

نظارت و کنترل نوین در صنعت بیمه

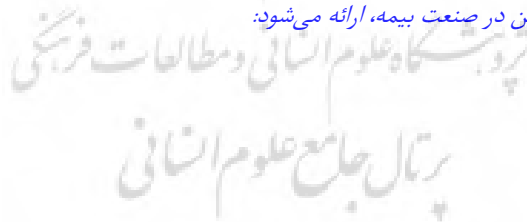
گردهمایی مسؤولان دفاتر حراست وزارت امور اقتصادی و دارایی و سازمان‌های تابعه

● محمود افشاری

گردهمایی مسؤولان دفاتر حراست وزارت امور اقتصادی و دارایی و سازمان‌های تابعه که آقای ضمیری مدیرعامل شرکت سهامی بیمه آسیا نیز در آن شرکت داشت، روز اول دی ماه در سالن اجلاس‌های وزارت امور اقتصادی و دارایی با تلاوت آیاتی از کلام... مجید آغاز شد. پس از اعلام برنامه، آقای دکتر امیرحسین طاهری، مشاور وزیر و مدیرکل دفتر مرکزی حراست وزارت امور اقتصادی و دارایی ضمن بیان خیرمقدم به شرکت‌کنندگان، درباره هدف از تشکیل این گردهمایی، توضیحاتی ارائه نمود. در ادامه، مدیرعامل شرکت سهامی بیمه آسیا ضمن ایراد سخنرانی و تشکر از خدمات آقای مقدسی مدیر دفتر حراست بیمه آسیا به پرسش‌های حاضران پاسخ گفت.

در این نشست، آقای دکتر طاهری نیز در زمینه ابعاد فعالیت حراست سخنرانی کرد. برنامه‌های بعدی این گردهمایی عبارت بودند از: بررسی شرح وظایف حراست‌ها، گزارش یکی از اعضای هیئت رسیدگی به تخلفات اداری، ارائه مصوبات شورای معاونان، ارائه گزارش از توابع، ارائه گزارش پانزده روزه و توضیحات یکی از مسؤولان حراست وزارتخانه درباره محورهای ارزشیابی مسؤولان حراست.

برای آگاهی خوانندگان عزیز، خلاصه‌ای از بیانات آقای دکتر طاهری و آقای ضمیری در زمینه نظارت نوین در صنعت بیمه، ارائه می‌شود:



آقای طاهری درباره انگیزه دعوت از مدیران حراست گفت: «یکی از نکاتی که همیشه مورد توجه اینجانب بوده این است که در مجموعه‌ها و سیستم‌های نظارتی به دلیل کثرت کار، عمدتاً محورهایی که مطرح

روش‌ها و تسهیل راه‌های وصول به اهداف دفتر مرکزی حراست - که در راستای اهداف مقدس نظام جمهوری اسلامی می‌باشد - برپا شده است، با مشارکت مدیران متعهد و زحمتکش و با تدبیر، نتیجه‌ای قابل توجه داشته باشد.»

آقای دکتر امیرحسین طاهری، مشاور وزیر و مدیرکل دفتر مرکزی حراست وزارت امور دارایی و اقتصادی، با ابراز تشکر از حاضران در جلسه، به ویژه آقای ضمیری، مدیرعامل شرکت سهامی بیمه آسیا، گفت: «امیدوارم این گردهمایی - که با هدف بهبود

می‌شود، جنبه‌های منفی عملکردها بوده است. و لذا بایستی فرصتی برای مدیران محترم فراهم گردد که بتوانند جهت تشریح جنبه‌های مثبت عملکردی مجموعه خود و نکات برجسته موفقیت‌هایشان در زمینه‌های تصمیم‌گیری و اجرا و هدایت مجموعه تحت پوشش خود اقدام نمایند. ... از آنجا که ما نمی‌خواهیم در اظهار نظرهایمان کوچک‌ترین حقی از مدیران و کارکنان تضییع شود، قصد داریم با برپایی این نشست‌ها و گفتگوهای سازنده، بینش و برداشت متقابل خود را واقع‌بینانه‌تر کنیم.»

اعتقاد ما این

است که اینگونه نشست‌ها و گفتگوهای متقابل می‌تواند تحول فکری مدیران و پرسنل در خصوص مقوله کنترل، نظارت و حراست را به دنبال داشته و زمینه‌های مناسب‌تری را برای تعامل در مجموعه‌های اداری همراه با نگاهی نو به مقوله حراست و بازرسی فراهم آورد. شناخت کامل وظائف و مأموریت‌های سازمان، تحولات حاصل در فرایند تصمیمات و سیاست‌گذاریها، تحول تکنولوژیک حاصل در مجموعه‌ها و ... حاکی از پویایی سیستم‌های اداری در عرصه اجرائی و تصمیم‌گیری است. لذا باید بگوئیم بدون شک سیستم‌های حراستی و نظارتی نیز بایستی همسو با این سیستم‌های اداری پویا، روش‌ها و مکانیسم‌های کنترلی پویا و متحول را طراحی و دنبال نماید. لذا به هر میزانی که نحوه بازرسی و نظارت با مأموریت و وظائف

سیستم‌ها تطابق و سنخیت بیشتری پیدا کند تنش‌ها و درگیری ما کمتر و به درجه کارآمدی سیستم نظارتی افزوده خواهد شد. این است که اینگونه نشست‌ها با هدف بهره‌گیری از نظرات و پیشنهادات و انتقادات



مدیران می‌توان نقش مهمی در این عرصه ایفا نمایند. بدون شک با توجه به پیشرفت فن‌آوری در جامعه که به سرعت در حال شکل‌گیری است، شیوه‌های بازرسی و نظارت نیز می‌بایست هم‌پای این تحولات دگرگون شود. بنابراین مجموعه حراست با برطرف کردن موانع پیشرفت و توسعه، باید با تحولات سیستم بیمه‌ای آشنا شده و از نقاط ضعف و خلاءهای قانونی آن آگاه گردد تا بتواند براساس این یافته‌ها، سیستم بازرسی مدرنی را طراحی نماید. به همین دلیل، مدیران و کارشناسان متخصص بیمه از جمله جناب آقای ضمیری به دلیل اشرافی که به مسائل بیمه‌ای به ویژه در بیمه آسیا دارند، می‌توانند در این زمینه نقش مؤثری را ایفا نمایند.»

مدیر کل دفتر مرکزی حراست در مورد ویژگی‌های مدیرعامل شرکت سهامی بیمه

آسیا اظهار داشت: «یکی از ویژگی‌های بارز آقای ضمیری، عقلایی عمل کردن است. به بیان دیگر در کلیه فعالیت‌ها و تصمیمات گرفته شده، روحیه عقلایی بر بیمه آسیا حاکم بوده است. به طور کلی در این مجموعه شئونات مدیران حفظ شده و جوی با ثبات بر مجموعه شرکت حاکم بوده است. در این شرکت در حد توان تلاش شده است این ثبات حفظ گردیده و مسؤولیت‌ها و مأموریت‌ها تعریف شوند و در قالب این تعاریف، با فراهم کردن امکانات، حرکت‌ها انجام گیرد. در واقع، بی‌ثباتی این مجموعه

در رده مدیریت در حداقل بوده است. این ویژگی‌ها نتیجه حسن تدبیر و مدیریت آقای ضمیری است.»

آقای معصوم ضمیری، مدیرعامل شرکت سهامی بیمه آسیا پس از بیانات آقای طاهری، به ایراد سخنانی پرداخت.

وی ضمن تبریک تولد امام حسن مجتبی (ع) و اظهار سپاسگزاری از دست‌اندرکاران این گروه‌های گفت: «این حرکت را یک حرکت سازنده و مفید برای مجموعه می‌دانم. تبادل اطلاعات و دیدگاه‌ها می‌تواند از بروز اختلاف سلیقه‌ها در آینده پیشگیری نماید.»

آقای ضمیری درباره اهداف کاری مدیران شرکت بیمه آسیا از آغاز تأسیس این شرکت، گفت: «علی‌رغم این که در بخش دولتی کار می‌کنیم، هیئت مدیره و مدیران

شرکت خواهان آن بودند که جو دولتی بودن شرکت به بدنه انتقال نیافته و تلاش شود با روحیه‌ای مشابه بخش خصوصی ارتباط با مردم برقرار گردد. به همین دلیل همواره در این شرکت نوعی تعصب نسبت به حفظ کار و مشتری وجود داشته است.»

مدیرعامل بیمه آسیا در مورد وضعیت فعالیت‌های خلاف قانون در شرکت‌های بیمه گفت: «اصولاً در فعالیت‌های مختلف شرکت‌های بیمه، چه در پرداخت خسارت و چه در فروش بیمه‌نامه، زمینه‌های بروز فساد و خلاف بسیار زیاد است، ولی در حال حاضر عمل خلاف قانون در شرکت‌های بیمه نسبت به سایر شرکت‌های دولتی بسیار کمتر است زیرا، به هنگام تصویب آیین‌نامه استخدامی شرکت‌های بیمه توجه کافی به رفاه نیروی انسانی به عمل آمده است. برای نمونه، کارکنان بیمه از نظر درمانی به طور کامل تحت پوشش هستند که این موضوع در کشور بی‌نظیر است.»

وی در مورد توجه به خصوصی‌سازی در صنعت بیمه گفت: «صنعت بیمه همواره به موضوع خصوصی‌سازی اندیشیده است. شاید بتوان گفت، در بخش‌های اقتصادی دولت، اولین گروهی که از خدمات بخش خصوصی بهره‌مند شدند، شرکت‌های بیمه بودند. در حال حاضر ۷۰ درصد از تولیدات بیمه آسیا توسط نمایندگان انجام می‌شود و تنها ۳۰ درصد بقیه، تولید مستقیم شرکت است و هم‌اکنون سایر شرکت‌های بیمه نیز همین سیاست حضور بخش خصوصی در صنعت بیمه را دنبال می‌کنند. حضور بخش خصوصی در صنعت بیمه با نظارت و کنترل کافی، تاکنون باعث شده است فسادپذیری و عمل خلاف قانون در شرکت‌های بیمه به حداقل برسد.»

آقای ضمیری در مورد شرایط موفقیت یک شرکت بیمه گفت: «دو عامل باعث موفقیت شرکت‌های بیمه می‌شود؛ یکی جلب اعتماد مردم و دیگری ارائه خدمات شایسته. هم‌اکنون شرکت‌ها با فروش بیمه‌نامه‌های مناسب اعتماد مردم را جلب کرده‌اند. ولی از نظر ارائه خدمات و پرداخت خسارت نتوانسته‌اند به نیازهای مردم به طور شایسته پاسخ دهند. بنابراین اگر ما بخواهیم در صنعت بیمه، بخش خصوصی را فعال کنیم، حتماً باید با وسواس بیشتری عمل نموده و یک سیستم نظارتی جامع و کامل برای آن پیش‌بینی کنیم.»

مدیرعامل بیمه آسیا با تشریح فعالیت نمایندگان و شرکت‌های نمایندگی بیمه در قبل از پیروزی انقلاب اسلامی، عملکرد منفی آنها را موجب بی‌اعتمادی مردم به صنعت بیمه خواند. وی درباره تغییر این رویه در بعد از انقلاب و تصفیه کامل و جامع بخش نمایندگی گفت: «از سال ۱۳۷۰ به بعد طرح‌ریزی وسیعی در بخش نمایندگی به اجرا درآمد و باعث شد تفکر شخصی در این بخش به یک تفکر سازمانی تبدیل شود و در این حال، در زمینه تفویض اختیارات بیشتر به این بخش، بیمه آسیا پیش‌قدم شد.»

آقای ضمیری در ادامه سخنان خود به نقش دفتر حراست در شرکت بیمه آسیا اشاره کرد و گفت: «شرکت بیمه آسیا همواره تلاش کرده است دفتر حراست به عنوان یکی از واحدهای اجرایی و اداری به کمک سایر واحدها بشتابد و بین مدیریت‌ها و دفتر حراست ارتباطی تنگاتنگ به وجود آمده و بین آنها اعتماد ایجاد شود و در این راستا همواره به دلیل حسن نیت دفتر مرکزی حراست - به‌ویژه آقای دکتر طاهری - ما به این اهداف رسیده‌ایم. در این مدت نه تنها

دفتر حراست بیمه آسیا مانع رشد و فعالیت شرکت نبوده بلکه همیشه کمک کننده بوده است.»

وی همچنین با اشاره به فعالیت‌های موفق برون مرزی بیمه آسیا در کشور آذربایجان و همکاری با سایر شرکت‌های بیمه خارجی در زمینه بیمه اتکایی، گفت: «با توجه به این فعالیت‌ها باید به روش‌های نوین کنترل و نظارت دست پیدا کنیم و به جای روش‌های مبصرانه و نظارت‌های حضوری، نظارت‌های سیستمی را به کار بگیریم و در این زمینه خدمات ماشینی می‌تواند با تربیت نیروهای متخصص در زمینه کنترل و نظارت، شرکت‌های بیمه را یاری دهد. به طور کلی، هم‌اکنون در دنیا نظارت شرکت‌های بیمه بر مبنای ارزیابی توان آنها انجام می‌گیرد. به بیان دیگر، در حال حاضر نظارت بر شرکت‌های بیمه به صورت کنترل مالی و نظارت کلی است.»

آقای ضمیری در پایان بیانات خود به دگرگونی اساسی در نحوه نگرش به بیمه و تغییر جایگاه آن در جهان اشاره کرد و گفت: «اصولاً جایگاه بیمه در دنیا در حال دگرگونی است. هم‌اکنون ماهیت بیمه از نظر پذیرش خطر به سوی کنترل خسارت مالی در حال تغییر است و این تحول در بیمه اتکایی به اجرا در آمده است. برای مثال، در این تغییر و تحول، بحث خسارت مطرح نیست، بلکه شرکت بیمه با دریافت حق‌الزحمه‌ای، تعهد می‌کند بیمه‌گزار را از نظر مالی تأمین نماید، ولی این تعهد را به صورت اقساط در مدتی طولانی از بیمه‌گزار باز پس می‌گیرد. به عبارت دیگر، بحث ریسک به مدیریت مالی و ادارهٔ وجوه تبدیل شده است و مانیز در کشورمان باید خود را برای پرداختن به این پدیدهٔ جدید آماده کنیم.»

