

ارائه خدمات جهانی

آلن فرهد مدیر بخش اموال شرکت بیمه گاردین در بازار لندن، در مورد تمایل روزافزون افکار عمومی به سمت برنامه‌هایی که پوشش جهانی دارند بحث می‌کند و این موضوع که میزان تعهدات شرکت‌های دیگر به برنامه‌های مذکور بستگی به نحوه ارائه خدماتی دارد که از شرکت‌های بیمه دریافت می‌کنند را مورد بررسی قرار می‌دهد.

زمستان زمان بروز انواع تب‌هاست. تبی که از آنفلونزا ناشی می‌شود یا تبی که در اثر بروز شایعه‌ای مبنی بر تغییر یکی از کارفرمایان ممکن است در شرکت‌های بیمه رخ دهد. ولی آیا تمامی تب‌ها مضر هستند؟ یکی از این تب‌ها که در میان کلیه شرکت‌های بیمه در سال ۱۹۹۸ شیوع پیدا کرده‌است، تب تغییر تفکیک سنتی بیمه‌های اموال و حوادث، ادغام آن‌ها در قالب برنامه‌های چند نوعی (Multi-Class) و ارائه آن‌ها به صورت جهانی، هر جا که ممکن شود، می‌باشد. علیرغم آن که اکثر تب‌ها به واسطه وجود یک عامل خارجی و نامطلوب که بیماری می‌باشد حادث می‌شود این نوع تب در سطح شرکت‌های بیمه توسط اکثر آنان به عنوان راه‌حل مطلوبی برای حل مشکلات پذیرفته شده‌است و بطور گسترده‌تر توسط بخش خدمات و سرویس‌دهی شرکت‌های بیمه و نیز نمایندگی‌ها توسعه یافته‌است، به طوری که در حال حاضر کمتر شرکت بیمه‌ای یافت می‌شود که دستوری از شرکت‌های مشتری خود دریافت نکند که در آن دو یا چند نوع بیمه در قالب برنامه‌های چند نوعی نباشد، در صورتی که در گذشته این نوع بیمه‌ها به طور جداگانه مورد بررسی قرار می‌گرفتند. حرف‌های زیادی در صنعت بیمه برای طبقه‌بندی و نام‌گذاری این تحولات به منظور ایجاد تمایل بیشتر در این زمینه گفته شده‌است. واژه «برنامه‌های ترکیبی و یا چند

بایستی توانایی یک صندوق بیمه‌گری رو به رشد را توسعه بخشیده و در آن سرمایه‌گذاری نمایند.

— بایستی موضع خود را به مشتریان واقعی خود نزدیک کرده تا باعث ارتباطات طولانی‌مدت شوند.

— بایستی به مناطق جدید با سودآوری بالا وارد شوند.

— بایستی به تحلیل علمی و کامل پورتفوی مخاطرات اقدام نمایند.

— توانایی ارائه پوشش‌های طولانی‌مدت و با نرخ مطلوب به بیمه‌گران ذی‌قیمت خود را داشته‌باشند.

• تهدیدات:

— این خطر وجود دارد که در کوتاه‌مدت افزایش سهم بازار منجر به فدا شدن کیفیت در صدور بیمه‌نامه‌ها گردد، این خود باعث می‌شود در معرض ریسک‌های بعدی قرار گیرند.

The Review, Jan., 1999, pp. 10 - 11.

منبع:

افتتاح دفتر «ویلیس» در جمهوری آذربایجان

«ویلیس کرون» (Willis Corroon) گروه شرکت‌های خصوصی کارگزاری یک دفتر نمایندگی در باکو در جمهوری آذربایجان به منظور ارائه خدمات به مشتری‌های چند ملتی اش که طرح‌ها و پروژه‌هایی در منطقه دارند، تأسیس کرده‌است.

دفتر باکو توسط (Geoffery Farrow) «جفری فارو» اداره می‌شود.

London Market Newsletter, issue 551,

منبع:

Jan 12. 1999. p.11.

نوعی» باعث هدایت بهتر برنامه‌ها و نمایش بهتر آن‌ها در انتظار عمومی می‌شود، درست همانند تبلیغ‌هایی که در مورد قهوه و مدل ماشین باعث جلب افکار عمومی می‌شود.

علیرغم وجود شرکت‌های مختلف و در برخوردهایی که با مشتریان بالقوه و بالفعل داشته‌ایم منطقی که باعث بوجود آمدن این برنامه‌های جامع شده بود هم چنان مورد قبول است. این دلایل و نیازها خود را از زمانی نشان می‌دهند که ما تقاضاهایی در زمینه کیفیت خدمات داریم که اضافه بر موارد معمول و استاندارد می‌باشد. تجربه و تحقیقات نشان می‌دهد که خدمات و کیفیت‌های کلیدی مورد انتظار از شرکت‌های بیمه می‌توانند به چهار دسته و گروه هم از نقطه نظر مشتریان عمده تقسیم شوند:

۱ - نحوه ارائه خدمات

چگونگی ارائه خدمات و توانایی در ارائه آن‌ها یکی از عوامل مهمی است که شرکت بیمه را می‌تواند به سوی فروش انواع بیمه‌ها و گسترش آنها در صورت لزوم حتی در سطح جهانی رهنمون سازد. یکی از نکاتی که در مورد تعیین میزان حق بیمه بحث می‌شود، در ابتدا مقدار هزینه‌ای است که صرف شناساندن آن بیمه به عموم می‌شود پس در نظر گرفتن میزان هزینه‌ای است که برای ارائه خدمات مشتری پسند لازم می‌باشد و در آخر هزینه ریسک و انتقال خطر می‌باشد. اهمیت خدمات به این علت است که مشتری نیازهای خاص خود را در زمینه نحوه سرویس‌دهی داراست، که شامل توزیع جغرافیایی، نوع بیمه‌نامه، محتویات آن، نحوه توزیع و زمان‌بندی مورد نیاز برای ارائه و دستیابی به بیمه‌نامه‌ها می‌باشد، که هر یک از آن‌ها نیاز به بررسی جداگانه در زمینه هزینه دارد. با در نظر گرفتن اهمیت این موضوع، در زمان تخمین و برآورد حق بیمه نیاز به این که این موارد همگی جداگانه ذکر شده مورد بررسی قرار گرفته و قیمت‌های

آن‌ها مشخص شود احساس می‌شود. یکی دیگر از تغییرات مهمی که در زمینه ارائه خدمات بوجود آمده است این می‌باشد که در گذشته بیمه‌گران در زمینه این که چه روشی برای سرویس‌دهی بهتر می‌باشد یا این که شبکه جهانی سرویس‌دهی مربوط به خود داشته‌باشند یا این که این شبکه متعلق به آن‌ها نباشد با مشتری بحث نمی‌کردند و مشتریان تنها خواهان این بودند که شرکت بیمه خدماتی که بر روی آن‌ها با ایشان توافق نموده‌است را انجام دهد. مادامی که نوع امکانات شبکه‌ای توسط ارائه‌دهندگان آن کنترل می‌شود برای آنان تفاوتی دارد که از طریق شبکه‌های خدماتی متعلق به خود شرکت یا دیگر شبکه‌های خدماتی باشد. این روش که در حقیقت پاسخی به نیازها و تغییرات می‌باشد انقلابی در زمینه ارائه خدمات ایجاد کرد.

۲ - روابط

در محدوده روابط ما در سال ۱۹۹۸ شاهد پیشرفت و توسعه قابل ملاحظه‌ای بوده‌ایم که از طریق توسعه و کاربرد رویه‌های مدیریت حساب‌های کلیدی و مهم در بسیاری از شرکت‌های بیمه حاصل شده‌است.

براساس تازه‌ترین تحقیقی که بر روی ۱۰۰ خریدار اصلی از ۵۰۰ شرکت ثبت شده در شاخص تایمز مالی برای بورس لندن انجام شده‌است به این نتیجه رسیده‌اند که از نظر مدیران ریسک مهم‌ترین معیار، امنیت مالی بیمه‌گران آن‌ها و کیفیت روابطی می‌باشد که آن‌ها با شرکت‌های بیمه دارند.

روابط مودبانه، اعتماد متقابل و ملاقات‌های نزدیک هم اکنون از مسائل مهمی هستند که تمامی متخصصان در امر خدمات‌رسانی به آن‌ها توجه دارند. انواع مختلفی از مدیریت حساب‌های مهم که تعداد زیادی از بیمه‌گران آن‌ها را تجربه کرده‌اند اطمینان می‌دهد که گروه‌هایی متشکل از افراد باتجربه و مستعد

که مسئولیت تأمین منافع مشتریان شرکت‌های بیمه را برعهده دارند باعث تداوم روند سرویس‌دهی مناسب به مشتریان خواهند شد. این گروه‌ها درک عمیقی از نوع فعالیت مشتریان را بدست می‌آورند که به آن‌ها کمک می‌کند تا بهتر و سریع‌تر به اهداف مورد نظر برسند و اما از نظر مشتری وجود این گروه‌ها باعث می‌شود که مشتریان همواره با یک نفر در مورد مسائل، مشکلات و یا خواسته‌های خود روابطی مداوم و مستحکم داشته باشند که بر پایه آن روابط اهداف ویژه شرکت‌های بیمه گذار درک شده و مدنظر شرکت‌های بیمه قرار گرفته و فراموش نشود.

اضافه بر این موضوع، مشتریان از این که همواره یک فرد برای بلندمدت از لحاظ قیمت‌گذاری و بودجه‌بندی با آن‌ها همکاری می‌کند و نیز تضمین‌کننده استفاده بهینه و مقرون به صرفه از منابع آن‌ها می‌باشد سود می‌برند.

در انتها مهم‌ترین دستاورد گروه‌های مذکور این است که شرکت‌های بیمه تصویر درستی از مشتریان خود و نیز افراد مهمی که در آن ارگان‌ها و سازمان‌ها فعالیت می‌کنند خواهند داشت. بنابراین در زمان هر ارتباط مجدد، آن‌ها احساس بیگانه بودن با مشتریان خود را نخواهند داشت.

۳- مالی

مسائل مالی و یا علاقه شرکت‌های بیمه برای دسترسی به پس‌اندازها و ذخیره‌های مالی از طریق صرفه‌جویی‌هایی در مقیاس یکی از مسائل مهم و قابل بحث بوده است و نیز شفافیت این موضوع که تقدینگی مورد نیاز شرکت‌های بیمه از کجا تأمین شده و به چه مصرفی می‌رسد. نرخ هزینه‌هایی که برای ارائه خدمات در آمریکا ۱۲/۵ درصد، انگلستان ۵ درصد و ۱۰ درصد در بقیه نقاط دنیا از طریق دفاتر مختلف از مشتریان مطالبه می‌گردد هم اکنون مورد قبول اکثر آنان نیست.

حق بیمه‌ای که بیمه‌گران تعیین می‌کنند باید طوری باشد که تمام عواملی که در تعیین آن‌ها دخالت داشته‌اند به خوبی مشخص شوند تا از این طریق تمام گروه‌ها متوجه این عوامل و اختلافات بین آن‌ها شوند و در نتیجه برای سرویس‌دهی و خدمات بهتر آماده باشند.

۴- مدیریت ریسک

فرهنگ «عدم وجود آثار حوادث غیرمترقبه» که امروزه ما در آن زندگی می‌کنیم بیشتر به علت وجود و توسعه مدیریت ریسکی است که همه عوامل را به طور دقیق و کامل تحت نظر می‌گیرد و نسبت به تمام جریانات اطراف خود باخبر می‌باشد. آن روزهایی که بیمه‌گران خود نوع نظارت و بازدید را انتخاب می‌کردند دیگر به پایان رسیده است.

امروزه بیشتر تلاش ما این است که چگونه می‌توانیم با شرایط موجود خود را وفق داده و در برنامه‌های مدیریت ریسک و پوشش‌های تمام خطر شرکت کنیم. در تمامی این مراحل چگونگی بدست آوردن اطلاعات لازم برای تخمین ریسک مهم می‌باشد و اکثر بیمه‌گران در این مورد مانعی در پیش رو ندارند و روابطی که بیمه‌گران با مشتریان خود که شرکت‌های بسزرگی می‌باشند دارند غالباً به سرمایه‌گذاری در برنامه‌های مدیریت ریسک آنان می‌انجامد در نتیجه در سال ۱۹۹۸ دامنه ریسک‌هایی که مورد بررسی قرار می‌گرفتند و یا انتقال پیدا می‌کردند افزایش پیدا کردند و این سال، سالی بود که در آن دامنه پوشش‌های بیمه‌ای به طوری توسعه پیدا کرد و انواع بیمه‌های جدید و پوشش‌های غیرمعمول متداول شد که بیمه‌گران ناچار به ارائه نوآوری‌ها و انعطاف‌پذیری در مسیر راه خود شدند.

در حالی که همه چیز مستعد بود که برنامه‌های چند نوعی به طور جهانی رشد پیدا کنند مسئله قدیمی اذرها بیش از سال ۱۹۹۷ در سال ۱۹۹۸ خود را

نشان دارد.

نیاز به تقسیم کار جدید برای مواجهه با بلاای طبیعی

سازمان‌های حمایت از نوع بشر، فدراسیون بین‌المللی صلیب سرخ و جمعیت‌های هلال احمر، از بیمه‌گران و دولت‌ها جهت تشکیل یک جبهه متحد برای کمک به قربانیان بلاای فاجعه‌بار در فقیرترین مناطق جهان، درخواست کردند.

گزارش فجایع جهانی سال ۱۹۹۹، که امروز منشتر شده ادعا می‌کند این فقیرترین مردم دنیا هستند که - با کم‌ترین امکان دستیابی به شرکت‌های بیمه، با مخاطرات رو به رشد بلاای طبیعی مواجهند. این گزارش هم چنین به اهمیت سرمایه‌گذاری در جهت آمادگی برای مقابله با بلایا، به عنوان بهترین راه برای نجات زندگی انسان‌ها و کاهش خسارات اقتصادی تأکید می‌کند، و نیز بر امکان این که رتبه‌بندی میزان آمادگی کشورها از لحاظ مقابله با بلایا، توسط بانک جهانی، به عنوان شاخصی جهت شرکت‌های بیمه اتکایی مورد استفاده قرار گیرد، تأکید و اصرار می‌نماید.

فدراسیون بین‌المللی صلیب سرخ اعلام کرد در حال حاضر بسیاری از شرکت‌های بیمه و سایر سازمان‌های بین‌المللی راه‌های افزایش تعهداتشان برای آمادگی جهت مقابله با فجایع را بررسی می‌کنند. با این وجود «پیتر واکر» مدیر سیاست‌گذاری بالای فدراسیون بین‌المللی صلیب سرخ، این سوال را مطرح کرد که: چه کسی موضوعات غیرقابل بیمه شدن را بیمه خواهد کرد؟

در حقیقت یک ناوگان کوچک زیردریایی مخالف برنامه عمل کرد و دلیل آن را این گونه ذکر کردند که آن‌ها می‌توانند بیمه‌ای ارزان‌تر، مناسب‌تر و دارای امکانات سرویس‌دهی بومی در کشور خود تهیه کنند و نیز شرایط سخت اقتصادی و قدرت دادن به تجارت‌های شخصی نیز خود مزید بر مشکلات شد. ولی در نهایت همه تقصیر را متوجه کشورهایی کردند که از نظر قیمت ثبات نداشتند. اکثر واحدهای تجاری که استراتژی مشخصی برای مدیریت ریسک و نیز قدرت مالی خوبی داشتند از این راه گمراه‌کننده دوری کردند اما دیگر واحدها با مشکلات بیمه‌ری روبرو شدند.

یکی از نتایجی که شرکت‌های بیمه از این اتفاق گرفتند تجدید نظر در روابط خود با شرکت‌های کپتیو (Captive) خود یعنی شرکت‌های بیمه دیگر و بیمه‌های اتکایی بود، اگر چه بعضی از شرکت‌های بیمه به ناچار کنار گذاشته شدند اما اکثر شرکت‌ها در این سال قسمت‌هایی از ریسکی را که خود به عهده گرفته بودند همراه با تعهداتی که در مورد خدمات داشتند به دیگران واگذار کردند. در کنار قدرتمند شدن شرکت‌های بیمه بعضی از آن‌ها سهمی در جهانی کردن برنامه‌های چند نوعی در مورد مشتریان بزرگ خود داشتند.

در سال‌های اخیر بیمه‌گران دیگر از مشکلات گذشته خود که عدم انعطاف‌پذیری لازمه و مسائل خدمات‌رسانی بود رهایی پیدا کرده‌اند و با رشد تقاضا در زمینه استاندارد خدمات‌رسانی جالب توجه است که شاهد این باشیم که چند شرکت دچار تبی خواهند شد که از آن استفاده مفیدی داشته باشند یا این که از بروز آن دچار مشکلاتی شوند که در گذشته شاهد آن نبوده‌اند؟

منبع: Insurance International / Commercial Insurance

December 1998, PP.13 - 14.

«در دهه ۱۹۳۰ در ایالات متحده آمریکا، دولت زیربنای اقتصادی را بهبود بخشید، شرکت‌های بیمه