سرمقاله

چالشی به‌نام کارآیی ناچیز عملیات بیمه‌گری



عاطفه خسروی
مدیر مسئول

پرویز خوش‌کلام خسروشاهی در آستانه روز ملی بیمه با ارائه گزارشی درباره وضعیت کنونی صنعت بیمه کشور گفت: در سال ۱۴۰۳ در مجموع ۳۰ میلیون وسیله‌نقلیه تحت‌پوشش بیمه شخص‌ثالث قرار گرفته‌اند که شامل حدود ۹۵ درصد خودروهاست. با این حال نزدیک به ۱۲میلیون موتورسیکلت فاقد بیمه‌نامه هستند.

بر این اساس، با تجمیع خودرو و موتورسیکلت، حدود ۷۰درصد وسایل نقلیه کشور دارای بیمه شخص‌ثالث بوده و ۳۰درصد فاقد این پوشش هستند.

رئیس کل بیمه مرکزی صنعت بیمه را صنعتی تاثیرگذار اما نامرئی خواند و گفت: سال ۱۴۰۳ ضریب نفوذ بیمه در ایران به حدود ۲.۳ درصد رسید.

باتوجه به آمار ارائه‌شده، در بررسی مشکلات صنعت بیمه به نقاط ضعفی می‌رسیم که در صورت رفع آنها می‌توان به توسعه این صنعت حامی در بخش‌های مختلف اقتصاد امیدوار بود.

باوجود تاکید رئیس کل بیمه مرکزی بر میدان‌داری بخش خصوصی در این صنعت، بسیاری مهم‌ترین مشکل این صنعت بکر را «انحصار دولتی» می‌دانند و معتقدند سهم غالب دولت در مالکیت و مدیریت بازار بیمه‌ای کشور، مانع از عرض‌اندام بیمه‌های خصوصی و سرمایه‌گذاری صحیح در این صنعت شده است، همچنین شرکت‌های بیمه تخصصی، جایگاه موثری در این صنعت ندارند و این در حالی است که در بسیاری از کشورها، بار اصلی فعالیت بیمه‌ای بر دوش شرکت‌های بیمه تخصصی است.

بسیاری عدم‌بروزرسانی قوانین پایه بیمه را از دیگر موانع جدی توسعه صنعت بیمه می‌دانند و معتقدند قانون بیمه مصوب سال ۱۳۱۶ در بسیاری از موارد فاقد انعطاف‌پذیری لازم و تحرک متناسب با تحول شرایط محیطی است.

علاوه بر موارد یادشده، ضعف فرهنگ بیمه به‌عنوان یک مشکل جدی نه‌تنها در کشور ما، بلکه در کشورهای مشابه خودنمایی می‌کند که منتج از ضعف در زیرساخت‌ها، تنوع کم محصولات بیمه‌ای، کارآیی کم عملیات بیمه‌گری در مقایسه با دنیای توسعه‌یافته است.

باید بپذیریم آینده صنعت بیمه، آینده‌ای دیجیتالی است و گذر از بازار سنتی بیمه اجتناب‌ناپذیر است. بهره از این موقعیت نیز نیازمند الزاماتی است که شامل زیرساخت‌ها، نیروی انسانی و دانش فنی لازم برای استفاده از ابزارهای تحول دیجیتال در صنعت بیمه مانند هوش‌مصنوعی می‌شود.

گزارش‌های جهانی نیز حاکی از آن است که استفاده از هوش‌مصنوعی و بهره از اطلاعات کلان داده، ظرفیت‌های بالایی برای ارتقای کارآیی عملیاتی شرکت‌های بیمه ایجاد می‌کنند. به‌عنوان‌مثال برآورد می‌شود با کاربرد هوش‌مصنوعی در عملیات بیمه‌گری، عملا هم توانایی نیروی انسانی (core skill) و هم مهارت دیجیتال (digital skill) ارتقا یافته و ترکیب این‌دو منجر به افزایش بهره‌وری نیروی انسانی شرکت‌های بیمه می‌شود.

همچنین استفاده از ابزارهای نوین، کاهش جدی هزینه عملیاتی تمام‌شده شرکت بیمه را به‌دنبال داشته و با افزایش سرعت کار و خدمات بعد از فروش، منجر به افزایش رضایت مشتری نیز می‌شود.

در این بین بیمه مرکزی به‌عنوان متولی و سکاندار این صنعت، مسئول هموارسازی این مسیر است که برای تحقق این هدف‌گذاری باید در حوزه‌های گفتمان‌سازی، تعیین متولی حوزه‌های جدید فناوری و تدوین سند تحول دیجیتال صنعت بیمه، ورود جدی‌تری داشته باشد.

باید بپذیریم که اعمال تغییرات و تحولات یادشده مسیر محتوم صنعت بیمه است. صنعت بیمه ایران اگر آماده این تغییرات نباشد، قطعا از گردونه جهانی صنعت بیمه عقب خواهد ماند و حتی ممکن است بقای آن با مخاطره مواجه شود.

در نهایت اینکه گذر از بازار سنتی بیمه باتوجه به تمام مشکلاتی که وجود دارد، گریزناپذیر است؛ چه بخواهیم چه نخواهیم، پدیده‌ای است که حتما اتفاق می‌افتد.

اگر شرکت‌های بیمه این کار را انجام ندهند، شرکت‌های مبتنی بر فناوری دیجیتال حتی در حوزه‌های غیربیمه‌ای، این کار را به‌جای آنها مدیریت می‌کنند.

آینده صنعت بیمه، آینده‌ای دیجیتالی است و بااین‌همه به‌نظر می‌رسد هنوز هم هستند، گروهی که عمق این تغییر را نپذیرفته‌اند و همچنان در مقابل گسترش فعالیت‌های دیجیتال مقاومت می‌کنند.

آنچه مسلم است، مقاومت‌های حوزه سنتی در مقابل حوزه‌های فناورمحور؛ محکوم به شکست است و باید برای عبور سلامت از این دوره گذار، آماده بود.

باید بپذیریم که در دنیای امروز و باتوجه به توسعه تکنولوژی و رسوخ فناوری در عمیق‌ترین لایه‌های زندگی اجتماعی، گذر از بازار سنتی بیمه هم مانند بسیاری دیگر از صنایع، گریزناپذیر است.

تکیه‌گاه لرزان

فلسفه شکل‌گیری ساختاری تحت‌عنوان بیمه به زبانی عامیانه حمایت و جبران خسارت در صورت وقوع حادثه‌ای طبیعی یا غیرطبیعی است؛ فلسفه‌ای که به‌واسطه قوانین شفاف و نظارت‌های دقیق در برخی کشورهای مترقی به‌خوبی شکل اجرایی گرفته، اما در برخی دیگر از کشورها مانند ایران به‌دلیل ساختار اقتصادی موجود که ریسک آن بالاست از یک‌طرف و ضعف قوانین و تاحدودی نظارت از سوی دیگر، بیمه‌ها آن‌گونه که باید پاسخگوی تعهدات خود نیستند و همین امر انگیزه و تمایل مردم برای سرمایه‌گذاری در بخش بیمه‌ای را کاهش داده است. به‌عبارت دقیق‌تر، بیمه که روزی قرار بود تکیه‌گاهی برای روزهای سخت اقتصادی بیمه‌پردازان باشد، حالا از نگاه کارشناسان و ذی‌نفعان، ستون‌فقرات آن لرزان‌تر از آن است که بتوان به وجود آن برای روزهای سخت دل خوش کرد.

در این شماره روزنامه صمت به‌مناسبت روز ۱۳ آذر به موضوع بیمه و چالش‌ها، فرصت‌ها و البته کارکرد آن در بخش‌های گوناگون اقتصاد پرداخته که در صفحات پیش‌رو می‌خوانید.

صنعت بیمه برای سرمایه‌گذاری بلندمدت راهبرد ندارد



وزیر اقتصاد با انتقاد از نبود راهبرد مشخص برای سرمایه‌گذاری‌های بلندمدت صنعت بیمه گفت: حمایت از بخش‌های صادرات‌محور و حوزه‌های ارزآور باید در اولویت قرار گیرد.

به گزارش مهر، سیدعلی مدنی‌زاده با تشریح برنامه‌های دولت برای بازسازی ساختار صنعت بیمه، اعلام کرد؛ اگر این صنعت به‌سرعت وارد دوره جدید تحول دیجیتال نشود، احتمال شکل‌گیری ناترازی‌هایی مشابه بحران بانکی وجود دارد؛ ناترازی‌هایی که او آن را «هشدار جدی برای اقتصاد کشور» توصیف کرد.

مدنی‌زاده که در سی‌ودومین همایش ملی و سیزدهمین همایش بین‌المللی بیمه و توسعه در برج میلاد سخن می‌گفت، توسعه اقتصاد دیجیتال را «یک الزام و نه یک انتخاب» دانست و تاکید کرد؛ کشورهای عقب‌مانده از موج قبلی توسعه، اکنون برای جبران فاصله، با سرعت در حال سرمایه‌گذاری در فناوری‌های نوین هستند. به‌گفته او، اگر این مسیر در صنعت بیمه طی نشود، کشور در دهه آینده با فاصله‌ای جدی از اقتصاد دیجیتال جهانی روبه‌رو خواهد شد.

وزیر اقتصاد بااشاره به اینکه میانگین جهانی ضریب نفوذ بیمه بالاتر از ۷ درصد و در کشورهای توسعه‌یافته بیش از ۱۰ درصد است، گفت ضریب ۲.۴ درصدی ایران نشان‌دهنده شکاف عمیق در دسترسی مردم به خدمات بیمه‌ای است. او افزایش ضریب نفوذ را «مصداق صریح عدالت اقتصادی» دانست و توضیح داد؛ برنامه دولت، گسترش پوشش بیمه درمانی و تکمیلی برای عموم مردم است تا بیمار هنگام مراجعه به مراکز درمانی، نگرانی پرداخت نقدی نداشته باشد.

به‌گفته وی، اتصال کامل بیمه به نظام درمان کشور می‌تواند بسیاری از هزینه‌های غیرضروری و نسخه‌نویسی‌های بدون نظارت را حذف کند و آرامش بیشتری برای بیماران به‌همراه داشته باشد. مدنی‌زاده همچنین بر لزوم تقویت بیمه‌های آتش‌سوزی، بیمه جنگ و سایر رشته‌های کمتر توسعه‌یافته تاکید کرد و گفت؛ هر یک درصد افزایش ضریب نفوذ بیمه، اثر مستقیم بر رشد اقتصادی دارد.

مدنی‌زاده دومین محور برنامه‌های دولت در صنعت بیمه را «سلامت مالی و جلوگیری از ناترازی» عنوان کرد. او بااشاره به تجربه سال‌های پس از ۱۳۹۲ در حوزه بانک‌ها گفت نبود نظارت موثر در آن دوره، اقتصاد را با بحران‌های جدی روبه‌رو کرد و اگر سازکار نظارت بیمه مرکزی برخط و لحظه‌ای نشود، احتمال تکرار همان مسیر در صنعت بیمه وجود دارد.

وی خواستار خروج حاکمیت از نقش تصدی‌گری و تمرکز بر کارکرد تنظیم‌گری شد و افزود: بیمه مرکزی باید داده‌های لحظه‌ای از عملکرد شرکت‌ها داشته باشد تا نظارت از حالت پسینی خارج و به نظارت پیشگیرانه تبدیل شود.

وزیر اقتصاد در بخش دیگری از سخنانش با انتقاد از نبود راهبرد مشخص برای سرمایه‌گذاری‌های بلندمدت صنعت بیمه گفت: حمایت از بخش‌های صادرات‌محور و حوزه‌های ارزآور باید در اولویت قرار گیرد.

وی اعلام کرد: محورهای سرمایه‌گذاری در وزارت اقتصاد پایش شده و برای نهادهای بیمه‌ای نیز دستورکار جدیدی در حال نهایی شدن است.

وزیر اقتصاد همچنین از ابلاغ ۱۵۰ طرح جدید به زیرمجموعه‌های وزارت اقتصاد خبر داد و توضیح داد؛ این طرح‌ها «قطعات اصلی تصویر کلان اقتصاد» در برنامه دولت را تشکیل می‌دهند. به‌گفته وی، برای هر نهاد وابسته به وزارت اقتصاد نیز ۷ پروژه مشخص شده که یکی از آنها اصلاح قوانین بیمه‌ای است.

در این همایش، از عبدالناصر همتی، رئیس پیشین بیمه مرکزی و وزیر پیشین اقتصاد، به‌عنوان چهره ماندگار صنعت بیمه تجلیل شد و همچنین کارکنان نمونه صنعت بیمه موردتقدیر قرار گرفتند.

یادداشت

توسعه‌نیافتگی بیمه در اقتصادهای پرریسک



حسن فروزان‌فرد ـ کارشناس اقتصاد: صحبت درباره بیمه‌ها، تنها صحبت درباره یک صنعت نیست، زیرا بدون‌شک توسعه صنعت بیمه، معیار مهمی برای توسعه‌یافتگی کشور است و با افزایش رفاه عمومی و عدالت‌اجتماعی، زمینه‌های بهتری را برای توسعه کشور فراهم می‌آورد؛ هرچند به‌نظر می‌رسد در ایران با بازیگران حرفه‌ای بیمه مواجه نیستیم که با ایجاد شرایط «برد ـ برد» بتوانند اقبال را نسبت به فعالیت‌های‌شان بالا ببرند و آرامش و اطمینان به آینده را به فعالان اقتصادی القا کنند.

یکی از ویژگی‌های اقتصاد ایران از سال ۹۰ به این‌سو، بالا بودن ریسک‌های آن بوده که خود همین احساس ناامنی اقتصادی موجب شده است فرار سرمایه افزایش و میزان سرمایه‌گذاری کاهش یابد. این مشکل، بیش از هر چیز ناشی از عدم‌اطلاع و آگاهی درباره اهمیت مدیریت ریسک کسب‌وکارها و همچنین امنیت اقتصادی است و همین موجب شده است یک‌سری از ابزارهای مرسوم در جهان مانند ابزارهای بیمه‌ای، در ایران هنوز جا نیفتاده باشند که نتیجه آن، افزایش ریسک و فرار سرمایه است. یعنی در کشوری که فعالیت‌های اقتصادی در آن با ریسک‌های بسیاری مواجه است، صنعت بیمه جزو صنایع توسعه‌نیافته است.

یک بخش مهم از این مسئله ناشی از عدم‌اطلاع درست مسئولان و مدیران صنعت بیمه کشور است که نتوانستند فرصت‌های توسعه بیمه را به‌درستی درک و فهم کنند تا از این رهگذر بتوانند آن را توسعه دهند و بهبود وضعیت کشور را تسریع کنند.

حتی صاحبان کسب‌وکارهای کشور هم باتوجه به مشکلاتی که با بیمه‌ها داشتند، شناخت صحیحی از نقش بسیار مفید این صنعت ندارند و حتی گاه برای برخی از آنها هم به‌روشنی مشخص نشده که باوجود ریسک‌های بسیار زیاد، بیمه وجود دارد.

وی خواستار خروج حاکمیت از نقش تصدی‌گری و تمرکز بر کارکرد تنظیم‌گری شد و افزود: بیمه مرکزی باید داده‌های لحظه‌ای از عملکرد شرکت‌های بیمه‌ای را برای تحقق نظارت از حالت پسینی خارج و به نظارت پیشگیرانه تبدیل شود.

ریسک‌های بسیار بزرگی که در اقتصاد امروز کشورمان وجود دارد، چقدر حضور فعال‌تر و توسعه فعالیت‌های شرکت‌های بیمه‌ای می‌تواند به آنها یاری برساند و ادامه کسب‌وکارش را در مقابل خطرات موجود تضمین کند. شاید بتوان این‌طور گفت که آنها حتی نمی‌دانند چه ابزارهایی از این صنعت می‌تواند در اختیارشان قرار بگیرد. این مشکل به‌ویژه درباره صنایع پرریسک بیشتر صدق می‌کند.

عدم‌اطلاع صاحبان صنایع نقش پررنگی در این مسئله دارد، اما نمی‌توان منکر شد که ناآگاهی نسبت به فواید بیمه‌ها، تا اندازه‌ای از عملکرد شرکت‌های بیمه‌ای کشورمان هم ناشی می‌شود، به‌ویژه اگر بخواهیم به این مسئله بپردازیم که چرا تا این اندازه بدبینی نسبت به شرکت‌های بیمه‌ای وجود دارد، نمی‌توان از بازتاب عملکرد شرکت‌های بیمه‌ای چشم‌پوشی کرد. بسیاری از فعالان اقتصادی، تجربه مواجهه با بیمه‌های کشور را دارند و گاه این تجارب به‌اندازه‌ای تلخ یا منفی بوده که برخی از صاحبان سرمایه ترجیح می‌دهند خودشان فکر تمام ریسک‌ها را بکنند و عطای استفاده از بیمه‌ها را به لقایش ببخشند. به‌طورخاص بسیاری از افراد اقتصادی، به‌ویژه در تجارب خود، دچار مشکلاتی در زمینه حقوقی و جبران خسارات شده‌اند. بارها مشاهده شده است که در زمان عقد قرارداد، بیمه‌گران همه‌چیز را در ابتدا آسان و حتی ساده‌انگارانه جلوه می‌دهند تا قراردادی که مطلوب خودشان است، به‌امضا برسد.

مشکلات مهمی هم در بخش‌های دیگر، از جمله قوانین و مقررات وجود دارد که اگر رفع شوند، می‌توانند به محرکی برای افزایش فعالیت شرکت‌های بیمه‌ای بدل شوند. در نتیجه در کنار مشکلاتی که در زمینه اجرایی و عملیاتی به آنها دچار شده‌ایم، قوانین کافی و لازم هم نیاز هستند تا فعالان اقتصادی و سرمایه‌گذاران را به‌سمت استفاده از ظرفیت‌های بیمه‌ای ببرند.

در جهان امروز، بیمه‌ها مسئولیت وظیفه مدیریت ریسک‌های کسب‌وکارها را برعهده دارند. امروز در کشورهای عضو اتحادیه اروپا، اخذ مجوز برای کسب‌وکارها با الزام به اخذ بیمه‌نامه مسئولیت ممکن می‌شود. درست مانند بیمه شخص ثالث که در کشورمان اجباری شده و امروز به‌شدت فراگیر و همگانی است.

بیمه مسئولیت مانند بیمه شخص ثالث است که فردی اگر گواهینامه هم داشته باشد، باید برای رعایت قوانین، بیمه شخص ثالث هم داشته باشد. دارا بودن گواهینامه رانندگی تنها بیانگر صلاحیت فرد برای انجام رانندگی است، اما بیمه شخص ثالث، مجوزی تکمیلی است تا اگر به هر علتی حادثه‌ای به‌وجود آمد، افراد به‌سادگی بتوانند پاسخگوی هزینه خساراتی که دیده یا به دیگری وارد کرده‌اند، باشند.

بیمه مسئولیت به‌شدت به اثربخشی فعالیت‌های اقتصادی یاری می‌رساند و تا اندازه‌ای خیال سرمایه‌گذاران را از بابت مشکلات راحت می‌کند. اگر اخذ این نوع بیمه‌نامه اجباری شود، درست مانند بیمه شخص ثالث یک بازار بزرگ و سراسری برای توسعه صنعت بیمه فراهم خواهد شد و به‌معنای واقعی یک بازی برد ـ برد شکل می‌گیرد. این در حالی است که صنایع و کسب‌وکارهای ایران، فاصله معناداری با شرایط دنیای مدرن دارند و شاید بتوان با اصلاح، وضع و اجرای درست قوانین موجود توسعه صنعت بیمه را سرعت بخشید. به‌عنوان‌نمونه با تنظیم مقررات فنی در زمینه فعالیت‌های تولیدی و خدماتی می‌توان شرایطی را فراهم کرد که بیمه‌ها حضور پررنگ‌تری در بخش تولید و صنعت داشته باشند.

یادداشت

سایه‌نشینان بیمه در چرخه فساد و مطالبه‌گری خاموش



شیدا آریایی‌پور ـ پژوهشگر حقوقی: صنعت بیمه در ایران قرار بود سقفی باشد که وقتی زندگی ناگهان توفانی می‌شود، انسان زیر آن پناه بگیرد، اما سال‌هاست که این سقف ترک برداشته و هرچه گذشته ترک‌ها بیشتر شده‌اند.

آنچه امروز پیش چشم مردم است، نه یک نظام حرفه‌ای و مقتدر که حافظ حقوق بیمه‌گذاران باشد بلکه سازه‌ای فرسوده است که با وصله پینه‌های پیاپی سرپا مانده ساختمانی که ظاهرش آبرومند است اما درونش را پوسیدگی فساد و بی‌اعتمادی بلعیده بیمه قرار بود آرامش باشد، اما بسیاری وقت‌ها خودش منبع اضطراب شده، جایی که مردم برای گرفتن حق‌شان باید بجنگند، التماس کنند یا به هزار در بزنند که این خود نشانه‌ای است از بیماری عمیق یک صنعت که رسالتش را فراموش کرده است.

نقطه فساد از قلب تپنده بیمه آغاز می‌شود. ارزیابی خسارت جایی که باید قانون و شفافیت حکم برانند، اما در عمل بستری شده برای تاویل‌های سلیقه‌ای نفوذ تبانی و گاه معامله‌های پنهان کارشناسی که اختیار بی‌حد دارد و نظارت حداقلی ترکیبی که نتیجه‌اش روشن است.

بی‌عدالتی بارها دیده شده، خسارت واقعی مردم با هزار بهانه و ایرادتراشی اصلاح می‌شود، اما پرونده‌هایی که پشت آنها رابطه آشنایی یا برخی چیزهای نانوشته هست، با سرعت و سخاوت عجیبی بسته می‌شوند. این تضاد آشکار نه یک اتفاق موردی، بلکه ساختاری است که از درون فرسوده شده و محصولش چیزی جز بی‌اعتمادی نیست. قانونی که وجود دارد، اما از نفس افتاده، آیین‌نامه‌ای که نوشته شده، اما اجرا نمی‌شود.

در حوزه نرخ‌گذاری هم اوضاع کم از این آشفته بازار ندارد. بیمه مرکزی بنا بود نگهبان نظم و حافظ منافع عمومی باشد، اما نرخ‌هایی که هر شرکت برای خود می‌تراشد و تخفیف‌هایی که معیار مشخصی ندارند، نشان می‌دهد که نظارت آن‌طور که باید پا روی زمین ندارد. رقابت به‌جای آنکه در کیفیت خدمات باشد، به بازی زیرمیزی تخفیف‌های مبهم و دور زدن مقررات تبدیل شده است. این رفتارها بازاری را شکل داده‌اند که تصمیم‌گیری در آن نه مبتنی بر اصول علمی بیم‌سنجی، بلکه تابع مناسبات پشت‌پرده است. وقتی حساب و کتاب یک صنعت مالی این‌گونه مه‌آلود باشد، در دل همین مه، فساد رشد می‌کند.

شبکه نمایندگان و کارگزاران نیز در بسیاری نقاط گرفتار چرخه معیوب کارمزد به نرخ آینده‌سوزی شده‌اند، به‌جای آنکه نقش حرفه‌ای مشاور بیمه‌گذار را ایفا کنند، گاه با وسوسه درصد بیشتر بیمه‌نامه‌هایی می‌فروشند که می‌دانند بارش بر دوش شرکت و بالاتر از آن بر دوش مردم خواهد افتاد.

آنچه از بیرون دیده می‌شود، فقط یک معامله ساده است، اما در واقع این انتخاب اشتباه می‌تواند یک شرکت را سال‌ها درگیر خساراتی کند که نباید پذیرفته می‌شد. اینجا تعارض منافع یک اصطلاح حقوقی نیست، یک درد واقعی است؛ زخمی که هر روز عمیق تر می‌شود. فساد در صنعت بیمه همچون موجودی سه سر است؛ خرد، کلان و سازمان‌یافته.

فساد خرد شاید کوچک به‌نظر برسد. چند گزارش جعلی، چند پرونده دستکاری‌شده و چند فاکتور صوری، اما همان‌ها مثل قطره‌هایی هستند که سرانجام سدی بزرگ را می‌شکنند. فساد کلان اما بی‌پرده‌تر و هولناک‌تر است؛ تصمیمات غلط در سرمایه‌گذاری‌ها، قراردادهای اتکایی پرابهام، انتصاب‌هایی که ریشه در تخصص ندارند و برآمده از روابط دوستانه و بده‌بستان‌های در سایه‌اند. اینجاست که فساد از رفتار عبور کرده و به ساختار تبدیل می‌شود؛ ساختاری که سود چند نفر را تضمین می‌کند و زیان میلیون‌ها نفر را ناگزیر می‌سازد.

اما خطرناک‌ترین نوع فساد، سازمان‌یافته است، همان زمزمه‌هایی که مردم آهسته از آن حرف می‌زنند. شبکه‌هایی که پزشک، کارشناس، کارمند، تعمیرگاهی و حتی عوامل بیرونی را به هم وصل می‌کنند تا خسارتی بسازند که وجود ندارد. این نوع فساد مثل موریانه آهسته و خاموش می‌خورد، اما وقتی تخریب آشکار شد، سقف بر سر همه خراب می‌شود، چه آنان که مشارکت داشتند، چه آنان که قربانیانی بی‌گناه هستند.

در چنین فضایی، مطالبه‌گری که باید چشم بیدار جامعه باشد یا کم‌صداست یا بی‌اثر. قانون شفافیت وجود دارد، اما بسیاری از شرکت‌های بیمه همچنان در برج‌های شیشه‌ای خود نشسته‌اند و از ارائه داده‌های واقعی سر باز می‌زنند.

وقتی مردم به آمار درست دسترسی ندارند، چگونه می‌توانند حقی را مطالبه کنند. رسانه‌ای که با نبود اطلاعات خاموش می‌شود، جامعه‌ای که نمی‌داند پشت‌پرده چه رخ می‌دهد و نهادی ناظر که گاه در حد یک امضای تشریفاتی ظاهر می‌شود؛ همه اینها دشمنان مطالبه‌گری‌اند. واقعیت تلخ این است که مشکل صنعت بیمه کمبود قانون نیست. مشکل این است که قوانین یا اجرا نمی‌شوند یا آنقدر بی‌جان اجرا می‌شوند که هیچ تاثیری ندارند.

بسیاری از استانداردها فقط ویترین هستند؛ در ظاهر برای آراستگی و در باطن بی‌اثر به‌نظر می‌رسند. برخی مدیران بیشتر از آنکه خادم مردم باشند، دغدغه حفظ صندلی‌شان را دارند؛ صندلی‌هایی که با هر لرزش حقیقت ناپایدار می‌شوند.

فناوری در جهان آمده تا ریشه فساد را بخشکاند، اما در ایران گاه حس می‌شود فناوری دشمنی است که باید با آن جنگید؛سامانه‌های خسارت شفاف بلاک‌چین برای ثبت غیرقابل‌دستکاری اطلاعات تحلیل داده برای کشف تقلب که همه اینها می‌توانند زمین بازی فساد را کوچک کنند، پس چرا مقاومت چون نور وقتی به جایی بتابد، سایه‌ها مجبورند عقب‌نشینی کنند؛ سایه‌هایی که ظاهرا دوست ندارند، محو شوند.

در نهایت باید گفت بیمه اگر اعتماد مردم را از دست بدهد، دیگر چیزی جز چند ساختمان و چند دفتر پر از پرونده نیست. روح بیمه اعتماد است و اعتماد وقتی شکست، بازسازی آن سال‌ها زمان می‌برد. مردم حق دارند بدانند چرا باید برای حق‌شان بستیزند. حق دارند بدانند چرا قانون نوشته می‌شود اما اجرا نمی‌شود. حق دارند مطالبه کنند و پاسخ بگیرند و اگر این اتفاق نیفتد، صنعت بیمه به‌جای آنکه سپر باشد، خود تبدیل به ریسکی می‌شود که جامعه را تهدید می‌کند؛ ریسکی سنگین‌تر از هر حادثه‌ای که بیمه برای جبرانش ساخته شده بود.