

## صنعت بیمه

هستند رقابت در قیمت اهمیت فوری دارد، زیرا که می‌تواند پایگاه مالی برخی از شرکت‌های ما را خراب کند. این پیش‌بینی منطقی به نظر می‌رسد که باز تعداد زیادی از شرکت‌ها شکست بخورند. مشتریان تحصیل کرده متقاضی بیمه‌گرانی با وضعیت مالی قوی‌تر و محکم‌تر خواهند بود. ■

منبع: INSURANCE of Reinsurance Solvency Report.No.346.June4. 1998

## خوش‌بین‌های بیمه زندگی

بحران اقتصادی آسیای شرقی صنعت خدمات مالی منطقه را از درون خالی کرده است. در هر صورت، اگر ژاپن را کنار بگذاریم که یک مورد خاصی است بیمه‌گران زندگی به نظر می‌رسد که در معرض طوفان قرار گرفته‌اند. تلفاتی وجود خواهد داشت ولی سازماندگان آماده‌تر، روپاتر و با استراتژی‌های مناسب برای رشد مداوم خواهند بود. این امر حداقل پیامی است که از خود شرکت‌های بیمه زندگی می‌رسد و در گوش بیمه‌گران انگلیسی زندگی غربی همچون موسیقی طنین می‌افکند.

پژوهش جدید سویسری دلگرمی بیشتری می‌بخشد. سقوط نرخ رشد اقتصادی آسیای جنوب شرقی در سال ۱۹۹۸ به نظر تحلیل‌گران بخش پژوهش‌های اقتصادی سویسری، نقطه پایین رکود اقتصادی باقی خواهد ماند. پس از این رکود، کشورهای آسیایی باز هم خود را در مسیر نرخ‌های رشد سالانه ۷ درصد تولید ناخالص داخلی با بهبود متناسب با آن در بازارهای بیمه زندگی خواهند یافت. سویسری معتقد است که کاهش‌های ارزش پول در سال ۱۹۹۷ حجم حق بیمه زندگی و چشم‌اندازهای رشد در این بخش را تقلیل داده

شرکت‌ها از نظر مالی قوی هستند

- تمرکز شدید، ۶ شرکت که از بزرگ‌ترین شرکت‌ها محسوب می‌شوند با داشتن ۶۰ درصد سهم از بازار بر آن مسلط هستند
  - بیمه حقوق بیکاری کارگران در سال ۱۹۹۹ باید خصوصی شود (با ۳ میلیارد دلار حق بیمه)
  - قرار نگرفتن در برابر بحران
- مکزیک

- مقررات زدایی بیمه در ۱۹۹۰

- سرمایه‌گذاری درخور توجه خارجی در

## صنعت بیمه

- تمرکز شدید ۴ شرکت که از بزرگ‌ترین شرکت‌ها محسوب می‌شوند با داشتن ۶۰ درصد سهم از بازار بر آن مسلط هستند
- شرکت‌ها از نظر مالی قوی هستند
- بیمه‌گران انگلیسی خارجی باید به ثبت برسند
- تنظیم مقررات پیش‌بینی حد توان مالی برای ایفای تعهدات
- قرار نگرفتن در معرض بحران
- فرصت‌های نفنا

## چشم‌انداز

دیدگاه‌های من در مورد آینده منطقه امریکای لاتین با احتیاط خوش‌بینانه است. فرصت‌هایی برای رشد مداوم مالی وجود دارد. از آن جایی که نتایج مدل‌های اقتصادی بازار آزاد بر بخش‌های بزرگ‌تری از جامعه تاثیر می‌گذارد باید در انتظار برخی مشکلات بود. ریسک بالقوه ناآرامی اجتماعی نهفته است و وسوسه بازگشت به مدل‌های حکومت مردم‌گرا شدیدتر خواهد بود.

تقاضا برای محصولات بیمه تا وقتی که صنعت بتواند پاسخ کافی به پایگاه مشتریان خود بدهد وجود خواهد داشت. فرصت‌های رشد بسیار بزرگ

است و حق بیمه های زندگی باید با افزایش های سالیانه ۹ درصد در سال های آینده بهبود یابند.

کشورهای آسیایی نمودی از یک بازار زندگی مهم هستند و در سال ۱۹۹۵ حق بیمه های زندگی ۳/۲ درصد تولید ناخالص داخلی را تشکیل می داد. این درصد بالا در مقایسه با بازارهای در حال ظهور دیگر مانند امریکای لاتین و اروپای شرقی عمدتاً از رقم ۱۰/۳ درصد کره جنوبی ناشی شده است که بدون آن رقم ۱/۴ درصد می بود. در امریکای لاتین و اروپای شرقی این میانگین ها در همان سال به ترتیب ۰/۴ درصد و ۰/۶ درصد بود.

سویسری انتظار دارد که بیمه گران زندگی چین، کشور خود را در بالای جدول رده بندی رشد، با افزایش واقعی حق بیمه های سالیانه تا حد ۱۵ درصد تا سال ۲۰۰۵ طبق برآورد آن برسانند. مالزی و تایلند می توانند به ارقام رشد سالیانه حدود ۱۱ درصد در همان مدت برسند. اندونزی، تایوان و سنگاپور که رشد اقتصادی کندتری را خواهند گذرانید باید رشد واقعی در حجم حق بیمه بین ۹ درصد و ۱۰ درصد را تجربه کنند و هنگ کنگ، کره جنوبی و فیلیپین ۷ درصد نظام تأمین اجتماعی سخاوتمند سنگاپور رشد حق بیمه های زندگی در بخش خصوصی را محدود خواهد کرد.

بر اساس پژوهش لیمرا اینترنشنال، یک سازمان تحقیقاتی مستقر در کانکتیکات، اگر شرکت های بیمه زندگی در منطقه در کوتاه مدت از عهده مشکلات دوره رکود برآیند، آینده بلندمدت آن ها مثبت تر از قبل از رکود اقتصادی خواهد بود. نظرخواهی این سازمان از مدیران اجرایی ارشد در اندونزی، تایلند، مالزی، فیلیپین و سنگاپور به این نتیجه رسید: در حالی که رکود، مخاطراتی در زمینه گردش پول و مدیریت دارایی ایجاد می کند، احتمال دارد که شرکت های انفرادی با تمرکز روشن تر، فرآورده های بهتر و توزیع پیشرفته تر ظاهر شوند.

ویلیام لارو، مدیر پژوهش های بین المللی در لیمرا می گوید: «تشابیه شگفت انگیز این بود که اغلب مدیران اجرایی تا این حد خوش بین بودند. آن ها اساساً این صنعت (و شرکت های انفرادی) را در مقایسه با بانک ها در وضعیت خوب می دیدند. این صنعت از نظر مصرف کننده هویت مثبتی به دست می آورد. آقای لارو در این امر تشابهاتی با صنعت بیمه زندگی مکزیکی می یابد که بر اثر بحران پزو چهار سال قبل تنزل مشابهی را پشت سر گذاشت. شرکت ها در مکزیکی مجبور شدند که برگردش پول، سودآوری واحدهای عملیاتی، ارتباط با مشتری، آموزش نماینده و تغییرات خسارت و بیمه نامه تمرکز کنند. او می گوید: همه هم رأی هستند که صنعت مکزیکی از بحران قوی تر سر برآورد.»

زندگی به شدت سخت است. در سرت سر منطقه رشد فروش پایین است و نرخ انصراف و بازخرید بیمه نامه های زندگی، طبق بازخور از ۵۰ شرکت بیمه زندگی، افزایش یافته است. مدیران اجرایی ارشد شرکت مالزیایی و سنگاپوری در مورد پرتفوی سرمایه گذاری خود دلوپس هستند. مدیران اجرایی ارشد فیلیپین احساس می کنند علت این که در گذشته طوفان های بزرگ تری را تجربه کرده اند در وضعیتی بهتر از اندونزی یا تایلند هستند. این بررسی نشان می دهد که سیر نزولی اقتصادی شدیدترین اثر را بر شرکت های اندونزیایی گذاشته است. بسیاری از بیمه نامه های اندونزیایی به دلار امریکا هستند و با کاهش دادن ارزش روپیه، حق بیمه های دلار امریکا گران تمام می شوند. ارزش های نقدی به دلار امریکا حالا خیلی جذاب به نظر می رسند، که منتهی به حجم بالای انصراف با اثر ترکیبی منتهی نزدیک به اعسار بعضی شرکت ها شده است. در نتیجه احتمال می رود که این صنعت در دوره ای دستخوش ادغام و تملک شود. در هر صورت اغلب شرکت ها با مشکلات خود بی رنگیخته

### بازارهای بیمه زندگی در آسیا در سال ۱۹۹۵

کشور	تولید ناخالص داخلی	حجم	حقوق بیمه‌های زندگی (به میلیارد دلار)	حقوق بیمه‌های درمان (به میلیارد دلار)
چین	۶۹۷/۶	۱۲۱۱/۲	۲۵۸۱	۸۰۲
هنگ‌کنگ	۱۴۲/۹	۶/۲	۳۰۵۸	۲۹۸
اندونزی	۲۰۱/۲	۱۹۵/۳	۱۰۸۶	۲۳
کره جنوبی	۴۵۶/۴	۴۴/۹	۴۶۷۷۷	۶۶
مالزی	۸۵/۳	۱۹/۸	۱۸۰۰	۲۰
فیلیپین	۷۴/۱	۷۰/۳	۴۸۹	۲۷
سنگاپور	۸۵/۱	۳	۲۵۱۱	۱۷۴
تایوان	۲۵۹/۷	۲۱/۲	۹۷۱۳	۲۴۰
تایلند	۱۶۷/۱	۵۹/۵	۱۹۳۸	۲۶
جمع	۲۱۶۹/۴	۱۶۳۱/۴	۶۹۹۵۳	۲۱۷۶

Swiss Re Sigma, 1/1998.

منبع:

در سنگاپور تأکید بر بیمه تمام عمر کم هزینه است. بحران ارزیابی مجدد روابط با مشتریان موجود را اجباری کرده است. قصد از تماس افزایش یافته با مشتری، تبلیغات و فعالیت روابط عمومی تشدید شده همگی برای ایجاد اعتماد و به حداقل رسانیدن نرخ‌های انصراف است. برای مثال، اجرای پرداخت قابل انعطاف، پرداخت تأخیری بدون بهره و خطوط تلفنی مشاوره در موارد حاد.

کنترل‌های داخلی بر هزینه‌ها و سرمایه‌گذاری‌ها تشدید شده‌اند. اقدامات انجام شده عبارتند از: کاهش ریسک ارز خارجی (اندونزی)، استفاده بهتر از کامپیوتر برای کاهش کار کارمندان (تایلند)، از جمله هزینه‌های ارزشیابی انجام دادن کار (فیلیپین) و بازده بالاتر و افزایش حقوق کمتر (سنگاپور).

یک ارزشیابی مجدد استراتژی‌های سرمایه‌گذاری در راه است و تمام مدیران اجرایی ارشد به راهکار محافظه کارانه‌تری اشاره می‌کنند. در اندونزی، مالزی و تایلند تغییر جهتی به سمت سپرده‌های ثابت در بانک‌های خارجی و داخلی بزرگ شده است. در فیلیپین بیمه‌گران زندگی ریسک‌پذیری داری را به حداقل رسانیده و سرمایه‌گذاری در سپرده‌های دارای درآمد ثابت نظیر اوراق خزانه‌داری و قرضه را به حداکثر

شده‌اند و در بازاریابی فرآورده‌های زندگی خود را تجدیدنظر می‌کنند. بسیاری از آن‌ها قصد دارند که کیفیت و تعداد نمایندگان در استخدام خود را افزایش دهند، نمایندگان بیشتری استخدام کنند و آن‌ها را برای فروش بیشتر آموزش دهند.

اصلاحات پیشنهاد شده برای بازاریابی، بر فروش برای نیازهای خاص مشتریان و هدف‌گیری دقیق متمرکز شده است. در اندونزی مدیران اجرایی ارشد می‌خواهند کانال‌های توزیع جدیدی مانند بازاریابی از راه دور و فروش مستقیم باز کنند در حالی که مدیران اجرایی ارشد در فیلیپین می‌خواهند بیمه - بانک و تجارت گروهی بیابند و در عین حال شعبه‌های ضعیف را حذف کنند.

طرح بیمه‌نامه‌ها زیر ذره‌بین خواهد رفت. در بعضی از کشورها گرایش به سمت صدور بیمه‌نامه‌هایی است که براساس دلار آمریکا هستند در حالی که شرکت‌های اندونزیایی می‌خواهند به سمت این خدمات با پول ملی (روپیه) حرکت کنند. در فیلیپین شرکت‌ها برای بیمه‌نامه‌های با حق بیمه پایین و حق بیمه‌های کوتاه مدت بازاریابی می‌کنند.

### تولید ناخالص داخلی؛ تغییر سالیانه به درصد (تعدیل شده برای تورم)

کشور	حجم در سال ۱۹۹۵	۱۹۹۵-۹۶	۱۹۹۵	۱۹۹۴	۱۹۹۳	برآورد شده پیش‌بینی شده
چین	۶۹۷/۶	۱۲	۱۰/۵	۹/۷	۱۰	۹
هنگ‌کنگ	۱۴۲/۹	۵/۵	۴/۷	۴/۶	۵/۶	۴/۹
اندونزی	۲۰۱/۲	۷/۱	۸/۲	۷/۸	۶	۶/۶
کره جنوبی	۴۵۶/۴	۷/۵	۸/۹	۷/۱	۵/۵	۵/۷
مالزی	۸۵/۳	۸/۷	۹/۵	۸/۹	۶/۵	۷/۴
فیلیپین	۷۴/۱	۲/۲	۴/۸	۵/۵	۴/۵	۵/۶
سنگاپور	۸۵/۱	۸/۵	۸/۸	۷	۶/۵	۶/۸
تایوان	۲۵۹/۷	۶/۶	۶	۵/۷	۴/۲	۵/۸
تایلند	۱۶۷/۱	۸/۵	۸/۷	۶/۷	۱/۵	۵/۷
جمع	۲۱۶۹/۴	۸/۷	۸/۶	۷/۶	۶/۸	۶/۹

رسانیده‌اند.

مسیرهای هوایی و فرودگاهها وجود دارد. ترکیب مشکل اشباع مسیرها و فرودگاهها با مسائل زیست محیطی در آینده به محدودیت گسترش هواپیمایی خواهد انجامید.

در بیمه مسئولیت، ظرفیت‌های متسوخ گرامت برای مسافری، که سال‌ها پیش در توافقنامه‌های بین‌المللی ورشو و لاهه ثبت شده در قبال دعاوی بسیار محکم امروزی روبرو زوال است. به خصوص در ایالت متحده مقررات سخت و شدید در ارتباط با مسئولیت ناشی از اتفاقات سوء هواپیما تهدیدی واقعی در قبال خطوط هوایی بشمار می‌آید.

### روند صنعت هواپیمایی:

در حال حاضر صنعت هواپیمایی در جستجوی امنیت در اندازه خطوط هواپیمایی است. موج ادغام و تلفیق‌ها در سرویس‌های هوایی هم‌چنان ادامه دارد. شرکت‌های مسافری که کم و بیش برجای می‌مانند گاهی از صرفه جویی و افزایش قدرت خرید سود می‌برند و این قدرت را در راه‌های مختلفی، بطور عمده در تنظیم و شکل‌دهی به حدود مسئولیت خود بکار می‌برند. خطوط هوایی با تشویق و دلگرم کردن سازمان تجاری خود یعنی انجمن حمل و نقل هوایی بین‌المللی یا تا، مراحل را پیش گرفته‌اند تا مشتریان خود را از جبران منصفانه هر نوع آسیب وارده مطمئن سازند: جبران خسارتی که بر محیط اجتماعی - اقتصادی محل اقامت مشتری تأثیر خواهد داشت.

حال ببینیم آیا بازار بیمه هواپیمایی در برابر تغییرات جلدی و مؤثر در ریسک‌پذیری مسئولیت عکس‌العملی نشان داده‌است؟ بله، بازار، ظرفیت بیمه‌نامه را اصلاح و ماده‌های جدیدی را آن‌گونه که لازم بوده به قرارداد اضافه کرده‌است؛ ولی از طرف دیگر همه خدماتی که به مشتری فروخته شده بدون تغییر باقی مانده‌است.

درحالی که هیچ‌گونه اعسار غیرعادی برای ضربه زدن به اعتماد مشتری وجود ندارد، مدیران اجرایی ارشد بیمه زندگی در آسیای جنوب شرقی می‌بینند که تجربیات مفیدی از بحران محلی منطقه حاصل می‌شود. آزادسازی روبرو افزایش چون انحصارات کاهش می‌یابند و قوم و خویش پرستی از بین می‌رود (اندونزی) که این‌ها خود منفعی به دنبال خواهند داشت. شرکت‌های خارجی بیشتری با شرکت‌های داخلی ادغام می‌شوند که به اعتماد بیشتر مشتری منجر می‌شود (تایلند)؛ قطع ارتباط دولت و تجارت (سنگاپور). ولی آقای ویلیام لاور فقط محتاطانه خوش‌بین است. او می‌گوید: «باز شدن بازارها همراه با کم و زیاد شدن‌ها مختلف است. در سمت زیاد شدن، سرمایه بیشتری وارد می‌شود. روش‌های جدید، محصولات جدید و تکنولوژی جدید وارد می‌شود. ولی بسیاری از شرکت‌های محلی نمی‌توانند رقابت کنند. بزرگ‌ترین مشکل آن‌ها تأمین کارکنان است. کارکنان ماهر به اندازه کافی وجود ندارند؛ به ویژه محاسب فنی بیمه زندگی و نماینده حرفه‌ای به تعداد کافی.» ■

Reaction, June 1998.

منبع:

### بازار بیمه هواپیمایی - یک نگرش جدید

صنعت حمل و نقل هوایی دنیا در مقایسه با ارزش هواپیماها بیش از ۵۰ درصد و با توجه به حمل و نقل مسافری تقریباً ۴۰ درصد رشد داشته است. با این حال، امروزه با وجود ۱۲/۰۰۰ هواپیمای ساخت غرب و ۲۵۰۰ هواپیمای ساخت شرق در خدمات هوایی، علایمی واضح دال بر اشباع دیر با زود