




Managerial Framework for Risk Assessment in Motor Insurance Claims: A Case Study of Iran Insurance Company

 <https://doi.org/10.22034/bs.2026.2080637.3199>

Rohollah Ghasemi*, Assistant Professor, Department of Production and Operations Management, Faculty of Industrial Management and Technology, College of Management, University of Tehran, Tehran, Iran. 

Ali Mohaghar, Professor, Department of Production and Operations Management, Faculty of Industrial Management and Technology, College of Management, University of Tehran, Tehran, Iran. 

Mahshid Fathi, PhD Student, Department of Industrial Management, Kish Campus, University of Tehran, Kish, Iran. 

Accepted: 23 Feb 2026

Revised: 19 Feb 2026

Received: 20 Dec 2025

Perational Risk Management / Auto Body Insurance / Risk Assessment Model / Iran Insurance Industry / Strategic Decision-Making

The purpose of this research is to develop a context-specific and practical risk assessment model for the motor own-damage (comprehensive auto) claim settlement process at Iran Insurance Company. By providing a systematic framework, the model aims to contribute to improved productivity, reduced operational costs, and enhanced competitiveness of the country's largest insurance provider.

This study was conducted using a mixed-method (qualitative–quantitative) approach with a developmental–applied orientation. In the qualitative phase, the Grounded Theory methodology was employed, and in-depth interviews were conducted with insurance industry experts to extract the dimensions and components of the risk assessment model. In the quantitative phase, the novel Grey DEMATEL technique was utilized to analyze the causal relationships among these dimensions.

Based on the Grounded Theory findings, the risk assessment model for the motor own-damage claim review and payment process at Iran Insurance Company was developed from 117 open codes, 23 subcategories, and ultimately 6 core categories. Furthermore, causal analysis using the Grey DEMATEL method revealed that the risk assessment strategy dimension (considering the pattern of input–output relationships within the model) is the most influential factor.

This study fills a critical gap by developing an integrated, contextualized framework for operational–financial risk management in Iran's insurance industry. The proposed model provides a practical and strategic tool for decision-makers and, by mitigating key risks, contributes to enhancing operational stability, transparency, and sectoral competitiveness.

Data Availability

The data used or generated in this research are presented in the text of the article.

Conflicts of interest

The authors of this paper declared no conflict of interest regarding the authorship or publication of this article.

* Corresponding Author: ghasemir@ut.ac.ir

<https://doi.org/10.22034/bs.2026.2080637.3199>


مقاله پژوهشی


چارچوبی مدیریتی برای ارزیابی ریسک در خسارت‌های بیمه خودرو: مطالعه موردی شرکت بیمه ایران


پذیرش: ۱۴۰۴ / ۱۲ / ۰۴

بازنگری: ۱۴۰۴ / ۱۱ / ۳۰

دریافت: ۱۴۰۴ / ۰۹ / ۲۹

روح اله قاسمی^۱ (نویسنده مسئول) 

علی محقر^۲ 

مهشید فتحی^۳ 

چکیده

بررسی و پرداخت خسارت بیمه‌ی بدنه در شرکت سهامی بیمه‌ی ایران «از ۱۱۷ کد باز (مشخصه)، ۲۳ مقوله فرعی (کد محوری) و در نهایت ۶ مقوله اصلی شکل گرفت. همچنین، تحلیل روابط علی با روش دیمتل خاکستری نشان داد که عامل راهبردهای ارزیابی ریسک (با توجه به روابط ورودی و خروجی از مدل) تأثیرگذارترین عامل در مدل پژوهش می‌باشد. اصالت/ارزش افزوده علمی: این پژوهش با ارائه چارچوبی بومی و یکپارچه، شکاف دانشی در مدیریت ریسک عملیاتی - مالی صنعت بیمه ایران را پر می‌کند. مدل پیشنهادی، ابزاری کاربردی و راهبردی برای تصمیم‌گیران است که از طریق کاهش ریسک‌های کلیدی، به ارتقای ثبات، شفافیت و رقابت‌پذیری بخش بیمه کمک می‌نماید.

هدف: هدف این پژوهش، تدوین یک مدل ارزیابی ریسک بومی و کاربردی برای فرآیند تعیین خسارت بیمه بدنه در شرکت سهامی بیمه ایران است تا با ارائه چارچوبی نظام‌مند، به بهبود بهره‌وری، کاهش هزینه‌های عملیاتی و ارتقای رقابت‌پذیری در بزرگ‌ترین شرکت بیمه‌ای کشور کمک کند. روش‌شناسی پژوهش: این پژوهش با رویکرد آمیخته (کیفی-کمی) و با هدفی توسعه‌ای-کاربردی انجام شد. در بخش کیفی، با به‌کارگیری روش نظریه داده‌بنیاد و مصاحبه عمیق با خبرگان صنعت بیمه، ابعاد و مؤلفه‌های مدل ارزیابی ریسک استخراج شد. در بخش کمی و با هدف تحلیل روابط علی این ابعاد، از روش نوین دیمتل خاکستری بهره گرفته شد. یافته‌ها: بر اساس یافته‌های نظریه‌ی داده بنیاد «مدل ارزیابی ریسک فرآیند

طبقه‌بندی JEL: G22، G32، M10، C38

مدیریت ریسک عملیاتی / بیمه بدنه خودرو / مدل ارزیابی ریسک / صنعت بیمه ایران / تصمیم‌گیری راهبردی

ghasemir@ut.ac.ir

amohaghar@ut.ac.ir

fathi.mahshid@ut.ac.ir

۱. استادیار، گروه مدیریت تولید و عملیات، دانشکده مدیریت صنعتی و فناوری، دانشکدگان مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

۲. استاد، گروه مدیریت تولید عملیات، دانشکده مدیریت صنعتی و فناوری، دانشکدگان مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

۳. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت صنعتی، پردیس کیش دانشگاه تهران، کیش، ایران.

۱. مقدمه

و تقلب ایفا می‌کند (چپل و همکاران، ۲۰۲۱). با وجود این اهمیت، هنوز شواهد تجربی منسجمی درباره آثار شفافیت مدیریت ریسک بر تصمیم‌های مالی و عملکرد شرکت‌های بیمه‌ای ارائه نشده است؛ شکافی که پژوهش حاضر در پی پاسخ‌گویی به آن است.

اگرچه بسیاری از کشورها با هدف تسهیل راه‌اندازی کسب‌وکار و ارتقای شکوفایی اقتصادی، اصلاحات نهادی و سیاستی متعددی را دنبال کرده‌اند (سدریک و رونالد، ۲۰۲۵)، اما تشدید رقابت در سطوح ملی و صنعتی، پیچیدگی فزاینده زنجیره‌های تأمین و فشار مستمر سازمان‌ها برای دستیابی به برتری رقابتی، محیط تصمیم‌گیری بنگاه‌ها را به‌طور معناداری پرریسک‌تر کرده است. این وضعیت در بستر عدم اطمینان‌های مرتبط با فرآیندهای عرضه و تقاضا، تحولات محیطی و شتاب تغییرات فناورانه تشدید می‌شود (جین و کارکی، ۲۰۲۵).

در عین حال، انقلاب صنعتی چهارم با فراهم‌سازی ظرفیت‌هایی برای تحقق اهداف اقتصادی، توسعه اجتماعی و ملاحظات زیست‌محیطی، چارچوب مفهومی توسعه پایدار را تقویت کرده است (نصرالهی و همکاران، ۲۰۲۲). با این وجود، بهره‌برداری مؤثر از این ظرفیت‌ها مستلزم سطحی از آمادگی فناورانه و نوآوری است که در بسیاری از کشورهای در حال گذار از اقتصاد عامل محور به اقتصاد کارایی محور (از جمله ایران) هنوز به‌طور کامل محقق نشده است (پورعزت و همکاران، ۲۰۲۲). این شکاف فناورانه موجب می‌شود تصمیم‌های تجاری، به‌ویژه در صنایع مالی، اغلب بدون اتکا به فناوری‌های تحول‌آفرین نظیر اینترنت اشیا، کلان‌داده و هوش مصنوعی اتخاذ شوند؛ امری که سطح عدم قطعیت و ریسک تصمیم‌گیری را به‌طور سیستماتیک افزایش می‌دهد (یوسفی و همکاران، ۲۰۲۴).

در چنین شرایطی، شرکت‌های بیمه‌ای ناگزیرند مدیریت ریسک را نه صرفاً به‌عنوان یک الزام نظارتی، بلکه به‌مثابه یک قابلیت راهبردی برای حفظ رقابت‌پذیری و

بدون شک، شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات بیمه‌ای نقش محوری در توسعه بازارهای مالی، تسهیل سرمایه‌گذاری و پایداری اقتصاد جهانی ایفا می‌کنند (توباگوز، ۲۰۲۱؛ الهماری و دونچان، ۲۰۲۰). با این حال، ماهیت خاص فعالیت‌های بیمه‌ای (از جمله عدم قطعیت جریان‌های نقدی، تعهدات بلندمدت و وابستگی شدید به مدیریت ریسک) سبب می‌شود که به‌کارگیری مدل‌های متعارف مالی در تحلیل تصمیم‌های ساختار سرمایه این شرکت‌ها با محدودیت‌هایی همراه باشد. از این رو، بررسی تصمیم‌های مالی و ساختار سرمایه در شرکت‌های بیمه‌ای مستلزم توجه به ویژگی‌های نهادی و شرایط رقابتی خاص این صنعت است (بورگستالر و راگنر، ۲۰۱۵). شوک‌های اقتصادی سال‌های اخیر، آسیب‌پذیری شرکت‌های بیمه‌ای در برابر نوسان‌های کلان اقتصادی و ریسک‌های سیستمی را بیش از پیش آشکار ساخته‌اند. این تحولات، ضرورت استقرار نظام‌های کارآمد مدیریت ریسک را نه‌تنها به‌عنوان ابزاری عملیاتی، بلکه به‌مثابه یک سازوکار راهبردی در این شرکت‌ها برجسته کرده است (برومیلی و همکاران، ۲۰۱۵؛ توباگوز، ۲۰۲۱). در چنین شرایطی، مسئله صرف وجود مدیریت ریسک کافی نیست، بلکه شفافیت آن به‌عنوان معیاری کلیدی در ارزیابی عملکرد و قابلیت اتکای شرکت‌ها مطرح می‌شود.

شفافیت مدیریت ریسک، از طریق افشاگری‌های هدفمند در گزارش‌های سالانه، این امکان را برای سرمایه‌گذاران فراهم می‌سازد تا کیفیت تصمیم‌گیری‌های مدیریتی و پایداری رشد آتی شرکت را ارزیابی کنند. فقدان شفافیت در این حوزه می‌تواند منجر به افزایش عدم تقارن اطلاعاتی، تضعیف اعتماد سرمایه‌گذاران و در نهایت افزایش هزینه سرمایه شود. افزون بر این، شفافیت مدیریت ریسک نقش مهمی در بازسازی اعتماد مشتریان و نظارت بر اقدامات مدیران در مواجهه با رفتارهای فرصت‌طلبانه

خلق ارزش پایدار در نظر بگیرند (دورسکی و همکاران، ۲۰۲۱). استقرار فرآیندهای ساختاریافته ارزیابی مدیریت ریسک می‌تواند از طریق افزایش شفافیت ریسک در سطح مدیریت کسب‌وکار، کیفیت ادراک ذی‌نفعان از عملکرد شرکت را بهبود بخشد و در نهایت بر رفتار سرمایه‌گذاری مشتریان اثرگذار باشد (توباگوز، ۲۰۲۱). با این حال، میزان و نحوه اثرگذاری این شفافیت در بستر کشورهای در حال گذار، همچنان نیازمند بررسی تجربی دقیق‌تر است.

نیاز به استقرار مدیریت ریسک سازمانی به‌عنوان یک سیستم یکپارچه و مبتنی بر ریسک در سطح کل شرکت، نتیجه تحولات گسترده در عوامل داخلی و خارجی محیط کسب‌وکار است. این تحولات، از جمله جهانی‌شدن، تغییر ساختار صنایع، مقررات‌زدایی و افزایش الزامات نظارتی، نه تنها دامنه ریسک‌های پیش روی شرکت‌ها را گسترش داده‌اند، بلکه پیچیدگی، هم‌پوشانی و تعامل میان ریسک‌ها را نیز به‌طور چشمگیری افزایش داده‌اند (پاگاج و وار، ۲۰۱۵؛ صالحی و استوار، ۲۰۲۲). در چنین شرایطی، اتکای صرف به رویکردهای سنتی و جزیره‌ای مدیریت ریسک، توان پاسخ‌گویی مؤثر به این پیچیدگی‌ها را ندارد.

شواهد موجود نشان می‌دهد فقدان یک چارچوب جامع مدیریت ریسک در صنعت بیمه، پیامدهایی نظیر انحراف‌های مالی، تصمیم‌گیری‌های ناکارآمد سرمایه‌گذاری، ضعف در مواجهه نظام‌مند با ریسک‌ها و ارزیابی نادرست عملکرد صنعت را به دنبال داشته است؛ پیامدهایی که عملاً مانعی جدی بر سر راه توسعه پایدار این صنعت محسوب می‌شوند. افزون بر این، برخی شرکت‌های بیمه به دلیل عدم انطباق با مقررات مالی و نارسایی در مدیریت ریسک، با دعاوی قضایی و هزینه‌های اعتباری قابل‌توجهی مواجه شده‌اند (مالبرگ و اورل، ۲۰۱۰). این مسائل نشان می‌دهد که مدیریت ریسک، صرفاً یک الزام قانونی یا کنترلی نیست، بلکه عاملی راهبردی در حفظ ثبات و بقای سازمان‌ها به شمار می‌آید.

در واکنش به این چالش‌ها، نهادهای ناظر با اصلاح چارچوب‌های حاکمیتی، اقدام به الزامی‌سازی کمیته مدیریت ریسک در دومین ویرایش قانون حاکمیت شرکتی کرده‌اند. همچنین، اجرای الزامات مدل بازل برای شرکت‌های بورسی، بر ضرورت ارزیابی نظام‌مند و یکپارچه ریسک‌ها تأکید دارد. در این راستا، مدل‌هایی نظیر بازل، کوزو و ایزو ۳۱۰۰۰ به‌عنوان چارچوب‌های استاندارد ارزیابی و مدیریت ریسک معرفی شده‌اند و حتی رویکردهای نوین‌تری مانند تلفیق مدیریت ریسک سازمانی با کارت امتیازی متوازن نیز توسعه یافته است.

با وجود تنوع این مدل‌ها، اغلب آن‌ها بر «چه باید کرد» تمرکز دارند و کمتر به «چگونگی شکل‌گیری و کارکرد فرآیند مدیریت ریسک در بستر واقعی سازمان‌ها» می‌پردازند. از این رو، پژوهش حاضر با رویکردی اکتشافی و با بهره‌گیری از مدل پارادایمی نظریه داده‌بنیاد، در پی ارائه مدلی بومی برای ارزیابی فرآیند مدیریت ریسک سازمانی است؛ مدلی که بتواند پیچیدگی‌های واقعی، تعاملات میان عوامل و زمینه‌های خاص صنعت بیمه را به‌صورت نظام‌مند تبیین کند.

صنعت بیمه ایران برای دستیابی به جایگاهی متناسب با نقش خود در اقتصاد ملی، نیازمند تحولی اساسی و هدفمند است. یکی از مهم‌ترین ابزارهای تحقق این تحول، استقرار و اجرای مؤثر مدیریت استراتژیک در شرکت‌های بیمه است. با این حال، یافته‌های پژوهشی نشان می‌دهد که بخش قابل‌توجهی از فرآیندهای استراتژیک در سازمان‌ها به دلایل مختلف با شکست مواجه می‌شوند؛ شکست‌هایی که نه تنها هزینه‌های مالی و اجرایی قابل‌ملاحظه‌ای را به سازمان‌ها تحمیل می‌کنند، بلکه موجب از دست رفتن فرصت‌های رقابتی و منافع بلندمدت نیز می‌شوند. این رو، آگاهی مدیران از موانع و چالش‌های پیش‌روی اجرای استراتژی، پیش از آغاز این فرآیند، می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در افزایش احتمال موفقیت استراتژی‌ها ایفا کند (هاموچ، ۲۰۲۳).

در صنعت بیمه ایران، این چالش‌ها ماهیتی چندبعدی دارند. محدودیت در تعاملات بین‌المللی، ضعف در فرآیندهای ارزیابی خسارت، نبود زیرساخت‌ها و سامانه‌های یکپارچه فناوری اطلاعات، فقدان پایگاه‌های جامع داده و نظام‌های تحلیلی کارآمد و همچنین عدم تناسب حق بیمه‌ها با سطح واقعی ریسک‌های تحت پوشش، از جمله موانع ساختاری و عملیاتی این صنعت به شمار می‌روند (ناصر و تاج، ۲۰۲۰؛ ساعی، ۲۰۲۰). این کاستی‌ها توان تصمیم‌گیری استراتژیک شرکت‌های بیمه را کاهش داده و کارایی مدیریت ریسک را با تردید مواجه کرده‌اند.

علاوه بر چالش‌های ساختاری، صنعت بیمه ایران در سال‌های اخیر با طیف گسترده‌ای از ریسک‌های فاجعه‌آمیز و سیستماتیک مواجه بوده است؛ از جمله آتش‌سوزی ساختمان پلاسکو، حادثه پتروشیمی بندر امام، سیل‌ها و زلزله‌های متعدد (صادقی مقدم و همکاران، ۲۰۱۷)، خشکسالی و بحران‌های غذایی، همه‌گیری بیماری‌هایی نظیر ویروس کرونا (ملکی و همکاران، ۲۰۲۴)، سوانح هوایی و حوادث صنعتی نظیر آتش‌سوزی مجتمع کشتی‌سازی و صنایع فراساحل ایران در بندرعباس. تکرار و شدت این حوادث نشان می‌دهد که رویکردهای واکنشی و غیرسیستماتیک در مدیریت ریسک، پاسخگوی شرایط پیچیده و پرتلاطم محیطی نیستند.

در چنین بستری، توجه به فرآیندهای نظام‌مند مدیریت و ارزیابی ریسک، نه تنها برای کاهش خسارات مالی، بلکه برای افزایش انعطاف‌پذیری زنجیره تأمین مالی (محقر و همکاران، ۲۰۲۴) و ارتقای تاب‌آوری شرکت‌های بیمه و کل صنعت ضروری است (شیخی‌زاده و همکاران، ۲۰۲۴)؛ بنابراین، مجموعه این عوامل، مدیریت استراتژیک مبتنی بر ریسک را به یکی از مهم‌ترین دغدغه‌ها و مسائل محوری مدیران صنعت بیمه ایران تبدیل کرده است.

رابطه‌ای دوسویه و معنادار میان توسعه اقتصادی و رشد صنعت بیمه وجود دارد؛ به‌گونه‌ای که بهبود شرایط

اقتصادی یک کشور از طریق افزایش مبادلات، ارتقای سطح زندگی و گسترش سرمایه‌گذاری‌ها، زمینه‌ساز توسعه صنعت بیمه می‌شود و در مقابل، گسترش پوشش‌های بیمه‌ای با کاهش نااطمینانی، حفظ ثروت ملی و تجمیع پس‌اندازهای بلندمدت، از رشد اقتصادی حمایت می‌کند. با این حال، تحقق این نقش حمایتی صنعت بیمه، مستلزم برخورداری از سازوکارهای کارآمد در مدیریت و ارزیابی ریسک است.

بر همین اساس، پژوهش حاضر با اتخاذ رویکردی فرآیندمحور به مدیریت ریسک، به بررسی وضعیت صنعت بیمه و چگونگی ارزیابی فرآیند مدیریت ریسک در آن می‌پردازد. تمرکز این پژوهش بر تحلیل عملکرد نظام مدیریت ریسک و میزان هم‌راستایی آن با دستیابی به چشم‌اندازی روشن و پایدار برای صنعت بیمه است. در این چارچوب، پژوهش حاضر در پی پاسخگویی به پرسش‌های زیر می‌باشد:

۱. مدل ارزیابی مدیریت ریسک در شرکت سهامی بیمه ایران از چه ابعاد و مقوله‌هایی تشکیل شده است؟
۲. روابط بین ابعاد مدل ارزیابی مدیریت ریسک در شرکت سهامی بیمه ایران چگونه است؟

۲. پیشینه پژوهش

۲-۱. پیشینه نظری پژوهش

در «فرهنگ واژگان سرمایه‌گذاری»، ریسک را زیان بالقوه سرمایه‌گذاری که قابل محاسبه است تعریف کرده‌اند (بودیان‌تو، ۲۰۲۳). امروزه مدیریت ریسک به یکی از عناصر کلیدی رقابت‌پذیری و کارایی بنگاه، به ویژه در بازارهای مالی و بخش خدمات پیچیده‌ای مانند بیمه، تبدیل شده است. از این رو، کوشش‌های قابل ستایشی در راستای ساخت مدل‌ها و ابزارهایی برای درک و به‌کارگیری مدیریت ریسک صورت گرفته است (برینترپ و همکاران، ۲۰۲۴). این مدل‌ها بیش از پیش بر یکپارچگی با استراتژی‌های تجاری و ایجاد تاب‌آوری سازمانی متمرکز شده‌اند (براستباور و فرک، ۲۰۲۴).

در پژوهش کراش و تسه (۲۰۱۶)، که با بررسی ۷۰ مطالعه اخیر در مبانی نظری مدیریت ریسک همراه بود، شواهد نشان داد که مدیریت ریسک شرکت باعث ایجاد ارزش و حفظ مزیت رقابتی در شرکت می‌شود. این مسائل به طور گسترده‌ای در مبانی نظری اخیر مورد توجه قرار گرفته‌اند و شواهد حاکی از آن است که مدیریت ریسک در خلق ارزش برای شرکت، کمک به هزینه‌های پایین‌تر سرمایه و نیز در کمک به هزینه‌های بالقوه کاهش یافته نارضایتی مالی نقش دارد.

اسمیت و مریث (۲۰۲۰)، معتقدند که مدیریت ریسک بنگاه به عنوان یک فرآیند می‌تواند بر کلیه رخدادهایی متمرکز شود که موجب جلوگیری از رسیدن به اهداف راهبردی و تجاری شرکت می‌شوند. آن‌ها به مدیریت ریسک بنگاه نگاهی یکپارچه دارند و نه جزیره‌ای و در همین رابطه ویژگی‌های یکپارچه‌سازی و تمرکز استراتژیک را مطرح می‌سازند.

۲-۲. پیشینه تجربی پژوهش

مطالعات تجربی اخیر نشان می‌دهد که شرکت‌های پیشرو بیمه‌ای در سطح جهانی به طور فزاینده‌ای از فناوری‌های پیشرفته و روش‌های نوین تحلیلی برای ارزیابی و مدیریت ریسک‌های بیمه بدنه استفاده می‌کنند. بر اساس پژوهش پروگرس کورپوریشن (۲۰۲۳)، پیاده‌سازی سیستم‌های تله‌ماتیک مبتنی بر اینترنت اشیا که داده‌های رانندگی را به صورت بلادرنگ تحلیل می‌کنند، منجر به کاهش ۱۸ درصدی هزینه‌های خسارت شده است. در همین راستا، شرکت آلینز (آلینز، ۲۰۲۲) با به کارگیری سیستم‌های هوش مصنوعی در فرآیند پردازش خسارات، نه تنها زمان تسویه را ۴۰ درصد کاهش داده، بلکه توانسته است ادعاهای متقلبانه را با دقت ۹۲ درصد شناسایی کند. در بازارهای نوظهور نیز شاهد نوآوری‌های قابل توجهی بوده‌ایم؛ به عنوان مثال، مدل یکپارچه ارزیابی ریسک «پینگ آن» در چین که

رفتار رانندگی، سوابق اعتباری و داده‌های تله‌متری خودرو را ترکیب می‌کند، موفق شده است نسبت زیان را تا ۱۵ واحد درصدی کاهش دهد (چن و همکاران، ۲۰۲۳). همچنین، شرکت‌های هندی مانند لامبوردا آی.سی.آی.سی.آی. با استفاده از الگوریتم‌های پیشرفته تشخیص تصویر، هزینه‌های بازرسی خسارت را تا ۳۰ درصد کاهش داده‌اند (شارما و پاتل، ۲۰۲۲). با این وجود، صنعت بیمه خودرو همچنان با چالش‌های متعددی روبرو است (دویوس و همکاران، ۲۰۲۳). پژوهش ای ایکس ای نشان می‌دهد که تفاوت‌های مقرراتی بین کشورهای مختلف منجر به ۲۷ درصد ناهمخوانی در ارزیابی ریسک شده است. از سوی دیگر، گزارش سوئیس ری (۲۰۲۳)، حاکی از آن است که تغییرات اقلیمی باعث افزایش ۲۲ درصدی تناوب خسارات در مناطق مستعد سیل آسان شده است. علاوه بر این، مطالعات در شرکت بیمه جیکو نشان داده است که طرح‌های پاداش بدون خسارت به دلیل ایجاد مخاطره اخلاقی، منجر به ۱۴ درصد نشت حق بیمه شده‌اند. این یافته‌ها به وضوح نشان می‌دهد که اگرچه صنعت بیمه به سمت استفاده از تحلیل‌های پیش‌بینانه و فناوری‌های دیجیتال در حال حرکت است، اما همچنان شکاف‌های قابل توجهی در سیستم‌های تنظیمی و عملیاتی، به ویژه در بازارهای نوظهور وجود دارد (میلر، ۲۰۲۳). پژوهش‌های جدیدتر نیز بر لزوم ادغام ملاحظات پایداری و تاب‌آوری زنجیره تأمین در چارچوب‌های مدیریت ریسک بیمه‌ای تأکید دارند (گارتلر و هیبین، ۲۰۲۴). بنابراین، این پژوهش نیز با دیدگاه یکپارچه و راهبردی سعی دارد تا توجه پژوهشگران و بازیکنان صنعت بیمه را به مدل ارزیابی ریسک خسارات بیمه بدنه خودرو جلب نماید.

۳. روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش حاضر از نوع آمیخته (آمیخته‌ای از روش‌های کیفی و کمی) است. این پژوهش از منظر هدف «توسعه‌ای-

کاربردی» بوده و از نظر ماهیت داده‌های اولیه و ثانویه به ترتیب کیفی و کمی است. در مرحله اول پژوهش از آنجایی که تا کنون پژوهشی نظریه‌ای به تبیین ابعاد مدل ارزیابی ریسک فرآیند بررسی و پرداخت خسارت بیمه بدنه در شرکت سهامی بیمه ایران نپرداخته است، از روش نظریه‌ی داده بنیاد برای استخراج مدل، ابعاد و سنجه‌های آن به‌کارگیری گردید. در این مرحله تعدادی از خبرگان جهت انجام مصاحبه میدانی از بین خبرگان صنعت بیمه در ایران انتخاب شدند و با برگزاری مصاحبه با افراد منتخب، مدل پارادایمی ریسک فرآیند بررسی و پرداخت خسارت بیمه بدنه در شرکت سهامی بیمه ایران استخراج شد. از آنجا که در بخشی از روش نظریه داده بنیاد نیازمند بررسی و عینی‌سازی ساختار ارتباط علی بین مقوله‌های مدل پارادایمی است، در بخش کمی پژوهش از روش دیمتل خاکستری برای بررسی ارتباط بین اجزای سیستم و شدت ارتباط میان آن‌ها به‌کارگیری شد.

در بخش کیفی پژوهش، برای بررسی روایی درونی از روش‌های مثلثی، بررسی‌های اعضا، دوری از تعصب‌ها و بررسی زوجی به‌کارگیری گردید. برای سنجش روایی بیرونی نیز از گردآوری داده‌ها از چند منبع و همچنین از روش مقایسه دائمی برای تحلیل و تفسیر مقوله‌ها و معیارها به‌کارگیری شد. همچنین، برای سنجش پایایی نیز از روش «موقعیت پژوهشگر»، «مثلثی کردن» و «ممیزی توسط داور» برای تضمین قابلیت اطمینان نتایج یافته‌ها به‌کارگیری گردید.

برای سنجش پایایی مصاحبه‌ها به لحاظ کدگذاری‌های صورت گرفته از روش توافق موضوعی (پایایی بین دو کدگذار) بهره گرفته شد. میزان (درصد) توافق درون موضوعی دو کدگذار (۶۰ درصد یا بیشتر) در هر مورد (کنترل تحلیل) نیز روشی برای پایایی تحلیل است. برای محاسبه پایایی کدگذاری‌ها با روش توافق درون موضوعی دو کدگذار (ارزیاب)، از یک نفر از مصاحبه شونده‌گان آشنا با روش

پژوهش کیفی خواسته شد تا به‌عنوان همکار پژوهش (کدگذار) مشارکت داشته باشند. ایشان به متن مصاحبه‌های یادداشت شده دسترسی داشت و بدون توجه به کدهای قبلی کدگذاری کرد (ماه بانویی و همکاران، ۲۰۱۹). سپس، پژوهشگر به همراه این همکاران پژوهش، تعداد دو مصاحبه را کدگذاری کرد و درصد توافق درون موضوعی که به‌عنوان شاخص پایایی تحلیل به کار می‌رود با یاری رابطه‌ی «درصد توافق درون موضوعی» محاسبه شد. تعداد کل کدها که توسط دو کدگذار به ثبت رسیده است برابر ۱۱۷، تعداد کل توافق‌ها بین کدها ۴۸، و تعداد کل عدم توافق‌ها بین کدها برابر ۱۸ است. پایایی بین کدگذاران در این پژوهش با رابطه گفته شده برابر ۸۲/۰۵ درصد برآورد شد. با توجه به اینکه پایایی دو کدگذار بیشتر از ۶۰ درصد برآورد شد، قابلیت اعتماد کدگذاری‌ها مورد تأیید بود.

روش نمونه‌گیری در بخش کیفی، نمونه‌گیری گلوله برفی و مبتنی بر نمونه‌گیری نظری بود. از آنجا که جامعه خبرگان صنعت بیمه محدود و در دسترس نبود، از این روش غیراحتمالی استفاده گردید. در این راستا و با هدف دستیابی به اشباع نظری، از سه نوع نمونه‌گیری «باز»، «ارتباطی و تنوعی» و «تمیزدهنده» بهره گرفته شد. نهایتاً، ۱۴ مصاحبه نیمه‌ساختاریافته با خبرگان و مدیران ارشد شرکت سهامی بیمه ایران (با سوابق ۲۲ تا ۳۰ ساله) انجام پذیرفت. فرآیند مصاحبه در سه دور (۸، ۴ و ۲ مصاحبه) صورت گرفت تا ابتدا مقوله‌های کلیدی شناسایی، سپس اشباع نظری حاصل و در نهایت مدل پالایش گردد. در مرحله اول بعد از شناسایی فضای صنعت بیمه و ارزیابی ریسک شرکت بیمه ایران و تهیه پروتکل مصاحبه، پس از ۸ مصاحبه اولیه مقوله‌های کلیدی مشخص گردید. پس از آن پرسش‌هایی درباره‌ی پدیده اصلی شکل گرفت و دور دوم مصاحبه‌ها شامل چهار مصاحبه بوده است که هدف اشباع نظری مقوله‌ها و لحاظ کردن پدیده اصلی و مقوله‌های فرعی بوده است که از نمونه‌گیری نظری استفاده گردید. در نهایت،

پس از شناسایی مقوله‌ها و اطمینان از اشباع نظری آن‌ها، دور سوم مصاحبه‌ها صورت گرفت. دو مصاحبه بعدی با این هدف صورت گرفت که نمونه‌های نظری از مقوله‌ها و روابط شناسایی شده بین آن‌ها مبنایی را برای پالایش نظری خود فراهم سازد.

برای بررسی روابط علت-معلولی ابعاد اصلی برآمده از روش داده بنیاد از روش دیمتل خاکستری به عنوان یکی از روش‌های تحقیق در عملیات نرم استفاده شد (آنتیکاروف، ۲۰۱۲). روش دیمتل توسط مرکز تحقیق ژنو در «مؤسسه‌ی بیل-مموریال» نشات می‌گیرد (گابوس و فونتلا، ۱۹۷۲). این روش برای کمک به عینی‌سازی ساختار ارتباط علی پیچیده از طریق استفاده از ماتریس مورد استفاده قرار می‌گیرد. ماتریس‌ها ارتباط بین اجزاء سیستم و شدت ارتباط میان آن‌ها را نشان می‌دهند. روش دیمتل سیستمی را با مجموعه‌ای از اجزاء با ارتباطات روشن و قابل ارزشیابی فرض می‌کند $C = \{C1, C2, \dots, Cn\}$. دیمتل شامل چهار مرحله عمومی می‌باشد (سنگ، ۲۰۰۹):

۱. ارتقای یک ماتریس ارتباط مستقیم شفاف بین اجزاء سیستم از طریق ورودی‌های ارزشیاب‌ها یا تصمیم‌گیرندگان؛
۲. تعریف ماتریس اثر اولیه، از طریق نرمالایز کردن ماتریس ارتباط مستقیم؛
۳. تعیین ماتریس روابط کلی (ماتریس اثر)؛
۴. تعیین روابط علی و معلولی میان اجزاء و میزان ارتباط.

از طرف دیگر، نظریه خاکستری یک روش مؤثر برای حل مشکلات عدم قطعیت با استفاده از داده‌های گسسته و اطلاعات ناقص می‌باشد (ژانگ و همکاران، ۲۰۰۵). در واقع، نظریه سیستم خاکستری برای حل مسائل عدم اطمینان در مورد داده‌های گسسته و اطلاعات ناکامل به‌کار می‌رود (فو و همکاران، ۲۰۱۲). در این پژوهش در استفاده از روش دیمتل از رویکرد خاکستری (بای و سارکیس، ۲۰۱۳) استفاده گردید. بعد از شناسایی مقوله‌های اصلی

مدل داده بنیاد برای بررسی میزان تأثیر و تأثر این ابعاد بر یکدیگر پرسشنامه‌ای طراحی شد. برای وارد کردن نظرات هر یک از خبرگان در ماتریس تصمیم از «جدول تعریف مقیاس خاکستری واضح برای مقیاس اثر» استفاده شد. مقیاس‌های خاکستری برای ارزیابی بین ابعاد بطور زوجی بصورت جدول (۱) است:

جدول ۱- تعریف مقیاس خاکستری واضح برای مقیاس اثر

نمادگفتاری	اثر بسیار زیاد	اثر زیاد	کم اثر	بسیار کم اثر	بی اثر
نماد ریاضی	VH	H	L	VL	N
اعداد خاکستری	[۰,۷۵,۱]	[۰,۵,۰,۷۵]	[۰,۲۵,۰,۵]	[۰,۰,۲۵]	[۰,۰]

منبع: (فو و همکاران، ۲۰۱۲)

روش نمونه‌گیری در بخش کمی (برای دیمتل خاکستری)، روش نمونه‌گیری هدفمند است. برای تشکیل ماتریس تصمیم گروهی روش دیمتل خاکستری، پرسشنامه تنظیم شده بین ۹ نفر از خبرگان (مدیران و خبرگان شرکت سهامی بیمه ایران که با تکنیک‌های تصمیم‌گیری آشنایی داشته‌اند) توزیع شد که در نهایت ۶ پرسشنامه تکمیل شده به‌دست آمد که مبنای تحلیل قرار گرفت. ویژگی خبرگان بخش کیفی بر اساس سمت و حوزه‌ی فعالیت‌شان در صنعت و سابقه‌ی فعالیت پیشین به شرح جدول (۲) آمد:

جدول ۲- ویژگی مصاحبه شوندگان بخش کیفی

ردیف	سمت و محل خدمت	سابقه (سال)
۱	مدیرکل استان خوزستان	۲۴
۲	مدیرکل استان اصفهان	۲۷
۳	مدیر شعبه استان خوزستان	۲۳
۴	مدیر شعبه استان اصفهان	۲۵
۵	مدیر شعبه تویسرکان	۲۶
۶	معاون شعبه استان خوزستان	۳۰
۷	معاون شعبه استان اصفهان	۲۶

ردیف	سمت و محل خدمت	سابقه (سال)
۸	معاون و مشاور فنی استان خوزستان	۲۳
۹	شورای فنی مدیریت ریسک	۲۵
۱۰	ریاست شعبه‌ی خسارت استان خوزستان	۲۸
۱۱	ریاست شعبه‌ی خسارت استان اصفهان	۲۴
۱۲	ریاست بازاریابی و امور نمایندگان استان خوزستان	۲۲
۱۳	ریاست بازاریابی و امور نمایندگان استان اصفهان	۲۵
۱۴	ریاست بخش برنامه‌ریزی بیمه ایران ستاد تهران	۲۷

۴. تحلیل داده و یافته‌های پژوهش

تحلیل داده‌های بخش کیفی این پژوهش، با به‌کارگیری روش نظریه داده‌بنیاد و طی مراحل سه‌گانه کدگذاری باز، محوری و انتخابی انجام شد. کدگذاری نظام‌مند مصاحبه‌های انجام شده با خبرگان صنعت بیمه، منجر به استخراج شش مقوله اصلی به‌عنوان ابعاد هسته‌ای مدل ارزیابی ریسک گردید. این مقولات در ادامه به‌تفکیک در قالب جدول (۳) معرفی و تشریح می‌شوند.

جدول ۳- تعریف مقیاس خاکستری واضح برای مقیاس اثر

مشخصه	مفهوم (متن مصاحبه)
ارزیابی نکردن دقیق ریسک در زمان صدور خصوصاً در قراردادهای گروهی بزرگ	ارزیابی نکردن دقیق ریسک در زمان صدور خصوصاً در قراردادهای گروهی بزرگ یکی از دلایلی است که سازمان‌های ارائه دهنده خدمات بیمه را مجاب به مدیریت ریسک می‌نماید.
کمبود نیروی کارشناس و ارزیاب خسارت	در صنعت تعیین خسارت بیمه بدنه با کمبود نیروی کارشناس و ارزیاب خسارت مواجه هستند. در این راستا، لزوم مدیریت ریسک ضروری بنظر می‌رسد.
مشکلات نرم‌افزاری و قطعی زیاد سیستم	با توجه به اینکه زیرساخت‌های نرم‌افزاری و سیستمی در کشور از کیفیت بالایی برخوردار نیست، مدیریت ریسک می‌تواند این مشکلات را کاهش دهد.
نداشتن وحدت رویه و شخصی عمل کردن در اجرای مقررات	در بسیاری از تعیین خسارت‌های بیمه بدنه کارشناسان مذکور به صورت شخصی عمل کرده و هیچ‌گونه رویه استاندارد برای ارزیابی و تعیین خسارت ندارند. در این حالت بکارگیری مدیریت ریسک می‌تواند تا حدودی این مشکل را برطرف کند.
نبود روش اجرایی ارزیابی و پرداخت خسارت مکتوب در دسترس کارکنان مربوطه در شعب شرکت	بایستی کلیه شعب بیمه برای ارزیابی و پرداخت خسارت روش‌هایی را تعیین نموده و در اختیار پرسنل قرار دهند. نبود این سیستم مشکلات عدیده‌ای ایجاد می‌نماید.
در نظر نگرفتن تمهیدات لازم جهت پیاده‌سازی سیستم نرم‌افزاری جدید	از آنجایی که در پیاده‌سازی سیستم نرم‌افزاری جدید تمهیدات لازم در نظر گرفته نمی‌شود، این فرآیند ناشناخته بوده و منبع ریسک می‌باشد.
حجم زیاد اسناد و مدارک بایگانی	با اشاره به حجم زیاد اسناد و مدارک بایگانی، ارزیابی ریسک خطاهای موجود در این اسناد و مدارک بالاست.
سیاست‌های حاکمیتی و نظام بیمه کشور	سیاست‌های حاکمیتی و نظام بیمه کشور شرکت‌ها را مجاب می‌کند که به سمت پیاده‌سازی سیستم مدیریت ریسک پیش بروند.
وجود قوانین و الزامات	قوانین و الزامات زیادی در زمینه لزوم بکارگیری سیستم‌های مدیریت ریسک در محیط‌های فیزیکی و سیستم‌ها وجود دارد که کارفرمایان را مجاب به استفاده و رعایت از این نوع استانداردها می‌کند.
محدودیت منابع و لزوم مدیریت مصرف	محدودیت منابع و لزوم مدیریت مصرف ایجاب می‌کند که مدیریت ریسک بهینه در شرکت‌ها اتفاق بیافتد. هرگونه ضعف در این زمینه مدیریت سازمان را زیر سؤال می‌برد.
دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده	شرکت‌ها به دنبال این هستند که به برنامه‌های از پیش تعیین شده خود دست یابند. دستیابی به اهداف باید به همراه برنامه باشد.
وجهه بنگاه در جامعه	ماهیت فعالیت شرکت بیمه ایران مشابه سایر شرکت‌های بیمه‌ای، پوشش ریسک است. ریسک‌هایی وجود دارد که در اقتصاد و جامعه احتمال وقوع دارد. این ریسک‌ها ضمن اینکه سرمایه افراد و سازمان‌ها را در معرض تهدید قرار می‌دهد، آرامش این افراد را نیز سلب می‌کند. ما با پوشش دادن این ریسک‌ها اطمینان خاطر را انتقال می‌دهیم.

مشخصه	مفهوم (متن مصاحبه)
انتظار بهینه بودن مدیریت ریسک	جامعه از شرکت های بیمه ای همواره این انتظار را دارد که بهینه ترین حالت مدیریت ریسک را در نظر بگیرند. نه مدیریت ریسک پرهزینه و با دقت اضافه وجود داشته باشد، و نه اینکه مدیریت ریسک سهل گیرانه و بدون خاصیتی داشته باشند.
ریسک های سیاسی	به دلیل وجود ریسک های احتمالی در زمینه حقوقی و سیاسی، که از طرف جامعه به شرکت ها اعمال می گردد، سازمان های بیمه به دنبال مدیریت ریسک می روند.
ریسک های حقوقی	به دلیل وجود ریسک های احتمالی در زمینه حقوقی و سیاسی، که از طرف جامعه به شرکت ها اعمال می گردد، سازمان های بیمه به دنبال مدیریت ریسک می روند.
مشکلات اقتصادی	با وجود مشکلات اقتصادی تمایل به خرید بیمه بدنه کاهش پیدا کرده است. شناسایی ریسک ها و فرصت ها در این حالت ضروری به نظر می رسد.
نوسان نرخ ارز	وضعیت اقتصادی نابسامان، نوسانات ارزی و تحریم ها سازمان ها را به این سمت می برد که از خطراتی که ممکن است سازمان را دچار هزینه نماید، جلوگیری نماید. این سیستم بهترین راه برای کاهش این هزینه ها می باشد.
سودآور بودن	از آنجا که یک شرکت بازرگانی هستیم، در کنار مسئولیت اجتماعی شرکت و اینکه خدمات بهینه به مشتریان ارائه می نماید تا آرامشی که مدنظر ذینفعان هست تأمین شود، کسب سود و انتفاع در اولویت است. از این رو، توجه به فرآیند ارزیابی ریسک بسیار کمک کننده است.
تأمین منافع ذینفعان شرکت های بیمه ای	از آنجا که منافع ذینفعان شرکت های بیمه ای بایستی حفظ گردد، شرکت ها به دنبال کاهش خطرات ناشی از ریسک ها می باشند.
ریسک نقدینگی	عبارت است از مقدار نقدینگی برای پرداخت اعتبارها که شرکت ها در اختیار دارند.
ریسک اعتبار	عبارت است از اینکه چقدر اعتبار دریم و می توانیم به بیمه گذاران اعتبار بدهیم.
ارزش سهام	از آنجا که بخشی از فرآیند بیمه گذاری با توجه به خسارات ناشی از بیمه بدنه می باشد، مدیریت نکردن ریسک ها می تواند ارزش سهام آن را کاهش دهد.
ریسک های محیطی	فضای شدید رقابتی در صنعت بیمه بدنه از یک طرف و فرهنگ جامعه در استفاده از این مدل بیمه، شرکت ها را ناچار به توجه به این مقوله می نماید. قوانین و الزامات موجود در این زمینه نیز در بسیاری از موارد سازمان ها را مجاب به ارزیابی ریسک این فرآیند می نماید.
ریسک های مربوط به دانش	از آنجا که دانش در زمینه مدیریت ریسک بسیار با اهمیت بوده و معمولاً داده ها در این زمینه با اختلال و بدون شفافیت ارائه می گردد، لزوم شناسایی این فرآیند احساس می شود.
ریسک های سازمانی	با توجه به منابع درون سازمانی، ساختار و اندازه سازمان و بازاریابی صحیح در این دسته بیمه، نیاز می باشد تا فرآیند تخمین خسارت بیمه بدنه به درستی شناسایی گردد.
ریسک های منابع انسانی	وجود مدیران و پرسنل غیر متخصص و با کمبود دانش در شرکت های بیمه و کمبود نیروهای دانشی در این حوزه نیاز به توجه بیشتری می باشد.
ریسک فرآیندی	ریز فرآیندهای موجود در حوزه ارزیابی و تخمین خسارت بیمه بدنه و نظارت و کنترل بر این فرآیند بسیار ضروری می باشد.
کیفیت و کمیت داده ها	داده ها و اطلاعات در زمینه ارزیابی ریسک به چه شکل است. ما قرار است در زمینه تصمیم گیری پوشش یا عدم پوشش به چه شکل است و در چه شرایطی تصمیم گیری صورت می گیرد. در شرایط اطمینان است یا در شرایط عدم اطمینان.
تسلط بر مفاهیم و تعاریف مدیریت ریسک	برای اینکه بتوان ریسک های موجود را به درستی شناسایی کرد، باید مفاهیم و تعاریف ریسک درست شناخته شود.
تشکیل تیم مدیریت ریسک	شرکت ها با توجه به نیاز به تشکیل تیم مدیریت ریسک برای شناسایی، ارزیابی و تحلیل ریسک می پردازد.
بکارگیری ابزارهای مناسب جهت شناسایی ریسک	بکارگیری ابزارهای فناورانه با توجه به نیاز سازمان برای شناسایی ریسک های سازمانی.

مشخصه	مفهوم (متن مصاحبه)
وجود افراد با دانش جهت شناسایی درست ریسک‌ها	بکارگیری افراد با دانش در زمینه شناسایی ریسک در جهت شناسایی دقیق ریسک‌های فرآیند بررسی و تخمین خسارت بیمه بدنه کمک‌کننده است.
دقت و سرعت در شناسایی ریسک‌ها	دقت و سرعت در شناسایی ریسک‌ها به سازمان کمک می‌کند تا ارزیابی را به خوبی انجام دهد.
ارائه خدمات کاهنده ریسک‌ها	یکی از وظایف اصلی شرکت بیمه کاهش ریسک است. بایستی خدماتی ارائه دهند تا به کاهش ریسک منجر شود.
بکارگیری روش‌های تحلیلی مناسب	در فرآیند مدیریت ریسک می‌توان از روش‌های مختلفی در قبال تحلیل ریسک استفاده کرد.
توجه به سوابق ریسک	برای تحلیل یک ریسک در حوزه بیمه بدنه بایستی به سوابق ریسک شناسایی شده توجه کرد. اگر ریسک با سابقه پریسک باشد بایستی اقدامات متناسب با آن انجام داد.
اولویت‌بندی رسیدگی به ریسک‌ها	در فرآیند ارزیابی باید کلیه ریسک‌های شناسایی شده را اولویت‌بندی نمود و پس از آن به ارزیابی آن‌ها پرداخت.
تعیین مقدار هر ریسک	با استفاده از روش‌های مختلفی می‌توان به تعیین مقدار ریسک پرداخت.
تعریف اقدامات مناسب با هر ریسک در جهت کاهش آن	بعد از تعیین مقدار ریسک‌ها و شناسایی ریسک‌های با اهمیت، به تعریف اقدامات مناسب پرداخته تا ریسک مدنظر را کاهش دهیم.
تعیین اثربخشی اقدامات اجرا شده	بعد از اجرای اقدامات تعریف شده جهت کاهش ریسک‌ها، بایستی با معیارهای مشخصی به ارزیابی اثربخشی اقدامات تعریف شده پرداخت. در صورت کاهش میزان ریسک پس از تعریف اقدام، این اقدام اثربخش بوده است.
شناخت کارکنان از مفاهیم مدیریت ریسک	کارکنان باید مفاهیم و تعاریف ریسک را درست بشناسند و این شناخت در اجرای کار تأثیرگذار خواهد بود.
توانمندی نسبی در شناسایی و سنجش ریسک‌ها	کارکنان اگر توان شناسایی و توانمندی ارزیابی درست ریسک‌ها را نداشته باشند این موضوع با مشکل دچار خواهد شد.
آموزش ناکافی	مدیران سازمان هم مانند کلیه پرسنل شرکت باید آگاهی کامل از مدیریت ریسک داشته باشند و از آن حمایت کامل نمایند.
توانایی ارائه پشتیبانی مناسب و به موقع به در زمان وقوع حادثه	ارائه خدمات پشتیبانی مناسب و به موقع در زمان‌های حیاتی وقوع حادثه‌ها نیز در اولویت می‌باشد.
اعمال نظر شخصی کارکنان	اعمال نظر شخصی کارکنان در تعیین و اجرای کلیه برنامه‌های سازمانی ریسک تأثیرگذار است.
بی توجهی مدیریت به افزایش بهره‌وری	اگر مدیریت سازمان نسبت به افزایش بهره‌وری کارکنان سازمان بی‌توجه باشد، از هیچ برنامه توسعه‌ای در این زمینه حمایت نخواهد کرد. در این حالت هیچگونه معیاری برای ارزیابی عملکرد نیز تدوین نخواهد شد.
فقدان شاخص‌های کیفی ارزیابی عملکرد کارکنان	اگر مدیریت سازمان نسبت به افزایش بهره‌وری کارکنان سازمان بی‌توجه باشد از هیچ برنامه توسعه‌ای در این زمینه حمایت نخواهد کرد. در این حالت هیچگونه معیاری برای ارزیابی عملکرد نیز تدوین نخواهد شد.
کمبود نیروی کارشناس و ارزیاب خسارت	معمولاً در شرکت‌ها نیروهای متخصص در زمینه ارزیابی ریسک بسیار کم و محدود می‌باشد. از این رو، سازمان‌ها باید به شرکت‌های با صلاحیت در این حوزه رجوع کرده و از آن‌ها کمک بگیرند.
مخفی کاری و سانسور اطلاعات توسط ارزیابان خسارت	اگر ارزیابان خسارت به دنبال مخفی کاری و سانسور اطلاعات باشند، این موضوع می‌تواند اجرای مدیریت ریسک را با مشکل مواجه کند.
کنترل ناکارآمد ارزیابی‌ها	هنگام ارزیابی خسارت و تعیین مبلغ آن بایستی کنترل‌های کارآمدی وجود داشته باشد. اگر این اتفاق نیافتد ممکن است در خلل این فرآیند با مشکلاتی روبرو شویم. این کنترل‌ها تداوم مدیریت ریسک را افزایش می‌دهد.
یکدست نبودن نحوه چیدمان مدارک	باید در چیدمان مدارک از یک نظام درستی استفاده گردد تا از بی‌نظمی جلوگیری گردد.
پیش‌دوری و پیش‌قضای کارشناسان قبل از بررسی کامل مستندات و پرونده	یکی از مشکلاتی که همواره شرکت‌های بیمه را در تخمین میزان خسارت پرداختی در بیمه بدنه دچار مشکل می‌کند این پیش‌دوری و پیش‌قضای کارشناسان قبل از بررسی کامل مستندات و پرونده می‌باشد.

مشخصه	مفهوم (متن مصاحبه)
فقدان ارتباط سیستماتیک بخش صدور و خسارت	بین واحدهای صدور بیمه و تعیین خسارت هیچ‌گونه ارتباط سیستماتیکی وجود ندارد. در این حالت در ارائه خدمت دچار مشکل خواهیم شد.
عدم شناسایی یا ارزیابی صحیح ریسک و اعلام اضافه نرخ متناسب با آن	عدم شناسایی یا ارزیابی صحیح ریسک و اعلام اضافه نرخ متناسب با آن از دیگر مشکلات موجود در این حوزه می‌باشد.
تصمیمات غلط برای کاهش هزینه‌ها استفاده نکردن از نظریات کارشناسان و کارکنان مجرب می‌گیرند.	شرکت‌های بیمه تصمیمات غلط برای کاهش هزینه‌ها در استفاده نکردن از نظریات کارشناسان و کارکنان مجرب می‌گیرند.
وجود استنباط‌های شخصی و متفاوت کارشناسان از قوانین و آئین‌نامه‌ها نمی‌توان خدمات به روز و کاملی ارائه نمود.	به دلیلی استنباط‌های شخصی و متفاوت کارشناسان از قوانین و آئین‌نامه‌ها نمی‌توان خدمات به روز و کاملی ارائه نمود.
ضریب خسارت	اگر داده‌های قبلی وقوع ریسک در دسترس باشد، می‌توان ضریب خسارت را تعیین نمود و در تصمیم‌گیری‌ها از آن استفاده نمود.
عدم انتقال جامع اطلاعات به مشتریان توسط بازاریاب‌ها	عدم توانایی نمایندگان و بازاریاب‌ها در انتقال اطلاعات جامع به مشتریان به دلیل کمبود مهارت‌شان بسیاری از فرآیندهای کاری بیمه دچار مشکل خواهد شد. ورودی بیمه پایین خواهد آمد.
کمبود مهارت نمایندگان و بازاریاب‌های بیمه و لحاظ نکردن تناسب محصول با نیاز مشتریان	عدم توانایی نمایندگان و بازاریاب‌ها در انتقال اطلاعات جامع به مشتریان به دلیل کمبود مهارت‌شان بسیاری از فرآیندهای کاری بیمه دچار مشکل خواهد شد. ورودی بیمه پایین خواهد آمد.
عدم مطالعه دقیق شرایط قرارداد توسط مشتریان	عدم توانایی نمایندگان و بازاریاب‌ها در انتقال اطلاعات جامع به مشتریان به دلیل کمبود مهارت‌شان بسیاری از فرآیندهای کاری بیمه دچار مشکل خواهد شد. ورودی بیمه پایین خواهد آمد.
خلاً دسترسی به یک منبع موثق و یکجا برای کسب اطلاعات کامل و همه جانبه	یکی از عوامل مهم در ارزیابی ریسک این است که نمی‌توان سابقه و اطلاعات قبلی در زمینه ریسک را دریافت نمود.
تقلید از برنامه‌های بازاریابی رقبا	اگر شرکت‌ها به تقلید از رقبا بپردازند به شرط موفقیت، در مدتی دیرتر به نقطه‌ای که رقبا هستند خواهند رسید در صورتی که در آن لحظه قطعاً رقیب پیشرفته‌های بیشتری نموده است.
ضعف مدیریتی دست کم گرفتن نقش فناوری اطلاعات در راهبری شرکت	مدیران اگر بخواهند نقش فناوری اطلاعات در راهبری شرکت را نادیده بگیرند، دچار مشکل اساسی می‌شوند.
نداشتن وحدت رویه و شخصی عمل کردن در اجرای مقررات	محاسبات خسارت با رویه‌های متحدی انجام می‌شود. اگر در این کار وحدت رویه‌ای وجود نداشته باشد، در بکارگیری مشتریان اختلال ایجاد می‌شود.
نداشتن سیستم مدیریت دانش مناسب	اگر دانش درون سازمان مدیریت نشود و به خوبی به پرسنل شرکت انتقال داده نشود، برنامه‌ریزی اجرایی دچار مشکل خواهد شد.
حمایت مدیریت ارشد	اولین مسئله داخلی در زمینه مدیریت ریسک، حمایت مدیریت ارشد سازمان از طرح آن می‌باشد.
ضعف مدیریتی و بی‌توجهی به الگوهای علمی حاکمیت شرکتی	یک سری از الگوهای برای حاکمیت سازمان‌های بیمه وجود دارد. مدیران بایستی از این الگوها پیروی نمایند. سیستم تصمیم‌گیری به صورت تجربی بوده و بر اساس علم نمی‌باشد.
در نظر نگرفتن تمهیدات لازم جهت پیاده‌سازی سیستم نرم‌افزاری جدید	در بیمه باید از نرم‌افزارهای به روز و با تکنولوژی برتر استفاده شود. بعضاً مدیران به دلیل کاهش هزینه‌ها، از استفاده این سیستم‌ها سر باز می‌زنند.
تحریم‌های بین‌المللی در صنعت بیمه	می‌توان دید که عاملی مانند تحریم تأثیر زیادی بر کلیه عوامل اعم از روابط بین‌المللی می‌گذارد.
اجباری نبودن بیمه بدنه خودرو	از آنجا که بیمه بدنه خودرو اجباری نبوده و در اختیار صاحبان اتومبیل می‌باشد، هر تصمیم در این زمینه را تحت شعاع قرار می‌گیرد.
مباحث شرعی و فقهی در صنعت بیمه	از جمله مباحثی که بر این فرایند در صنعت بیمه تأثیرگذار است مباحث شرعی و فقهی می‌باشد.
قوانین مختلف و دست و پاگیر داخلی در بیمه‌گذاری	موضوعی که بسیار تأثیرگذار است این می‌باشد که قوانین و دستورالعمل‌هایی که توسط مجلس وضع می‌شود، می‌باشد.

مشخصه	مفهوم (متن مصاحبه)
تصمیمات سیاسی کشور	عوامل زیادی در بیرون از صنعت قرار دارد که می‌تواند بر راهبردها تأثیرگذار باشد. این عوامل عبارتند از: عوامل فرهنگی، اجتماعی، جغرافیایی، جمعیت شناختی، سیاسی.
امکان دیجیتالی شدن فرآیند بیمه	با توجه به منابع موجود در کشور، نیاز است تا زیرساخت‌های دیجیتالی شدن در کشور برای پیشبرد راهبردهای این صنعت وجود داشته باشد.
زیرساخت‌های مالی و سرمایه‌گذاری کشور	هر گونه راهبردی در کشور نیازمند زیرساخت‌های مالی و سرمایه‌گذاری کشور می‌باشد.
سطح تکنولوژی در کشور	برای پیاده‌سازی و استفاده از تکنولوژی‌های نوین در صنعت بیمه بدنه خودرو حتما باید سطح تکنولوژی در کشور در سطح قابل قبولی باشد.
توزیع جغرافیایی زیرساخت‌ها	عوامل زیادی در بیرون از صنعت قرار دارد که می‌تواند بر راهبردها تأثیرگذار باشد. این عوامل عبارتند از: عوامل فرهنگی، اجتماعی، جغرافیایی، جمعیت شناختی، سیاسی.
دولتی بودن تصمیم‌گیران	با توجه به دولتی بودن تصمیم‌گیران در صنعت بیمه، این صنعت از اقتصاد کلان جامعه و سیاست‌های پولی و مالی کشور تأثیرپذیری زیادی خواهد داشت.
فرهنگ مدیریت ریسک در جامعه	عوامل زیادی در بیرون از صنعت قرار دارد که می‌تواند بر راهبردها تأثیرگذار باشد. این عوامل عبارتند از: عوامل فرهنگی، اجتماعی، جغرافیایی، جمعیت شناختی، سیاسی.
تأثیرپذیری زیاد از اقتصاد کلان	با توجه به دولتی بودن تصمیم‌گیران در صنعت بیمه، این صنعت از اقتصاد کلان جامعه و سیاست‌های پولی و مالی کشور تأثیرپذیری زیادی خواهد داشت.
ویژگی‌های جمعیت شناختی و اجتماعی	عوامل زیادی در بیرون از صنعت قرار دارد که می‌تواند بر راهبردها تأثیرگذار باشد. این عوامل عبارتند از: عوامل فرهنگی، اجتماعی، جغرافیایی، جمعیت شناختی، سیاسی.
ساختار دستوری	با توجه به دولتی بودن ماهیت شرکت، ساختار سازمان به صورت دستوری اعمال می‌شود. که مشکل زیادی ایجاد می‌کند.
بدهی دولت به شرکت‌های بیمه	دولت در بسیاری از موارد به شرکت‌های بیمه بدهی دارد. از این رو بیمه‌گذاران نمی‌توانند خدمات بهتری ارائه نمایند.
فقدان فضای رقابتی	اگر فضای رقابتی در بازار بیمه وجود نداشته باشد در این حالت بازدهی سرمایه‌گذاری پایین خواهد آمد و مشارکت سرمایه‌گذاران کاهش خواهد یافت.
رونق یا رکود اقتصادی	رکود اقتصادی اتفاق افتاده نیز یکی از عواملی است که در طرح ریزی و پیاده‌سازی راهبردهای مدیریت ریسک فرآیند تعیین خسارت بیمه بدنه تأثیرگذار است. این موضوع باعث شده است تا سرمایه‌گذاران نیز تمایلی به مشارکت نداشته باشند.
بازدهی پایین سرمایه‌گذاری‌ها	اگر فضای رقابتی در بازار بیمه وجود نداشته باشد در این حالت بازدهی سرمایه‌گذاری پایین خواهد آمد و مشارکت سرمایه‌گذاران کاهش خواهد یافت.
سیاست‌های پولی و مالی کشور	با توجه به دولتی بودن تصمیم‌گیران در صنعت بیمه، این صنعت از اقتصاد کلان جامعه و سیاست‌های پولی و مالی کشور تأثیرپذیری زیادی خواهد داشت.
عدم تمایل سرمایه‌گذاران به مشارکت	رکود اقتصادی اتفاق افتاده نیز یکی از عواملی است که در طرح ریزی و پیاده‌سازی راهبردهای مدیریت ریسک فرآیند تعیین خسارت بیمه بدنه تأثیرگذار است. این موضوع باعث شده است تا سرمایه‌گذاران نیز تمایلی به مشارکت نداشته باشند.
تخصیص بودجه کافی	فرآیند مدیریت ریسک بسیار هزینه‌بر می‌باشد. از این رو، تخصیص بودجه کافی کمک به مدیریت بهتر ریسک خواهد کرد.
شناسایی و جذب سرمایه‌گذاران	یکی از منابع تأمین مالی در شرکت‌های بیمه‌ای مربوط به جذب سرمایه‌گذاران می‌باشد.
طرح ریزی و توسعه مناسب جهت مدیریت ریسک	بکارگیری طرح‌های توسعه‌ای در راستای افزایش توانمندی سازمان در مدیریت ریسک‌های سازمانی مسیری رو به جلو به سازمان نشان می‌دهد.

مشخصه	مفهوم (متن مصاحبه)
مفهوم سازی اصول مدیریت ریسک در بین کلیه افراد حاضر	برای پیاده سازی درست مدیریت ریسک در سازمان بایستی کلیه بازیگران درگیر در پروژه مدیریت ریسک، از مفاهیم و اصول اولیه مدیریت ریسک مطلع باشند و به نوعی فرهنگ آن را درک و پذیرفته باشند.
فرهنگ سازی در زمینه مدیریت ریسک	برای پیاده سازی درست مدیریت ریسک در سازمان بایستی کلیه بازیگران درگیر در پروژه مدیریت ریسک، از مفاهیم و اصول اولیه مدیریت ریسک مطلع باشند و به نوعی فرهنگ آن را درک و پذیرفته باشند.
ایجاد فرهنگ پیشگیرانه	باید بین کلیه افراد حاضر در زنجیره این فرهنگ سازی صورت گیرد که به صورت خودکار و فردی نیز از هرگونه ریسکی جلوگیری کنند.
ایجاد برنامه های ارزیابی انطباق	در فرآیند ارزیابی ریسک، به صورت مستمر بایستی بر اساس چک لیست هایی اقدامات کنترلی بررسی و مطابقت آن ها چک شود.
بکارگیری افراد با دانش و متخصص برای کنترل ها	افرادی که کار کنترل را انجام می دهند باید دید فنی داشته باشند تا بتوانند نقص فنی را تشخیص و گزارش دهند.
برنامه زمان بندی مناسب جهت کنترل مستمر	با استفاده از برنامه ریزی مناسب می توان کنترل های مستمری را با دقت انجام داد.
بکارگیری روش ها و فنون مناسب جهت شناسایی و ارزیابی ریسک	در فرآیند شناسایی و ارزیابی ریسک می توان از روش های مناسب مانند FMEA جهت شناسایی و ارزیابی ریسک استفاده نمود.
بکارگیری نرم افزارهای مناسب جهت پیاده سازی اطلاعات مدیریت ریسک	بکارگیری نرم افزارهای مناسب مانند IFS و دیگر ERP سیستم ها جهت پیاده سازی اطلاعات مدیریت ریسک و نگهداری اطلاعات آن.
بکارگیری از فناوری های نوین صنعت نسل چهارم	در فرآیند مدیریت ریسک می توان از فناوری های نوین صنعت نسل چهارم مانند اینترنت اشیا برای کنترل بهتر استفاده نمود.
کیفیت ارائه خدمات	با توجه به ارزیابی ریسک صورت گرفته می توان به کیفیت بهتری از خدمات ارائه شده به مشتریان دست یافت. به این صورت که با پوشش ریسک های موجود در این حوزه کیفیت را افزایش داد.
ارائه خدمات پس از فروش	می توان متناسب با ریسک های بررسی شده، خدمات پس از فروش بهتری نیز ارائه نمود.
افزایش آرامش اجتماعی	همچنین، با مدیریت ریسک می توان آرامش اجتماعی در جامعه را افزایش داد. با پوشش و ضربه گیری حوادث این مهم دست خواهد یافت.
خلق ارزش مشترک	مدیریت ریسک در سازمان از ارکان مختلفی تشکیل شده است. یکی از رکن های اساسی این موضوع، خلق ارزش مشترک می باشد.
با ثبات بودن	هنگامی که سازمانی ریسک های خود را ارزیابی می کند، با ثبات بیشتری قدم بر می دارد.
استاندارد نمودن فعالیت ها	با ارزیابی ریسک حتی می توان عملکرد منابع انسانی را بهبود داد و عملکرد سازمانی بالایی را از آن ها استخراج نمود.
سرعت در بازیابی فاجعه	مدیریت ریسک می تواند از طریق مواردی هم چون بازیابی سریع فاجعه، کاهش توقف خدمت رسانی، بهبود اثربخشی و بهره وری کارها و تأمین منافع شرکاء، ضامن بقاء سازمان باشد.
علمی شدن فرآیندهای کاری	با استمرار مدیریت ریسک در سازمان، فرآیندهای کاری از حالت سنتی به حالت علمی تغییر وضعیت داده اند.
کاهش توقف خدمت رسانی	مدیریت ریسک می تواند از طریق مواردی هم چون بازیابی سریع فاجعه، کاهش توقف خدمت رسانی، بهبود اثربخشی و بهره وری کارها و تأمین منافع شرکاء، ضامن بقاء سازمان باشد.
تأمین منافع شرکاء	مدیریت ریسک می تواند از طریق مواردی هم چون بازیابی سریع فاجعه، کاهش توقف خدمت رسانی، بهبود اثربخشی و بهره وری کارها و تأمین منافع شرکاء، ضامن بقاء سازمان باشد.
حفظ توان رقابتی شرکت ها	ارزیابی ریسک با استفاده از داده های پیشین منجر به حفظ توان رقابتی بنگاه ها می شود.
ارتقاء وضعیت شرکت	با مدیریت ریسک می توان وضعیت سازمان را ارتقاء داد.
بهبود بهره وری، کارایی و عملکرد شرکت	در پیاده سازی این سیستم اهداف فردی در راستای اهداف سازمانی محقق خواهد شد. این موضوع منجر به بهبود بهره وری، کارایی و عملکرد می گردد.

مشخصه	مفهوم (متن مصاحبه)
کاهش هزینه‌ها	مدیریت ریسک باعث کاهش هزینه‌های ناشی از ریسک‌ها می‌شود.
به‌گزینی مشتریان	با مدیریت ریسک شرکت‌های ارائه خدمات بیمه می‌توانند خدمات با ریسک کمتر را انتخاب کنند و از این طریق سودآوری بیشتری را داشته باشند.
تأمین منافع کلیه شرکاء	مدیریت ریسک می‌تواند از طریق مواردی هم چون بازیابی سریع فاجعه، کاهش توقف خدمت‌رسانی، بهبود اثربخشی و بهره‌وری کارها و تأمین منافع شرکاء، ضامن بقا سازمان باشد.
افزایش سودآوری شرکت	ارزیابی ریسک در سازمان منجر به بهبود و افزایش سودآوری با پوشش مشکلات خواهد شد.

مقوله محوری و هسته‌ای این پژوهش، «پدیده توجه به ارزیابی ریسک در شرکت بیمه ایران» است. این مقوله بیانگر خودآگاهی سازمانی و تمایل مدیریت ارشد به درک نظام‌مند مخاطراتی است که فرآیند پرداخت خسارت بدنه را تهدید می‌کند. به بیان دیگر، این پدیده نمایانگر نقطه عطفی است که در آن، ریسک‌های پراکنده و نادیده‌گرفته‌شده، به یک «مسئله مدیریتی» رسمی و مستحق تخصیص منابع تبدیل می‌شوند. پدیده مذکور از سه بعد فرعی (کد محوری) و ۱۳ مفهوم بنیادی (کد باز) شکل گرفته که مسیر استقرایی شکل‌گیری آن در نمودار (۲) ارائه شده است.

نخستین و زیربنایی‌ترین مقوله، «شرایط علی ارزیابی ریسک» است. این مقوله اشاره به مجموعه عواملی دارد که به عنوان محرک‌های اولیه، ضرورت و بستر شکل‌گیری فرآیند ارزیابی ریسک در شرکت بیمه ایران را فراهم می‌آورند. شرایط علی از پنج مقوله فرعی و ۲۷ مفهوم اولیه (کد باز) شکل گرفته است که مسیر استقرایی شکل‌گیری آن در نمودار (۱) ترسیم شده است.



نمودار ۲- مسیر استقرایی شکل‌گیری مقوله «پدیده ارزیابی ریسک در شرکت بیمه ایران»

مقوله «عناصر مداخله‌گر ارزیابی ریسک» به عواملی اطلاق می‌شود که به صورت پویا بر فرآیند ارزیابی ریسک تأثیر می‌گذرانند؛ این عوامل می‌توانند نقش تسهیل‌کننده یا



نمودار ۱- مسیر استقرایی شکل‌گیری مقوله «شرایط علی ارزیابی ریسک»

بازدارنده را در اجرا و اثربخشی این فرآیند ایفا نمایند. در بستر شرکت بیمه ایران، این عناصر اگرچه جزو شرایط زمینه‌ای ثابت یا شرایط علی مستقیم محسوب نمی‌شوند، ولی در عمل، سرعت، کیفیت و نتیجه نهایی ارزیابی ریسک را به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهند. این مقوله از چهار بعد فرعی و ۲۸ مفهوم بنیادی شکل گرفته که مسیر استقرایی تشکیل آن در نمودار (۳) ترسیم شده است.



نمودار ۴- مسیر استقرایی شکل‌گیری مقوله «عناصر زمینه‌ای ارزیابی ریسک در شرکت بیمه ایران»

در مقابل، مقوله «راهبردهای ارزیابی ریسک» بیانگر مجموعه اقدامات عمدی، برنامه‌ریزی شده و قابل اجرایی است که سازمان در پاسخ به پدیده «توجه به ارزیابی ریسک» و با در نظر گرفتن «شرایط علی»، «زمینه‌ای» و «مداخله‌گر»، برای مدیریت ریسک‌های فرآیند خسارت بدنه اتخاذ می‌کند. این مقوله اصلی از چهار مقوله فرعی و ۱۲ مشخصه (کد باز) تشکیل دهنده در نمودار (۵) قابل مشاهده است.



نمودار ۳- مسیر استقرایی شکل‌گیری مقوله «عناصر مداخله‌گر ارزیابی ریسک»



نمودار ۵- مسیر استقرایی شکل‌گیری مقوله «راهبردهای ارزیابی ریسک»

مقوله نهایی و غایی مدل، «پیامدهای ارزیابی ریسک» است که نشان‌دهنده نتایج و دستاوردهای ملموس حاصل

مقوله «شرایط زمینه‌ای ارزیابی ریسک» به بسترهای نسبتاً پایدار و ساختاری اشاره دارد که فرآیند ارزیابی ریسک در درون آن‌ها عمل می‌کند. این شرایط، چارچوبی را تعیین می‌کنند که راهبردهای ارزیابی ریسک باید در آن طراحی و اجرا شوند. این مقوله متشکل از چهار بُعد فرعی و ۲۰ مفهوم کلیدی است که مسیر شکل‌گیری آن در نمودار (۴) نمایش داده شده است.

و تحت تأثیر «عوامل مداخله‌گر»، موجب شکل‌گیری «پدیده محوری توجه به ارزیابی ریسک» می‌شوند. این پدیده سپس محرک طراحی و اجرای «راهبردهای ارزیابی ریسک» است که در نهایت به بروز «پیامدهای» مشخص در سطح سازمان منجر می‌گردد. این چرخه علی‌منسجم، نقشه راهی را برای مدیران شرکت بیمه ایران ترسیم می‌کند تا از طریق مدیریت نظام‌مند این عوامل به بهبود کارایی، کاهش ریسک مالی و ارتقای موقعیت رقابتی دست یابند. بازنمایی گرافیکی این مدل پارادایمی در نمودار (۷) ارائه شده است.



نمودار ۷- مدل پارادایمی مدل پارادایمی نهایی ارزیابی ریسک در فرآیند خسارت بیمه بدنه

برای عینی‌سازی و تحلیل دقیق‌تر ساختار روابط علی بین شش مقوله اصلی شناسایی شده در مدل کیفی، از روش «دیمتل خاکستری» استفاده شد. با تشکیل ماتریس تصمیم گروهی از نظرات خبرگان و انجام محاسبات مربوطه، دیاگرام روابط شبکه‌ای و شاخص‌های تأثیرگذاری و تأثیرپذیری هر مقوله استخراج گردید. در ادامه ماتریس روابط کلی با نمایش روابط انتخاب شده در قالب جدول (۴) ارائه شده است. همچنین، مقدار ارزش آستانه Θ با استفاده از میانگین به علاوه واریانس (با نظر خبرگان) برابر با ۰/۴۰۶۷ تعیین گردید. به این ترتیب، روابط انتخاب شده مشخص گردید.

از اجرای راهبردهای ارزیابی ریسک در شرکت بیمه ایران است. این پیامدها که در سه حوزه کلیدی دسته‌بندی شده‌اند، عمدتاً معطوف به تحقق اهداف راهبردی و عملیاتی سازمان هستند. در سطح عملیاتی و مالی، این پیامدها می‌تواند شامل کاهش هزینه‌های خسارت، افزایش دقت در قیمت‌گذاری حق بیمه و بهینه‌سازی تخصیص منابع باشد. در سطح سازمانی و رقابتی، منجر به ارتقای شفافیت، افزایش اعتماد ذی‌نفعان (مشتریان و سرمایه‌گذاران)، و تقویت مزیت رقابتی شرکت در بازار بیمه کشور می‌گردد. در نهایت، در سطح راهبردی، بستری برای تصمیم‌گیری آگاهانه‌تر مدیریت، بهبود تاب‌آوری در برابر شوک‌ها و تضمین پایداری بلندمدت کسب‌وکار فراهم می‌آورد. این مقوله از سه بُعد فرعی (مقوله فرعی) و ۱۷ مفهوم کلیدی (کد باز) تشکیل شده که فرآیند شکل‌گیری آن در نمودار (۶) ترسیم شده است.



نمودار ۶- مسیر استقرایی تشکیل مقوله «پیامدهای ارزیابی ریسک»

در نتیجه فرآیند تحلیل کیفی و تلفیق منطقی مقولات شش‌گانه، مدل پارادایمی نهایی پژوهش حاضر طراحی و تبیین گردید. این مدل مفهومی، چارچوبی یکپارچه و علی را برای درک پویایی‌های ارزیابی ریسک در فرآیند تعیین خسارت بیمه بدنه خودرو ارائه می‌دهد. مدل مذکور نشان می‌دهد که چگونه «شرایط علی» در تعامل با «عوامل زمینه‌ای»

جدول ۴- ماتریس روابط کلی با نمایش روابط انتخاب شده

ماتریس T	شرایط علی	شرایط زمینه‌ای	شرایط مداخله‌گر	راهبردها	پیامدها	توجه به ارزیابی
شرایط علی	۰/۱۶۳	۰/۲۶۲	۰/۲۱۹	۰/۳۵۵	۰/۲۵۴	۰/۴۶۸
شرایط زمینه‌ای	۰/۲۹۱	۰/۱۶۸	۰/۲۲۳	۰/۵۰۷	۰/۳۰۱	۰/۳۰۱
شرایط مداخله‌گر	۰/۳۸۴	۰/۳۱۸	۰/۱۹۵	۰/۶۱۹	۰/۳۷۹	۰/۴۱۵
راهبردها	۰/۲۵۰	۰/۲۵۲	۰/۲۱۳	۰/۲۶۷	۰/۴۲۵	۰/۲۹۱
پیامدها	۰/۲۴۶	۰/۲۶۷	۰/۳۱۵	۰/۳۷۱	۰/۱۹۳	۰/۳۰۷
توجه به ارزیابی	۰/۲۲۰	۰/۲۱۳	۰/۲۰۷	۰/۵۰۸	۰/۲۵۶	۰/۱۹۰

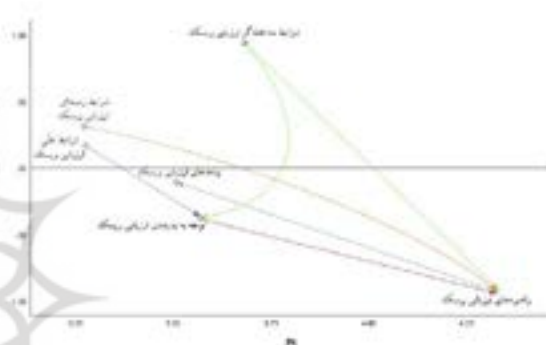
نقشی محوری و پیش‌نیاز در تحریک فرآیند ارزیابی ریسک و شکل‌دهی به پاسخ‌های راهبردی شرکت دارند. از سوی دیگر، «راهبردهای ارزیابی ریسک» (به عنوان خروجی مدل) تأثیر مستقیم و معناداری بر «پیامدها» دارد که بر اهمیت اجرای مؤثر این راهبردها در دستیابی به نتایج ملموس تأکید می‌کند. همچنین، تحلیل نشان داد «شرایط زمینه‌ای» (مانند قوانین و زیرساخت) و خود «پدیده محوری» به طور مستقیم بر انتخاب و طراحی راهبردها اثرگذارند. این یافته‌ها، مدیران را قادر می‌سازد تا به جای تمرکز صرف بر عوامل علی دور، بر اهرم‌های مداخله‌گر و راهبردی قابل کنترل در کوتاه‌مدت نیز متمرکز شوند تا مسیر دستیابی به پیامدهای مطلوب (مانند کاهش هزینه و افزایش رقابت‌پذیری) را تسریع و تسهیل نمایند.

۵. نتیجه‌گیری و توصیه‌های سیاستی

هدف اصلی این پژوهش، تدوین یک مدل جامع و بومی برای ارزیابی ریسک در فرآیند حیاتی «بررسی و پرداخت خسارت بیمه بدنه» در شرکت سهامی بیمه ایران بود. با به‌کارگیری رویکرد آمیخته (کیفی-کمی) و تلفیق نظریه داده‌بنیاد با روش دیمتل خاکستری، این پژوهش موفق به ارائه مدلی پارادایمی متشکل از شش بعد اصلی (شرایط علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر، پدیده محوری، راهبردها و پیامدها) و تحلیل روابط علی بین آن‌ها شد.

بازنمایی گرافیکی این شبکه روابط در نمودار (۸) ارائه

شده است.



نمودار ۸- دیاگرام تأثیر

عناصر مداخله‌گر به دلیل تعداد و قدرت بالای تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم بر سایر عناصر به عنوان قوی‌ترین عامل علی شناسایی شده‌اند. این یافته نشان می‌دهد که مدیریت صحیح این عناصر می‌تواند تأثیر بسزایی بر کل سیستم و کاهش ریسک‌های مرتبط با فرآیندها داشته باشد. تحلیل کمی روابط، ضمن تأیید ابعاد کیفی مدل، سلسله مراتب تأثیرگذاری و نقش راهبردی هر یک از عوامل را به صورت عددی آشکار می‌سازد. بر اساس این تحلیل، «شرایط مداخله‌گر» به عنوان یک عامل علی قوی شناسایی شد که هم بر «پدیده محوری توجه به ارزیابی ریسک» و هم به طور مستقیم بر «راهبردهای ارزیابی ریسک» تأثیر می‌گذارد. این یافته نشان می‌دهد متغیرهای پویایی هم‌چون فرهنگ سازمانی، مهارت نیروی انسانی و فناوری‌های در دسترس،

در مقایسه با پژوهش‌های پیشین در حوزه بیمه که عمدتاً بر رده‌بندی ریسک‌ها یا استفاده از روش‌های کمی خالص (مانند داده‌کاوی با متغیرهای جمعیت‌شناختی و فنی خودرو) متمرکز بودند (مانند حسین، ۲۰۲۴)، مدل حاضر با رویکردی فرآیندی-کیفی و با استخراج دیدگاه‌های خبرگان صنعت، لایه‌های عمیق‌تری از مسئله را آشکار ساخته است. این مدل، به جای تمرکز بر پیش‌بینی صرف، به شناسایی بسترهای علی، موانع و تسهیل‌گرهای سازمانی و در نهایت راهبردهای مدیریتی قابل اجرا می‌پردازد که مکمل مدل‌های کمی پیشین است. همچنین، برخلاف پژوهش‌های محدودی که به مدیریت ریسک در بیمه پرداخته‌اند، این تحقیق با تحلیل روابط شبکه‌ای عوامل، درکی پویا و سیستمی ارائه می‌دهد که چگونه بهبود در یک بخش (مانند عوامل مداخله‌گر) می‌تواند بر کل چرخه مدیریت ریسک تأثیر بگذارد.

با یافته‌های مطالعاتی مانند گیو و همکاران (۲۰۲۲)، که بر نقش فناوری در بهبود فرآیندهای مدیریت ریسک تأکید داشتند، در مدل حاضر نیز «به‌کارگیری فناوری‌های نوین» به‌عنوان یکی از راهبردهای کلیدی شناسایی شد.

یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که برخلاف مدل‌های استاندارد مدیریت ریسک که عمدتاً بر شناسایی و طبقه‌بندی ریسک‌ها تمرکز دارند، مطالعه حاضر یک بعد عملیاتی و پیش‌بینی‌کننده اضافه می‌کند: ترکیب شاخص‌های رفتاری و سازمانی برای شناسایی ریسک‌های پنهان. این چارچوب امکان واکنش پیشگیرانه و تصمیم‌گیری عملیاتی در شرایط عدم قطعیت را فراهم می‌کند. همچنین، در مقایسه با مطالعات پیشین، یافته‌های این پژوهش ارتباط مستقیم بین فرهنگ سازمانی و اثربخشی اقدامات مدیریت ریسک را نشان می‌دهد، موضوعی که در مدل‌های سنتی کمتر مورد توجه قرار گرفته است. به این ترتیب، تحقیق حاضر هم به گسترش دانش نظری و هم به ارائه ابزارهای عملی برای مدیریت ریسک در سازمان‌ها کمک می‌کند.

یافته‌های این پژوهش، بینش‌های ارزشمندی را برای مدیران ارشد صنعت بیمه و تنظیم‌گران بازار به همراه دارد که در راستای بهبود بهره‌وری، رقابت‌پذیری و ثبات این صنعت حیاتی است:

۱. تمرکز بر اهرم‌های تأثیرگذار کوتاه‌مدت: با توجه به نقش قوی «عوامل مداخله‌گر» (مانند فرهنگ سازمانی، مهارت نیروی انسانی و زیرساخت فناوری) به‌عنوان عوامل علی، پیشنهاد می‌شود مدیران، برنامه‌های توانمندسازی و نوسازی فناوری را در اولویت سرمایه‌گذاری قرار دهند، چرا که این عوامل اثر مستقیمی بر شکل‌گیری راهبردهای مؤثر دارند.

۲. تدوین راهبردهای یکپارچه و عملیاتی: راهبردهای استخراج‌شده در مدل (شامل تخصیص منابع، فرهنگ‌سازی، کنترل مستمر و به‌کارگیری فناوری‌های نوین)، چارچوبی برای اقدام عملی فراهم می‌آورند. پیشنهاد می‌گردد این راهبردها در قالب برنامه‌های عملیاتی سالانه با مسئولیت مشخص و شاخص‌های عملکردی کمی تعریف و پیگیری شوند.

۳. ارتقای شفافیت و اعتمادسازی: اجرای موفق مدل پیشنهادی و دستیابی به پیامدهایی مانند کاهش خطا و افزایش دقت، به‌طور مستقیم باعث کاهش هزینه‌های عملیاتی، قیمت‌گذاری رقابتی‌تر خدمات بیمه‌ای و در نهایت افزایش اعتماد مشتریان و سرمایه‌گذاران می‌گردد. این امر به‌عنوان یک مزیت رقابتی پایدار برای شرکت‌های بیمه‌گر محسوب می‌شود.

۴. بازنگری مقررات با نگاه فرآیندی: به نهادهای حاکمیتی و تنظیم‌گر بازار بیمه پیشنهاد می‌شود با الهام از این مدل، تنها به تنظیم خروجی‌ها (نسبت‌های مالی) اکتفا نکرده و با نگاهی فرآیندی، بر استقرار سیستم‌های مدیریت ریسک کارا در شرکت‌های بیمه نظارت کنند.

نتایج پژوهش نشان می‌دهد که کاهش ریسک‌های عملیاتی در فرآیند ارزیابی و پرداخت خسارت بیمه بدنه، صرفاً یک بهبود درون‌سازمانی تلقی نمی‌شود، بلکه واجد

پیامدهای راهبردی در سطح رقابت‌پذیری بین‌المللی خدمات است. کاهش خطاهای عملیاتی، افزایش شفافیت فرآیندها، تسریع در ارائه خدمات و کاهش هزینه‌های ناشی از ناکارآمدی، موجب ارتقای کیفیت ادراک شده خدمات بیمه‌ای و افزایش اعتماد ذی‌نفعان می‌گردد. در بستر تجارت بین‌الملل خدمات، که رقابت بر مبنای قابلیت اطمینان، استانداردهای حرفه‌ای و کارایی عملیاتی شکل می‌گیرد، سازمان‌هایی که از سطح پایین‌تری از ریسک عملیاتی برخوردارند، از مزیت رقابتی پایدارتر، قدرت چانه‌زنی بالاتر در تعاملات فرامرزی و ظرفیت بیشتری برای ورود به بازارهای منطقه‌ای و بین‌المللی برخوردار خواهند بود. از این رو، مدیریت نظام‌مند ریسک عملیاتی می‌تواند به‌عنوان یک اهرم راهبردی در تقویت جایگاه شرکت‌های بیمه در زنجیره ارزش جهانی خدمات مالی ایفای نقش نماید.

دلالت‌های سیاست‌گذاری برای صنعت بیمه کشور. مدل ارائه شده می‌تواند ابزاری کارآمد برای بیمه مرکزی و نهادهای ناظر باشد. با استفاده از آن می‌توان ریسک سیستماتیک بازار بیمه را پیش و کاهش داد، فرآیندهای تصمیم‌گیری درباره حد نصاب سرمایه و طراحی محصولات را بهبود بخشید، شفافیت و اعتماد بازار را افزایش داد و ریسک‌های نوظهور را پیش‌بینی و مدیریت کرد. بدین ترتیب کاربرد مدل فراتر از شرکت‌های بیمه، نقش راهبردی در توسعه پایدار صنعت بیمه کشور خواهد داشت.

این پژوهش با محدودیت‌هایی همراه بود که زمینه را برای مطالعات آینده فراهم می‌سازد. نخست، تمرکز بر شرکت سهامی بیمه ایران اگرچه غنای کیفی تحقیق را تضمین کرد، اما تعمیم‌پذیری یافته‌ها را به کل صنعت بیمه کشور محدود می‌سازد؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آتی، این مدل را در سایر شرکت‌های بیمه‌ای (دولتی و خصوصی) آزمون و مقایسه نمایند. دوم، مدل حاضر بر اساس تجربیات و ساختار کنونی صنعت استوار است. با توجه به شتاب تحولات فناورانه انقلاب صنعتی

چهارم (هوش مصنوعی، کلان‌داده، اینترنت اشیا)، با الهام از پژوهش‌هایی نظیر زادتوت آجاج و همکاران (۲۰۱۹)، پژوهش‌های آینده می‌توانند به بررسی تأثیر یکپارچه‌سازی این فناوری‌ها بر هر یک از ابعاد مدل و ارائه نقشه راه تحول دیجیتال برای مدیریت ریسک در بیمه بپردازند. سوم، با اهمیت یافتن روزافزون پایداری در عرصه کسب‌وکار (گانزرت و ریچل، ۲۰۲۴؛ سود و اوزن، ۲۰۲۴)، تحقیق در مورد ادغام ریسک‌های زیست‌محیطی و اجتماعی در چارچوب مدیریت ریسک شرکت‌های بیمه‌ای و تأثیر آن بر تصمیم‌گیری تجاری و سبد محصولات، می‌تواند مسیر پژوهشی نوینی باشد. چهارم، برای غلبه بر عدم قطعیت‌های کلان اقتصادی مؤثر بر صنعت بیمه، استفاده از روش‌های پیشرفته‌تری مانند سناریونویسی و شبیه‌سازی عامل‌بنیان برای مدل‌سازی رفتار بازار و آزمون مقاومت راهبردهای پیشنهادی، در تحقیقات آتی توصیه می‌گردد.

همچنین، به منظور اولویت‌بندی عملی و تخصیص بهینه منابع مدیریتی، می‌توان در پژوهش‌های آتی از روش‌های تحلیل تصمیم‌گیری چندمعیاره بهره‌گرفت. برای نمونه، با به‌کارگیری تحلیل اهمیت-عملکرد (شجاعی و همکاران، ۲۰۲۳)، می‌توان به ارزیابی همزمان میزان اهمیت هر ریسک (از دیدگاه کارشناسی) و عملکرد فعلی سازمان در مدیریت آن پرداخت. خروجی چنین تحلیلی، ماتریس یا نقشه‌ای است که ریسک‌ها را در چهار دسته‌ی «متمرکز شوید»، «تداوم عملکرد خوب»، «اولویت کم» و «بیش‌توجهی» قرار می‌دهد. این رویکرد به مدیران ارشد و تصمیم‌گیران بازرگانی کمک می‌کند تا برنامه‌ریزی استراتژیک و تخصیص بودجه را بر روی ریسک‌های بحرانی که هم اهمیت بالا و هم عملکرد پایینی دارند، متمرکز کنند و در نتیجه، بهره‌وری سرمایه‌گذاری در کنترل ریسک را به حداکثر برسانند. همچنین، پیشنهاد می‌گردد:

توسعه آموزش کارکنان: برگزاری دوره‌های آموزشی سه‌ماهه برای بهبود مهارت‌های فنی و مدیریتی.

- (CyberSA) (pp. 1-5). IEEE. <https://doi.org/10.1109/CyberSA49311.2020.9139638>
- Allianz. (2022). AI-powered claims processing in auto insurance: Efficiency and fraud detection improvements. <https://doi.org/10.1080/1351847X.2022.2046864>
- Bai, C., & Sarkis, J. (2013). A grey-based DEMATEL model for evaluating business process management critical success factors. *International Journal of Production Economics*, 146(1), 281-292. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2013.07.011>
- Brintrup, A., Kosasih, E., Schaffer, P., Zheng, G., Demirel, G., & MacCarthy, B. L. (2024). Digital supply chain surveillance using artificial intelligence: definitions, opportunities and risks. *International Journal of Production Research*, 62(13), 4674-4695. <https://doi.org/10.1080/00207543.2023.2270719>
- Bromiley, P., McShane, M., Nair, A., & Rustambekov, E. (2015). Enterprise risk management: Review, critique, and research directions. *Long range planning*, 48(4), 265-276. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2014.07.005>
- Budianto, E. W. H. (2023). Research Mapping on Credit Risk in Islamic and Conventional Banking. *AL-INFAQ: Jurnal Ekonomi Islam*, 14(1), 73-86. Retrieved from: <https://jurnal-fai-uikabogor.org/1862/815>
- Burgstaller, J., & Wagner, E. (2015). How do family ownership and founder management affect capital structure decisions and adjustment of SMEs? Evidence from a bank-based economy. *The Journal of Risk Finance*, 16(1), 73-101. <https://doi.org/10.1108/JRF-06-2014-0091>
- Cedric, M., & Ronald, D. (2025). Examining the effect of insurance development on economic complexity: Evidence from Africa. *The Journal of International Trade & Economic Development*, 34(8), 1959-1983. <https://doi.org/10.1080/09638199.2024.2396938>
- Čepel, M., Stasiukynas, A., Kotaskova, A., & Dvorský, J. (2018). Business environment quality index in the SME segment. *Journal of Competitiveness*, 10(2), 21-40. Retrieved from: 10563/1008116/8116
- Chen, L., Wang, Y., & Zhang, H. (2023). Integrated risk scoring models in emerging insurance markets: Evidence from China. *Journal of Risk and Insurance*, 90(2), 345-367. <https://doi.org/10.1017/S1474747223000123>

بهبود فرآیندها: طراحی و اجرای یک سیستم مانیتورینگ برای ارزیابی عملکرد ماهانه تیم‌ها.
 استفاده از ابزارهای دیجیتال: پیاده‌سازی نرم‌افزار مدیریت پروژه برای کاهش دوباره‌کاری و افزایش شفافیت.
 ارزیابی و بازخورد مداوم: برگزاری جلسات بازخورد دو هفته‌ای برای شناسایی مشکلات و اصلاح آن‌ها به صورت فوری.
 در مجموع، این پژوهش با ارائه چهارچوبی مفهومی-راهبردی، گامی در جهت بومی‌سازی دانش مدیریت ریسک و ارتقای کارایی عملیاتی و توان رقابتی صنعت بیمه ایران برداشته است.

منابع مالی

هیچ‌گونه بودجه یا کمک هزینه تحقیق در طی مطالعه مذکور دریافت نشده است.

دسترسی به داده‌ها

در صورت نیاز به اطلاعات بیشتر در خصوص نحوه تجزیه و تحلیل داده‌ها در این مقاله، با نویسنده مسئول مکاتبه فرمایید.

تعارض منافع

نویسنده اعلام می‌کند که هیچ تضاد منافی در مورد انتشار تحقیق ثبت شده وجود ندارد. علاوه بر این، موارد اخلاقی از جمله سرقت ادبی، رضایت آگاهانه، رفتار نادرست، جعل و/یا جعل داده‌ها، انتشار مضاعف و یا سوء رفتار به طور کامل توسط نویسندگان رعایت شده است.

منابع

Alahmari, A., & Duncan, B. (2020, June). Cybersecurity risk management in small and medium-sized enterprises: A systematic review of recent evidence. In 2020 international conference on cyber situational awareness, data analytics and assessment

- assessment for automobile insurance policies. *International Journal of Data Science and Analytics*, 17(1), 127-138. <https://doi.org/10.1007/s41060-023-00392-x>
- Jin, S., & Karki, B. (2025). Integrating IoT and blockchain for intelligent inventory management in supply chains: A multi-objective optimization approach for the insurance industry. *Journal of Engineering Research*, 13(2), 527-537. <https://doi.org/10.1016/j.jer.2024.04.021>
- Krause, T. A., & Tse, Y. (2016). Risk management and firm value: recent theory and evidence. *International Journal of Accounting and information management*, 24(1), 56-81. <https://doi.org/10.1108/IJAIM-05-2015-0027>
- Mahbanooei, B., Poorezzat, A. A., Zarei Matin, H., & Yazdani, H. R. (2019). E-Health Cods of Medical Ethics based on Virtue Approach in Hospitals. *J Ethics Sci Technol*, 14, 29-36. (In Persian). Retrieved from: <https://ethicsjournal.ir/article-1-1529-en.html>
- Mahlberg, B., & Url, T. (2010). Single Market effects on productivity in the German insurance industry. *Journal of Banking & Finance*, 34(7), 1540-1548. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2009.09.005>
- Maleki, R., Taghizadeh-Yazdi, M., Ghasemi, R., & Rivandi, S. (2024, November). A Hybrid Mathematical-Simulation Approach to Hospital Beds Capacity Optimization for COVID-19 Pandemic Conditions. In *Operations Research Forum* (Vol. 5, No. 4, p. 107). Cham: Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/s43069-024-00389-7>
- Miller, A. (2023). Moral hazard in no-claim bonus systems: Empirical evidence from auto insurance. *American Economic Journal: Applied Economics*, 15(1), 78-102. <https://doi.org/10.1257/pandp.20231023>
- Mohaghar, A., Safari, H., Ghasemi, R., & Zarei, A. (2024). Modeling Financial Supply Chain Flexibility: Evidence from Iran's Automotive Leasing Industry. *Industrial Management Journal*, 16(3), 398-425. (In Persian). <https://doi.org/10.22059/imj.2024.373340.1008130>
- Naser, M., & Taj, S. A. A. (2020). Results, Works and Presentation of a Technological Model to Solve the Challenges of Information Asymmetry in Industrial Property Insurance. *Commercial Surveys*, 18(101),
- Dubois, M., Lefèvre, C., & Martin, X. (2023). Regulatory fragmentation and risk assessment disparities in multinational insurance operations. *Review of Financial Studies*, 36(4), 1125-1150. <https://doi.org/10.1093/rof/rfac063>
- Dvorsky, J., Belas, J., Gavurova, B., & Brabenec, T. (2021). Business risk management in the context of small and medium-sized enterprises. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 34(1), 1690-1708. Retrieved from: <https://hrcak.srce.hr/file/434655>
- Fu, X., Zhu, Q., & Sarkis, J. (2012). Evaluating green supplier development programs at a telecommunications systems provider. *International Journal of Production Economics*, 140(1), 357-367. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2011.08.030>
- Gabus, A., & Fontela, E. (1972). World problems, an invitation to further thought within the framework of DEMATEL. Battelle Geneva Research Center, Geneva, Switzerland. Retrieved from: <https://scirp.org/3260217>
- Gatzert, N., & Reichel, P. (2024). Sustainable investing in the US and European insurance industry: a text mining analysis. *The Geneva Papers on Risk and Insurance-Issues and Practice*, 49(1), 26-62. <https://doi.org/10.1057/s41288-022-00270-w>
- Gurtler, M., & Hibbeln, M. T. (2024). Climate risk, sustainability, and insurance pricing: An integrated framework. *Journal of Risk and Insurance*, 91(2), 345-378. <https://doi.org/10.1111/jori.12485>
- Guo, C., Nozick, L., Kruse, J., Millea, M., Davidson, R., & Trainor, J. (2022). Dynamic modeling of public and private decision-making for hurricane risk management including insurance, acquisition, and mitigation policy. *Risk Management and Insurance Review*, 25(2), 173-199. <https://doi.org/10.1111/rmir.12215>
- Hamouche, S. (2023). Human resource management and the COVID-19 crisis: Implications, challenges, opportunities, and future organizational directions. *Journal of Management & Organization*, 29(5), 799-814. <https://doi.org/10.1017/jmo.2021.15>
- Brustbauer, J., & Ferk, P. (2024). The interplay between enterprise risk management and strategic agility: A dynamic capabilities perspective. *Journal of Business Research*, 174, 114567. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2024.114567>
- Hosein, P. (2024). A data science approach to risk

- criteria: A case study of a pharmaceutical industry. *Environment, Development and Sustainability*, 1-28. <https://doi.org/10.1007/s10668-024-05102-6>
- Shojaei, A. A., Mahbanooei, B., Farahani, A., & Pourezat, A. A. (2023). Organizational Ethics Indicators in Iranian Hospital: An Importance-Performance Analysis. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 28(5), 593-603. https://doi.org/10.4103/ijnmr.ijnmr_468_21
- Smith, P. G., & Merritt, G. M. (2020). Proactive risk management: Controlling uncertainty in product development. productivity press. New York, USA. <https://doi.org/10.4324/9780367807542>
- Sood, K., & Özen, E. (2024). A Systematic Review of ESG in the Insurance Industry: Navigating the Path to Sustainability. *International Journal of Sustainable Development & Planning*, 19(3), 807-821. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.190301>
- Swiss Re. (2023). Climate change and auto insurance claims: Emerging patterns in Southeast Asia. *Global Finance Journal*, 56, 100792. <https://doi.org/10.1016/j.gfj.2023.100792>
- Tseng, M. L. (2009). A causal and effect decision making model of service quality expectation using grey-fuzzy DEMATEL approach. *Expert systems with applications*, 36(4), 7738-7748. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2008.09.011>
- Tubagus, I. (2021). Determinants of enterprise risk management disclosure: Evidence from insurance industry. *Accounting*, 7(6), 1331-1338. Retrieved from: <https://eprints.untirta.ac.id/4533/1/14>
- Yousefi, D., Yousefi, J., Ghasemi, R., & Mohaghar, A. (2024). Key Success Factors to Implement IoT in the Food Supply Chain. *Journal of Information Technology Management*, 16(3), 61-91. <https://doi.org/10.22059/jitm.2024.372404.3618>
- Zadtootaghaj, P., Mohammadian, A., Mahbanooei, B., & Ghasemi, R. (2019). Internet of Things: A Survey for the Individuals' E-Health Applications. *Journal of Information Technology Management*, 11(1), 102-129. <https://doi.org/10.22059/jitm.2019.288695.2398>
- Zhang, J., Wu, D., & Olson, D. L. (2005). The method of grey related analysis to multiple attribute decision making problems with interval numbers. *Mathematical and computer modeling*, 42(9), 991-998. <https://doi.org/10.1016/j.mcm.2005.03.003>
- 45-62. (In Persian). 20.1001.1.26767562.1399.18.101.3.8
- Nasrollahi, M., Ghadikolaei, A. S., Ghasemi, R., Sheykhizadeh, M., & Abdi, M. (2022). Identification and prioritization of connected vehicle technologies for sustainable development in Iran. *Technology in Society*, 68, 101829. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101829>
- Pagach, D., & Warr, R. (2011). The characteristics of firms that hire chief risk officers. *Journal of risk and insurance*, 78(1), 185-211. <https://doi.org/10.1111/j.1539-6975.2010.01378.x>
- Pourezat, A.A., Mahbanooei, B., Ghasemi, R., Rafiei, S. (2022), Governance Performance Evaluation System, University of Tehran Press, Tehran, Iran. (In Persian). Retrieved from: https://press.ut.ac.ir/book_3670.html
- Progressive Corporation. (2023). Telematics-based insurance: Impact on claims costs and risk assessment. *Insurance Mathematics and Economics*, 108, 45-62. <https://doi.org/10.1016/j.insmatheco.2023.01.005>
- Sadeghi Moghadam, M. R., Norouzian Reykandeh, J., & Ghasemi, R. (2017). Explanation of the importance-performance dimensions and components of humanitarian supply chain in post-disaster. *Organizational resources management researchs*, 7(3), 157-176. (In Persian). Retrieved from: <http://dori.net/dor/20.1001.1.22286977.1396.7.3.8.7>
- Saei, M. (2020). An evaluation of effective factors on adoption of date crop insurance (Case study of Kerman province). *Commercial Surveys*, 18(101), 63-76. (In Persian). 20.1001.1.26767562.1399.18.101.4.9
- Salehi, M., & Ostvar, S. (2022). Risk Analysis in Supply Chain with Financial Constraints and Financial Performance (Approach: Structural Equations. *Commercial Surveys*, 20(113), 147-160. (In Persian). https://barresybazargani.itsr.ir/article_247021.html
- Sharma, R., & Patel, S. (2022). Computer vision in claims processing: Cost reduction and efficiency gains in auto insurance. *Emerging Markets Finance and Trade*, 58(8), 2345-2360. <https://doi.org/10.1080/23322039.2022.2079190>
- Sheykhizadeh, M., Ghasemi, R., Vandchali, H. R., Sepehri, A., & Torabi, S. A. (2024). A hybrid decision-making framework for a supplier selection problem based on lean, agile, resilience, and green