



دستاوردها و پیشرفت‌های اخیر صنعت بیمه پاکستان

مترجم: نیلوفر علیرضایی^۱

صنعت بیمه پاکستان تا اواخر سال ۲۰۰۰، تحت قوانین وزارت بازرگانی عمل می‌کرد. در آن زمان، بخش خصوصی صنعت بیمه از بی‌کفایتی عملیاتی، فقدان افراد خبره و وجود استانداردهای اخلاقی ضعیف غیر قابل قبول رنج می‌برد. در حالی که شرکت‌های بیمه در بخش دولتی، از موقعیت خاص و تجارت انحصاری خود بهره می‌بردند. در زمان نظام مقرراتی مربوط به قانون منسوخ بیمه سال ۱۹۳۸، صنعت بیمه با مسائل مختلفی روبه‌رو شد. نیازمندی‌های کفایت سرمایه برای شرکت‌های عمومی بیمه به‌طور عمده ناکافی بود، هزینه‌های ثبت و نظارت برای بیمه‌گران به نسبت کم بود و قدرت سوددهی براساس قوانین منسوخ و از تاریخ گذشته بود. متأسفانه، در پاکستان صنعت بیمه به‌عنوان یک بخش مالی مهم از طرف دولت‌های موفق شناخته نشده بود. اولین تغییر اساسی در بیمه‌نامه که ما شاهد آن بودیم در سال ۲۰۰۰ با منسوخ شدن قانون ۱۹۳۸، اتفاق افتاد (آیین‌نامه قانون بیمه ۲۰۰۰).

قانون جدید بیمه در جهت حمایت از منافع بیمه‌گذاران و ترویج و توسعه صنعت بیمه ایجاد شد. در سال ۲۰۰۱، مسئولیت‌های قانونی / نظارتی بخش بیمه از بخش بیمه وزارت بازرگانی به کمیسیون

مبادلات و اوراق بهادار پاکستان^۲ انتقال یافت.

از آنجایی که صنعت بیمه در پاکستان با توجه به پتانسیل‌هایی که دارد در سطح بالایی از توسعه نیافتگی قرار دارد. در چند سال گذشته، با توجه به این موارد رشد قابل توجهی داشته است:

۴۷ شرکت بیمه و شرکت‌های تکافل به صورت فعال به کسب و کار مشغول‌اند که از بین آنها، ۴۰ شرکت (شامل ۳ شرکت تکافل عمومی، شرکت بیمه ملی با مسئولیت محدود و شرکت بیمه اتکایی پاکستان با مسئولیت محدود) و ۷ شرکت (شامل ۲ شرکت بیمه تکافل خانواده و مؤسسه دولتی بیمه‌های زندگی پاکستان) به بیمه‌های غیر زندگی و زندگی تعلق دارند. رشد قابل توجه در هریک از بخش‌های صنعتی و تجاری بستگی به عوامل مختلفی دارد. با توجه به اینکه بیمه، صنعتی است که خدمات ارائه می‌دهد، مؤلف عقیده دارد که بدون تضمین کیفیت منابع انسانی، رسیدن به بهترین عملکرد تجاری، کارشناسان خبره در بیمه و سیستم مالی یکپارچه میسر نخواهد بود تا این صنعت به‌طور کامل با چالش‌های بالقوه به‌منظور توسعه کنار بیاید؛ بنابراین عملکرد بیمه به‌صورت راکد باقی می‌ماند.

SECP دارای وظیفه و تعهد استراتژیک به‌منظور تقویت و حمایت از محیط قانونی مؤثر است؛ به‌طوری‌که تجارت بیمه و تکافل بتواند این وظیفه را با موفقیت و کامیابی انجام دهد. برای تقویت نقش SECP، به‌عنوان یک عامل تسهیل‌کننده برای توسعه بیمه و تجارت تکافل، بانک توسعه آسیایی و دیگر آژانس‌های بین‌المللی بر مبنای سیاست‌های خاصی، تعهداتی را در بخش بیمه ایجاد کرده‌اند. حرکت در جهت اهداف مشخص شده باعث افزایش نفوذ در صنعت بیمه می‌شود.

این موارد کلیدی از اواخر سال ۲۰۰۵ تحت پوشش قرار گرفته است:

- حمایت از نفع بیمه‌ای بیمه‌گذاران
- تصحیح چهارچوب قوانین برای تقویت نقش SECP به‌عنوان

2. Securities and Exchange Commission of Pakistan (SECP)

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات



سال ۲۰۰۷ توانست بازرسی‌هایی در محل شرکت‌های بیمه انجام دهد که شامل حق ورود به حریم بیمه‌گران، تصرف و مالکیت مدارک و شواهد است. برای برکناری مسئول بخش، مدیر اجرایی و رئیس اداره، نیازی به شواهد و مدارک نیست که این امر از نظر اجرایی بسیار مهم است.

حمایت از منافع بیمه‌گذاران و توسعه صنعت بیمه با صحت عملکرد مالی صنعت بیمه و شرکت‌های تکافل ارتباط مستقیم دارد. در مقایسه با هند، زمانی که حداقل مبلغ پرداختی برای الزامات سرمایه‌ای برابر یک میلیون روپیه هندی است، در پاکستان این مبلغ بسیار ناچیز است.

بنابراین SECP برای افزایش سطح‌ها و مشارکت‌های بیمه‌ای با اتحادیه بیمه پاکستان وارد مذاکره شد و میزان حداقل پرداختی الزامات سرمایه‌ای در سال ۲۰۰۷ موجب افزایش ۳۰۰ میلیون روپیه برای بیمه‌های غیر زندگی و شرکت‌های بیمه عمومی تکافل و ۵۰۰ میلیون روپیه برای شرکت‌های بیمه زندگی و شرکت‌های تکافل خانواده شد.

شرکت‌های به‌ثبت‌رسیده مجاز بودند تا به حداقل الزامات سرمایه‌ای متعهدشده خود در سال ۲۰۱۰ (بیمه زندگی/تکافل خانواده) و ۲۰۱۱ (بیمه غیر زندگی/تکافل عمومی) به‌صورت مرحله‌به‌مرحله دست یابند. صنعت بیمه غیر زندگی در سال ۲۰۰۷ مقدار قابل ملاحظه‌ای - حدود ۲۵٪ - حق بیمه را به‌صورت مکتوب به خارج از کشور انتقال داد.

در حال حاضر با افزایش حداقل الزامات سرمایه‌ای و با توجه به تصمیمات اتخاذشده نخست‌وزیر در سال گذشته در بخش بازمینی پوشش بیمه‌ای در رابطه با نگهداری ۳۵ درصدی حق امتناع شرکت بیمه اتکایی پاکستان و اشتراک ریسک‌های سطح بالا بین شرکت بیمه دولتی و خصوصی، امید است که حد نگهداری ریسک در کشور بتواند به تدریج پیشرفت کند.

به‌منظور توسعه محیط سرمایه‌گذاری خارجی، دولت فدرال در سال ۲۰۰۷، سهم مشارکت ۱۰٪ را برای شرکت‌های خارجی

نقطه اوج قانون‌گذار بیمه

- افزایش ظرفیت صنعت بیمه
- ایجاد چهارچوب قانونی برای تکافل
- توسعه خطوط کاری مشخص

- در دسترس بودن پوشش بیمه‌ای برای بخش‌های محروم

جامعه

- توسعه منابع انسانی

- تصویر عمومی از صنعت بیمه

در اینجا یافته‌ها، دستاوردها و تدابیر آتی در رابطه با موارد ذکرشده با خوانندگان این متن به اشتراک گذاشته می‌شود. در این آیین‌نامه، برای ایجاد دبیرخانه داوری بیمه، یک شورای کوچک حل اختلاف و داوری بیمه طراحی شده بود. اگرچه این اهداف بعد از ۶ سال توسط دولت به‌وجود آمد. اداره داوری بیمه از سال ۲۰۰۶ در رابطه با سوء مدیریت بیمه‌گر در رابطه با بیمه‌گذاران شروع به کار کرد. بعد از سال ۲۰۰۶، کمیته حل اختلاف و دادگاه عدالت بیمه به همراه دادگاه جزایی توسط دولت فدرال معرفی شدند.

علاوه‌براین دستاوردهای قانونی، SECP، از طریق قانون مالی

به صورت برابر به منظور انجام کسب و کار در بیمه زندگی و غیر زندگی و تکافل خانواده و عمومی در پاکستان مجاز شمرد.

برای بازبینی حداقل الزامات توانگری شامل تخصیص سرمایه گذاری، ضوابط مربوط به پذیرش سرمایه‌ها و گزارش توانگری توسط بیمه‌گران به عنوان بخشی از دستاوردهای قوانین حسابداری، کمیته‌ای مناسب در سال ۲۰۰۷ ایجاد شد.

گزارشی که توسط این کمیته تهیه شد، میان سهام‌داران مربوطه انتشار یافت و برای روشن شدن مسائلی که از طرف اعضا دریافت شده بود، یک سری تغییرات و اصلاحات در قوانین به مرحله نهایی رسید که به زودی این قوانین معرفی خواهند شد.

شرکت‌های بیمه تکافل باید دستاوردهای قانونی خودشان را تا سال ۲۰۰۸ اصلاح کنند. از زمان معرفی قوانین سال ۲۰۰۵ تکافل، سه تکافل عمومی و دو تکافل خانواده شروع به کار کرده‌اند و تعداد زیادی از قوانین اجرا شده‌اند.

همچنین موارد اجرایی بسیار زیادی وجود داشت که در قوانین تکافل موجود به طور مشخص معرفی نشده بود که توسط افراد خبره، متصدیان تکافل و فقهای اسلامی در هر زمان مورد توجه قرار گرفته بود.

با توجه به این مورد، مشاورانی که با کمیته SECP کار می‌کردند، در حال حاضر مشغول به نهایی کردن تغییرات هستند و اصلاحات مربوط به متن قوانین تکافل به دولت فدرال برای معرفی و تأیید ارائه شده است.

میان امت مسلمان این درک عمومی وجود دارد که بیمه امری غیراسلامی است و تکافل، جایگزین مناسبی است برای جذب مسلمانان برای مدیریت ریسک‌هایی که با آن مواجه‌اند. قوانین تکافل سال ۲۰۰۵ به بیمه‌گران معمولی اجازه نمی‌دهد که عملیات تکافل را از طریق عملیات «باجه‌های تکافل» تا سال ۲۰۱۰ انجام دهند.

حال تا رسیدن به سال ۲۰۱۰، برای بهبود تجاری و توسعه سطح نفوذ بیمه، نخست‌وزیر با تشخیص موارد بالقوه تجاری و استفاده

هر چه بیشتر از زیرساخت موجود صنعت بیمه، در آوریل سال ۲۰۰۷ موافقت کرد که بیمه‌گران معمولی، کارهای مربوط به تکافل را انجام دهند. زمانی که دولت فدرال در مورد اجرای عملیات «باجه تکافل» ممنوعیت ایجاد کرده بود، SECP ابتکار عمل را برای توسعه شرایط و ایجاد خط‌مشی‌ها برای مجاز شمردن بیمه‌گران معمولی برای انجام عملیات مربوط به تکافل از طریق «باجه» در دست گرفت که مرحله‌ای از پیشرفت به حساب می‌آید.

بیمه اجباری شخص ثالث اتومبیل، هنوز به طور کامل توسط مالکین اتومبیل رعایت نمی‌شود.

متأسفانه، در حدود ۹۰٪ ماشین‌هایی که در جاده در حال تردد هستند یا پوشش بیمه‌ای ندارند و یا پوشش بیمه‌ای آنها معتبر نیست. یک برآورد احتمالی نشان می‌دهد که بیمه‌گران حقیقی سالانه بالغ بر ۴ میلیون روپیه حق بیمه را از دست می‌دهند که این مبلغ بیشتر از ۱۰٪ حق بیمه عمومی صنعت بیمه است.

بخش تأسّف آور این حرکت غیرقانونی، قربانی‌های تصادف‌های جاده‌ای و خانواده‌هایشان هستند که از جبران غرامت این حادثه‌ها محروم می‌شوند.

برای از بین بردن صدور بیمه‌نامه‌های اجباری جعلی شخص ثالث که از طرف افراد غیرقانونی صادر می‌شود و برای تضمین اینکه تمام وسایل نقلیه جاده‌ای کشور پوشش بیمه‌ای مناسب دارند، شرکت‌های تکافل SECP، بعد از مذاکره‌ای طولانی با اتحادیه بیمه پاکستان، بر ایجاد یک فرم پیشنهاد جامع بیمه‌ای توافق کردند. بعد از تأیید وزارت بازرگانی، این فرم تنها به دولت‌های استانی فرستاده نشد، بلکه Shop و اتحادیه پاکستان به طور مشترک اجرای آن را دنبال کردند.

بخش کشاورزی، مسیر ارتباطی مهم و ستون فقرات اقتصاد پاکستان است. به منظور کاهش اثر فجایع طبیعی، صنعت بیمه و دیگر سهام‌داران در گذشته تلاش کرده‌اند تا راه‌حل‌های اجرایی بیابند؛ اما تا به حال از محصولات ارائه‌شده بین کشاورزان و دیگر افراد ذی‌نفع استقبال نشده است.

به‌عنوان یک تلاش مستمر، سال ۲۰۰۸، یک کارگروه تحت ریاست رئیس جمهور، بانک حبیب با مشارکت فرماندار و بانک دولتی پاکستان^۱ پیشنهادات خود را در رابطه با خدمات پایدار و بادوام بیمه‌ای ارائه دادند تا بتوانند وام‌های کشاورزی را پوشش دهند.

در توسعه و روشن شدن این پیشنهادات، شرکت بیمه ملی جهت ایجاد خدماتی که وام‌های کشاورزی را تحت پوشش قرار می‌دهد، پیش قدم بود. اگرچه رئیس SBP به‌طور رسمی برنامه خدمات بیمه‌ای را در اواسط جولای ۲۰۰۸ راه‌اندازی کرد، اما نخست‌وزیر، سیاست دولت را به‌منظور ایجاد بیمه‌نامه‌های محصولات کشاورزی برای حمایت از کشاورزان کوچک‌تر و یا هزینه‌های بیمه‌ای که دولت متقبل می‌شود، اعلام کرد.

بیمه خرد، برای افراد کم‌درآمد، خدمات بیمه‌ای فراهم می‌کند و به‌عنوان یک قانون پذیرفته‌شده در جاهایی که موجود باشد، به‌صورت یک بخش یکپارچه خدمات مالی برای فقرا و افراد کم‌درآمد فعالیت می‌کند.

به‌صورت بین‌المللی، بازار بالقوه بیمه خرد در سطح گسترده‌ای (جمعیت ۴ میلیونی با روزی کمتر از ۲ دلار زندگی می‌کنند و نیمی از این افراد در آسیا زندگی می‌کنند) در نظر گرفته شده است.

بیمه خرد در بنگلادش مرسوم بوده و در هند نیز در حال توسعه است. بیمه خرد، زمانی که در حال قانون‌گذاری بود، در بنگلادش مورد توجه واقع شد. چهارچوب قوانین بیمه خرد در هند شامل این موارد است:

- اجبار بیمه‌گران به‌منظور اختصاص درصد مشخصی از تجارت در بخش‌های اجتماعی و روستایی

- مشخص کردن ماکزیمم حد کمیسیون

- تبعیت قاطع توسط قانون‌گذاران

در پاکستان، بیمه خرد در حال شکوفایی است. لذا SECP به زودی یک نیروی عملیاتی برای بهبود چهارچوب قانونی بیمه خرد هم برای بیمه‌های خصوصی و هم عمومی ایجاد می‌کند و همچنین

1. State Bank of Pakistan (SBP)

برنامه‌های کارآموزی برای تربیت نیروی انسانی به‌منظور تسهیم محصولات بیمه خرد ایجاد می‌شود.

مشارکت بانک بیمه به‌عنوان کانال‌های توزیع، در توسعه بخش خصوصی بیمه، امری موفقیت‌آمیز محسوب می‌شود. در سال‌های اخیر، بانک بیمه در پاکستان نه تنها حرف اول را می‌زند، بلکه در حال رشد است؛ همان‌طور که بانک‌های ذی‌نفع و بیمه‌گران، نیروی بالقوه عظیمی در کار تیمی دارند.

بانک بیمه در آیین‌نامه تعریف شده نیست و موضوعاتی هستند که ماهیت مقرراتی دارند و نیز بانک بیمه را از معاملات معمول بیمه‌ای مجزا می‌سازند، بنابراین احتیاج است که به رابطه بین بیمه‌گران (به‌عنوان عامل) و بانک پردازیم و مسائل نگران‌کننده در رابطه با نفع بیمه‌گران و تعیین معیار مناسب را شناسایی کنیم.

با توجه به رشد سریع، در حال حاضر درصد بالایی از حق کمیسیون از طریق بیمه‌گران به بانک‌ها پیشنهاد می‌شود که از جمله مسائلی است که باید مورد توجه قرار گیرد. در این رابطه یک کمیته شامل نمایندگان از اتحادیه‌های بانک پاکستان و اتحادیه‌های بیمه پاکستان از طرف SECP، خط‌مشی‌ها و موارد مربوط به قانون بیمه را نهایی می‌کند.

برای تضمین اینکه خسارت‌ها بدون غرض‌ورزی و منصفانه پرداخت می‌شوند، بازرسی بیمه‌ای از جمله بزرگ‌ترین نقش‌ها در این فرآیند است. به‌همین دلیل، تنها بازرسان مجاز بیمه اجازه دارند گزارش بازدید مربوط به خسارت را تهیه کنند. تمام بازرسان بیمه مجاز به انجام عملیات بازرسی براساس قانون ۱۹۳۹ باید یک دوره اجرایی ۵ ساله تحت آیین‌نامه بیمه سال ۲۰۰۰ بگذرانند. اگرچه تعداد قابل توجهی از بازرسان بیمه‌ای نتوانستند با نیازهای مربوط به قوانین بیمه‌ای کنار بیایند.

همچنین در آیین‌نامه قوانین بیمه‌ای ناهماهنگی‌های زیاد، ضعف و کاستی وجود داشت که با مشارکت بازرسان و کارشناسان خسارت اتحادیه بیمه پاکستان در حال حاضر اصلاحاتی در رابطه با بازرسان بیمه‌ای ایجاد شده است و برای ابلاغ نهایی از طریق SECP

به وزارت بازرگانی ارجاع داده شده است.

متأسفانه صنعت بیمه قادر نبوده فرهنگ عمومی را نسبت به نمایندگان تغییر دهد. این امر بدان منظور است که کسانی که در تماس مستقیم با بیمه‌گذاران عمومی‌اند، از بیمه اطلاعات کافی داشته باشند تا بتوانند محصولات بیمه‌ای را به خوبی به فروش برسانند و همچنین یک سری مهارت‌های فردی و دانش کافی در رابطه با اصول بیمه و تکافل داشته باشند.

به همین دلیل، با تأیید SECP، مؤسسه بیمه پاکستان در سال ۲۰۰۳ فعالیت خود را در مورد نمایندگان بیمه غیر زندگی شروع کرد که این امری اساسی برای نمایندگان بیمه‌های غیر زندگی محسوب می‌شود. حال زمان آن فرارسیده است که به بازنگری و بررسی این مسئله پردازیم که تاکنون این کار چقدر سودآور بوده است. به منظور افزایش کیفیت محصولات بیمه‌ای در بازار، باید چه اقدامات دیگری را انجام داد. علاوه بر این در اواخر سال ۲۰۰۷، برنامه دیگری با تأیید SECP برای نمایندگان تکافل ایجاد شد. به دلایل مختلف، صنعت بیمه نتوانسته است علاقه فارغ التحصیلان جوان دانشگاهی را به سمت خود جلب کند و بیمه را به عنوان یک شغل به آنها معرفی کند.

بنابراین کمبود منابع انسانی باعث شد، SECP این مشکل را به دولت فدرال پاکستان اعلام کند، تا بتواند مؤسسه بیمه پاکستان را به مؤسسه‌ای آکادمیک و حرفه‌ای در بیمه تبدیل کند. تکافل و موارد مربوط به آن، به زودی می‌توانند نیازهای حال و آینده منابع انسانی در صنعت بیمه را به سرعت حل کنند.

در پایان، افزایش هرچه بیشتر افراد حرفه‌ای و دوره‌دیده در صنعت بیمه، برابر است با دسترسی هرچه بیشتر به خدمات با کیفیت برای مشتریان و نفوذ و افزایش هرچه بیشتر صنعت بیمه در فرهنگ عمومی.

منبع:

1. Hashemi, MA 2009, 'Insurance industry's recent progress & achievements', *Economic Review*, vol. 1, no. 2, pp.14-7.

