

بوده است.

## آماده سازی صنعت بیمه مالزی برای دهه آینده

### ۱. مقدمه

صنعت بیمه طی ۱۰ سال گذشته، پیشرفت سریعی را پشت سر گذاشته است. کل دارایی های این صنعت تا پایان سال ۱۹۹۷ بیش از پنج برابر افزایش یافته و به ۳۶/۲ میلیارد رینگیت مالزی رسیده است (در سال ۱۹۸۷: کل دارایی بیمه ۶/۴ میلیارد رینگیت بود)، در حالی که سرمایه پرداختی آن چهار برابر افزایش یافته و به ۲/۷ میلیارد رینگیت رسیده است (در سال ۱۹۸۷: سرمایه پرداختی ۶۷۹ میلیون رینگیت بود). کل درآمد حاصل از حق بیمه عمر و سایر رشته های بیش از پنج برابر شده و به ۱۱/۱ میلیارد رینگیت رسیده است (در سال ۱۹۸۷: کل درآمد حق بیمه ۲ میلیارد رینگیت بود. در آمد حاصل از حق بیمه ها به عنوان نسبتی از تولید ناخالص ملی اسمی (GNP)، ۴/۲ درصد افزایش یافته است در حالی که کل دارایی آن ۱۳/۸ درصد افزایش داشته است (در سال ۱۹۸۷: کل دارایی بیمه ۸/۶ درصد بوده است).

برای تداوم بخشیدن به توسعه منظم این صنعت، طی چند سال گذشته با هدف حمایت از منافع افراد بیمه شده، برپا کردن انصاف و برابری و ترویج صنعتی کارآمد و رقابت مند که بتواند نیازهای اقتصاد روبه رشد را تأمین کند، اقداماتی صورت گرفته است. در این میان به انضباط مالی بیشتر و مدیریت گروهی کارآمدتر اهمیت بیشتری داده شده است. هم چنین در خصوص تصحیح ضعف های ساختاری، که در بخش خودروه چشم می خورد، مانند ناتوانی در تأمین سرمایه، فقدان مهارت های بیمه ای، آگاهی کم عمومی و پایین بودن سود انباشته ملی، تلاشهای مداومی به عمل آمده است. با اجرای قانون بیمه ۱۹۹۶ در بکم

ممکن است این مسأله برای بسیاری از بازارهای بیمه در آسیا عجیب به نظر برسد که سود و زیان های نامکتسب در سرمایه گذاری ها در نتایج بیمه گری دخالت داده شوند. این مسأله جزو استاندارد حسابرسی استرالیا است و تمام بیمه گران باید از آن پیروی کنند و کمترین فایده آن استاندارد شدن گزارش های بیمه گران است.

بازده بخش خصوصی در رابطه با دارایی های خالص طی پنج سال (۹۷-۱۹۹۳) به طور متوسط ۹٪ بوده است؛ که در آن خطاهای ناشی از سود و زیان های نامکتسب نیز منظور شده است. برخی از بیمه گران در این باره بسیار خوب عمل کرده اند ولی نتایج شمار بسیاری از آنان ضعیف بوده است.

### بقای فعالیت بیمه

سرانجام عملکرد ضعیف، به ادغام صنعت بیمه خواهد انجامید. بدون شک تغییر و تحول در این خصوص و ادامه کار مناسب ترین شیوه برای برخورد با صنعت پراز ازدحام بیمه همگانی استرالیا است. ■

استرالیا: عملکرد سه بخش کلیدی بیمه گری

واحد: میلیون دلار استرالیا

	۱۹۹۷	۱۹۹۶	۱۹۹۵	۱۹۹۴	۱۹۹۳
بخش خصوصی					
بیمه گره های مستقیم	-۸۸۲	-۸۶۸	-۶۹۴	-۵۱۷	-۴۶۵
بیمه گره های تکایی	-۴۰	۸۱	۱۳۶	-۴	-۵
بخش دولتی	-۲۴۳۳	-۱۷۵۱	-۱۸۲۰	-۱۰۵۳	-۳۶۴

Asia Insurance Review June 1998

منبع:

ژانویه ۱۹۹۷، چارچوب و معیار تقویت بیشتر صنعت بیمه بدست آمد که از آن جمله می توان مشخص شدن حدود مسؤلیت محاسباتی بیمه گران را به عنوان مسؤولان سرمایه های عمومی نام برد. این معیار مشخص هم چنین اوضاع مالی آنها را تقویت و از دارندگان بیمه نامه به خوبی حمایت می کرد، همین طور به همه اطمینان می داد که فعالیت های صنعت بیمه با مهارت و مطابق با اصول درست بیمه به اجرا در آمده است.

اکنون صنعت بیمه باید به مرحله بعدی پیشرفت خود که آن را برای رویارویی با موقعیت های دشوار بازارهای جهانی و آزاد تجهیز می کند، گام بردارد. رشدی که اساساً به واسطه افزایش بالای میزان دارایی و توان مالی پدید می آید احتمال دارد به مدت زمانی طولانی نیاز داشته باشد. از این رو با توجه به رخدادهای سریع و ناپایدار منطقه ای و جهانی انتخابی عملی نخواهد بود بیمه گران محلی برای رقابت موفقیت آمیز در عرصه بازارهای جهانی به جهشی معین نیاز دارند.

### عوامل مؤثر در تغییر

وجود آزادی و حضور بیمه گران بزرگتر و کارآمدتری که سهم بازار خود را به بهای کنار رفتن رقبای کوچکتر گسترش میدهند، بهینه سازی در صنعت بیمه اجتناب ناپذیر می نماید. بیمه گران دیگر نمی توانند برای رقابت با یکدیگر به روش های سنتی بیمه تکیه کنند. آنها باید با برنامه ریزی دوباره همواره بکوشند تا با در نظر گرفتن عوامل تغییر دهنده زیر، راه سالی پیشبرد حرفه خود را بهبود بخشند:

### ● رقابت گسترده

در نتیجه آزادسازی و جهانی کردن صنعت بیمه، رقابت در زمینه قیمت و ارائه خدمات به مشتریان شدت بیشتری به خود خواهد گرفت. با ظهور بعضی

سازمان های موفق بیمه ای در کنار سایر ارائه دهندگان داخلی خدمات مالی در دنیا عوامل جدیدی برای رقابت ایجاد خواهد شد بطوری که تنها کسانی که شایسته ترند باقی خواهند ماند.

### ● همسویی محصولات مالی

به منظور رفع خواسته های مختلف مشتریان و دگرگونی نیازها و شرایط کلی آنها، حرکت به سوی همسویی فرآورده نهایی مالی امری حتمی و گریزناپذیر است، که بوسیله آن، مؤسسات مالی، فرآورده هایی را تدارک خواهند دید که جانشین های نزدیکی برای هم و یا مکمل یکدیگر در رفع تمام نیازهای مشتریان هستند. این روند به ناچار ارائه دهندگان خدمات مالی را که به تنهایی قادر نیستند در کلیه رشته ها خدمات ارائه کنند. وادار خواهد ساخت تا اتحاد تشکیل دهند و یا در هم ادغام شوند و به این ترتیب خدمات مالی گوناگونی ارائه دهند.

### ● تغییر در نیازهای مشتریان

مشتریان کم کم به نیازهای بیمه ای خود آگاه تر و کارآزموده تر می شوند. هم چنین گوناگونی این نیازها نسبت به گذشته بیشتر خواهد شد و درک مشتریان از قرار گرفتن در معرض خطر نسبت به یکدیگر شباهت کمتری خواهد داشت بازار کار بیمه گران تغییر خواهد کرد و آنها را با مشتریان جدید و خطرهای تازه ای روبرو خواهد کرد. هم چنانکه جامعه نیز ثروتمندتر می شود از نیازهای خود در خصوص امنیت و حمایت مالی آگاه تر می شود.

### ● تغییرات فن آورانه سریع

انتظار می رود تغییرات فن آورانه سریع که شیوه های معمول بیمه را تغییر می دهند، هم چنان و با سرعت تداوم بیابند. روند کامپیوتری کردن (روند تجهیز رایانه ای) صرفاً از عمل حسابرسی و کارکردهای ضبط و نگهداری (اطلاعات) بسی فراتر رفته است و به سیستم های یکپارچه و پیشرفته ای مبدل شده است که می تواند در خدمت

کارکنان شرکت‌های بیمه و نیز مشتریان آنها قرار بگیرد. توانایی هر یک از بیمه‌گران در استفاده از فن‌آوری جدید در تمام فعالیت‌هایشان، آنها را در موقعیتی برتر نسبت به رقبای خود قرار خواهد داد کسانی که در این رقابت خیلی عقب بمانند بازار را از دست خواهند داد.

### بصیرت داشتن در صنعت بیمه

برای موفق شدن در برابر این تغییرات، لازم است طرح جامعی برای رشد مداوم و منظم و توسعه صنعت بیمه مالزی تهیه کرد که موارد زیر در آن گنجانده شده باشد:

● تبدیل کردن بخش بیمه به یکی از عوامل مهم تشکیل دهنده نظام مالی کشور؛

● معرفی فرآورده‌ها و خدمات جدید و مبتکرانه و ارائه آنها در زمینه‌های تازه با هدف گسترش نفوذ بیمه؛

● بهبود خدمات ارائه شده به دارندگان بیمه‌نامه از طریق مسؤلولانه رفتار کردن و بذل توجه بیشتر به روابط عمومی و نیز بهره‌گیری از فن‌آوری جدید جهت ارائه خدمات کارآمد؛

● معرفی راه‌های جدید توزیع، به عنوان وسیله‌ای برای کاهش هزینه و ارائه مناسب خدمات.

### طرح‌های راهبردی

بیمه‌گران باید بدون فوت وقت در راهبردها و برنامه‌های کاری خود بازاندیشی و بازنگری کنند. برای آنها ملاحظه و بررسی طرح‌های عملی راهبردی که احتمالاً شامل موارد زیر می‌گردد، امری حیاتی به حساب می‌آید:

● ادغام و تملک در بین شرکتها

در بازارهای بزرگ و جا افتاده به منظور تقویت وضع بازار ادغام و تملک شیوه‌ای معمول است. برای این که بیمه‌گران محلی متحمل ضرر و زیان

کلی نشوند، باید با بهبود بخشیدن به توان مالی، قابلیت فنی و قدرت بازاریابی خود را برای رقابت بیشتر آماده سازند و در این راه از پدیده‌های ادغام یا تملیک استفاده کنند. B.N.M. در صدد است معیار نظارتی دو جانبه‌ای را تهیه کند تا صنعت بیمه را در امر تقویت پایه سرمایه‌اش مورد حمایت و تشویق قرار دهد و بر توان آن در تحمل خطرهای بیشتر بیافزاید. هدف از این کار تشکیل گروهی از بیمه‌گران است تا بتوانند از روند جهانی شدن صنعت بیمه سود ببرند و رقابت خارجی را تحمل کنند و بعلاوه از عهده تامین نیازهای خدمات بیمه داخلی نیز به خوبی برآیند.

### ● اتحاد راهبردی (استراتژیک)

برای دستیابی به بازار و بهره‌مندی از آن با گردآوری تخصص در زمینه‌ای بخصوص، مسیر کارآمدی که باید طی شود آن است که با سایر بیمه‌گرها یا صنایع خدماتی دیگر پیمان اتحاد بسته شود، چنین «پیوند» هر دو طرف را در بهره‌برداری از همبازی‌های اتحادی خود تواناتر خواهد ساخت. نمونه بسیار عالی در این مورد «بانک بیمه» است که هم‌پوشی بعضی زمینه‌های بانکی و بیمه را شامل می‌شود که می‌تواند به طور یکجا نیازهای مالی و بیمه‌ای مشتریان را تحت پوشش خود قرار دهد. بیمه‌گران باید بطور مرتب راه‌های توزیع جدید و کارآمدتری را بواسطه چنین اتحادهایی ابداع کنند.

### ● بهبود بهره‌وری و کارایی فعالیت‌ها

باید مرتباً ملاک مشخصی برای بهترین شیوه عمل در ابعاد خاصی از فعالیت‌های بیمه‌گران و مدیریت آنها تنظیم و تعیین شود و از آن به عنوان معیاری برای بالابردن کارایی بیمه‌گران استفاده کرد. هم‌چنین باید تغییر الگوی در مجموعه فکری صورت بگیرد تا امکان تجدید برنامه‌ریزی فرآیندهای کنونی برای بهبود بهره‌وری و کارایی فراهم شود.

## ● ارتقای مهارت‌های پذیرش تعهد

بیمه‌گران باید کارآیی تخصصی خود را به واسطه ارتقای سطح مهارت‌ها، آگاهی‌ها و آموزش کارمندان بالا ببرند. آنها هم‌چنین باید به بهبود طرز نگرش‌ها و شایستگی‌های کاری کارمندی با چند مهارت را تربیت کنند. بیمه‌گران نمی‌توانند از سرمایه‌گذاری در گسترش منابع انسانی چشم‌پوشی کنند بلکه باید در ایجاد تخصص‌های فنی بکوشند چرا که دانش یکی از عوامل مهم موفقیت است؛ برای تامین نیازهای مشتریان، مهارت‌های فنی از اهمیت زیادی برخوردارند. یک‌چنین کارکنانی که از لحاظ فنی برتری و صلاحیت دارند هم‌چنین خواهند توانست پیشرفت‌های فن‌آوری جدید را، به عنوان منبع درآمدی کمکی برای سازمان بیمه و مشتری‌هایش به طور مرتب نشان دهند.

## ● بالابردن آگاهی عمومی

صنعت بیمه باید در ره آموزش مردم و شناساندن اهمیت بیمه در زندگی افراد، بکوشد. ارتقای آگاهی و شناخت عموم از بیمه، بیشتر تصورات غلط و انتظارات غیر واقعی از صنعت بیمه را برطرف خواهد ساخت و راه را برای نفوذ بیشتر بیمه در بازار هموار خواهد کرد. هم‌چنین باید به مشتریان اطمینان داد که جدیدترین اطلاعات در مورد بیمه در اختیار آنان گذاشته می‌شود. باید خدمات مناسب پس از فروش به آنها عرضه کرد. باید امکان تهیه فرآورده‌های مورد نیاز به صورتی که در معامله یکجا دیده می‌شود، فراهم شود؛ و بدین منظور باید فهرست تمام خدمات در تک‌تک فرآورده‌ها ضمیمه بشود. بیمه‌گران باید با مشتریانی که هنگام اعلام خسارت یا دریافت آن دچار مشکل می‌شوند، همدلی داشته باشند و این همدلی را با اعزام کارکنان دلسوز و دارای صلاحیت فنی برای رسیدگی به مشکلات آنها به اثبات برسانند. بنابراین رفتاری دلسوزانه خیلی مهم است. باید آگاهانه

تلاش کرد تا تشریفات و کاغذبازی صرف را از بین برد.

آمادگی برای موقعیت‌های دشوار دهه بعد، فرایندی است که باید آن را پیگیری کرد. توجه نکردن و عدم وابستگی به افت و خیزهای کوتاه مدت در عرصه بیمه نوعی چاره‌اندیشی راهبردی محسوب می‌شود. نگرش فعال و پیشگیرانه که به خاطر بصیرت و مدیریت راهبردی بر عهده بیمه‌گران است، برای نفوذ بیشتر و ارتقاء وضع بازار ضروری است. تنها به این ترتیب است که بیمه‌گران مالزی خواهند توانست با آمادگی بیشتری با محیط رقابتی بازار روبرو شوند. ■

## مدیریت ریسک: دورنمای فنی و تکنولوژی اطلاع‌رسانی

دکتر کن‌ماک، که به تازگی به‌عنوان رئیس دفتر نمایندگی آسیا - اقیانوسیه TESCON در هنگ‌کنگ منصوب شده است، دیدگاه خود را در رابطه با شناسایی ریسک‌هایی بیان می‌کند که از وابستگی روزافزون شرکت‌ها به تکنولوژی اطلاع‌رسانی ناشی می‌شود:

روبرو شدن با حوادث فاجعه‌آمیز در زمینه تولید انرژی، حمل و نقل هوایی، ساختمان‌سازی و ارتباطات دور و موارد مشابه آنها یک امر معمولی است و از ریسک‌هایی که در طول گردش کار به خوبی شناسایی و به آنها توجهی نشده است، ناشی می‌شود.

حتی اگر در حین کار وقفه کوچکی به وجود آید، هزینه آن - خواه ملموس و خواه غیر ملموس - بسیار هنگفت خواهد بود. مثلاً این وقفه جزئی می‌تواند عدم دسترسی به تلفن اضطراری به علت نگهداری خط تلفن فرد مشترک در پایین‌تر از حد استاندارد