

چشم انداز عملکرد بیمه آسیا

گفتگو با مدیر عامل

با پایان یافتن اولین برنامه میان مدت دولت و آغاز دومین برنامه پنجساله، شرکت سهامی بیمه آسیا در راستای سیاستهای کلی دولت با بکارگیری طرح‌های ویژه و برنامه‌های جدید، فصلی نوین از فعالیت خود را آغاز نموده است.

به منظور آشنایی هر چه بیشتر خوانندگان نشریه و تشریح عملکرد شرکت در بخشهای تولید، خسارت و توسعه فعالیت‌ها در سراسر کشور، بر آن شدیم طی گفتگویی با آقای ضمیری مدیر عامل محترم شرکت بیمه آسیا اطلاعات مفیدی را به خوانندگان فصلنامه ارایه نماییم. آن چه در پیش رو دارید حاصل این گفت‌وگو است:

آسیا: برنامه‌های آینده شرکت برای توسعه بخش تولید چیست؟

آقای ضمیری: همانطور که قبلاً اشاره شد. برای توسعه بخش تولید می‌بایست نیازهای بیمه‌ای جامعه را شناسایی کرد و متناسب با آن بیمه‌های مختلفی را ارائه نمود. یکی از آن نیازها، بیمه‌های عمر است. خوشبختانه نتیجه تلاش همکاران در این زمینه به بار نشسته و فروش این نوع بیمه‌ها در تمام شعب شرکت با استقبال مردم همراه بوده است.

از سوی دیگر با توجه به تصویب قانون بیمه مجتمع‌های مسکونی، شرکت سهامی بیمه آسیا در حال تهیه بیمه‌نامه خاصی در این زمینه است که مراحل نهایی خود را طی می‌کند.

شرکت سهامی بیمه آسیا سعی کرده است برای توسعه بخش تولید همواره دو محور را برای سیاستهای کلی خود در نظر داشته باشد:

۱- کنترل و مراقبت از رشته‌های بیمه‌ای که ضریب خسارت بالا دارند. (در حال حاضر قسمت عمده‌ای از تولید شرکت مربوط به بیمه‌های اتومبیل است که نیاز به مراقبت، کنترل و هدایت دارد).

کشور بی سابقه بود، نشان داد که می‌توان در آینده به منظور توسعه صنعت بیمه، در فروش و توسعه بیمه‌های عمر سرمایه‌گذاری کرد. همین امر باعث شد تا دست‌اندرکاران صنعت بیمه سمیناری تخصصی را با موضوع بیمه‌های عمر برگزار کنند و تمام کارشناسان این سمینار در رابطه با راههای توسعه بیش از پیش بیمه‌های عمر بحث و تبادل نظر نمایند.

بیمه‌های عمر و پس‌انداز علاوه بر ایجاد تأمین اجتماعی و تأمین عمومی در جامعه، از طریق فروش بیمه‌نامه به شرط فوت، زمینه را برای پس‌انداز و تشکیل سرمایه‌های کلان برای اجرای طرحهای عمرانی فراهم می‌کنند. در بسیاری از کشورهای جهان ذخائر بیمه‌های عمر نقش قابل توجهی در تأمین منابع برای سرمایه‌گذاری‌های زیربنایی و بلند مدت دارند در حالیکه صنعت بیمه کشور ما تا چندی پیش از مزایای فروش این نوع بیمه‌نامه‌ها در سطح گسترده محروم بود.

امیدواریم با رفع موانع و مشکلات فروش بیمه‌های عمر، توسعه و گسترش این نوع بیمه‌ها هر چه بیشتر فراهم گردد.

آسیا: جناب آقای ضمیری با عنایت به ویژگیهای خاص دوران سازندگی و مرحله گذار اقتصادی، شرکت سهامی بیمه آسیا در راستای سیاستهای کلی دولت چه اقداماتی را به عمل آورده است؟

آقای ضمیری: بسم‌الله الرحمن الرحیم به طور کلی نیازهای سرمایه‌گذاری در دوران سازندگی را می‌توان به دو دسته تقسیم کرد:

۱- نیاز به سرمایه.
۲- نیاز به حصول اطمینان و اعتماد به بازگشت سرمایه. در صورت تحقق این نیازها روند سرمایه‌گذاری در توسعه و سازندگی به صورت قابل قبولی ادامه می‌یابد. در این میان شرکتهای بیمه با ارائه بیمه‌نامه‌های گوناگون در تسریع امر سرمایه‌گذاری و سازندگی نقش مهمی را ایفا می‌کنند. شرکت سهامی بیمه آسیا نیز در این زمینه بنابر رسالت خویش همواره در ارائه طرحهای نوین بیمه‌ای پیشرو بوده و به منظور تأمین سرمایه‌های زیر بنایی و سرمایه‌گذاریهای کلان کشور اقدام به فروش بیمه‌های عمر در سطح وسیع نموده است. بیمه آسیا با این حرکت خود که در

به نظر می‌رسد برای کنترل پرتفوی بیمه‌های اتومبیل، نه تنها بیمه‌آسیا بلکه تمام شرکتهای بیمه باید امکانات خود را سازماندهی کنند و با روح همکاری و همفکری، معضل موجود در بیمه‌های اتومبیل را رفع نمایند. به نظر می‌رسد راه‌حلهای ارائه شده باید به گونه‌ای باشد که رانندگان محتاط و کسانی که کمتر مرتکب خلاف و تصادف می‌شوند، حق بیمه کمتری پرداخت نمایند و در مقابل از رانندگان بی‌دقت و خاطی، حق بیمه متناسب دریافت گردد.

۲- ارائه طرحهای جدید جهت توسعه رشته‌های سودآور. بیمه‌آسیا قصد دارد با ارائه طرحهای جدید، رشته‌های سودآور بیمه‌ای را توسعه دهد.

در بخش توسعه بیمه‌های بازرگانی سیاست بیمه‌آسیا اساساً فروش بیمه‌نامه‌های ریز و مردمی است و همواره سعی کرده است در جهت تحقق بازار بالقوه موجود در جامعه گام بردارد. امید است با اجرای طرحهای جدیدی که متناوباً اعلام خواهد شد، بیمه‌آسیا پاسخگوی بخش دیگری از نیازهای بیمه‌ای جامعه باشد.

آسیا: از آنجایی که یکی از اساسی‌ترین سیاستهای شرکت بیمه‌آسیا تأمین خسارات وارده به بیمه‌گذاران است، به منظور بهبود این بخش از فعالیتها چه تدابیری اندیشیده شده است؟

آقای ضمیری: در واقع پرداخت خسارت نتیجه تولید است. به عبارت دیگر، زمانی که تولید توسعه می‌یابد، خسارات وارده به بیمه‌گذاران هم افزایش پیدا خواهد کرد. در این بخش می‌بایست با اجرای سیاستهای اداری و تسهیل در روابط بیمه‌گذار و شرکت، در زمان بروز خسارت و روان‌تر کردن جریان پرداخت آن، ارائه

خدمات به خوبی انجام گیرد.

به همین منظور متناسب با افزایش حجم تولید در بخشهای مختلف، تجهیزات کافی در بخش پرداخت خسارت نیز پیش‌بینی شده است. از جمله در آینده خیلی نزدیک شاهد آغاز فعالیت چند مرکز پرداخت خسارت در تهران خواهیم بود.

در شهرستانهای بزرگ نیز مطابق سیاستهای شرکت علاوه بر شعبه مرکزی، در نظر است شعبی ایجاد شوند که اختصاصاً به پرداخت خسارت بیمه‌گذاران بپردازند و با اجرای این طرح از تردد مراجعه‌کنندگان به شعب مرکزی و نقاط پرفت و آمد شهرها جلوگیری خواهد شد. نمونه‌ای از این نوع شعب در شهرستان رشت فعالیت خود را آغاز کرده است.

همانطور که اشاره شد در بخش خسارت باید سیستم پرداخت خسارت روانتر شود تا وقتی مردم در زمان وقوع خسارت به شرکت مراجعه می‌کنند، ضمن دریافت خسارت خود، از پیچیدگیهای سیستم شکوه و گلایه نداشته باشند.

آسیا: یکی از ویژگیهای برنامه‌های جدید دولت تمرکز زدایی است. بر این اساس بخش قابل ملاحظه‌ای از فعالیت‌های صنعتی، کشاورزی و خدماتی در خارج از مرکز و سراسر کشور سازماندهی شده‌اند. بدیهی است پوشش دادن به این فعالیتها مستلزم وجود مراکزی در اقصی نقاط کشور می‌باشد. شرکت بیمه آسیا در این رابطه چه سیاستگذاریهایی را انجام داده است؟

آقای ضمیری: به طور کلی یک شرکت بیمه اگر بخواهد در اقصی نقاط کشور به فعالیت خود ادامه دهد، لازم است چند سیاست را حتماً در پیش بگیرد و به آن

توجه نماید. هر چه میزان حجم کار در شرکت بیشتر می‌شود می‌بایست متناسب با آن سیاستهای تمرکززدایی را به اجرا درآورده و اختیارات وسیعتری را به بخشهای دیگر در شهرستانها و استانهای کشور واگذار نماید. در این راستا بیمه آسیا دو اقدام شاخص را به مرحله اجرا درآورده است که در آینده نتیجه این اقدامها نمایانتر می‌شود.

اولین اقدام تأسیس سرپرستی‌ها در ده منطقه کشور است. در بیمه‌آسیا به منظور تمرکز زدایی در امور اجرایی، کل کشور از نظر جغرافیایی به ده منطقه سرپرستی تقسیم شده است و با تشکیل این سرپرستی‌ها که اختیارات وسیعی خواهند داشت، بخشی از امور اجرایی از مرکز به این سرپرستی‌ها منتقل می‌شود. در واقع این سرپرستی‌ها با انتقال اختیارات از مرکز به شعبی که مستقیماً با مردم در ارتباط هستند، از یک طرف شعب را کنترل و هدایت می‌کنند و از سوی دیگر به دلیل مجاورت با شعب و محل تولید و خسارت، به سادگی می‌توانند نیازهای مردم را در کمترین زمان ممکن و با ساده‌ترین روشهای اجرایی پاسخگو باشند.

در حال حاضر هفت سرپرستی تأسیس شده و سه سرپرستی دیگر در آینده نزدیک فعالیت خود را آغاز می‌کنند. در واقع تکمیل شبکه سرپرستی‌های شرکت نوعی تفکیک وظایف را به دنبال خواهد داشت. اگر این سیاست گام به گام اجرا شود، از بروز اشکالات احتمالی در امور اجرایی پیشگیری خواهد شد.

از سوی دیگر در راستای سیاستهای کلی دولت تا آنجایی که ممکن است باید فعالیتهای عادی شرکت به بخش خصوصی واگذار شود. در این زمینه شبکه فروش یعنی شبکه نمایندگی در چند ساله اخیر به طور کلی متحول شده و با یک سیستم طبیعی طبقه بندی خاصی در این بخش

بوجود آمده است. در حال حاضر حدود سی شرکت نمایندگی در بیمه آسیا تأسیس شده‌اند که در قالب شخصیت حقوقی فعالیت می‌کنند. این شرکتها به دلیل شکل حقوقی خود، کنترل پذیر بوده و به همین علت در تفویض اختیار قابل اطمینان هستند.

شرکتهای نمایندگی با توجه به امکاناتی که در اختیار دارند، در بخش صدور می‌توانند شرکت را یاری داده و بخش اجرایی مربوط به بازدید و صدور بیمه‌نامه را بطور کامل انجام دهند. در حال حاضر شرکتهای نمایندگی به طور نسبی این فعالیت خاص را انجام می‌دهند و کم و بیش بسیاری از آنها در این زمینه موفق بوده‌اند. به همین ترتیب سایر نمایندگیها با طرحهایی که کمیته امور نمایندگان و مدیریت امور نمایندگان ارائه کرده است، در سیستم درجه‌بندی قرار می‌گیرند.

سعی شده است با در نظر گرفتن برخی عوامل و ملاکها، یک نوع طبقه‌بندی طبیعی در بین نمایندگان بوجود آید.

لازم به ذکر است که طرح مشابهی نیز با عنوان طبقه‌بندی و درجه‌بندی شعب و سرپرستی‌ها توسط مدیریت امور شعب و مناطق به اجرا در آمده است. درجه‌بندی سرپرستی‌ها طبق طرح مصوب هیئت مدیره به اتمام رسیده و هر سرپرستی بر اساس کیفیت فعالیت خود و حجم اموری که در آن انجام می‌شود درجه‌بندی می‌شود. هم اکنون طرح درجه‌بندی شعب نیز مراحل نهایی خود را طی می‌کند و امیدواریم بیمه آسیا در سال ۱۳۷۷ در زمینه درجه‌بندی سرپرستی‌ها و شعب به یک سیستم و روش مشخص دست یابد.

این نکته را هم اضافه می‌کنم که از سال ۱۳۷۶ بیمه آسیا تصمیم گرفت فعالیت خود را به صورت یک برنامه معین و مصوب به مورد اجرا در آورد، به عنوان

تجربه اول برای سال ۷۶ شاهد اجرای این برنامه بودیم. هم‌اکنون شورای فنی شرکت با همکاری سایر مدیران و با بهره‌گیری از تجربیاتی که در تهیه و اجرای برنامه سال ۷۶ بدست آورده‌اند، تلاش می‌کند که برنامه مشخصی را برای سال ۷۷ تهیه نمایند. رئوس این برنامه توجه به تولید، تمرکززدایی و برنامه‌های خاص منطقه‌ای خواهد بود. جا دارد به عنوان مدیر عامل شرکت از فرد فرد کارکنان شرکت در اقصی نقاط کشور که صمیمانه در راستای فعالیتهای بیمه آسیا قدم بر می‌دارند و همکاری می‌کنند تشکر و قدردانی کنم.

در اینجا اعلام می‌کنم که مدیریت شرکت دست همیاری و همکاری کارکنان را با صمیمت می‌فشارد و آماده است چنانچه در رابطه با مسائلی که مطرح شد نقطه نظرانی در بین مدیران و کارکنان وجود داشته باشد در جهت شکوفائی فعالیت شرکت بکار گیرد.

