

تحلیل مدیریت ریسک و شاخص‌های آن در بیمه‌های تکمیلی درمان

دکتر بیژن صادق^۱

هادی احمدی^۲

بهروز میرزایی^۳

چکیده

باتوجه به اینکه در دنیای کسب‌وکار و صنعت شرکت‌ها با تغییرات متعددی همچون جهانی‌شدن، برون‌سپاری و ایجاد ائتلاف‌های استراتژیک مواجه است، مدیریت ریسک در فعالیتهای سازمان‌ها اعم از تجاری و غیرانتفاعی اهمیت روزافزونی پیدا کرده است. تحقیق حاضر به بررسی تحلیل مدیریت ریسک و شاخص‌های آن در بیمه‌های تکمیلی درمان پرداخته است. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل خبرگان و اساتید دانشگاهی منتخب و متخصص در صنعت بیمه در سال ۱۳۹۶ می‌باشد. به‌طورکلی، ۳۰ نفر در مطالعه حاضر شرکت داشتند. روش استفاده‌شده در این تحقیق، روش پیمایشی-تحلیلی است، که به این منظور پرسش‌نامه بسته تهیه و تنظیم‌شده و توزیع گردید. در ادامه مصاحبه‌ها کدگذاری گردید و با استفاده از تحلیل داده‌های کیفی اطلاعات بررسی گردید. نتایج بررسی تحلیل خبرگان نشان‌دهنده ریسک‌های معرفی‌شده به‌عنوان مدیریت ریسک در بیمه‌های تکمیلی درمان شامل: ریسک بیمه‌گری، نقدینگی، اعتباری، بازار، عملیاتی، کشوری، شهرت، حقوقی، مدیریت، صنعت و نیروی انسانی می‌باشد. همچنین علاوه بر شناسایی ابعاد گوناگون مدیریت ریسک، عواملی که تشکیل‌دهنده ریسک‌های معرفی‌شده هستند نیز بیان شده است.

واژگان کلیدی: مدیریت ریسک، شاخص‌های مدیریت ریسک، صنعت بیمه، بیمه‌های تکمیلی درمان

sadegh@dana-insurance.com

۱. پزشکی حرفه‌ای، نایب رئیس هیأت مدیره و مدیرعامل شرکت بیمه دانا

۲. کارشناسی ارشد، مدیریت صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان، مدیر تحقیقات و مطالعات بیمه‌ای شرکت بیمه دانا

research@dana-insurance.com

۳. دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی اقتصادی و توسعه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان (اصفهان)، مدیر روابط عمومی شرکت بیمه دانا

publicr@dana-insurance.com

۱. مقدمه

از دیدگاه نظری هر فعالیت اقتصادی همراه با درجه‌ای از ریسک است. ریسک را نمی‌توان به طور کامل حذف کرد؛ بنابراین نگرش علمی به مسئله ریسک چیزی جز مدیریت آن نیست (قاسمی و همکاران، ۱۳۹۴؛ فرتوک زاده و الهی، ۱۳۸۹). ماهیت مدیریت ریسک ایجاب می‌کند که این مطالعه‌ها چند وجهی باشند یعنی افزون بر شناخت عملکرد اقتصادی مالی لازم است مدیران ریسک با آمار، ریاضیات، مدیریت استراتژیک، روش‌ها و مدل‌های کنترل ریسک نیز آشنا باشند (قاسمی و همکاران، ۱۳۹۴). با این وجود می‌توان گفت که درک عمیق و جامع از تحول‌های بازار و توانایی و جرأت گرفتن تصمیم‌های سریع و بهینه در حقیقت هنر است (ریتیچای و مارشال^۱، ۱۹۹۳). بحران مالی اخیر که از سال ۲۰۰۷ آغاز شد نشان داد که ضعف در اجرا و اعمال مقررات توانگری مالی، کفایت سرمایه و سایر مقررات احتیاطی و مرتبط با ریسک می‌تواند منجر به بروز مسائلی بسیار جدی و پرهزینه گردد. به خصوص بحران مزبور نشان داد که مدیریت ریسک موسسه بیمه باید از انسجام، یکپارچگی و جامعیت کامل در سطح کلی شرکت برخوردار بوده و کارآمدی حاکمیت و مدیریت شرکت در کنترل ریسک مورد توجه بیشتری قرار گیرد. اتحادیه اروپا دریافت که باید الزامات توانگری مالی که بر کنترل و مدیریت جامع ریسک و همچنین حاکمیت شرکتی تاکید فراوان دارد با جدیت اجرا شوند. نهاد نظارت بر بیمه در سایر کشورها نیز به نتایجی مشابه دست یافتند. در پژوهش فدای و همکاران^۲ (۲۰۱۴)، به تجزیه و تحلیل خط‌مشی‌های سلامت و توسعه و پیاده‌سازی سیستم بیمه درمانی داوطلبانه در لبنان پرداختند و روند سیاست‌گذاری (خط‌مشی‌گذاری) را از طریق روش ردیابی خط‌مشی که مدت ۱۲ سال تحت پوشش قرار می‌دهد، بدست آمد. نتایج نشان داد که سیستم بیمه درمانی داوطلبانه یک تصمیم سیاسی گرفته شده توسط دولت برای مقابله با یک مشکل فوری سیاسی است. شواهد برای هدایت توسعه سیاست و اجرا کارایی ندارد. مهمترین عوامل موثر بر سیاست‌گذاری: منافع سیاسی، فرقه‌گرایی، فوریت، و ارزش‌های سیاست‌گذاران می‌باشند. همچنین یافته‌ها نشان داد که سیاست‌گذاران باید از نقش مهم شواهد در اطلاع‌رسانی سیاست‌گذاری عمومی و نیاز به ایجاد ظرفیت برای توسعه، پیاده‌سازی و ارزیابی سیاست‌ها آگاه ساخت. نقش اصلی بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران به عنوان نهاد ناظر، حمایت از بیمه‌گذاران از طریق اطمینان یافتن به این که شرکت‌ها بر طبق قوانین و مقررات مربوطه به عمل می‌کنند، است. به منظور دستیابی به این هدف و رسیدن به چشم‌انداز ترسیم شده برای بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران و صنعت بیمه یکی از اهداف کلان سیاست‌گذاری در صنعت بیمه توان بخشی بازار بیمه می‌باشد. احیای نقش اصلی بیمه به عنوان یک فعالیت مفید اجتماعی در حمایت از منافع مادی افراد، نهادهای تجاری و دولت بر اساس توسعه رقابت، گسترش و توسعه زیرساخت‌ها و تکنولوژی مدرن از طریق ایجاد خدمات و ابزارهای بیمه‌ای با کیفیت و جذاب، بالابردن سطح اطمینان در زمینه رعایت حقوق مشتری، ایجاد قوانین کارآمد، ایجاد روش‌های نظارتی استاندارد و نهادهای خود تنظیم است. هدف پژوهش حاضر تحلیل مدیریت ریسک و شاخص‌های آن در بیمه‌های تکمیلی درمان می‌باشد، سوالاتی که در این پژوهش به دنبال پاسخگویی به آن می‌باشیم به شرح زیر است:

۱. ریسک‌های مدیریتی در صنعت بیمه جمهوری اسلامی ایران کدام است؟

۲. میزان ریسک‌های مدیریتی در صنعت بیمه جمهوری اسلامی ایران چقدر است؟

1. Ritchie & Marshal

2. Fadi et al

۲. مروری بر ادبیات پژوهش

پیچیدگی محیطی، شدت رقابت، رواج تکنولوژی‌های نو و پیشرفته، توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات، شیوه‌های نوین عرضه کالاها و خدمات، مسایل زیست محیطی و سمت‌گیری سازمان‌ها از دارایی‌های مشهود به نامشهود و ... از عوامل عمده‌ای است که موجب شده است سازمان‌ها و بنگاه‌های اقتصادی در دوران حیات خود با ریسک‌های بسیار متعدد و خطرات زیاد و حتی پیش‌بینی نشده مواجه شوند. ریسک دلیل وجود بیمه است و بدون ریسک در واقع بیمه مفهوم خود را از دست می‌دهد. کار بیمه‌گری با ریسک و ریسک‌پذیری و کاهش ریسک و محاسبه ریسک سروکار دارد. کار ریسک‌های مدیریت همان مدیریت واحد بیمه‌ای سازمان است که به نظر می‌رسد یک دید محدودی است، به عبارتی هر مدیری، مدیر ریسک است و هر کسی در کار خودش ریسک‌پذیری دارد. ریسک را می‌توان به عنوان انواع رویدادها یا شرایطی که ممکن است سازمان را از رسیدن به اهدافش بازدارد، تعریف کرد (روی، ۲۰۰۸). سازمان استانداردهای بین‌المللی، ریسک را به‌عنوان ترکیبی از احتمال یک رویداد و اثرات آن تعریف می‌کند. بنابراین، تعیین تمام ریسک‌های احتمالی در یک فرآیند و احتمال وقوع آنها، بخش اصلی ارزیابی ریسک یک سازمان است. براین اساس، ریسک‌های مدیریتی بنگاه را می‌توان به‌عنوان فرآیندی پیوسته و سازمان یافته در کل سازمان برای تعیین، ارزیابی، تصمیم‌گیری در زمینه پاسخ و گزارشگری درباره فرصت‌ها و خطراتی تعریف کرد که دستیابی به اهداف را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بنابراین، از نظر تکنیکی ریسک‌ها می‌توانند هم فرصت باشند و هم خطر (جهانبانی و باقرپور، ۱۳۸۹). توسعه بازار بیمه به وسیله‌ی قوانین ناکارآمد، ناکافی و قوانین نظارتی غیرقابل پیش‌بینی و غیرشفاف مختل شده و توان کارشناسی مدیران، کارکنان، نمایندگان، اکچوئرها، دلالان بیمه و ... در سطح مطلوب مورد انتظار بازار نبوده است. به همین دلیل، سطح قابل توجهی از ریسک‌های دولتی بیمه نشده است و بسیاری از ریسک‌های اجتماعی سطح مطلوبی از پوشش را ندارند و نیاز به استفاده بودجه دولت برای تأمین خسارت‌هایی که ریسک آن‌ها قابلیت بیمه شدن داشته‌اند، همواره وجود دارد. بر همین اساس، مشاهده می‌شود سهم بازار بیمه ایران از اقتصاد، به رغم رشد، کوچک باقی مانده است. بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران می‌بایست مطمئن شود که شرکت‌های بیمه برای شناسایی، ارزیابی، نظارت و کنترل یا کاهش تمامی ریسک‌های مهم و نیز ارزیابی کلی میزان توانایی خود درباره وضعیت ریسکی که در آن قرار دارند، دارای فرآیند جامعی از ریسک‌های مدیریتی (شامل نظارت هیئت‌مدیره و مدیریت ارشد) هستند. این فرآیندها باید متناسب با اندازه و پیچیدگی شرکت مزبور باشد. بیمه مرکزی می‌بایست مطمئن شود شرکت‌های بیمه ریسک‌های تحت پوشش خود را (در زمینه فعالیت‌های بیمه‌گری) به درستی ارزیابی کرده و از طریق بیمه اتکایی مدیریت می‌کنند و ابزارهای لازم برای تعیین نرخ حق‌بیمه را در اختیار دارند. ریسک‌هایی علاوه بر ریسک‌های فنی نیز وجود دارند که شرکت‌های بیمه با آن مواجه هستند. بیمه مرکزی باید اطمینان یابد که این ریسک‌ها در شرکت بیمه تحت کنترل هستند (بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۹۳).

بازار بیمه تحت تأثیر ریسک‌های داخلی و بیرونی قابل توجهی قرار گرفته است که مهمترین آنها به شرح زیر است (بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۹۳):

الف) ریسک جهانی: ریسک‌های ایجاد شده در دایره طبیعی توسعه، اقتصاد جهان و سیستم‌های مالی از جمله بحران‌های مالی جهانی و ...؛

ب) **ریسک‌های اقتصاد خرد و کلان:** به ویژه ریسک‌های متأثر از کاهش رشد اقتصاد ملی، کاهش رشد سطح فعالیت‌های سرمایه‌گذاری، سطح بالای تورم و بهره‌ی اعتبارات بانکی، سطح پایین استانداردهای زندگی مردم و سطح ناکافی توسعه‌ی زیرساخت‌های داخلی و ...؛

ج) **ریسک‌های مالی:** شامل وضعیت مالی نامناسب بخش عمده‌ی از بیمه‌گران و بیمه‌گذاران، سطح پایین دارایی‌های شرکت‌های بیمه، وابستگی درآمد سرمایه‌گذاری‌ها به سیاست‌های پولی و مالی کشور و ...؛

د) **ریسک‌های تجاری:** ریسک‌هایی که بر اثر قیمت‌های رقابتی باعث شده برخی شرکت‌ها در آستانه‌ی ورشکستگی قرار گیرند، رشد حجم تعهدات برآورده‌نشده به ویژه در خصوص قرارداد با شرکت‌های سرمایه‌گذاری، شرکت‌های بیمه‌ی اتکایی، بانک‌ها و

بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران می‌بایست مطمئن شود که شرکت‌های بیمه برای شناسایی، ارزیابی، نظارت و کنترل یا کاهش تمامی ریسک‌های مهم و نیز ارزیابی کلی میزان توانایی خود درباره وضعیت ریسکی که در آن قرار دارند، دارای فرآیند جامعی از مدیریت ریسک (شامل نظارت هیئت‌مدیره و مدیریت ارشد) هستند. این فرآیندها باید متناسب با اندازه و پیچیدگی شرکت مزبور باشد. این ریسک‌ها ب توجه به استاندارد توانگری مالی به این شرح است (بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۹۳):

ریسک بیمه‌گری: ریسک‌هایی که شرکت بیمه به دلیل صدور بیمه نامه و قبولی اتکایی با آن مواجه است.

ریسک نقدینگی: ریسک نقدینگی، ریسکی است که شرکت بیمه به دلیل عدم کفایت دارایی‌های جاری برای ایفای تعهداتش با آن مواجه است.

ریسک اعتباری: ریسک اعتباری، ریسکی است که شرکت بیمه به دلیل احتمال عدم انجام تعهدات مالی توسط طرف‌های معامله خود، با آن مواجه است.

ریسک بازار: ریسک بازار، ریسکی است که شرکت بیمه به دلیل نوسان قیمت در بازار با آن مواجه است.

ریسک عملیاتی: مهم‌ترین انواع ریسک عملیاتی در اثر وجود نقص در کنترل‌های داخلی و عدم رعایت اصول حاکمیت شرکتی است.

ریسک کشوری: ریسک کشوری در ارتباطات بین‌المللی به ویژه در بحث‌های مربوط به بیمه‌های اتکایی نمود پیدا می‌کند.

ریسک شهرت: ریسک شهرت ناشی از وجود ضعف‌های عملیاتی است.

ریسک حقوقی: این ریسک بیشتر به واسطه تغییر در قوانین مرتبط با صنعت بیمه به وجود می‌آید.

برخی از ریسک‌های مشابه در صنعت بانکداری که می‌توان از آنان در صنعت بیمه نام برد نیز به شرح زیر می‌باشند (اسماعیل نژاد آهنگرانی، ۱۳۹۱):

ریسک مدیریت: تصمیمات نادرست مدیران اجرایی شرکت‌ها و موسسات می‌تواند تبعات منفی برای یک سازمان به دنبال داشته باشد.

ریسک صنعت: صنعت عبارت است از گروهی از شرکت‌ها که در یک بازار با یکدیگر رقابت می‌کنند و در حقیقت دارای قلمرو یا بازار یکسانی هستند.

ریسک نیروی انسانی: منظور از نیروی انسانی، کارکنانی هستند که مهارت‌های ویژه‌ای دارند.

۳. روش شناسی تحقیق

جهت گردآوری مبانی نظری اطلاعات در خصوص تبیین ادبیات موضوع تحقیق از روش کتابخانه‌ای و مطالعات اسنادی استفاده می‌گردد. با توجه به اینکه هدف این پژوهش کیفی می‌باشد، در بخش کیفی، استفاده از روش تحقیق مطالعه موردی و مصاحبه نیمه ساختارمند با صاحب‌نظران و اساتید، منجر به تدوین معیارهای تحقیق می‌گردد، همچنین از روش تحلیل دلفی فازی به منظور بررسی و تجزیه و تحلیل پرسشنامه‌های خبرگان استفاده می‌شود، جامعه آماری پژوهش شامل خبرگان و اساتید دانشگاهی منتخب و متخصص در صنعت بیمه که دارای ویژگی‌هایی نظیر در دسترس بودن، تجربه، تناسب رشته تحصیلی، مدرک دکتری، اشتغال به تدریس در دانشگاه، سابقه پژوهشی و تألیفی در این زمینه بودند، به تعداد نامحدود می‌باشند که از نظرات آنها استفاده شده است. جامعه آماری در این مرحله شامل ۵۰ نفر می‌باشد، که بعد از ارسال پرسشنامه‌ها و گردآوری آنها حدود ۳۰ پرسشنامه مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفت. با تمرکز بر روی مصاحبه‌ها، شاخص‌های شناسایی زمینه‌های مربوط، موضوعات و مسائل اصلی، استخراج گردید. این موارد مرتبط با یادداشت‌هایی بودند که در طول فرآیند مصاحبه برداشته شدند و منجر به توسعه بحث‌هایی درباره چگونگی و چرایی اینکه هر یک از عوامل معرفی شده به عنوان معیارهای ریسک مدیریت را آغاز کردند، گردید و با استفاده از تحلیل داده‌های کیفی، ساختارهای مشابه داده‌ها شناسایی شد. همچنین کدگذاری نکته‌های خلاصه شده از هر مصاحبه و نقل قول‌های مرتبط با آنها انجام گردید.

۴. تجزیه و تحلیل داده‌ها

در الگوریتم اجرای تکنیک دلفی فازی برای غربالگری نخست باید طیف فازی مناسبی برای فازی‌سازی عبارات کلامی پاسخ‌دهندگان توسعه داد. برای این منظور می‌توان از روش‌های توسعه طیف فازی استفاده کرد یا از طیف‌های فازی متداول برای این منظور استفاده کرد. در این پژوهش از روش فازی مثلثی یک مرحله‌ای، در مقیاس پنج درجه لیکرت در بیان اهمیت شاخص‌ها استفاده شده است که به صورت زیر است:

جدول ۱، اعداد فازی مثلثی معادل طیف لیکرت ۵ درجه

| خیلی بااهمیت | باهمیت | متوسط | بی‌اهمیت | خیلی بی‌اهمیت |
|--------------|----------------|-------------------|----------------|---------------|
| (0.75, 1, 1) | (0.5, 0.75, 1) | (0.25, 0.5, 0.75) | (0, 0.25, 0.5) | (0, 0, 0.25) |

۴-۱. شناسایی ابعاد و شاخص‌های مدیریت ریسک در بیمه‌های تکمیلی درمان

جهت شناسایی ابعاد و شاخص‌های مدیریت ریسک، در ابتدا محقق با مطالعه ادبیات نظری تحقیق و سایر پژوهش‌های این حوزه اقدام به شناسایی عوامل موثر کرده است و در پرسشنامه دوم عوامل شناسایی شده در غالب پرسشنامه‌ای در اختیار خبرگان (جهت تایید عامل‌های شناسایی شده) قرار داده شد.

گام اول: جمع‌آوری نظرات خبرگان برای متغیرهای شناسایی شده

نتایج به دست آمده از میانگین نظر خبرگان در پرسشنامه اول ارائه شده است. فرمول‌های استفاده شده برای محاسبه در این گام به شرح زیر می‌باشد:

ابتدا پیش‌بینی هر کارشناس به صورت یک عدد فازی مثلثی ارائه می‌شود:

$$A_i = (l_i, m_i, u_i)$$

در ادامه برای تجمیع دیدگاه خبرگان از روش میانگین فازی استفاده شده است. همچنین از رابطه ساده $\frac{l+m+u}{3}$ برای فازی زدایی و قطعی سازی میانگین دیدگاهها سود برده شده است.

گام دوم: اختلاف دیدگاه هر کارشناس با میانگین دیدگاهها محاسبه شده و مجدد در اختیار کارشناس مربوطه قرار می گیرد.

$$A_{AVE} - A_i = \left(\frac{\sum l}{n} - l_i, \frac{\sum m}{n} - m_i, \frac{\sum u}{n} - u_i \right)$$

دیدگاه کارشناسها مجدد گردآوری می شود و میانگین فازی جدید محاسبه می شود:

$$A_i = (l_i, m_i, u_i)$$

$$B_{AVE} = \left(\frac{\sum l}{n}, \frac{\sum m}{n}, \frac{\sum u}{n} \right)$$

گام سوم: بررسی اختلاف میانگین دو پرسشنامه

اختلاف دیدگاه هر کارشناس با میانگین دیدگاهها محاسبه شده و چرخه دلفی تکرار می شود. این فرایند زمانی که دو میانگین متوالی $A_{ave}, B_{ave}, C_{ave}, \dots$ به صورتی روشن به هم نزدیک شوند، متوقف می شود.

۴-۲. شناسایی ابعاد مدیریت ریسک

جدول (۲) - اختلاف میانگین نظرات خبرگان در پرسشنامه های اول و دوم برای ابعاد مدیریت ریسک

| معیار | میانگین فازی زدایی شده پرسشنامه ۲ | میانگین فازی زدایی شده پرسشنامه ۱ | اختلاف میانگینها |
|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------|
| مدیریت ریسک حوزه ریسک بیمه گری | ۰ / ۶۲۵ | ۰ / ۷۰۸ | ۰ / ۰۸۳ |
| مدیریت ریسک حوزه ریسک نقدینگی | ۰ / ۶۴۶ | ۰ / ۶۸۸ | ۰ / ۰۴۲ |
| مدیریت ریسک حوزه ریسک اعتباری | ۰ / ۶۲۵ | ۰ / ۶۸۸ | ۰ / ۰۶۲۵ |
| مدیریت ریسک حوزه ریسک بازار | ۰ / ۶۶۷ | ۰ / ۷۰۸ | ۰ / ۰۴۲ |
| مدیریت ریسک حوزه ریسک عملیاتی | ۰ / ۶۰۴ | ۰ / ۶۴۶ | ۰ / ۰۴۲ |
| مدیریت ریسک حوزه ریسک کشوری | ۰ / ۶۴۶ | ۰ / ۶۸۸ | ۰ / ۰۴۲ |
| مدیریت ریسک حوزه ریسک شهرت | ۰ / ۶۲۵ | ۰ / ۶۶۷ | ۰ / ۰۴۲ |
| مدیریت ریسک حوزه ریسک حقوقی | ۰ / ۷۰۸ | ۰ / ۷۶۴ | ۰ / ۰۵۶ |
| مدیریت ریسک حوزه ریسک مدیریت | ۰ / ۷۱۵ | ۰ / ۷۵ | ۰ / ۰۳۵ |
| مدیریت ریسک حوزه ریسک صنعت | ۰ / ۶۰۴ | ۰ / ۶۷۴ | ۰ / ۰۶۹ |
| مدیریت ریسک حوزه ریسک نیروی انسانی | ۰ / ۵۶۷ | ۰ / ۶۶۱ | ۰ / ۰۹۴ |

مشاهده می شود که اختلاف میانگینها برای تمامی شاخصها در جدول فوق کمتر از $۰ / ۲$ (حد آستانه) است، لذا فرآیند دلفی متوقف می شود. در واقع می توان گفت در این پرسشنامه، اجماع خوبی میان خبرگان پدید آمده است. بنابراین تمامی ابعاد مدیریت ریسک حوزه ریسک بیمه گری، نقدینگی، اعتباری، بازار، عملیاتی، کشوری، شهرت، حقوقی، مدیریت، صنعت و نیروی انسانی با توجه به اینکه توافق خبرگان بر میزان قابل قبول و مناسب برای تمامی شاخصها قرار دارد از نظر خبرگان مورد تأیید می باشند.

۳-۴. شناسایی شاخص های مدیریت ریسک حوزه ریسک بیمه گری

جدول (۳) - اختلاف میانگین نظرات خبرگان در پرسشنامه های اول و دوم برای شاخص های مدیریت ریسک حوزه ریسک

بیمه گری

| اختلاف میانگین ها | میانگین فازی زدایی شده پرسشنامه ۱ | میانگین فازی زدایی شده پرسشنامه ۲ | معیار |
|-------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--|
| ۰ / ۰۵۲۸ | ۰ / ۷۱۹ | ۰ / ۶۶۷ | زیرساخت های داده ها و اطلاعات |
| ۰ / ۰۷۸ | ۰ / ۷۱۹ | ۰ / ۶۴۲ | قابلیت های فنی و تخصصی نیروی انسانی |
| ۰ / ۰۷۸ | ۰ / ۷۰۳ | ۰ / ۶۲۵ | ساختار و سازمان بیمه |
| ۰ / ۱ | ۰ / ۶۶۷ | ۰ / ۵۶۷ | زمان مورد نیاز برای پیاده سازی |
| ۰ / ۰۵۶ | ۰ / ۶۸۱ | ۰ / ۶۲۵ | اولویت بندی نیاز بیمه به سیستم |
| ۰ / ۰۳۳ | ۰ / ۷۰۳ | ۰ / ۶۶۹ | انتظارات مدیران از سیستم و میزان تاثیرگذاری آن |

مشاهده می شود که اختلاف میانگین ها برای تمامی شاخص های بعد مدیریت ریسک حوزه ریسک بیمه گری در جدول فوق کمتر از ۲ / ۰ (حد آستانه) است، لذا فرآیند دلفی متوقف می شود. در واقع می توان گفت در این پرسشنامه، اجماع خوبی میان خبرگان پدید آمده است. بنابراین تمامی شاخص های زیرساخت های داده ها و اطلاعات، قابلیت های فنی و تخصصی نیروی انسانی، ساختار و سازمان بیمه، زمان مورد نیاز برای پیاده سازی، اولویت بندی نیاز بیمه به سیستم و انتظارات مدیران از سیستم و میزان تأثیرگذاری آن با توجه به اینکه توافق خبرگان بر میزان قابل قبول و مناسب برای تمامی شاخص ها قرار دارد از نظر خبرگان مورد تأیید می باشند.

۴-۴. شناسایی شاخص های مدیریت ریسک حوزه ریسک نقدینگی

جدول ۴، اختلاف میانگین نظرات خبرگان در پرسشنامه های اول و دوم برای شاخص های مدیریت ریسک حوزه ریسک نقدینگی

| معیار | میانگین فازی زدایی شده پرسشنامه ۲ | میانگین فازی زدایی شده پرسشنامه ۱ | اختلاف میانگین ها |
|---|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| سوء مدیریت اقتصادی از سوی دولت و شرایط عمومی عدم اطمینان اقتصادی | ۰ / ۵۵۸ | ۰ / ۵۷۵ | ۰ / ۰۱۷ |
| دسترسی به وجوه از طریق شرکا | ۰ / ۵۵۸ | ۰ / ۵۶۷ | ۰ / ۰۰۸ |
| کنترل مدیریت بر تطابق ساختار سر رسید دارایی ها و بدهی ها و نظارت بر نسبت وام به سپرده | ۰ / ۵۶۷ | ۰ / ۵۹۲ | ۰ / ۰۲۵ |
| بیمه سپرده ها (که از سلب تدریجی اعتماد جلوگیری می کند) | ۰ / ۵۵۸ | ۰ / ۵۷۵ | ۰ / ۰۱۷ |
| نگهداری سطح مناسبی از دارایی های نقد | ۰ / ۵۶۷ | ۰ / ۵۹۲ | ۰ / ۰۲۵ |
| ریسک نقدینگی به صورت روزانه صورت پذیرفته و پیش بینی به صورت متناوب نقدینگی مورد نیاز در روزهای آتی | ۰ / ۵۵۸ | ۰ / ۵۹۲ | ۰ / ۰۳۳ |
| ریسک نقدینگی که مبتنی بر مدیریت جریان نقدینگی است، پیش بینی نقدینگی مورد نیاز را برای دوره های زمانی طولانی تر شش ماهه تا دو ساله | ۰ / ۵۵۸ | ۰ / ۵۷۵ | ۰ / ۰۱۷ |

مشاهده می شود که اختلاف میانگین ها برای تمامی شاخص های بعد مدیریت ریسک حوزه ریسک نقدینگی در جدول فوق کمتر از ۲ / ۰ (حد آستانه) است، لذا فرآیند دلفی متوقف می شود. در واقع می توان گفت در این پرسشنامه، اجماع خوبی میان خبرگان پدید آمده است. بنابراین تمامی شاخص های سوء مدیریت اقتصادی از سوی دولت و شرایط عمومی عدم اطمینان اقتصادی، دسترسی به وجوه از طریق شرکا، کنترل مدیریت بر تطابق ساختار سر رسید دارایی ها و بدهی ها و نظارت بر نسبت وام به سپرده، بیمه سپرده ها (که از سلب تدریجی اعتماد جلوگیری می کند)، نگهداری سطح مناسبی از دارایی های نقد، ریسک نقدینگی به صورت روزانه صورت پذیرفته و پیش بینی به صورت متناوب نقدینگی مورد نیاز در روزهای آتی، ریسک نقدینگی که مبتنی بر مدیریت جریان نقدینگی است، پیش بینی نقدینگی مورد نیاز را برای دوره های زمانی طولانی تر شش ماهه تا دو ساله با توجه به اینکه توافق خبرگان بر میزان قابل قبول و مناسب برای تمامی شاخص ها قرار دارد از نظر خبرگان مورد تأیید می باشند.

۴-۵. شناسایی شاخص‌های مدیریت ریسک حوزه ریسک اعتباری

جدول ۵، اختلاف میانگین نظرات خبرگان در پرسشنامه‌های اول و دوم برای شاخص‌های مدیریت ریسک حوزه ریسک اعتباری

| معیار | میانگین فازی زدایی شده پرسشنامه ۲ | میانگین فازی زدایی شده پرسشنامه ۱ | اختلاف میانگین‌ها |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| ریسک اعتباری ناشی از مبادلات از لحاظ نوع کیفیت کالا می‌باشد. | ۰ / ۵۵۸ | ۰ / ۶ | ۰ / ۰۴۲ |
| ریسک اعتباری ناشی از مبادلات از لحاظ موارد مبادله می‌باشد. | ۰ / ۵۶۷ | ۰ / ۵۸۳ | ۰ / ۰۱۷ |
| ریسک اعتباری ناشی از مبادلات از لحاظ اطمینان و اعتبار طرفین می‌باشد. | ۰ / ۶۱۷ | ۰ / ۷۰۸ | ۰ / ۰۹۲ |
| ارزیابی ریسک اعتباری و سایر ریسک‌های موجود انجام می‌شود. | ۰ / ۶۴۲ | ۰ / ۶۸۳ | ۰ / ۰۴۲ |
| مذاکره و تهیه شرایط اعتباری مناسب با آن ریسک‌ها مورد توجه است. | ۰ / ۵۵۸ | ۰ / ۵۶۷ | ۰ / ۰۰۸ |
| جمع‌آوری پرداخت‌ها مطابق شرایط توافق شده می‌باشد. | ۰ / ۵۷۵ | ۰ / ۵۸۳ | ۰ / ۰۰۸ |

مشاهده می‌شود که اختلاف میانگین‌ها برای تمامی شاخص‌های بعد مدیریت ریسک حوزه ریسک اعتباری در جدول فوق کمتر از $۰ / ۲$ (حد آستانه) است، لذا فرایند دلفی متوقف می‌شود. در واقع می‌توان گفت در این پرسشنامه، اجماع خوبی میان خبرگان پدید آمده است. بنابراین تمامی شاخص‌های ریسک اعتباری ناشی از مبادلات از لحاظ نوع کیفیت کالا می‌باشد. ریسک اعتباری ناشی از مبادلات از لحاظ موارد مبادله می‌باشد. ریسک اعتباری ناشی از مبادلات از لحاظ اطمینان و اعتبار طرفین می‌باشد. ارزیابی ریسک اعتباری و سایر ریسک‌های موجود انجام می‌شود. مذاکره و تهیه شرایط اعتباری مناسب با آن ریسک‌ها مورد توجه است. جمع‌آوری پرداخت‌ها مطابق شرایط توافق شده می‌باشد. با توجه به اینکه توافق خبرگان بر میزان قابل قبول و مناسب برای تمامی شاخص‌ها قرار دارد از نظر خبرگان مورد تأیید می‌باشند.

۴-۶. شناسایی شاخص‌های مدیریت ریسک حوزه ریسک بازار

جدول ۶، اختلاف میانگین نظرات خبرگان در پرسشنامه‌های اول و دوم برای شاخص‌های مدیریت ریسک حوزه ریسک بازار

| معیار | میانگین فازی زدایی شده پرسشنامه ۲ | میانگین فازی زدایی شده پرسشنامه ۱ | اختلاف میانگین‌ها |
|---|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| ریسک بازار در ارتباط با ارقام مربوط به دفتر ترازنامه می‌باشد که شامل اوراق قرضه، کالا، نرخ ارز و سهام می‌باشد. | ۰ / ۵۶۷ | ۰ / ۶۶۱ | ۰ / ۰۹۴ |
| ریسک بازار عمدتاً برای موسسات مالی که معاملات تجاری زیادی دارند نقش مهمی دارد. | ۰ / ۶۲۵ | ۰ / ۶۸۶ | ۰ / ۰۶۱ |
| ریسک بازار مربوط به معاملاتی است که برای دوره کوتاه مدت برای کسب سود حاصل از نوسان قیمت آن نگهداری می‌شود، ریسک بازار دوره‌های کوتاه مدت از یک روز تا بیشتر را در بر می‌گیرد. | ۰ / ۶۳۳ | ۰ / ۷۱۷ | ۰ / ۰۸۳ |

مشاهده می‌شود که اختلاف میانگین‌ها برای تمامی شاخص‌های بعد مدیریت ریسک حوزه ریسک بازار در جدول فوق کمتر از $۰ / ۲$ (حد آستانه) است، لذا فرایند دلفی متوقف می‌شود. در واقع می‌توان گفت در این پرسشنامه، اجماع خوبی میان خبرگان پدید آمده است. بنابراین تمامی شاخص‌های ریسک بازار در ارتباط با ارقام مربوط به دفتر ترازنامه می‌باشد که شامل اوراق قرضه، کالا، نرخ ارز و سهام می‌باشد. ریسک بازار عمدتاً برای موسسات مالی که معاملات تجاری زیادی دارند نقش مهمی دارد و در نهایت ریسک بازار مربوط به معاملاتی است که برای دوره کوتاه مدت برای کسب سود حاصل

از نوسان قیمت آن نگهداری می‌شود، ریسک بازار دوره‌های کوتاه مدت از یک روز تا بیشتر را در بر می‌گیرد با توجه به اینکه توافق خبرگان بر میزان قابل قبول و مناسب برای تمامی شاخص‌ها قرار دارد از نظر خبرگان مورد تأیید می‌باشند.

۴-۷. شناسایی شاخص‌های مدیریت ریسک حوزه ریسک عملیاتی

جدول ۷، اختلاف میانگین نظرات خبرگان در پرسشنامه‌های اول و دوم برای شاخص‌های مدیریت ریسک حوزه ریسک عملیاتی

| معیار | میانگین فازی زدایی شده پرسشنامه ۲ | میانگین فازی زدایی شده پرسشنامه ۱ | اختلاف میانگین‌ها |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| به طور عمده ناشی از گستره وسیعی از احتمالات بروز خطا و نقصان در عملیات خاص بنگاه تجاری یا مالی است. | ۰ / ۶۲۵ | ۰ / ۶۸۳ | ۰ / ۰۵۸ |
| مستقیماً به ریسک‌های اعتباری و بازار مربوط نیست. | ۰ / ۵۶۷ | ۰ / ۶ | ۰ / ۰۳۳ |
| ناشی از خطای انسانی، خطای رایانه‌ای، برنامه‌های رایانه‌ای و خطا در تصمیم‌گیری می‌باشد که در بسیاری از فعالیت‌های اقتصادی به عنوان جزء جدایی‌ناپذیر آن فعالیت محسوب می‌شود. | ۰ / ۵۶۷ | ۰ / ۵۸۳ | ۰ / ۰۱۷ |
| بهترین طریقه کاهش ریسک‌های عملیاتی ارتقای کیفیت مدیریت است. | ۰ / ۶۶۷ | ۰ / ۷۱۷ | ۰ / ۰۵ |
| تکنولوژی سبب سهولت انجام بسیاری از کارها شده و بهره‌وری سازمانی را افزایش داده است. | ۰ / ۵۸۳ | ۰ / ۶۱۷ | ۰ / ۰۳۳ |
| افزایش ارتباط شرکت‌ها در بازار سرمایه بر ریسک عملیاتی تأثیرگذار می‌باشد. | ۰ / ۵۹۲ | ۰ / ۶۵۸ | ۰ / ۰۶۷ |

مشاهده می‌شود که اختلاف میانگین‌ها برای تمامی شاخص‌های بعد مدیریت ریسک حوزه ریسک عملیاتی در جدول فوق کمتر از ۲ / ۰ (حد آستانه) است، لذا فرآیند دلفی متوقف می‌شود. در واقع می‌توان گفت در این پرسشنامه، اجماع خوبی میان خبرگان پدید آمده است. بنابراین تمامی شاخص‌های به‌طور عمده ناشی از گستره وسیعی از احتمالات بروز خطا و نقصان در عملیات خاص بنگاه تجاری یا مالی است، مستقیماً به ریسک‌های اعتباری و بازار مربوط نیست، ناشی از خطای انسانی، خطای رایانه‌ای، برنامه‌های رایانه‌ای و خطا در تصمیم‌گیری می‌باشد که در بسیاری از فعالیت‌های اقتصادی به‌عنوان جزء جدایی‌ناپذیر آن فعالیت محسوب می‌شود، بهترین طریقه کاهش ریسک‌های عملیاتی ارتقای کیفیت مدیریت استفاده تکنولوژی سبب سهولت انجام بسیاری از کارها شده و بهره‌وری سازمانی را افزایش داده است و در نهایت افزایش ارتباط شرکت‌ها در بازار سرمایه بر ریسک عملیاتی تأثیرگذار می‌باشد. با توجه به اینکه توافق خبرگان بر میزان قابل قبول و مناسب برای تمامی شاخص‌ها قرار دارد از نظر خبرگان مورد تأیید می‌باشند.

۴-۸. شناسایی شاخص‌های مدیریت ریسک حوزه ریسک کشوری

جدول ۸، اختلاف میانگین نظرات خبرگان در پرسشنامه‌های اول و دوم برای شاخص‌های مدیریت ریسک حوزه ریسک کشوری

| معیار | میانگین فازی زدایی شده پرسشنامه ۲ | میانگین فازی زدایی شده پرسشنامه ۱ | اختلاف میانگین‌ها |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| افزایش شدت رقابت در اثر خصوصی‌سازی شرکت‌های دولتی و ورود رقبای جدید می‌باشد. | ۰ / ۵۵۸ | ۰ / ۵۸۳ | ۰ / ۰۲۵ |
| صنعت بیمه و بازار آن نیاز به کنترل و نظارت بر ریسک موسسات بیمه در شرایط بحران‌ها دارد. | ۰ / ۶۴۲ | ۰ / ۶۴۲ | ۰ / ۰۳۳ |

مشاهده می‌شود که اختلاف میانگین‌ها برای تمامی شاخص‌های بعد مدیریت ریسک حوزه ریسک کشوری در جدول فوق کمتر از $2/0$ (حد آستانه) است، لذا فرایند دلفی متوقف می‌شود. در واقع می‌توان گفت در این پرسشنامه، اجماع خوبی میان خبرگان پدید آمده است. بنابراین تمامی شاخص‌های افزایش شدت رقابت در اثر خصوصی‌سازی شرکت‌های دولتی و ورود رقبای جدید می‌باشد و صنعت بیمه و بازار آن نیاز به کنترل و نظارت بر ریسک موسسات بیمه در شرایط بحران‌ها دارد. با توجه به اینکه توافق خبرگان بر میزان قابل قبول و مناسب برای تمامی شاخص‌ها قرار دارد از نظر خبرگان مورد تأیید می‌باشند.

۹-۴. شناسایی شاخص‌های مدیریت ریسک حوزه ریسک شهرت

جدول ۹، اختلاف میانگین نظرات خبرگان در پرسشنامه‌های اول و دوم برای شاخص‌های مدیریت ریسک حوزه ریسک شهرت

| معیار | میانگین فازی‌زدایی شده پرسشنامه ۲ | میانگین فازی‌زدایی شده پرسشنامه ۱ | اختلاف میانگین‌ها |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| حفظ این شهرت و اعتبار بدست آمده برای تمامی کارکنان مهم و حیاتی است. | ۰ / ۶۴۲ | ۰ / ۶۸۳ | ۰ / ۰۴۲ |
| تمامی منابع و فاکتورهای داخلی و خارجی مؤثر بر ریسک باید تعریف شوند. | ۰ / ۵۹۲ | ۰ / ۶۵۸ | ۰ / ۰۶۷ |
| تعیین ریسک باید در فرآیند برنامه‌ریزی استراتژیک صورت گیرد و همراه با ریسک کلی موسسه بیمه تعدیل گردد. | ۰ / ۶۰۸ | ۰ / ۶۹۲ | ۰ / ۰۸۳ |

مشاهده می‌شود که اختلاف میانگین‌ها برای تمامی شاخص‌های بعد مدیریت ریسک حوزه ریسک شهرت در جدول فوق کمتر از $2/0$ (حد آستانه) است، لذا فرآیند دلفی متوقف می‌شود. در واقع می‌توان گفت در این پرسشنامه، اجماع خوبی میان خبرگان پدید آمده است. بنابراین تمامی شاخص‌های حفظ این شهرت و اعتبار بدست آمده برای تمامی کارکنان مهم و حیاتی است، تمامی منابع و فاکتورهای داخلی و خارجی مؤثر بر ریسک باید تعریف شوند و در نهایت تعیین ریسک باید در فرآیند برنامه‌ریزی استراتژیک صورت گیرد و همراه با ریسک کلی موسسه بیمه تعدیل گردد. با توجه به اینکه توافق خبرگان بر میزان قابل قبول و مناسب برای تمامی شاخص‌ها قرار دارد از نظر خبرگان مورد تأیید می‌باشند.

۱۰-۴. شناسایی شاخص‌های مدیریت ریسک حوزه ریسک حقوقی

جدول ۱۰، اختلاف میانگین نظرات خبرگان در پرسشنامه‌های اول و دوم برای شاخص‌های مدیریت ریسک حوزه ریسک

حقوقی

| معیار | میانگین فازی‌زدایی شده پرسشنامه ۲ | میانگین فازی‌زدایی شده پرسشنامه ۱ | اختلاف میانگین‌ها |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| با توجه قوانین و مقررات مربوطه، ملزم به رعایت و اجرای آنها باشند. | ۰ / ۶۱۷ | ۰ / ۶۶۷ | ۰ / ۰۵ |
| آیین‌نامه نظارت بر ریسک وجود ندارد. | ۰ / ۶۱۷ | ۰ / ۷۰۸ | ۰ / ۰۹۲ |
| چارچوب سازمانی و همچنین سیستم کنترلی بایستی با تغییرات محیطی منطبق باشند. | ۰ / ۶۴۲ | ۰ / ۶۶۷ | ۰ / ۰۲۵ |
| موازن و ضوابط مربوط به توسعه سازمانی باید با اهداف پیش‌رو شرکت تنظیم گردد. | ۰ / ۶۴۲ | ۰ / ۶۸۳ | ۰ / ۰۴۲ |

مشاهده می‌شود که اختلاف میانگین‌ها برای تمامی شاخص‌های بعد مدیریت ریسک حوزه ریسک حقوقی در جدول فوق کمتر از $2/0$ (حد آستانه) است، لذا فرآیند دلفی متوقف می‌شود. در واقع می‌توان گفت در این پرسشنامه، اجماع خوبی میان خبرگان پدید آمده است. بنابراین تمامی شاخص‌های با توجه قوانین و مقررات مربوطه، ملزم به رعایت و اجرای آنها باشند، آیین‌نامه نظارت بر ریسک وجود ندارد، چارچوب سازمانی و همچنین سیستم کنترلی بایستی با تغییرات محیطی منطبق باشند و در نهایت موازین و ضوابط مربوط به توسعه سازمانی باید با اهداف پیش رو شرکت تنظیم گردد. با توجه به اینکه توافق خبرگان بر میزان قابل قبول و مناسب برای تمامی شاخص‌ها قرار دارد از نظر خبرگان مورد تأیید می‌باشند.

۴-۱۱. شناسایی شاخص‌های مدیریت ریسک حوزه ریسک مدیریت

جدول ۱۱، اختلاف میانگین نظرات خبرگان در پرسشنامه‌های اول و دوم برای شاخص‌های مدیریت ریسک حوزه ریسک مدیریت

| اختلاف میانگین‌ها | میانگین فازی‌زدایی شده پرسشنامه ۱ | میانگین فازی‌زدایی شده پرسشنامه ۲ | معیار |
|-------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--|
| ۰ / ۰۳۳ | ۰ / ۶۷۵ | ۰ / ۶۴۲ | مدیریت هر واحد مسئول مدیریت فعالانه ریسک‌ها و بازدهی‌های مربوطه است و در این زمینه باید پاسخگو باشد. |
| ۰ / ۰۵ | ۰ / ۶۶۷ | ۰ / ۶۱۷ | فرآیند کنترل و مدیریت ریسک شامل شناسایی و تعیین ریسک، تحلیل و ارزیابی ریسک، نحوه برخورد با ریسک و نظارت بر ریسک بایستی به روشنی تعریف و تشریح شود. |
| ۰ / ۰۹۲ | ۰ / ۷۰۸ | ۰ / ۶۱۷ | کمیته‌های تخصصی مدیریت ریسک تشکیل گردد. |
| ۰ / ۰۲۵ | ۰ / ۶۶۷ | ۰ / ۶۴۲ | به توسعه شاخص‌های ارزیابی عملکرد مبتنی بر ریسک پردازند. |
| ۰ / ۰۴۲ | ۰ / ۶۸۳ | ۰ / ۶۴۲ | به تدوین خط مشی‌ها و حدود پذیرش ریسک کمک گردد. |

مشاهده می‌شود که اختلاف میانگین‌ها برای تمامی شاخص‌های بعد مدیریت ریسک حوزه ریسک مدیریت در جدول فوق کمتر از $2/0$ (حد آستانه) است، لذا فرآیند دلفی متوقف می‌شود. در واقع می‌توان گفت در این پرسشنامه، اجماع خوبی میان خبرگان پدید آمده است. بنابراین تمامی شاخص‌های مدیریت هر واحد مسئول مدیریت فعالانه ریسک‌ها و بازدهی‌های مربوطه است و در این زمینه باید پاسخگو باشد، فرآیند کنترل و مدیریت ریسک شامل شناسایی و تعیین ریسک، تحلیل و ارزیابی ریسک، نحوه برخورد با ریسک و نظارت بر ریسک بایستی به روشنی تعریف و تشریح شود، کمیته‌های تخصصی مدیریت ریسک تشکیل گردد، به توسعه شاخص‌های ارزیابی عملکرد مبتنی بر ریسک پردازند و در نهایت به تدوین خط مشی‌ها و حدود پذیرش ریسک کمک گردد. با توجه به اینکه توافق خبرگان بر میزان قابل قبول و مناسب برای تمامی شاخص‌ها قرار دارد از نظر خبرگان مورد تأیید می‌باشند.

۴-۱۲. شناسایی شاخص‌های مدیریت ریسک حوزه ریسک صنعت

جدول ۱۲، اختلاف میانگین نظرات خبرگان در پرسشنامه‌های اول و دوم برای شاخص‌های مدیریت ریسک حوزه ریسک صنعت

| اختلاف میانگین‌ها | میانگین فازی‌زدایی شده پرسشنامه ۱ | میانگین فازی‌زدایی شده پرسشنامه ۲ | معیار |
|-------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---|
| ۰ / ۰۰۸ | ۰ / ۵۷۵ | ۰ / ۵۶۷ | نوسانات بازدهی سرمایه‌گذاری که بر اثر اتفاقات یا وقایع خاص و تغییرات در صنعت محتمل است. |
| ۰ / ۰۰۸ | ۰ / ۵۷۵ | ۰ / ۵۶۷ | نهادهای دولتی مرتبط با صنعت درگیر در حوزه ریسک صنعت گردند. |
| ۰ / ۱۳۶ | ۰ / ۷۳۶ | ۰ / ۶ | انجمن‌ها و تشکل‌های حرفه‌ای بخش صنعت فعالیت خود را در راستای ریسک صنعت داشته باشند. |

مشاهده می‌شود که اختلاف میانگین‌ها برای تمامی شاخص‌های بعد مدیریت ریسک حوزه ریسک صنعت در جدول فوق کمتر از $2/0$ (حد آستانه) است، لذا فرآیند دلفی متوقف می‌شود. در واقع می‌توان گفت در این پرسشنامه، اجماع خوبی میان خبرگان پدید آمده است. بنابراین تمامی شاخص‌های نوسانات بازدهی سرمایه‌گذاری که بر اثر اتفاقات یا وقایع خاص و تغییرات در صنعت محتمل است، نهادهای دولتی مرتبط با صنعت درگیر در حوزه ریسک صنعت گردند و در نهایت انجمن‌ها و تشکل‌های حرفه‌ای بخش صنعت فعالیت خود را در راستای ریسک صنعت داشته باشند. با توجه به اینکه توافق خبرگان بر میزان قابل قبول و مناسب برای تمامی شاخص‌ها قرار دارد از نظر خبرگان مورد تأیید می‌باشند.

۴-۱۳. شناسایی شاخص‌های مدیریت ریسک حوزه ریسک انسانی

جدول ۱۳، اختلاف میانگین نظرات خبرگان در پرسشنامه‌های اول و دوم برای شاخص‌های مدیریت ریسک حوزه ریسک انسانی

| معیار | میانگین فازی زدایی شده پرسشنامه ۲ | میانگین فازی زدایی شده پرسشنامه ۱ | اختلاف میانگین‌ها |
|---|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| شرکت‌ها با از دست دادن پرسنل خود، برتری‌های خود را نیز از دست می‌دهند. | ۰ / ۶۱۱ | ۰ / ۶۷۸ | ۰ / ۰۶۷ |
| شرکت‌ها برنامه‌های تشویقی را برای کارکنان خود اجرا می‌کنند تا درصد ازدست دادن آن‌ها تا حد ممکن کاهش یابد. | ۰ / ۵۶۷ | ۰ / ۵۹۲ | ۰ / ۰۲۵ |
| ریسک عدم برخورداری از دانش و مهارت‌های ادراکی وجود دارد. | ۰ / ۶۵۶ | ۰ / ۷۶۴ | ۰ / ۱۰۸ |
| ریسک عدم برخورداری از دانش و مهارت‌های انسانی وجود دارد. | ۰ / ۶ | ۰ / ۶۹۴ | ۰ / ۰۹۴ |
| ریسک عدم برخورداری از دانش و مهارت‌های فنی وجود دارد. | ۰ / ۶۱۹ | ۰ / ۷۱۹ | ۰ / ۱ |

مشاهده می‌شود که اختلاف میانگین‌ها برای تمامی شاخص‌های بعد مدیریت ریسک حوزه ریسک انسانی در جدول فوق کمتر از $2/0$ (حد آستانه) است، لذا فرآیند دلفی متوقف می‌شود. در واقع می‌توان گفت در این پرسشنامه، اجماع خوبی میان خبرگان پدید آمده است. بنابراین تمامی شاخص‌های شرکت‌ها با ازدست دادن پرسنل خود، برتری‌های خود را نیز از دست می‌دهند، شرکت‌ها برنامه‌های تشویقی را برای کارکنان خود اجرا می‌کنند تا درصد ازدست دادن آن‌ها تا حد ممکن کاهش یابد، ریسک عدم برخورداری از دانش و مهارت‌های ادراکی وجود دارد، ریسک عدم برخورداری از دانش و مهارت‌های انسانی وجود دارد و در نهایت ریسک عدم برخورداری از دانش و مهارت‌های فنی وجود دارد. با توجه به اینکه توافق خبرگان بر میزان قابل قبول و مناسب برای تمامی شاخص‌ها قرار دارد از نظر خبرگان مورد تأیید می‌باشند.

۵. بحث و نتیجه‌گیری

فرآیند مدیریت ریسک به دلیل اطمینان از سبک‌های مدیریتی و اینکه اطمینان یافت تمامی ریسک‌های مشخص شده مستند شده و احتمال رویداد آنها افزایش یا کاهش یافته‌اند. ریسک‌ها با این تعریف که هر رویدادی که احتمال دارد تأثیر منفی بر توانایی انجام کارها برای رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده داشته باشد، مشخص می‌شوند. کسب و کار شرکت‌های بیمه، قبول ریسک است. آنها برای موفقیت در این کار باید بدانند که چه میزان ریسک مطلوب است (به صورت معرض خطر ریسک‌های کلی و فردی) و چه میزان ریسک تاکنون پذیرفته شده است. بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران در دولت‌های نهم و دهم با همت مدیران و کارشناسان صنعت بیمه با ارائه روش‌های علمی و عملی و اتخاذ تمهیدات کارشناسانه و رویکرد

فرهنگی کوشیدند تا علاوه بر تقویت بیمه‌ها در کشور مولفه‌ها و شاخص‌هایی که می‌توان بر اساس آن مدیریت ریسک را تقویت نمود معرفی کردند. در حال حاضر، با تمرکز بر مدیریت ریسک سازمان^۱، بسیاری از شرکت‌های بیمه، زمان و منابع مالی قابل توجهی را صرف تعیین خط‌مشی مدیریت ریسک خود در قالب اشتباهی ریسک^۲ و ظرفیت تحمل ریسک^۳ و الزامات پذیرش ریسک^۴ می‌کنند که هدف آنها حفظ کل شرکت یا بخش‌های مختلف آن در انطباق با خط‌مشی ریسک است (بارکت و همکاران^۵، ۲۰۱۰، مترجم: قره‌خانی و ماجدی، ۱۳۹۲). در مطالعه‌ای که موسسه ارنست و یانگ در سال ۲۰۰۱ انجام داد و توسط ورشور^۶ (۲۰۰۲) منتشر گشت، نتیجه این بود که تنها ۱۶ درصد از ۵۰ سازمان تحت بررسی، فرآیند مدیریت ریسک فراگیر دارند. در نظر سنجی که بنهام^۷ (۲۰۰۴) از ۲۰۰ رئیس اجرایی به عمل آورد، اظهار نمود که ۴۱ درصد به نوعی ریسک‌های مدیریت بنگاه را اجرا می‌کردند و ۸۴ درصد معتقد بودند که ریسک‌های مدیریت بنگاه می‌تواند به کاهش هزینه سرمایه شرکت یاری رساند. در پژوهش حاضر به بررسی و شناسایی ریسک‌های معرفی شده بر اساس مدیریت ریسک در بیمه‌های تکمیلی درمان می‌باشیم، که عبارتند از ریسک بیمه‌گری، نقدینگی، اعتباری، بازار، عملیاتی، کشوری، شهرت، حقوقی، مدیریت، صنعت و نیروی انسانی، که در زمینه‌های مختلف از جمله درون سازمانی همچون نقدینگی و برون سازمانی همچون کشوری می‌باشند، به عبارتی برخی از سازمان‌ها، ارگان‌ها و نهادها از طریق مناقصه بیمه‌گر درمان تکمیلی کارکنان خود را انتخاب می‌نمایند، که این امر موجب خارج شدن کنترل بازار از دست بیمه‌گران و عدم توجه به مسایل فنی و علمی در ارزیابی صحیح ریسک خواهد بود. همچنین مدیریت ریسک علاوه بر خدمات رسانی مؤثر به بیمه‌گذاران، منافع سهامداران شرکت‌های بیمه‌ای را نیز تأمین می‌نماید و باعث رشد تقویت صنعت و توسعه خدمت بیشتر برای مردم عزیز کشورمان می‌گردد. همچنین تنوع عوامل مؤثر بر ریسک و نبود وحدت رویه در دستورالعمل‌ها و قوانین مربوط به ارزیابی ریسک بیمه درمان تکمیلی، می‌تواند در تحقیقات آتی صورت گیرد.

1. Enterprise Risk Management (ERM)
2. Risk Appetite
3. Risk Tolerance
4. Risk Acceptance Requirements
5. Burkett et al
6. Verschoor
7. Banham

منابع

- ۱- اسماعیل نژاد آهنگرانی، مجید. (۱۳۹۱). اصول و مفاهیم مدیریت ریسک. انتشارات روابط عمومی بانک سینا. تهران.
- ۲- بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران. (۱۳۹۳). برنامه استراتژیک بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران. ناشر: بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران. محل نشر: تهران.
- ۳- جوهری پور، مرجان. حکیمی احمدخانی، امیر. (۱۳۹۳). اجرای قوانین و خط مشی‌های مدیریت ریسک در نظام HSE در سازمان‌ها و ادارات. چهارمین همایش ملی سلامت، محیط زیست و توسعه پایدار. بندرعباس، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرعباس.
- ۴- جهانبانی، مصطفی و محمد علی باقرپور ولاشانی. (۱۳۸۹). حسابرسی داخلی، ابزاری مدرن در خدمت مدیریت ریسک. فصلنامه حسابدار رسمی. شماره ۲۱. صص ۴۰-۳۳.
- ۵- زارع زاده، محمد. ابوالحسنی، محمدصادق. اسلامی، سیما. سالاری خواه، الهه. باقری، فرزانه. سلمانی، ابراهیم. (۱۳۹۲). ارزیابی وضعیت مدیریت خطر در بیمارستان شهید رهنمون یزد از دیدگاه پرستاران. نشریه طب کار. دوره ۵. شماره ۳. صص ۸۸-۹۴.
- ۶- قاسمی، شمسی. یاوری، کاظم. محمودوند، رحیم. سبحانی، بهرام. نعیمی، علیرضا (۱۳۹۴). ارزیابی روشی جدید برای بررسی بیمه‌پذیری ریسک‌های پالایشگاه گاز با استفاده از روش حالات خطا و تجزیه و تحلیل اثرات آن. سیاست‌گذاری اقتصادی. دوره ۷. شماره ۱۳. صفحه ۱-۲۶
- ۷- قره خانی، محسن؛ ماجدی، زهرا؛ (۱۳۹۲) محاسبه ضرایب ریسک دارایی در توانگری مالی مؤسسات بیمه با استفاده از ارزش در معرض خطر. پژوهشنامه بیمه. شماره ۱۱۲. صص ۱۲۷-۱۵۴.
- ۸- فرتوک زاده حمیدرضا. الهی، مهدی (۱۳۸۹). شناسایی و اولویت بندی ریسک‌های راهبردی در بانکداری بدون ربا (مطالعه موردی بانک ملت). اقتصاد اسلامی. دوره ۱۰. شماره ۳۷. صص ۱۴۷-۱۷۲.
- 9- Banhan, Z. (2001). *The Individualized Society*, Cambridge: Polity Press.
- 10- Beasley, Stephen P. Ajay Mehra, Daniel J. Brass, Giuseppe Labianca. (2005). *Network Analysis in the Social Sciences*, Science, Vol. 323, Issue 5916, pp. 892-895.
- 11- Fuente BL1, Vega MF. (2003). Positive affect and the complex dynamics of human flourishing, *US National Library of Medicine*, Oct; 60(7):678-86.
- 12- Fadi El-Jardali, Lama Bou-Karroum, Nour Ataya, Hana Addam El-Ghali, Rawan Hammoud. (2014). A retrospective health policy analysis of the development and implementation of the voluntary health insurance system in Lebanon: Learning from failure. *Social Science & Medicine*. 123. 45-54.
- 13- Ritchie B. and Marshall D. (1993) "Business Risk Management" (first edition). Chapman & Hall, Oxford Great Britain.
- 14- Roy, A.K. (2008). Risk Based Internal Audit-Need for Such Approach in Banking Sector for Implementation of Basel Ii Accord: Bangladesh Perspective. *The Bangladesh Accountant*, July-September.