



زلزله مدیریت بحران

یاسین خوشحال
مدیر داخلی نشریه اندیشه صادق

اندیشه صادق

شماره آبان ۱۳۸۶

۳۳

چکیده: برخورد با حوادثی چون زلزله را می توان به سه بخش تقسیم کرد: بخش نخست: پیش گیری از خسارت، بخش دوم: امداد و نجات و بخش سوم: جبران خسارت است که پس از آن دو بخش شروع شده و شامل برآورد خسارت و جبران واقعی آنها می شود. که در زلزله های بزرگ برای جبران خسارت از دولت کار زیادی ساخته نیست و اما بیمه به عنوان یک راهکار بسیار مناسب برای جبران خسارت های مالی مصیبت دیدگان حادثه می تواند مطرح شود. در این مقاله مروری بر وظایف مدیریت بحران، نقش فراموش شده بیمه زلزله و جایگاه آن در کشور اشاره شده و دلایل عدم توفیق این بیمه مورد نقد و بررسی قرار می گیرد.

هر بار پس از وقوع زلزله های شدید در کشور مانند آنچه در شهرهای رودبار، زنجان، قزوین و بم اتفاق افتاد و انعکاس خسارات و تلفات ناشی از آنها، بحث "مدیریت بحران" رونق پیدا می کند. انواع ستادها، سمینارها، گردهمایی ها و میزگردها تشکیل می شود، صفحات نشریات و روزنامه ها مملو از مقالات و نقدهای مربوط به زلزله و مدیریت بحران می شود، مسئولان اجرایی نیز اقدامات شتابزده را شروع کرده وعده ای نیز فرصت را مغتنم شمرده و به اظهار نظر علیه یا له دستگاههای مختلف می پردازند و همه اینها پس از چند ماه فروکش کرده و قائله ختم می شود تا بحران بعدی. این کار مانه تنها بعد از هربلای طبیعی مانند زلزله، سیل، خشکسالی و طوفان روی می دهد بلکه بعد از بحرانهای نظیر انرژی، اشتغال، کسری بودجه، کاهش قیمت نفت و انواع و اقسام بحرانها نیز اتفاق می افتد. اکثر بحثها و گفتگوها بدون راه حل و غیرمنطقی است و آنهایی که حساب شده هستند نیز بیش از چند هفته و یا چند ماه دوام نخواهد داشت. با نگاهی به اظهار نظرها و مصاحبه مطبوعاتی دولت و مسئولین مربوطه پس از زلزله رودبار و بم و مقایسه آنها با یکدیگر، به این واقعیت خواهید رسید که ما در طول ۱۳ سال با حرف حسابی نداشتیم و یا اینکه کسی حرف حسابی را نمی شنود. آنچه که مهم است این است که هر زلزله بزرگ در کشور، ما را به یاد فاجعه تمام عیاری که در انتظار پایتخت است می اندازد و تقریباً هیچ کارشناسی نیست که وقوع زلزله در تهران را رد کند اما کسی قادر نیست زمان آن را پیش بینی کند. مسئله مهم اینست که گسلهایی که تهران را محاصره کرده اند گسلهای فعالی هستند که با توجه به ساخت و سازهای بی رویه، نامناسب و نامطئن تهران یک زلزله ۷ ریشتری، این شهر را نه تنها با یک فاجعه تمام عیار انسانی بلکه کشور را با فجایع اقتصادی و سیاسی روبرو خواهد کرد.

مقاوم سازی ساختمان در تهران

آمارها از وضعیت مقام سازی ساختمانها در کشور زلزله خیر ما تأسف بار و تکان دهنده است. ۹۰٪ خانه های روستائی و ۷۰٪ ساختمانهای شهری در برابر زلزله مقاوم نیستند. در تهران ۵۰ تا ۶۰ درصد طراحی ها و ۸۰ درصد اجرای ساختمانهای جدید و مرتفع، غیر اصولی بوده و در برابر زلزله بسیار آسیب پذیر هستند. متأسفانه با همه ستادهای فراوانی که تشکیل شده هنوز نه تنها در ایران بلکه در تهران نیز هیچ سازمانی در مقابل نظارت، محاسبه، طراحی و اجرای ساخت و ساز و مقاومت ساختمانهای تهران مسئول و به شهروندان جوابگو نیست. ما اگر همین امروز به جای همه هزینه هایی که برای ۲۵ سال حرف زدن به باد دادیم برای همه ساختمانها شناسنامه صادر کنیم و حتی برای آنهایی که ساخته شده اند، وضعیت مقاومت شان را در مقابل زلزله مشخص نماییم و با تسهیلاتی مانند اعطای وام بلند مدت بدون بهره جهت مقاوم سازی آنها اقدام نماییم، آچرا که اگر امروز دولت به چنین کاری اقدام نکند فردا باید چندین برابر آن را بلاعوض به مردم اعطا کند و برای آنها که ساخته نشده اند مقاوم سازی را که هزینه آن حداکثر ۵ تا ۱۰ درصد کل هزینه ساخت خواهد بود اجباری کنیم و مسئولین طراحی، اجرا و سازمان ناظر بر فعالیتهای سازندگان ساختمان قانوناً متعهد و ملزم به پاسخگویی و جبران خسارت در طول عمر مفید ساختمان شوند، در این صورت می توانیم حداقل ۳۰ تا ۵۰ سال آینده همانند ژاپنی ها اعلام نماییم که "از آنجا که امروز احتمال وقوع زلزله است شهروندان از خانه هایشان خارج نشوند چرا که منزل شما از همه جا امن تر است." اگر به جای حرف همین امروز دست به کار شویم و اقدامات عملی و جدی را شروع کنیم و همچون صاحبخانه نه مستأجر به شهر و

۲۴ سال اول
بحران، ۲۴ ساعت
افتخار یا استعفا
برای وزیران و
مدیران یک کشور
است. باید در باره
اقداماتی که در ۲۴
ساعت اول زلزله بم
انجام شد، کارنامه
مدیران ما را بررسی
کرد تا قضاوت کرد
که شایسته کدام
یک هستند.

کشورمان نگاه کنیم مطمئن باشید که تا ۳۰ سال آینده فرزندانمان به پدرانشان و نسل گذشته افتخار خواهند کرد و ما به خود و فرزندانمان به جای وحشت و ترس دائمی و زنده به گور شدن، آرامش و زندگی، هدیه خواهیم کرد. تجربه رودبار بدون هیچ کم و کاستی در بسم اتفاق افتاد و متأسفانه ساختمانهای دولتی و امداد رسانی مانند شهرداریها و بیمارستانها قبل از دیگران آسیب دیدند و مسئولین شهر نیز خودشان کشته شده و یا اینکه آسیب جدی دیدند که دیگر نمی توان روی آنها هیچ حسابی باز کرد. اولین اقدام در مقابله با هر بحرانی محافظت از مغز و بسازوهای اجرائی مدیریت بحران است تا منشأ هدایت، رهبری، تقسیم وظایف، نجات و کمک به شهروندان خود باشند که متأسفانه خود آنها قبل از دیگران صدمه می بینند و به کمک نیازمندند، آیا واقعاً مقاوم سازی مراکز عمومی، امدادی، دولتی هر شهر کار بسیار مشکلی است و یا به بودجه هنگفت غیر قابل دسترسی نیازمند است. این حوادث خود دلیلی محکم بر ضرورت نظارت جدی و پاسخگو در ساخت و ساز در کشور مخصوصاً در ساخت و ساز دولتی است که با حیف و میل های فراوان، آسیب پذیر ساخته می شوند.

ضرورت وجود مدیریت بحران و وظایف آن

حال اگر کلیه اقدامات پیش گیرانه انجام شود باز با پخش خبر وقوع زلزله عظیم در یک شهر بزرگ، نظم عمومی ——— خواهد خورد و در کلیه فعالیتهای خدماتی و اقتصادی اختلال ایجاد خواهد شد و لذا با وجود همه اقدامات پیشگیرانه، وجود مدیریت بحران ضروری است. آنها که در اقدامات پیشگیرانه موفق تر بودند شانس موفقیت مدیریت بحران بیشتر، هزینه های آن کمتر و وظایف آن آسانتر خواهد بود. در هنگام وقوع بحرانی مانند زلزله به منظور جلوگیری از پراکنده کاری یا هرز رفتن نیروها و زمان و ایجاد انسجام، یکپارچگی و

هماهنگی بین نیروی امدادی، مدیریت بحران لازم است که معمولاً اقدام اساسی را در دستور کار خود دارد.

مرحله اول: مرحله امداد و نجات است

البته در کشورهای دیگر می گویند ۲۴ سال اول بحران، ۲۴ ساعت افتخار یا استعفا برای وزیران و مدیران یک کشور است. باید در باره اقداماتی که در ۲۴ ساعت اول زلزله بم انجام شد، کارنامه مدیران ما را بررسی کرد تا قضاوت کرد که شایسته کدام یک هستند. برای موفقیت در این مرحله شبکه ارتباطی که نقش سلسله اعصاب را دارد مهم ترین بخش آن است. چرا که نایبها در این مرحله می توانند هزاران زندگی را نجات دهند. در زلزله ۱۷ ژانویه ۱۹۹۵ کوبه ژاپن وزارتخانه های مربوطه ۱۸ دقیقه پس از وقوع زلزله از حادثه مطلع می شوند و گروههای نجات پس از ۲ ساعت و ۱۵ دقیقه با هلیکوپترهای خود به محل حادثه می رسند. ساعت ۱۰ صبح یعنی ۴ ساعت و ۱۵ دقیقه پس از زلزله ستاد مدیریت بحران رسماً تشکیل جلسه داده و وظایف سازمانها را آن طور که پیش بینی شده بود اعلام می نماید. این حادثه ۵۵۰۰ کشته و ۴۱۵۰۰ مجروح داشت، ۱۹۵ تیم پزشکی به منطقه اعزام شد، ۴۰۰۰۰ خانه موقت ساخته شد ۲۷۳۰۰ واحد آپارتمان برای اسکان موقت آماده گشت و تا حدود ۳ ماه بعد از زلزله ۴۶ میلیون وعده غذا میان حادثه دیدگان توزیع شد. شبکه انتقال برق در ۶ روز و شبکه آب در مدت ۱۳ روز بازسازی و راه اندازی شد. اما مانده اطلاعات دقیقی از کارنامه مسئولین در زلزله بم داریم و نه هنوز کسی گزارشی روشنی از مدیریت بحران ارائه کرده است. آنچه مشهود است هجوم همه جانبه مردم به منطقه که به دلیل کارآمد نبودن و حرفه ای نبودن خود منشأ بعضی از مشکلات از جمله شیوع بیماریهای عفونی در منطقه شد. البته نمی توان به نقش نیروهای دلسوز نظامی و انتظامی و نیروهای مردمی که به طور داوطلبانه به

منطقه جهت امدادرسانی و نجات آسیب دیدگان آمده بودند بی توجه بود و به این نوع دوستی و ایثار آنها احترام نگذاشت. ولیکن باید قبول کرد که با دلسوزی نمی توان یک بحران را مدیریت و هدایت کرد و برای مدیریت نهادهای مسئول، یک تفکر عقلانی نیاز است و مدیران اگر در پست های خود ماندند و مسئولیت را پذیرفتند، باید ملزم به پاسخگویی عملکرد خود در پایان هر بحران باشند و پس از ارائه کارنامه خود، از افکار عمومی و مسئولین عالی رتبه نظام، حکم شایستگی و یا بی لیاقتی خود را بگیرند.

مرحله دوم: مرحله اسکان موقت و امنیت عمومی

پس از اینکه گروههای نجات و امداد و تیم های پزشکی کار خود را انجام دادند نوبت به مرحله بعدی یعنی مرحله اسکان موقت و برقراری امنیت عمومی و تأمین محل سکونت موقت، آب، غذا، برق، گاز، ارتباطات، پوشاک، امنیت و دیگر نیازهای ضروری آسیب دیدگان فرامی رسد. مرحله سوم: مرحله پشتیبانی و بازسازی

در این مرحله مدیریت، مسئولیت برگرداندن شهر به وضعیت طبیعی خود را دارد لذا پس از گذر از دوران حاد بحران، نوبت به برآورد خسارتها و جبران آنها می رسد که دولت به تنهایی و بدون پیش شرطهای لازم قادر به انجام آن نیست و مطمئن باشیم که برآوردن نیازهای اولیه بازماندگان به هر طریق مخصوصاً بسیج عمومی فراهم خواهد آمد اما هر روز از حادثه دورتر می شویم مسائل زلزله زدگان بتدریج به حاشیه رانده می شود و خبرهای آنها دیگر تیتراهای جذاب روزنامه ها و رادیو و تلویزیون را به خود اختصاص نمی دهند. در دنیای پیچیده امروز دیگر نمی توان به روش های ساده و غیر برنامه ریزی شده دل بست، تعاون، مشارکت عمومی، شکل ساده گذشته را از دست داده و پیچیده و کارآمد و قانونمند و منظم شده است. یکی از جلوه های بارز این مشارکت عمومی و تعاون در هنگام بروز بلایای طبیعی و غیر طبیعی

، بیمه است که به عنوان یکی از راه کارهای اصلی و اساسی جبران خسارت مصیبت دیدگان حوادث، مورد توجه و اهمیت قرار گرفته و هر روز نقش آن در مدیریت بحران بیش از پیش نمایان می شود. زلزله مصیبت بار بم، از سوئی ضرورت اشاعه فرهنگ بیمه را در جامعه و از سوی دیگر و توجه ویژه به فراگیر شدن مدیریت بحران در کشورمان را مطرح ساخت.

کمتر از یک درصد از ساختمانهای مسکونی در بم دارای بیمه زلزله بودند و اگر این آمار در حد قابل قبولی بود بیمه به عنوان یکی از بازوان توانای مدیریت بحران که قادر بود فشار اصلی را از دوش دولت و مصیبت دیدگان خارج و بخشی از هزینه های مالی را با بیمه اتکائی به شرکت های بیمه ای خارجی منتقل نماید. بیمه زلزله در کشور ما برعکس کشورهای توسعه یافته که یکی از اشکالی است که در دوران بازسازی بسیار رایج و متداول است هنوز برای اکثر مردم ما ناشناخته است. چرا که در کشورهایمانند ایران که گسل های زلزله خیز تقریباً مانند شاخه های درخت در همه جای آن گسترده شده است کمتر از ۵ درصد منازل مسکونی کشور بیمه زلزله دارند.

در کشور ما، تأمین کننده منابع مالی جبران خسارت های فیزیکی و مادی ناشی از حوادث زلزله در وهله اول دولت و مردم هستند اما ممکن است که خسارتها آنقدر زیاد باشد که تأمین آنها در کوتاه مدت برای دولت و کمک های مردمی امکان پذیر نباشد. لذا در کشورهای توسعه یافته بیمه یکی از راههای مطمئن تأمین منابع مالی زیانهای ناشی از حوادث، مخصوصاً بلاهای طبیعی از جمله زلزله هستند که متأسفانه به دلیل عدم شناخت کافی مردم از آن و بی توجهی مسئولین و دولت همچنان ناشناخته مانده است.

میزان رویکرد مردم کشور ما به خدمات بیمه در پایین ترین حد ممکن قرار دارد و باید اعتراف کرد که نرخ سرانه خرید بیمه هایی مانند اشخاص،

اموال مانند آتش‌سوزی و زلزله در کشور ما بسیار پایین است و این مطلب در هنگام حوادث فشار زیادی بر دولت و خانواده‌ها خواهد آورد.

در کشور ما، بیمه مرکزی به منظور هدایت و تنظیم بازار بیمه، توسعه و تعمیم بیمه‌های بازرگانی در کشور و انجام دادن بیمه اتکائی در سال ۱۳۵۰ تأسیس شد. این سازمان همچنین مسئولیت گسترش صنعت بیمه و نظارت بر فعالیت‌های شرکت‌های بیمه‌ای را دارد و لذا بررسی بیمه زلزله و کشف دلایل عدم توفیق و راههای گسترش آن در کشور زلزله‌خیز ما و برطرف کردن موانع موجود یکی از وظایف اساسی بیمه مرکزی است که موفقیت آن سازمان در این امر برای بحران‌های آینده بسیار راه‌گشا خواهد بود.

تاریخچه بیمه در ایران

عملیات بیمه‌ای به معنای امروزی با فعالیت دو مؤسسه روسی بنام "نادیژدا" و "قفقاز مرکوری" در سالهای آغازین قرن بیستم در ایران شروع شد. در سال ۱۳۱۰ با تصویب قانون ثبت شرکت‌ها در ایران شرکت‌های بیمه‌ای انگلیسی، آلمانی، اتریشی، سوئیسی و امثال آن در ایران اقدام به ایجاد شعبه و نمایندگی کرده و به فعالیت بیمه‌ای پرداختند.

در سال ۱۳۱۴ "شرکت سهامی بیمه ایران" با سرمایه صددرصد دولتی تأسیس شد و در سال ۱۳۱۶ "قانون بیمه" به تصویب رسید.

در سال ۱۳۲۹ نخستین شرکت بیمه خصوصی به نام "بیمه شرق" در ایران تأسیس شد و تا سال ۱۳۴۳ به تدریج هفت شرکت بیمه خصوصی دیگر به نام‌های آریا، پارس، ملی، آسیا، البرز، امید، ساختمان و کار تأسیس شده و به فعالیت پرداختند. در سال ۱۳۴۷ قانون بیمه اجباری مسئولیت مدنی دارندگان و سایل نقلیه موتوری زمینی در قبال شخص ثالث - که به بیمه شخص ثالث اتومبیل معروف است - به تصویب رسید.

با افزایش فعالیت بیمه‌ای در کشور در سال ۱۳۵۰ "بیمه مرکزی ایران" تأسیس شد و وظایفی مانند

تنظیم بازار بیمه کشور و هدایت آن از طریق تصویب آیین‌نامه‌ها و مقررات؛ توسعه و تعمیم بیمه بازرگانی؛ اعطای مجوز تأسیس شرکت‌های بیمه و شبکه کارگزاری و نظارت بر فعالیت‌های شرکت‌های بیمه‌ای به نمایندگی از دولت در بازار بیمه و انجام دادن بیمه اتکائی اجباری برای مؤسسات بیمه‌ای را به عهده گرفت. در فاصله سال‌های ۱۳۵۰ تا ۱۳۵۷ چهار شرکت بیمه خصوصی به نام‌های، تهران، حافظ، توانا و دانا تأسیس شدند.

بعد از انقلاب ۱۲ شرکت خصوصی ملی اعلام شدند و ۱۰ شرکت از اینها در بیمه دانا ادغام شدند. تا سال ۱۳۷۳ چهار شرکت بیمه ایران، آسیا، البرز و دانا به فعالیت مشغول بودند که در سال ۱۳۷۳ شرکت بیمه تخصصی به نام بیمه صادرات و سرمایه‌گذاری با سرمایه بانک‌ها و بیمه‌ها تأسیس شد. در سال ۱۳۸۱ قانون تأسیس شرکت بیمه غیردولتی به تصویب مجلس شورای اسلامی رسید لذا در سال ۱۳۸۱ شرکت بیمه خصوصی حافظ در منطقه آزاد کیش و در سال ۱۳۸۲ نه شرکت بیمه‌ای خصوصی به نام‌های پارسیان، رازی، کارآفرین، توسعه، ملت، سینا، امید، حافظ و امین تأسیس شدند.

بیمه زلزله در ایران

از آنجا که مقوله بیمه در فرهنگ ما ریشه‌ای ندارد و از غرب وارد شده بیمه منازل با همان نامی که پایه‌گذاران غربی‌اش برای آن انتخاب کرده‌اند یعنی آتش‌سوزی خوانده می‌شود.

این نوع بیمه واحدهای مسکونی، تجاری و اداری و غیره را تحت پوشش قرار می‌دهد. بیمه آتش‌سوزی سه خطر اصلی حریق، انفجار و صاعقه را پوشش می‌دهد و مواردی دیگری مانند زلزله، سیل، طوفان، سقوط هواپیما و ترکیدگی لوله آب و غیره نیز شامل پوشش‌های تبعی بیمه آتش‌سوزی یا زیرمجموعه بیمه آتش‌سوزی می‌شود که بیمه‌گذاران بر حسب نیاز می‌توانند به همراه بیمه آتش‌سوزی آن را خریداری نمایند.

هنوز گزارشی از فعالیت ۹ شرکت خصوصی بیمه‌ای که مدت کوتاهی است پا به میدان گذاشته‌اند منتشر نشده است.

۴ شرکت بیمه‌ای: ایران، آسیا، البرز و دانا ترکیبی از بخش خصوصی و دولتی هستند. شبکه ستادی و پرداخت خسارت - به غیر از تعداد بسیار اندک - منحصراً در دست بخش دولتی است و شبکه فروش قسمتی در دست بخش دولتی و قسمتی نیز در دست بخش خصوصی است در واقع در حال حاضر در کشور حدود ۵۵۰۰ واحد شبکه فروش خصوصی و حدود ۳۸۰ شعبه شرکت‌های بیمه‌ای که در بخش دولتی آنها را تشکیل می‌دهند فعالیت داشته و خدمات بیمه‌ای و پرداخت خسارت را انجام می‌دهند. از آنجا که بخش خصوصی این شرکت‌ها کاملاً تحت کنترل و مدیریت بخش دولتی است و معمولاً در تصمیم‌گیری، قانون‌گذاری و طراحی بیمه‌نامه‌ها هیچ نقشی ندارند عملاً کار چندانی در توسعه صنعت بیمه در کشور از آنها ساخته نیست و آنها نیز همانند بخش‌های دولتی با بازار بیمه زلزله برخورد می‌کنند. علی‌رغم وجود تهدید جدی زلزله در کشور و بخصوص در شهر تهران، شاید حیرت‌انگیز باشد که بدانید از یک میلیون واحد مسکونی در شهر تهران تنها کمتر از ۵ درصد آنها بیمه هستند.

دلایل عدم استقبال از بیمه زلزله در ایران

موارد ذیل را می‌توان از جمله دلایل عدم توفیق بیمه زلزله در ایران دانست:

۱- مشکل اقتصادی مردم: یکی از دلایلی که سبب شده است که مردم علی‌رغم نیازشان و وجود بیمه‌نامه‌های مناسب به سراغ بیمه نروند درآمد خانواده‌هاست. در بیشتر مواقع درآمد سرپرست خانواده‌ها آنقدر پایین است که نمی‌توان در سبد هزینه‌های ضروری خانواده‌ها جایی برای بیمه در نظر گرفت.

۲- مشکل فرهنگی: به نظر می‌رسد که مردم ما هنوز بیمه را به عنوان یک ضرورت نپذیرفته‌اند هر چند که شرکت‌های بیمه‌ای با شیوه‌های مختلف

تبلیغاتی، سعی در رواج این فرهنگ و آگاه کردن مردم از ضرورت بیمه شدن دارند اما هنوز این تبلیغات نتوانسته توجه مردم را به بیمه جلب کند و تنها پس از هر زلزله مردم نسبت به بیمه شدن توجه نشان می‌دهند و علی‌رغم تبلیغات صورت گرفته اکثر مردم ما از نرخ‌ها و قیمت‌های ناچیز بیمه زلزله آگاهی ندارند که دلیل آن را می‌توان اطلاع‌رسانی نامناسب رسانه‌ها و شرکت‌های بیمه‌ای دانست.

۳- ساختار دولتی شرکت‌های بیمه‌ای و بازاریابی ضعیف برای فروش: به دلیل وجود بازار انحصاری بیمه که در اختیار چهار شرکت دولتی بود ما شاهد نوآوری، ابتکار، رقابت و تلاش جدی برای بازاریابی در بیمه زلزله نبودیم هر چند که اخیراً از بیم حضور شرکت‌های خصوصی در بازار مدیران این شرکت‌ها جهت ایجاد تغییر اساسی در نظام اداری خود تلاش می‌کنند و شاعر، تغییر اساسی و استقرار نظام مشستری مداری را در شرکت‌های خود می‌دهند و به کمک آیین‌نامه‌ها، بخش‌نامه‌ها و آموزش‌های مختلف پرسنل خود سعی در رسیدن به چنین جایگاهی را دارند، ولیکن متأسفانه بدنه اصلی این شرکت‌ها در دوران گذشته شکل گرفته و به این راحتی قابل تغییر و اصلاح نیست.

۴- عدم ارائه طرح‌های نوین بیمه مطابق با نیازهای جامعه: معاونت‌های فنی شرکت‌های بیمه و بیمه مرکزی که مسئولیت طراحی و تصویب و ارائه بیمه‌نامه‌های متناسب با نیاز شهروندان را به عهده دارند شاید از کم‌کارترین بخش‌های صنعت بیمه کشور باشند. دلایل آن متعدد است به عنوان مثال در باره بیمه زلزله می‌توان گفت: عدم وجود بیمه‌نامه مستقل زلزله با توجه به گران بودن بیمه آتش‌سوزی برای بعضی از ساختمان‌های غیر مسکونی می‌تواند بیمه‌گذار را که ناچار است برای خرید بیمه زلزله اجباراً بیمه آتش‌سوزی را خریداری نماید منصرف سازد.

آلودگی صوتی



از یک میلیون واحد مسکونی در شهر تهران تنها کمتر از ۵ درصد آنها بیمه هستند.

از سوی دیگر، تغییر اساسی در بیمه آتش سوزی و زلزله علی‌رغم گذشت چهل سال صورت نگرفته و این در حالی است که ضریب بسیاری از ریسکها تغییر کرده و جابجایی زیادی در خطرات ایجاد شده است همچنین فرایند صدور بیمه نامه آتش سوزی و زلزله با توجه به هزینه آن بسیار طولانی و وقت گیر است و در مقایسه با سایر بیمه نامه‌ها فعالیت در این بخش برای شبکه‌های فروش مقرون به صرفه نیست لذا باید برای تسهیل و تسریع صدور آن تدبیری اندیشید.

۵- پیشینه منفی شعبات پرداخت خسارت شرکتهای بیمه: متأسفانه مردم ما بیمه را از بیمه اتومبیل می‌شناسند و از آنجا که بیمه شخص ثالث اتومبیل در کشور ما زیان ده است لذا این شرکتهای تمایل چندانی به ارائه آن ندارند و در پرداخت خسارت نیز بامشکلاتی مواجه هستند و اکثر اوقات مشتریان به دلیل اختلاف برآورد هزینه خسارت از سوی شرکتهای بیمه با تعمیرگاهها، نسبت به شرکتهای بیمه بدین شده‌اند. البته عدم پرداخت سریع و وجود بروکراسی طولانی در دریافت خسارت نیز از دلایل بی‌اعتمادی مردم به شرکتهای بیمه است که این مسأله را می‌توان یکی از دلایل اصلی عدم وجود باور جدی مردم به بیمه دانست.

نتیجه‌گیری:

به طور کلی، بحث برخورد با حوادثی چون زلزله را می‌توان به سه بخش تقسیم کرد:

بخش نخست تحت عنوان "پیش‌گیری از خسارت" به اموری مانند مقاوم سازی ساختمانها، نظارت بر ساخت و ساز، بررسی و تعیین نقاط حادثه خیز و پرهیز از ساخت و ساز بر روی گسلها و آموزش همگانی کمک به آسیب دیدگان زلزله مربوط می‌شود.

بخش دوم: "امداد و نجات" است که اموری مانند هماهنگی مراکز امداد رسانی، تامین بهداشت محیط، تغذیه، اسکان موقت، دارو، امنیت و جمع

آوری و هدایت کمکهای مردمی را شامل می‌شود. بخش سوم "جبران خسارت" است که پس از انجام اقدامات در رو بخش پیشین شروع می‌شود و شامل برآورد خسارت و جبران واقعی آنهاست. در زلزله‌های بزرگ از دولت به تنهایی کار زیادی ساخته نیست. در اینجا بیمه به عنوان یکی از راهکارهای بسیار مناسب برای جبران خسارتهای مصیبت دیدگان حادثه و حتی تامین آینده کودکان بجا مانده از حادثه تاهنگام بلوغ، مطرح می‌شود و نقش کارساز و تمام کننده بحران را در مدیریت بحران ایفا می‌نماید. به عنوان مثال، باید به اقدام انسان دوستانه‌ای که بیمه ایران انجام داده اشاره کرد که کودکان بی سرپرست بازمانده از زلزله بم را تحت پوشش قرار داده است و ماهانه مبلغی را به عنوان تامین هزینه‌های تحصیل و زندگی آنها پرداخت می‌کند که البته نباید انتظار داشت که این کمک‌های یک جانبه بسیار قابل توجه باشد ولیکن قابل تقدیر است.

بنابراین بیمه ملی و همگانی زلزله در کشور می‌تواند در هنگام بلایای طبیعی بسار اصلی را از دوش دولت و مردم حادثه دیده بردارد.

باید همه اجزایی را که یک سیستم برای درست کار کردن نیاز دارد فراهم کرد تا در زمان مورد نظر به موفقیت قابل قبول دست یافت. برای موفقیت در اجرای بیمه فراگیر زلزله در کشور و یا حداقل در شهرهای زلزله خیز لازم است که:

۱- بیمه زلزله تا سرمایه‌ای معینی به عنوان مثال ۱۰۰ میلیون ریال اجباری شود از این رو بدلیل افزایش تقاضا برای این نوع بیمه، نرخ آن کاهش یافته و بیمه نامه زلزله با هزینه‌های کمتر در اختیار مردم قرار خواهد گرفت و شاید هزینه بیمه زلزله آنها از صدقه روزانه‌ای که پرداخت می‌کنند کمتر شود که از طریق قبوض آب و برق و غیره قابل وصول است.

۲- بیمه نامه‌ای مناسب و مستقل برای زلزله طراحی شود که صدور آن مانند بسیاری از بیمه

نامه ها در چند دقیقه انجام شود.

۳- تشویق و ترغیب شرکتهای خصوصی بیمه جهت ورود به بازار بیمه کشور که با توجه به انگیزه های شرکتهای خصوصی ارائه خدمات متفاوت می تواند به توسعه این بیمه نامه و ترقیب و بیداری شرکت های قدیمی در کشور کمک کند.

۴- تعیین دادگاههای ویژه جهت رسیدگی سریع به اختلاف بین شرکتهای بیمه و مردم و در صورت محق بودن بیمه گذاران، بیمه گر به پرداخت کامل خسارت به همراه هزینه های دادرسی و پرداخت درصدی از خسارت به عنوان جریمه عدم حسن نیت محکوم شود تا از این طریق شرکتهای به کسب رضایت مشتریان ترغیب شوند.

۵- اطلاع رسانی دقیق در مورد بیمه زلزله، نرخها و قیمت های بیمه زلزله، مزایای بیمه زلزله و اعطای وام توسط بانکها به مجتمع های مسکونی بزرگ که حق بیمه آنها سنگین خواهد بود و نیز بهره جستن از تجارب سایر کشورها در این باره.

۶- اجرای سیاستهای تشویقی مانند استفاده از بعضی از تخفیفات در عوارض شهروندی مانند: عوارض نوسازی و غیره در صورت ارائه بیمه نامه زلزله متناسب با سرمایه بیمه گذاران.

۷- تاسیس سازمانی تخصصی جهت صدور گواهی مقاومت سازی که می تواند در داخل شهرداری ها تشکیل شود و این سازمان در ضمن اینکه در مقابل صدور گواهی مقاومت ساختمانها متعهد به پرداخت خسارت شهروندان در صورت صدور گواهی خلاف واقع باشد. صدور پایان کار برای ساختمانهای نوساز مشروط به ارائه گواهی مقاومت سازمان مذکور و بیمه نامه زلزله باشد.

۸- عدم پرداخت تسهیلات دولتی مانند اعطای وام مسکن وام تعمیرات به ساختمانهای فاقد گواهی مقاومت و بیمه زلزله.

۹- ارائه اجباری بیمه زلزله، هنگام خرید، فروش رهن اجاره. بنابراین با اجرای بیمه ملی زلزله، ضمن کاهش قابل توجه حق بیمه زلزله به دلیل کثرت تقاضا، می توان قسمتی از خسارت را از

طریق بیمه اتکایی به شرکتهای بیمه خارجی منتقل کرد و همچنین کرامت انسانی مصیبت دیدگان زلزله را حفظ نمود و بدون نیاز به کمکهای خارجی امکان عادی سازی روند زندگی را برای مردم فراهم آورد. از طرف دیگر با وجود بیمه همگانی زلزله نه تنها کلیه شهروندان موجود در محل حادثه کاملاً شناسایی شده بلکه جزئیات سرمایه شهروندان مانند متر از ساختمان، سرمایه موجود در آنها و غیره مشخص خواهد بود و مشکل امروزیم که بعد از زلزله جمعیت آن بیشتر از قبل از حادثه زلزله شده و دولت با دوپست هزار مدعی روبرو است، تکرار نخواهد شد.

با امید به آن روزی که دولت با اجرای سیاست نظارت صحیح و دقیق بر ساخت و سازها و مقاوم سازی بناهای موجود و تضمین مقاومت آنها توسط مراجع صلاحیت دار اعلام نماید که محل سکونت شهروندان امن ترین مکان در هنگام زلزله است و با همگانی کردن بیمه زلزله با اجرای سیاستهای تشویقی و تنبیهی، پس از هر زلزله و وقوع خسارت احتمالی به همه جهان اعلام کند که ضمن تشکر از نوع دوستی مردم دنیا، آسیب دیدگان بی نیاز از هر گونه کمک داخلی و خارجی هستند چرا که همه آنها تحت پوشش بیمه قرار دارند.

منابع:

- ۱- غفاری، بهرام، م. همشهری، ۲۴ اردیبهشت ۱۳۷۶، ص ۲۰
- ۲- احمدی، م. ت. کیهان، ۳۱ اردیبهشت ۱۳۷۶، ص ۳
- ۳- هم اکنون در تهران شرکتهای تخصصی مجود دارند و تحت نظارت شرکت های خارجی مشغول فعالیت هستند که قادرند مقاومت ساختمانها و حتی ابنیه های قدیمی و تاریخی را اندازه گرفته و مقاومت آنها را در مقابل زلزله تا اندازه معینی افزایش دهند.
- ۴- قیطانچی، محمد رضا، مجله صنعت حمل و نقل، شماره ۲۲۵، ۱۳۸۲، ص ۸۹
- ۵- شریف زاده، رضا، مدیریت بحران در حوادث غیر مترقبه و بلایای طبیعی، اطلاعات علمی، سال ۱۶ شماره ۷، اردیبهشت ۸۱
- ۶- فراگوزنو، علیرضا، بیمه زلزله را جدی بگیریم، نشریه آسیا ۸۱/۴/۱۹ ص ۱
- ۷- همتی، عبدالناصر، توسعه صنعت بیمه، یک بیمه شماره ۲۱۴ نیمه دوم بهمن ۸۲ ص ۳
- ۸- همتی، عبدالناصر، عملکرد صنعت بیمه، یک بیمه شماره ۲۱۴ نیمه دوم بهمن ۸۲ ص ۳
- ۹- همشهری، یکشنبه ۵ بهمن ۸۲ شماره ۳۲۳۹ ص ۱