حرفه ای بودن در بازار بیمه کشورهای در حال توسعه

دستباز، هادی

از:هادی دستباز مقاله زیر متن سخنرانی آقای هادی دستباز مدیر روابط بین الملل بیمه مرکزی ایران در یازدهمین اجلاس اتحادیه بیمه‏گران و بیمه‏گران اتکائی آسیائی و آفریقائی‏(RIAF) می‏باشد که در سپتامبر سال جاری میلادی در شهر پیونگ یانگ کره شمالی به زبان انگلیسی ایراد گردیده است.نظر به اینکه موضوع مقاله در بر گیرنده مسائل مبتلا به صنعت بیمه کشور می‏باشد.فصلنامه بیمه مرکزی ایران ضمن تشکر از آقای دستباز، جهت استفاده خوانندگان گرامی فصلنامه به چاپ متن فارسی آن اقدام نموده است.

مقدمه

در بسیاری از کشورهای عضو فدراسیون بیمه‏گران و بیمه‏گران اتکائی آفریقا و آسیا، بیمه به دورانی نه چندان دور باز می‏گردد.بیمه در این بخش از کره خاک و تحت نفوذ و سلطه بیگانگان در نیمه دوم قرن نوزدهم و اوائل قرن بیستم پا گرفت.

صنعت بیمه در طی چند دهه فعالیت و توسعه خود در کشورهای آفریقا و آسیا تحت سلطه و نفوذ شرکتهای بیمه خارجی بوده است.اکثر شرکتهای بیمه در سالهای اولیه، به دلیل مشکلات موجود در این بخش از کره ارض و درآمد کم و غیر قابل توجه تمایل به آغاز فعالیت نداشتند.جدا از دورنمای تاریک اقتصادی منطقه و بدلیل کمبود نیروی انسانی متخصص، بیمه‏گران اتکائی پوشش مورد نیاز شرکتهای بیمه محلی را بر اساس نرخ و شرایط مناسب و متعادل ارائه نمی‏کردند. جنبش‏های آزادیخواهی و ملی به همراه توسعه و گسترش اقتصادی این کشورها در دهه‏های اولیه قرن حاضر نیروهای اقتصادی را بر آن داشت تا برای استقلال اقتصادی و سیاسی به مبارزه برخیزند و همین مسئله باعث شد که در چند دهه گذشته وضعیت بازار بیمه در اغلب این کشورها دگرگون شود و مدیریت این شرکتها اغلب در دست متخصصان و کارشناسان حرفه‏ای قرار گیرد.

قبل از ورود به بحث، میخواهم بگویم که بیمه به عنوان یک صنعت عظیم، پیچیده و با عواملی که به سرعت در حال تغییر و تبدیل‏اند زائیده تجارت و اقتصاد است که باید آنرا بعنوان یک حرفه و شغل قابل ارزش و یک تجارت جهانی تلقی کرد.

علیرغم این واقعیت که اغلب دولتهای منطقه طرحهائی برای حمایت و حراست از شرکتهای بیمه و بیمه اتکائی در کشورهای خود دارند، باید بگویم که ابداع و نوآوری و وجود محرک و الهامات لازم بهمراه سایر عوامل توسعه در صنعت بیمه که در کنار بازار سنتی قرار دارند اثر فوق العاده زیادی بر اقتصاد و صنعت بیمه خواهند داشت.

شرکتهای بیمه و بیمه اتکائی موفق که میخواهند به نیازهای بازار پاسخ مثبت دهند باید از توان و استعداد کارکنان خود حداکثر بهره‏برداری کنند زیرا اگر کارکنان رشد کرده، علوم و فنون جدید را فرا گیرند، ضمن توسعه و گسترش دانش و کارآئی خود می‏توانند به تولید شرکت و خدماتی را که ارائه میدهند و نسبت به بازده و تولید نحوه ارائه خدمات شرکت مسئولانه‏تر برخورد نمایند.

چنین کارشناسان فنی با این خصیصه‏ها بعنوان یک بیمه‏گر حرفه‏ای تلقی می‏گردد.واژه"; noisseforP "; در این متن به عنوان حرفه و شغل و آموزشهای پیش رفته بکار رفته است.فرهنگ لغت جدید گرولیر وبستر کلمه‏ noissforP را چنین تعریف می‏کند شخصیت، روحیه و روشهائی که براساس آن می‏توان بین یک شخص حرفه‏ای و یک انسان آماتور فرق گذاشت. با بررسی این تعریف در می‏یابیم که یک شخص حرفه‏ای باید دارای عقیده‏ای راسخ، موفقیتی شایان ذکر و راه و روشی قابل قبول باشد.معنا و مفهوم حرفه‏ای بودن یعنی چه؟حرفه‏ای بودن به معنا و مفهوم امروزی آن از انگلستان و در سالهای 1518 سرچشمه گرفته است.تنها چهار گروه از افراد و مشاغل حرفه‏ای بوسیله عامه شناسائی شده‏اند.این چهار گروه عبارت بودند از افسران، حقوقدانان، پزشکان و روحانیون(کشیش‏ها).

با نگاهی به گروههای اولیه در می‏یابیم که(بیمه) یکی از گروههای حرفه‏ای بود که در اواخر قرن نوزدهم میلادی در اروپا پای به عرصه حیات نهاد.تا آن زمان صنعت بیمه بعنوان یک حرفه و شغل شناخته نمی‏شد.این چنین شناخت و آگاهی مدیون زحمات انستیتوی بیمه‏گران لندن و سایر ارگانهای مشابه در سر تا سر گیتی است.

مبالغه نیست اگر ادعا کنم که بهترین متخصصان حرفه‏ای و کارشناسان با ارزش بیمه و بیمه اتکائی کشورهای در حال توسعه از فارغ التحصیلان‏ .I.I.C و یا سایر مؤسسات مشابه هستند.بگذارید به این مسئله از زاویه و دریچه‏ای دیگر نگاهی کنیم. چرا صنعت بیمه به حرفه‏ایها نیاز دارد؟مکان این افراد در صنعت بیمه کشورهای در حال توسعه کجا و چگونه است؟صنعت بیمه به افراد حرفه‏ای برای یک مدیریت دینامیک و پر تحرک، تصمیم گیری سریع و قاطع، مثبت اندیشیدن و مثبت عمل کردن نیاز دارد، و آنوقت است که عملیات شرکتهای بیمه با یک چنین مدیریتی بطور قطع موفقیت آمیز بوده و آثار مترتب بر آن عبارت خواهد بود از سرعت عمل، نوآوری، تحرک و فرصت طلبی.

تولید یک شرکت بیمه چه می‏تواند باشد؟

مطمئن هستم که همگی با من هم عقیده‏اید که ما تأمین می‏فروشیم!چه نوعی از تأمین؟این تأمین، تأمین مالی و اقتصادی خواهد بود.چه کسی محصول ما را به عامه و توده مردم عرضه خواهد کرد؟ این تأمین بوسیله کارکنان شرکتهای بیمه و یا بعبارت دیگر حرفه‏ای‏های شرکتهای بیمه به عامه مردم آن هم، در دنیای عرضه می‏شود که در معرض تغییر و تبدیلات سریع بوده و عوامل اطمینان و ثبات در کلیه بخشهای اقتصادی و صنعتی رایج و متداول است.

در صنعت بیمه، استعدادها، دانش فنی و مهارتهای بدست افراد حرفه‏ای با توجه به وظایف و مسئولیتهایشان با یکدیگر متفاوت است، ولی به هر حال، اعتقاد بر این است که استعداد و مهارت آنهائی که در صنعت بیمه بکار و فعالیت اشتغال دارند باید در بالاترین سطح و حد ممکن باشد.

بگذارید از صنعت بیمه ایران مثالی بزنیم.قبل و بعد از انقلاب اسلامی، مدیران عامل شرکتهای بیمه خصوصی و دولتی در ایران از یک دگرگونی تبعیت کردند و آنهم استخدام فارغ التحصیلان دانشگاهها در صنعت بیمه کشور بود.تعداد فارغ التحصیلانی که دارای مدارک لیسانس، فوق لیسانس بوده و در صنعت بیمه کشور در دو دهه گذشته به کار گرفته شدند بسیار زیاد بوده است.

با تبعیت از یک چنین استراتژی خاص، مشاهده می‏کنیم که گامهائی بسوی حرفه‏ای بودن و حرفه‏ای‏ شدن و تبعیت از رفتار و منشهای حرفه‏ای در شکل و فرم تبعیت از قوانین و مقررات و هدایت و تعمیم امر بیمه کاربرد ابزار قانون، عرف و عادت موجود در بازار و ملحوظ نظر قراردادن قوانین و دوری از منش و رفتارهای غیر اخلاقی که باعث خدشه‏دار شدن حیثیت و اعتبار این حرفه میگردد ظاهر و آشکار می‏شود.

نگرانم که بگویم صنعت بیمه از آن چنان پیچیدگی و تنوعی برخوردار است و تغییرات آن چنان سریع و شگرف بوقوع می‏پیوندد که هر گونه مطالعات پیشرفته و آموزشهای روز مره را پس از چندی کهنه و رنگ و رو رفته قلمداد می‏نماید، بنا بر این استعداد و دانش کارکنان و متخصصان حرفه‏ای باید از طریق آموزش و آموزش حین کار منطبق با شرایط و پیشرفتهای روز تنظیم شود تا بتواند با بازده مناسب به کار و فعالیت خود ادامه دهند.

کاربرد حرفه‏ای بودن در صنعت بیمه‏

اجازه دهید ببینیم حرفه‏ای بودن را چگونه می‏توانیم جزء صنعت بیمه کشورهای در حال رشد و توسعه بدانیم؟آیا کشورهای آفریقائی-آسیائی در بکارگیری حرفه‏ایها در صنعت بیمه خود موفق بوده‏اند؟با مروری بر تاریخچه بیمه کشورهای آفریقائی- آسیائی به ویژگیها و عوامل خاصی بر می‏خوریم که برای این صنعت ایده‏آل است، لذا با شناخت کلیه این خصیصه‏ها و تجزیه و تحلیل آنها در می‏یابیم که صنعت بیمه این کشورها تا چه حد توانسته است خود را به استاندادهای حرفه‏ای بودن نزدیک نماید. با بحث درباره حرفه‏ای بودن در صنعت بیمه کشورهای در حال توسعه، می‏خواهم که عوامل و ویژگیهای چندی را تحت 13 عنوان مورد بحث و رسیدگی قرار دهم.

1-صحت و درستی عمل

2-دانش و تخصص فنی

3-صلاحیت و شایستگی

4-قوه ابتکار

5-سرویس(ارائه خدمات)

6-نوآوری و ابتکار

7-انگیزش و ترغیب

8-الهام بخشی

9-وفاداری به شرکت

10-استراتژی روابط عمومی

11-داشتن دانش حرفه‏ای

12-حرفه‏ای بودن بازار کار

13-حرفه‏ای بودن تشکیلات

1-صحت و درستی عمل‏

این واژه نیازی به توضیح و تشریح ندارد.این مسئله را باید به عنوان یک حقیقت پذیرا شد که با رقابتهای روز افزون در بازار و همچنین فشارهای رایج و سود دهی که مد نظر قرار دارد، بعضی از متخصصان حرفه‏ای به خاطر رقابت در بازار بسیاری از استانداردهای اخلاقی خود را بدست فراموشی سپرده‏اند و اگر چنین شود و این طرز بینش و برداشت در جامعه رسوخ کرده و ریشه دواند، عامه مردم کمتر به بیمه‏گران، واسطه‏ها و نمایندگان بیمه اعتماد خواهند کرد.با توجه به اینکه"اعتماد و اطمینان"اصل حاکم بین مصرف کنندگان و صنعت بیمه محسوب می‏شود، لذا وظیفه اصلی مدیریت در القاء این طرز فکر در بین عامه مردم و همچنین کارشناسان حرفه‏ای است که بپذیرند که صحت و درستی عمل پایه اصلی و اساس کار و فعالیت ما محسوب می‏شود.همه می‏دانیم که یک کارشناس متخصص حرفه‏ای با برخورداری از حسن شهرت باید نسبت به مشتریان و همچنین همکاران خود صادق باشد و شیوه رفتار و منش کاریش باعث تولید و گسترش مفهوم اطمینان، وثوق و وفاداری در جامعه گردد.

2-دانش و تخصص فنی‏

اگر ما بازارهای مختلف منطقه را به دقت تحت‏ بررسی و تجزیه و تحلیل قرار دهیم، فقدان مهارتهای فنی و دانش تخصصی در رابطه با بیمه‏گری خطرات خاص و محاسبه و برآورد خسارت در بسیاری از رشته‏های بیمه‏ای آشکار است.

امکانات آموزشی کافی به علت جوان بودن بازار وجود ندارد.بیمه‏نویسان و بیمه‏گران فعال در این بازارها اغلب دارای دانش تجربی هستند نه دانش فنی مبتنی بر آموزش کلاسیک و آکادمیک، به همین دلیل متخصصان حرفه‏ای باید دارای دانش فنی بیمه در کلیه رشته‏هائی باشند که در آن ادعای تخصص دارند.

با توجه به دگرگونی و تغییرات سریع در کلیه رشته‏های بیمه‏ای، حرفه‏ای گوناگون و افراد حرفه‏ای و متخصص زیادی در این صنعت پای به عرصه حیات نهادند که هر یک در رشته خاصی دارای تبحر و تخصص می‏باشند.این حرفه‏های جدید عبارتند از: بیمه‏گران، محاسبان خسارت، محاسبان بیمه‏های اشخاص بازدید کنندگان، مسئولان خسارت، متخصصان بیمه‏های اتکائی، نجات دهندگان کالا و کشتی و سایر تکنسین‏های صنعت بیمه.

هر یک از این افراد حرفه‏ای باید دانش تخصصی حرفه خاص خود را داشته باشند.باعث خوشحالی است بگویم بسیاری از اتحادیه‏های بیمه‏ای در اغلب کشورهای آفریقائی-آسیائی، دانشگاهها و کالج‏ها مراکزی را برای افزایش سطح دانش و تخصص بیمه‏ای کارشناسان کشور خود به راه انداخته‏اند.

با توجه به اینکه شرکتهای بیمه متقاعد شده‏اند که کارشناسان باید دارای دانش فنی و تخصصی لازم باشند و ضرورت و اهمیت این نیاز را درک کرده‏اند، لذا باید بخشی‏اندک از درآمدهای خود را برای تعلیم و تربیت کارکنان خود صرف نمایند.بار دیگر لازم است تاکید کنم که آموزش کلید اصلی و اساس این صنعت محسوب می‏شود.آموزش باید به صورت مستمر و مداوم صورت پذیرد و شکی هم وجود ندارد که اجرای برنامه‏های آموزشی برای این صنعت بسیار گران تمام می‏شود، اما آیا هرگز اندیشه کرده‏ایم که صنعت بیمه و در کنار آن اقتصاد برای جهل و نادانی چه بهائی را می‏پردازد؟موجب خوشحالی است که صنعت بیمه کشورهای آفریقائی-آسیائی توجه زیادی را به امر آموزش کارکنان خود معطوف می‏دارد، اما متأسفانه تا رسیدن به مقصد راهی دراز و طولانی در پیش است.

3-صلاحیت و شایستگی‏

با توجه به اینکه صنعت بیمه کشورهای آفریقائی- آسیائی به لزوم ایجاد یک سیستم آموزشی مناسب برای اداره و مدیریت صنعت بیمه پی برده است با بررسی همه جانبه در این کشورها در می‏یابیم که با بیکاری موجود در اغلب این کشورها، کارفرمایان و شرکتهای بیمه از وضعیت بهتری برخوردارند تا بتوانند نیازهای پرسنلی و نیروی انسانی خود را از میان آن دسته از افرادی تأمین نمایند که از حداکثر استعداد، توان و دانش برخور دارند.

من شواهدی برای این گفته‏های خود در دست ندارم، اما اعتقاد دارم که صنعت بیمه کشورهای آفریقائی-آسیائی همه ساله فارغ التحصیلان دانشگاهها را استخدام می‏نماید و تعداد این گونه افراد در صنعت بیمه رو به تزاید است.حداقل این شیوه و روشی است که صنعت بیمه ایران در پیش گرفته است. عصاره و اصل کلی کار و فعالیت ما بر سه اصل نرخ‏گذاری، بیمه‏گری، و برآورد تجزیه و تحلیل خطر استوار است.این وظایف و عملیات گوناگون بخش گسترده و عظیمی‏از تخصص، صلاحیت و شایستگی و دانش فنی را در بر می‏گیرد.جستجو برای دست یابی به دانش و افزایش سطح دانسته‏ها یکی از خصوصیت‏های بارز و متمایز یک متخصص حرفه‏ای است.او باید همیشه گوش به زنگ تغییرات، دگرگونیهای فنی و علمی و پدیده‏های جدید تکنولوژی باشد.

امروزه پیشرفت به سرعت برق انجام می‏پذیرد و هر گونه خطر فاجعه آمیز، خواه طبیعی و یا ساخته و پرداخته دست انسانی می‏تواند موضوع پوشش بیمه‏ای قرار گیرد، بنا بر این متخصصان حرفه‏ای این صنعت باید بتوانند ضمن یافتن راه حلهائی برای این مشکلات سرویسهای خوب و قابل قبولی را هم به مشتریان عرضه دارند.این متخصصان و حرفه‏ایها هستند که می‏توانند اینگونه خطرات را ارزیابی نمایند، خطراتی که با گذشت هر روز شکلی جدید به خود می‏گیرند و توسعه و گسترش تکنولوژی باعث پدید آمدن تغییرات و تحولات اساسی در ساختار و ترکیب آنها می‏گردد. همه آگاهیم که خلاء و فاصله‏ای بین بهترین‏ها و متوسطها و یا ارائه سرویس ایده‏آل و خوب با سرویس قابل قبول و متوسط وجود دارد و لذا این وظیفه و باری است که بر دوش متخصصان و حرفه‏ایها نهاده شده است تا بر این خلاء و فاصله پل زنند و خدمات را به بالاتر از حد مطلوب ارتقاء دهند.

من مطمئنم که صرفا آن دسته از کارشناسان و متخصصانی که دارای بالاترین سطح تعلیم و تربیت، تخصص و استانداردهای فنی-حرفه‏ای می‏باشند قادرند تا با تکیه و اتکاء بر تجارب مکتسبه و دانش تکنولوژی بر مشکلات بیمه‏گری آخرین دهه قرن پیروز شوند.

4-قوه ابتکار

یک حرفه‏ای متخصص باید ضمن تعلیم و آموزش، تجربه و دانش فنی در اجرای وظایف محموله که در واقع حصول به اهداف غائی و نهائی شرکت است از قوه ابتکار نیز برخوردار باشد.قوه ابتکار او باید به نوعی باشد که بتوانند ضمن حل مشکلات راه و روشهای برخورد و اداره را طرح ریزی نماید.یک حرفه‏ای متخصص که در یک چنین قلمرو جغرافیائی وسیعی که دارای انبوهی از جمعیت است زیست می‏کند باید از آنچنان قوه ابتکاری برخوردار باشد که بتواند خود را با خطرات موجود یک محیط متغیر جغرافیائی با بلایا و مصیبتهای طبیعی، خطرات ساخته و پرداخته دست انسانی و علم و دانشی در مراحل اولیه تطبیق دهد.بطور خلاصه، قوه ابتکار، یک نیاز اصلی و اساسی برای متخصصین حرفه‏ای بیمه و بیمه اتکائی امروز می‏باشد.

5-سرویس(ارائه خدمات)‏

بیمه دارای وابستگی بسیار زیادی با تجارت و صنعت است و لذا، طبیعت بیمه اقتضاء دارد که به عنوان یک صنعت تلقی گردیده و جای والا و مهمی را در چهار چوب تجارت، اقتصاد و صنعت کشور اشغال نماید.

شرکتهای بیمه به سادگی به عنوان ابزار و عوامل تولید تلقی می‏گردند در نتیجه شکست و یا موفقیت یک شرکت بیمه تا حدود خیلی زیادی بستگی به خدماتی دارد که به مشتریانش ارائه می‏دهد.معمولا مؤسسات بیمه موفق، افراد حرفه‏ای و متخصصانی را به کار می‏گیرند که علاوه بر انجام وظایف خاص به فکر ترقی، توسعه و گسترش شرکت و کیفیت خدمات قابل ارائه به مشتریان و آنهائی که با شرکت تماس دارند باشند.

در کشورهای در حال توسعه، متخصصان حرفه‏ای، دلالان و بیمه‏گران سرویس و خدمات مناسبی را به مشتریان و در واقع به مصرف کنندگان این خدمات ارائه نمی‏دهند و علت آن هم صرفا عدم آگاهی قشر مصرف کننده از گستره و تنوع خدماتی است که شرکتهای بیمه می‏توانند در اختیار آنها قرار دهند اما با توجه به افزایش آگاهی‏های روز مره مردم، تغییرات بنیادی در بازارها ایجاد شده، چه اکنون می‏بینیم که بسیاری از مشتریانی که سالهاست با یک شرکت بیمه داد و ستد دارند و فعالیت کاریشان بر اساس تماس روزانه می‏باشد غالبا پیشنهادهای سازنده‏ای را در رابطه با نحوه و چگونگی کیفیت خدمات قابل ارائه به شرکتهای بیمه تسلیم می‏دارند.

بنا بر این در آینده‏ای نه چندان دور چنانچه متخصصان، حرفه‏ایها بتوانند خدمات مورد نیاز بیمه گذاران را به نحو مناسبی عرضه دارند، دگرگونیهای اساسی و بنیادی در ساختار بازار به وقوع خواهد پیوست، مطمئنم که اگر شرکت بیمه‏ای نتواند فعالیت خود را منطبق بر نیازهای آینده پایه ریزی کند، در این گونه بازارهای جائی نخواهد داشت و بیمه‏گذاران از زاویه دیگر بر این شرکتها، متخصصان و حرفه‏ایهای این صنعت نظاره خواهند کرد.

6-نو آوری و ابتکار

صنعت بیمه تجارب حاصل از سایر رشته‏های صنعتی که تغییرات و تحولات سریع بازار را پشت سر گذاشته‏اند تجربه کرده است.وظیفه سازمان و یا به عبارت دیگر وظیفه متخصصان و حرفه‏ایها باید برد و اصل که عوامل اصلی مشخصه موفقیت عبارتند از:

(1)توجه به رضایت مصرف کنندگان و بیمه‏گذاران.

(2)توجه به ابداع و نوآوری مستمر در عرضه خدمات و پوششهای قابل ارائه.

واقعیتی انکار ناپذیر است که ابداع و نوآوری برای پیشرفت و توسعه این صنعت از اهم واجبات است و بیمه‏گذاران در کلیه بازارهای جهانی درخواست ارائه خدمات و سرویسهای مناسب را با کمترین هزینه‏ها دارند و دو عامل پیش گفته به عنوان پتانسیلهای خلاق و پویا از طرف کلیه کارشناسان شرکتهای بیمه مورد تائید قرار گرفته است.

در بسیاری از کشورهای در حال توسعه، بازارهای بیمه بیشتر تقلید کننده هستند تا مبتکر و مبدع.با اینکه در هر زمینه‏ای از این صنعت امکانات ارائه طرحهای نو و ابتکاری وجود دارد اما این وظیفه مهم بر دوش متخصصان این صنعت است که سنت تقلید را به ابداع و نو آوری بدل کنند.

به‏اندیشه نوآوری در صنعت بیمه که منتج به توسعه، گسترش و پیدایش و انواع جدید پوششهای بیمه‏ای خواهد گردید باید ارج نهاد زیرا چنانچه با این بینش و طرز تلقی عاقلانه برخورد شود، صنعت بیمه ابعاد جدیدی خواهد یافت و صنعت متفاوت و چند گونه کشورهای آفریقائی آسیائی بیشتر خود را به صنعت بیمه کشورهای توسعه یافته نزدیک خواهد کرد و در نتیجه قادر خواهد بود که پاسخگوی نیازهای اقتصاد و صنعت رو به گسترش و توسعه کشورهای منطقه هم باشد.

7-انگیزش و ترغیب‏

کارشناسان حرفه‏ای و متخصص صنعت بیمه، علی الخصوص اگر در پست‏های مدیریتی و کلیدی باشند باید برای کلیه کارکنان انگیزه بوجود آورند و آنها را برانگیزند، زیرا کارکنان نیاز به انگیزه، ترغیب و تشویق دارند تا ارزشهای واقعی خود را بشناسند و با تمام نیرو و توان برای موفقیت شرکت به کار و فعالیت بپردازند.متخصصان حرفه‏ای باید خالق جوی باشند که در آن کارکنان احساس نمایند به شرکت تعلق دارند و در فعالیتهای روزانه آن سهیم هستند و می‏توانند مشارکتی سازنده در امور شرکت داشته باشند، و هر گونه اظهار نظر و طرحهای سازنده را با مدیران مطرح نمایند و مطمئن باشند که مورد پذیرش خوش آمد قرار خواهد گرفت.

با نگاهی به صنعت بیمه کشورهای در حال توسعه در می‏یابیم انگیزه لازم در بین کارکنان کلیه رده‏ها وجود ندارد و این عامل منفی و یا به عبارت دیگر بازدارنده باعث کاهش تولید و بازدهی و کارآئی کارکنان شده است.

8-الهام بخشی‏

متخصصان حرفه‏ای صنعت بیمه به خوبی آگاهند که عوامل تشکیل دهنده موفقیت عبارتند از ابداع و نوآوری، بر انگیختن و ترغیب و الهام بخشی، الهام بخشی ارتباطی تنگاتنگ و ناگسستگی با ترغیب دارد علی الخصوص زمانی که این دو عامل در رابطه با نیروی کار باشند، در زمانی که شرکت بیمه کاربرد یک تکنولوژی جدید و یا یک پوشش جدید بیمه‏ای را به بازار عرضه می‏دارد.افراد حرفه‏ای وظیفه دارند که وسایل و ابزاری بیابند تا به وسیله آن نیروی فکر واندیشه نیروی کار شرکت را به خاطر پیشبرد اهداف شرکت به خود جلب نمایند، لازم است بار دیگر تکرار نمایم‏ که استعداد در الهام بخشی به نیروی کار از مهمترین عوامل تعیین کننده بین موفقیت و ناکامی‏است.

9-وفاداری به شرکت‏

از آنجائیکه صنعت بیمه حرفه پیچیده‏ای است که دانش تخصصی، قوانین حقوقی و اخلاقی و اطلاعات محرمانه را شامل می‏شود، بنا بر این وفاداری یکی از خصیصه‏های لازم و بارز متخصص حرفه‏ای خوب و طراز اول محسوب می‏شود.وفاداری به مفهوم وفادار بودن به حرفه، شرکت، مشتریان و همکاران بیمه‏ای است، زیرا نادیده انگاشتن اعتماد و وثوق هم غیر اخلاقی است و هم مغایر اصول و حرفه است.

10-استراتژی روابط عمومی‏

همانطور که قبلا بیان گردید، بیمه یک صنعت سرویس دهنده به حساب می‏آید، بنا بر این، امکان فروش این گونه خدمات به عامه مردم میسر نمی‏باشد مگر اینکه با یک استراتژی روابط عمومی این کار صورت پذیرد، لذا شرکتهای ارائه کننده خدمات شرکتهای بیمه و بیمه اتکائی صرفا از طریق روابط عمومی و تبلیغات می‏توانند تولیدات خود را به مردم عرضه نماید.وظیفه و شغل یک متخصص حرفه‏ای در صنعت ما این است که با رفتار و نحوه ارائه خدمات ، تصویری زیبا و در یاد ماندنی از صنعت بیمه عرضه بدارد، بنابراین کاربرد واژه روابط عمومی برای ما به مفهوم معرفی خدماتمان به بازار است.

11-داشتن دانش حرفه‏ای‏

با نگاهی به نحوه عملکرد شرکتهای بیمه در کشورهای در حال توسعه و مقایسه آن با بازار اروپا مشاهده می‏کنیم که نحوه اداره و مدیریت شرکتها به طور فاحشی با یکدیگر اختلاف دارند، بنابراین طرز تلقی و برداشت حرفه‏ای بودن در سطح افراد و همچنین در سطح مدیران منطبق با واقعیت نیست. تصور می‏کنم که فقدان تخصصهای حرفه‏ای و دانش فنی اثر خود را بر نحوه مدیریت و گسترش و توسعه شرکتها نهاده است و آنهائی که سالیان سال است در این صنعت کار کرده‏اند به خوبی آن را احساس می‏کنند.نیروی کار شرکت باید در طول خدمت خود مورد آموزش و تعلیم قرار گرفته و حتی در آزمون‏هائی شرکت نماید.این نیروی فعال باید پذیرای این واقعیت و فکر باشد که یک نیروی کار فعال و تحصیلکرده از اهم واجبات برای یک شرکت و از عوامل مهم توسعه و موفقیت به شمار می‏رود.

بدون شک این چنین تشکیلاتی از نیروی فعال، سازنده و خلاق این افراد بهره‏مند خواهد شد و ما هم ناظر افزایش چشمگیر در پرتفوی بیمه‏ای و سوددهی. شرکت به همراه یک مدیریت موفق خواهیم بود. حرفه‏ایهای شرکت همیشه هماهنگ و همگام با روشهای جدید و تغییرات و دگرگونیهای شغل و حرفه خود می‏باشند و طبیعتا قادرند که در بازار به فعالیت پرداخته و سطح تولید را افزایش دهند.

12-حرفه‏ای بودن بازار کار

شرایط یک بازار سالم بیمه‏ای چه باید باشد؟ یک بازار سالم، بازاری است که در آن مدیریت بیمه با نیازهای مصرف کنندگان و مشتریان به سرعت و با کمترین هزینه و به طور مطمئن برخوردار نماید.اینچنین بازاری حقوق بیمه‏گذاران و مصرف کنندگان را مورد حمایت قرار خواهند داد.نیاز مصرف کنندگان و بیمه گذاران همیشه به صورت یکنواخت کردن فرمها، فرمهای پیشنهاد، گواهی بیمه‏(eton revoC) گواهی تمدید و شرایط عمومی بیمه‏نامه‏های متفاوت و مختلف متجلی می‏گردد تا این شرایط و قوانین به صورت بهتری قابل جذب و درک برای کلیه افراد باشد. بیمه‏گذاری که نیازهای بیمه‏ای خود را به بازار عرضه می‏کند انتظار دارد که بهترین سرویس و شرایط را دریافت داشته و در زمان پرداخت خسارت سریعا به کارش رسیدگی شود و در بازارهای غیر تعرفه‏ای هم نرخ حق بیمه‏اش از نوسانات کمتری برخوردار باشد

13-حرفه‏ای بودن تشکیلات‏

شرکتهای بیمه بزرگ باید فرا گیرند که حجم‏ پرتفوی و حق بیمه در مواقع بحرانی و موقعیتهای نامطمئن همیشه نمی‏تواند منافع آنها را حفظ کند. اگر فکر و اندیشه تخصصی و حرفه‏ای بودن در کلیه سطوح شرکت بیمه رایج نباشد و متخصصان حرفه‏ای امور فنی شرکت را اداره ننماید، در مدت کوتاهی لازم می‏آید که تشکیلات شرکت را مجددا بازسازی نمایند تا مدیریت مرده و بی‏تحرک به مدیریت پویا و دینامیک بدل گردد و شرکت به سود دهی و ارائه خدمات متناسب بازار گام بردارد.

از حرفه‏ای بودن تشکیلات، هدفم این نیست که بگویم که نیروی کار شرکت باید از تخصص و کارآئی برخوردار باشد، بلکه مصرا اعتقاد دارم که سازمان و تشکیلات شرکت بیمه برای اینکه بتواند سرویس مناسب و قابل رقابتی را در بازار ارائه دهد باید با کاربرد تکنولوژی جدید آشنا باشد و از خدمات کامپیوتر و سیستمهای مخابراتی پیشرفته سود برد.

مطمئن هستم که علیرغم شرایط منفی اقتصاد جهانی و عامل تورم، حجم حق بیمه در کلیه رشته‏های بیمه در کشورهای آفریقائی آسیائی در دهه‏ای که در پیش رو داریم به دو برابر افزایش خواهد یافت.

برای پاسخ‏گوئی به این نیاز و بیمه کردن خطرات بزرگ، نیاز به نیروی کار متخصصی داریم که با الهام گرفتن از پیشگامان صنعت این مهم را به انجام رسانند.

حرفه ما مأموریت مقدسی را بر عهده دارد که باید انجام دهد.این مأموریت مقدس توسعه تأمین به منظور پاسخگوئی به نیازهای انسانی و جوامع و اجتماعات ماست تا از طریق آن بتوانیم منابع ملی را حفظ کنیم و لذا باید این هدف را ارج نهیم و مقدس شماریم.

شرایط حرفه‏ای بودن تا چه‏اندازه در کشورهای در حال توسعه قابل انطباق است؟

در پاسخ به این سؤال، باید اشاره کنم که صنعت بیمه دارای اثرات چند بعدی گونه‏گون بر توسعه و گسترش زندگی اجتماعی اقتصادی اغلب کشورهای در حال توسعه و جهان سوم می‏باشد.استانداردها و خصوصیات فنی صنعت بیمه در کشورهای در حال توسعه از سال 1975 به بعد تغییرات بسیار زیادی کرده و پیشرفت‏های قابل توجهی بدست آمده است. پیشگامان و متخصصان صنعت در این زمینه با کوششهای خستگی ناپذیر و فداکاریهای در یاد ماندنی باعث رشد و توسعه صنعت بیمه شده‏اند و با حفظ نقش مهم خود سطح دانش حرفه‏ای را در این کشورها ارتقاء داده‏اند.

نگاهی گذرا به حرفه بیمه‏گری در کشورهای در حال توسعه بیانگر این واقعیت است که گروهی از متخصصان با استعدادهای فوق العاده خوب و عالی در پستهای کلیدی شرکتهای بیمه منطقه در حال فعالیت و تکاپویند و با تربیت کارشناسان ورزیده و متخصص باعث ارتقاء سطح دانش حرفه‏ای در این کشورها می‏شوند.این متخصصان حرفه‏ای که کمتر از همتایان اروپائی و آمریکائی خود در کشورهای توسعه یافته نیستند در یک جو فشار و ناملایمات به کار و فعالیت اشتغال دارند که این امر باعث کاستن از کارآئی و کارآمدی آنها شده در نتیجه نمی‏توانند به طور شایسته به کار شرکت بپردازند.چنانچه بخواهیم تعدادی از این عوامل فشار را برشماریم باید از فقدان نیرو و پرسنل کارآمد و متخصص، عدم کیفیت سیستم‏های اطلاعاتی، عدم امکان تجهیز ادارات برای ارائه سرویس و خدمات بهتر و همچنین فشارهای اقتصادی، اجتماعی و سیاسی باید نام برد که همگی این عوامل به عنوان عوامل بازدارنده باعث جلوگیری از رشد و توسعه و تربیت نیروی متخصص و کارآمد شده است.

بسیاری از متخصصان بیمه جهان سوم که در شرایط دیگری در اروپا و آمریکا به کار فعالیت مشغولند و به این مسائل آگاهی دارند، از تخصص، پتانسیل و کارآئی این همتایان باقی مانده در این کشورها در شگفت مانده‏اند.

این چنین بازده قابل توجه و اعجاب انگیز به طور اخص ناشی از خصوصیات و دانش فنی این متخصصان حرفه‏ای است که در حالی که با تمامی‏این فشارها و ناراحتی‏ها موجه هستند، از کاربرد نیروی تخصصی خود امتناع نمی‏ورزند تا این که از این طریق خدمات مورد نیاز صنعت بیمه کشورهای خود را ارائه دهند.

انتظار امید می‏رود که با گذشت زمان و توسعه و گسترش امور اقتصادی و اجتماعی این کشورها، این فشارها کاهش یابد تا متخصصان حرفه‏ای بتوانند قسمت اعظم وقت و کوشش خود را صرف حل و فصل مسائل و مشکلات رایج در صنعت بیمه این کشورها که هر روزه از روز پیش پیچیده‏تر می‏گردد بنمایند.

یک نکته مبهم و تاریک در صنعت بیمه کشورهای در حال توسعه این واقعیت است که غالبا متخصصان فنی و حرفه‏ای در مشاغل مدیریتی سطح بالا به کار و فعالیت مشغولند و حال آنکه نیروی کاری در این بازارها در همان حالت اولیه خود باقی مانده‏اند و هیچگونه پیشرفتی در نحوه ارائه سرویس وخدمات خود به بیمه‏گذاران و یا افزایش دانش فنی آنها مشهود نمی‏باشد.

در این پرسنل و نیروی کار اخیر الذکر است که فقدان حس مسئولیت، مهارتهای فنی، کارآئی به همراه برداشت غلط از کاربرد بیمه و عدم اطاعت از قوانین و مقررات موضوعه فنی و اداری به نحو بارزی دیده می‏شود.لذا به منظور حداکثر بهره‏وری از نیروی کار و افزایش سطح کارآئی و دانش فنی، متخصصان حرفه‏ای صنعت بیمه در کشورهای در حال توسعه به این عامل عقب ماندگی بذل توجه نشان داده و مسئولیت آموزش این کارکنان را بر عهده گرفته‏اند.البته با ذکر مطالب بالا نمی‏خواهم که ارزش این نیروی کار را نادیده گرفته و یا در برابر خدماتشان علامت سؤالی قرار دهم.زیرا همیشه در میان این گروه تعدادی جوانان دلسوز، ماهر و متخصص یافت می‏شوند که آینده صنعت بیمه هر کشور به حساب می‏آیند افسوس که تعدادشان اندک است.

امروزه کشورهای در حال توسعه در رؤیای یک سیستم مدیریت ایده‏آل بسر می‏برند و علیرغم این که این شرکتهای موجود در این مناطق سود خوب و مناسبی را تولید می‏نمایند، اما بازار آنها فاصله بسیار زیادی با یک بازار پخته و منسجم مدیریت یک دست و یکپارچه همانند آن چیزی که در کشورهای مترقی مشهود است فاصله زیادی دارد.

وظیفه‏ای که بر شانه‏های این متخصصین سنگینی می‏کند، همانا وظیفه تعلیم و تربیت و افزایش سطح دانش تحقیقاتی این نیروی کاری است زیرا این کارشناسان حرفه‏ای باید تمام نیرو و توان خود را به کار گیرند تا تنگناها و کمبودهای موجود را برطرف نمایند.اگر این وظیفه مهم و حیاتی فراموش شود، زمانی متوجه شده و به خود خواهیم آمد که صنعت بیمه کشورهای پیشرفته آن چنان شکل و زبانی به خود گرفته است که درک و فهم آن برای کشورهای در حال توسعه مقدور نیست، و اگر این امر عملی شود، ضایعه‏ای جبران ناپذیر برای صنعت بیمه خواهد بود.نگاهی گذرا به بازارهای بیمه در کشورهای در حال توسعه نشان دهنده این واقعیت است که این بازارها دارای پتانسیل‏های زیادی برای توسعه و گسترش هستند.

هر کس به حرفه خود مدیون است و لذا باید دین خود را روزی ادا نماید و این ممکن نیست مگر از راه بکار گرفتن تمامی منابع، تسهیلات و امکانات موجود بالقوه صنعت برای ارائه یک سرویس بهتر و مناسبتر و افزایش سطح دانش تا آن حدی که به پایه دانش و تخصص کارشناسان حرفه‏ای برسد.قبل از خاتمه بحث، مایلم که پیشنهاداتی برای افزایش و توسعه سطح دانش، مهارتهای فنی و تخصص بیمه‏گران حرفه‏ای در منطقه و در حضور کارشناسان طراز اول منطقه که در این مجمع حضور دارند نمایم.اهم این پیشنهادها عبارتند از:

(1)افزایش سطح همکاریهای منطقه‏ای در زمینه آموزش نیروی انسانی، مدیریت ریسک و تدوین قوانین‏ و مقررات نظارتی همگون و یکسان در کلیه کشورها و محدود کردن حیطه فعالیت بیمه‏گران اتکائی خارجی و آسان کردن قوانین کنترل ارز به منظور اجرای بیمه اتکائی بین کشورهای آفریقائی آسیائی.

(2)انجام امور اتکائی متقابل بین کشورهای آفریقائی آسیائی و حتی تأسیس صندوقهای چند ملیتی و یا شرکتهای اتکائی.

(3)تشویق و ترغیب گرد هم آئی مسئولان صدور رشته‏های مختلف بیمه‏ای برای تبادل اطلاعات و بررسی مشکلات مشترک فیما بین.

(4)تنظیم و تدوین شرایط یکنواخت قراردادهای اتکائی به منظور حفظ علائق و منافع شرکتهای بیمه واگذارنده در تمامی رشته‏های بیمه‏ای از قبیل بیمه باربری که فعلا شرایط انستیتوی بیمه‏گران لندن مورد استفاده قرار می‏گیرد و یا تهیه و تنظیم جداول آماری یکسان و یا ترازنامه و حساب سود و زیان هماهنگ در آفریقا و آسیا.

(5)استفاده از خدمات کاربردی کامپیوتر برای تبادل اطلاعات و ارائه سریسهای بهتر و مناسبتر در مناطقی که مواجه با کمبود نیروی کار و کارگر میباشند.

(6)تأسیس انستیتوی بیمه‏ای کشورهای آفریقائی آسیائی برای ارائه آموزشهای حرفه‏ای و تخصصی و تأمین نیاز نیروی انسانی مورد درخواست کشورهای آفریقائی آسیائی.

سخنان خود را در اینجا خاتمه داده و مایلم از همگی شما که به سخنان من گوش فرا دادید تشکر کنم و از آن جائی که هدف از برگزاری سمینار تبادل اطلاعات و کسب دانش و گلچین نظریات مختلف متخصصان حرفه‏ای می‏باشد تا با استفاده از این اطلاعات بتوانیم صنعت بیمه را به نحو دلخواه و مطلوب راهنمائی کنیم، مایلم مراتب سپاس و تشکر خود را تقدیم کلیه سخنرانانی نمایم که با راهنمائیهای خود و انتقال تجارب گرانبهایشان ما را در راه رسیدن به این اهداف یاری داده‏اند.

متشکرم