

آثار اقتصادی بیمه‌های نیروهای متخصص

ترجمه: بهزاد ایثاری

مقاله زیر ترجمه آزادی است از متن سخنرانی آقای فاروق سون که در یازدهمین اجلاس اتحادیه بیمه‌گران و بیمه‌گران انگائی آسیائی و آفریقائی در سپتامبر امسال در شهر پیونگ یانگ، کره شمالی ایراد گردیده است.

آقای سون از کارشناسان و پیش‌گوسوتان صنعت بیمه ترکیه می‌باشد که در این مقاله بطور اجمال به مشکلات اساسی توسعه بیمه در بازارهای آسیائی و آفریقائی پرداخته است و توصیه‌های خود را که ناشی از تجربه مشخص و آشنائی به روند گذشته این صنعت می‌باشد ارائه نموده است.

توجیهی برای نتیجه نامطلوب فعالیت مدیر نمی‌باشد، آنچه باید بدان توجه شود این است که آیا ابزار و توان مدیریتی به مقدار قابل قبول در جهت تحقق اهداف به کار گرفته شده است و یا نه.

با این مقدمه به اصل مطلب خواهیم پرداخت. وظیفه اصلی مدیران بیمه در کشورهای آسیائی و آفریقائی تغییر شرایط موجود و ایجاد مؤسسات بیمه حرفه‌ای در بازارهای خودی است. در انجام چنین امری بطور طبیعی مسائل و مشکلاتی که در مقابل مدیران می‌باشد به فراخور اوضاع و احوال کشورهای مختلف ممکن است متفاوت باشد لیکن می‌توان در یک جمع بندی مشکلات و آنچه باید بدان پرداخته شود دسته بندی نمود:

مشکلات

- ۱- کمبود نظام آماری بهینه و ناقص بودن تعرفه‌ها و نرخهای بیمه‌ای
- ۲- کمبود نیروی انسانی ماهر و مجرب
- ۳- حاکمیت نظام دلالتی در امور بیمه‌گری

قبل از ورود به اصل موضوع لازم است آنچه را امروز از اصطلاح مدیریت تلقی می‌شود و انتظاری را که از یک مدیر داریم مجدداً " بررسی نمائیم.

مدیریت به گروهی از مدیران که عهده دار اداره یک فعالیت که حالا برای ما عمدتاً " بیمه بازرگانی است. اطلاق می‌گردد و بدین ترتیب انجام امور مدیریت یعنی انجام کار و امری در جهت نیل به هدفی خاص. بنابراین انجام برنامه و طرحی که به روی کاغذ پیاده شده است هدف مدیریت است و زمانی که خطوط آن و از جمله مسائل مربوط به بودجه مشخص و معین گردید، مدیران باید در امر فروش و عرضه، بدست آوردن سهمی از بازار و کسب درآمدی که از قبل برنامه‌ریزی شده است موفق گردند.

چنانچه مدیری در تحقق چنین اموری موفق نشود علی‌رغم عنوانی که دارد خواه مدیرعامل باشند و یا مدیر فروش و یا هر مدیر دیگری، نمی‌توان او را "مدیر بد" دانست و یا جزء مدیران معمولی و کم‌کار تلقی نمود چنین کسی اصولاً "مدیر نیست.

توضیح و دلایل عدم موفقیت در نیل به اهداف

و داده‌های آماری می‌توان به کار پرمخاطره‌ای مانند بیمه پرداخت. برای پاسخ به این سؤال باید به گذشته رجوع نمود یعنی زمانی که شرکت‌های بیمه تازه پاگرفته و شروع به فعالیت نمودند. در این دوره بعلت عدم اطلاعات، داده‌های آماری مؤسسات بیمه یا باید از ادامه کار خود منصرف می‌شدند و یا اینکه نرخها و تعرفه مورد عمل در بازارهای توسعه یافته را بکار می‌گرفتند که البته اکثراً راه دوم را انتخاب کردند با این تفاوت که برای اطمینان بیشتر نرخهای وارداتی از خارج را به عنوان ضریب اطمینان افزایش دادند. در این جا باید تصور نمود که این شرکت‌های تازه تأسیس شده مجبور بودند در آغاز کار علیرغم بکارگیری نرخهای زیاد سهم کمی از ریسک را برای خود نگاه داشته و مابقی را به شرکت‌های اتکائی واگذار نمایند. نرخهای گران تقاضای کارمزد اتکائی بیشتر از عرف بازارهای جهانی را برای شرکت‌های یاد شده به بار آورد و بدین ترتیب بیمه‌گران اتکائی مشوق حفظ نرخهای گران در بازارهای کشورهای آسیائی و آفریقائی گردیدند. آنچه بهر حال بوجود آمد ناشی از قصور بیمه‌گران نوپا و یا شرکت‌های اتکائی سودجود نبود بلکه صرفاً "اوضاع و احوال ناشناخته روزهای نخست کار ایجاد چنین روابطی را ایجاب می‌کرد."

به تدریج که شرکت‌های دیگری به بازارهای بیمه راه یافته، نیاز به یک تعرفه متحدالشکل برای حفظ رقابت سالم در بین بیمه‌گران الزامی گردید و در نتیجه تعرفه‌هایی که بیمه‌گران اتکائی مروج آن بودند به صورت متحدالشکل رسمیت یافت. حال هم بیمه‌گر و هم بیمه‌گر اتکائی از آنچه بوجود آمده بود خوشحال بودند اولی کارمزد قابل توجهی دریافت می‌داشت و دومی در حد و حدود ریسک‌های مطلوب به قبول تعهد می‌پرداخت اما کسی راجع به بیمه‌گذار سؤالی نمی‌کرد.

باید قبول نمود که این موقعیت و تحمیل شرایط یاد شده جبری بود زیرا در آن دوره نشانی از خلاقیت

۴- تغییرات مداوم و غیرمتجانس در سطوح مدیریت رده‌های بالا

۵- تورم و محدودیت‌های انتقال ارز

آنچه باید بدان پرداخته شود

۱- آموزش

۲- ایجاد سیستم آماری

۳- استفاده از کامپیوتر

۴- نظارت بر اعمال نرخ و تعرفه‌ها

۵- بهبود در نظام دریافتها و پرداختها

۶- نظارت و کنترل توان مالی شرکتها

۷- ایجاد سیستم‌های بهتر در ارتباطات

۸- ایجاد مؤسسات بیمه مبتنی بر اصول بیمه‌گری

با توجه به محدودیت زمان در این جا فقط به آمار، تعرفه و آموزش که به نظر می‌رسد نقش حیاتی را در تولید نهائی ایفا می‌نماید می‌پردازم. در این جا برای رفع سوء تفاهم احتمالی باید اشاره شود که انتقادات و ایرادهایی که در این مقاله آمده است صرفاً "متوجه شرکت‌هایی است در کشورهای آسیائی و آفریقائی که حجم عملیات متوسطی دارند و طبیعتاً "شرکت‌های ژاپنی را که از اصول پیشرفته‌ای در کشورهای آسیائی و آفریقائی پیروی می‌نمایند در بر نمی‌گیرد."

الف: فقدان نظام آماری بهینه، نقص تعرفه‌ها و نرخ‌های بیمه‌ای:

همانطور که اکثر دست‌اندرکاران بیمه می‌دانند کشورهای آسیائی و آفریقائی از یک نظام آماری مناسب که داده‌هایی را بصورت کمی و کیفی و با رعایت اصول علمی تهیه نماید برخوردار نیستند، و در کشورهای هم که این گونه آمارها تهیه می‌شود نمی‌توان به درستی آن اعتماد داشت. جالب توجه است که علیرغم عدم آمار برخی از شرکت‌های محلی با سودآوری قابل توجهی به فعالیت خود ادامه داده‌اند.

سؤال این است که چگونه بدون وجود اطلاعات

و کاربرد ابزار مدیریت بکار گرفته نمی‌شد.

آنچه انجام می‌شد بیشتر شبیه به عملیات دلالتی و واسطه‌گری بود و هیچگونه نقشی از مسائل و اصول بیمه‌گری در آن دیده نمی‌شد. وظیفه مدیران تغییر این شرایط است یعنی افزایش ذخائر، بالا بردن سهم نگهداری و توسعه کمی بیمه‌گذاران، افزایش تعداد بیمه‌گذاران موجب کاهش نرخ سرانه بیمه می‌شود که این خود به اقتصادی شدن حق بیمه کمک خواهد نمود و در نتیجه تعداد زیادتری از افراد جامعه یا طالب و یا قادر به خرید بیمه خواهند شد. این روش شاید تنها راه بطرف بیمه‌گری مناسب نباشد لیکن بطور یقین راهی عملی و امکان‌پذیر است.

با توجه به مطلب فوق مدیران بیمه در کشورها و یا بازارهای بیمه‌ای آسیائی و آفریقائی باید به صورت مداوم تعرفه‌هایی را مورد تجزیه و تحلیل قرار داده و با استفاده از اطلاعات آماری میزان واقعی و مطلوب آن را اعمال نمایند.

آنچه تاکنون بدان اشاره شد برای درک این مطلب کافی است که بیمه‌گران ما نباید با اعمال نرخهای زیاد و واگذاری آن به اتکائی در مقابل کارمزدهای چشمگیر دل‌خوش نمایند بلکه می‌توانند سود و درآمد مطلوب را از ایجاد یک نظام بیمه‌گری مناسب که برپایه نرخ متعادل و سهم نگهداری رو به رشد و افزایش تعداد بیمه‌گران استوار می‌گردد، بدست آورند.

ضرر دیگری که متوجه نظامهای بیمه‌ای کشورهای آسیائی و آفریقائی می‌باشد عدم نیاز به کارشناسان مجرب و کارآمد است زیرا در عملیات دلالتی این نوع تخصصها کمتر بکار گرفته می‌شود در نتیجه چنانچه با اوضاع احوال حاکم مقابله نشود با گذشت زمان و رشد سریع این فعالیت اقتصادی در دنیا، کشورهای آسیائی و آفریقائی از عقب ماندگی دائمی روبرو افزایش برخوردار خواهند شد که آثار آن در توسعه سایر بخشهای اقتصادی به شدت تأثیر خواهد نهاد.

حال که صحبت از رشد سریع فعالیت بیمه شد

بهرتر است به دیدگاه شرکت‌های اتکائی نیز توجه نمایم. از نظر بیمه‌گران اتکائی معامله و کار با بیمه‌گر مستقیمی که براساس اصول شناخته شده بیمه‌گری فعالیت می‌نماید یعنی به مراتب بهتر است تا ایجاد ارتباط با بیمه‌گرانی که بیشتر فعالیت شبه دلالتی دارند. دلایل بیمه‌گران اتکائی در حول یک محور مشخص می‌گردد. بیمه‌گران مستقیم مجرب در انتخاب ریسک و تعیین شرایط و نرخ از تخصص و توان فنی برخوردارند هرچند که در این راه ممکن است سود کمتری برای بیمه‌گران بوجود آید لیکن این سود کم از ثبات و استمرار برخوردار است و نوسانات ناشی از تغییرات مداوم که بیشتر متوجه بیمه‌گران ناوارد به امور بیمه‌گری می‌باشد بوجود نمی‌آید. آنها (بیمه‌گران مستقیم) سهم نگهداری خود را به تدریج افزایش می‌دهند که این خود به معنای مسئولیت‌پذیری بیشتر در انتخاب ریسک است و از فراوانی و توزیع مناسب پرتوی بیمه‌ای برخوردارند در نتیجه تواتر و شدت حوادث اقتصادی‌تر و مقرون به صرفه‌ای برای آنها و بیمه‌گران اتکائی بوجود می‌آید. چنین دیدگاهی به‌صورت طالب رشد نیروهای متخصص در کشورهای آسیائی و آفریقائی می‌باشد. استفاده از کارشناسان متخصص بیمه ممکن است بازارهای آسیائی و آفریقائی را قانع نماید که دیگر لزومی به ایجاد و استمرار تعرفه متحدالشکل که کلیه مؤسسات بیمه الزاما "از آن تابعیت نمایند نیست و مانند اکثر کشورهای توسعه یافته تعرفه‌های متحدالشکل از بین برود و هر شرکت نرخ خود را صرفاً "براساس نوع پرتفوی و توان ریسک‌پذیری و برنامه‌های اتکائی مناسب تعیین نماید. اینجانب شخصا موافق حرکت به سوی بازارهای بدون تعرفه نیستم یا حداقل در این دوره و زمان آن را به نفع کشورهای آسیائی و آفریقائی نمی‌دانم و فکر می‌کنم ابتدا باید ذخائر و توان مالی تمام شرکت‌های بیمه در یک بازار مشترک افزایش یافته و پس از آن به تربیت نیروهای متخصص پرداخته شود، لیکن تغییرات مداوم و اصلاح تعرفه‌های موجود را راه مناسبتری برای

بهبود وضع بیمه‌گری می‌دانم .

داد . امکانات آموزشی قابل دسترس می‌تواند شامل گروه‌های زیرین باشد :

– مراکز آموزشی در کشورهای توسعه یافته

– مراکز آموزشی داخلی

– مراکز آموزشی در منطقه

ب : کمبود نیروهای متخصص :

بدون نیروهای متخصص نمی‌توان بیمه‌گری کرد ، خسارات را به درستی و با دقت پرداخت کرد . قراردادهای مناسب اتکائی را خریداری نمود و از سرمایه‌گذاران بهای منابع مالی سود برد و نهایتاً بدون نیروی متخصص نمی‌توان مؤسسات بیمه را از حالت شبه دلالی به بیمه‌گری مبتنی بر نظام شناخته شده بیمه تغییر داد .

در حال حاضر در اکثر کشورهای آسیائی و آفریقائی بیمه در قیاس با سالهای ۵۰ و ۶۰ رشد نموده است . سالهایی که فقط در سطح مدیریت تجربه بیمه‌ای وجود داشت و در سطوح ادارات از این تخصص خبری نبود . امروز نیز در برخی از نقاط دور افتاده شرایط گذشته باقی است و تغییری نکرده است . من شدیداً " اعتقاد دارم که اولین مشکل مدیریت بیمه در کشورهای آسیائی و آفریقائی مشکل کمبود نیروی متخصص است که باید قبل از موضوعات دیگر به حل آن پرداخت .

در گذشته‌ای نه چندان دور برای برخورد با این مشکل افرادی انتخاب و به خارج از کشور اعزام می‌شدند تا در شرکت‌های بیمه اتکائی کار نمایند و تجربه و تخصص کسب کنند . هر چند این روش توانست مدیران امروزی را در سطح کشورهای آسیائی و آفریقائی بوجود آورد لیکن باید اذعان داشت که روش گرانی بود . این روند هنوز هم ادامه دارد اکثر شرکتها موفقیت در تربیت نیرو را با تعداد اعزامهای خود به خارج اندازه‌گیری می‌نمایند و برخی از آنان پولهای گزافی را برای تحقق این امر هزینه می‌نمایند که باید بگویم اکثراً " بیبوده است .

برای تربیت نیروی انسانی متخصص مانند هر کاری دیگر باید ابتدا سیاست‌گذاری آموزش در سطح شرکت و یا کشور بوجود آورد و تحقق و تجزیه و تحلیل برنامه‌های آموزشی را بطور مداوم در دستور کار قرار

آموزش در کشورهای توسعه یافته

همانگونه که قبلاً اشاره شد این روش گران است لیکن در طول سالهای گذشته برای عده‌ای از مدیران مؤثر بوده است . آموزش یا از طریق کار در یک مؤسسه بیمه ، دلالی بیمه انجام می‌شود و یا داوطلب در دوره خاص آموزش شرکت می‌نماید و یا هر دوی این مراحل توأماً انجام می‌گردد .

کار در مؤسسه و یا دلالی بیمه بیشتر جنبه ایجاد روابط حسنه از طرف بیمه‌گر و یا دلال خارجی دارد تا تلاش واقعی در توسعه و افزایش دانسته‌های فنی و تخصصی داوطلب . مدت اقامت داوطلب معمولاً کوتاه است و امکان بهره‌وری لازم و تعمق در مسائل را بوجود نمی‌آورد .

آموزشهای محلی

خوشبختانه در محدوده کشورهای آسیائی و آفریقائی تمایل به ایجاد مراکز آموزش بیمه‌ای رو به گسترش است و مؤسسات بیمه علاقمند به اعزام کاشناسان خود به این نوع مراکز به مراتب بیشتر از گذشته را دارند .

آموزشهای منطقه‌ای

همکاری منطقه‌ای در ایجاد مراکز بیمه‌ای تا حدود قابل قبولی موفقیت‌آمیز بوده است و باید اذعان نمود که آموزشهای مطلوبتر فقط در کشورهای پیشرفته داده نمی‌شود و آموزشهای بیمه‌ای در سطح منطقه‌ای می‌تواند به مراتب نتایج بهتری از آموزشهای کشورهای توسعه یافته بدست دهد . شاید عدم توجه به این مطلب

شده و به چشم خود عملیات بیمه‌گری را خواهند دید و با کشور خود قیاس خواهند نمود.

نتیجه

نتیجه حرفه‌ای که زده شد بطور خلاصه بشرح زیر است:

۱- اعمال تعرفه متحدالشکل و الزامی و اجباری حداقل برای مدتی در کشورهای آسیائی و آفریقائی باید ادامه یابد. این اقدام در تقویت ریشه‌ای مؤسسات بیمه ملی بسیار ضروری می‌باشد.

۲- ولی پس از گذشت مدت یاد شده ادامه اعمال تعرفه اجباری می‌تواند آسیبه‌های جبران ناپذیری به صنعت بیمه در کشورهای آسیائی و آفریقائی برساند و نیاز واقعی بازار و ایجاد نیروی متخصص را فدای خود سازد.

را باید در عرضه نشدن این آموزشها در گذشته دانست و در نتیجه آنچه در کشورهای توسعه یافته ارائه گردیده است بهر حال بهتر از عدم عرضه آن باید تلقی شود.

چنانچه بخواهیم بطور خلاصه در مورد آموزش جمع‌بندی نمائیم باید بگوئیم که توسعه آموزشهای منطقه‌ای و محلی باید در دستور کار دائمی بازارهای بیمه‌ای آسیائی و آفریقائی قرار گرفته و فقط پس از گذراندن دوره‌های آموزش در این سطوح و آشنائی با مسائل و امور مربوط به بیمه به فکر اعزام آنان به بازارهای خارجی برای ادامه آموزش باشیم و در ارتباط با بازارهای خارجی هنوز من شخصا "لندن را توصیه می‌نمایم که بهر حال هنوز مرکز امور تجاری بیمه‌ای دنیا محسوب می‌گردد.

دانش پژوهان در این شهر با قوانین و مقررات آشنا

