

بررسی نقش ناظران مقیم، بر عملکرد نمایندگیهای بیمه کشاورزی

پژوهش موردی: استانهای تهران و البرز

محمد حیدری*، دکتر جعفر یعقوبی**، دکتر سید ابوالفضل جوادیان***

چکیده

با توجه به اهمیت بیمه محصولات کشاورزی در توسعه روستایی که تضمینی برای جلوگیری از رکود یا توقف روند تولید و در نتیجه، کاهش تولید محصولات کشاورزی به شمار می‌رود، افزایش سطوح بیمه و رضایت کشاورزان بیمه‌گذار، ضروری است. به رغم اهمیت بیمه کشاورزی، استقبال از آن از سوی کشاورزان مطلوب نیست. از همین رو، صندوق بیمه کشاورزی، در راستای توسعه بیمه محصولات کشاورزی، برنامه‌های مختلفی را اجرا کرده است که از جمله آنها می‌توان به طرح ناظران مقیم اشاره کرد. از آنجاکه این برنامه، طرح نوینی است، ارزیابی میزان موفقیت آن ضروری بود. هدف اصلی این پژوهش، ارزیابی نقش ناظران مقیم، بر عملکرد نمایندگیهای بیمه کشاورزی در استانهای البرز و تهران است. برای رسیدن به این هدف، از روش تحقیق توصیفی-همبستگی استفاده شد. جامعه آماری پژوهش حاضر را نیز، کارگزاران بیمه کشاورزی در دو استان پیشگفته، تشکیل دادند. نمونه تحقیق هم، به روش تصادفی طبقه‌ای و با استفاده از فرمول کوکران انتخاب شد ($n=50$). تعیین پایایی ابزار تحقیق، با استفاده از آزمون راهنا و محاسبه ضریب کرونباخ آلفا انجام گرفت و مقدار آن برای بخشهای مختلف پرسشنامه بین ۰/۷۶ تا ۰/۸۹ محاسبه شد که نشانگر درخور پذیرش بودن پایایی آنهاست. روایی پرسشنامه نیز، با استفاده از پانل کارشناسان صاحب‌نظر در دانشگاه و صندوق بیمه کشاورزی تأمین شد. نتایج به دست آمده نشان داد، از نظر کارگزاران، ناظران مقیم، بیشترین موفقیت را در زمینه برخورد مناسب همراه با احترام از سوی کارگزاران، ارزیابی و نظارت بر فعالیتها و کارگزاران، کاهش اعتراضها و شکایتها، پیگیری تشکیل گروههای کارشناسی پیش از محو شدن آثار خسارت و میزان تأثیرگذاری ناظران مقیم در معرفی کارگزاران صلاحیت‌دار متعهد و متخصص داشته‌اند. مقایسه عملکرد بیمه در سالهای ۸۵ (پیش از حضور ناظران مقیم) و ۸۸ (پس از حضور ناظران مقیم) نیز نشان داد، از لحاظ تعداد دام بیمه شده، مبلغ کل پرداختی غرامتها، تعداد اعتراضها و شکایتها، تعداد تخلفها، تعداد کارگزاران فعال در منطقه، تعداد شرکتهای خدمات بیمه‌ای فعال، کیفیت بیمه‌نامه‌های صادر شده و میزان ضریب خطا، تفاوت معنی‌داری در سطح یک درصد وجود دارد که موفقیت‌آمیز بودن حضور کارشناسان ناظر مقیم را نشان می‌دهد.

کلیدواژه‌ها:

بیمه کشاورزی، کارگزاران بیمه، ناظران مقیم، عملکرد بیمه، توسعه کشاورزی.

E-mail: mohammadheydari1357@yahoo.com

* کارشناس ارشد دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ابهر

E-mail: jafar230@yahoo.com

** عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ابهر

*** عضو هیئت مدیره صندوق بیمه کشاورزی ایران

بیمه و
کشاورزی

سال نهم
شماره ۳۱ و ۳۲
۱۳۹۱

مقدمه

تولید کشاورزی، یکی از پرمخاطره‌ترین فعالیتهای اقتصادی است. بلاهای طبیعی، آفت‌های گیاهی، انواع بیماریهای گیاهی و دامی، تغییرات ناگهانی دما و گاهی حتی بارش بی‌موقع ممکن است، خسارتهای زیادی به کشاورزان وارد کند و از آنجا که بخش مهمی از تولیدکنندگان کشاورزی، بویژه در کشورهای در راه توسعه جهان، توان مالی محدودی دارند، چه بسا شاید، کمترین خسارت نیز بتواند، زندگی آنها را با چالش جدی روبه‌رو سازد و شرایط فلاکت‌باری را بر آنها تحمیل کند. به همین دلایلهاست که می‌توان بیمه محصولات کشاورزی را یکی از اهرمهای توسعه کشاورزی دانست (۶).

تنوع آب‌وهوایی و وجود مخاطره‌های طبیعی از یکسو و فراوانی کشاورزان خرده‌پا از دیگرسو، نمایانگر ضرورت وجود نظام بیمه محصولات کشاورزی است که با هدف کاهش اثرهای بلاهای طبیعی و حمایت از تولیدکنندگان پدید آمده است. اگر نظام بیمه‌ای در جهان، با در نظر گرفتن تجربه طولانی آن بررسی شود، پی‌خواهیم برد که بیمه به طور دقیق، با هدفی اقتصادی به وجود آمده است و در زمینه‌های مختلف اقتصادی از جمله ایجاد امنیت سرمایه‌گذاری، هدایت سرمایه‌ها و توزیع درآمد، نقش مهمی را به عهده دارد (۲).

گسترش بیمه کشاورزی، بی‌گمان می‌تواند باعث تحول بنیادین در توسعه بخش کشاورزی شود. از همین‌رو، صندوق بیمه کشاورزی نیز، با هدف حمایت از تولید و به طور مستقیم حمایت از تولیدکننده و جلوگیری از سقوط توانایی مالی وی، پایه‌ریزی شده است. ولی بدیهی است که بخش کشاورزی در شرایط موجود، همچنان با مسائل پیچیده‌ای روبه‌روست. بنابراین برای توسعه بخش کشاورزی، هر بخش و یا زیر بخش، همچون جزئی از یک سامانه (سیستم) در نظر گرفته می‌شود که با دیگر بخشها و یا دیگر اجزا، دارای ارتباط چند سویه و متقابل است (۲).

بدون توجه به این زیربخش‌ها نمی‌توان در برنامه‌های توسعه کشاورزی به موفقیت دست یافت. از همین‌رو، به فرض کامل بودن طرح بیمه نمی‌توان انتظار داشت

که برقراری بیمه می‌تواند همه مسائل مربوط به بخش کشاورزی را حل کند، بلکه سیاست بیمه و اجزای دقیق آن خواهد توانست، متناسب با دیگر سیاستها، نقش کلیدی خود را در دستیابی به هدفهای توسعه بخش کشاورزی و در نهایت، اقتصاد ملی ایفا کند (۳).

از سویی، چنانکه روشن است، مدیریت خوب نیز، نیازمند کنترل و نظارت مؤثر است. همچنین، گام برداشتن در راستای هدفها و برنامه‌های یک سازمان، هدایت و راهبری مؤثر و انگیزش کارکنان نیز، در صورتی با موفقیت همراه خواهد شد که یک نظام (سیستم) کنترل مناسب وجود داشته باشد. این موضوع، حتی در آموزه‌ها و سخنان بزرگان دینی نیز به چشم می‌خورد. برای نمونه، در نامه حضرت علی (ع) به مالک اشتر آمده است: «به کارهای کارگزاران رسیدگی کن و ناظری از اهل صدق و وفا بر آنان بگمار.»

با توجه به آنچه گفته شد، جایگاه نظارت در مدیریت امروز، دیگر بر کسی پوشیده نیست. نظارت به عنوان ابزاری برای سنجش عملکرد و تصحیح انحراف از معیارها و هدفهای از پیش مشخص شده، نقش اساسی در موفقیت سازمان ایفا می‌کند.

چنانچه پاسخهای ارائه شده از سوی نهادهای نظارتی را در مورد این پرسش که «چرا باید بر فعالیتهای بیمه‌ای نظارت کنیم؟» بررسی و جمع‌بندی کنیم، مشاهده می‌شود که سه دلیل عمده یعنی: ۱- حمایت از بیمه‌گذاران ۲- سلامت و امنیت فعالیت بیمه‌گران و ۳- نقش مهم بیمه در فرایند رشد و توسعه اقتصادی، به عنوان منطق اصلی نظارت بر خدمات بیمه‌ای نمایان می‌شود.

در همین راستا، تغییر ساختار تشکیلاتی صندوق بیمه کشاورزی در سال ۱۳۸۴ و تفکیک مأموریت نظارت و ارزیابی، نیاز به بازنگری دوباره را بر هدفها، برنامه‌ها و شرح وظایف بخش نظارت، دوچندان می‌کرد. در این میان، واگذاری عملیات اجرایی بخشهای مختلف بیمه به بخش خصوصی، توجه بیشتر به امر نظارت را به عنوان یک ضرورت، نمایان می‌سازد.

یکی از شیوه‌های مؤثر و کلیدی برای اعمال نظارت کارا، استفاده از کارکنان

متخصص و ماهر است. ناظران بیمه‌ای در برخی از کشورها به دلیل برخی محدودیتها به آسانی نمی‌توانند این نیروها را به خدمت بگیرند و همچنین، تربیت و بازآموزی آنها را در درازمدت در اختیار داشته باشند. کمبود کارکنان تحصیلکرده و مجرب در نهادهای نظارتی نیز، برآمده از عواملی مانند کمبود افراد کارآمد، شرایط استخدامی غیررقابتی، کمبود بودجه آموزش و وجود جاذبه‌های چشمگیر در شرکتهای بیمه خصوصی است. این در حالی است که از دیدگاه شماری از صاحب‌نظران بیمه، مشکل اصلی نهادهای نظارتی، نداشتن شناخت کافی از روشهای درست مدیریت توسعه منابع انسانی است (۴).

بدیهی است، نهادهای نظارتی برای دستیابی به نتیجه بهتر باید با هدایت نیروهای کارآمد خود به سوی شرکتهای بیمه‌ای مسئله دار و نه مشغول کردن آنها به نظارتهای روزمره، از منابع محدود خود حداکثر استفاده را به عمل آورند. بی‌گمان با توجه به پیشرفت فناوری اطلاعات و ارتباطات، به‌کارگیری این فناوری می‌تواند امور زمانبر را در جریان فعالیتهای نظارتی تا حد زیادی کاهش دهد و در مقابل، بر دقت و سرعت در تصمیمگیری که از نیازهای اساسی نهادهای نظارتی است، بیفزاید (۴).

بررسیهای کارشناسان صندوق بیمه کشاورزی نشان داده است، تا پیش از آغاز طرح ناظران مقیم (۱۳۸۵)، حجم گسترده خسارتها، نبود جایگاه سازمانی نظارت بر عملیات بیمه‌ای بویژه در سطح استانها و نیز لزوم رسیدگی به اعتراضها و شکایتهای مشتریان، در عمل، امکان پیگیری و اجرای برنامه‌ها را با تأخیر روبه‌رو ساخته بود که در نهایت، با تفکیک مأموریت ارزیابی خسارت از نظارت، زمان آن فرا رسید تا با ایجاد شبکه نظارتی بیمه محصولات کشاورزی (طرح ناظران مقیم) به اجرای هر چه بهتر نظارتهای اقدام شود (۸).

بررسیها نشان می‌دهد، کشورهای دیگر نیز، از انواع سازوکارهای نظارتی بر عملکرد نظام بیمه کشاورزی خود، بهره‌می‌گیرند. برای نمونه، در کشور کامبوج، شرکت بیمه ملی کامبوج (CAMINCO)، مسئولیت نهاد نظارتی و انجام فعالیتهای بیمه‌ای را همراه با چهار شرکت بیمه خصوصی به عنوان کارگزاران شرکت یاد شده،

بر عهده داشته است. با تصویب قانون بیمه‌های بازرگانی کامبوج در سال ۱۹۹۲ و روند خصوصی‌سازی بیمه در این کشور که در سال ۲۰۰۰، به خصوصی‌سازی (CAMINCO) نیز انجامید، مسئولیت نظارت بر فعالیتهای بیمه، از سال ۲۰۰۱ تا کنون، به عهده اداره بیمه زیر نظر وزارت اقتصاد و دارایی (MFE) واگذار شده است. با توجه به برنامه‌های اعلام شده، این سازمان نظارتی جدید، نیازمند آموزش بیشتر کارکنان و دستیابی به ظرفیتهای بیشتر برای اعمال نظارت مطلوبتر بر فعالیتهای بیمه است (۵).

یکی از مهمترین راهکارهایی که دولت چین برای انجام اصلاحات اساسی در بخش کشاورزی مورد توجه قرار داده است، گسترش پوششهای بیمه‌ای همراه با نظارت مؤثر در این زمینه است. بررسی محتوایی مشکلاتی این بخش نشان می‌دهد، سیاست جدیدی که دولت چین برای رویارویی با این مشکلاتا به کار بسته است، به دلیل همانندی برخی از موارد آن با مشکلاتی کشورمان ایران، شایسته توجه لازم و کافی است.

نخستین برنامه بیمه‌های کشاورزی در کشور مکزیک، به سال ۱۹۴۲ باز می‌گردد. قانون بیمه محصولات کشاورزی و دام در سال ۱۹۶۱ به تصویب رسید و در سال ۱۹۶۳ شرکت بیمه دام و محصولات کشاورزی ملی (ANAGASA) به عنوان مشتری بانکهای دولتی توسعه که ملزم به خرید بیمه‌نامه‌های محصولات کشاورزی بودند، آغاز به کار کرد. در آغاز فعالیت این شرکت بیمه، بیمه‌نامه‌ها از نوع تمام‌خطر بود و با توجه به حجم بالای یارانه‌های پرداختی، سطح زمینهای زراعی زیر پوشش نیز به نسبت، وسیع بود. با وجود این به دلیل نظارت ناکافی، نبود قیمتگذاری مناسب و مبتنی بر محاسبه‌های اکچوئری، وجود تقلب و فعالیتهای فریبکارانه، میزان خسارتهای پرداختی (ANAGASA) به طور سرسام آوری، رقم بالایی را به خود اختصاص می‌داد (۷).

برنامه‌های بیمه محصولات کشاورزی در امریکا نیز، در گذر زمان، از حالت مدیریت بحران به مدیریت ریسک جهتگیری داشته و هم اکنون نیز، به ابزاری برای

حفظ درآمد کشاورزان تبدیل شده است، که در نتیجه، تحولاتی را در فرایند نظارتی به دنبال داشته است. همچنین برخی کاستیها و کمبودها در مواردی مانند نبود توجه لازم و کافی به محاسبه‌های اکچوئری در تعیین حق بیمه و همچنین تغییرات سالانه برنامه با توجه به الزامهای سیاسی و همچنین تمایل گسترده به ارائه بیمه‌نامه‌های تمام‌خطر، زمینه‌های افزایش معنیدار هزینه‌های نظارتی اجرای برنامه را فراهم آورده است.

برنامه یاد شده، از دیدگاه نظارتی و اجرایی نیز با هدفهای مورد نظر و مطلوب فاصله داشته است، به گونه‌ای که تعداد چشمگیری از مشکلات مربوط به کلاهبرداری و مخاطره‌های اخلاقی گزارش شده است. افزون بر این، بی‌توجهی به اثربخشی هزینه‌ها نیز، موجب خروج بیمه‌نامه‌های بخش خصوصی به وسیله بیمه‌نامه‌های دولتی و تغییر در ترکیب تولیدات محصولات کشاورزی به سوی محصولاتی شده است که می‌توانند از پوششهای بیمه‌ای مناسبتری برخوردار شوند (۹).

همچنین گروه‌کاری مدیریت ریسک در کشور رومانی نیز، دربرگیرنده کارشناسان خبره بیمه‌ای، مشاوران حقوقی و مأموران مرتبط دولتی در طراحی برنامه توسعه بیمه محصولات کشاورزی درگیر است. این برنامه همچنین فرایند عملیات مربوط به تولید محصولات کشاورزی را در زمینه‌هایی مانند میزان تولیدات کشاورزی، تسهیلات مربوط به تولید محصول کشاورزی و اطلاعات تاریخی در این زمینه را مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌دهد. برقراری همکاری متقابل با شرکتهای بیمه اتکایی و شرکتهای بیمه بازرگانی رومانی به منظور گسترش میزان تمایل و علاقه‌مندی آنها برای صدور بیمه‌نامه‌های مربوط به بخش کشاورزی و در سطحی فراگیر، از دیگر ویژگیهای این برنامه است. بدیهی است، این تجربه می‌تواند به عنوان سازوکار اعمال نظارت کارا در بیمه محصولات کشاورزی کشورمان در یک بستر زمانی میانمدت، مورد بهره‌برداری قرار گیرد، که در این راستا، نیاز به بازنگری در زمینه نظارت بر این فعالیتها را نیز، در پی خواهد داشت. این برنامه، همچنین به بررسی

روشهای کارا در ارائه اجرای بیمه محصولات کشاورزی در زمینه حوادث طبیعی فاجعه آمیز می‌پردازد و ارائه استانداردها و شیوه‌های اصولی را در زمینه کنترل‌های مورد نیاز نهاد نظارتی و حمایت‌های مؤثر از فعالیتهای بخش خصوصی و دولتی در بیمه‌های مستقیم و اتکایی محصولات کشاورزی، نیز، در دستور کار خود قرار داده است (۵).

در اروگوئه نیز، از سال ۲۰۰۱، وزارت کشاورزی این کشور، به‌منظور خردمندانه‌تر کردن نظام بیمه محصولات کشاورزی خود، مطالعات گسترده‌ای را در زمینه طراحی برنامه جدید و فعالتر کردن نقش شرکتهای بیمه خصوصی، در دستور کار قرار داده است که شرکتهای بیمه اسپانیایی، نقش مشاور را در این مطالعات برعهده دارند. از مجموعه موانع عمده در دستیابی به هدفهای نظام جدید بیمه محصولات کشاورزی در این کشور، می‌توان به کمبود مؤسسه‌های حمایتی و هماهنگ‌کننده، محدودیتهای مربوط به چارچوبهای نظارتی و قانونی روشن و همچنین نیاز به توسعه یک دیدگاه مشخص در هدایت و مدیریت ریسکهای مربوط به بخش کشاورزی، اشاره کرد.

روش و ابزار پژوهش

در این تحقیق از روش پیمایشی استفاده شد. پیمایش از انواع روشهای توصیفی است که از آن برای بررسی ویژگیهای یک جامعه آماری به منظور صرفه‌جویی در زمان و هزینه استفاده می‌شود. صاحب‌نظران، پژوهش پیمایشی را به دو دسته مقطعی و طولی نیز تقسیم می‌کنند که این پژوهش از نوع مقطعی به شمار می‌آید.

جامعه آماری این تحقیق، دربردارنده، کارگزاران بیمه محصولات کشاورزی بوده که در سال ۱۳۹۰ مجوز فعالیت داشته و تعداد آنها نیز، ۸۵ نفر بوده است.

با توجه به محدود بودن تعداد جامعه آماری در این تحقیق، ۵۰ نفر از آنها به‌عنوان نمونه تعیین شدند. از آنجاکه نمونه در حدود ۷۵ درصد از کل جامعه را دربر می‌گیرد، روش نمونه‌گیری نیز از اهمیت چندانی برخوردار نیست.

با این همه، از آنجاکه جامعه آماری پژوهش، در شهرستانهای دو استان تهران و البرز پراکنده بود، بنابراین از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای استفاده، و نمونه‌ها به صورت تصادفی از میان طبقه‌ها انتخاب شد.

برای تعیین پایایی پرسشنامه‌ها، آزمون راهنما (Pilot test) بر روی ۱۵ نفر از کارگزاران انجام گرفت و پس از تکمیل پرسشنامه‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS، آلفا کرونباخ برای کل پرسشهای اصلی و تک تک پرسشها محاسبه شد. مقدار کل آلفا کرونباخ برای پرسشنامه ۰/۸۶ و محدوده آن برای بخشهای مختلف بین ۰/۷۶ تا ۰/۸۹ به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی بسیار مناسب پرسشهای پرسشنامه بود.

برای تعیین میزان اعتبار یا روایی (Validity) پرسشنامه‌ها نیز، از نظرهای کارشناسان متخصص در صندوق بیمه کشاورزی و استادان راهنما و مشاور استفاده شد و اصلاحات مورد نظر آنها انجام پذیرفت.

نتایج و بحث

بر اساس نتایج به دست آمده، تحصیلات ۴ درصد از پاسخگویان، فوق دیپلم، ۶۸ درصد، لیسانس و ۲۸ درصد، فوق لیسانس است. میانگین سابقه کار پاسخگویان ۶/۶۶ سال با انحراف معیار ۵/۲۴ سال بود. با سابقه‌ترین فرد دارای ۳۰ سال و کم‌سابقه‌ترین آنها، تنها یک سال سابقه کار بیمه‌ای داشتند. جنسیت ۸۰ درصد از پاسخگویان، مرد و ۲۰ درصد از آنها زن بود. ۵۲ درصد از پاسخگویان در استان تهران و ۴۸ درصد در استان البرز فعالیت داشتند.

در بررسی نقش ناظران مقیم بر عملکرد نمایندگیهای بیمه کشاورزی در استانهای تهران و البرز از دیدگاه کارگزاران با استفاده از نتایج پیشینه ادبیات تحقیق با ۳۱ عامل از راه طیف لیکرت ۵ سطحی، موردبررسی قرار گرفت که نتایج آن در جدول شماره ۱ آمده است.

فصلنامه
پژوهشی



جدول شماره ۱: عملکرد ناظران مقیم در موارد مختلف از دیدگاه کارگزاران
(n=50)

ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین	عملکرد ناظران مقیم
۰/۱۷	۰/۷۱	۴/۱۶	برخورد مناسب همراه با احترام از سوی کارگزاران
۰/۲۱	۰/۸۵	۴/۱۲	ارزیابی و نظارت بر فعالیتها و کارگزاران
۰/۱۸	۰/۷۱	۴/۰۶	کاهش اعتراضها و شکایتها
۰/۲۱	۰/۸۳	۴/۰۴	پیگیری تشکیل گروههای کارشناسی پیش از محوآثار خسارت
۰/۲۰	۰/۸۱	۴/۰۴	میزان تأثیرگذاری ناظران مقیم در معرفی کارگزاران صلاحیتدار متعهد و متخصص
۰/۱۶	۰/۶۵	۴/۰۲	کنترل خسارتها و واقعی بودن ضریبهای خطرها بر محصولات
۰/۲۲	۰/۸۹	۳/۹۸	ایجاد پل ارتباطی بین شرکتهای خدمات بیمه‌ای، کارگزاران و ستاد صندوق بیمه
۰/۲۴	۰/۹۵	۳/۹۶	ارائه پیشنهادهای و راهکارهای سازنده
۰/۲۲	۰/۸۸	۳/۹۶	آموزش و راهنمایی کارگزاران
۰/۲۱	۰/۸۴	۳/۹۴	نظارت اسنادی (بررسی اسناد و مدارک) بر عملکرد شرکتهای خدمات بیمه کشاورزی در مقطع ارزیابی خسارت
۰/۲۱	۰/۸۴	۳/۹۴	بررسی بموقع شکایتها و اعتراضها از سوی ناظران مقیم
۰/۱۹	۰/۷۷	۳/۹۴	کاهش میزان تخلفات
۰/۱۸	۰/۷۰	۳/۹۲	میزان بهره‌مندی از نظرهای ناظران مقیم در امر ساماندهی و چیدمان کارگزاران در مناطق مختلف
۰/۲۵	۰/۹۶	۳/۸۸	نظارت اسنادی (بررسی اسناد و مدارک) بر عملکرد کارگزاران بخش خصوصی در مقطع فروش بیمه نامه
۰/۲۶	۱/۰۰	۳/۸۸	میزان تأثیر گزارشهای تهیه شده از سوی ناظر مقیم در امر تمدید قرارداد با کارگزاران فعال
۰/۲۰	۰/۷۷	۳/۸۸	نظارت اسنادی (بررسی اسناد و مدارک) بر عملکرد کارگزاران بخش خصوصی در مقطع ارزیابی خسارت
۰/۲۱	۰/۸۲	۳/۸۸	افزایش بهره‌وری و بهبود عملکرد کارگزاران
۰/۲۲	۰/۸۶	۳/۸۶	اعمال نظارت میدانی بر عملکرد کارگزاران بخش خصوصی در مقطع ارزیابی خسارت
۰/۲۱	۰/۸۱	۳/۸۰	اعمال نظارت میدانی بر عملکرد شرکتهای خدمات بیمه کشاورزی در مقطع ارزیابی خسارت
۰/۲۳	۰/۸۶	۳/۸۰	بررسی چالشها و مشکلات موجود و ارائه راهکارهای عملی در جهت تسهیل در انجام عملیات
۰/۲۱	۰/۷۷	۳/۷۶	کاهش ضریب خطا و تعادل بین منابع و مصارف

ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین	عملکرد ناظران مقیم
۰/۲۶	۰/۹۶	۳/۷۶	کاهش میزان غرامت پرداختی
۰/۲۸	۱/۰۶	۳/۷۶	افزایش سطوح بیمه‌ای زراعت، باغها و دام
۰/۲۲	۰/۸۳	۳/۷۴	میزان استفاده از گزارشهای تهیه شده از سوی ناظر مقیم در چگونگی محاسبه و پرداخت حق کارگزاری
۰/۲۲	۰/۸۱	۳/۷۰	نظارت اسنادی (بررسی اسناد و مدارک) بر عملکرد شرکتهای خدمات بیمه کشاورزی در مقطع فروش بیمه نامه
۰/۲۶	۰/۹۶	۳/۶۸	معرفی کارگزاران متخلف به مراجع صلاحیتدار
۰/۲۲	۰/۸۰	۳/۶۴	اعمال نظارت میدانی بر عملکرد کارگزاران بخش خصوصی در مقطع فروش بیمه نامه
۰/۲۶	۰/۹۵	۳/۶۰	بازتاب مسائل و مشکلاتی مربوط به کارگزاران استان به مدیریت و پیگیری آن تا دستیابی به نتیجه نهایی
۰/۲۳	۰/۸۱	۳/۵۸	اعمال نظارت میدانی بر عملکرد شرکتهای خدمات بیمه کشاورزی در مقطع فروش بیمه نامه
۰/۳۱	۱/۰۷	۳/۴۴	پیگیری پرداخت بموقع غرامت از سوی مسئولان صندوق بیمه
۰/۳۱	۱/۰۲	۳/۳۲	بررسی میزان حق کارگزاری و پیگیری برای وصول مطالبات کارگزاران

توضیح طیف: ۵: خیلی زیاد، ۴: زیاد، ۳: تاحدی، ۲: کم، ۱: خیلی کم
برگرفته از: یافته‌های پژوهش

فصلنامه
پژوهشی



داده‌های جدول شماره ۱ نشان می‌دهد، همه فعالیت‌های بررسی شده، میانگینی بالاتر از ۳ یعنی متوسط به بالا، به دست آورده‌اند. این یافته نشان می‌دهد که از نظر کارگزاران، ناظران مقیم، بیشترین موفقیت را در مواردی همچون: برخورد مناسب همراه با احترام از سوی کارگزاران، ارزیابی و نظارت بر فعالیتها و کارگزاران، کاهش اعتراضها و شکایتها، پیگیری تشکیل گروههای کارشناسی پیش از محو شدن آثار خسارت و میزان تأثیرگذاری ناظران مقیم در معرفی کارگزاران صلاحیتدار متعهد و متخصص، داشته‌اند. همچنین، کمترین موفقیت آنها مربوط به اعمال نظارت میدانی بر عملکرد شرکتهای خدمات بیمه کشاورزی در مقطع فروش بیمه‌نامه، پیگیری پرداخت بموقع غرامت از سوی مسئولان صندوق بیمه کشاورزی و بررسی میزان حق کارگزاری و پیگیری برای وصول مطالبات کارگزاران بوده است.

نتیجه‌گیری و پیشنهاد

بررسی عملکرد ناظران مقیم در موارد مختلف از دیدگاه کارگزاران نشان داد، از نظر کارگزاران، ناظران مقیم بیشترین موفقیت را در برخورد مناسب همراه با احترام از سوی کارگزاران، ارزیابی و نظارت بر فعالیتهای کارگزاران، کاهش اعتراضها و شکایتهای، پیگیری تشکیل گروههای کارشناسی پیش از محو شدن آثار خسارت و میزان تأثیرگذاری ناظران مقیم در معرفی کارگزاران صلاحیتدار متعهد و متخصص داشته‌اند. از آنجاکه موارد پیشگفته، از مهمترین عوامل تأثیرگذار بر افزایش رضایت کشاورزان و همچنین عملکرد بیمه است، موفقیت و سودمندی حضور ناظران مقیم را نمایان می‌کند. یادآوری می‌شود، با توجه به جدید بودن تحقیق در این زمینه، مطالعه دیگری برای مقایسه با این یافته، پیدا نشد.

همچنین، کمترین موفقیت ناظران مقیم، مربوط به اعمال نظارت میدانی بر عملکرد شرکتهای خدمات بیمه کشاورزی در مقطع فروش بیمه نامه، پیگیری پرداخت بموقع غرامت از سوی مسئولان صندوق بیمه و بررسی میزان حق کارگزاری و پیگیری برای وصول مطالبات کارگزاران بوده است. در این زمینه نیز، با توجه به جدید بودن این تحقیق، مطالعه دیگری برای مقایسه با این یافته به دست نیامد.

در مجموع، با توجه به نتایج این تحقیق در زمینه تأثیر و میزان موفقیت ناظران مقیم، پیشنهاد می‌شود، دلیلهای کاستیها و ضعف موفقیت ناظران مقیم در استان البرز و تهران، در پژوهشهای دیگری به صورت دقیق و جداگانه مورد بررسی قرار گیرد تا تدبیرهای اجرایی برای افزایش میزان موفقیت آنها ارائه شود.

منابع:

۱. آل اسحاق . ی، (۱۳۸۱)، «نقش بیمه در فرا گرد توسعه اقتصادی»، فصلنامه بیمه شماره ۳ صفحات ۸۳-۹۱
۲. امینی. امیرمظفر، (۱۳۷۶)، «صنایع فرودست، راه حلی بنیادین برای پایداری توسعه کشاورزی»، مجموعه مقالات سمینار نقش صنعت در توسعه کشاورزی و گسترش محصولات کشاورزی. شهرک علمی تحقیقاتی اصفهان.
۳. جابری. ایرج، (۱۳۷۷)، «بیمه محصولات کشاورزی» فصلنامه بیمه مرکزی ایران، سال سوم، شماره سوم، شماره ۱۴
۴. دهقانی . علی، (۱۳۸۴)، طرح مطالعاتی بررسی سازوکارهای نظارتی بر عملیات بیمه محصولات کشاورزی، صندوق بیمه کشاورزی.
۵. دورانیش، آ. و نیکوکار. ا، (۱۳۸۷)، مطالعه تطبیقی نظامهای بیمه کشاورزی در سایر کشورها، صندوق بیمه کشاورزی
۶. رسولاف. جلال، (۱۳۷۳)، «بخش کشاورزی - محور توسعه اقتصادی کشور»، فصلنامه اقتصاد کشاورزی و توسعه، مرکز برنامه‌ریزی و اقتصاد کشاورزی، شماره ۸، صفحات ۳۵-۴۹ مطالعات
۷. گزارش سالانه سفارت جمهوری اسلامی ایران در پکن (۱۳۸۱).
۸. گزارش گروه تواناسازی کارکنان صندوق بیمه کشاورزی (۱۳۸۵)، صندوق بیمه کشاورزی

9. (USDA)(U.S.Department of Agriculture, Budget Summary, FY (2003)

10. Wenner Mark, and Arias Diego (2003). Agricultural Insurance in Latin

فصلنامه
پژوهشی



Investigation the Role of Resident Supervisors on the Performance of Agricultural Insurance Agencies Case study: Tehran and Alborz Provinces

M. Heydari^{*}, Dr. J. Yaghoubi^{*} & Dr. S. A. Javadian^{**}

Abstract

Regarding to the importance of agricultural production insurance in rural development which is a guaranty for restraining the rate of production trend and declining agricultural production, increasing insurance level and farmer satisfaction is indispensable. Insurance fund of agriculture has done several programs in order to developing agriculture's production insurance; for instance we can mention the resident supervisors plan. Whereas it is a new plan, evaluating its success is necessary. The main goal of this research is evaluating the resident supervisor's role in insurance agency performance in Alborz and Tehran provinces. For attaining this goal we use descriptive research method. Statistical population in this research is formed from insurance agencies in two above mentioned provinces. Research sample has chosen with random- category method and also using of Couckran formulation (n=50). The perpetuity of research tool was determined using guideline test and estimating the Keronbakh Alfa coefficient which was estimated 0.76 up to 0.89 in several sections of questionnaire and it showed their perpetuity. The questionnaire was verified by university faculties and agricultural insurance fund experts. The results showed that from viewpoint of agencies, resident supervisors have the most success in suitable attitude on behalf of agency, assessment and supervising the activities and agencies, decreasing the protests and complaint, unremitting the organizing proficiency groups before eliminating the compensation effects and the amount of resident supervisor's influence in the connoisseur and undertaken agency introduction. Comparing the insurance performance in years 2006(before presence of resident supervisors) and 2009 (after presence of resident supervisors) showed that there is a significant difference (about one percent) with a view to insured livestock's quantity, the total paid indemnity, the amount of protests and complaint, the amount of infractions, the amount of active agencies in the region, the amount of active insurance service companies, the quality of issued insurance policy and the rate of error coefficient which show the success of resident supervisors attendance.

Key words:

Agriculture Insurance, Resident Supervisors, Insurance Agencies, Agricultural Development.

بیمه و
کشاورزی

سال نهم
شماره ۳۱ و ۳۲
۱۳۹۱

* In Order: M.Sc. & Contribution of Academic Board, Azad University, Abhar Unit.

** Member of Board of Directors of Agricultural Insurance Fund, Iran.