۵.۰	
۹ پ*	بیمه کوتاه مدت از کارافتادگی چه نوع پوشش مالی ای را ارائه می دهد؟ [درصدی از درآمد شما]	۵۹.۱	
۱۰ پ	آیا لازم است با شخص نسبت فامیلی داشته باشید تا بتوانید از بیمه نامه وی منتفع شوید؟ [خیر]	۷۶.۲	

## مدل ارزیابی بریستو-تیسون

- ✨ همانند آزمون انجمن ملی ناظران بیمه، ارزیابی بریستو و تیسون (۲۰۰۱) نیز پرسش‌هایی را درباره انواع بیمه دربر می‌گیرد؛ اما این آزمون شامل پرسش‌های متمرکز بر اصول بیمه و همچنین ویژگی‌های قرارداد بیمه است.
- ✨ از پاسخ‌دهندگان این آزمون، پرسش‌هایی درباره شرایطی که در آن بیمه خودرو و بیمه عمر ارزش‌های بهتر یا بدتر دارند (به ترتیب پرسش ۱ و ۵) و درباره هدف اصلی بیمه مالی (پرسش ۱۰) پرسیده شده است. نمرات کلی آزمون بریستو-تیسون شامل کمترین نمره ۰ (۰ درصد) تا بالاترین نمره ۱۰ (۱۰۰ درصد)، با متوسط نمره ۶ و میانگین نمره ۵.۸ (۵۸ درصد) بوده است.

# پرسشنامه بریستو-تیسون

پرسش	پاسخ صحیح (درصد)	پاسخ صحیح نمی
۱ پ	۶۰.۸	خرید بیمه کمتر برای خودروهای قدیمی نسبت به خودروهای جدید اغلب ایده خوبی است. [موافق]
۲ پ	۳۸.۱	بیمه‌نامه خودرو با گزینه ضرر محدود، هزینه کمتری دارد، زیرا حق خریدار را در ادعای خسارت از شخصی که در تصادف به آن آسیب رسانده است، محدود می‌کند. [موافق]
۳ پ	۴۰.۷	نسبت بزرگ‌تر بیمه‌نامه همیشه برای مشتری معامله بدی است زیرا بیمه‌گر برای خسارات مشتری هزینه کمتری را می‌پردازد. [مخالف]
۴ پ*	۵۷.۷	بیمه عمر برای زوجی که فرزند خردسال دارند ارزش بیشتری دارد تا زوجی که فرزندانشان بزرگ‌شده‌اند. [موافق]
۵ پ*	۷۳.۷	خرید بیمه برای مراقبت طولانی‌مدت سالمندان در خانه ارزش کمی دارد، زیرا بسته مراقبت بهداشتی بیشتر این هزینه‌ها را پوشش می‌دهد. [مخالف]
۶ پ*	۳۵.۵	مشتریان در برابر ورشکستگی شرکت بیمه توسط صندوق‌های سرمایه‌گذاری کشوری که برخی از مطالبات بیمه‌شدگان ورشکسته را پرداخت می‌کند، بیمه می‌شوند. [موافق]
۷ پ*	۶۹.۶	بیمه‌نامه مالکان خانه اغلب هزینه‌های پزشکی مهمانی را که در ملکشان آسیب‌دیده است پرداخت می‌کند. [موافق]
۸ پ*	۴۲.۲	حقوق یا مقرری سالیانه یک نوع پوشش بیمه‌ای مانند بیمه‌نامه عمر که مبتنی بر سرمایه‌گذاری بوده و ارزش نقدی دارد، ارائه می‌دهد. [مخالف]
۹ پ*	۶۴.۵	مراقبت‌های مدیریت‌شده در بیمه‌های سلامت، شرکت بیمه را در درمان‌هایی که بیمار از پزشک خود دریافت می‌کند یاری می‌رساند [موافق]
۱۰ پ	۸۶.۱	هدف اصلی بیمه کاهش ریسک مالی مشتری است. [موافق]

# رابطه میان نمرات پاسخگویان را با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

رابطه میان نمرات پاسخگویان را با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی‌شان نشان می‌دهد. داده‌ها آشکار می‌کند پاسخ‌دهندگان سفیدپوست به‌طور میانگین نمره ۶۰ را کسب کرده‌اند در حالی که میانگین نمره اقلیت‌ها ۵۵ مردان به‌طور میانگین نمره ۶۲ کسب کرده‌اند در حالی که نمره زنان ۵۵ بوده است. متولدان ایالات متحده مهاجران به ترتیب ۵۹ و ۵۴ درصد پاسخ درست به پرسش‌های آزمون داده‌اند.

همچنین تفاوت شگرفی میان نمرات پاسخگویان با توجه به درآمد خانواده‌شان وجود دارد. پاسخگویان گروه‌های درآمدی بالا (بیشتر از ۷۵ هزار دلار) به‌طور میانگین نمره بالاتر ۶۲ درصد و پاسخگویان با کمترین درآمد (کمتر از ۲۵ هزار دلار) به‌طور میانگین ۵۲ درصد کسب کرده‌اند.

پاسخگویانی که ازدواج کرده‌اند نیز امتیازی بیشتر از پاسخگویان ازدواج‌نکرده گرفته‌اند و پاسخگویانی شهرهای بزرگ یا اطراف آن زندگی می‌کنند امتیاز کمتر از بقیه پاسخگویان امتیاز داشتند. همه این تفاوت‌ها به‌لحاظ آماری با سطح اطمینان ۹۵ درصد یا بیشتر معنادار بود. هیچ تفاوت آماری معناداری در تفاوت‌های نمرات با توجه به گروه‌های سنی مشاهده نشد.

## رابطه میان نمرات سواد و متغیرهای تحقیق

رابطه میان نمرات را با میزان تحصیلات پاسخگویان بیان می‌کند و همچنین سنجه‌هایی را نشان می‌دهد که نشانگر این است که کدام دانش مرتبط با بیمه، با سواد بیمه‌ای افراد رابطه دارد. سنجه‌ها شامل گذراندن کلاس بیمه یا کلاس مالیه شخصی در مدرسه، رفتن به سمینار بیمه یا سمینار مالیه شخصی می‌شود. جدول همچنین شاخص‌های مختلفی از موضوعات مدیریت منابع مالی شخصی (مالیه شخصی) دارد، با این فرض که توجه به مالیه شخصی، منجر به جمع‌آوری دانش بیمه‌ای بیشتری می‌شود. مشترک بودن در نشریه مالی و اظهار علاقه و تمایل به پس‌انداز و سرمایه‌گذاری را دربرمی‌گیرد.

سن بر سطح سواد بی‌تاثیر است

تحصیلات و میزان سواد رابطه دارد و مؤثر بوده است اما این رابطه از نظر آماری معنی‌دار نیست



## منابع اطلاعاتی کسب سواد

یک پیش‌نیاز مهم برای **تصمیم‌گیری توانمند** این است که به‌اندازه کافی اطلاعات دقیق و مرتبط داشته باشیم. وقتی مشتریان به‌دنبال اطلاعاتی درباره محصولات و خدمات بیمه‌ای می‌گردند، تنوع بسیاری از منابع هست که می‌توانند از آن‌ها استفاده کنند. منابع غیررسمی اطلاعات شامل خانواده و دوستان می‌شود، در حالی که منابع رسمی شامل فروشندگان بیمه، متخصصان شخص ثالث، منابع مکتوبی چون کتاب و مقاله‌های مجلات و اینترنت است (بیلز و دیگران، ۱۹۸۱، لی و هوگارت، ۲۰۰۰).

## منابع اطلاعاتی

توزیع پاسخگویان برای دریافت اطلاعات درباره بیمه:

- نخست؛ بیمه‌گر یا شرکت بیمه (۳۶ درصد از پاسخگویان)؛
- در رتبه دوم اینترنت (۲۶ درصد) قرار دارد؛
- سومین انتخاب رایج افراد منابع غیررسمی‌ای مانند دوستان و همسایه‌ها (۲۱ درصد از پاسخگویان) هستند؛
- کمتر از ده درصد پاسخگویان دیگر متخصصان مانند برنامه‌ریزان مالی یا وکلای براب بودند؛
- و منابع چاپی مانند کتاب‌ها و مجلات فقط هفت درصد از پاسخگویان را به خود اختصاص داده بود.

# منابع اطلاعاتی بیمه



## سطح اطمینان و منابع اطلاعاتی مشتریان

رابطه‌ای منفی که میان نمرات آزمون و ترجیح منابع اطلاعاتی غیررسمی بیمه در شکل دیده شد مشتریان که اطمینان کمتری به تصمیمات خود دارند بیشتر به منابع غیررسمی گرایش دارند. این بدین معناست که مشتریان با اطمینان کم، از منابع غیررسمی اطلاعات می‌گیرند و درباره بیمه کمتر می‌دانند.

هرچند از این یافته بطور مطلق نمی‌توان نتیجه گرفت که منابع غیررسمی اطلاعات نادرستی ارائه می‌دهند یا مشتریان با دانش کمتر (و بنابراین با اطمینان کمتر) از بهره‌گیری اطلاعات از منابع عینی سرباز می‌زنند. به‌طور کلی، یافته فوق نشان می‌دهد که میان منابع اطلاعاتی، دانش بیمه‌ای و اطمینان در تصمیم‌گیری رابطه وجود دارد.

## نقش سرمایه انسانی / اجتماعی

برخی پیمایش های سطح سواد بیمه مردم نشان داده است که اعتماد به نظام بیمه کشور و توانایی انتخاب هوشمندانه بسته بیمه‌ای، یکی از نیازهای آموزشی جامعه است.

سه پیش شرط تعریف سواد بیمه در کشور:

- ۱- مشارکت گروه‌های مختلف ذی‌نفعان در هر یک از نقاط تصمیم‌گیری؛
- ۲- جلب توافق حداکثری ذی‌نفعان بر سر ارائه تعریفی یکپارچه و کامل از سواد بیمه‌ای قابل فهم و متناسب با شرایط فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی؛
- ۳- قابلیت سنجش و مبتنی بر قواعد علم اندازه‌گیری.

## کارکردهای سواد بیمه‌ای

بیمه صنعت و خدمت با پیچیدگی‌های بسیار است. زمانی که مشتریان نتوانند محصولات بیمه‌ای را به خوبی درک کنند، هم تلاش‌های سیاست‌گذاران برای بهبود پوشش بیمه‌ای بازخورد مناسبی نمی‌یابد و هم مشتریان از دستیابی به مزایای پوشش بیمه‌ای مناسب محروم می‌شوند.

هم‌چنین کسانی که سواد بیمه‌ای پایین‌تری دارند، هم دچار هزینه‌های بیشتری شده و هم ترکیب ناکارآمدی از خدمات را دریافت خواهند داشت.

افزایش سواد برای جلوگیری از سوءاستفاده کارگزاران از متقارن نبودن اطلاعات موجود در بازار بیمه، لازم است. ارائه‌دهندگان ملزم به ارائه و افشای اطلاعات صحیح و دقیق در رابطه با پوشش خدمات، هزینه‌ها و فرایندهای دریافت خدمات می‌شوند.

## یافته ها و نتایج

- ✦ یافته درخور توجه، رابطه میان منبع اطلاعات بیمه‌ای مشتریان و نمرات سواد بیمه است.
- ✦ پاسخگوییانی که ترجیح می‌دهند از منابع اطلاعاتی غیررسمی مانند دوستان و خانواده استفاده کنند، به‌طور معناداری میانگین نمرات پایین‌تری نسبت به دیگر پاسخگویان دریافت کردند.
- ✦ پاسخگوییانی که منبع اطلاعات بیمه‌ای‌شان متخصص یا فردی بود که به‌طور مستقیم با صنعت بیمه مرتبط نبود، بیشترین میانگین نمره را در آزمون کسب نمودند.
- ✦ فهم دقیق‌تر روابط علی آموزش بیمه و منابع اطلاعاتی بینش‌های مفیدی درباره رویکردهای بهبود دانش بیمه‌ای فراهم خواهد کرد.

## پیامدهای سنجش سواد بیمه ای



✦ سواد؛ با توانمندسازی مشتری بر درک نحوه کار بیمه و نحوه معناسازی آنها، ماهیت و اهداف محصولات و تأثیرات آن، او را از مصرف کنندگی صرف و منفعل خارج می کند. به دلیل تأثیرات مثبت، ارتقاء سواد بیمه ای مشتریان بر بهره وری و اعتماد نهادی تأثیر خواهد داشت.



## گفتمان سازی بیمه

صنعت بیمه کشور باید از همه ابزارهای ممکن آموزش و آگاه سازی (از جمله؛ برگزاری نشست های علمی، کمک به تولید محتوای درسی، انتشار کتب تخصصی، وارد کردن مسئله بیمه در برنامه های صدا و سیما، انتشار مطالب و محتوای آموزش چند رسانه ای، برگزاری نشست های علمی، پرداختن به حقوق بیمه در نشریات تخصصی و به ویژه استفاده از فرصت رسانه ها، شبکه های اجتماعی و فضای مجازی) به منظور افزایش اطلاعات و ارتقاء دانش و **گفتمان سازی بیمه** در سطح جامعه، نخبگان، مدیران به **ارتقاء**

**سواد بیمه ای** مشتریان و شهروندان کمک نماید

# دستاوردها

## برای مشتریان

## برای صنعت و شرکت‌های بیمه

## برای سیاست‌گذاران



اعتماد بیشتر، انتخاب

افزایش نفوذ، فروش

گسترش رفاه، تعمیم

مناسب‌تر، هزینه عقلانی و

بیشتر، خریدار

نظام جبران ریسک و

رضایت بیشتر

موثر، رضایت مشتری

خسارات، رونق صنعت



بنابراین می‌توان گفت مشتری با سواد و آموزش دیده‌تر؛ بازی برد-برد است و با ارتقاء سواد بیمه‌ای مشتریان، کارایی افزایش، انتظارات عقلانی و در نهایت افزایش رضایت و سرمایه اجتماعی صنعت بیمه بدست خواهد آمد.

# پرسشنامه پیشنهادی (غیر نهایی)

درست	پرسش [پاسخ صحیح]	رتبه
	منظور از جبران خسارت بدنی در بیمه های مسئولیت، شامل پرداخت هزینه های پزشکی و غرامت نقص عضو و فوت کارکنان می باشد	۱ پ
	بیمه زندگی قراردادی است که یکی از چندین مزایای آن بیمه عمر می باشد یعنی اگر فرد فوت کرد مبلغی مشخص ب ذی نفعانی که خود تعیین کرده پرداخت می شود و هر شخصی میتواند چندین بیمه ی عمر داشته باشد	۲ پ
	بیمه زلزله، سرقت، سیل، ضایعات ناشی از برف و باران از پوشش های بیمه آتش سوزی است	۳ پ
	بیمه گذار همان شرکت های بیمه هستند	۴ پ
	بیمه تکمیلی همان حق بیمه ای است که از بیمه گذار به علت پذیرش ریسک بیشتر از میانگین بیمه مربوطه ، دریافت می شود	۵ پ
	بیمه زندگی (عمر) برای خانواری که فرزند خردسال دارند ارزش بیشتری دارد تا زوجی که فرزندانشان بزرگ شده است.	۶ پ
	هر شخصی میتواند چندین بیمه ی عمر داشته باشد	۷ پ
	راننده محور شدن بیمه شخص ثالث در ایران یعنی هر راننده و استفاده کننده از ماشین باید یک بیمه نامه مربوط به خود داشته باشد	۸ پ
	بیمه اختیاری همان بیمه های بازرگانی و تجاری را گفته می شود	۹ پ
	فقط افراد درجه یک امکان بهره مندی از مزایای بیمه عمر فرد را دارند	۱۰ پ
	در حوادثی که مبلغ خسارت از حداقل پوشش مالی (برابر با ۱۶ میلیون تومان در سال ۱۴۰۰) کمتر است، برای دریافت خسارت نیازی به کروکی نیست و فقط لازم است هردو طرف بیمه شخص ثالث معتبر داشته باشند	۱۱ پ
	در صورت بروز اختلاف های بین بیمه گر و بیمه گذار اگر با توافق و صلح و سازش حل از طریق داوری یا دادرسی و یا نهاد ناظر بیمه مرکزی قابل پیگیری است	۱۲ پ
	فقط افراد درجه یک امکان بهره مندی از مزایای بیمه عمر فرد را دارند	۱۳ پ

# سپاسگزاری

