



بیمه مرکزی
جمهوری اسلامی ایران



آثار شیوع ویروس کرونا بر بیمه مسافرتی

پژوهشکده بیمه

بهار ۱۳۹۹



به نام خداوند جان و خرد



کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به پژوهشکده بیمه (وابسته به بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران) می باشد و هر نوع برداشت از آن با ذکر منبع بلامانع است.



شناسنامه عمومی گزارش پژوهشی	
عنوان گزارش	آثار شیوع ویروس کرونا بر بیمه مسافرتی
کارفرما	بیمه مرکزی ج.ا.ایران
مجری گزارش	دکتر اسماء حمزه (عضو هیأت علمی و سرپرست دفتر ارتباط با صنعت پژوهشکده بیمه)
ناظر علمی گزارش	دکتر حمید کردیچه (رئیس پژوهشکده بیمه)
تاریخ شروع اجرای گزارش	فروردین ۱۳۹۹
تاریخ اتمام گزارش	اردیبهشت ۱۳۹۹



مقدمه

با شیوع بیماری کووید-۱۹، تقریباً تمامی بخش‌های اقتصادی و صنایع در کشورهای مختلف تحت تأثیر قرار گرفتند. بدون تردید با توجه به سازوکار انتشار اثرات شوک‌های اقتصادی بر بخش‌های مختلف، تبعات این اثرات برای چندین دوره تداوم خواهد داشت. در همین راستا، برای پیش‌بینی آثار و تبعات این بحران بر حوزه‌های مختلف و اتخاذ تصمیمات و سیاست‌های مناسب، مؤسسات و نهادهای مختلف داخلی و بین‌المللی به تهیه گزارش‌های مربوطه اقدام کردند. با توجه به نقش صنعت بیمه در مدیریت ریسک و جبران خسارت ناشی از آثار شیوع ویروس، پژوهشکده بیمه براساس رسالت خود، بررسی اثرات ویروس بر اقتصاد و صنعت بیمه را در دستور کار خود قرار داده است.

در این گزارش به بررسی اثرات بیماری کووید-۱۹ بر بیمه‌های مسافرتی پرداخته می‌شود. لغو رویدادها، تعطیلی، محدودیت سفر و ترس از مسافرت، بسیاری از سفرها را در مسیر خود متوقف کرده است و شرایط ایجاد شده ناشی از بحران ویروس به طور متقابل بر بیمه‌های مسافرتی اثرگذار است. با توجه به نقش صنعت بیمه در کنار صنعت گردشگری و همچنین با توجه به این‌که مردم برای پوشش سفرهای خود به اطمینان و آرامش نیاز دارند، باید راه‌حلهایی را برای مدیریت این شرایط و کاهش اثرات آن‌ها در این زمینه داشته باشیم که لازمه این امر در ابتدا شناسایی و گردآوری ابعاد و کانال‌های تأثیرگذاری این بیماری بر بیمه مسافرتی است.

در این‌جا لازم می‌دانم، از سرکار خانم دکتر اسماء حمزه، که در راستای تدوین این گزارش تلاش کردند، سپاسگزاری نمایم.

حمید کردبچه

رییس پژوهشکده بیمه



خلاصه مدیریتی

بیماری‌های همه‌گیر، امری اجتناب‌ناپذیر هستند و در گذشته نیز به طور مداوم، رخ داده‌اند. آمادگی جهان برای مواجهه با یک بیماری همه‌گیر به دلیل همکاری‌های بین‌المللی و مراقبت‌های بهداشتی بهتر، نسبت به گذشته پیشرفت کرده است. با این حال، رشد جمعیت، شهرنشینی و افزایش تحرک جهانی ممکن است به یک بیماری سریع‌تر و گسترده‌تر منجر شود. مانند بلایای طبیعی، خطرات بیماری‌های پاندمی و اپیدمی از بین نمی‌رود و ادامه خواهد یافت. بنابراین باید محصولات و پوشش‌های مرتبط با ریسک‌های مربوط به آن در صنعت بیمه گنجانده شود.

ویروس کرونا با نام COVID-19 برای اولین بار در ۳۱ دسامبر ۲۰۱۹ در استان هوئی چین گزارش شد. این ویروس روی صنایع مختلف از جمله صنعت بیمه تأثیر بسزایی گذاشته است. در این گزارش، به بررسی اثرات کووید-۱۹ بر بیمه‌های مسافرتی پرداخته شده است. لذا، ابتدا ریسک‌های تحت پوشش این بیمه بیان شده و کانال‌های اثرگذاری ویروس مورد بررسی قرار گرفته است. همچنین، از منظر بازار فروش و خسارات، تأثیراتی چون توقف فروش بیمه‌نامه‌های مسافرتی، محدودیت بیمه‌نامه‌های جدید، تغییر بازار بیمه لغو سفر به هر دلیل، تغییر از ثبت فروش بیمه‌نامه به سمت ثبت درخواست خدمات انتقال تاریخ سفر، تمدید بیمه‌های مسافرتی و افزایش خسارت‌های لغو سفر مورد بررسی قرار گرفته است. سپس فاکتورهای دیگر از جمله نوع پوشش بیمه، استفاده‌کنندگان بیمه، کانال‌های توزیع و جغرافیای فروش بیمه را با تأثیرپذیری از کووید-۱۹ مورد تجزیه و تحلیل قرار داده‌ایم. در نهایت به نتیجه‌گیری و پیشنهاداتی برای صنعت بیمه از جمله استفاده از شیوه‌های جدید فناوری و تحول دیجیتال برای فروش بیمه‌های مسافرتی، شناسایی ریسک‌های بیماری‌های همه‌گیر، بازبینی دقیق استثنائات شرایط عمومی بیمه‌نامه‌های مسافرتی، استفاده از ابزارهای مدل‌سازی فاجعه، بیمه اتکایی، اوراق بهادار بیمه‌ای برای پوشش خسارت مرتبط با بیماری‌های همه‌گیر و اطلاع‌رسانی بیمه‌گران در مورد به روزترین پوشش‌های بیمه‌نامه‌های خود از طریق کانال‌های مختلف مثل ایمیل و پیام کوتاه به مشتریان، پرداخته شده است. با توجه به اثرات کووید-۱۹، دولت، بیمه‌گران و صنعت مسافرتی باید برای مقابله با چالشی که از سوی ویروس ایجاد شده است با هم همکاری کنند تا مردم اطمینان کافی برای پوشش سفرهای خود داشته باشند. ویروس باعث می‌شود که رویکردهای شرکت‌های بیمه بعد از بحران تغییر کند و اقداماتی را برای مواجهه با شرایط بیماری و جلوگیری از خسارت‌های بیشتر برنامه‌ریزی کنند. بنابراین استراتژی‌های صنایع مختلف از جمله صنعت بیمه هم باید برای بحران کرونا و هم دوران پساکرونا باشد. با افزایش حجم مسافرت در دوران پساکرونا صنعت بیمه با افزایش تقاضا و به دنبال آن پرداخت خسارت مواجه می‌شود. لذا بیمه‌گران باید برای بیمه‌های مسافرتی برنامه‌ریزی لازم برای دوران پساکرونا را داشته باشند.



فهرست مطالب

مقدمه.....	۱
۱- ریسک‌های تحت پوشش بیمه‌های مسافرتی.....	۲
۲- کانال‌های اثرگذاری کووید-۱۹ بر بیمه‌های مسافرتی.....	۶
۲-۱- تحلیل‌های آماری.....	۶
۲-۲- نحوه تغییر بیمه‌های مسافرتی توسط کووید-۱۹.....	۹
۳- نتیجه‌گیری و پیشنهاد.....	۱۳
۴- منابع.....	۱۶

فهرست شکل

شکل ۱- بارزترین بیماری‌های ویروسی و شیوع بیماری‌های واگیردار در دنیا و اثرات آن.....	۱
شکل ۲- تغییر درصد درآمد حمل‌ونقل هوایی و تخمین خسارت از سال ۲۰۱۹ تا سال ۲۰۲۰.....	۷
شکل ۳- میزان کنسل کردن پروازها به تفکیک ماه.....	۸
شکل ۴- تعداد بیمه‌نامه صادره فروردین ماه سال‌های ۹۷-۹۸-۹۹.....	۸
شکل ۵- تعداد بیمه‌نامه صادره در ماه اسفند سال‌های ۹۶-۹۷-۹۸.....	۹

فهرست جدول

جدول ۱- اطلاعیه‌های ارائه شده توسط تعدادی ارائه‌دهندگان در رابطه با پوشش بیمه سفر از زمان شیوع ویروس کرونا.....	۵
---	---

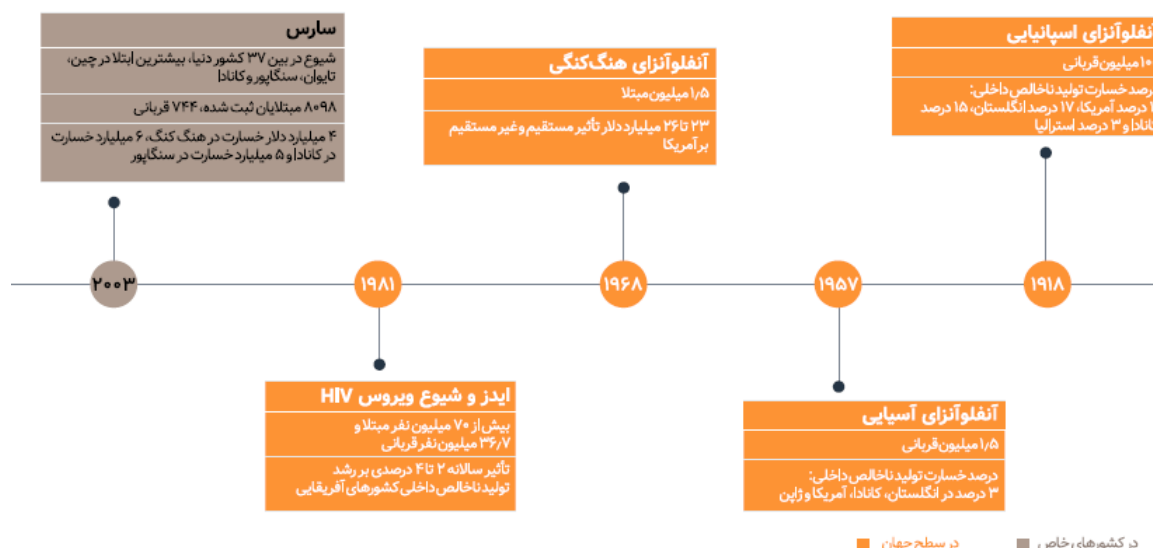


مقدمه

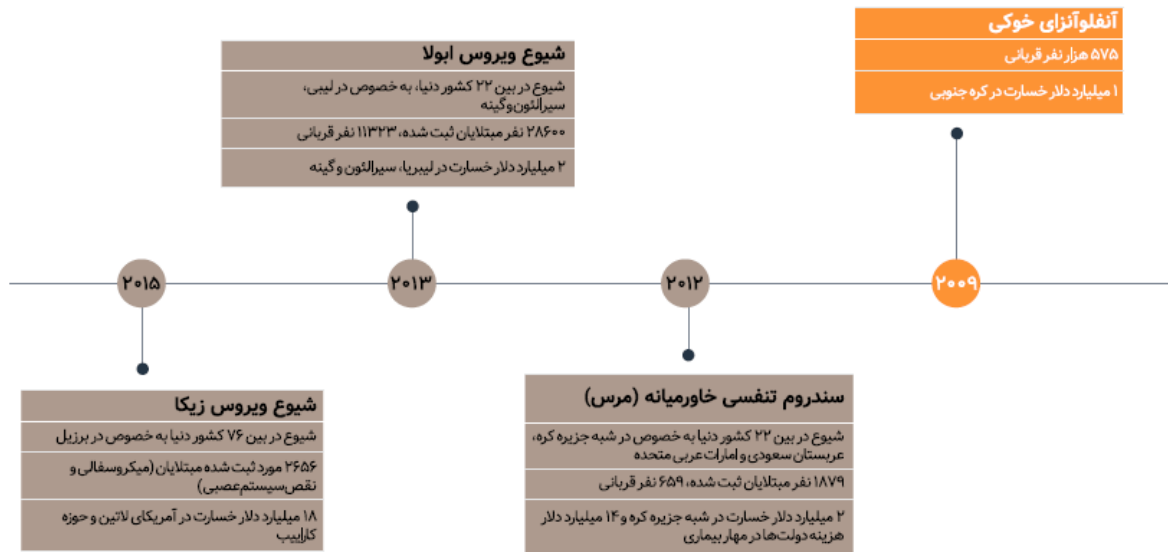
بیمه‌گران بیماری‌های پاندمی و اپیدمی را یک تراکم خطر^۱ می‌دانند که در زمان نسبتاً کوتاه خسارت‌های گسترده‌ای را در پی دارد. در حالی که وقایعی مانند زلزله و طوفان حداقل در یک منطقه خاص محدود شده‌اند، اما بیماری پاندمی کل جهان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. (GDV, 2020; CNN Business, 2020).

شکل ۱، بارزترین بیماری‌های ویروسی و واگیردار شایع در دنیا و اثرات آن را نشان می‌دهد. همانطور که از این شکل نیز مشخص است، در دوره‌های مختلف شیوع یک بیماری توانسته تهدیداتی جدی بر اقتصاد و جامعه ایجاد کند.

شکل ۱- بارزترین بیماری‌های ویروسی و شیوع بیماری‌های واگیردار در دنیا و اثرات آن



^۱Accumulation of risk



منبع: (شبکه نوآفرینی پلنت، ۱۳۹۸)

ویروس کرونا با نام COVID-19 برای اولین بار در ۳۱ دسامبر ۲۰۱۹ در استان هوئی چین گزارش شد و در ۱۱ مارس، به عنوان یک بیماری پاندمی اعلام شد. شیوع این بیماری دو اثر روی صنعت بیمه دارد. اثر مستقیم به فروش و خسارت وارده به شرکت‌های بیمه در بیمه‌نامه‌ها باز می‌گردد. اثر غیرمستقیم، اثری است که شیوع این بیماری بر اقتصاد کشور گذاشته و از آن طریق به طور غیرمستقیم درآمدها و هزینه‌های شرکت‌های بیمه‌ای را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

در این گزارش به بررسی اثرات کووید-۱۹ بر بیمه‌های مسافرتی پرداخته می‌شود. لذا، ابتدا به بیان ریسک‌های تحت پوشش این بیمه پرداخته و کانال‌های اثرگذاری ویروس را مورد بررسی قرار می‌دهیم. همچنین، از منظرهای مختلف توضیح می‌دهیم که کووید-۱۹ چه تغییراتی روی بیمه مسافرتی ایجاد کرده است و در نهایت به نتیجه‌گیری و پیشنهاداتی برای صنعت بیمه می‌پردازیم.

۱- ریسک‌های تحت پوشش بیمه‌های مسافرتی

بیمه درمان مسافرتی یکی از انواع بیمه‌های درمان محسوب می‌شود، که به دو صورت بیمه مسافرتی اتباع خارجی و بیمه مسافرتی عازم به خارج از کشور ارائه می‌شود. آیین‌نامه ۷۷ شورای عالی بیمه شرایط عمومی بیمه‌نامه مسافرتی اتباع خارجی متقاضی ورود به جمهوری اسلامی ایران را بیان می‌کند. اخیراً، آیین‌نامه شماره ۱/۷۷ که مکمل آیین‌نامه شرایط عمومی بیمه‌نامه مسافرتی اتباع خارجی متقاضی ورود به ایران، به شمار می‌رود از سوی شورای عالی بیمه به تصویب رسید. در مورد بیمه مسافرتی عازم به خارج از کشور شرایط عمومی مصوب نداریم و شرکت‌ها هر کدام برای خود یک شرایط عمومی مجزا دارند.



اهم پوشش‌های بیمه‌های درمان مسافرتی که در شرایط عمومی بیمه‌نامه‌ها ذکر شده است را می‌توان به

شرح زیر برشمرد:

الف- پوشش و مزایای شخصی:

- هزینه‌های پزشکی و بستری در بیمارستان؛
- جابه‌جایی یا بازگرداندن بیمه‌گذار به کشور در طول سفر در اثر بروز بیماری یا حادثه؛
- پرداخت هزینه‌های فوری دندانپزشکی؛
- بازگشت اعضای بلافصل خانواده همراه بیمه‌گذار به کشور؛
- بازگرداندن جسد متوفی؛
- سفر اضطراری یکی از اعضای بلافصل خانواده؛
- بازگشت اضطراری به کشور به دلیل فوت یکی از اعضای نزدیک خانواده؛
- تحویل دارو؛
- ارسال پیام‌ها و اطلاعات مراجع درمانی در مواقع اضطراری؛
- حواله تضمینی وجوه نقد؛
- فقدان گذرنامه، گواهینامه رانندگی و شناسنامه در خارج از کشور.

ب- پوشش‌های مربوط به بار همراه مسافر

- جبران خسارت فقدان بار تحویلی به هواپیما؛
- جبران خسارت تأخیر در ورود بار همراه مسافر؛
- یافتن و ارسال بار و ملزومات شخصی.

ج- پوشش تأخیر در عزیمت

در صورتی که وسیله نقلیه عمومی مسافرتی مورد استفاده بیمه‌گذار حداقل ۶ ساعت تأخیر حرکت داشته باشد، به شرط ارایه نسخه اصلی صورت‌حساب‌های مربوط، هزینه‌های اضافی متحمل شده به دلیل این تأخیر از قبیل هزینه‌های حمل‌ونقل، اقامت در هتل و همچنین غذا را حداکثر تا مبالغ مندرج در شرایط عمومی به بیمه‌گذار جبران خواهد نمود.

شرایط و محدودیت‌های مربوط به این بند عبارتند از:

- ۱- پیش از آنکه درخواست خسارتی به موجب این بخش از بیمه‌نامه مورد بررسی قرار گیرد، بیمه‌گذار می‌بایست تأییدیه کتبی درمورد تاریخ و زمان حرکت و دلایل تأخیر را از شرکت حامل یا نمایندگان آن‌ها دریافت نماید.



۲- خسارت‌های مربوط به این بخش از تعهدات، از زمانی که به موجب تأییدیه رزرو جا، برای حرکت بیمه‌گذار مقرر بوده است، محاسبه خواهد گردید.

در قسمت استثنائات هر شرایط عمومی، هزینه‌ها و خسارت‌های ناشی از مواردی ذکر می‌شود که مشمول تعهدات بیمه‌گر نمی‌باشند. آنچه حائز اهمیت می‌باشد، این است که در اکثر شرایط عمومی بیمه‌نامه‌های مسافرتی در ایران، بیماری‌های اپیدمی و پاندمی در قسمت استثنائات نیامده است و تنها در تعداد کمی از آنها اشاره به بیماری‌های شیوع‌یافته در جهان طبق اعلام سازمان جهانی بهداشت شده است. باید توجه داشت که اکثر بیمه‌نامه‌های مسافرتی بیماری‌های همه‌گیر را پوشش نمی‌دهند.

به طور کلی استفاده از پوشش‌های بیمه‌های مسافرتی برای کووید-۱۹ به دو موضوع مهم بستگی دارد:

۱. آیا ویروس در هنگام صدور بیمه‌نامه، یک رویداد شناخته‌شده^۲ بوده است؟ بسیاری از شرکت‌های بیمه در سایت‌های خود اطلاعیه‌هایی منتشر کرده‌اند و تاریخی که ویروس به عنوان یک رویداد شناخته شده، در نظر گرفته شد را اعلام کردند. این بدان معنی است که اگر افراد قبل از این که بیماری یک رویداد شناخته شده اعلام شود، اقدام به خریداری بیمه مسافرتی خود کرده باشند ممکن است تحت پوشش هزینه‌های درمانی ناشی از ابتلا به این بیماری و احتمالاً هزینه‌های مربوط به لغو پروازها و هتل‌ها باشند. اما افرادی که پس از تبدیل شدن بیماری به یک رویداد شناخته‌شده اقدام به خرید بیمه‌های مسافرتی کنند، تحت پوشش هزینه‌های پزشکی و یا سایر مشکلات ناشی از این بیماری، از جمله تغییر برنامه یا مسیر سفر و یا اقداماتی مانند قرنطینه نخواهند بود.

۲. زمانی که ویروس به عنوان یک پاندمی اعلام شد، بیمه‌نامه شامل شرایط یک بیماری پاندمی می‌شود و در این حالت باید به اطلاعیه‌های شرکت بیمه در مورد پوشش‌های بیماری پاندمی در بیمه مسافرتی توجه داشت. به عنوان نمونه شرکت بیمه آلیانز و شرکت بیمه آکسای آمریکا اعلام کردند که خسارت‌های ناشی از رویدادهای شناخته‌شده و بیماری‌های پاندمی را تحت پوشش قرار نمی‌دهند.

توجه به این نکته ضروری است که بیمه‌نامه‌های مسافرتی اغلب، لغو سفر به دلیل ترس و نگرانی را پوشش نمی‌دهند و برای لغو باید از پوشش‌های اضافی استفاده کرد که در قسمت‌های بعد توضیح داده می‌شود. ولی اگر به هنگام مسافرت، بیمه‌گذار دچار کووید-۱۹ یا هر بیماری دیگر شود و در صورتی که بیماری موجب شود که سفر خود را کوتاه کند و بیمه مسافرتی خود را قبل از اعلام همه‌گیر بودن بیماری خریداری کرده

^۲ known event



باشد، مشمول مراقبت‌ها و پوشش پزشکی می‌شود. البته برخی از شرکت‌های بیمه صراحتاً اعلام کرده‌اند که بیماری‌های پاندمی، دلایل مستثنی شده برای لغو یک سفر هستند. (ct.gov, 2020; AARP, 2020)

در جدول زیر آخرین اطلاعیه‌های ارائه شده توسط تعدادی ارائه‌دهندگان در رابطه با پوشش بیمه سفر از زمان شیوع کووید-۱۹ آمده است.

جدول ۱ - اطلاعیه‌های ارائه شده توسط تعدادی ارائه‌دهندگان در رابطه با پوشش بیمه سفر از زمان شیوع ویروس کرونا

اطلاعیه‌ها	مسافرت به سایر نقاط جهان	مسافرت به کل چین	مسافرت به ووهان و هوئی	شرکت صادرکننده بیمه مسافرتی
اطلاعیه‌ای اعلام نشده است.	اطلاعیه‌ای اعلام نشده است.	پوشش برای بیمه‌نامه‌های خریداری شده قبل از ۲۷ ژانویه ۲۰۲۰. مطالبات ناشی از ویروس پس از ۲۷ ژانویه ۲۰۲۰ تحت پوشش قرار نمی‌گیرند.	اگر بیمه‌نامه قبل از ۲۲ ژانویه ۲۰۲۰ خریداری شده باشد پوشش می‌دهد. بیمه مسافرتی که پس از ۲۷ ژانویه ۲۰۲۰ سال خریداری شده است ویروس را پوشش نمی‌دهد.	AIA
اطلاعیه‌ای اعلام نشده است.	پوشش می‌دهد اگر بیمه‌نامه قبل از ۳۰ ژانویه ۲۰۲۰، ۱۲:۰۱ صبح خریداری شده باشد (منوط به ارزیابی)	هیچ پوششی برای بیمه‌نامه‌های صادر شده پس از ۲۷ ژانویه ۲۰۲۰، ۱۲:۰۱ صبح ارائه نشده است.	اگر بیمه‌نامه قبل از ۲۲ ژانویه ۲۰۲۰، ۱۲:۰۱ صبح خریداری شده باشد، پوشش می‌دهد.	AIG
اطلاعیه‌ای اعلام نشده است.	پوشش می‌دهد اگر بیمه‌نامه قبل از ۲۲ ژانویه ۲۰۲۰ خریداری شده باشد.	پوشش می‌دهد اگر بیمه‌نامه قبل از ۲۲ ژانویه ۲۰۲۰ خریداری شده باشد.	پوشش می‌دهد اگر بیمه‌نامه قبل از ۲۲ ژانویه ۲۰۲۰ خریداری شده باشد.	Allianz Travel

اطلاعیه‌ها	مسافرت به سایر نقاط جهان	مسافرت به کل چین	مسافرت به ووهان و هوئی	شرکت صادرکننده بیمه مسافرتی
		شده باشد.	باشد.	
اطلاعیه‌ای اعلام نشده است.	اطلاعیه‌ای اعلام نشده است.	پوشش می‌دهد اگر بیمه‌نامه قبل از ۲۷ ژانویه ۲۰۲۰ خریداری شده باشد.	پوشش می‌دهد اگر بیمه‌نامه قبل از ۱۱ ژانویه ۲۰۲۰ خریداری شده باشد.	AXA

منبع: (Seedly, 2020)

۲- کانال‌های اثرگذاری کووید-۱۹ بر بیمه‌های مسافرتی

در این بخش ابتدا، اثرات کووید-۱۹ بر صنعت گردشگری و به طور متقابل بیمه‌های مسافرتی را بررسی می‌کنیم. سپس از کانال‌های مختلف بیان می‌کنیم که کووید-۱۹ چه تغییراتی برای بیمه‌های مسافرتی ایجاد کرده است.

۲-۱- تحلیل‌های آماری^۳

امروزه، گردشگری یک کسب‌وکار جهانی بزرگ است که شامل ۱۰,۴ درصد از تولید ناخالص داخلی جهانی و ۱۰ درصد اشتغال جهانی می‌شود. با شیوع کووید-۱۹، واکنش بازار نیز سریع بوده است، به طوری که قیمت سهام شرکت‌های بزرگ هواپیمایی، خطوط کروز و شرکت‌های گردشگری چندین درصد کاهش یافته است (WORLD ECONOMIC FORUM-a, 2020).

لغو رویدادها، تعطیلی، محدودیت سفر و ترس از مسافرت، بسیاری از سفرها را در مسیر خود متوقف کرده است. انجمن بین‌المللی حمل‌ونقل هوایی (IATA)^۴ با توجه به شدت محدودیت‌های مسافرتی و رکود جهانی پیش‌بینی شده، تخمین می‌زند که درآمد صنعت مسافرتی می‌تواند ۲۵۲ میلیارد دلار یا ۴۴٪ کمتر از رقم ۲۰۱۹ باشد. این در حالی است که محدودیت‌های شدید سفر تا چند ماه ادامه دارد و پس از آن بهبود اقتصادی تدریجی در اواخر سال جاری میلادی صورت می‌گیرد. تجزیه و تحلیل قبلی IATA در مورد ۱۱۳

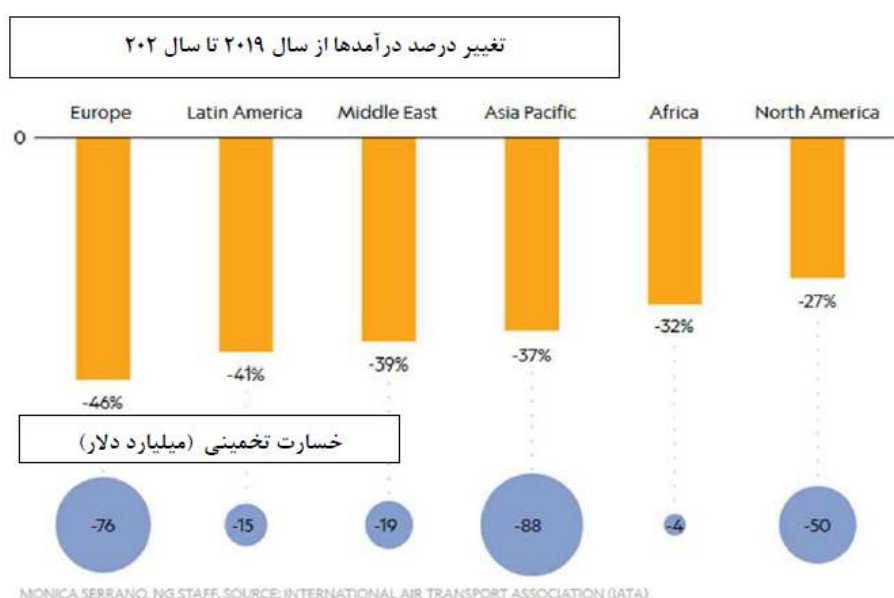
^۳ متأسفانه با توجه به اینکه داده‌های بیمه درمان مسافرتی به صورت تفکیک شده در سالنامه بیمه مرکزی وجود ندارد و در ترکیب داده‌های بیمه درمان است، نمی‌توان تحلیلی از وضعیت بیمه‌های مسافرتی در کشور طی سال‌های مختلف داشت.

^۴ The international Air Transport Association



میلیارد دلار ضرر درآمدها در ۵ مارس ۲۰۲۰ انجام شد، پیش از آن که کشورهای جهان محدودیت‌های گسترده مسافرتی را اعمال کنند که تا حدود زیادی بازار بین‌المللی مسافرت هوایی را از بین برد. اساس تخمین‌های پیش‌بینی IATA در مورد تأثیر کلی ویروس در صنعت پرواز بود. کاهش تقاضا برای پرواز همزمان با کاهش تقاضا برای سفرهای تفریحی است (IATA, 2020). در شکل ۲ تغییر درصد درآمد حمل‌ونقل هوایی و تخمین خسارت از سال ۲۰۱۹ تا سال ۲۰۲۰ نشان داده شده است.

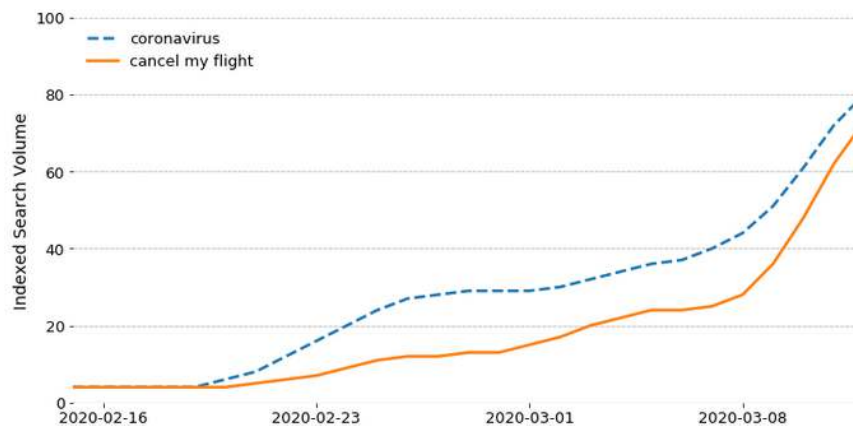
شکل ۲ - تغییر درصد درآمد حمل‌ونقل هوایی و تخمین خسارت از سال ۲۰۱۹ تا سال ۲۰۲۰



منبع: (IATA, 2020)

با توجه به نقش بیمه در کنار صنعت گردشگری و تعامل و همفکری متقابل در جهت ارائه خدمات بهینه و افزایش ابعاد مثبت سفر، تأثیرات صنعت گردشگری و کاهش سفرها به طور متقابل بر بیمه‌های مسافرتی اثرگذار است. در ایران نیز با توجه به داده‌های مرکز آمار، شاهد کاهش چشمگیر سفرهای داخلی و خارجی بوده‌ایم. لغو پروازها پیامد دیگر کووید-۱۹ است که بر بیمه‌های مسافرتی تأثیر چشمگیری دارد. در شکل ۳، میزان کنسل کردن پروازها به تفکیک ماه با توجه به شیوع بیماری در اروپا نشان داده شده است. نمودار نشان می‌دهد با شیوع بیشتر بیماری کووید-۱۹، میزان لغو پروازها نیز بیشتر شده است.

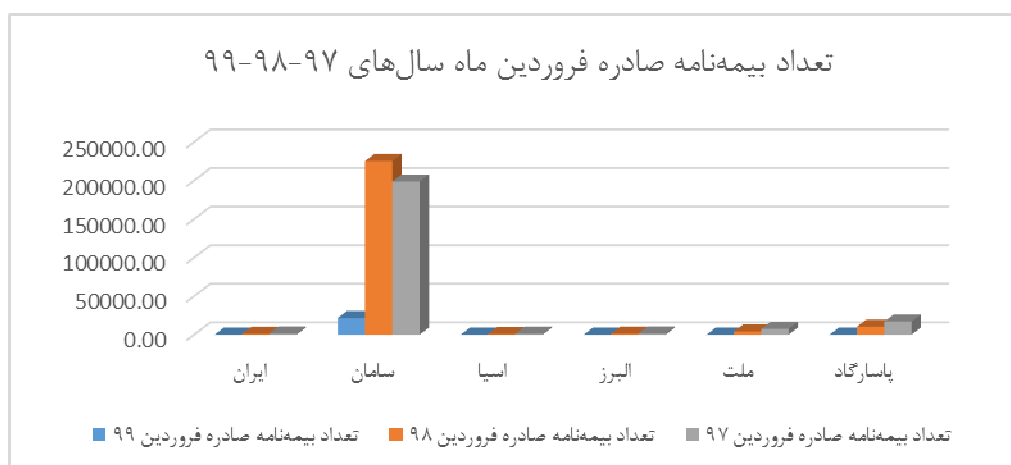
شکل ۳- میزان کنسل کردن پروازها به تفکیک ماه



منبع: (Towards data science, 2020)

برآورد داده‌های شرکت‌های بیمه در ایران نشان می‌دهد که در بسیاری از شرکت‌های بیمه، فروش بیمه مسافرتی کاهش چشمگیر و نزدیک به صفر داشته است. شکل‌های ۴ و ۵ برآوردی از داده‌های بیمه مسافرتی درمان عازم به خارج از کشور چند شرکت بیمه در ماه فروردین و اسفند را نشان می‌دهند. تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد، تعداد بیمه‌نامه صادره در فروردین ۹۹ نسبت به اسفند ۹۸ کاهش چشمگیری داشته است. همچنین با مقایسه تعداد بیمه‌نامه صادره فروردین ماه ۹۹، ۹۸ و ۹۷ متوجه کاهش صدور در فروردین ۹۹ می‌شویم که این روند برای ماه اسفند ۹۸، ۹۷ و ۹۶ نیز اتفاق افتاده است. داده‌های تعداد خسارت نشان داد بسته به تعداد بیمه‌نامه صادره، تعداد خسارت‌ها نیز تغییر کرده است و نمی‌توان تحلیلی برای اثرگذاری ویروس در این زمان روی آن داشت.

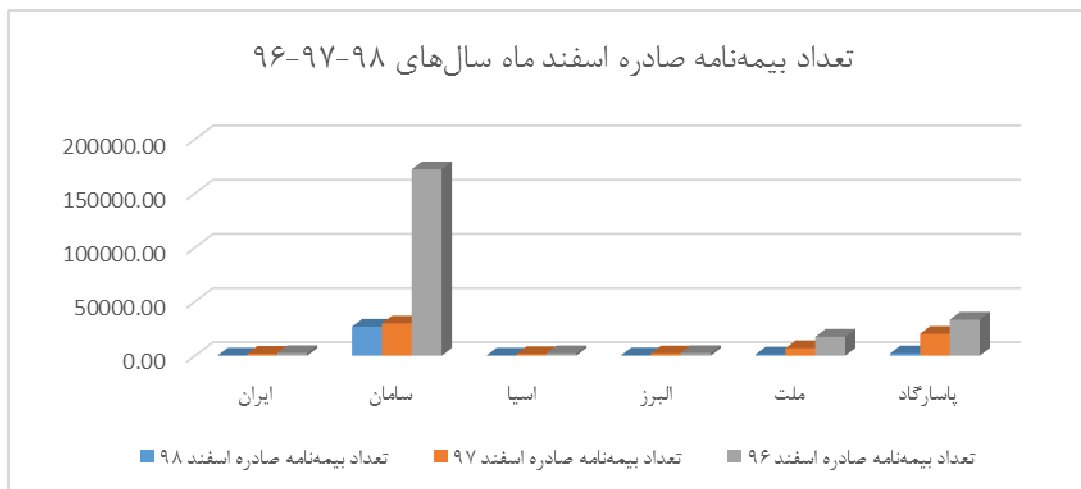
شکل ۴- تعداد بیمه‌نامه صادره فروردین ماه سال‌های ۹۷-۹۸-۹۹



منبع: نتایج تحقیق بر اساس داده‌های مستخرج از سامانه سנהاب بیمه مرکزی



شکل ۵- تعداد بیمه‌نامه صادره در ماه اسفند سال‌های ۹۶-۹۷-۹۸



منبع: نتایج تحقیق بر اساس داده‌های مستخرج از سامانه سנהاب بیمه مرکزی

با بررسی داده‌ها مشخص می‌شود که کاهش تعداد بیمه‌نامه‌های صادره برای بیمه‌نامه‌های مسافران ورودی نیز اتفاق افتاده است.

۲-۲- نحوه تغییر بیمه‌های مسافرتی توسط کووید-۱۹

پیامدهای ویروس بر صنعت گردشگری، تغییر در سفرها و اجباری بودن بیمه مسافرتی برای اخذ ویزای تعدادی از کشورها، باعث تأثیر بر بیمه‌های مسافرتی خواهد شد. البته باید توجه داشت که برآورد تأثیر احتمالی به زمان بیشتری نیاز دارد. با این حال، در این بخش، از منظرهای مختلف توضیح می‌دهیم که ویروس کرونا چه تغییراتی روی بیمه مسافرتی ایجاد کرده است. ابتدا از منظر بازار فروش و خسارت به تحلیل می‌پردازیم. سپس فاکتورهای دیگر از جمله نوع پوشش بیمه، استفاده‌کنندگان بیمه، کانال‌های توزیع و جغرافیای فروش بیمه را با تأثیرپذیری از کووید-۱۹ مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهیم.

۱- تغییر در بازار فروش و خسارت

❖ توقف فروش بیمه‌نامه‌های مسافرتی

در انگلیس بیمه‌گران دایرک لاین^۵ اعلام کردند که در کمتر از دو هفته یعنی بین ۳ مارس و ۱۵ مارس، ادعای خسارت بیمه مسافرتی از یک میلیون پوند به ۵ میلیون پوند افزایش یافته است. اگرچه برآورد تأثیر احتمالی زود است، ولی ممکن است این تغییر به دلیل افزایش محدودیت‌های سفر و استفاده بیمه‌گذار از شرایط بیمه‌نامه خود باشد. اقدامی که شرکت‌های مختلف برای کاهش خسارت داشتند، توقف فروش بیمه‌نامه بود. بیشتر این توقف‌ها برای بازارهای بین‌المللی اتفاق افتاده است. بسیاری از شرکت‌های بیمه

⁵ Direct Line

مسافرتی صدور بیمه‌نامه‌های جدید را متوقف کردند. مهمترین تغییرات در ایالات متحده رخ داده است و ۲۸ شرکت بیمه به طور موقت فروش بیمه مسافرتی را به حالت تعلیق درآوردند. برخی از آنها فروش بیمه‌نامه‌ها را با یک تغییر اساسی از سر گرفته‌اند: آنها دیگر هیچ‌گونه خسارت مربوط به ویروس را پوشش نمی‌دهند. در استرالیا، آلیانز در واکنش به کووید-۱۹ از ۲۷ مارس فروش بیمه مسافرتی را به طور موقت متوقف کرده است. آلیانز در وب سایت خود خاطر نشان کرد: "با دوران بی‌سابقه‌ای روبه‌رو هستیم و بسیاری از صنایع، به ویژه صنعت مسافرت، تأثیر ویروس را احساس می‌کنند." (Forbes, 2020; insuremytrip, 2020; The National Law Review, 2020)

❖ محدودیت بیمه‌نامه‌های جدید

با توجه به تجربه‌ای که بیمه‌گران از بیماری کووید-۱۹ داشتند، احتمال این وجود دارد که فروش بیمه‌نامه‌های مسافرتی پس از پایان شیوع ویروس، با پوشش متفاوت ارائه شود. زیرا بیمه‌گران به دنبال روشی برای کاهش ریسک بیمه‌نامه‌های جدید خود خواهند بود و بیمه‌نامه‌های جدید با محدودیت‌های بیشتری ارائه خواهد شد، تا خسارات بیماری‌های همه‌گیر را کاهش دهند. (Forbes, 2020; insuremytrip, 2020; The National Law Review, 2020)

❖ تغییر بازار بیمه "لغو سفر به هر دلیل"

این پوشش یک مزیت اختیاری بیمه مسافرتی است که همراه پرداخت هزینه اضافی است. با این پوشش با هر دلیلی امکان لغو سفر وجود دارد و ۵۰ تا ۷۵ درصد هزینه سفر را می‌توان دریافت کرد. در بیمه‌نامه‌های رایج پوشش لغو وجود دارد، ولی لغو با دلایل خاص مثل بستری شدن در بیمارستان، بلایای طبیعی، فوت یکی از اعضای خانواده و سایر مواردی که در شرایط عمومی بیمه‌نامه است، می‌باشد. بیمه "لغو سفر به هر دلیل" ممکن است یکی از نخستین خسارت‌های کووید-۱۹ باشد. هزینه این بیمه‌نامه‌ها حدود ۴۰ درصد بیشتر از بیمه مسافرتی رایج است و برای استفاده از آن، باید حداقل دو روز قبل از سفر اقدام به لغو سفر کرد. با آمدن ویروس، تقاضای این بیمه‌نامه افزایش یافته است. بعضی شرکت‌ها نیز برای انجام ارزیابی دقیق از ریسک، فروش این پوشش را به حالت تعلیق درآورده‌اند. شرکت‌هایی هم وجود دارند که بیمه‌نامه‌های "لغو سفر به هر دلیل" را می‌فروشند. بنابراین بازار این پوشش در این دوران تغییر کرده است. لازم به ذکر است این پوشش در ایران ارائه نمی‌شود. در ایران، بیمه لغو سفر گاهی اوقات تحت عنوان بیمه وقفه در سفر یا بیمه تأخیر سفر به مسافر، تحت پوشش بیمه مسافرتی فروخته می‌شود اما با شرایط و ضوابط خاص برای لغو

* Cancel for any reason coverage



که در بیمه‌نامه ذکر شده است. (Forbes, 2020; insuremytrip, 2020; The National Law Review, 2020)

❖ تغییر از ثبت فروش بیمه‌نامه به سمت ثبت درخواست خدمات انتقال تاریخ سفر

به دلیل ترس از سفر بسیاری از بیمه‌گذاران به دنبال لغو سفر خود هستند و برای جلوگیری از ضرر بیشتر تمایل دارند که به جای لغو سفر، تاریخ سفر خود را برای استفاده از بیمه در سفرهای بعد جابه‌جا کنند. لذا، شرکت‌ها از ثبت فروش به سمت ثبت درخواست خدمات انتقال تاریخ برای سفرهای آینده، تغییر موقعیت داده‌اند. (Forbes, 2020; insuremytrip, 2020; The National Law Review, 2020)

❖ تمدید بیمه‌های مسافرتی

مسئله قابل توجه دیگر، افرادی بودند که قبل از شیوع کرونا به سفر رفته بودند و در همان مقصد ماندگار شده بودند و امکان بازگشت به کشور را نداشتند. یکی از مسائل عمده‌ای که برای این دسته از مسافران ایجاد شد، اتمام مدت زمان بیمه مسافرتی بود. چرا که این افراد بیمه سفر را برای مدت زمان از قبل پیش‌بینی شده سفر خود خریداری کرده بودند و با اتمام این مدت، عملاً بدون بیمه ماندند. در این میان برخی شرکت‌ها طرحی را ارائه کردند که افرادی که به هر دلیل امکان بازگشت به کشور خود را پیدا نکرده‌اند بتوانند نسبت به تمدید بیمه مسافرتی اقدام کنند (مجله سفر، ۱۳۹۹).

❖ افزایش خسارت‌های لغو سفر

لغو سفر مهمترین پیامد برای بیمه مسافرتی است. طبق تخمین‌های انجمن بیمه انگلیس (ABI)^۷ بیمه‌های مسافرتی امسال حداقل ۲۷۵ میلیون پوند مطالبات مرتبط به کووید-۱۹ پرداخت می‌کنند و بزرگترین پرداخت سالانه لغو سفر، دو برابر رکورد قبلی در سال ۲۰۱۰ است. همچنین SquareMouth از افزایش ۲۰۸ درصدی مسافرینی که به دنبال پوشش لغو هستند خبر داده است (SquareMouth Travel insurance, n.d.).

در ادامه، مقایسه بیمه مسافرتی از کانال‌های مختلف بین سال ۲۰۱۵ و شرایط شیوع کووید-۱۹ انجام شده است. در سال ۲۰۱۵، اروپا و به دنبال آن آسیا و اقیانوسیه فروش قابل توجهی در بیمه مسافرتی داشتند. رشد توریسم عامل اصلی تحریک بازار بیمه سفر است. براساس گزارش‌های UNWTO، میزان گردشگران بین‌المللی با رشد ۴/۴ درصدی در سال ۲۰۱۵ همراه بوده به طوری که آمریکای شمالی شاهد بالاترین سفر ورودی در این زمان بوده است.

^۷ Association of British Insurers

۲- نوع پوشش بیمه مسافرتی

انواع پوشش بیمه مسافرتی شامل تک سفره^۸، سالانه چندسفره^۹ و سفرهای طولانی مدت^{۱۰} است. پوشش بیمه تک سفره بیشتر برای سفرها به منظور تعطیلات و استراحت‌های کوتاه استفاده می‌شود. اگر قرار باشد در یک سال فرد به بیش از یک سفر برود معمولاً از پوشش بیمه سالانه استفاده می‌کند. پوشش بیمه طولانی مدت هم برای سفرهای با زمان طولانی استفاده می‌شود. برآوردهای سال ۲۰۱۵ نشان می‌دهد، سهم بازار برای پوشش بیمه تک سفره به دلیل مقرون به صرفه بودن بیشتر بوده ولی با شیوع ویروس پیش‌بینی می‌شود تقاضای بیمه سالانه چندسفره بیشتر شود. به دلیل لغو پروازها و ترس از سفر برنامه‌ریزی کوتاه مدت برای سفر انجام نخواهد شد، بدین ترتیب بیمه‌های تک سفره تقاضای کمتری خواهند داشت. (OpenPR, 2020)

۳- استفاده کنندگان بیمه مسافرتی

استفاده کنندگان بیمه مسافرتی شامل سالمندان، مسافران آموزشی مثل اساتید پروازی، مسافران خانوادگی، مسافران تجاری، مسافران کوله‌پشتی^{۱۱} و مسافران کاملاً مستقل هستند. در سال ۲۰۱۵ مسافران خانوادگی و بعد از آن سالمندان، سهم قابل توجهی از درآمد کلی بازار را برعهده داشتند. پیش‌بینی می‌شود در دوران شیوع بیماری کووید-۱۹ سهم فروش برای مسافران تجاری به دلیل افزایش هزینه‌های سفرهای تجاری و افزایش تجارت بین‌المللی بیشتر شود. (OpenPR, 2020)

۴- کانال‌های توزیع بیمه مسافرتی

کانال‌های توزیع بیمه مسافرتی، شرکت‌های بیمه، واسطه‌های بیمه، بانک‌ها، کارگزاران بیمه، اگریگیتورهای بیمه^{۱۲} و سایر موارد هستند. بیشترین کانال توزیع در سال ۲۰۱۵ واسطه‌های بیمه مثل آژانس‌های مسافرتی بودند. در دوران شیوع ویروس پیش‌بینی می‌شود که با توجه به استفاده گسترده‌تر از اینترنت جهانی، اگریگیتورهای بیمه سریع‌ترین کانال توزیع باشند. (OpenPR, 2020)

۵- جغرافیای فروش بیمه مسافرتی

در سال ۲۰۱۵، اروپا بیشترین درآمد را در زمینه بیمه مسافرتی به خود اختصاص داده است. اما پیش‌بینی می‌شود که سهم نسبی آن از درآمد جهانی در زمان شیوع ویروس دچار کاهش شده باشد. همچنین در بقیه

^۸ Single trip

^۹ Annual multi-trip

^{۱۰} Long stay trip

^{۱۱} کوله‌پشتی نوعی مسافرت کم هزینه و مستقل است که مسافر اغلب در اقامتگاه‌های ارزان قیمت اقامت می‌کند و کلیه وسایل لازم در کوله پشتی حمل می‌شود. اگرچه مسافرت کوله‌پشتی عموماً توسط جوانان انجام می‌شود، اما مورد استقبال افراد مسن نیز در طول استراحت شغلی یا بازنشستگی است.

^{۱۲} اگریگیتورهای آنلاین باعث می‌شوند تا مشتریان بتوانند به صورت آنلاین، نرخ حق بیمه مورد نظر خود را از چندین شرکت بیمه استعلام بگیرند.



مناطق که درگیر ویروس هستند و جزو مناطق پرخطر محسوب می‌شوند، آمار فروش بیمه مسافرتی برای مسافران ورودی و خروجی دچار کاهش شده است. (OpenPR, 2020)

۳- نتیجه‌گیری و پیشنهاد

بیماری‌های همه‌گیر، امری اجتناب‌ناپذیر هستند و در گذشته نیز به طور مداوم، رخ داده‌اند. آمادگی جهان برای مواجهه با یک بیماری همه‌گیر به دلیل همکاری‌های بین‌المللی و مراقبت‌های بهداشتی بهتر، نسبت به گذشته پیشرفت کرده است. با این حال، رشد جمعیت، شهرنشینی و افزایش تحرک جهانی ممکن است به یک بیماری سریع‌تر و گسترده‌تر منجر شود. مانند بلایای طبیعی، خطرات بیماری‌های پاندمی و اپیدمی از بین نمی‌رود و ادامه خواهد یافت. بنابراین باید محصولات و پوشش‌های مرتبط با ریسک‌های مربوط به آن در صنعت بیمه گنجانده شود.

بیمه، مواردی را پوشش می‌دهد که در آنها ریسک می‌تواند ارزیابی شود. بیماری‌های پاندمی و اپیدمی غیرقابل پیش‌بینی هستند و تأثیر جغرافیایی بسیار گسترده‌ای دارند. از طرفی بیمه‌گران، ابزارها و دستورالعمل‌های بیمه‌گری لازم برای قیمت‌گذاری مناسب چنین ریسک‌هایی را ندارند. لذا، صنعت بیمه باید به طور جدی به تجزیه و تحلیل بیماری‌های همه‌گیر پرداخته و مدل‌های ریسک آن، تهدیدهای آن، هزینه‌ها و نوع بیماری را مورد ارزیابی دقیق قرار دهد. در نهایت، بیمه‌گران باید از تجربه‌های خود برای آینده برنامه‌ریزی کنند.

با توجه به اثرات کووید-۱۹، دولت، بیمه‌گران و صنعت مسافرتی باید برای مقابله با چالشی که از سوی ویروس ایجاد شده است، با هم همکاری کنند تا مردم اطمینان کافی برای پوشش سفرهای خود داشته باشند. ویروس باعث می‌شود که رویکردهای شرکت‌های بیمه بعد از بحران تغییر کند و اقداماتی را برای مواجهه با شرایط بیماری و جلوگیری از خسارت‌های بیشتر برنامه‌ریزی کنند. در زیر پیشنهاداتی با توجه به کانال‌های اثرگذاری که در قسمت قبل مورد بررسی قرار گرفت بیان می‌شود:

✓ استفاده از شیوه‌های جدید فناوری، تحول دیجیتال و اگریگیتورها برای فروش

بیمه‌های مسافرتی.

به دلیل ترس از حضور در اماکن عمومی و پرفت‌وآمد و کاهش ساعات کاری به دلیل شیوع ویروس، گسترش استفاده از اینترنت و تلفن‌های هوشمند، شبکه‌های اجتماعی و کانال‌های آنلاین، سبب رونق فروش، تمديد آسان بیمه‌نامه و همچنین مقایسه آنلاین بیمه در بازار خواهد شد و سبب می‌شود تا مشتریان



الگوهای رفتاری خود را برای خرید بیمه تغییر دهند. راحتی در خرید، استفاده آسان، امکان انتخاب بهترین گزینه، عواملی است که سبب می‌شوند تا مشتریان به استفاده از فناوری‌های جدید روی آورند.

✓ شناسایی ریسک‌های بیماری‌های پاندمی و اپیدمی برای بیمه‌های مسافرتی

همانطور که بیان شد تعدادی بیمه‌گران به دلیل غیرقابل پیش‌بینی بودن بیماری‌های همه‌گیر و عدم ارزیابی صحیح ریسک‌های آن، فروش بیمه‌نامه را متوقف کردند. با توجه به این‌که افراد تمایل دارند به هنگام مسافرت، از تحت پوشش بیمه قرار گرفتن به طور کامل، اطمینان داشته باشند، باید ریسک‌های بیماری‌های همه‌گیر مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرد. همچنین متناسب با آن ابزارها و دستورالعمل‌های بیمه‌گری لازم برای قیمت‌گذاری مناسب تقویت شوند.

✓ بازبینی دقیق استثنائات شرایط عمومی بیمه‌نامه‌های مسافرتی

با توجه به این‌که در مورد بیمه مسافرتی عازم به خارج از کشور شرایط عمومی مصوب نداریم و شرکت‌ها هر کدام برای خود یک شرایط عمومی مجزا دارند، پیشنهاد می‌شود نهاد ناظر همانند آیین‌نامه ۷۷ شورای عالی بیمه، شرایط عمومی بیمه‌نامه مسافرتی اتباع خارجی متقاضی ورود به جمهوری اسلامی ایران، برای مسافرت عازم به خارج از کشور نیز آیین‌نامه به تصویب برساند تا ابهامات در شرایط عمومی بیمه‌نامه‌های مختلف بخصوص در شرایط استثنا برطرف شود. در غیر این صورت شرکت‌ها بازبینی لازم در قسمت استثنائات شرایط عمومی بیمه‌نامه‌های خود برای بیماری‌های همه‌گیر داشته باشند تا دچار خسارت بیشتر نشوند.

✓ استفاده از ابزارهای مدل‌سازی فاجعه، بیمه اتکایی، اوراق بهادار بیمه‌ای برای پوشش

خسارت بیمه‌های مسافرتی مرتبط با بیماری‌های پاندمی و اپیدمی.

با توجه به مواردی که در قسمت‌های قبل اشاره شد، ممکن است خسارت‌های ناشی از لغو یا سایر موارد مرتبط با بیماری همه‌گیر در بیمه‌های مسافرتی چشمگیر باشد. لذا بیمه‌گران باید آمادگی لازم برای مواجهه با این شرایط و انتقال ریسک را داشته باشند.

✓ اطلاع‌رسانی بیمه‌گران در مورد به روزترین پوشش‌های بیمه‌نامه‌های خود از طریق

کانال‌های مختلف مثل ایمیل و پیام کوتاه به مشتریان.

برای رفاه مشتریان و آگاهی کافی از پوشش‌ها، شرکت‌ها باید اطلاعیه‌های لازم مرتبط با پوشش‌ها و تغییرات آن را به طرق مختلف قرار دهند تا بیمه‌گذار با اطلاعات کافی متناسب با این شرایط اقدام به خرید بیمه‌نامه کند.



در ایران، الزام بر پوشش بیماری کووید-۱۹ برای شرکت‌ها با تعداد بیمه‌نامه صادره زیاد می‌تواند بار مالی سنگینی ایجاد کند. چون حق بیمه متناسب با ریسک این بیماری از قبل از بیمه‌گذار دریافت نشده است. بنابراین لازم است محاسبات اکچوئری بیمه‌نامه‌های مسافرتی متناسب با بیماری‌های پاندمی و اپیدمی تغییر کند. برای همه صنایع، شیوع ویروس یک بحران و یک فرصت است و فشارهای کوتاه مدت بر برخی صنایع و همچنین فرصت‌هایی برای تنظیم ساختار کل صنعت برای تأمین نیازهای جدید ایجاد می‌کند. بنابراین استراتژی‌های صنایع مختلف از جمله صنعت بیمه هم باید برای بحران کرونا و هم دوران پساکرونا باشد. با افزایش حجم مسافرت در دوران پساکرونا صنعت بیمه با افزایش تقاضا و به دنبال آن پرداخت خسارت مواجه می‌شود. لذا بیمه‌گران باید برای بیمه‌های مسافرتی برنامه‌ریزی لازم برای دوران پساکرونا را داشته باشند.

۴- منابع

AARP, 2020. *Does Travel Insurance Cover Canceled Trips Due to a Viral Epidemic?*, s.l.: AARP.

ct.gov, 2020. *Coronavirus (COVID-19) – Travel Insurance FAQs*. [Online]
Available at: <https://portal.ct.gov/>

Forbes, 2020. *This Is The Surprising Way Coronavirus Has Changed Travel Insurance*, s.l.: Forbes.

IATA, 2020. *Deeper Revenue Hit from COVID-19*, s.l.: IATA.

insuremytrip, 2020. [Online].

OpenPR, 2020. *Travel Insurance Market - 2020 | Impact Analysis of COVID-19 Outbreak, Emerging Trends, Business Strategies and Key Market Players - 2027*, s.l.: OpenPR - Worldwide Open Public Relation.

Seedly, 2020. *Ultimate Novel Coronavirus (COVID-19) Insurance Guide: Does My Travel Insurance Cover Me For The Wuhan Coronavirus Outbreak?*, s.l.: Seedly.

SquareMouth Travel insurance, n.d. [Online] Available at: <https://www.squaremouth.com/>

The National Law Review .۲۰۲۰، *COVID 19 related travel insurance claims rise to £ million for Direct Line*، The National Law Review.

Towards data science, 2020. *15 Graphs Which Show How Coronavirus Is Changing What We Search For*, s.l.: Towards data science.

پلنت، ش. ن.، ۱۳۹۸. بحران کرونا و نوآوری در صنعت بیمه، تهران: شبکه نوافرینی پلنت.

مجله سفر، ۱۳۹۹. مکان خرید بیمه مسافرتی برای افرادی که در خارج مانده/ند، تهران: مجله سفر.

CVID-19

CORONAVIRUS

آدرس: تهران، سعادت آباد، میدان شهید تهرانی مقدم (کاج)، خیابان سرو غربی، پلاک ۴۳، تلفن: ۲۲۰۸۴۰۸۴

سایت پژوهشکده: www.IRC.ac.ir پست الکترونیکی: info@IRC.ac.ir