



آمادگی و انعطاف؛ راهکار بیمه برای جهان کرونایی

برگرفته از چهارمین شماره ماهنامه الکترونیکی
تازه‌های بیمه ایران و جهان

مترجم: سعیده رجائی هرندی
(کارشناس امور پژوهشی پژوهشکده بیمه)

روابط عمومی پژوهشکده بیمه

آمادگی و انعطاف؛ راهکار بیمه برای جهان کرونایی

برگرفته از چهارمین شماره ماهنامه الکترونیکی تازه‌های بیمه ایران و جهان

مترجم: سعیده رجائی هرندی (کارشناس امور پژوهشی پژوهشکده بیمه)

با شیوع پاندمی کرونا، شرکت‌های بیمه در مدت کوتاهی ناچار به انجام کل عملیات خود از راه دور شده و در عین حال با درخواست‌های تغییر پوشش، سوالات ایجاد شده در رابطه با سیاست‌های مربوط به وقفه در کسب‌وکار، ادامه پرداخت خسارت‌ها در بیمه زندگی و بیمه سلامت و موارد دیگر مواجه بوده‌اند. این بحران، شکاف‌ها و آسیب‌پذیری‌های زیادی را آشکار کرده و نیاز به سرمایه‌گذاری بیشتر در فناوری را افزایش داده است. بیمه‌گران باید تغییرات اخیر ناشی از پاندمی کرونا از جمله تغییر نگرش مشتریان نسبت به فاصله فیزیکی، آگاهی جدید درباره سلامتی، تغییرات دائمی در استفاده از تجارت الکترونیک و نگرانی در مورد حریم خصوصی را در برنامه‌ریزی بلندمدت مدنظر قرار دهند.

www.irc.ac.ir

 [irc.ac.ir](https://www.instagram.com/irc.ac.ir)  [irc_ac_ir](https://www.telegram.com/irc_ac_ir)

0922-0023765



روابط عمومی پژوهشکده بیمه



آمادگی و انعطاف؛ راهکار بیمه برای جهان کرونایی

برگرفته از چهارمین شماره ماهنامه الکترونیکی تازه‌های بیمه ایران و جهان

مترجم: سعیده رجائی هرندی (کارشناس امور پژوهشی پژوهشکده بیمه)

بیمه‌گران اکنون با این سوال اساسی مواجه هستند که راهکارهای تطبیق کسب‌وکار با شرایط جدید چیست؟ برای پاسخ به این سوال سه موضوع را می‌توان مطرح کرد:

۱. لزوم تسریع در تحول دیجیتال

۱-۱ آماده شدن برای آینده مجازی: بحران کرونا، ضمن تسریع روند خودکارسازی و دیجیتالی شدن، موجب اعتماد بیمه‌گران به همایش‌ها و جلسات مجازی و پذیرش دورکاری به عنوان روشی مطلوب برای انجام کارها شده است به طوری که پیش‌بینی می‌شود، بعد از پایان این بحران، دورکاری به صورت هنجار در بسیاری از شرکت‌ها باقی بماند. تعاملات مجازی همچنین می‌تواند فرصت‌های جدیدی را برای خدمات‌رسانی، فروش و ایجاد روابط با مشتریان در اختیار بیمه‌گران قرار دهد و پشتیبانی مشتریان با فناوری، به کارآیی بیشتر، تصمیمات آگاهانه‌تر و کسب نتایج بهتر توسط خریدار و فروشنده منجر خواهد شد.

www.irc.ac.ir

 [irc.ac.ir](https://www.instagram.com/irc.ac.ir)  [irc_ac_ir](https://www.telegram.com/irc_ac_ir)

0922-0023765



روابط عمومی پژوهشکده بیمه

۲

آمادگی و انعطاف؛ راهکار بیمه برای جهان کرونایی

برگرفته از چهارمین شماره ماهنامه الکترونیکی تازه‌های بیمه ایران و جهان

مترجم: سعیده رجائی هرندی (کارشناس امور پژوهشی پژوهشکده بیمه)

۱-۲ شتاب به سمت دیجیتالی شدن: شیوع ویروس کرونا، موجب تسریع حرکت شرکت‌های بیمه به سمت تحول دیجیتال و تلاش برای کاهش زمان اجرای این برنامه از ده سال به دو سال (برای پیشی گرفتن از رقبا و کسب سودهای پایدار) شده است. در سال‌های پیش‌رو انتظار می‌رود که بیمه‌گران به منظور کاهش هزینه‌ها، بهبود تجزیه و تحلیل داده‌ها، تسهیل روند خسارات و تعهدات، تقویت خدمات‌رسانی به مشتریان و افزایش کارایی، از فناوری اطلاعات استفاده کنند. در آینده شرکت‌ها به اسناد دیجیتالی، استفاده از هوش مصنوعی و پیاده‌سازی سایر قابلیت‌های «فرا طبیعی»، برای کمک به کارمندان در تصمیم‌گیری آگاهانه‌تر و تمرکز بر کارهای ارزشمندتر روی خواهند آورد.

www.irc.ac.ir

 [irc.ac.ir](https://www.instagram.com/irc.ac.ir)  [irc_ac_ir](https://www.telegram.com/irc_ac_ir)

0922-0023765



روابط عمومی پژوهشکده بیمه

۳

آمادگی و انعطاف؛ راهکار بیمه برای جهان کرونایی

برگرفته از چهارمین شماره ماهنامه الکترونیکی تازه‌های بیمه ایران و جهان

مترجم: سعیده رجائی هرندی (کارشناس امور پژوهشی پژوهشکده بیمه)

۱-۳ تکامل مدل عملیاتی: پاندمی کرونا، شکاف‌ها و

آسیب‌پذیری‌های عملیاتی را آشکار کرده و احتمالاً سرعت تکامل مدل‌های عملیاتی بیمه‌گرانی که بیشتر روی فناوری دیجیتال متمرکز هستند را افزایش خواهد داد. پیش‌بینی می‌شود که شرکت‌های بیمه به بهره‌برداری بیشتر از شبکه‌های جامع توزیع آنلاین، استفاده از قابلیت‌های تحلیلی قوی‌تر برای بهبود محصولات و بیمه‌نامه‌ها و ایجاد مشارکت بیشتر با فناوری‌های بیمه و همکاری‌های جدید برای بهبود خدمات اصلی مشتریان روی آورند.

آمادگی و انعطاف؛ راهکار بیمه برای جهان کرونایی

برگرفته از چهارمین شماره ماهنامه الکترونیکی تازه‌های بیمه ایران و جهان

مترجم: سعیده رجائی هرندی (کارشناس امور پژوهشی پژوهشکده بیمه)

۴-۱ کمک به سازگاری نیروی کار: همه کارمندان بعد از پایان بحران کرونا و بازگشت به محل کار، با روش‌های جدید و دیجیتالی شغل خود احساس راحتی نخواهند داشت و بیمه‌گران می‌توانند با آموزش فناوری به نیروهای خود، به سازگاری آن‌ها با شرایط جدید کمک کنند. استخدام کارمندان آشنا با فناوری نیز برای موفقیت در هرگونه تحول دیجیتال اهمیت دارد.

www.irc.ac.ir

 [irc.ac.ir](https://www.instagram.com/irc.ac.ir)  [irc_ac_ir](https://www.telegram.com/irc_ac_ir)

0922-0023765



روابط عمومی پژوهشکده بیمه



آمادگی و انعطاف؛ راهکار بیمه برای جهان کرونایی

برگرفته از چهارمین شماره ماهنامه الکترونیکی تازه‌های بیمه ایران و جهان

مترجم: سعیده رجائی هرندی (کارشناس امور پژوهشی پژوهشکده بیمه)

۲. تقویت ترازنامه

۲-۱ نحوه تقویت ترازنامه: دستیابی به کسب‌وکارهای جدید، ارزش‌گذاری‌های کوتاه‌مدت، شناسایی دارایی‌های غیراصلی قابل‌واگذاری و فروش اموال برای تأمین بودجه مالکیتی، از جمله راه‌های مختلفی است که شرکت‌های بیمه برای تقویت ترازنامه می‌توانند انجام دهند. رهبران شرکت‌های بیمه برای اطلاع از چگونگی کسب‌وکار خود در آینده و دستیابی به بهترین موقعیت موفقیت‌آمیز، باید میزان دارایی‌های نقدی خود را به درستی ارزیابی کرده و راهکارهای مدیریت دارایی و بدهی خود را مورد ارزیابی مجدد قرار دهند. آن‌ها همچنین ملزم به بررسی ساختار هزینه، بازده دارایی‌ها (به خصوص در فعالیت‌های غیرهسته‌ای) و پرتفوی محصولات خود خواهند بود. این بررسی شامل ارزیابی عملکرد واحدهای کسب‌وکار، بخش‌ها و پرتفوها، بررسی مشاغل ضعیفی که باید حذف شوند و بررسی مشاغلی که عملکرد مطلوبی دارند و باید گسترش یابند می‌شود.

آمادگی و انعطاف؛ راهکار بیمه برای جهان کرونایی

برگرفته از چهارمین شماره ماهنامه الکترونیکی تازه‌های بیمه ایران و جهان

مترجم: سعیده رجائی هرندی (کارشناس امور پژوهشی پژوهشکده بیمه)

۲-۲ بررسی املاک و مستغلات: از آنجا که شرکت‌ها در دوران بحران کرونا به سمت مدل کار از خانه حرکت می‌کنند، فضای اداری کوچک‌تری را برای فعالیت خود در نظر می‌گیرند و هزینه خالص فضای اداری کاهش خواهد یافت. در شرکت‌های دارای مالکیت اداری نیز می‌توان شاهد کاهش نرخ اشتغال در سطح اقتصادی بود که این امر منجر به مازاد ظرفیت اداره و تغییر چشم‌انداز املاک تجاری خواهد شد. شرکت‌های بیمه زندگی نیز که به طور سنتی سرمایه‌گذاری کلانی در املاک و مستغلات تجاری می‌کنند، باید توجه ویژه‌ای به پرتفوی املاک و مستغلات خود داشته باشند.

آمادگی و انعطاف؛ راهکار بیمه برای جهان کرونایی

برگرفته از چهارمین شماره ماهنامه الکترونیکی تازه‌های بیمه ایران و جهان

مترجم: سعیده رجائی هرندی (کارشناس امور پژوهشی پژوهشکده بیمه)

۳. شرایط، زمان و نحوه بازگشت کارمندان به دفتر کار

۳-۱ در چه صورت کارمندان به دفتر کار بازگردند؟ بیمه‌گران در حال تفکر در مورد مدل‌های نیروی کاری هستند که ترکیب جدیدی از کارمندان از راه دور و در محل کار را تشکیل می‌دهند. قبل از تصمیم‌گیری در مورد بازگرداندن کارمندان به دفتر، شرکت‌ها باید تمایل یا عدم تمایل کارمندان به بازگشت به محل کار و میزان موفقیت الگوی کار از خانه را مشخص کنند. این امر برای وظایف مختلف، متفاوت بوده و با وجود کارمندانی که بیشتر وقت خود را در خانه کار می‌کنند و در صورت نیاز هفتگی یا ماهانه به محل کار مراجعه می‌کنند، شاهد مدل‌های ترکیبی نیز خواهیم بود.

www.irc.ac.ir

 [irc.ac.ir](https://www.instagram.com/irc.ac.ir)  [irc_ac_ir](https://www.t.me/irc_ac_ir)

0922-0023765



روابط عمومی پژوهشکده بیمه



آمادگی و انعطاف؛ راهکار بیمه برای جهان کرونایی

برگرفته از چهارمین شماره ماهنامه الکترونیکی تازه‌های بیمه ایران و جهان

مترجم: سعیده رجائی هرندی (کارشناس امور پژوهشی پژوهشکده بیمه)

۲-۳ چه زمانی کارمندان به دفتر کار بازگردند؟ بیمه‌گران برای تصمیم‌گیری در رابطه با زمان بازگشت کارمندان به محل کار باید دستورالعمل‌های دولت را رعایت کنند و بازگرداندن کارمندانی که کارشان نیاز به حضور در محل کار دارد را در اولویت قرار دهند. ممکن است تعطیلی دفتر به دلیل آلودگی ساختمان محل کار و یا تجربه موج دوم بیماری همه‌گیر و دستور دولت مبنی بر ماندن در خانه، ضروری باشد.

۳-۳ چگونه کارمندان می‌توانند با خیال راحت به دفتر کار بازگردند؟ قبل از بازگرداندن کارمندان به محل کار، بیمه‌گران باید نیازهای کاری و زندگی کارمندان خود، تحمل ریسک و نگرانی‌های ایمنی در مورد قرارگرفتن در معرض بیماری در هنگام رفت‌وآمد یا در محل کار را در نظر بگیرند. پیکربندی مجدد فضای اداری برای حفظ فاصله فیزیکی، به اطمینان از ایمنی کمک خواهد کرد.