

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

## رشد مسؤولیت بالقوه:

در نتیجه افزایش سرسام آور مسؤولیت بالقوه برای مسافرين كل ريسك پذيری این رشته می تواند به بالای یک میلیارد دلار در ازای هر هواپیمابرسد. هنگامی که احتمال خسارت های مسؤولیت شخص ثالث اضافه می شود، برخی خطوط هوایی متوجه می شوند که در موقعیتی فراتر از ظرفیت های رایج بیمه نامه خود قرار دارند. آیا سرویس های هوایی در برابر این روند فزاینده پوشش مناسبی دارند؟ آیا آنها در نهایت به پوشش اضافی نیاز پیدا خواهند کرد؟ به علاوه ريسك های هواپیمایی با عرضه پوشش مسؤولیت متوقف نمی شود. هم اکنون سرویس های هوایی، بزرگتر، جهان شمول تر و پیچیده تر هستند و خود را در محیطی می یابند که نه تنها خطرات بزرگ تر از گذشته هستند بلکه از نظر کیفیت نیز با خطرات قبلی فرق می کنند.

همگی می دانیم که دنیای ما تا چه حد سریع و بنيانی در حال تغییر است. فن آوری و علم در دهه های پیشین دچار انقلاب های حقیقی شده اند و ابزارهای مالی ثانوی نیز به همان اندازه در بازارهای مالی انقلاب کرده اند. آیا کسی می تواند بر این باور باشد که بیمه که - برسر دوراهی ريسك و شانس است - با هیچ گونه تغییر اضطراری مواجه نخواهد شد؟

نیازهای مشتریان باریک بین هواپیمایی امروزه بطور عمده با نیازهای سی سال پیش فرق می کند. خریدار بیمه وارد و کاملاً آگاه شده است او شریکی متوقع نیست که فقط در جستجوی یک بیمه نامه صرف باشد بلکه در پی راه حل جامعی برای نیازهای مرکب و چندگانه است که هم بیمه و هم تامین مالی را در برداشته باشد. بیشتر مراجعین ما خواهان دست یابی به راه های جایگزین هستند. مثلاً ما معتقدیم که باید برای بیمه نامه های فراتر از ظرفیت معمول، قیمت های استاندارد پی پیشنهاد

شود. عواملی که بیش از هر چیز دیگری مدنظر است، موضوعات زیر را در بر دارند:

● برنامه های سفارشی: برای آنهایی تدارک دیده می شود که به خوبی می دانند دو شرکت بزرگ به هیچ وجه تشکیلاتی نظیر یکدیگر ندارند و هر یک نیازهای مربوط به خود دارند.

● قیمت گذاری تفکیک شده: به شرکت بیمه اجازه می دهد که طیف گسترده ای از نرخ ها را پیشنهاد کند. از این رو شرکت می تواند بیمه نامه های گوناگونی ارائه دهد و هم زمان قیمت های شفافی در اختیار مشتریان قرار دهد.

● حمایت از ترازنامه: ثنویت ارزش سهام است که میتواند در برنامه های بیمه ای بی شماری طراحی و ترکیب شود با توجه به محور شدن تدریجی تمایز بین بیمه و تامین سرمایه، انتظار مشتریان چیزی بیش از یک بیمه نامه صرف است.

● خرید یکباره: مسئله ای واقعی شده است و هدف از آن افزایش کارایی و بازده از طریق کاهش در تعداد معاملات است. چنین موقعیتی شرکای قدرتمندی را می طلبد که به اندازه قدرت مالی که امنیت محض را تضمین می کند و به آنها صلاحیت اساسی و مورد نیاز می بخشد، مهارت لازم را دارند و می توانند راه حل هایی اساسی پیشنهاد کنند. در آینده تنها تعداد اندکی از شرکای اصلی که فعال هستند سرپا خواهند ماند. افرادی که بیمه نامه های ابتکاری پیشنهاد می کنند و به مشتریان خود مجموعه ای از خدمات پیشرفته ارائه می دهند.

## مفهوم لایه لایه

اگر در بیمه هواپیمایی، مشتری درباره این مفهوم از ما توضیح بخواهد، چه پاسخی برای او داریم؟ تعدادی از دست درکاران بازار، پیشتر بحث در مورد راهکارهای مختلف بازار را آغاز کرده اند. یکی از راه حل هایی که اغلب پیشنهاد می شود روش لایه لایه

برای پوشش ابتدایی و مازاد است. گرچه این کار عملی به نظر می‌رسد، به هیچ وجه بنیادی نیست و معمولاً برای جایگزینی محصولات کارخانه‌ای هوانوردی در بازار بیمه مسؤلیت فراورده مورد استفاده قرار می‌گیرد.

ممکن است واگذاری‌های بیمه‌نامه هواپیما در آینده چنین به نظر آید: نخست خطوط هوایی از طریق مدیریت بهبود یافته خطر خود را برای رسیدن به میزان اتکای بالا آماده می‌کنند این اتکا می‌تواند بر اساس توان مالی آنها خود تامين باشد یا کارشناسان مسائل مالی آنرا تنظیم و تامين کنند. در لایه بعدی تا مرحله بعد، بیمه‌گران متخصص هواپیما پوشش‌های رسمی‌تر و قانونی‌تری برای قسمت اصلی و مرکزی برنامه ارائه می‌کنند. در نهایت و به هنگام بروز فاجعه نیاز مبرم به پوشش بیمه‌ای و جبران خسارت به ظهور بازاری وسیع، متنوع و سرمایه‌ای خواهد انجامید.

یک روش جدید: مفهوم بیمه‌نامه لایه لایه

بازارهای با سرمایه‌های بالای	مازاد خسارت
بازارهای هواپیمایی ویژه	لایه مرکزی
بازارهای خود تامين و مالی	فراشیر / ابتدایی

### نگرش جدید

یکی از شرکت‌های بیمه سوئیس معتقد است برای این که بتوان تمام خواسته‌های مشتریان امروزی را برطرف کرد باید یک گام بیشتر برداشت و نگرش جدیدی را در پیش گرفت.

ما چه نوع بیمه‌ای در آینده ارائه خواهیم کرد؟ ابتدا این امر به اصلی بسیار اساسی باز می‌گردد. که می‌گوید بیمه بدشانسی یک بیمه شده را بین چندین بیمه شده بخش می‌کند. با این وجود می‌خواهیم تعریف "چندین بیمه شده"

را کمی باز کنیم.

### بیمه گسترده

نگرش جدید چگونه بنظر می‌رسد و چه مسائلی را پوشش می‌دهد؟ پرداخت خسارت در سطوح مختلف برنامه بطور کاملاً چشمگیری متفاوت خواهد بود. در سطح پایین برنامه یا بیمه‌نامه پول بیشتری برای ذخیره‌سازی و پرداخت خسارت‌های بزرگ وارده وجود دارد. نسبت "مسؤلیت" به "حق بیمه" احتمالاً بالا خواهد بود (اما در آن سطح / لایه انتظار نمی‌رود خسارت‌های معمولی وارد شود).

بنابراین شاید هماهنگی پوشش عمودی وسیع با تراکم محدود افقی در قرارداد مدت‌دارتر، به نفع هر دو طرف باشد. اگر به بیمه‌نامه چندساله با دیدی صحیح نظر افکنیم، این بیمه‌نامه می‌تواند به نفع همه طرف‌ها باشد. بیمه‌های مدت‌دار بیمه‌گران را از فشار و کارهای اداری تمدید قراردادهای سالیانه بازارهایی که صرفاً بر مبنای نرخ بیمه‌نامه‌ها فعالیت دارند رها می‌کند اگر بیمه‌نامه مدت‌دار به عنوان یک شریک قلمداد شود و لزوماً شامل مکانیزم‌های ذخیره‌سازی تجربه خسارت و احتمالاً سایر عوامل باشد، به عقیده ما این بیمه‌نامه روشی کاملاً بادوام خواهد بود.

سرانجام این که، تمام مشتریان به پوششی برای مجموعه‌ای از ریسک‌ها نیاز دارند، گرچه این ریسک‌ها از دید ریز در یک سری بیمه‌نامه‌های گوناگون بطور تطبیقی پوشش داده شده‌اند، با این حال ما معتقدیم، که برای مثال، ترکیب کردن لایه‌های جداگانه پوشش‌های خسارت خطوط چندگانه بیمه را در بر می‌گیرد و در طی چند سال به نفع همه خواهد بود: مشتری، واسطه و مسئول خطر.

## نتیجه گیری

حال که نظرات چندی را مورد نگرش جدید با شما در میان گذاشتیم، بار دیگر می خواهیم تأکید کنیم که چنین پیشنهادهای جدیدی نه تنها باید در بازار قوی و حرفه‌ای بیمه هواپیما مطرح شود و بلکه به آن بازار وابسته هستند: بازاری که به حد کافی حرفه‌ای هست که بیمه‌ها را بطور دقیق تعیین و منصفانه قیمت‌گذاری کند؛ بازاری که به حد کافی قدرت دارد تا خطراتی را که در بیمه‌نامه نوشته‌است متعهد شود و هر شکستی را بطور موفقیت‌آمیزی جذب کند و نه تنها برای اینکه سال دیگر خطراتی را پوشش دهد باقی بماند بلکه رونق و ترقی داشته باشد.

هم چنین ما معتقدیم که کارگزاران ارزش‌های زیادی دارند که بتوان به بیمه‌نامه‌ای اضافه کرد. بیمه‌نامه‌ای که کمتر نظیر یک بیمه‌نامه قراردادی است و فراتر از راه حلی انفرادی و سفارشی بشمار می‌آیند. ما در جستجوی فرصتی هستیم تا از عهده مسائلی برآیم که بطور سازنده‌ای با بازار بیمه هواپیمایی و کارگزاران در ارتباط و بعلاوه به نفع مشتریان خطوط هوایی ما هستند. ■

یک نگرش جدید: بیمه‌نامه‌ای که بطور وسیع پایه‌گذاری شده‌است.

چندگانه		
خط	سال	لایه

Asia Insurance Review - February 1998.

منبع:

بازار بیمه همگانی در استرالیا بسیار شلوغ شده‌است. آخرین آمار نشان می‌دهد این بازار ۱۲۲ بیمه‌گر مستقیم را در بخش خصوصی در بر می‌گیرد که خود در ۲۲ گروه، ۷۶ بیمه‌گر را شامل می‌شود.

● ۱۶ بیمه‌گر بخش دولتی نیز فعالانه مشغول ارائه خدمات بیمه هستند.

هم چنین در این بازار ۱۴ بیمه‌گر ره‌نی، ۲۷ بیمه‌گر اتکایی، ۴ کپتو، ۴ بیمه‌گر دارای معافیت مالیاتی مشغول فعالیت هستند. ۱۰۲۰ کارگزار و تعداد زیادی نمایندگی بیمه محلی نیز سعی دارند سهمی در صنعت بیمه داشته باشند.

در مقابل تنها ۴۴ بیمه‌گر عمر و ۴۹ بانک از جمله ۴۲ بانک تجارت و سرمایه‌گذاری به جمعیت ۱۸ میلیون نفری استرالیا خدمات ارائه می‌کنند.

## دورنمای سال ۱۹۹۸

در سال ۱۹۹۷ بررسی‌های (صنعت بیمه ملی استرالیا) نشان داد که بیمه‌گران همگانی معتقد بودند بازار در سال ۱۹۹۸ ضعیف و آرام خواهد بود. مهم‌ترین نگرانی آنها چشم‌انداز حق بیمه با توجه به فزونی گرفتن رقابت‌ها بود.

کمیسیون بازنشستگی و بیمه ISC آخرین آمار خود را درباره عملکرد صنعت بیمه همگانی در ماه می ۱۹۹۸ منتشر کرد. این گزارش ۱۲ ماه راز آغاز ۳۰ ژوئن ۱۹۹۷ شامل می‌شود.

## عملکرد صدور بیمه

آنچه که ISC به آن پی برد چه بود؟ عملکرد صدور بیمه بیمه‌گران بخش خصوصی ۲۰٪ افت داشته و ضرر ۷۶۷ میلیون دلاری (برحسب دلار استرالیا) آنها (معادل ۴۸۹ میلیون دلار آمریکا) در سال ۱۹۹۶ به ۹۲۳ میلیون دلار استرالیا افزایش یافته‌است این افت تا حد زیادی از نتایج صدور بیمه

## صنعت بیمه همگانی استرالیا؛ شلوغ و سیری ناپذیر

آقای پیتراکاردول رئیس گروه صنعت بیمه استرالیا در مورد تراکم بازار بیمه همگانی در استرالیا سخن می‌گوید.