



حمایت از مصرف‌کننده بیمه

نویسنده: رادنی لستر

مترجم: نسوین شرافت



پرو سگده بیمه
مؤسسه پژوهش و توسعه بیمه

سرشناسه	:	لستر، رادنی
عنوان و نام پدیدآور	:	Lester, Rodney
مشخصات نشر	:	حمایت از مصرف کننده بیمه / نویسنده رادنی لستر مترجم نسرين شرافت.
مشخصات ظاهري	:	تهران: بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، پژوهشکده بیمه، ۱۳۹۱.
فروست	:	۴۰ص.
شابک	:	سری کتابهای تحول در صنعت بیمه: ۶۴.
وضعیت فهرست نویسی	:	۹۷۸-۶۰۰-۷۷۳۱-۰۹-۴
یادداشت	:	فیا
موضوع	:	عنوان اصلی: Consumer protection insurance.
موضوع	:	حقوق بیمه
موضوع	:	مصرف کنندگان -- حمایت
موضوع	:	بیمه شدگان
شناسه افزوده	:	بیمه
شناسه افزوده	:	شرافت، نسرين، مترجم
رده بندی کنگره	:	بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، پژوهشکده بیمه
رده بندی دیویی	:	۱۳۹۱ ح ۸ / ۵/ KMH ۹۹۸
شماره کتابشناسی ملی	:	۲۴۷۵۵۰۸۶
	:	۲۸۷۰۸۳



حمایت از مصرف کننده بیمه

نویسنده: رادنی لستر

مترجم: نسرين شرافت

ویراستار: محمد عبدعلی

صفحه آرا: پریسا روزه کفال

طراح جلد: یوسف رجبی

ناظر فنی چاپ: علی حاتم آبادی

چاپ اول: ۱۳۹۱

چاپ: کارنگ

تعداد: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۱۴۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۷۳۱-۰۹-۴

ناشر: پژوهشکده بیمه (وابسته به بیمه مرکزی ج.ا.ا)

نشانی: تهران: سعادت آباد - میدان کاج - خیابان سرو غربی - پلاک ۴۳

صندوق پستی: ۱۹۳۹۵-۴۴۹۹ تلفن: ۲۲۰۸۴۰۸۴ دورنگار: ۲۲۰۸۴۰۲۲

وبسایت: <http://www.IRC.ac.ir> پست الکترونیکی: info@IRC.ac.ir

حق چاپ برای ناشر محفوظ است

مشخصات کتابشناسی اصل این کتابچه

Rodney Lester, "Consumer Protection Insurance"

PRIMER SERIES ON INSURANCE, ISSUE 7,

AUGUST 2009, THE WORLD BANK.

نویسنده: رادنی لستر

مترجم: نسرين شرافت^۱

ویراستار: محمد عبدعلی

فهرست مطالب

بازارهای مالی و نیاز به حمایت مصرف‌کننده	۷
مسائلی ویژه برای خرده‌فروشی در بازارهای بیمه	۱۱
الگوی ارزیابی حمایت از مصرف‌کننده بیمه	۱۵
نهادهای حمایت از مصرف‌کننده	۱۵
افشاگری و عملیات فروش	۲۴
محرمانه بودن و حفاظت از اطلاعات	۳۱
ساز و کارهای حل و فصل اختلافات	۳۲
وکالت مصرف‌کننده و دانش مالی	۳۵
اداره حساب مشتری بیمه	۳۶
ورشکستگی و طرح‌های ضمانت	۳۸