

اشاره:

با تلاش دست‌اندرکاران تجارت خارجی به ویژه صادرکنندگان کالا و مقام‌های دولتی برای توسعه صادرات غیرنفتی در سال‌های اخیر، فرهنگ صادرات تا حدودی در میان فعالان اقتصادی رواج یافته است. هر چند که هنوز بستر مناسب برای رهایی از اقتصاد وابسته به نفت به طور کامل فراهم نیست، لیکن در سال‌های اخیر، گروه‌های «صادرات» تا حدودی شناسایی شده و گام‌هایی نیز برای رفع تنگناها برداشته شده است.

یکی از گروه‌های اساسی در امر صادرات (به ویژه صادرات غیرنفتی)، پوشش‌های بیمه‌ای متناسب بوده که بتواند ضرر و زیان‌های احتمالی صادرکنندگان را جبران و روند صادرات را هموار و تشویق نماید. ایجاد فضای مناسب برای جبران هرگونه خسارت به صادرکنندگان، در نهایت رشد صادرات غیرنفتی را تضمین و درآمد ارزی قابل توجهی را نصیب کشور می‌کند.

همزمان با پیشرفت در بازارهای جهانی برای عرضه محصولات، لازم است صنعت بیمه نیز توسعه و گسترش یابد و خدمات موردنیاز و متنوعی را به بیمه‌گزاران ارائه دهد. در سال‌های اخیر توسعه صنعت بیمه منظور بوده، لیکن هنوز به مقصود نرسیده است.

آقای معصوم ضمیری، مدیرعامل بیمه «آسیا» در مقاله‌ای با عنوان «راهبردهای توسعه صنعت بیمه» راه‌های افزایش ظرفیت صنعت بیمه و تحول در ساختار این صنعت را مورد بررسی و کنکاش قرار داده است. قسمت‌هایی از این مقاله چنین است:

توسعه صنعت بیمه چگونه میسر است

ظرفیت‌های موجود استفاده مطلوب کرد؟

در حال حاضر در شرکت‌های بیمه، ظرفیت‌های قابل توجهی از جهت نیروی انسانی و امکانات اداری وجود دارد. مدیران شرکت‌های بیمه باید تدابیری اتخاذ کنند که از این ظرفیت‌ها برای توسعه فعالیت شرکت، بهره‌برداری شود. آموزش نیروی انسانی، تدوین مقررات خاص در پرداخت‌ها به منظور حفظ و تجهیز نیروی انسانی، به کارگیری روش‌های اداری مناسب و استفاده از ابزارهای اداری پیشرفته در استفاده بهتر از ظرفیت‌های موجود صنعت بیمه، مؤثر است.

باید دقت داشت که بیمه‌گری حرفه‌ای

آن نیازمند توجه خاص به ساختار صنعت بیمه و تأمین امکانات کافی است.

در حال حاضر شرکت‌های بیمه با وجود توفیق در فعالیت خود، به لحاظ مقررات و قوانین خاص دولتی که به وسیله آن اداره می‌شوند، فقط در بخش اندکی از صحنه‌های اقتصادی و اجتماعی حضور فعال دارند و انجام وظیفه می‌کنند. برای تحقق انتظارات به حق از صنعت بیمه، پیشبرد آن در جامعه، باید گام‌های اساسی برداشته شود تا ضمن استفاده بیشتر از ظرفیت‌های موجود، ظرفیت‌های جدیدی برای عرضه خدمات بیمه‌ای ایجاد شود.

بسا چه تدابیری می‌توان از

راهبردهای توسعه صنعت بیمه و بررسی موانع رشد این صنعت از مباحث محوری است و به ظاهر بدین جهت می‌باشد که تلاش‌های انجام شده به راه‌حل کامل، اصولی و قابل قبول منجر نشده است.

یکی از ابزارهای توسعه صنعت بیمه، طراحی و ارائه انواع بیمه‌های موردنیاز جامعه است. در عین حال باید اقداماتی برای آشنا ساختن مردم با نیازهای بیمه‌ای آنها و مزایای پوشش‌های بیمه‌ای از جهت حفظ و حمایت از منافع بیمه‌گزاران و نیز مصالح اقتصادی و اجتماعی جامعه، صورت بگیرد.

امروزه انتظارات به حق از صنعت بیمه آن‌چنان ابعاد وسیعی پیدا کرده که برآورد

○ شرکت‌های بیمه با وجود توفیق در فعالیت خود، به لحاظ مقررات و قوانین خاص دولتی حاکم بر آنها، فقط در بخش اندکی از صحنه‌های اقتصادی و اجتماعی حضور فعال دارند و انجام وظیفه می‌کنند.

اطلاعات مفید از قبیل استعلام سابقه خسارت و کنترل وصول حق بیمه، پیشگیری از اعمال روش‌ها و سلیقه‌های متفاوت در تعیین حق بیمه و محاسبه خسارت، ایجاد نظارت‌های داخلی لازم با استفاده از امکانات ماشینی و تسریع در انجام امور اجرایی و صرفه‌جویی در هزینه‌های اداری است.

با این وصف مؤسسات بیمه علاوه بر کارکنان صالح و کارآمد به ابزار اداری دقیق و کارساز نیز نیاز دارند. انجام امور مربوط به صدور بیمه‌نامه در حجم وسیع و تنظیم حساب‌های مربوط به آن به خصوص تهیه و بررسی اطلاعات، بدون استفاده از «رایانه‌ها» ممکن نیست.

راه‌های دستیابی به ظرفیتهای جدید در بازار بیمه ایران کدامند؟

به‌طور کلی دستیابی به ظرفیتهای جدید در بازار بیمه ایران از راه «توسعه و تجهیز شعب» و «سازماندهی و تجهیز شبکه نمایندگی»، ایجاد شرکت‌های مستقل ارزیابی خسارت و ارائه طرح‌های جدید میسر است.

شبکه فروش شرکت‌های بیمه در اقصی نقاط کشور باید گسترده شود تا شرکت‌های بیمه بتوانند حضوری فعال داشته باشند. تأسیس شعب جدید مستلزم رفع موانعی نظیر منع استخدام می‌باشد، تا دستیابی به نیروی انسانی کارآمد برای تأسیس شعب جدید میسر گردد.

تجهیز و اعطاء اختیارات کافی به

«رایانه‌ها» در یک مؤسسه بیمه که اغلب مراجعه‌کنندگان به آن را بیمه‌گذاران تشکیل می‌دهند، از جهت کمی و کیفی ضرورتی غیرقابل اجتناب است.

مزایای به‌کارگیری رایانه‌ها در شرکت‌های بیمه، دستیابی به‌موقع به

است که تخصص و تسلط به آن به آموزش‌های نظری و کاربردی نیاز دارد. در حال حاضر آموزش‌های نظری در دانشگاه‌ها به‌قدر کفایت انجام می‌شود، اما آموزش‌دیدگان باید بتوانند آموخته‌های علمی خود را تجربه کنند.

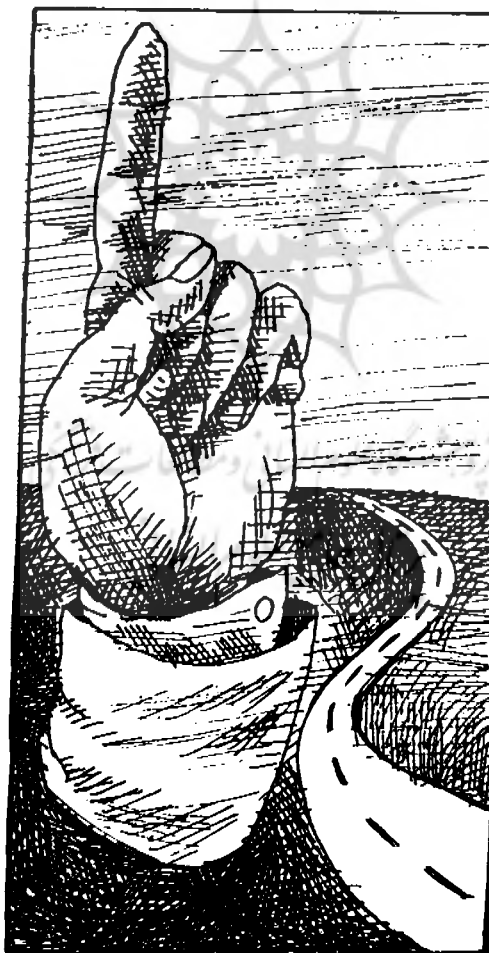
تشکیل گروه‌هایی‌های تخصصی و آموزش‌های حین خدمت، بحث و تبادل نظر درخصوص مسایل فنی و مشکلات اجرایی، سطح کارایی بیمه‌گران را بالا می‌برد و باعث افزایش ظرفیت بالفعل شرکت می‌شود.

تدوین مقررات خاص در پرداخت‌ها به‌منظور حفظ و تجهیز نیروی انسانی سبب می‌شود که انگیزه کار بیشتر و سلامت و حسن انجام کار تضمین شود.

یکی از بارزترین وسایل برای حفظ رابطه استخدامی کارکنان و استمرار برخورداری از تجارب آنها و حتی ارتقاء کمی و کیفی خدماتشان، وقوف کامل به احتیاجات و مشکلات اقتصادی و لحاظ نمودن پرداخت‌های خاص متناسب با حساسیت شغلی بیمه‌گران است.

در این بخش نه‌تنها می‌توان با تدوین مقررات خاص نیازهای جاری کارکنان را تأمین نمود، بلکه به طرح‌های رفاهی بلندمدت آنها نیز توجه ویژه داشت.

برقراری روش‌های اداری مناسب و کاهش مقررات دست‌وپاگیر که موجب اتلاف وقت نیروی انسانی است، از ضروریات کار می‌باشد. در کنار این امر استفاده از وسایل اداری پیشرفته



○ آموزش نیروی انسانی، تدوین مقررات خاص در پرداخت‌ها به منظور حفظ و تجهیز نیروی انسانی و به کارگیری روش‌های اداره مناسب و کاربرد رایانه‌ها در استفاده بهتر از ظرفیت‌های موجود صنعت بیمه کشور، مؤثر است.

تجربه سال‌های اخیر در زمینه فروش بیمه‌های عمر و پس‌انداز نشان می‌دهد که امکان فروش بالقوه بسیار مطلوب برای آن وجود دارد، اما لازمه فروش بیمه‌های عمر، دقت در امر سرمایه‌گذاری منابع حاصل از آن است که به استفاده از افراد متخصص و ذی‌صلاح در این امر نیازمند می‌باشد. این در حالی است که بررسی خسارات بیمه‌نامه‌های عمر و پس‌انداز در مقایسه با سایر انواع بیمه، بسیار سهل و آسان است و کار اجرایی پیچیده‌ای ندارد.

تحول در ساختار صنعت بیمه ایران

به‌طور کلی صنعت بیمه در کشورهای مختلف با سه شیوه «سرمایه و مدیریت صنعت بیمه در انحصار کامل دولت»، «مشارکت دولت و بخش خصوصی در تأمین سرمایه و واگذاری اداره امور شرکت به سهام‌داران بخش خصوصی» و «حضور بخش خصوصی و دولتی در کنار یکدیگر» اداره می‌شوند.

در ایران، پس از پیروزی انقلاب اسلامی و بر اساس اصل ۴۴ قانون اساسی و تفسیری که از آن می‌شود، صنعت بیمه به‌صورت «سرمایه و مدیریت صنعت در انحصار کامل دولت» اداره شده است. با این وصف استفاده از استعداد بخش خصوصی غیرممکن نمی‌باشد. وظایف شرکت بیمه (فروش بیمه‌نامه و پرداخت خسارت) را می‌توان با تدابیری به بخش خصوصی تفویض کرد و نظارت کافی نیز بر آن داشت. در این صورت بخش خصوصی

نمایندگان مشخص شود. اگر بخواهیم از تمام ابزارهای موجود و کهن برای نیل به توسعه بیمه استفاده کنیم، باید پشتوانه اعتبار بخش دولتی را با قابلیت تولید و بازاریابی بخش خصوصی همراه و هماهنگ سازیم.

یکی از اشتغالات درخور توجه بیمه‌گر که گاهی موجب بروز نارضایتی و فقدان تفاهم متقابل با بیمه‌گزار می‌شود، امر رسیدگی به خسارت است. در حال حاضر بخش عمده‌ای از توان فعلی شرکت‌های بیمه صرف بررسی و ارزیابی خسارات می‌شود. با تأسیس شرکت‌های مستقل برای این امر، بخش مهمی از وظایف با حفظ قدرت نظارت کافی از طرف شرکت‌های بیمه به این گونه شرکت‌ها واگذار می‌شود. این امر نه تنها موجب آزادسازی بخشی از ظرفیت‌های فعلی شرکت می‌گردد، بلکه دستیابی به ظرفیت‌های جدید برای ارائه خدمات بعد از فروش را آسان می‌کند و نگرانی از امکان ارائه خدمات به‌موقع در زمان وقوع خسارت را منتفی می‌سازد.

نویسنده مقاله معتقد است که بررسی نیازهای بیمه‌ای جامعه و تهیه طرح‌های لازم برای پاسخ‌گویی به آن، از وظایف شرکت‌های بیمه است. در ارائه این گونه طرح‌ها، توجه به حجم امکانات موجود و سنجش امکانات مورد نیاز برای اجرای طرح ضرورت دارد. در نهایت طرح‌هایی که نیاز کمتری به نیروی انسانی دارند، در اولویت قرار می‌گیرند.

شعب موجود نیز می‌تواند قابلیت انجام امور را افزایش دهد. با تمرکززدایی می‌توان ظرفیت ادارات مرکز را برای انجام وظایف اساسی آزاد نگاه داشت.

شبکه نمایندگی شرکت‌های بیمه به‌طور سنتی اختیارات محدودی درخصوص ارائه خدمات بیمه‌ای و صدور بیمه‌نامه دارند. به موازات توسعه و رشد بیمه در کشور و استقبال مردم از آن برای تأمین رضایت بیمه‌گزاران و تداوم توسعه صنعت بیمه، لازم است این بخش از صنعت (شبکه نمایندگی) به صورت خصوصی اداره شود.

نمایندگان بیمه با تجهیز و ایجاد تشکیلات مناسب باید وظایف بیشتری را برعهده بگیرند تا از این طریق ضمن توسعه فعالیتشان، به آزادسازی ظرفیت شرکت کمک شود.

تأسیس شرکت‌های نمایندگی بیمه در سال‌های اخیر اقدامی مؤثر و تجربه‌ای موفق بوده است. یک نتیجه قطعی که از واگذاری کار صدور بیمه‌نامه به نمایندگان بیمه حاصل می‌شود، آن است که بیمه‌گر از کارکنان مجرب خود برای طراحی طرح‌های بیمه‌ای جدید می‌تواند استفاده کند و مقدمات پیشبرد کمی و کیفی بیمه فراهم می‌آید.

البته به‌جای توسعه نمایندگی‌ها می‌توان بخش دیگری با عنوان «عوامل فروش» (بازاریابان) را با مسئولیت و نظارت نمایندگان، فعال نمود. البته باید به‌صورتی قانون‌مند روابط بازاریابان و

○ دستیابی به ظرفیت‌های جدید در بازار بیمه ایران از طریق توسعه و تجهیز شعب بیمه، سازمان‌دهی و تجهیز شبکه نمایندگی، ایجاد شرکت‌های مستقل ارزیابی خسارت و ارزیابی طرح‌های جدید بیمه ممکن می‌باشد.

و رفع موانع قانونی مبنی بر تأسیس شرکت‌های خصوصی بیمه، واگذاری خدمات شرکت‌های بیمه دولتی (اعم از فروش بیمه و پرداخت خسارت) به بخش خصوصی می‌تواند مورد توجه باشد.

وی پیشنهاد می‌کند که با حفظ مالکیت عمده شرکت از طرف دولت، بخشی از سهام شرکت‌های بیمه به بخش خصوصی واگذار شود و اداره شرکت‌های بیمه با تدوین مقرراتی از قید و بند برخی قوانین خاص دولتی آزاد شود.

وی توصیه می‌کند با بررسی کارشناسان، الزامات و ضروریات یرای اداره صنعت بیمه با فرض تأسیس شرکت‌های خصوصی بیمه تعیین شود و آیین‌نامه‌های کافی برای اعمال نظارت دولت تدوین گردد.

وی بر ضرورت تجدیدنظر در مقررات جدید و تنظیم برنامه معین در این راستا و تدوین آیین‌نامه‌های خاص تأکید دارد تا در نهایت شکل مطلوب از اداره امور شرکت‌های بیمه مطابق با سیاست‌های کلی دولت و منطبق با مصالح عمومی اقتصاد کشور به دست آید.

دولتی به سیستم کاملاً خصوصی قابل توجه و تعمق است.

با عنایت به این امر که دولت‌ها (به‌طور عموم) مصلحت نمی‌دانند که فعالیت بیمه‌گری را به‌طور کامل از اختیار خود خارج و به بخش خصوصی واگذار کنند، حضور بخش‌های دولتی و خصوصی در کنار یکدیگر نیز از روش‌های اداره امور بیمه است.

در این روش، بخش خصوصی با تشکیل شرکت‌های بیمه حضور فعالی در بازار بیمه دارد، اما دولت نیز در شرایط حساس بازار حاضر است.

با توجه به ماهیت فعالیت بخش خصوصی، برای اداره امور و بازار بیمه نظارت دولت لازم است و دولت زمانی می‌تواند این نظارت را به‌طور کامل و صحیح داشته باشد که خود دست‌اندرکار این صنعت باشد و به مشکلات و مسایل مربوطه وقوف یابد.

در کشورهایی که بازار بیمه با این روش اداره می‌شود، دولت در امور جزئی نظارت نمی‌کند بلکه به نظارت در وضعیت مالی مؤسسات بیمه و کفایت در انجام تعهدات می‌پردازد.

نویسنده مقاله با اشاره به لزوم استفاده از خدمات بخش خصوصی در صنعت بیمه پیشنهاد می‌کند که تا ایجاد شرایط مناسب

در حد محدود و فقط در ارایه خدمات حضور پیدا می‌کند. توجه به وظایف و صلاحیت افرادی که در هر دو بخش (فروش بیمه و ارزیابی خسارت) فعالیت می‌کنند، ضرورت دارد و باید با تدوین آیین‌نامه‌ها، انجام شود.

اعطاء نمایندگی با اختیارات کافی در داخل و خارج از کشور و تشکیل شرکت‌های نمایندگی، تجربه‌ای موفقیت‌آمیز بوده است. لذا می‌توان با فراهم‌سازی شرایط و رفع موانع و اشکالات موجود، گام‌های بلندی در توسعه صنعت بیمه برداشت.

در شیوه مشارکت دولت با بخش خصوصی در تأمین سرمایه و واگذاری اداره امور شرکت به سهام‌داران بخش خصوصی، بخشی از سهام شرکت‌های بیمه به بخش خصوصی (به‌طور ترجیحی کارکنان و مدیران این صنعت) واگذار می‌شود، اما قسمت عمده سرمایه به دولت تعلق دارد و نحوه اتخاذ تصمیمات اجرایی (به‌خصوص انتخاب مدیران) به ترتیبی پیش‌بینی می‌شود که اداره امور شرکت به‌طور کاملاً خصوصی صورت بگیرد.

اداره امور بیمه از این طریق به‌طور دایم ممکن می‌باشد اما احتمال دارد که اشکالاتی به‌دنبال داشته باشد. با این وصف به‌عنوان مرحله گذر از سیستم کاملاً

○ با حفظ مالکیت عمده شرکت‌های بیمه در اختیار دولت، می‌توان بخشی از سهام شرکت‌های بیمه را به بخش خصوصی واگذار کرد و اداره شرکت‌های بیمه با تدوین مقرراتی از قید و بند برخی قوانین خاص دولتی آزاد شود.