



عنوان  
کارگاہ

رہیافت های استراتژیک مدیریت ریسک در بحران های ژئوپلتیک

با تکیه بر بقا و پایداری جریان کسب و کار صنعت بیمه

مدرس:

سید محمد ناصر مبرقی





## اطلاعات مدرس

عضو هیات مدیره بیمه ایران به مدت ۸ سال

مدرس دانشگاه به مدت ۲۰ سال در رشته بیمه

سابقه عضویت در شورای عالی بیمه و عضویت در کمیسیون تخصصی

سابقه داوری و همکاری با پژوهشکده بیمه در حوزه های پژوهشی

نویسنده کتاب " قانون بیمه در نظم کنونی " و مقاله "گذار از منطق کیفری به منطق بیمه ای در سیاست جنایی، ره آورد نوین عدالت ترمیمی

کارشناس رسمی دادگستری در رشته بیمه به مدت ۲۰ سال



## بیان مساله و ضرورت انجام کارگاه

قرار گرفتن کشور ما و منطقه در رویارویی با ریسک های ژئوپلتیک در طیف گسترده و بحران های چند گانه ، ضرورت توجه به رویکردهای موثر برای تقویت "تاب آوری" در عرصه های مختلف را مطرح نموده است.

اقتصاد یکی از حساس ترین این عرصه ها می باشد و در این راستا از منظر بازار، بانک پایگاه پول ، بورس پایگاه سرمایه و بیمه پایگاه مالی و "امنیت" است.



## بیان مساله و ضرورت انجام کارگاه

موضوع تاب آوری در بیمه برای تامین آرامش در بازار مالی و جامعه با تکیه بر رویکردهای مبتنی بر « مدیریت ریسک » امری است ضروری در تاب آوری در برابر بحران ها و تابعی است از نظام حکمرانی ، زیر ساخت ها ، ظرفیت نهادی، انسجام اجتماعی ، توان گری و سطح آمادگی و مهارت های رویارویی با شرایط بحران و در هر صورت جریان کسب و کار در حوزه های مختلف می بایست با رویکردهای انعطافی،

دوران بحران را مدیریت کرد



## بیان مساله و ضرورت انجام کارگاه

"کسب و کار بیمه" نیز از این قاعده پیروی می کند!

در این کارگاه به این پرسش ها پاسخ می دهیم که ؛

❖ چگونه در شرایط موجود ، جریان کسب و کار بیمه را حفظ نماییم؟

❖ چگونه ، نگاه یاد گیرنده به بحران می تواند خلق ارزش کند؟

❖ چه رویکردهایی از سوی مدیران می تواند به بقا جریان کسب و کار

کمک کند؟



## بیان مساله و ضرورت انجام کارگاه

❖ پایداری جریان کسب و کار در شرایط موجود متکی بر چه عواملی است؟

❖ چگونه با وجود عدم قطعیت ، نوسانات ، درهم تنیدگی و پیچیدگی متغیرها و به ویژه " ابهام " می توان افراد را به سرمایه گذاری بیمه ای و گرفتن پوشش تامینی متقاعد ساخت؟

❖ تورم و بحران های اخیر، اعتماد بخش عمده ای از بیمه گذاران بیمه های زندگی را متزلزل نموده است!



## بیان مساله و ضرورت انجام کارگاه

❖ رویکرد نماینده با این بیمه گذاران چگونه باشد؟

اجتناب؟!؟

انکار؟!؟

اعلام قصور؟!؟

❖ پس از بازیابی اعتماد بیمه گذاران چه نوع خدماتی را در اولویت

قرار دهیم؟



## سوابق مطالعاتی و پژوهشی مربوطه

در خصوص مساله تاب آوری در بحران و مدیریت بحران به صورت کلی و از منظر کلان اجتماعی و سیاسی و اقتصادی ، مطالعات گسترده ای انجام شده است .

ولی در مورد تاب آوری صنعت بیمه در رویارویی با شرایط تحقق ریسک های ژئوپلیتیک و بویژه جنگ ، شاخص ترین کارگاه آموزشی در خلال سال های اخیر ، توسط پژوهشکده بیمه انجام شده است و از زوایای مختلف بویژه از منظر "مدیریت سرمایه انسانی" مطالعات و پژوهش های کاربردی صورت پذیرفته است

در این کارگاه از زاویه بقای جریان کسب و کار به موضوع خواهیم پرداخت



# مدیریت ریسک

## Risk management

فرآیند سیستماتیک شناسایی ، ارزیابی ، تحلیل و کنترل  
تهدیدها علیه سرمایه ، سود و پایداری یک سازمان یا  
کسب و کار



# ریسک های ژئوپلیتیک Geopolitical risk

ریسک های ناشی از تغییرات در قدرت سیاسی ، تنش های بین المللی یا درگیری های جغرافیایی میان کشورها که بر ثبات اقتصاد و امنیت تاثیر می گذارد

# اولویت فروش در بحران

- ✓ بیمه گذاران قدیمی
- ✓ بیمه گذاران جاری
- ✓ اولویت پوشش پیشنهادی
- ✓ پوشش های تکمیلی بیمه های جاری
- ✓ انطباق سرمایه ها
- ✓ پوشش بیمه های خرد





# مدیریت ریسک در طوفان های ژئوپلتیک استراتژی بقا و شکوفایی در صنعت بیمه

از مدیریت بحران تا فرصت های نوظهور در صنعت بیمه  
پس از جنگ



# بحران های ژئوپلتیک فراتر از یک چالش گذرا

تأثیر عمیق تنش ها بر زنجیره تامین، امنیت، بازار و  
عدم قطعیت ها





# افزایش ریسک های سیستماتیک و نیاز فزاینده به بهره گیری بهینه از ظرفیت های اتکایی

انتظار جامعه از صنعت بیمه نقش آفرینی به عنوان ابزار مدیریت  
ریسک های سیستماتیک است و نه قربانی

حافظه جمعی در این بزنگاه "استحکام صنعت بیمه را محک می زند"

اعتماد بنفیس ، شفافیت ، صداقت و حدت و یکپارچگی شبکه بیمه  
در دوران بحران، معادلات معمول رقابت را بهم می زند



# آموزش های مهارت محور با موضوع های

شناخت رفتار  
سمی در  
بحران 1

تمرین  
رفتارهای  
حرفه ای 2

نگاه یاد  
گیرنده به  
بحران 3

آموزش  
مدیریت ریسک  
تغلب در شرایط  
بحران 4

آموزش به  
کارکنان  
جهت کنترل  
خشم 5

مهارت  
های  
دیجیتال 12

شناخت نقش  
شفا بخش  
اعطای حق  
انتخاب 6

مدیریت  
داده های  
غیر ساختار  
یافته 11

شناخت  
مرزهای  
انعطاف در  
بحران 7

فرآیندها  
ی چابک  
سازی 10

انعطاف  
پذیری  
عملیاتی 9

مهارت  
های مبتنی  
بر هوش  
ارتباطی 8

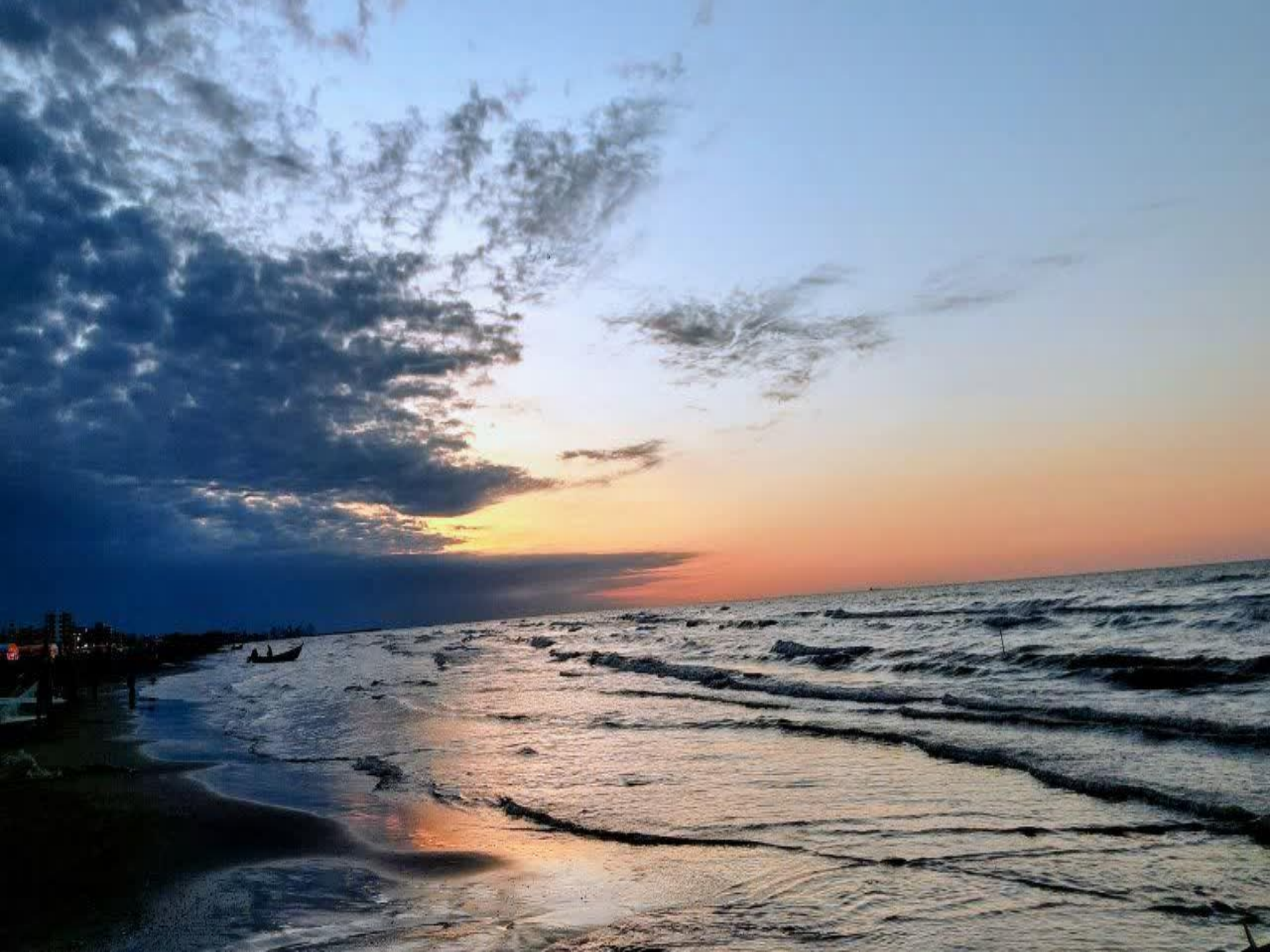


**نقش مدیران ارشد در حفظ  
جریان کسب و کار بیمه با تاکید بر  
رویکرد هایی**

**که به خط مقدم ارائه خدمات بیمه  
و کادر عملیاتی آنها انرژی می  
دهد**

**رویکرد حمایتی سیستمی و منتشر برای همه بازیگران  
همه سطوح و همه ذی نفعان بر مدار عدالت و انعطاف  
و با هدف اقناع حداکثری**

**توسعه اختیارات در سطوح  
میانی با نظارت پویا**





تفویض مدیریت به تیمهای  
 متخصص  
 اولویت بندی  
 توسعه تیمهای  
 نقدینگی  
 و تامین مالی  
 موجود و نقدینگی

اطمینان بخشی برای ثروت های انسانی از این  
 که در بحران فداکاری و تاب آوری آنها درک و  
 دیده می شود و در آینده بازخورد دارد

# مثلث پایداری جریان کسب و کار

## بحران چندگانه

Multi layered crises

هم افزایی مدیران + زیرساخت فن آوری اطلاعات  
 + مدیریت نقدینگی + تفویض اختیارات به نمایندگان



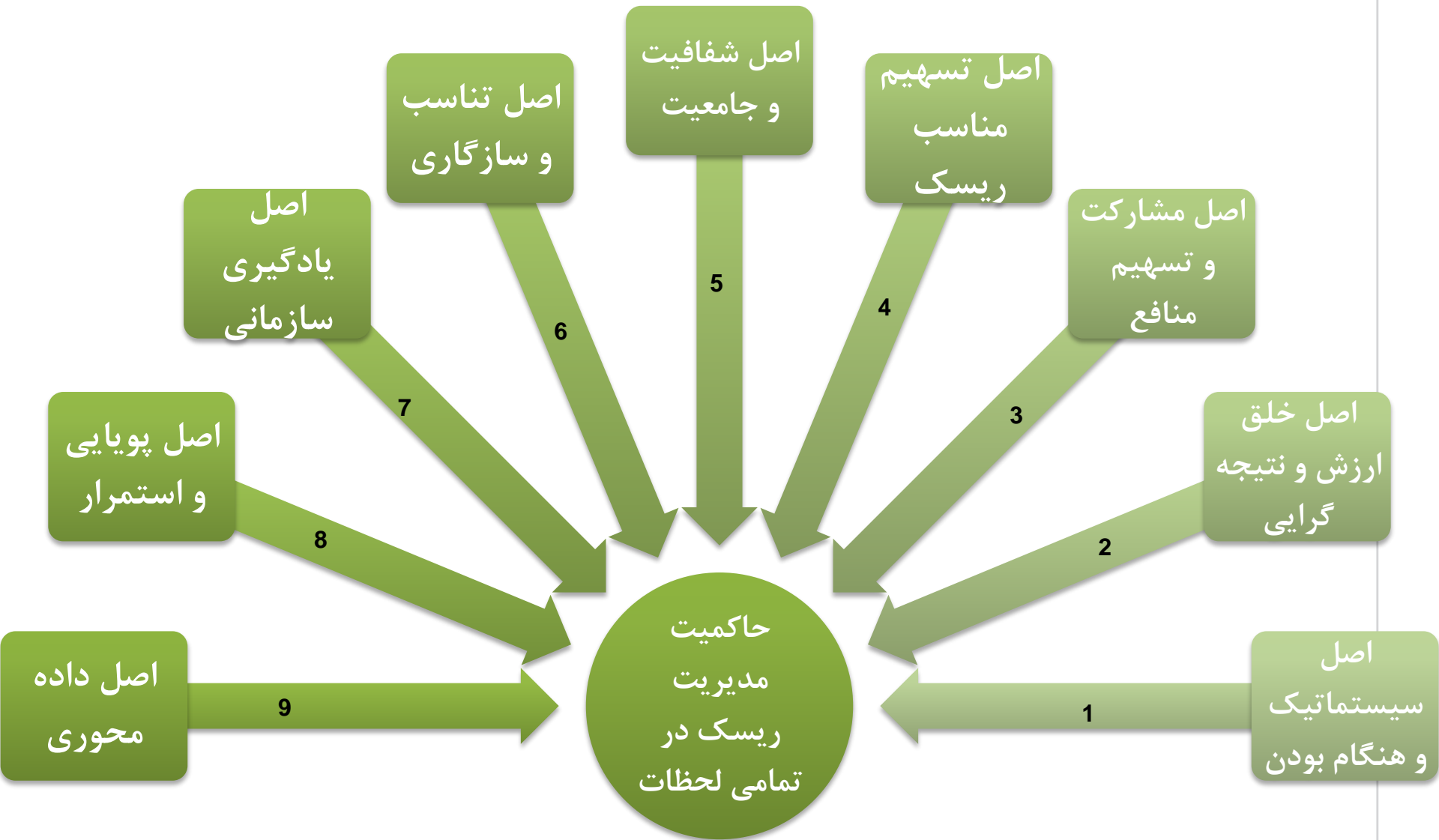
# نمایندگان بیمه ستون فقرات اعتماد و مشاوران ریسک در فرازها و فرودها

<p><b>هدف</b></p> <p>وقتی اعتماد و باور و صداقت بیمه گر برای مخاطب به نقطه امن رسید از چه بگوییم؟! (حفظ جریان کسب و کار از این نقطه آغاز می شود)</p>	<p><b>۴</b></p> <p>ارایه راه کارهای کوتاه مدت برای فرصت بخشی به بیمه گذار و رسیدن به انتخابی بهینه با تغییر در مدت یا پوشش ها و یا جابجایی بخش ریسک پس اندازی</p>	<p><b>۳</b></p> <p>ارایه راهکار جایگزین و تشریح بنیان فلسفه خلق طرح های نوین مثل بیمه های متصل به سهام و صندوق</p>	<p><b>۲</b></p> <p>ساده سازی ریسک و تفکیک ریسک فوت و حادثه با تکنیک شانس زندگی در بیمه های زندگی " * "</p>	<p><b>۱</b></p> <p>پذیرش واقعیت بدون پذیرش تقصیر</p>	<p>←</p> <p>استراتژی های چهارگانه نمایندگان برای مدیریت انتقاد و یا حتی خشم بیمه گذاران</p>	<p>←</p> <p>کمک به نمایندگان و کارگزاران برای مدیریت بحران اعتماد ناشی از تورم!</p>	<p>←</p> <p>نماینده فقط فروشنده بیمه نیست، مشاور ریسک است!</p>	<p>درک یک خطای ادراکی از سوی بیمه گذاران و تلاش برای اصلاح آن توسط شرکت های بیمه؟</p>	<p>ماتریس باز آفرینی اعتماد (بیمه گذاران عموماً در بیمه های بلند مدت از تجربه خود رضایت ندارند)</p>
--	---	--	--	--	---	---	--	---	---

فناوری شتاب دهنده است و اعتماد عمق دهنده، اولی ابزار است، دومی سرمایه!  
اعتماد بر مدار سرمایه اجتماعی نمایندگان بیمه بنا شده است



# ضرورت نگاه به ریسک در بحران با هوشمندی مضاعف





# تاب آوری

تجربه تاب آوری جریان کسب و کار بیمه در اوج بحران

چگونه توانایی بالندگی و رشد فزاینده را در دوران عبور

و پس از بحران به ارمغان خواهد آورد؟

- تنوع بخشی در محصول و دارایی و ذخایر
- توسعه بیمه های اتکایی با رویکردهای صندوق مشترک و بهره گیری از بازار سرمایه
- توسعه بیمه های پارامتریک و طرح های جدید

تکنیک X مهم ترین و کاربردی ترین  
بحث برای کل شبکه فروش و با هدف  
احیا مجدد اعتماد بیمه گذاران آنها  
است

این تکنیک کاملا مبتنی بر مطالعات  
روان شناختی و تعامل انسانی است و  
مقدمه ای است بر کارگاه آموزشی  
سوم





## ۱۲ نکته کلیدی برای تقویت تاب آوری در کسب و کار بیمه

۱- بقا و حفظ جریان تاب آوری بیمه در شرایط فعلی نیازمند برنامه ریزی کوتاه، مدت میان مدت و طولانی مدت است. چون ریسک های ژئوپلتیکی مقطعی نمی باشند.

۲- نگاه به ریسک در بحران با اهمیت مضاعف و ۳۶۰ درجه ای برای هر تصمیمی ضروری است.

۳- نمایندگان و کارگزاران و همکاران ، خط مقدم پاسخگویی بیشترین فشار را در بحران متحمل می شوند و در عین حال بیشترین نقش آفرینی را در تاب آوری و حفظ جریان کسب و کار می توانند داشته باشند.



## ۱۲ نکته کلیدی برای تقویت تاب آوری در کسب و کار بیمه

۴- خط مقدم فروش بیمه نیازمند باز آفرینی ، باز آرایبی ، احیای انگیزه حرفه ای و تغییر نقش از عامل فروش ! به مشاور متخصص ریسک هستند.

۵- با چالش هایی مانند ایجاد خدشه در اعتماد برخی از بیمه گذاران به بیمه به ویژه در بیمه های طویل المدت باید واقع بینانه ، منصفانه و حرفه ای برخورد نمود.

۶- صنعت بیمه در تمام سطوح در بحران کنونی تشنه آموزش های مهارت محور است. در این بحران بازیگرانی در صنعت خواهند ماند که یاد گیرنده هستند ، در شرایط بقا و حفظ جریان کسب و کار بیمه انگیزه بخشی به تمامی اجزا زیست بوم بیمه حیاتی است، از بازار یاب نماینده گرفته تا ارزیاب خسارت و تامین کننده خدمات نرم افزاری و...



## ۱۲ نکته کلیدی برای تقویت تاب آوری در کسب و کار بیمه

۷- برای حفظ بازار ، مصونیت از ریسک ثقلب و مدیریت چالش "گسست الگوها" Pattern disruption که نتیجه تغییر ماهیت و افت کیفیت، و مبتنی بر مدل های پیش بینی مبتنی بر داده های گذشته است، الزام می بایست با شناسایی انحراف از معیارها در شرایط بحران الگوی پیش بینی روز آمد و سامانه های پایش پویا تدوین شود.

۸- بیمه های خرد به درستی تعریف، طراحی و با خصیصه شمول مالی برای آرامش بخشی به آحاد جامعه گسترش یابد.

۹- تخفیف ها تا حد ممکن با رویکرد تشویق بیمه گذاران دارای رفتار همسو با ایمنی و ملتزم به پیشگیری ارایه شود.



## ۱۲ نکته کلیدی برای تقویت تاب اوری در کسب و کار بیمه

۱۰- به مفهوم "اقناع" در همه رابطه های درون صنعت و با ذینفعان توجه شود! پرداخت عادلانه خسارت یا فروش منصفانه بیمه الزاما به معنای اقناع گیرنده خدمات نیست!

در بحران منظمًا مرز انعطاف با بی نظمی رفتار فردی و حرفه ای رصد و نظارت شود. عدم رعایت این مرز "بحران در بحران" است، نه مدیریت بحران!

۱۱- برای بقا و حفظ و تداوم جریان کسب و کار بیمه در بحران ژئوپلیتیکی، صنعت بیمه ناگزیر است به سرعت قبل از آن که مرعوب آن شود، از ظرفیت های هوش مصنوعی بهره مند شود و درین راستا متوقف نشود.



## ۱۲ نکته کلیدی برای تقویت تاب آوری در کسب و کار بیمه

۱۲ - تمامی کارکنان و نمایندگان و حتی بیمه گذاران، وفاداری که به مقادیری در تقویت تاب آوری بیمه در بحران کمک نموده اند، می بایست دیده شوند. نقش سیاست های تشویقی منابع انسانی ، امور نمایندگان شرکت ها و توسعه باشگاه های مشتریان در این مسیر مفید و موثر سرنوشت ساز است.



## سخن آخر

برای تاب آوری در محیط کسب و کار بیمه هر نقشی که دارید، عادت کنید به هم کمک کنید.

همیشه و در بحران بیشتر از همیشه هم افزایی بین مدیران و کارکنان و نمایندگان و کارگزاران و بازار یابان و حتی رقبا در شرایط بحرانی، روح تازه ای به انگیزه حرفه ای تان می بخشد.

به خودتان و بیمه گذاران آرامش می دهد.

اضطراب و فرسودگی کاری را می کاهد .

اعتماد جامعه به صنعت بیمه را می افزاید.

و در نهایت کسب و کار بیمه گرانی که در بحران خوب تاب آورده اند در دوران پس از بحران شکوفایی و ماندگاری متمایزی دارد.





# با سپاسی از شما

منتظر نظرات و پیشنهادهای شما در شبکه اجتماعی ایتا هستیم  
@Abc123

