

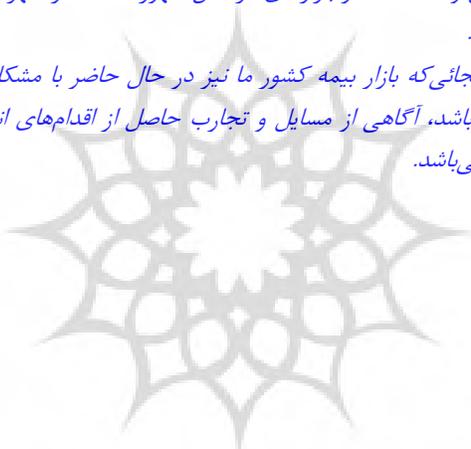
# آموزش کارمندان بیمه در بازارهای در حال ظهور

● ایرج موبدشاهی

مقدمه

آنچه در ذیل میخوانید متن سخنرانی خانم سوتاپ سلجوق استاد آمار دانشگاه آنکارای ترکیه می باشد که درباره موضوع مورد بحث دوازدهمین کنگره بیمه، خاص کشورهای در حال توسعه، تحت عنوان «روپارویی با مسائل و مشکلات در بازارهای در حال ظهور» - که در شهر کاتماندو در کشور نپال برگزار گردیده - ایراد نموده اند.

از آنجائی که بازار بیمه کشور ما نیز در حال حاضر با مشکلاتی نظیر آنچه در مقاله خانم سلجوق آمده روبرومی باشد، آگاهی از مسایل و تجارب حاصل از اقدامهای انجام شده ای که ایشان برشمرده اند، خالی از فایده نمی باشد.



## ۱- سرآغاز

بخش بیمه در اقتصاد ترکیه از یک قدرت نهانی برخوردار است. اگرچه در گذشته به تأثیر آن در اقتصاد بهای لازم داده نشده است، اما در حال حاضر یکی از منابع مالی غیر قابل انکار تلقی می شود که نه تنها باعث افزایش نقدینگی در بازار گردیده بلکه تأمین خاطر سرمایه گذاران را در مقابل حوادث و خسارات غیر مترقبه نیز فراهم نموده است. علی رغم این رشد چشمگیر، بازار با کمبود کارمندان متخصص روبرو می باشد. زمینه آموزش های بیمه ای، طبق برنامه های آکادمیک و آکتوئری

به طور مناسب به وجود نیامده اما انتظار می رود طی پنج سال آینده این وضع سریعاً بهبود یابد.

## ۲- سابقه

در قرن چهاردهم میلادی، در دوران امپراطوری سلجوقی و اوایل امپراطوری عثمانی، نظام بیمه ای به صورت صندوق های حمایتی در خدمت بازرگانانی بوده که در امتداد جاده ابریشم مسافرت می نمودند. با وقوع چند آتش سوزی ویرانگر در دهه «۱۸۶۰» در شهر استانبول، اقلیت هایی که به امر بازرگانی اشتغال داشتند، روش بیمه را از

طریق شرکت های خارجی در جامعه رواج دادند. تأسیس اولین شرکت بیمه داخلی به سال «۱۸۹۲» باز می گردد. ادغام قانون بیمه در سیستم قانونی کشور پس از اصلاحات قانون تجارت در سال «۱۸۴۰» حاصل گردید. پس از تثبیت جمهوریت در سال «۱۹۲۳»، رشد بخش بیمه شتاب گرفت و قدرت آن در بازار افزایش یافت. اما یک نظام مقرراتی حفاظتی و دخالتی شدید در بازار بیمه ترکیه برای مدتی طولانی بر پیشرفت آن اثر منفی گذارد. از زمانی که تنظیم قانون خدمات در سال «۱۹۸۷» به



معاونت وزارت خزانه داری و تجارت خارجی واگذار گردید، به موازات آزادسازی، سیاست تدریجی قطع دخالت در صنعت بیمه نیز از نیمه دوم دهه «۱۹۸۰» شروع گردید و منتج به اصلاحات نسبی امور شد و سیستم تعرفه‌های ثابت در کلیه رشته‌ها به استثنای بیمه عمر و بیمه‌های اجباری منسوخ گردید. بیمه‌های جدید اجباری به وجود آمد و عرضه گردید. انتزاع رشته‌های بیمه عمر از سایر رشته‌های بیمه در شرکت‌هایی که بعد از سال «۱۹۹۰» تأسیس گردیده بودند، اجباری شد و به منظور تقویت وضعیت مالی شرکت‌های بیمه، اصلاحاتی در مقررات به عمل آمد. مقررات اساسی مربوط به بیمه، در قانون نظارت بر بیمه «شماره ۷۳۹۷» و مجمع‌القوانین تجارت ترکیه که از سال «۱۹۵۹» اجرا و در سال «۱۹۹۴» به موجب قانون اصلاح گردیده، آمده است.

بخش بیمه در ترکیه زیر نظر نخست‌وزیری جمهوری ترکیه و معاونت خزانه‌داری قرار دارد. هیئت‌های نظارت بر بیمه و مدیریت کل بیمه از واحدهای خزانه‌داری می‌باشند. هیئت نظارت بر بیمه‌اختیارات اجباری دارد و مکلف و موظف به نظارت بر اجرای امور بیمه در کشور می‌باشد. این اختیار توسط قانون نظارت بر بیمه و سایر مقررات مربوط به بیمه، به ناظمین، اکتوئرها و معاونین آنها تفویض می‌گردد.

هیئت مدیریت کل بیمه موظف به طراحی مقررات بیمه و اجرای آنها می‌باشد، یعنی نظارت‌گر و هدایت‌گر عوامل مربوط می‌باشد تا آن مقررات دقیقاً اجرا شوند و نیز عهده‌دار وظایفی می‌باشد که هدف آن هماهنگ نمودن این مقررات با مقررات اتحادیه اروپا می‌باشد.

در ترکیه تعداد شصت و سه شرکت بیمه مستقل و چهار شرکت بیمه اتکایی فعالیت می‌نمایند. از این تعداد چهل و هشت شرکت خصوصی ده شرکت خارجی، و دو واحد شعب شرکت‌های خارجی و سه واحد دیگر شرکت‌های سهامی عام می‌باشند.

تعداد شرکت‌های بیمه عمر، مختلط و غیر عمر به ترتیب «۱۷۰۲۰» و «۲۶» می‌باشند. تعداد نمایندگان بیمه «۱۳۹۷۵» نفر و تعداد کارکنان صنعت بیمه این کشور تا تاریخ ۳۱ دسامبر ۱۹۹۸ «۹۴۸۳» نفر بوده است. حق بیمه مستقیم تولید شده در پایان سال ۱۹۹۸ به رقم «۱۷۳۷» میلیون دلار آمریکا رسید که ۹۳/۷ درصد رشد نشان می‌دهد. میزان خسارت پرداختی برای همین مدت «۹۱۱۵٪» میلیون دلار بوده که به میزان «۱۰۴/۰۳» درصد افزایش نشان می‌دهد.

### ۳- نظام آموزش کارکنان

نظام آموزشی در بخش بیمه اساساً کوتاه مدت و وابسته به برنامه‌هایی است که هر شرکت به صورت سمینار برگزار می‌سازد. موضوع ایجاد نظام آموزش رسمی بیمه و اکتوئری جدید است، اگرچه ایده آن در سازمان‌های آموزشی در ده سال گذشته وجود داشته است. در این حوزه برنامه‌های آموزشی در سه بخش اجرا می‌شود: شرکت‌ها و هیئت نظارت بر بیمه (دولت)، مؤسسات اکتوئری و دانشگاه‌ها.

#### ۳-۱- برنامه‌های شرکت‌ها و دولت

۳-۱-۱- مقررات

مقررات مربوط به ساختار و سازمان شرکت‌های بیمه در قانون نظارت بر بیمه (

شماره ۷۳۹۷) و اصلاحات آن «شماره ۵۳۹ مورخ ۱۶/۶/۱۹۹۴» آمده است. ماده چهار قانون که در خصوص الزام‌های ساختار سازمانی بحث می‌نماید، به شرح ذیل خلاصه می‌شود:

\* هیئت اجرایی حداقل از پنج عضو تشکیل می‌گردد که یکی از آنها رییس کل شرکت می‌باشد.

\*\* شعب شرکت‌های بیمه و اتکایی خارجی باید دارای هیئت مدیره‌ای متشکل از سه نفر عضو باشند که یکی از آنها رییس شعبه شرکت مذکور است. این هیئت دارای همان مسؤولیت‌ها و اختیاراتی است که هیئت اجرایی شرکت اصلی از آن برخوردار است.

\*\*\* بیش از نیمی از اعضاء هیئت اجرایی و هیئت مدیره بایستی حداقل درجات دانشگاهی لیسانس یا فوق‌لیسانس در رشته‌های حقوق، اقتصاد، مالیه، بانکداری، بیمه، امور اداری، حسابداری، ریاضیات، آمار یا مهندسی در رابطه با هریک از درجات پیش گفته، باشند.

\*\*\*\* تعداد بازرسان در شرکت‌های بیمه و اتکایی نمی‌تواند کمتر از دوفنر باشد. بازرسان باید حداقل درجات لیسانس یا فوق‌لیسانس در زمینه‌های حقوق، اقتصاد، مالیه، بانکداری، بیمه، اموراداری یا حسابداری را دارا باشند.

\*\*\*\*\* داوطلبان نامزدی پست مدیر کلی یا قائم مقامی باید ضمن برخورداری از شرایط فوق حداقل در خصوص پست مدیر کلی «۱۰» سال و قائم مقامی «۷» سال تجربه در رشته‌های حقوق، اقتصاد، مالیه، بانکداری، بیمه، اموراداری، حسابداری، ریاضیات، آمار یا مهندسی باشند. این شرایط باید در مورد اعضای هیئت مدیره برای شعب شرکت‌های بیمه و اتکایی خارجی نیز صادق باشد.

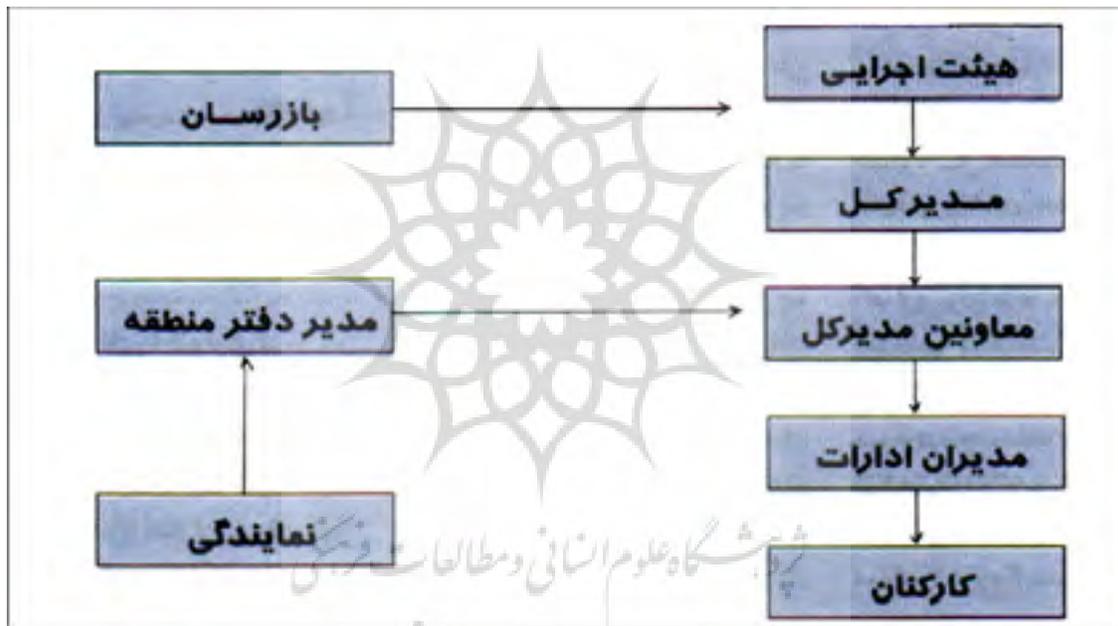


شرکت‌های بیمه عمر موظفند حداقل یک آکتوئر در استخدام داشته باشند. نمودار سازمانی در شکل شماره (۱) نشان داده شده است. در کل، تعداد اعضای تشکیل دهنده هیئت اجرایی هفت نفر است. دو یا سه معاون مدیر کل مسؤول هدایت امور بازاریابی، امور مالی، روابط عمومی و ادارات فنی می‌باشند. به مدیران اداره‌ها براساس تحصیلات و تجربیاتشان در امور بیمه‌های عمر، غیر عمر،

حسابداری، توسعه تولید، روابط عمومی و بخش‌های فنی اختیار تفویض می‌گردد. تعداد اداره‌ها با توجه به خط مشی هر شرکت متفاوت است. مدیران ادارات نیز مسؤول اعمال و اقدام‌های کارمندان شرکت می‌باشند. شرایط استخدام کارکنان بااستثنای مشاغل مدیریتی از نظر قانون محدودیتی ندارد. خط مشی شرکت سهم مهمی در انتخاب کارکنان دارد. با این حال، از نظر اصولی، شرایط استخدام کارکنان در شرکت از همان خط

مشی و کیفیاتی که در قانون برای اجرای بهینه امور و بهره‌وری وضع شده است، پیروی مینماید. نسبت کارمندی که دارای درجات دانشگاهی می‌باشند، در پایان سال « ۱۹۹۸ / ۵۴ » درصد بوده است. « ۵۲ » درصد از کارکنان را جنس مؤنث تشکیل می‌دهد که از میان آنها « ۵۱ » درصد دارای درجه‌های دانشگاهی می‌باشند، این نسبت‌ها در مورد کارکنان مذکور « ۵۷ » درصد برای سال مذکور می‌باشد.

جدول شماره (۱): ساختار شرکت‌های بیمه و اتکایی در ترکیه



### ۳-۱-۲- تشکیلات

به منظور انجام امور بیمه به صورت تخصصی، کلیه شرکت‌های بیمه کوشش بسیار زیادی در آموزش کارکنان و نمایندگان خود نموده‌اند تا اطلاعات بیمه‌ای، اجرای کار و طرز

رسیدگی به پرونده‌های خسارت و غیره را ارتقا دهند. به منظور تقویت شبکه توزیع هریک از شرکت‌های بیمه « تشکیلات خاص آموزشی » خود را به منظور آموزش نمایندگان

انحصاری و تمام وقت به وجود آورده‌اند. هدف از ایجاد این تشکیلات ارائه دوره‌های معین به کارکنان میباشد تا آنها را آماده سازد در زمینه بیمه و عملیات آن در مدت خاص اطلاعات لازم را کسب نمایند.

اگرچه ساختار این تشکیلات در شرکت‌های بیمه متفاوت می‌باشد، با این حال هدف آن است که آموزش دیدگان در آینده انحصاراً برای شرکت کار نمایند.

در ابتدای کار به منظور آشنایی و تطبیق کارآموزان با امور شرکت و نحوه تولید، مفاهیم اساسی بیمه، روابط با مشتریان، تشکیلات و سازمان بیمه، مسایل حقوقی و مقررات مختلف در یکی دوهفته آموزش داده میشود. بعد از این دوره، کارمندان براساس استعدادهایشان در اداره‌های مختلف به کار گماشته می‌شوند. آموزش‌های فنی توسط متخصصین در هریک از اداره‌ها ادامه می‌یابد. علاوه بر برنامه‌های آشنایی، مدیریت شرکت برنامه‌های آموزش کارکنان و نمایندگان خود را از طریق برگزاری سمینار ( یکی دوبار در سال ) اجرا می‌نماید. در این سمینارها آخرین پیشرفت‌ها در زمینه بیمه و تولیدهای جدید ارائه گردیده و نیز اهداف شرکت برای توسعه فعالیت‌ها تشریح می‌گردد.

## ۲-۳- برنامه‌های اکتوئری :

۱-۲-۳- مقررات مربوط به اکتوئری در سال ۱۹۹۵» براساس (مواد ۴ و ۳۸) « قانون شماره ۷۲۹۷» نظارت بر بیمه تنفیذ گردیده است. شرایط احراز اکتوئری به‌قرار ذیل می‌باشد.  
\* اکتوئر باید دارای درجه لیسانس در یکی از رشته‌های ریاضی، آمار، اقتصاد سنجی یا علوم مربوط به اکتوئری باشد.  
\* \* برنامه یک‌ساله (حداقل) آموزش اکتوئری را با موفقیت به‌پایان برساند. این برنامه می‌باید به تایید معاونت خزانه داری برسد.  
\* \* \* دارای سابقه حداقل دو سال کار عملی

در داخل یا خارج از کشور یا در سازمان‌هایی که موظف به استخدام اکتوئر می‌باشند، باشد.

\* \* \* \* امتحانات انجمن اکتوئرها را با موفقیت طی نمایند.

شرایط کار در ترکیه برای اکتوئرها خارج از بقرار ذیل می‌باشد:

\* دارای حداقل سه سال سابقه کار در کشور خود باشند.

\* \* حداقل یک سال سابقه کار در ترکیه داشته باشند.

## ۲-۲-۳- تشکیلات

نظام اکتوئری در کشور به خوبی سامان داده نشده است. در حال حاضر وجود سی و چهار اکتوئری در کشور به ثبت رسیده است. اگر چه قانون بر استخدام تعداد کافی اکتوئر در شرکت‌های بیمه عمر تأکید دارد، با این حال به‌نظر می‌رسد ساختار فعلی نمی‌تواند نیاز این بخش را تامین نماید.

در عین حال چنین بنظر می‌رسد که با توجه به مسائل نظام تامین اجتماعی و مقررات مربوط به ارائه تامین مستمری خصوصی و بیمه عمر در کشور، نیاز به داشتن اکتوئرها متخصص اهمیت زیادی یافته است.

نظام تامین اجتماعی بر پایه‌روش «پرداخت مستمر» « PAY - AS - YOU - GO » قرار دارد.

در کشور سه موسسه دولتی امور تامین اجتماعی کارکنان را سازمان می‌دهند: سازمان تامین اجتماعی «S.S.K» خاص کارگران در بخش خصوصی، سازمان کارگران مستقل BAKGUR ، خاص افراد خود فرما وبالاخره بازنشستگی و کهولت « EMEKLI SAN ...» خاص کارمندان دولت. این سه سازمان نیازهای بهداشتی و حق تقاعد کارکنان

تشکیلات را تضمین می‌نمایند. با توجه به افزایش زبان‌های مالی این موسسات و بازنشستگی‌های زودتر از موعد مقرر، این موسسات قادر به تامین تعهدات خود نمی‌باشند. به‌منظور حل این مسأله، دولت ترکیه بازنگری در مقررات جاری و اجرائی امور تامین اجتماعی را شروع نموده است. در عین حال متولیان امور نیاز به ایجاد مدل‌های علمی این نظام را احساس می‌کنند که بدیهی است باید توسط اکتوئرها ساخته شود. این مباحث باعث شده که سیاست جدیدی در رابطه با نظام تامین اجتماعی طراحی گردد. سن بازنشستگی افزایش یافته و پیش نویس قانون نظام تامین اجتماعی در دست بررسی و اقدام است. این اصلاحات شرایط لازم برای برقراری حق تقاعد خصوصی به عموم مردم که به همراه بیمه عمر عرضه خواهد شد را فراهم خواهد ساخت .

جالب‌ترین مطالعات توسط هیأت مدیره کل صنعت بیمه «G.D.I» بین سال‌های « ۱۹۹۹ - ۱۹۹۶» صورت پذیرفته است. یک برنامه تعلیماتی متناوب اکتوئری برای افراد با استعداد از بعضی از دانشگاهها مانند دانشگاه فنی خاور میانه، دانشگاه هیس تیپ، دانشگاه آنکارا، دانشگاه مرمره، موسسات دولتی ( EMEKLI SAND ، BAKGUR ، SSK ) و از اعضای دفتر مدیریت کل بیمه (از متخصصین و معاونین) شروع گردیده است.

وام دریافت شده از بانک جهانی صرف آموزش کارآموزان در سایر کشورهایی که در این منطقه به امر توسعه اشتغال دارند و نیز برای تاسیس مدرسه اکتوئری ترکیه اختصاص یافته است. دانشگاه لندن در کشور انگلستان، کالج بیمه، دانشگاه بوستون و دانشگاه ایلینویز، دانشگاه پنسیلوانیا، پذیرای سی‌وپنج کارآموز ترک



بوده که دوره‌هایی بین دو ماه تا یک‌سال و نیم را طی نموده‌اند. عمده کارآموزان به درجات فوق لیسانس در رشته‌های علوم یا اقتصاد با گرایش تحلیل‌های آکتوئری نائل گردیده‌اند.

اقدام‌های دیگری در زمینه توسعه نظام آکتوئری در دست انجام است. یک انستیتوی آکتوئری زیر نظر دانشگاه هیس تپ آنکارا در سال «۱۹۹۶» تشکیل یافته که برنامه تخصصی علوم آکتوئری در آن تدریس می‌گردد.

بطور معمول افرادی که مایل باشند به درجه آکتوئری نائل گردند، باید امتحاناتی را طبق قانون بگذرانند. همانطوری که در بخش «۱-۲-۳» آمده داوطلب باید امتحان بدهد و قبول شود. کمیته‌ای تحت نظارت معاونت خزانه‌داری که دارای قدرت و اختیار لازم می‌باشد امتحان‌های کتبی لیسانس آکتوئری را تنظیم می‌نماید. کمیته‌ای پنج نفره به نمایندگی از معاونت خزانه‌داری، انجمن بیمه و اتکائی ترکیه و اعضای متخصص دانشگاهها مامور برگزاری و ارزیابی امتحانات می‌باشند. رشته‌هایی که مورد آزمون قرار می‌گیرند، عبارتند از: ریاضیات آکتوئری، احتمالات، روش‌های آماری، ریاضیات امور مالی، مخاطرات، تعیین قیمت، طبقه‌بندی خطر، مدیریت خطر، اتکائی و مفهوم اساسی بیمه، حسابداری بیمه و بیمه اتکائی، قانون نظارت بر بیمه، مجموع قوانین پنجم قانون تجارت و دیگر قوانین و مقررات در رابطه با کاربرد بیمه می‌باشد.

### ۳-۳- برنامه دانشگاهها

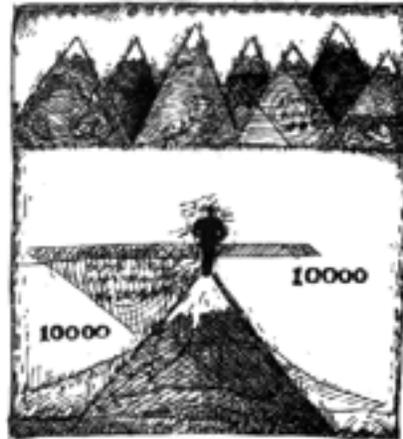
عدم وجود سازمانهایی که به امر آموزش آکتوئری می‌پردازند از استفاده موثر این حرفه جلوگیری نموده است. سهم بیمه در اقتصاد و

برنامه‌های جداگانه‌ای در حد لیسانس در زمینه بیمه، بیمه اجتماعی، تجزیه و تحلیل‌های آکتوئری و یک برنامه زیر لیسانس در بیمه را در پنج سال گذشته ارائه داده‌اند. در نتیجه اجرای این برنامه‌ها وجود فارغ‌التحصیلان متخصصی که تربیت شده‌اند، در ارتقاء سطح نظام موجود فوق العاده موفقیت آمیز بوده است. علی‌رغم تعداد اندک مدرسین متخصص، وجود دانش‌های اندوخته شده در بخش بیمه به صورت غیر موظف اجرای برنامه‌ها را یاری نموده است.

این اقدام ها به‌طور کلی سهم بسزائی در رشد بیمه و بهینه نمودن امور آن در سال‌های آینده خواهد داشت.

### ۴- نتیجه

کشور ترکیه به عنوان یکی از کشورهای در حال توسعه، نیروی بالقوه زیادی را در بخش بیمه و بیمه اتکائی دارا می‌باشد. درصد جوانان نسبت به جمعیت فوق‌العاده زیاد است. ایجاد محصولات نو و ظهور بیمه‌های اجباری جدید، حجم کار را در زمینه‌های بیمه و اتکائی به نحو چشمگیری در آینده افزایش خواهد داد. در این مقاله، شمای کلی برنامه‌های تعلیماتی در صنعت بیمه ترکیه ارائه گردید. بطوری‌که ملاحظه شد، همچون سایر امور، عامل اساسی توسعه و بهینه سازی، تعلیم و تربیت است. دولت ترکیه و بخش خصوصی در امر بیمه این مهم را به طور جدی در دست اقدام دارند. با اصلاحاتی که اخیراً صورت پذیرفته و برنامه‌های توسعه که در آینده تحقق خواهد یافت امید بزرگی برای موفقیت‌های آینده این صنعت وجود دارد.



تاثیر علم آکتوئری در بیمه خیلی دیر در کشور درک شده است. اندک دانشگاه‌هایی برنامه‌های بیمه‌ای در سطح لیسانس در آغاز دهه «۱۹۹۰» شروع نمودند و دوره‌هایی به صورت خطا به «LECTURE» در بخش‌های بانکداری، امور اداری، آمار و ریاضیات، در سطح پائین‌تر از لیسانس اجرا گردیده است. باافزایش توجه به امور بیمه در بازار خصوصاً بعد از زمین لرزه مرمره و تغییرات و اصلاحات در مقررات، نیاز به افراد متخصص در بخش بیمه، دانشگاه‌ها را بر آن داشت در واحدهای درسی خود تجدید نظر نموده و تدریس مفاهیم بیمه، بیمه اتکائی و آکتوئری را در برنامه‌های جداگانه، پایه‌گذاری نمایند. به منظور ایجاد موقعیت‌های شغلی برای فارغ‌التحصیلان دانشگاه‌ها، ارتقای معلومات حرفه‌ای کارکنان و دانش آکتوئری و سایر اطلاعات نظری در بخش بیمه و نیز ایجاد پلی بین صنعت بیمه و مراکز علمی، دانشگاهها برنامه‌هایی را در دوره‌های لیسانس و زیر لیسانس در ده سال گذشته آغاز نموده‌اند. چهار دانشگاه دولتی و یک دانشگاه خصوصی