

آیا بیمه بانک می تواند در صنعت بیمه خاورمیانه جایگاه مطلوبی بیابد ؟

مترجم: سمیه ربیعی [۱]

یک روشن جدید

هر کشور شرایط متفاوتی دارد، اما ارائه خدمات بیمه از طریق بیمه بانک، در بیشتر کشورهای شیوه نوینی است که اعمال می شود. به استثنای لبنان که بیمه بانک در این کشور تحت تأثیر کشور فرانسه ایجاد شده در بیشتر کشورهای دیگر این بیمه رشد چشمگیری نداشته است. از آنجا که بیمه بانک نهادی بسیار کارآمد و سودمند است، اما شرکت های بیمه در زمان آغاز این همکاری ها، با مشکلات و موانع بسیاری روبرو می شوند. ونکاتاچالم (S.venkatachalam) مدیر عامل شرکت ملی بیمه عمر کشور عمان می گوید: «با وجود این که فعالیت بیمه بانک از اکتبر ۲۰۰۴ آغاز شده،

ایجاد رابطه و همکاری بین بانک و بیمه منافی برای هر دو گروه دارد از جمله، ایجاد یک منبع درآمد برای بانک، فراهم آوردن امکانات جامع جهت تسهیل ارائه خدمات مالی به مشتریان، افزایش توان مالی و بازاریابی بیمه گر. علاوه بر این شرایط اقتصادی فعلی بسیاری از کشورهای عرب موجب شده است که تأسیس بیمه بانک ضرورت یابد. بانکهای این مناطق از افزایش عظیم وام دهی به مشتریان خیر داده اند- وام خانه، وام ماشین و یا وام های بلندمدت- و در بسیاری از موارد، بانکها تمایل به داشتن پوشش بیمه ای برای این وام ها دارند.

هنوز در آغاز راه است و شواهد حاکی از پذیرش روزافزون خدمات بیمه بانک می باشد. در ابتدای کار ما دو نوع از خدمات بیمه ایی را انتخاب کردیم که هدف یکی از آنها فراهم کردن هزینه مورد نیاز تحصیل در کالج و مورد دیگر، اجرای طرحی جامع برای خانواده هاست که منافع حمایتی بالایی دارد.

بررسی خدمات ارائه شده بیمه نشان می دهد که دیدگاه مردم نسبت به بیمه عمر در حال تغییر است. در بحرین، شرکت بیمه بحرین - کویت از رشد مداوم بیمه بانک خبر می دهد که این موضوع نمایانگر پذیرش تدریجی آن است. گوپی راو (Gopi Rao) مدیر عامل شرکت بیمه بحرین - کویت می گوید: "درآمد حق بیمه کسب شده از خدمات بیمه بانک رشد خوبی داشته و در سال ۲۰۰۴ نسبت به سال ۲۰۰۳، ۴۶ درصد داشته است."

در امارات متحده عربی، بیمه بانک در ابتدایی ترین مرحله رشد و توسعه است و شرکت هایی که با بیمه بانک سروکار دارند به پیچیدگی ها و جزئیات موجود پی برده اند و سعی دارند که خدماتشان را با آن هماهنگ کنند. دکتر عبدالزهره علی، مدیر عامل شرکت ملی بیمه (NGI) می گوید: "در امارات متحده عربی، بیمه بانک هنوز در مراحل مقدماتی است و رشد آن به

کندی پیش می رود. همچنین تفاوت فرهنگی و قابل ملاحظه ای در نحوه عملکرد بانک ها و شرکت های بیمه وجود دارد. با وجود این، بانک ها و شرکت های بیمه می توانند در کنار یکدیگر کار کنند اما باید تفاوت هایشان را در نظر بگیرند."

تنوع محصول

هدف از تأسیس بیمه بانک، ایجاد طرحی یکسان در ارائه خدمات بیمه است. همان گونه که ذکر شد، یکی از موضوع های اساسی، پوشش وام های شخصی و مورد دیگر بیمه شخص ثالث وسایل نقلیه است. تقاضای بانک ها مبنی بر پوشش این نوع وام ها و بیمه شخص ثالث وسایل نقلیه نمایانگر رشد و شکوفایی بیمه بانک است، اما به طور کلی، شرایط اقتصادی و اجتماعی هر کشور بر تعیین نوع خدمات بیمه تأثیر گذار خواهد بود.

دکتر علی می گوید: "رابطه مستقیمی بین خدمات بیمه بانک و ساختارهای اقتصادی و جمعیتی جامعه وجود دارد. افراد دور از وطن، متقاضی بیمه پس انداز هستند. زیرا از مزایای بیمه تأمین اجتماعی دولت استفاده نمی کنند. همچنین افراد داخل کشور می توانند از بیمه پس انداز برای ادامه تحصیل استفاده کنند."

چند عامل در توسعه خدمات بیمه دخیل هستند. برای مثال مقررات قانونی، استراتژی

بازاریابی، اعتبار بانکها، وفاداری مشتریان و تعهد دو جانبه بانک ها و شرکت های بیمه. هر سه گروه - مشتریان، بانک ها و شرکت های بیمه - در صورت تعهد کامل نفع خواهند برد.

ونکاتا چالم، مدیر عامل شرکت بیمه عمر، می گوید: "بازار بیمه به تازگی پذیرفته است که تأمین سرمایه برای تحصیلات عالی اهمیت بالایی دارد. نه تنها خانواده هایی که فقط یکی از اعضای آن شاغل اند علاقه مند به طرح های پوشش بیمه هستند، بلکه خانواده هایی که والدین آنها نیز شاغل می باشند، به این طرح ها ابراز علاقه کرده اند."

فیت بکداچ (Fateh Bekdache)، مدیر عامل شرکت بیمه آروپ (Arope) در لبنان، اطمینان دارد که پوشش این نوع وام ها سودمند خواهد بود. او می گوید در حال حاضر دو نوع از خدمات بیمه بانک را ارائه می دهیم: "خدمات مستقیم بیمه بانک - که در شعب بانک ها ارائه می شوند از جمله بیمه های مسافرت و بیمه وسایل نقلیه - و خدمات غیر مستقیم بیمه بانک - از جمله طرح های بازنشستگی و تحصیلات، وام ماشین و وام خانه." او همچنین می گوید: "در حال حاضر، بیمه عمر بیشترین توان رشد را در میان خدمات بیمه بانک دارد. با توجه به نقصانی که از جانب دولت در

طرح های بازنشستگی ایجاد شده است، نیاز به طرح های بازنشستگی و سرمایه گذاری مناسب برای بسیاری از مشتریان ضرورت دارد."

رقابت ناسالم در لبنان

علی رغم تصویب قانون جدید در لبنان، هنوز بحث و گفتگو در مورد بیمه بانک ادامه دارد. در میان کشورهای خاورمیانه، لبنان بیشترین تجربه را درباره خدمات بیمه بانک دارد، با وجود این هنوز مشکلاتی در این راه وجود دارد. اخیراً بعضی از بانک های لبنان که بیمه ناه را بدون هیچ گونه مقررات خاصی ارائه می دهند، متهم به رقابت ناسالم شده اند و کشمکش هایی در این زمینه به وجود آمده است.

فیدی شماس (Fady Shammass)، مدیر عامل شرکت بیمه لبنان می گوید: "چندین سال است که ارائه خدمات بیمه در لبنان از طریق بانک ها صورت می گیرد. بیشتر بانک ها موافقتنامه ای جهت ارائه خدمات با شرکت های بیمه دارند. شرکت های بیمه انواع گوناگونی از خدمات ساده خود را به وسیله بانک ها ارائه می دهند. رقابت شدیدی بین بانک ها و شرکت های بیمه در این زمینه به وجود آمده است.

این رقابت تبدیل به رقابتی نامتوازن میان بانک ها شده، که علت آن عدم توانایی مالی

شرکت های بیمه است. متأسفانه، نهاد تنظیم کننده مقررات تاکنون هیچ اقدامی برای از بین بردن این رقابت نامتعادل نکرده است.

ماکس زاکر (Max Zaccar)، رئیس شرکت بیمه تجاری لبنان می گوید: "توزیع خدمات بیمه باید مانند سایر کشورها انجام شود. ولی عجیب است که حتی تصویب قانون جدید نیز کمکی به حل این مشکل نکرده است. اگر چه شرکت های بیمه لبنان، مخالفتی با تأسیس بیمه بانک ندارند، اما به نظر می رسد که باید نظارت دقیق تری بر بیمه بانک از طریق تصویب یک قانون جدید اعمال شود که هدایت گر انجام معاملات بیمه بانک باشد بدین ترتیب، فقط شرکت های بیمه از تأثیرهای سیستم کنونی سود نخواهند برد." ریزک الخوری (Rizk El - Khoury) رئیس شرکت بیمه کامبرلند می گوید: "رقابت ایجاد شده میان بانک ها به کارگزاران بیش از شرکت های بیمه آسیب می رساند. این رقابت زمانی بر صنعت بیمه تأثیرگذار خواهد بود که بانک ها خدمات بیمه را بدون هیچ پشتوانه ای ارائه دهند." او همچنین می گوید: "ما با بیمه بانک مخالف نیستیم، اما اعتقادمان بر این است که باید بررسی دقیق تری بر بیمه بانک که راهی جدید در توزیع خدمات بیمه برای شرکت های بیمه است، صورت گیرد." بنابراین

بیمه بانک باید تحت نظارت قانون کنونی و یا هر قانون پیشنهادی آتی قرار گیرد.

آموزش کارکنان

علاوه بر انگیزه های اجتماعی - اقتصادی، عامل دیگری که بر ارائه خدمات بیمه بانک تأثیر دارد، کارمندان هستند. آشنایی کارمندان با محیط بانک و انگیزه کارمندان بانک هنگام ارائه خدمات بیمه بانک، بخش مهم و اساسی در ارائه خدمات جامع و آگاهانه به مشتریان است. بدون داشتن تخصص و آگاهی لازم، خدمات بیمه بانک جذابیت و اعتبار خود را از دست خواهد داد. میزان عملکرد هر بیمه گر و هر بانک با توجه به تخصص و آگاهی لازم، در هر کشور و هر شرکت متفاوت است. ونکاتا چالم نیز می گوید: "مسئولیت ارائه خدمات بیمه برعهده کارمندان متعهد (مشاوران بیمه بانک) است، نه همه کارمندان. آموزش به کارمندان معمولی محدود به شناختن خدمات و منافع آنهاست. نتیجه آموزش این بود که چندین نفر از کارمندان معمولی بانک نیز خود مشتری خدمات بیمه شدند. جلسات آموزشی مشاوران بیمه بانک فشرده و یک رویه دائمی است."

گوپی راو، مدیر عامل شرکت بیمه بحرین - کویت می گوید: "بخش اصلی و اساسی در کسب موفقیت، آموزش به کارکنان است. مهم ترین و

دشواریترین موضوعی که باید مد نظر قرار گیرد. بررسی دیدگاه کارمندان نسبت به خدمات بیمه است. او می گوید: "با وجود این که آموزش بخش دائمی و اساسی برنامه بیمه بانک و در حقیقت جزو اصلی افزایش توانایی در ارائه خدمات بیمه است، اما هیچ گونه مدارکی حاکی از تلاش بیشتر در زمینه آموزش کارمندان در دست نیست. یکی از چالش های آموزش به کارمندان بانک - به غیر از دانش کافی در رابطه با خدمات بیمه - ایجاد تغییر و تحول در دیدگاه کارمندان بانک نسبت به خدمات بیمه است."

رسیدگی به مشتریان و انجام معاملات برای کارمندان بانک آسان تر از ارائه خدمات بیمه است، با وجود این، تغییراتی در این زمینه در حال انجام است که ممکن است در آینده ارائه خدمات بیمه ای راحت تر شود. اگر چه اهمیت آموزش روشن است، اما تدارک برنامه های متناسب با آن نیز دشوار است. همان گونه که گوپی راو می گوید: "در بسیاری از موارد، شما عملاً در حال ایجاد تغییر در روش برخورد کارمندان بانک با مشتریان هستید." دکتر علی، مدیر عامل شرکت ملی بیمه (NGI) می گوید: پیشرفت تدریجی در آموزش در سطح قابل توجهی نبوده است که علت آن تفاوت فرهنگی بین بانک ها و

شرکت های بیمه است.

ارائه خدمات بیمه در بانک ها بر اساس تصمیمات آتی است. در حالی که، در شرکت های بیمه ارائه خدمات بر طبق یک چرخه معین صورت می گیرد. ایجاد روشی مشابه روش شرکت های بیمه در بانک ها، مستلزم حرف زمان بیشتری است. موفقیت بیمه بانک منوط بر پذیرفتن تفاوت های فرهنگی است و ما امیدواریم که زمانی شاهد تطابق فرهنگی بانک ها و شرکت های بیمه باشیم."

شرکت بیمه آروپ در لبنان، همزمان با ارائه خدمات جدید، جلسات آموزشی همراه با برنامه های تکمیلی برای کارمندان تدارک می بیند.

فیت بکداچ، مدیر عامل شرکت بیمه آروپ می گوید: "همزمان با ارائه خدمات مستقیم بیمه بانک، جلسه هایی جهت آموزش تکنیک های ارائه خدمات بیمه و ارائه اطلاعات راجع به این خدمات برگزار می شود. به علاوه، جلسه های آموزشی فشرده برای صندوق داران بانک ها و مسئولان بخش خدمات برگزار می شود. معمولاً کارمندان بانک ترجیح می دهند، خدماتی ارائه دهند که در مورد آن اطلاعات کافی دارند و یا خدمات ساده ای که ارائه آنها نیاز به اطلاعات گسترده راجع به تکنیک های بیمه گری نداشته باشد. با توجه به این

خدمات بیمه بانک، جلسه های آموزشی برای کارمندان بانک برگزار شد. اما موضوع مهمی که باید مد نظر قرار گیرد، این است که بعضی از خدمات بیمه بانک طرح های سرمایه گذاری بلند مدت دارند، که کارمندان بانک باید به آن توجه کنند.

آیا بیمه بانک نهادی مناسب در صنعت بیمه است؟

بیمه گران امیدوارند که بیمه بانک بتواند نهادی کارآمد در صنعت بیمه شود. فیت بکداچ مدیر عامل شرکت بیمه اروپ می گوید: بیمه بانک کلیه عوامل مورد نیاز جهت تشکیل نهاد اصلی در ارائه خدمات بیمه در خاورمیانه را دارد. برای شرکت های بیمه، بیمه بانک راهی کارآمد و آسان در ارائه خدمات بیمه ای، یک منبع درآمدزای جدید برای بانک ها و روشی آسان برای مشتریان جهت کسب خدمات مالی مورد نیاز آنهاست.

گویی راو مدیر عامل شرکت بیمه بحرین - کویت اظهار کرد که بیمه بانک می تواند یک نهاد کارآمد در صنعت بیمه شود. او می گوید: "ما نیز مانند بیمه گران معتقدیم که بیمه بانک سیستمی ترجیحی در خاورمیانه خواهد شد. زیرا بیمه بانک، یک روش توزیعی وسیع تر با هزینه های کمتر ارائه کرده است. از طرف دیگر، تأکید بانک ها بیشتر

موضوع، تلاش ما بر این است که خدمات بیمه بانک تا حد امکان ساده باشد که برای کارمندان بانک جذابیت بیشتری داشته و همچنین رضایت مشتریان را نیز در بر داشته باشد. اما ارائه خدمات ساده به این علت که کارمندان بانک اطلاعات کافی راجع به آن داشته باشند و هنگام ارائه آن دچار مشکل نشوند، همیشه مورد قبول نخواهد بود.

اگر بیمه بانک از ظرفیت خود استفاده کند، نیاز به دانش و آگاهی بیشتر و مهارت های خدماتی افزایش خواهد یافت. به طور کلی رعایت دو نکته مهم الزامی است: اولاً: ایجاد فرصت هایی جهت کسب آگاهی لازم در مورد خدمات بیمه، ثانیاً: به کار گیری رایزنی های مالی.

همان گونه که ونکاتا چالم یادآوری می کند، توانایی مقابله با پیچیدگی های موجود در خدمات بیمه به تجربه و دانش فرد بستگی دارد. به علاوه، از آنجایی که هدف ایجاد اعتماد است، آگاهی و دانش کافی و همچنین برخورد مناسب، اعتماد مشتری را افزایش می دهد. دکتر علی، مدیر عامل شرکت ملی بیمه (NGI) می گوید: "اطلاعات و دانش کافی و همچنین آشنایی کامل با خدمات بیمه در ارائه این خدمات کمک می کند. همزمان با شروع همکاری ما با بانکهای امارات در زمینه ارائه

در استفاده از خدمات عابر بانک مانند خدمات بانکی اینترنتی است. بنابراین مشکلی که بیمه بانک با آن مواجه است، تغییر روش رایج معاملات حضوری به معاملات اینترنتی است.“

بیمه گرانی که تمایل دارند در بیمه بانک مشارکت کنند، علاوه بر در نظر گرفتن این موضوع باید بدانند که “بانک” در خاورمیانه در مقایسه با “بیمه” زمان بیشتری برای رشد و توسعه داشته است. هم اکنون بسیاری از بانک ها از شیوه های پیشرفته - مانند خدمات اینترنتی - استفاده می کنند، در حالی که بیمه گران هنوز برای افزایش آگاهی عموم و غلبه بر عقاید نادرست تلاش می کنند. این گونه مشکلات که در حین رشد و توسعه به وجود می آید قطعاً بر گرفتاری های بیمه گران سی افزایش می دهد. با وجود این مشکلات، شرکت های بیمه امیدوارند که برنامه های بیمه بانک با موفقیت انجام شود و تا زمانی که آنها از وجود موانع با خبر هستند و راهکارهای جامعی جهت برطرف کردن این موانع دارند، قطعاً موفق خواهند شد.

همان گونه که دکتر مدیر عامل شرکت ملی بیمه (NGI) می گوید هنوز مسائل مهمی وجود دارد که باید بررسی شوند، با وجود این، فرصت های فعلی قابل انکار نیست“

او می گوید: “بیمه بانک هنوز در مراحل مقدماتی رشد و توسعه است. بنابراین ما هنوز باید نیازهای اساسی در ارائه خدمات بیمه را به کارمندان بانک ارائه دهیم. اما در سال های آتی زمانی که کارمندان بانک با خدمات بیمه آشنایی کافی پیدا کنند، می توان پیشنهاد طرح های متفاوت مربوط به ارائه خدمات بیمه را از بانک ها پذیرفت.“

ممکن است روند این توسعه کند باشد گیرد، اما بازارهای رقابتی بیمه که بر خاورمیانه احاطه دارند با داشتن بیمه گران لایق و متعهد در کل منطقه نشان داده اند که بیمه بانک فرصت کافی دارد که مورد پذیرش مشتریان آتی بیمه قرار گیرد.

توضیحات:

۱. کارشناس مترجمی زبان انگلیسی

واژگان کلیدی:

بیمه بانک، بانک، خاورمیانه

منبع:

Policy, April 2005-p.37-39