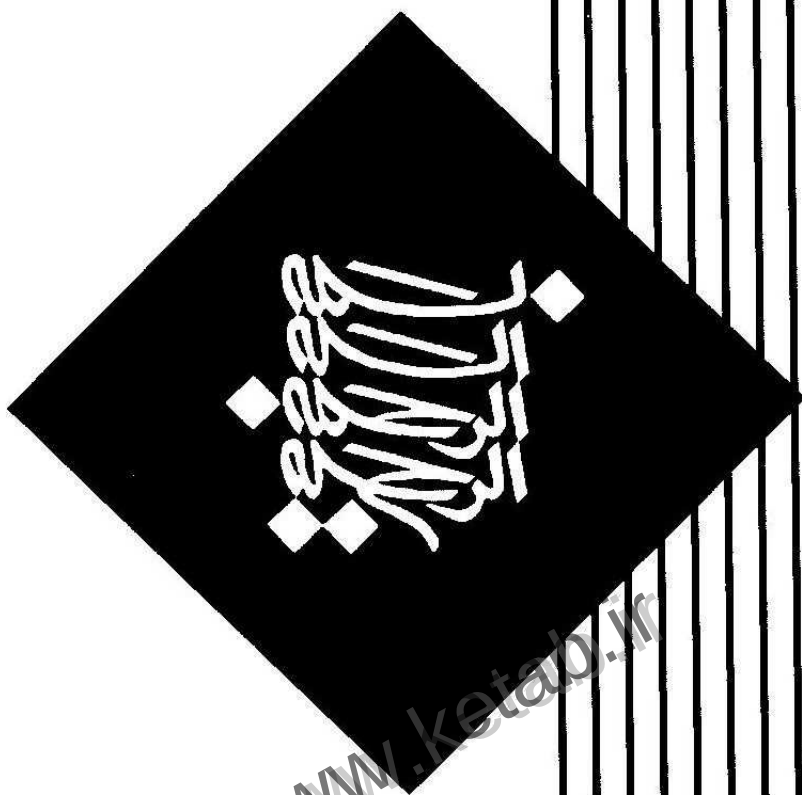




تحلیل تصمیم‌گیری‌های بازار

در صنعت بیمه

مؤلف:

دکتر مجتبی کاتب

راضیه آقازاده



سرشناسه	:	کاتب، مجتبی، ۱۳۶۵ -
عنوان و نام پدیدآور	:	تحلیل تصمیم‌گیری‌های بازار در صنعت بیمه / مولف مجتبی کاتب، راضیه آقازاده.
مشخصات نشر	:	تهران: بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، پژوهشکده بیمه، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	:	۱۷۵ ص.
شابک	:	۹۷۸-۶۲۲-۶۸۱۴-۳۷-۹
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
موضوع	:	بیمه
موضوع	:	Insurance
موضوع	:	بیمه -- مدیریت ریسک
موضوع	:	Insurance -- Risk management
موضوع	:	تصمیم‌گیری
موضوع	:	Decision making
شناسه افزوده	:	آقازاده، راضیه، ۱۳۷۱ -
شناسه افزوده	:	بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران. پژوهشکده بیمه
رده بندی کنگره	:	۵۱HG
رده بندی دیویی	:	۳۶۸
شماره کتابشناسی ملی	:	۸۴۱۸۵۹۱
اطلاعات رگورد	:	فیا
کتابشناسی		

www.ketab.ir



تحلیل تصمیم‌گیری‌های بازار در صنعت بیمه
مؤلف: دکتر مجتبی کاتب - راضیه آقازاده
ویراستار ادبی: دکتر حسین اسدی جوزانی
داور و ویراستار علمی: محسن ابراهیمی
کارشناس: الهام‌السادات موسوی‌مقدم
صفحه‌آرا: معصومه فاطمی - یوسف رجبی
طراح جلد: علی‌حسین صفری
ناظر فنی چاپ: محسن باقریان
چاپ اول: ۱۴۰۰
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۶۸۱۴-۳۷-۹
تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه
قیمت: ۵۵۰۰۰ تومان
چاپ:
ناشر: پژوهشکده بیمه وابسته به بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران
نشانی: تهران - سعادت‌آباد - میدان شهید تهرانی مقدم (کاج) خیابان سرو غربی - پلاک ۴۳
صندوق پستی: ۱۹۳۹۵-۴۴۹۹
تلفن: ۲۲۰۸۴۰۸۴
وبسایت: www.IRC.ac.ir
سامانه نشر کتاب: http://nashr.irc.ac.ir
«حق چاپ برای ناشر محفوظ است»

پیشگفتار

بیمه، سازوکاری است که ریسک ناشی از رویدادهای نامطلوب در آینده را تقلیل داده و دارایی‌ها و مسئولیت‌های بیمه‌گذاران را در مقابل خسارت‌های احتمالی آتی، حمایت می‌کند. به همین دلیل، بیمه، تبدیل به جزئی جدایی‌ناپذیر از زندگی و فعالیت‌های امروزی شده است. البته کارکرد بیمه در جوامع مختلف فراتر از نقش سنتی آن یعنی تأمین اطمینان خاطر، ایمنی و استقلال بوده و به عنوان ابزار و نهاد مهمی در تأمین پس‌انداز و منابع لازم برای رشد و توسعه اقتصادی کشورها ایفای نقش می‌کند. درحقیقت، بیمه علاوه بر سهمی که در کاهش مخاطرات و مدیریت ریسک‌ها دارد، می‌تواند به عنوان یک واسطه مالی کارآمد، آثار مهمی در رشد و توسعه اقتصاد کشور داشته باشد، که با گسترش روزافزون حجم اقتصاد و فعالیت‌های اقتصادی، این نقش نیز از اهمیت بیشتری برخوردار شده است. بر این اساس، در اکثر کشورها، صنعت بیمه به یکی از صنایع پویا و مهم تبدیل شده است که کارکردهای مختلفی در جهت رشد و توسعه اقتصادی و اجتماعی کشورها دارد.

پژوهشکده بیمه به عنوان نهاد علمی و پژوهشی صنعت بیمه، نقش و مسئولیت مهمی در جهت تحقق این جایگاه برای صنعت بیمه در اقتصاد کشور دارد. این وظیفه به مسئولیت اصلی پژوهشکده باز می‌گردد که پاسخگویی به نیازهای پژوهشی و توسعه تحقیقات علمی، کاربردی در زمینه بیمه و همچنین سازماندهی پژوهش‌های بیمه‌ای و فراهم نمودن بستر مناسب برای رشد و توسعه دانش در صنعت بیمه کشور است. در این راستا، به روزرسانی دانش بیمه‌ای متناسب با شرایط کشور و پیشرفت‌های علمی جهان، از برنامه‌های مهم پژوهشکده در این باره است. بدیهی است که یکی از گام‌های اساسی برای تحقق این مهم، توجه به تولید محتوی در اشکال تالیف و ترجمه متون بیمه‌ای، جهت بهره‌مندی ذی‌نفعان صنعت بیمه است.

کتاب حاضر، از جمله کتب تخصصی در حوزه بیمه است که امید می‌رود انتشار آن گامی مؤثر در راستای تحقق اهداف مورد اشاره پژوهشکده باشد. در این خصوص، لازم می‌دانم از نویسندگان، مترجمان و تمامی پژوهشگرانی که پژوهشکده بیمه را در راستای کمک به گسترش دانش بیمه یاری می‌کنند، تشکر و قدردانی نمایم.

حمید کردبچه

رئیس پژوهشکده بیمه

فهرست

فصل اول: دیدگاه اقتصاد کلاسیک در بازار بیمه.....	۱۵
نظریه مطلوبیت انتظاری (EUT).....	۱۷
نظریه چشم انداز و تقاضای بیمه.....	۱۷
تابع ارزش.....	۱۸
دیدگاه اقتصاد رفتاری در بازار بیمه.....	۲۰
فصل دوم: مدل های معیار انتخاب.....	۲۵
تقاضای برای بیمه.....	۲۵
تقاضای بیمه با استفاده از مدل مطلوبیت انتظاری.....	۲۶
عرضه بیمه.....	۲۸
اصول اساسی عرضه بیمه.....	۳۱
نقش دولت.....	۳۲
از نظریه مطلوبیت انتظاری به رویکردهای رفتاری.....	۳۳
فصل سوم: سیستم فکر کردن انسان ها.....	۳۹
سیستم خودکار و سیستم بازتابی.....	۳۹
قوانین مبتنی بر تجربه.....	۴۱
ذهنیت ها (میانبرها) و پیش داوری ها (سوگیری ها).....	۴۱
لنگر اندازی.....	۴۲
دسترسی به اطلاعات.....	۴۴
نمابندگی.....	۴۷
خوش بینی و اعتماد به نفس کاذب.....	۴۸
سود و زیان.....	۵۰
سوگیری مانند در وضعیت موجود.....	۵۱
چهار چوب بندی.....	۵۳
تفکر غریزی مصرف کنندگان، بیمه گران و قانون گذاران.....	۵۴
رفتار مصرف کننده.....	۵۶
رفتار بیمه گر.....	۵۶
رفتار قانون گذار.....	۵۸
فصل چهارم: فرآیند تصمیم گیری و تأثیر بازار یابی عصبی بر آن.....	۶۱

فرآیند تصمیم‌گیری مصرف‌کننده.....	۶۱
دسته اول: تصمیم‌گیری‌های پیچیده با درگیری ذهنی شدید.....	۶۲
دسته دوم: تصمیم‌گیری محدود با درگیری ذهنی متوسط.....	۶۲
دسته سوم: تصمیم‌گیری ساده با درگیری ذهنی اندک.....	۶۳
بازاریابی عصبی.....	۶۳
چهار مثال عملی از رفتارهای بیمه‌ای.....	۶۵
فصل پنجم: تئوری اثباتی تقاضای بیمه.....	۷۱
ویژگی‌های تئوری اثباتی از دید تقاضا.....	۷۱
درک نادرست از خطرات.....	۷۲
هزینه‌های کسب اطلاعات.....	۷۳
سوگیری وضع موجود.....	۷۵
مدل‌های آستانه انتخاب.....	۷۷
محدودیت‌های بودجه.....	۷۸
ماهیت اولویت‌بندی.....	۸۱
گنجاندن ویژگی‌ها در مدل اثباتی انتخاب مصرفی.....	۸۵
آزمون فرضیه‌ها.....	۸۶
ناهنجاری‌ها در بخش تقاضا.....	۸۶
ناهنجاری ت ۱: اولویت فرانشیزهای ارزان بیمه.....	۸۹
ناهنجاری ت ۲: تمایل نداشتن به ادعای خسارات کمی بیشتر از مبلغ فرانشیز.....	۹۲
ناهنجاری ت ۳: ارجحیت بیمه‌نامه‌های دارای مبلغ برگشتی در صورتی که بیمه‌نامه‌های بدون مبلغ برگشتی از نظر مالی جذاب‌تر باشند.....	۹۴
ناهنجاری ت ۴: تمایل کم برای پوشش حوادث فاجعه‌آمیز، همچون سیل، بیماری‌های خاص و ...	۹۵
ناهنجاری ت ۵: تأثیر عواطف بر خرید بیمه و تصمیم به ادعای خسارت.....	۹۸
ناهنجاری ت ۶: خرید بیمه پس از فاجعه، نه پیش از رویدادن آن.....	۹۹
ناهنجاری ت ۷: خرید بیمه برای رویدادهای برجسته و مشخص، جذاب‌تر از بیمه‌های معمولی است.....	۱۰۰
ناهنجاری ت ۸: خرید بیمه به دلیل هنجارهای اجتماعی.....	۱۰۲
ناهنجاری ت ۹: طرح موضوع با دیدگاه بیمه‌ای تقاضای خریدن پوشش را افزایش می‌دهد.....	۱۰۲
ناهنجاری ت ۱۰: فسخ بیمه در صورت نداشتن خسارت.....	۱۰۳
ناهنجاری ت ۱۱: سوگیری ماندن در وضعیت موجود.....	۱۰۵