

آفاق‌های تازه پیش روی صنعت بیمه کشور

تصویب قانون "نحوه اداره مؤسسات بیمه"

مجلس شورای اسلامی پس از بحث و مذاقه مفصل در کمیسیونهای اقتصاد و دارائی، بازرگانی، برنامه و بودجه و امور استخدامی سرانجام قانون "نحوه اداره امور مؤسسات بیمه" را طی سه جلسه شور دوم خود از تصویب گذراند و بدینترتیب فصل نوبنی از تجربه کاربرد اقتصاد خدماتی بیمه در بخش دولت آغاز گردید. طرح اولیه این قانون چهارسال قبل در بیمه مرکزی ایران تهیه گردیده بود و پس از بحث و بررسیهایی که در وزارت امور اقتصادی و دارایی و نیز هیأت دولت بعمل آمد، اخیراً "بتصویب مجلس شورای اسلامی رسیده است.

یکی از موضوعاتی که در زمان تدوین رئوس اولیه طرح در مدنظر قرار گرفت تعداد مؤسسات بیمه و حدود حوزه‌های فعالیت آنان بود. اکثر کارشناسان امور اقتصاد خدماتی فراوانی واحدهای مستقل عرضه کننده خدمات را در یک نظام نظارت شده تنها روش مطلوب در فعالیت بیمه بازرگانی میدانند و بدینترتیب با توجه به امکانات یعنی منابع مالی و نیروی انسانی متخصص در لایحه یاد شده سه شرکت بیمه عمومی که در تمام رشته‌های بیمه عمر و غیر عمر فعالیت خواهند نمود یعنی بیمه ایران، آسیا و البرز پیش‌بینی گردید. در اینجا لازم است به بررسی نظرات دیگری که در ارتباط با تعداد مؤسسات بیمه می‌باشد نیز پرداخته شود. عده‌ای از مسئولین دولت وجود یک شرکت بیمه را برای نظامی که بیمه‌های بازرگانی را در بخش دولتی قرار داده است کافی میدانستند و دلیل آنان در حوال

محور وجود یک مجمع عمومی در رأس کلیه شرکتهای بیمه میگشت، مفهوم رقابت و ابزارقیاس و حق انتخاب را در چنین سیستمی جایز نمی‌دانسته، اعتقاد داشتند که یک شرکت اصلی میتواند بتدریج شرکتهای اقماری را با توجه به شرایط و نیازهای آینده بوجود آورد. درکنار این نظر پیشنهادی بینابین درمورد فعالیت دو شرکت بیمه نیز قرار داشت لیکن بدلیل عدم وجود نظریه‌ای خاص که ادله لازم را به همراه داشته باشد از بحث در این مورد خودداری میشود.

در جریان بررسیهای مجددی که از طرح اولیه بوجود آمد لزوم توجه به بیمه‌های اشخاص که در کشور ما از رشدی ناچیز و ناپایدار برخوردار بوده است توجه خاص کارشناسان را بخود جلب نمود. در طول پنجاه و سه سالی که از فعالیت بیمه‌های بازرگانی ایرانی در کشور ما میگذرد بیمه‌های اشخاص همواره از طرف مسئولین و دست‌اندرکاران بیمه مورد تأکید و اهمیت قرار گرفته بود لیکن تمام اقدامات بمنظور راه‌اندازی و رشد و توسعه این رشته از بیمه، بصورت مقطعی و کوتاه مدت جریان مییافت و متوقف میگردد.

امروزه با مطالعه اقدامات گذشته میتوان بدلائل شکست تلاشهای انجام شده در امر توسعه بیمه‌های اشخاص بدرستی پی‌برد. بیمه‌های اشخاص بدلیل خصوصیات ویژه آن در ارتباط با فرهنگ و باورهای جامعه، نیاز به فعالیتهای فرهنگی و تبلیغاتی فراوان دارد و موضوع بهمین جا خاتمه نمی‌یابد. برای عرضه بیمه باید آن را فروخت و فروش نیاز به فروشنده و بازاریاب آگاه به امور بیمه‌های اشخاص دارد و تربیت

نداشته‌اند تعیین تکلیف شده است و ادغام این مؤسسات در بیمه دانا پیش‌بینی گردیده و قانونگذار مجوز لازم را جهت پرداخت ارزش سهام سهامداران این مؤسسات بدولت میدهد. همگونی مؤسسات بیمه کشور از نظر سازمان اداری و انسجام در محورهای عمودی و افقی تصمیم‌گیری با پیش‌بینی یک مجمع عمومی مشترک مشابه و آئیننامه‌های استخدامی مشترک فراهم گردیده است و در نهایت بمنظور استفاده از ابزار ایجاد انگیزه در فعالیت و تلاش بیشتر، مشارکت کارکنان فعال در بخشی از افزایش سود حاصله از عملیات هر سال پیش‌بینی گردیده است.

نقش مدیریت و نیروی انسانی

اینک که زمینه‌های قانونی فعالیت مؤسسات بیمه بازرگانی در بخش دولتی فراهم گردیده است اولین قدم در مساعد نمودن امکان توسعه و رشد را باید امر مدیریت و نیروی انسانی فعال در مؤسسات بیمه برداشت و این قدم اول از بسیاری جهات تعیین‌کننده نتایج حاصل در آینده خواهد بود. مدیریت مؤسسات که براساس ضوابط تجاری و بازرگانی باید به عرضه خدمات خاصی بپردازند با سازمانهایی که صرفاً "مسئول اجراء" وظیفه معینی در دولت هستند مانند گمرکات و یا ثبت احوال تفاوت‌هایی دارد و باید با ظرافت و دقت کافی ابتدا این تفاوتها را بررسی نمود و ابزار مدیریت مناسبی را بوجود آورد. اولین خصلت مدیریت در مؤسسات بیمه شناخت ماهیت بیمه‌های بازرگانی میباشد که مانند سایر سازمانهای خدماتی بدون برنامه‌ریزی، تخصیص منابع و نحوه توزیع آن عملاً "قادر به رشد تولید نخواهد بود. بنابراین شناخت بازار بالفعل و بالقوه و بازارهای آینده و زمان بندی لازم در نفوذ باین بازارها و ایجاد انگیزه - های لازم در شناخت جامعه از نیازهای خود که از طریق خدمات بیمه بازرگانی قابل تأمین میباشد میبایستی در رأس امور مدیریتی مؤسسات بیمه قرار

و آموزش این بازاریابان، خود معضل دیگری است که در رده‌های بالاتر، کارشناسان امور بازرگانی بیمه‌های اشخاص را می‌طلبید و در نهایت محاسبات فنی و پیچیده این رشته، به متخصصان امور اکتوری که یکی از رشته‌های خاص علوم ریاضی میباشد. نیاز وافر و فراوان دارد. از دیدگاه سرمایه‌گذار، بازده بیمه‌های اشخاص در سالهای اول بسیار محدود است ولیکن در دراز مدت یکی از بهترین منابع مالی را جهت سرمایه‌گذاری بلند مدت بوجود می‌آورد.

خصوصیاتی که در بالابدانها اشاره رفت اصولاً در مؤسسات بیمه‌های عمومی و آنهم در کشور ما که به لطف یکی دو قانون اجباری و شبه اجباری وجود یک نوع انحصار برای مؤسسات دولتی، خریداران بسیاری به مؤسسات بیمه رجوع مینمایند، نمیتوانست ایجاد گردد. برای مثال تعداد نمایندگان مؤسسات بیمه در کل کشور پس از ۵۳ سال فعالیت این مؤسسات از ۲۵۰ نفر تجاوز نمی‌نماید که از این تعداد شاید در حدود ۲۰ درصد عملاً "بکار حرفه‌ای بیمه مشغول میباشند و بقیه آن را کار جنبی و مکمل میدانند. مؤسسات بیمه نیز به لطف درآمدهای خود از بیمه‌های غیر عمر طبیعتاً "ضرورت و لزومی به ایجاد هزینه و بکارگیری نیروهای لازم برای عرضه و توسعه بیمه عمر نمی‌بینند در نتیجه بیمه‌های اشخاص فقط در محدوده تأکید و توصیه مسئولین اهمیت مییابد و هرگز به مرحله اجراء و عرضه نمیرسد.

با توجه به مطالبی که گفته شد به نظر رسید راه حل عملی در توسعه این رشته ایجاد یک شرکت تخصصی خاص بیمه‌های اشخاص باشد که با حمایت دولت قدمهای لازم در جهت توسعه این رشته عام‌المنفعه برداشته شود. بیمه دانا بنابر تشخیص چنین نیازی در کنار سه شرکت یاد شده دیگر شروع به فعالیت خواهد نمود. بجز مواردی که عنوان شد در لایحه نحوه اداره مؤسسات بیمه برای ده شرکت بیمه بخش خصوصی ملی شده که عملاً "در طول دهسال گذشته فعالیت

گیرد و در ابتداء آن نیروی انسانی ماهر و متخصص آموزش دیده و تسهیلات لازم جهت برقراری ارتباط بین عرضه و تقاضا توسط بخش توزیع که نمایندگان، دلالان رسمی، و خود مؤسسات بیمه میباشند فراهم گردد.

اتخاذ تصمیم دقیق و سریع از ابزار غیر قابل اجتناب مدیریت مؤسسات بیمه می باشد زیرا موضوع فعالیت مؤسسات بیمه جبران خسارت زیان دیدگان است و چنانچه مراحل این جبران در مسیر دیوانسالاری تصمیمات و تأییدات مراجع مختلف قرار گیرد بدون شک در تحقق امر بیمه تعلل خواهد شد و نتیجه آن کاهش میل بیمه شدن از طرف جامعه خواهد بود. شناخت و ابداع و ابتکار در تدوین انواع طرح های بیمه ای که اقشار مختلف جامعه را دربرگیرد یکی دیگر از خصوصیات مدیریت در مؤسسات بیمه می باشد و باید از جهات مختلفی بدان بهاء داد. در این مورد لازم است مؤسسات بیمه امر تحقق و پژوهش جهت اصلاحات و تعدیلهای لازم را نادیده نگیرند.

فرهنگ بیمه شروع از زیر صفر

در بررسیهای مختلفی که از نتایج همه پرسیهای انجام شده در مورد بیمه و خدمات آن بعمل آمده معلوم گردیده است که اکثر مردم بیمه های بازرگانی را با بیمه های اجتماعی یکی میدانند و نارضایتی از بیمه اجتماعی بخصوص بخش ملموس آن یعنی خدمات درمانی موجب بدبینی و عدم اعتماد آنها شده است. آن قسمت از مردم هم که به این تفاوت آگاهند و اطلاع بیشتری از بیمه های بازرگانی دارند اکثراً "نارضایی در بیمه شخص ثالث اتومبیل را (به حق یا ناحق) به کل مجموعه بیمه های بازرگانی تسری میدهند. بنابراین در اشاعه فرهنگ بیمه و وظیفه بیمه گران به مراتب مشکلتر از اموری است که جامعه نسبت بدان پیش داوری نامطلوب نداشته و با تصوراتی مغایر با واقعیت دارد. بنظر میرسد در اشاعه فرهنگ بیمه و آموزش و

آگاهی جامعه باید سه مقطع بلند مدت، میان مدت و کوتاه مدت را در نظر گرفت. در کوتاه مدت مؤسسات بیمه باید همزمان با اصلاح روشهای مدیریت طرحهای قدیمی را که دیگر کاربردی ندارد با طرحهای تازه که جوابگوی نیاز امروز جامعه باشد جایگزین کنند و از طریق جراید و صدا و سیما و برگزاری سمینارها مردم را از این تحولات تازه آگاه سازند و نتایج حاصل را مرتباً بررسی نمایند.

در میان مدت بازگشائی دانشکده های فراموش شده بیمه و آموزش مدیریت بیمه در سطح مختلف کاردانی و کارشناسی امر لازمی است، خوشبختانه در چند سال اخیر به این امر توجه شده است و این مراکز در حال بازگشائی میباشند لیکن کمبود مدرس مورد نیاز بصورت جدی احساس میگردد و برنامه ریزی میان مدت باید به این امر نیز توجه خاص نماید. در برنامه ریزی توسعه فرهنگ بیمه در این مقطع باید به رشد کمی و کیفی عرضه کنندگان خدمات بیمه و بخصوص نمایندگان مؤسسات بیمه پرداخته شود. در حال حاضر تعداد کل نمایندگان مؤسسات بیمه از ۲۵ نفر تجاوز نمی کند و در میان مدت باید افزایش تعداد را در مد نظر داشت و از هم اکنون در جذب و آموزش آنها همت گماشت.

در بلند مدت، فرهنگ بیمه را باید از مدارس و جایی که نسل آینده، آماده ورود به جامعه میشود شروع کرد. اکثر کشورهای پیشرفته دنیا در چند دهه قبل باین امر توجه خاص نموده و حتی فرهنگ بیمه را از طریق مدارس به خانه ها برده اند و با ترتیب دادن برنامه های اجتماعی که با مشارکت دانش آموزان انجام میگیرد آنها را متوجه منافع و فواید بیمه نمود ه اند تا آنجا که این افراد بعدها نه تنها خود از طالبان خدمات بیمه شده اند بلکه هنگامی که در اجتماع مسئولیت هائی را به عهده گرفته اند از مبلغین و مروجین امر بیمه در جامعه خود گردیده اند.

آنچه در بالا آمد بطور بسیار مختصر فقط به برخی

از مسائل مربوط به فرهنگ بیمه‌اشاره‌ای داشت و نباید تصور نمود که میتوان در همین محدوده به تعمیم اهداف، تعمیم فرهنگ بیمه در جامعه امیدوار بود. توسعه فرهنگ بیمه امری پویاست و مداوماً "نیاز به تحول و تغییر، سازندگی و ابداع و ابتکار دارد، ایجاد همین روحیه در صنعت بیمه بازرگانی میتواند ما را به تحقق آن امیدوار کند.

اندازه‌گیری مطلوبیت خدمات بیمه

مفهوم بیمه خارج از تعاریف فنی و اقتصادی آن جایگاهی نامعلوم‌ها با معلوم‌هاست، عبارت دیگر مردم با پرداخت حق بیمه آثار زیان‌آور وقایع و حوادث آینده را که نامعلوم میباشد جبران پذیر میسازند و بدین ترتیب است که بیمه‌اهمیتی حیاتی در امور مادی که بطور طبیعی زمینه‌های اقتصاد خانواده و جامعه را تشکیل میدهند میباشد. با همین اطمینان بوجود آمده است که سرمایه‌های کلان جهت ایجاد صنایع، تولید و رشد فعالیتهای مختلف اقتصادی و اجتماعی به کارمی‌افتد و در کنار این امر موضوع سرمایه‌گذاری منابع جمع‌آوری شده حق بیمه در اقتصاد کشور را نباید از نظر دور داشت و مطلوبیت صنعت بیمه را باید در تحقق هر دو موضوع یعنی ایجاد ابزار لازم در جهت جبران خسارت و سرمایه‌گذاری منابع مالی آن در اقتصاد کشور دانست.

در بررسی مطلوبیت مؤسسات بیمه شیوه نوینی را میتوان تصور نمود و آن اندازه‌گیری "سوخت دارائی ملی" و خسارات پرداخت و جبران شده توسط مؤسسات بیمه می‌باشد. منظور ما از سوخت دارائی ملی تمام اموال و دارائی‌های عمومی و شخصی است که بطور غیر عمد در اثر حوادث گوناگون از قبیل آتش‌سوزی - زلزله و نظایر آنها از بین می‌رود و زیانهای ناشی از تلفات و ضایعات نیروی انسانی را نیز باید باین ارقام اضافه نمود و می‌توان آن را برای یک دوره معینی و

یک واحد پولی معین نمود. و از طرف دیگر میزان خسارات پرداخت شده توسط مؤسسات بیمه را برای همین مدت و با همین واحد پولی محاسبه کرد. تفاوت بین این دو رقم نشان‌دهنده فاصله مطلوبیت خدمات مؤسسات بیمه میباشد هر چقدر این دو عدد بیکدیگر نزدیکتر شود مطلوبیت خدمات بیمه بهتر و بیشتر خواهد بود. با برنامه‌ریزی در جهت کنترل، کاهش تحقق خطرات از طریق پیشگیری و اعمال روشهایی که امروزه بنام "مدیریت ریسک" شناخته میشود سوخت دارائی ملی "را کاهش داده و از طرف دیگر با افزایش و توسعه خدمات مؤسسات بیمه امکان جبران بیشتر خسارات وارده را فراهم ساخت، بهر حال الگوی پیشنهادی بعنوان یک نظریه امروزه مطرح میباشد و روشهای دیگری را نیز از جمله بیمه‌نامه‌های صادره مؤسسات بیمه و مقایسه عرضه خدمات حال و گذشته را جهت ابزار اندازه‌گیری مطلوبیت خدمات بیمه می‌توان در نظر گرفت.

دخالت دولت، امور نظارتی، امور اجرایی

با تصویب قانون نحوه اداره مؤسسات بیمه باید تصور نمود که دولت توسط سازمانها و دستگاههای ذیربط خود، برنامه‌ریزی کلانی را در توسعه و اشاعه خدمات بیمه در دستور کار خود قرار خواهد داد. در حقیقت با انتخاب مدیران، اعضاء هیئت مدیره‌ها و تصویب آئیننامه استخدامی مشترک ابزار اجرایی تحقق اهداف قانونگذار را باید فراهم آورد و هر سه مورد یاد شده نقش مهمی در موفقیت و یا عدم موفقیت بیمه‌های بازرگانی در عمل خواهد داشت.

تجربیات ده سال گذشته در آستانه این مرحله تازه میتوانند برای مسئولین در انتخاب مدیران مؤسسات بیمه و اعضاء هیئت مدیره‌های آنها مفید واقع گردد. شاخصها و عوامل بسیاری میتواند در این انتخاب مورد توجه قرار گیرد لیکن بدون شناخت واقعی ماهیت بیمه‌های بازرگانی این شاخصها ممکن است منحرف

آورد. بیمه مرکزی ایران به عنوان ارگان نظارت دولت بر مؤسسات بیمه نظارت کامل را اعمال خواهد کرد و برحسب وظیفه قانونی باید این مؤسسات را در جهت عرضه خدمات بهتر و اشاعه بیمه، هدایت و ارشاد نموده و از حقوق بیمه‌گذارانیکه منافع خود را نزد اینگونه مؤسسات بیمه مینمایند حمایت نماید. از این بحث باید نتیجه گرفت که دولت میتواند از امکانات فراوانی که در اختیار دارد استفاده نموده و با وضع قوانین مختلف از جمله معافیت‌های مالیاتی، انگیزه‌های لازم را جهت میل به بیمه شدن در جامعه فراهم آورد.

نقش سایر بخشهای اقتصادی

هرچند قانون اساسی امور بیمه‌های بازرگانی را در بخش دولتی قرار داده است لیکن مانع از فعالیت سایر بخشهای اقتصادی در کنار این صنعت نگردیده است و بخش خصوصی و تعاونی میتوانند در کنار مؤسسات بیمه به عرضه انواع خدمات مورد نیاز مؤسسات بیمه و بیمه‌گذاران از جمله اعمال، مشاورتهای ایمنی و بیمه‌های، فعالیت نمایندگی و دلالتی و ایجاد مؤسسات تعدیل خسارت و نجات بپردازند و بدین ترتیب بخش عمده‌ای از وظایف مؤسسات بیمه را راساً انجام دهند. یکی از قسمتهایی که بخش خصوصی میتواند فعالیت قابل توجهی را ارائه نماید بخش توزیع خدمات بیمه یا بازاریابی و فروش میباشد که در حال حاضر بدلیل عدم توجه کافی بدان از کمبودها و محدودیتهای عرضه بیمه در کشور ما بشمار میرود.

جمع‌بندی

با تصویب قانون "نحوه اداره مؤسسات بیمه" سه شرکت بیمه ایران، آسیا و البرز در شرایطی مساوی و بدون انحصار به عرضه خدمات بیمه‌های عمومی پرداخته و شرکت بیمه دانا صرفاً "در بخش بیمه‌های اشخاص فعالیت خواهد نمود بدینترتیب برای بیمه‌گذاران دولتی

کننده نیز باشد. بعنوان مثال برخی از عوارض، نظیر ناپختگی در تصمیم‌گیریها، خودمحوری و یا عدم احترام به قوانین که بیشتر از خصوصیات مدیریت‌های جوان و تازه‌کار میباشد، صرفاً "با انتخاب مدیران میانسال حل نمی‌شود، بلکه میانسالان نیز می‌باید از تجربه کافی در کارهای محوله، برخوردار باشند.

در تدوین آئیننامه‌ها باید سعی شود در داخل چهارچوبهای مصوب حداکثر آزادی عمل به مدیریت مؤسسات بیمه داده شود و برای هر امری که تغییرات فوری در تشکیلات و یا شرح وظایف و یا پرداختهای خاصی را لازم میسازد، اخذ مجوزهایی را از مجامع و یا هیئت دولت به عنوان پیش نیاز تعیین ننماید. اعضاء هیئت مدیره باید در صنعت بیمه بصورت موظف و عامل فعالیت نمایند. ارزش کارشناسی در صنعت بیمه از اهمیت فراوانی برخوردار است و نباید افزایش حقوق و درآمد را مستقیماً و منحصرماً "به ارتقاء سمت مرتبط نمود و برای مثال با ارتقاء یک رئیس اداره به مقام معاون مدیر که صرفاً "بمنظور افزایش بحق حقوق انجام گیرد تجربه منتقل نشده بلکه در نهایت امر مؤسسه یک رئیس اداره وارد به امور و آگاه به مسائل خاصی را از دست داده و صاحب معاون مدیر بی تجربه‌ای خواهد شد که متأسفانه بجز دخالت در وظایف رئیس جایگزین شده خود کار دیگری نخواهد کرد.

دولت باید توجه نماید که تصمیمات اداری روزمره خود را به اینگونه مؤسسات تسری ندهد زیرا این سازمانها که بمنظور خاصی بوجود آمده‌اند کم‌کم باید تمام وقت خود را صرف انجام دستورات دولت کنند، و از وظیفه اصلی خود بازداشته خواهند شد. دولت مانند هر سرمایه‌گذار دیگر صرفاً "باید از طریق مجامع عمومی این مؤسسات و در حد و حدود وظایف مجامع عمومی در مسائل جاری مؤسسات بخصوص موضوعات اجرایی دخالت نموده و آزادی و ابتکار را برای مدیریت اینگونه سازمانهای خدماتی تجاری فراهم

داد نقش تعیین کننده‌ای در سرنوشت آینده بیمه خواهد داشت. تخصیص مبالغی از سود به کارکنان که تاکنون یکی از ابزار بخش خصوصی بوده است برای اولین بار دولت در اختیار کارکنان فعال و خلاق مؤسسات بیمه قرار خواهد داد در علاقه و مشارکت بیشتر کارکنان این صنعت مؤثر خواهد بود.

بهرحال توفیق یا عدم توفیق این مرحله تازه در گرو مسائلی است که کوشش شد قسمتی از آنها فهرست‌وار در این مقاله آورده شود.

نیز حق انتخاب و یا تقسیم و توزیع ریسکها بین مؤسسات مختلف بوجود خواهد آمد و آنچه تعیین کننده موقعیت یک شرکت بیمه خواهد شد عملاً " عرضه بهتر و بیشتر بیمه با کیفیتهای مناسب خواهد بود. دولت که براساس این قانون عملاً " عهده‌دار اداره امور بیمه خواهد شد با شرایطی نو و تجربه‌ای جدید در کاربرد مسائل مدیریت بازرگانی در بخش خدمات بیمه‌ای روبرو خواهد بود و شیوه‌هایی که در مورد سازمان و تشکیلات و چگونگی انتخاب مدیران به کار خواهد گرفت و آزادی عملی که در امر اداره به آنها خواهد

