

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکز

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش تحول

موضوع:

**شناسایی و تحلیل موانع اصلی جهت توسعه بیمه های اشخاص
و ارائه راهکارهای مناسب رفع آن**

استاد راهنما :

استاد مشاور :

نگارنده :

حسن عمادآبادی

شماره دانشجویی:

زمستان ۱۳۹۱

این پایان نامه را تقدیم می‌کنم به پدر و مادرم که فرشته‌گونه زیستند و فرشته‌گونه پربه افلاک کشیدند،

روحشان شاد و یادشان گرامی باد.

همچنین تقدیم به دختران عزیزم سحر و صبا، که روشنی و شادابی زندگی ام هستند.

باسپاس

از خداوند که اراده نمود من زیبا یا موزم تابه کونه ای زیبا زندگی کنم و با سپاس فراوان از تمامی کسانی که مرا علم آموختند.

بویژه اساتید گرامتدرم.....و.....که در این پایان نامه افتخار همراهی با آنان را داشتم.

چکیده

پژوهش حاضر با هدف نیز شناسایی و تحلیل موانع اصلی جهت توسعه بیمه های اشخاص و ارائه راهکارهای مناسب رفع آن انجام شده است. بیمه، بیمه نامه، بیمه گر، بیمه گزار و بیمه های اشخاص مهمترین مفاهیم این تحقیق می باشند. در بخش نظری تحقیق، تاریخچه بیمه، نظریه های کلان نگر، ویژگی های بیمه های اشخاص و موانع توسعه بیمه در ایران از مهمترین محورهای نظری تحقیق می باشند. این پژوهش به روش پیمایشی انجام شده است و تکنیک مورد استفاده در آن پرسشنامه می باشد. جامعه آماری این تحقیق، فرهنگیان، بیمه گذاران سایر رشته ها، کارشناسان صنعت بیمه و مدیران و کارشناسان امور اداری شرکت ها و سازمان ها می باشند که به طور کلی ۹۰۰۰ نفر می باشند و از میان آنان از طریق روش نمونه گیری احتمالی طبقه بندی شده، ۲۶۴ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده اند و پرسشنامه مورد نظر میان آنان توزیع شده است. رضایت بیمه شدگان از سرویس دهی مطلوب شرکت های بیمه، آگاهی شبکه فروش، افزایش اطلاعات مدیران شرکت های تولیدی و خدماتی و تورم مهمترین متغیرهای این تحقیق می باشند. داده های به دست آمده از پرسشنامه ها از طریق نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. مهمترین نتایج تحقیق به شرح زیر به دست آمده است:

- رضایت بیمه شدگان از سرویس دهی مطلوب شرکت های بیمه در توسعه بیمه های اشخاص مؤثر است.
- آگاهی شبکه فروش در توسعه بیمه های اشخاص مؤثر است.
- افزایش اطلاعات مدیران شرکت های تولیدی و خدماتی، در توسعه بیمه های اشخاص مؤثر است.
- تورم در توسعه بیمه های اشخاص مؤثر است.

کلیدواژه ها: بیمه، بیمه های اشخاص، بیمه عمر، بیمه گزار، بیمه گر

فهرست

صفحه	عنوان
۲	۱-۱-مقدمه.....
۴	۱-۲-بیان مسئله.....
۶	۱-۳-ضرورت و اهمیت مسئله.....
۹	۱-۴-اهداف تحقیق.....
۹	۱-۴-۱-هدف اصلی.....
۹	۱-۴-۲-اهداف فرعی.....
۱۰	۱-۵-سؤالات تحقیق.....
۱۱	۱-۶-فرضیه های تحقیق.....
۱۲	۱-۷-تعریف مفاهیم.....
فصل دوم: مبانی نظری تحقیق	
۱۶	۲-۱-بخش اول: پیشینه تحقیق.....
۳۴	۲-۲-بخش دوم: تاریخچه موضوع.....
۳۴	۲-۲-۱-تاریخچه بیمه.....
۳۵	۲-۲-۲-سیر تحول بیمه.....
۳۶	۲-۲-۳-آغاز حرفه بیمه گری.....

- ۳۹ تاریخچه بیمه در ایران ۴-۲-۲
- ۴۳ جایگاه صنعت بیمه بعد از انقلاب اسلامی ایران ۵-۲-۲
- ۴۴ تاریخچه بیمه های اشخاص ۶-۲-۲
- ۴۵ تاریخچه بیمه عمر در جهان ۷-۲-۲
- ۴۷ تاریخچه بیمه عمر در ایران ۸-۲-۲
- ۴۸ تاریخچه بیمه های درمانی در جهان ۹-۲-۲
- ۴۹ تاریخچه بیمه درمان در ایران ۱۰-۲-۲
- ۵۲ بخش سوم: بیمه های اشخاص ۳-۲-۲
- ۵۲ انواع بیمه ۱-۳-۲
- ۵۸ بیمه های مستقیم و غیرمستقیم ۲-۳-۲
- ۵۸ بیمه های اشخاص ۳-۳-۲
- ۵۹ انواع بیمه های اشخاص ۴-۳-۲
- ۶۰ بیمه عمر ۵-۳-۲
- ۶۱ انواع بیمه های عمر ۶-۳-۲
- ۶۱ بیمه های عمر در صورت حیات بیمه شده ۱-۶-۳-۲
- ۶۲ بیمه های عمر در صورت فوت بیمه شده ۲-۶-۳-۲
- ۶۴ بیمه های مختلط عمر ۳-۶-۳-۲
- ۶۴ بیمه سرمایه فرزندان ۴-۶-۳-۲
- ۶۵ مقایسه بیمه عمر با بیمه های اموال ۷-۳-۲

- ۲-۳-۸- تعیین نرخ سود در بیمه عمر ۶۷
- ۲-۳-۹- بیمه حوادث اشخاص یا بیمه حوادث بدنی ۷۰
- ۲-۳-۱۰- انواع خطر ۷۴
- ۲-۳-۱۰-۱- خطرهایی که بیمه می شوند ۷۵
- ۲-۳-۱۰-۲- خطرهایی که بیمه نمی شوند ۷۵
- ۲-۳-۱۱- بیمه بیماری ۷۶
- ۲-۳-۱۲- انواع بیمه های درمان گروهی در جهان ۷۷
- ۲-۳-۱۲-۱- بیمه هزینه های بیمارستانی ۷۷
- ۲-۳-۱۲-۲- بیمه های گروهی هزینه های اعمال جراحی ۷۷
- ۲-۳-۱۲-۳- بیمه گروهی دندانپزشکی ۷۸
- ۲-۳-۱۲-۴- بیمه های دارویی ۷۸
- بخش چهارم: مرور نظری ۷۸
- ۲-۴-۱- ویژگی های سرشت ناگرامتی بیمه های اشخاص ۷۸
- ۲-۴-۱-۱- خصلت مقطوع مبلغ بیمه شده ۷۹
- ۲-۴-۱-۲- مبلغ بیمه شده جنبه ترمیم و جبران ندارد ۸۰
- ۲-۴-۱-۳- بیمه گر نمی تواند به مسئول حادثه مراجعه کند ۸۱
- ۲-۴-۲- آثار و نتایج عدم شمول اصل غرامت به بیمه های اشخاص ۸۲
- ۲-۴-۳- اهمیت حفظ سوابق بیمه ای بیمه شدگان در بیمه های اشخاص ۸۴
- ۲-۴-۴- ذینفع (استفاده کننده) از قرارداد بیمه اشخاص در بیمه های اشخاص ۸۵

- ۲-۴-۵- موانع توسعه صنعت بیمه در ایران ۸۶
- ۲-۴-۶- نقش اعتماد به سازمان های دولتی در توسعه بیمه های اشخاص ۸۹
- ۲-۴-۷- عوامل مؤثر بر بازاریابی در صنعت بیمه بر اساس مدل های AIDA و AIDAS ۹۰
- ۲-۴-۸- نظریه های کلان نگر در ارائه خدمات بیمه ای و بسط فرهنگی بیمه ۹۱
- ۲-۴-۸-۱- ادغام سازمان های موازی با یکدیگر ۹۲
- ۲-۴-۸-۲- ساده سازی فرایندهای بیمه گری از طریق مهندسی مجدد ۹۳
- ۲-۴-۸-۳- تخصصی نمودن عملیات بیمه ای ۹۷
- ۲-۴-۸-۴- خصوصی سازی صنعت بیمه ۹۸

فصل سوم: روش شناسی تحقیق

- ۳-۱- روش تحقیق ۱۰۱
- ۳-۲- تکنیک گردآوری داده ها ۱۰۱
- ۳-۳- جامعه آماری ۱۰۱
- ۳-۴- روش نمونه گیری ۱۰۲
- ۳-۴- حجم نمونه ۱۰۳
- ۳-۵- تعریف نظری و عملیاتی مفاهیم و متغیرها ۱۰۳
- ۳-۶- سنجش پایایی و روایی ۱۰۹
- ۳-۶-۱- پایایی ۱۰۹
- ۳-۶-۲- روایی یا اعتبار ۱۱۰
- ۳-۷- روش تجزیه و تحلیل داده ها ۱۱۰

فصل چهارم: یافته های تحقیق

مقدمه ۱۱۳

۴-۱- بخش اول: توصیف یافته ها ۱۱۴

۴-۲ بخش دوم: تحلیل یافته ها ۱۲۷

فصل پنجم: جمع بندی، نتیجه گیری و پیشنهادهای تحقیق

۵-۱- جمع بندی ۱۳۹

۵-۱-۱- جمع بندی یافته های توصیفی ۱۳۹

۵-۱-۲- جمع بندی یافته های تبیینی ۱۴۱

۵-۲- نتیجه گیری ۱۴۵

۵-۳- پیشنهادهای تحقیق ۱۴۸

۵-۳-۱- پیشنهاد به محققان بعدی ۱۴۸

۵-۳-۲- پیشنهادهای برگرفته از تحقیق ۱۴۸

منابع ۱۴۹

پیوست ۱۵۷

فصل اول: کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

انسان از آغاز پیدایش جوامع انسانی، در جستجوی غریزی به دنبال تأمین های جسمی، اقتصادی، اجتماعی و سیاسی بوده است. با توجه به همین نیاز بوده که شرکت های بیمه با ارائه طرح های متفاوت و ابتکاری متناسب با نیازهای جوامع انسانی در پی تأمین و تسهیل این غریزه ثبات مالی و اقتصادی برآمدند تا در زمان بروز حادثه ناگوار، شیرازه اقتصاد خانواده ها از هم نپاشد و افراد وابسته به شخص متوفی و یا حادثه دیده بتوانند از مزایای این تأمین اقتصادی بهره مند شوند. بدین ترتیب ملاحظه می شود که بیمه اشخاص یکی از مهمترین شاخه های رفاه اجتماعی محسوب می شود و در کشورهای مختلف، دولت ها رأساً سازمان هایی را به منظور تأمین خدمات بیمه اختصاص داده اند.

امروزه صنعت بیمه از طرفی یکی از عمده ترین نهادهای اقتصادی و از طرف دیگر قوی ترین نهاد پشتیبانی سایر نهادهای اقتصادی و خانوارها تلقی می شود (شیدایی، ۲-۳، ۱۳۷۷).

در بین رشته ها و انواع مختلف بیمه، بیمه های اشخاص از درخشندگی و جایگاه ویژه ای برخوردار هستند، زیرا این نوع بیمه ها با مزایایی که در آنها نهفته است مثلاً در بیمه های عمر و پس انداز پرداخت سرمایه کامل در زمان فوت عادی و دو برابر و یا احیاناً بیشتر در زمان فوت در اثر حادثه و عدم پرداخت حق بیمه در زمان از کار افتادگی و مزایای قسمت پس انداز شامل: پرداخت سرمایه کامل در صورت حیات فرد در پایان مدت بیمه، سود مشارکت در منافع و... می تواند یک پوشش کامل برای هر فرد باشد (میرتبار، ۴۷۴-۴۷۷، ۱۳۸۶).

در واقع این نوع بیمه نامه ها علاوه بر اینکه بعنوان یک بیمه، آسایش و آرامش را برای بیمه گذار فراهم می کنند، بلکه بعنوان یک گزینه سرمایه گذاری نیز مطرح هستند. (آقازاده و رزمجوی، ۱۳۸۶، ۴۹۳).

اما علی رغم نیاز جامعه به این نوع پوشش مناسب بیمه ای، متأسفانه این بیمه ها بنا به دلایلی در کشور از رشد قابل توجهی نسبت به سایر کشورها برخوردار نبوده بطوری که صرفاً ۸.۳ درصد از کل پرتفوی صنعت بیمه کشور، مختص حق بیمه های بیمه نامه های زندگی و ۵.۴ درصد سهم بیمه های حوادث و ۱۶.۷ سهم بیمه های درمان می باشد. (سایت بیمه مرکزی آمار و عملکرد صنعت بیمه در سال ۱۳۸۹).

در صورتیکه سهم بیمه های زندگی از کل حق بیمه های وصول شده در دنیا حدود ۶۰ درصد، یا بطور متوسط ۵۹.۳ درصد است. (کهزادی، ۱۶، ۱۳۸۶) و این مقایسه نوعی عقب ماندگی را در فروش و ارائه این بیمه نامه ها نشان می دهد. (تاجیک، ۳۸۳، ۱۳۸۶)

باعنایت به اینکه بیمه نامه های اشخاص در میان انواع بیمه نامه ها از جایگاه مناسبی در کشور برخوردار نیستند، تحقیق حاضر میکوشد تا با بررسی عوامل تأثیر گذار بر تمایل به خرید این بیمه نامه ها از نگاه فرهنگیان . بیمه گذاران سایر رشته ها . کارشناسان صنعت بیمه . و مدیران و کارشناسان امور اداری شرکتها و سازمانها در چارچوب فرضیه های منطبق با عناصر الگوی مدیریت منسجم خدمات، راهکارهای مناسبی راجهت رشد و توسعه هرچه بیشتر این بیمه نامه ها در کشور ارائه دهد.

۱-۲- بیان مسئله

انسان از آغاز پیدایش به صورت غریزی به دنبال تأمین های جسمی بوده مثلاً برای در امان بودن از خطر حیوانات وحشی و سرما و گرما، خانه های خود را در جاهای مطمئن، مانند غار انتخاب می کردند. بیمه های اشخاص باعث کاهش دلهره و اضطراب افراد از وضع زندگی خود و آتیه بازماندگان می شود به این ترتیب نوعی آرامش روحی در جامعه پدید می آید و این موجب رشد و شکوفایی استعداد های آحاد جامعه می شود، به عنوان مثال شخصی که دارای بیمه عمر و مستمری است در صورت فوت، بازماندگان شخص متوفی می توانند از مستمری که به آنان پرداخت می شود، زندگی معمولی خود را ادامه دهند و فرزندان شخص متوفی نیز می توانند به تحصیل خود ادامه دهند. در نتیجه سطح زندگی بازماندگان چندان دچار مشکلات نخواهد شد. در غیر اینصورت می توان تصور نمود که بازماندگان متوفی دچار آسیب های اجتماعی - اقتصادی گردند و این خود سطح کلان می تواند مسئله ساز شود. (فتیحی زاده، ۱۳۷۶: ۴-۳)

در بیمه های اشخاص بیمه شده شخص انسان است و موضوع بیمه خطر هایی است که جان، سلامتی و روند زندگی شخص را تهدید می نماید. در این نوع بیمه ها تعهد بیمه گر بدون ارتباط و تناسب با میزان خسارت هایی که در نتیجه تحقق خطر متوجه شخص بیمه شده می شود انجام می گیرد. در بیمه های اشخاص نه تنها تعهد بیمه گر مستقل از خسارت هایی است که وارد می شود، بلکه گاهی تحقق خطر موجب خسارت هایی هم برای بیمه گذار نمی شود و تعهد بیمه گر طبق قرارداد انجام خواهد گرفت. از آنجا که فعالیت بیمه ای به تولید محصول خدماتی تحت عنوان تأمین امنیت خاطر نسبت به آینده می پردازد که در مورد بیمه های اشخاص این امنیت خاطر برای روز هایی است که سلامت انسان به طرق مختلفی مورد آسیب قرار می گیرد. در مقایسه با کشورهای توسعه یافته و حتی کشورهای همتراز با ما، این محصول و بویژه بیمه های اشخاص به شکل مطلوب مورد تقاضای جامعه ما قرار نگرفته و در سبد مایحتاج مردم جایگاه مطمئنی به دست نیاورده است. (تمیزی، ۱۳۷۷: ۳)

همانگونه که شرح داده شد، علیرغم اهمیت غیرقابل انکار بیمه های اشخاص برای فرد جامعه، هنوز نیز این بیمه به عنوان بخشی ضروری و قابل سرمایه گذاری برای افراد در نظر گرفته نشده است. از این رو این پژوهش بر آن است تا با شناسایی و تحلیل موانع اصلی جهت توسعه بیمه های اشخاص به ارائه راهکارهای مناسب رفع آن پردازد که عنوان این پایان نامه نیز شناسایی و تحلیل موانع اصلی جهت توسعه بیمه های اشخاص و ارائه راهکارهای مناسب رفع آن می باشد.

۱-۳- ضرورت و اهمیت مسئله

بیمه، نقش اساسی در جبران آثار مالی ناشی از تحقق خطر بیمه شده برای آحاد جامعه دارد. خدمتی را که بیمه به جامعه ارائه می کند، می توان به هفت گروه تقسیم کرد:

۱- بیمه، تأمین کننده امنیت مالی برای فعالیت های بازرگانی می باشد.

۲- بیمه، کارایی بازرگان را افزایش می دهد.

۳- بیمه، کمک مؤثری در توزیع نسبی هزینه هاست.

۴- بیمه، سبب افزایش اعتبار بیمه گذار می شود.

۵- بیمه، یک نوع پس انداز تلقی می شود.

۶- بیمه، یعنی تأمین سرمایه برای درآمد بالقوه آینده.

۷- اجتماع از بیمه منتفع می شود. (آیت، ۱۳۹۰:۴)

صنعت بیمه به عنوان یک بخش مکمل در کنار سایر بخش های اقتصادی و سرمایه ای از اهمیت بالایی برخوردار است. به طوری که این صنعت در برخی کشورها رقم بسیار بالایی از محصول ناخالص داخلی را به خود اختصاص داده است. علیرغم همه تغییرات مثبتی که در خلال سال های گذشته در حوزه صنعت بیمه کشورمان شاهد آن بوده ایم، به نظر هنوز مشکلات فراوانی وجود دارند که نیازمند نگاهی جدید و به عبارتی انقلابی دوباره در صنعت بیمه هستند. لزوم توسعه پایه های بیمه ای و گسترش انواع بیمه های مطرح در جهان که می توانند به تقویت این صنعت کمک کنند، موضوعی است که مستلزم همیاری دولت و اجرای برنامه های آزادسازی تعرفه ها و خصوصی سازی واقعی در صنعت است. در بخش قوانین، حوزه های مالی و پولی و همچنین در عرصه بازار سرمایه باید نگاهمان را عوض کنیم تا بتوانیم صنعت بیمه رو به رشدی را داشته باشیم. (اقتصاد ایران، تیر ۱۳۸۹:۴۶)

انسان امروزی در دنیایی زندگی می کند که خطرهای گوناگونی آن را احاطه کرده است. به عبارت دیگر، خطر جزئی از زندگی انسان ها شده است. توسعه فناوری، زندگی راحت تری را برای انسان فراهم ساخته ولی همزمان میزان خطر و ریسک را هم افزایش داده است. تمام اختراعات بشر در کنار ویژگی های مثبتی که برای او به همراه آورده اند موجب بروز مشکلاتی نیز برای خود انسان شده اند برای مثال وسایل نقلیه زندگی راحتی را برای مردم فراهم ساخته اما همین وسایل حمل و نقل با ورود به زندگی افراد جان آنها را نیز بیشتر در معرض تهدید قرار داده است. هر ساله میلیون ها نفر بر اثر تصادفات رانندگی زخمی شده یا جان خود را از دست می دهند یا اینکه امروزه به دلیل ازدیاد جمعیت تعداد کثیری از مردم در آپارتمان ها و ساختمان های بلندی زندگی می کنند که در گذشته وجود نداشت و در صورت بروز حادثه ای برای این ساختمان ها، جان عده زیادی از مردم در خطر قرار می گیرد. لذا برای تخفیف خسارت های مالی وارده، بیمه به وجود آمد. بیمه یکی از پدیده های سودمند ساخت فکر بشر است که تعاون و همدلی انسان ها در مواجهه با حوادث را در پی دارد. بیمه گران تلاش می کند آثار زیان بار حاصل از حادثه را کاهش دهند تا افراد برای رسیدن به اهدافشان گام های استوارتر و محکم تری بردارند. (رنجبریان و قدرت پور، ۱۳۸۳: ۲۴)

در بیمه تأمین امنیت مورد معامله قرار می گیرد. بیمه در واقع نوعی تعاون و تدبیر است که هزینه های غیرقطعی و غیرمشخص انسان ها یا واحدها را به هزینه های مشخص و قطعی تبدیل می کند. (جباری، ۱۳۸۰: ۷۸)

امروزه بیمه به عنوان یکی از شاخص های توسعه یافتگی کشورها مطرح می باشد. لذا کشور ما هم اگر بخواهد گام های استوارتری در راه توسعه بردارد نیازمند توجه بیشتر به بیمه است. معمولاً نفوذ بیمه در هر کشور را با نسبت حق بیمه های دریافتی به GDP (تولید ناخالص داخلی) محاسبه می کنند. به این صورت که هر چه این نسبت بیشتر باشد، نشان دهنده نفوذ بیشتر بیمه در آن کشور است. (عباس زادگان، ۱۳۸۰: ۸۵)

علاوه بر مشکلات مالی و حقوقی می توان مشکلات مربوط به فرهنگ سازی برای شخصیت های حقیقی و حقوقی و همچنین عدم آموزش صحیح کارکنان و کارگزاران بیمه را نیز به مشکلات این عرصه افزود.

آنچنان که از عنوان این پایان نامه نیز برمی آید، به طور خاص، بیمه های اشخاص و عوامل مرتبط با عدم توسعه آنها در این پژوهش مورد مطالعه قرار می گیرد. بیمه های اشخاص در میان دیگر انواع بیمه از اهمیت بسزایی برخوردار هستند. چرا که موضوع این گونه بیمه ها انسان می باشد و خسارت های جانی و مالی را که پیرامون حوادث، مرگ و میر و بیماری برای اشخاص اتفاق می افتد دربرمی گیرد که با دیگر انواع بیمه دارای تفاوت هایی می باشد که در ادامه به طور مفصل به آن پرداخته می شود.

بیمه های اشخاص، نه تنها برای شخص بیمه شده، هزینه اضافی و تجمعاتی محسوب نمی شود، بلکه به عنوان پس اندازی برای آینده و موقعیت های سخت به شمار می رود که با استفاده از این نوع بیمه ها می توان نگرانی های افراد یک جامعه را به حداقل رساند. با این وجود هنوز نیز شاهد استقبال مورد نظر از این نوع بیمه ها نیستیم و بسیاری از افراد حتی با آنها آشنایی نیز ندارند و مایل به سرمایه گذاری در این بخش نیستند. عدم توسعه این نوع بیمه ها بدون شک می تواند به عوامل مختلفی از جمله عوامل اقتصادی و فرهنگی مرتبط باشد و از سوی دیگر، ناتوانی بیمه گران نیز می تواند در این امر دخیلی باشد. به عبارت بهتر، عدم توانایی شرکت های بیمه در اقناع افراد در این زمینه و به جای گذاشتن پیشینه ای بد از بیمه های اشخاص در جامعه به دلیل عدم کارآمدی آنها، می تواند به توسعه نیافتن این نوع بیمه ها دامن بزند. با وجود اهمیتی که برای بیمه های اشخاص ذکر شد و مشکلاتی که پیش روی آن وجود دارد، تاکنون محققان اندکی به این زمینه به طور جامع پرداخته اند و مطالعه در این حوزه می تواند یکی از مهمترین حوزه های مطالعاتی در عرصه بیمه باشد که با استفاده از نتایج و یافته های اینگونه تحقیقات می توان به ارائه راهکارهای عملی در این زمینه پرداخت.

۱-۴-اهداف تحقیق

۱-۴-۱-هدف اصلی

- شناخت موانع توسعه بیمه های اشخاص

۱-۴-۲-اهداف فرعی

- شناخت نقش تورم در عدم توسعه بیمه های اشخاص
- شناخت نقش رضایت بیمه شدگان در توسعه بیمه های اشخاص
- شناخت نقش آگاهی شبکه فروش در توسعه بیمه های اشخاص
- شناخت نقش افزایش اطلاعات مدیران شرکت های تولیدی و خدماتی در توسعه بیمه های اشخاص

۱-۵-سوالات تحقیق

۱- آیا رضایت بیمه شدگان از سرویس دهی مطلوب شرکت های بیمه موجب توسعه بیمه های اشخاص می شود؟

۲- آیا آگاهی شبکه فروش موجب توسعه بیمه های اشخاص می شود؟

۳- آیا افزایش اطلاعات مدیران شرکت های تولیدی و خدماتی باعث توسعه بیمه های اشخاص می گردد؟

۴- آیا تورم موجب توسعه بیمه های اشخاص می گردد؟