

احتمالاً این پوشش به آن چه که متقاضی، که اکنون بیمه گذار نام دارد، درخواست کرده بود، هیچ ارتباطی ندارد.

چه چیزی تفاوت کرده است؟

اساساً در حالی که در گذشته شرکت بیمه با کمک کارگزار مجموعه بیمه‌های درخواستی بیمه‌گذار را صادر می‌کرد، امروزه برای مشتری تنها بیمه‌هایی که در سیستم رایانه‌ای بیمه‌گر داخل شده‌اند ارائه می‌شود. این وضع کارمندان شرکت بیمه را قادر می‌سازد بدون اطلاعات زاید در رابطه با ریسک کار کنند. نیازی نیست که کارمندان مشاوره خاصی بدهند، بلکه تنها وظیفه دارند به اطلاع مشتری برسانند که بعضی پوشش‌ها در شرکت موجود نیست، چرا که این پوشش‌ها به طور معمول ارائه نمی‌شوند.

یک بیت در آهنگی با صدای Jam هست که با این وضع کاملاً مطابقت دارد: «هر چه مردم بخواهند؛ مردم به دست می‌آورند» بنابراین می‌توان دید که مشتری آسیب می‌بیند، ولی باید دید که آیا کارگزار نیز آسیب می‌بیند یا نه؟

شرکت‌های بیمه، سابقاً، در زمینه رشته‌های بیمه‌های بازرگانی چشمشان به دنبال کارگزاران بود. تعداد کارگزاران بزرگ اندک بود ولی همین تعداد اندک نیز بسیار کوچک‌تر از شرکت‌های بیمه و خود این شرکت‌ها هم متوسط بودند.

کارگزاران امکان انتخاب‌های مناسبی از میان شرکت‌های بیمه داشتند و شرکت‌های بیمه نیز علاقمند بودند با همه کارگزاران معامله کنند. همین وضع در مورد کارگزاران نیز وجود داشت که علاقه داشتند با شرکت‌های بیمه بیشتری همکاری کنند. ظاهراً این وضعیت برای همه دست‌اندرکاران کاملاً مناسب بود.

هنگامی که سیستم رایانه‌ای گسترش یافت و شرکت‌های بیمه در صدد برآمدند تا از هزینه‌های خود بکاهند و کیفیت فعالیت‌های خود را افزایش دهند،

یک تجدید نظر دقیق در ارتباط با انتخاب‌های مدیران منصوب شده صندوق، می‌تواند به بازده بیشتر سرمایه‌گذاری بینجامد.

آن چه در بالا به آن اشاره شد، تنها نشان‌گر تعداد انگشت‌شماری از موارد استفاده ممکن و توانایی‌های بالقوه شرکت‌های وابسته است.

همکاری با مدیران منصوب شده شرکت‌های وابسته، ممکن است که به ایجاد افکار جنبی در باره توسعه و پیشرفت توانایی‌های بالقوه شرکت‌های وابسته و تأیید جایگاه آن‌ها در کمک به شرکت اصلی در نیل به اهدافش، بیانجامد.

منبع: Insurance International, No.35, March 1999, PP. 13 - 14.

انعطاف‌پذیری تنها راه پیشرفت

پیش از بررسی زمان حال، لازم است نظری به گذشته داشته باشیم. در گذشته‌ای نه چندان دور کار شرکت‌های متقاضی پوشش‌های بیمه‌ای آسان بود. در گذشته برای هر متقاضی مجموعه‌ای از قیمت‌های فروش تهیه می‌شد و مطابق خواست و نیاز آنان پوشش بیمه‌ای در اختیارشان گذاشته می‌شد. از این گذشته، بیمه‌نامه‌ها دست‌نویس بودند و به طور جداگانه برای هر بیمه‌گذار تهیه می‌شدند.

اخیراً چه اتفاقی رخ داده است؟

نرخ‌ها به شرطی که در سیستم رایانه‌ای موجود باشند، ارائه می‌شوند. پوشش نیز در صورتی که با برنامه‌های رایانه سازگار باشد و متناسب با سطح اختیارات صادرکننده بیمه در شعبه باشد، قابل دسترسی است. بیمه‌نامه متناسب با نرخ‌های موجود در کامپیوتر تنظیم و پوشش به مشتری داده می‌شود.

دسترسی خواهند داشت و یا این که حق بیمه‌ای را پرداخت خواهند کرد که میانگین مربوط به ریسک‌های مشابه است. این موقعیت بسیار بدی است که هرگز نبایستی اجازه بروز آن داده می‌شد.

بنابراین راه پیشرفت کدام است؟

عنوان این مقاله به طرز معینی به این موضوع پرداخته است. جهت ارائه خدمات بهتر به همه دست‌اندرکاران باید به ایام گذشته که به علت فقدان محدودیت‌ها انعطاف‌پذیری بسیار مرسوم بود توجه کنیم.

در چه مواردی انعطاف‌پذیری امری ضروری

است؟

- در انتخاب افرادی که قصد معامله با آنان را داریم.
 - در محاسبه و اعلام نرخ‌ها.
 - در تأمین و ارائه پوشش‌های مورد نیاز مشتریان.
- باید اذعان کرد که شرکت‌های کارگزاری که از نظر اندازه هم پایه یک شرکت بیمه هستند می‌توانند در انجام مذاکرات به خوبی شرکت بیمه را یاری کنند. به این معنی که چنین کارگزاران بزرگی دارای یک سطحی از تخصص هستند که احتمالاً کارگزاران کوچک فاقد آن هستند. ولی دید مشتری نسبت به این وضع متفاوت است او احتمالاً خود را داخل یک حوض بزرگ مثل ماهی کوچکی می‌بیند که همواره بر ابعاد حوض افزوده می‌شود، مگر این که خود یک مجتمع بزرگی باشد.

در خصوص مشتری جزء، باید گفت که وی خدمات شخصی را از کارگزار محلی یا شهرستانی دریافت می‌کند و این خدمات احتمالاً می‌تواند همه نیازهای او را پاسخ دهد. مشکلی که در این رابطه وجود دارد این است که اکثر شرکت‌های بزرگ بیمه قصد ندارند همکاری خود را با کارگزاران کوچک شهرستانی ادامه دهند، مگر در صورتی که آنان خود را

رابطه بین شرکت‌ها و کارگزاران نیز تغییر یافت. شرکت‌های بیمه روابط خاصی را با کارگزاران معینی برقرار ساختند این امر منجر به رشد هر دو طرف گردید، شرکت‌ها گسترش بیشتری پیدا کردند و بعضی کارگزاران کوچک کم‌کم از صحنه خارج شدند.

کارگزاران بزرگ‌تر شدند و دنبال معاملات بهتری را گرفتند. در عین حال شرکت‌های بیمه نیز با یکدیگر ادغام شده گسترش یافتند؛ گرچه لزوماً باعث بهبود خدمات نگردید.

کارگزاران نیز در عکس العمل به ادغام شرکت‌ها، با هم ادغام شدند. به نظر می‌آید که کارگزاران بدین ترتیب در معامله با شرکت‌های بیمه از موضع قدرتمندی برخوردار خواهند شد.

در شرایط کلی رشد در دو سال اخیر چه کسانی فراموش شده‌اند؟

همه به جز بزرگ‌ترین شرکت‌ها و دلال‌های بزرگ. شرکت‌های بیمه به اتکای ارتباطشان با کارگزاران رشد یافته‌اند. هم اکنون که شرکت‌های بیمه بزرگ شده‌اند، می‌خواهند فقط با کارگزاران بزرگ یا کارگزاریانی که بتوانند از عهده کارهای بزرگی برآیند، وارد معامله شوند.

ایین وضع مشتریان را در چه جایگاهی قرار می‌دهد؟

مشتریان مورد غفلت واقع شده‌اند. اینک مشتریان فقط می‌توانند از میان تعداد معدودی کارگزاران که خود آن‌ها هم به تعداد کمی از شرکت‌های بیمه دسترسی دارند، یکی را برای انجام امور خود انتخاب کنند؛ و پوشش ارائه شده نیز فقط شامل پوشش‌هایی است که در سیستم رایانه‌ای شرکت‌های بیمه و کارگزاران موجود هستند.

این وضع در درازمدت به نفع هیچ کس نیست. چون مشتریان به پوشش‌های مورد نیاز خود به ندرت

به شرکت‌های مربوطه بیمه متعهد کنند، و البته چنین چیزی برای کارگزاران شهرستانی میسر نیست.

هر شرکت بیمه باید خود را ملزم کند با کارگزاری که حاضر به همکاری‌اند، کار کند. همیشه لازم است که بین کار خوب و کار نه چندان خوب تفاوت قائل شویم، ولی منبع و انجام‌دهنده کار نبایستی مهم‌ترین معیار برای سنجش کار باشد.

در صورتی که از سیستم رایانه‌ای به طرز درستی استفاده کنیم مشکلی پیش نخواهد آمد. رایانه‌ها از ابتدا به عنوان وسیله طراحی و توسعه یافته و اکنون نیز باید به عنوان وسیله از آن‌ها استفاده کنیم.

هر ریسک را باید به طور جداگانه در نظر گرفت و به فراخور آن برایش نرخ تعیین کرد. رایانه را نیز باید جهت تحلیل نتایج معاملات به کار گرفت. باید از تخصص‌های صدور استفاده و مشخص کرد که ریسک خاصی بهتر از حالت متوسط است یا نه.

پوشش مورد نیاز بایستی توسط مشتری و کارگزار تعیین شود و کارگزار باید بدون استفاده از سیستم رایانه‌ای که برای پوشش سریع یک ریسک متوسط برنامه‌نویسی شده، این کار را انجام دهد. هر مشتری احتمالاً نیاز به بیمه‌ای خاص خود را دارد و غفلت از این موضوع درست نیست. برای هر پوشش خواسته شده یک قیمتی وجود دارد و بیمه‌گر با استفاده از کامپیوتر نسبت به محاسبه و تعیین آن قیمت اقدام خواهد کرد.

تمام این مطالب از نظر من مطابق با عقل سلیم هستند و اطمینان دارم که خواننده نیز بر این باور است. متأسفانه عقل سلیم همیشه نمی‌تواند حاکم شود.

اگر امروزه به اتوموبیل‌های سواری که همه جا آماده فروش هستند، توجه کنیم شباهت‌های زیادی را بین همه آن‌ها به وضوح مشاهده می‌کنیم، چرا؟ زیرا همه آن‌ها به وسیله رایانه طراحی شده‌اند. آیا این مثال می‌تواند علت شباهت اکثر شرکت‌های بیمه را هم توضیح دهد؟

امروزه برای پیشرفت باید یک چیز متفاوتی ارائه کرد شاید تعجب‌آور باشد ولی لازم نیست آن چیز حتماً نو و بدیع باشد بلکه اگر به گذشته توجه کنیم می‌توانیم بهترین راه پیشرفت را بیابیم.

در ابتدای این مقاله متذکر شدم که در گذشته بیمه‌نامه‌ها با نیازهای انفرادی مشتریان مطابقت داشتند و هر یک به طور منفرد نرخ‌گذاری می‌شدند. امروزه نیز جهت پیشرفت باید به این شیوه متوسل شویم.

با استفاده از سیستم‌های رایانه‌ای موجود در هر اداره‌ای امکان تجزیه و تحلیل دقیق حق بیمه‌ها و نتایج صدور وجود دارد. با استفاده از این سیستم‌ها شرکت‌های بیمه به خوبی قادر خواهند بود ریسک‌ها را بسنجند. این بدان معنا نیست که همه انواع ریسک‌های موجود در یک رشته به طور یکسان نرخ‌گذاری شوند. سیستم رایانه‌ای درست به اندازه یک اپراتور می‌تواند مفید باشد و شرکت بیمه بدون صادرکننده‌های خوب هرگز قادر به ارائه خدمات خوب به مشتری‌ها و کارگزاران نخواهد بود.

یک صادرکننده خوب بیمه‌نامه کیست؟

کسی که قادر است از کلیه تخفیف‌های داده شده به سیستم رایانه استفاده و کمترین حق بیمه را محاسبه کند، یا قادر است با در نظر گرفتن کلیه عوامل صدور و میزان پوشش لازم، حق بیمه درست را برای ریسکی معین محاسبه نماید.

طی دو سال اخیر حق بیمه‌ها به طور مداوم کاهش یافته‌اند و کم‌کم به مرحله‌ای رسیده‌اند که از سوددهی افتاده‌اند. مشتری‌ها در آینده انتظار نوعی سازگاری از طرف شرکت‌های بیمه را دارند ولی فضای موجود و روش‌های کاری فعلی قادر نیستند این توقع او را برآورده سازند.

اگر ما در آینده از خود انعطاف‌پذیری نشان دهیم خواهیم توانست به مشتری‌ها کمک کنیم و بدون

تردید اساسی‌ترین هدف صنعت بیمه نیز همین است. هنگام شروع کارم در بیمه، به یاد می‌آورم، علی‌الظاهر به من گفته شد که بیمه باعث آرامش خاطر افراد جامعه می‌شود. در صورتی که ما در صدور بیمه‌هایی که بیشتر به رضایت شرکت‌های بیمه نظر دارد تا رضایت مشتریان، پافشاری کنیم، چنین آرامش خاطری دیگر باقی نخواهد ماند.

پوشش ارائه شده باید هماهنگ با نیازهای مشتریان باشد. درست نیست پوشش‌ها در سطحی ارائه شوند که فقط با سیستم‌های رایانه‌ای هماهنگ هستند و یا در سطح اختیارات تفویض شده به کارمندان شعبه‌ها باشند.

کارگزارانی که نماینده بیمه‌گذاران هستند به محدودیت‌هایی که از سوی شرکت‌های بیمه بر آنان تحمیل می‌شود تن نمی‌دهند، بلکه ترجیح می‌دهند با شرکت‌هایی همکاری کنند که حاضرند در تمامی موارد بیمه‌ای به کار و فعالیت بپردازند.

کارگزاران به شرکت‌هایی تمایل نشان می‌دهند که برای ارائه پوشش‌های مورد نیاز مشتریان آمادگی داشته باشند. شرکت‌هایی که پوشش‌های خود را به سیستم‌های رایانه‌ای محدود می‌سازند، کارایی لازم را برای آنان ندارند. بیمه‌گرانی که توانایی تعیین نرخ مناسب هر ریسک را دارند کارآمدتر از آن‌هایی هستند که بدون توجه به کیفیت ریسک‌ها، به ریسک‌های هم‌تراز نرخ یکسان پیشنهاد می‌دهند.

باید با توجه به هر ریسک معین، مناسب‌ترین پوشش را برای آن در نظر گرفت و یک نرخ کافی برای آن تعیین کرد.

در صورتی که ریسک معین چندان مناسب نباشد باید با تدابیر مناسب آن را برای ارائه پوشش آماده کرد. در درازمدت این تدابیر به حال همه و اقتصاد بریتانیا مفید واقع خواهد شد، چرا که خسارات باعث خروج منابع از اقتصاد می‌شود.

با این حال آیا شیوه‌های دو سال گذشته می‌توانند دوام داشته باشند؟

در صورتی که صنعت بیمه خدماتی ارائه دهد که آن را به شکل مرکز عمده بیمه در سطح جهان درآورده است، پاسخ این سوال منفی خواهد بود.

برای پیشرفت باید انعطاف پذیر بود. باید در تعداد و نوع کارگزارانی که با شرکت‌های بیمه همکاری می‌کنند، انعطاف از خود نشان دهیم. باید در نحوه ارائه پوشش نرمش به خرج دهیم و در شیوه‌های تعیین نرخ ریسک‌ها انعطاف پذیر باشیم. با نگاهی به گذشته و استفاده از فن آوری دهه نود می‌توانیم به گونه‌ای پیشرفت کنیم که به نفع همه باشد. اساساً «انعطاف پذیری راه پیشرفته است.»

منبع: Commercial Insurance / Insurance International,
Autumn 98. pp. 8 - 9.

افزایش حجم حق بیمه‌های اروپای مرکزی و شرقی

علیرغم فضای تجاری مشکلی که بر بازار جهانی بیمه‌های مستقیم و اتکایی تأثیر دارد، اما بر اساس گزارش جدید Sigma، شاخه تحقیقات اقتصادی شرکت سوئیس ری (Swiss Re)، صنعت بیمه در اروپای شرقی و مرکزی از نظر حجم حق بیمه دریافتی رشد مستمری را داشته‌است.

در سال ۱۹۹۷، مجموع حق بیمه‌های دریافتی در اروپای شرقی و مرکزی به ۱۴/۹ میلیارد دلار رسید که هشتاد درصد آن مربوط به کشورهای روسیه، لهستان، جمهوری چک و مجارستان بود. هم چنین ۷۵ درصد رقم مذکور مربوط به شاخه بیمه‌های غیرزندگی بوده‌است.

در گزارش سیگما رشد مستمر حجم حق بیمه‌های