

سختی اشخاصی را که دارای ویژگی‌ها و صلاحیت‌های مدیریت ریسک هستند به رسمیت می‌شناسد. ما بندرت در مطبوعات آگهی‌ها را می‌بینیم که به دنبال افرادی می‌گردند که دارای صلاحیت و ویژگی‌های یک مدیر ریسک خوب باشند.

مترجم: محمد علی معتضدیان

منبع: London Market Newsletter, issue 564, 13 April, 1999, p.1.

خسارت، رد دعوی، تاخیر در پرداخت خسارت‌ها، دشواری در بدست آوردن پوشش و ذخیره کافی از مشکلاتی است که مردم با آن‌ها مواجه‌اند.

از آنجایی که ادراک عمومی و قدردانی مردم از ارزش پوشش بیمه‌ای بطور بسیار عمیقی تحت تاثیر رفتار بیمه‌گران قرار می‌گیرد، تصویر صنعت بیمه در اذهان عمومی بطور منفی تحت تاثیر مسائل و مشکلات بیمه اتوموبیل قرار دارد. برای مبارزه با این زمینسه ذهنی، BNM، برای بهبود رفتار بیمه‌گران بیمه اتوموبیل بطور اساسی توجهی خاص مبذول کرده است که این اقدام بعنوان تلاشی آهسته و مداوم برای اعمال نظم بیشتر و قرار دادن صنعت در موقعیتی استوارتر بحساب می‌آید.

#### مروری بر پیشرفت‌ها

با توجه به مشکلات چندبعدی بیمه اتوموبیل، بایستی این بخش را از زاویه‌های متفاوتی بررسی کرد. برای حرفه‌ای کردن و بهبود بخشیدن بیمه‌های اتوموبیل یک روش همه‌جانبه اتخاذ شده است. این کار به فرایندها و عملیاتی در سه سطح تقسیم می‌شود، که عبارتند از:

## بیمه اتوموبیل در مالزی

### پیشرفت‌ها و تحولات آتی

در مالزی، بیمه اتوموبیل یکی از متداول‌ترین و غالب‌ترین رشته‌های بازرگانی در بخش بیمه‌های عمومی است. این رشته یکی از پرفروش‌ترین پوشش‌هاست که ۴۴/۷ درصد کل حق بیمه صادره در صنعت بیمه را در سال ۱۹۹۸ شامل می‌شود. با این وجود، بیمه اتوموبیل بخشی است که بیشترین تعداد مدعیان خسارت را دارد و ۸۹/۳ درصد کل شکایات دریافت شده توسط Bank Negars Malaysia (BNM) یا بانک مرکزی مالزی در سال ۱۹۹۸ در بخش بیمه‌های عمومی را تشکیل می‌دهد. عدم توافق روی مبالغ

■ در سطح شرکت، برای بهبود و بازنگری در عملکرد رشته بیمه های اتوموبیل با هدف بالا بردن کیفیت سرویس دهی و برخورد عادلانه از مرحله فروش تا مرحله پرداخت خسارت.

■ در سطح صنعت، برای بازنگری و بهبود عملکرد بازار فعلی، حوزه هایی که نیاز به توجه فوری دارند، عبارتند از قبول شرط تخفیف عدم خسارت (NCD) و توافق Knock - for - Knock (KFK) که هزینه های تعمیرات مابین بیمه گران، پرداخت خسارت ها و رفع اختلافات بر سر هزینه تعمیرات را اداره می کند؛ و

■ در سطح واسطه گران، (که شامل نمایندگان، ارزیاب های خسارت، و تعمیرگاه ها می باشد) برای ترویج تخصص گرایی در رفتار و روش ارائه خدمات آن ها، بیمه گران ملزم هستند که خدماتی با استانداردهای قابل قبول مورد نیاز این واسطه ها ایجاد کنند. به این منظور که نیروهای ضعیف با استانداردهای غیر قابل قبول را از میدان بدر کنند.

در سطح شرکت

راهبردهایی در خصوص رفع اختلافات در میزان و نحوه پرداخت خسارت توسط

BNM در سال ۱۹۹۵ ارائه شد تا شکایت های دائمی در رابطه با تاخیر در پرداخت خسارت توسط بیمه گران از بین برود. راهبردهایی که هدفشان تضمین پرداخت حرفه ای و صادقانه خسارت توسط بیمه گران بود، باعث کاهش زمان مراحل متفاوتی از چرخه پرداخت خسارت و نیز عادلانه شدن، توافق ها روی خسارت گردید. در حال حاضر راهبردهای مربوطه تحت بررسی می باشند تا بر اساس بازنگری های انجام شده توسط صنعت و نیز مشکلات شناخته شده از طریق شکایت های دریافت شده، مراحل پرداخت خسارت را بهبود بخشند. یکی از مسائلی که هم اکنون تحت بررسی است ایجاد مکانیسمی برای تصمیم گیری در مورد مسئولیت در تصادف های زنجیره ای است، زیرا در این گونه موارد به علت تعدد بیمه گران و مدعیان خسارت بحث و جدل اجتناب ناپذیر است. برای رواج حرفه ای گری در فروش بیمه های اتوموبیل، به بیمه گران این گونه راهنمایی می شد که از وادار کردن صاحبان اتوموبیل به خرید پوشش های دیگر همراه با بیمه اتوموبیل دست بکشند. در این گونه موارد بیمه گران ملزم بودند که حق بیمه ها را به صاحبان بیمه نامه بازگردانند و بعنوان یک معیار تنبیهی به

فعالیت خود با نمایندگانی که این امر را نادیده می گیرند، خاتمه دهند.

علاوه بر این، برای کمک به بیمه گران و جلوگیری از متضرر شدن در اثر کلاهبرداری و نیز برای حمایت از مردم، راهبردهایی برای مبارزه با کلاهبرداری در رشته اتوموبیل نیز مطرح شد. بیمه گران ملزم بودند که کنترل داخلی و اداری خود را روی صدور بیمه نامه های اتوموبیل مخصوصاً توسط نمایندگان بالا برده و تقویت کنند. به منظور کنترل هزینه ها و جلوگیری از رقابت ناسالم برای جذب هزینه های کسب بازار بیمه اتوموبیل در حد ۱۰ درصد متوقف گردید. به منظور بهبود جمع آوری حق بیمه توسط بیمه گران، BNM شرط « پول قبل از بیمه نامه » را معرفی کرد، که بر اساس آن خریداران بیمه ملزم بودند که قبل از صدور بیمه نامه، حق بیمه خود را بپردازند. نمایندگان نیز ملزم بودند که حق بیمه ها را در عرض هفت روز کاری، از زمان صدور بیمه نامه، به دست بیمه گران برسانند. موثر بودن این روش ها در کنترل هزینه های بیمه اتوموبیل به اثبات رسیده است.

در سطح صنعت

BNM در سطح صنعت برای بررسی رویه های معمول در بازار و به منظور بهبود

رفتار در رشته بیمه های اتوموبیل و کاهش مشکلات ایجاد شده برای مردم، با Persation Insurance Am Malaysia (PIAM) مشاوره کرده است. سیستم NCD (No-Claim-Discount) بازنگری شد تا به بیمه گذاران این فرصت را بدهد تا با ارائه مدارک مثبت استحقاق خود، همچون نسخه اصلی بیمه نامه، اطلاعیه تجدید بیمه نامه، الحاقیه ای در خصوص NCD یا گواهی بیمه، مستقیماً NCD برای بیمه گذران رفع گردد و آن ها را قادر سازد که خیلی سریع به تخفیف دست یابند به جای اینکه در ابتدا تمام حق بیمه را بپردازند و بعداً بازپرداخت شوند. علاوه بر این، مراحل KFK بازنگری شد تا در راستای تلاش بیمه گر درگیر ماجرا برای جلب رضایت بیمه گر شاکتی، سقف هزینه های تعمیرات از ۲/۰۰۰ RM (رینگیت مالزی) به ۱۰/۰۰۰ RM افزایش یابد. مراحل بازنگری شده KFK باعث توسعه و بهبود فرایندهای پرداخت خسارت در بیمه های شخص ثالث گردید. از دیگر ابتکارات جالب صنعت، ایجاد یک حداقل میزانی بود که با استفاده از آن مراحل پرداخت خسارت های شخص ثالث آسان تر شد. این امر بساعت کاهش خود رأیی در پرداخت خسارت به اشخاص ثالثی شد که در

هنگامی که خودروی آن‌ها در حال تعمیر بود، مدعی هزینه‌های خود شدند.

یکی از مراحل برجسته‌ای که صنعت به آن دست یافت، توافق برای پرداخت خسارت اشخاص ثالث، در مواقعی که حادثه توسط بیمه گذار گزارش نشده است، بود. هر چند از نظر قانونی، بیمه‌گران طبق اصل حسن نیت ملزم نیستند که این‌گونه خسارت‌ها را پرداخت نمایند، ولی آن‌ها توافق کرده‌اند که اگر شخص ثالث مدعی، حادثه را ظرف ۱۴ روز گزارش کند و بتواند بدون هیچ‌گونه تردیدی وقوع حادثه را ثابت کند، خسارت را پرداخت کنند. از آنجایی که بیمه‌گران موافقت نمودند که این‌گونه خسارت‌ها را پرداخت کنند، در نتیجه تعداد شاکیان BNM بطور شدیدی کاهش یافته است.

علاوه بر این، به منظور حل عادلانه تر مناقشات مربوط به خسارت‌ها، اداره میانجیگری بیمه‌ای با Insurance Mediation Bureau در سال ۱۹۹۲ توسط صنعت بیمه تأسیس گردید تا بتواند بعنوان یک شخصیت حقوقی مستقل مناقشات میان بیمه‌گر و بیمه‌گذار بر سر خسارت را حل نماید. از زمان تأسیس این اداره تا اواخر سال ۱۹۹۸ مکانیسم حل مناقشات صنعت بیمه توانست بطور موفقیت

آمیازی ۹۶۱ قضیه یا به عبارتی ۹۴ درصد کل قضایای دریافت شده را حل نماید.

به منظور حل مشکل خرید بیمه نامه اتوموبیل برای خودروهای با ریسک بالا صندوق بیمه اتوموبیل مالزی (قبلاً به عنوان صندوق بیمه اتوموبیل‌های پر ریسک نامیده می‌شود) توسط PIAM در سال ۱۹۹۲ تأسیس گردید، با این هدف که برای تمام صاحبان خودروهایی که قادر نبودند در بازار عادی بیمه، اتوموبیل خود را پوشش دهند، بیمه نامه صادر کنند. علاوه بر تأسیس این مرکز بیمه‌ای، در آخرین وهله گروهی شامل ۲۰ بیمه‌گر ملزم شدند که حداقل ۲۵ درصد از کل پرتفوی خود را به بیمه‌های اتوموبیل تخصیص دهند. در حال حاضر بیمه اتوموبیل به وفور یافت می‌شود و صاحبان خودروها براحتی می‌توانند بیمه اتوموبیل بخرند، حتی آن‌هایی که تحت عنوان «پرریسک» شناخته می‌شوند.

به منظور جلوگیری از تحمیل خودرایی جهت افزایش قیمت پوشش‌های بیمه‌ای بدون ارزیابی ریسک بیمه‌شده، BNM بخشنامه‌ای در خصوص حداکثر فرانشیز قابل اعمال صادر کرده است که مبنای آن معیارهای ویژه صدور بیمه نامه، همچون سن خودرو، مشخصات راننده، و سوابق خسارتی

وی است. علاوه بر این فرانشیزی که قبلاً بر روی خسارت های شخص ثالث اعمال می شد، دیگر اعمال نمی گردد. با این وجود، یکی از موضوع های مهمی که صنعت به آن باید توجه کند، بازنگری در تعرفه های اتوموبیل است. روشی که هم اکنون اتخاذ گردیده است قیمت عادلانه پوشش های بیمه ای را تضمین کرده و مسئله تداخل یارانه های متقابل میان بیمه نامه های جامع و شخص ثالث را حل می کند.

#### در سطح واسطه ها

از معیارهای مختلفی استفاده شد تا آن دسته از واسطه هایی که رفتارهای غیراخلاقی دارند از صحنه خارج شوند و نیز حرفه ای بودن میان واسطه ها توسعه یابد. PIAM طرح تعمیر کاران تأیید شده را معرفی کرد تا تضمین کند که تنها تعمیرکاران ماهر و با صداقت هستند که توسط بیمه گران بعنوان تعمیرکاران تأیید شده، انتخاب می شوند. به منظور توسعه مهارت حرفه ای گری میان ارزیاب های خسارت بیمه های اتوموبیل، BNM شرایطی را با حداقل سطح ممکن معرفی می کند که جهت اعطای گواهی شغلی لازم است. در این رابطه مؤسسه بیمه ای مالزی، بعد از مشاوره با

انجمن ارزیاب های خسارت مالزی، کلاس های آموزشی ارزیابی خسارت را جهت تأمین حداقل شرایط، ایجاد کرده است. بعلاوه، نشریه Standard Vehicle Inspection Report توسط بیمه گران جهت استفاده ارزیاب های خسارت از تاریخ اول ژوئن ۱۹۹۸ منتشر شد. این نشریه اطلاعات مسورد نیاز بیمه گران را درباره ارزیابی خسارت اتوموبیل به آن ها ارائه می دهد، و روش هایی را که از قدیم مورد استفاده ارزیاب ها بوده آسان تر می سازد. پیش بینی می شود این گزارش متحدالشکل سطح استاندارد گزارش های تعدیل خسارت و نیز بازدهی اداری بیمه گران را در بازنگری و ارزیابی گزارش های پرداخت خسارت، بالا ببرد. برای تکمیل طرح متحدالشکل نمودن کارهای ارزیاب ها استاندارد در خصوص حق الزحمه آنان تعیین گردید تا بدین وسیله هم تضمین برای رعایت شرایط مورد نظر بیمه گران باشد و هم در پایان پاداشی قابل توجه دریافت نمایند.

#### تحولات آتی

با توجه به تلاش قابل ملاحظه برای شناسایی مشکلات موجود در رابطه با بیمه های اتوموبیل در دهه گذشته، جهت گیری و تأکید بر روی تحولات آتی بیمه های اتوموبیل

جهت ارائه خدمت به بیمه گذاران بوده است. در این زمینه تحقیق و توسعه، تکنولوژی و نوآوری برای توسعه صنعت بیمه لازم خواهد بود.

بیمه گران نباید به کشف راه های توسعه خسارت ادامه دهند. کانال های متنوع توزیع محصولات بیمه های اتوموبیل و خدماتی فراتر از اتکای فعلی به نیروی نمایندگان باید کشف گردد تا صاحبان اتوموبیل های مختلف به راحتی به پوشش های بیمه ای دست پیدا کنند و هزینه زدایی و بازدهی را افزایش دهند. پیشرفت های تکنولوژیکی، به صورت مراکز ارتباطات تلفنی که به نیازهای مشتریان در خصوص تمدید بیمه نامه، انتقال سود (بهره)، تأیید NCD و تغییر بیمه گران پاسخ دهند از جمله زمینه های رقابتی در آینده خواهند بود. مراکز ارتباطات تلفنی را نیز می توان به منظور ارائه کمک های فوری در زمان وقوع حادثه بصورت کمک های اضطراری، خدمات پزشکی و یدک کشی اتوموبیل های از کار افتاده تأسیس نمود. خرید مناسب پوشش های اتوموبیل و تسویه خسارت بصورت حرفه ای، طریقه انجام کارها را در آینده مشخص می کند.

برای کاهش ارزیابی شخصی خسارت، PIAM در حال اجرای سیستمی برای کامپیوتری کردن برآورد هزینه تعمیر و بانک اطلاعاتی قطعات یدکی اتوموبیل است. که برای همه بیمه گران عمومی قابل استفاده خواهد بود. این سیستم نه تنها قیمت لوازم یدکی، نیروی کار، زمان و هزینه ها را مشخص می کند، بلکه اطلاعاتی در مورد تحولات آتی، از قبیل تحلیل خسارت های صنعت بیمه، تشخیص خسارت های تقلبی و فهرست بیمه گذاران بدسابقه و کلاهبردار را به ما ارائه می دهد. با استفاده از این سیستم، می بایستی علل اختلافات بین بیمه گر و بیمه گذار بر سر خسارت کاهش پیدا کند. این سیستم در نظر دارد که دایره فعالیت خود را به موضوع های دیگر ارزیابی خسارت در مراحل بعدی نیز گسترش دهد تا با تحلیل و بررسی خسارت ها مشخص شود که آیا قطعات آسیب دیده به تعمیر نیاز دارند یا به تعویض.

یک تحول دیگر، تأسیس سازمان تعیین نرخ حق بیمه خواهد بود که در حال حاضر توسط صنعت بیمه به عنوان حرکتی سریع به سمت علمی شده صلور بیمه نامه در دست بررسی است. در کنار تطبیق و مقایسه آمارها که باعث قیمت گذاری عادلانه تری در بیمه اتوموبیل خواهد شد، تأسیس سازمان

مزبور ارزش های افزوده ای را در بخش خدمات آماری، مطالعه روند بازار، و تحقیق و توسعه بر روی محصولات جدید بیمه ای ایجاد خواهند کرد. صنعت بیمه از مکنانیزم قیمت گذاری و اطلاعات مربوط به بازار که توسط سازمان تعیین نرخ حق بیمه ارائه می شود سود زیادی خواهد برد.

علاوه بر این، به عنوان قسمتی از برنامه صنعت برای مبارزه با تقلب در بخش بیمه های اتوموبیل، هم اکنون صنعت بیمه در حال بررسی عملی کردن اجرای برنامه پیشنهادی « مبارزه با کلاهبرداری در بیمه های اتوموبیل و ثبت دزدی »، است. این الگویی است از یک سیستم کامپیوتری که در انگلستان جهت مبارزه با شکایت های مضاعف و دروغین اجرا می شود. اگر این برنامه با موفقیت اجرا گردد، پیش بینی می شود که بتوان به کاهش قابل توجهی در هزینه ها در بیمه های اتوموبیل دست یافت، بدین گونه که پرداخت های غیر عمدی ادعاهای دروغین کاهش می یابد. با توجه به مشکل کلاهبرداری و تقلب که هنوز در بخش اتوموبیل رایج است و پیش بینی می شود که تحت شرایط حاضر اقتصادی افزایش پیدا کند، BNM و صنعت بیمه سعی بر این دارند که در سطوح بالایی با دیگر مقامات مربوطه

همچون پلیس، اداره حمل و نقل جاده ای و وزارت بازرگانی داخلی و اداره امور مصرف کنندگان (که مسئول صدور گواهی نامه برای تعمیرکاران اتوموبیل است) همکاری کنند، با این هدف که یک شبکه ملی و مؤثر ضد کلاهبرداری ایجاد کنند. با توجه به تأثیر بالقوه و مخرب کلاهبرداری های شایع در بیمه های اتوموبیل، در ثبات صنعت و تصور عمومی از آن، تلاش زیادی در قالب آموزش، تبلیغات و اقدامات قانونی علیه کلاهبرداران انجام خواهد گرفت تا کلاهبرداری در بخش اتوموبیل ریشه کن شود. موفقیت در کاهش کلاهبرداری و تقلب به سود عموم مردم خواهد بود، از این جهت که پوشش های بیمه ای معتبری ارائه خواهد شد و سهم بیشتری از حق بیمه جهت پرداخت خسارت وجود خواهد داشت.

نتیجه

اقدامات گوناگون انجام شده باعث بهبود مدیریت در بخش بیمه های اتوموبیل گردیده که هم به سود بیمه گران می باشد و هم به نفع خریداران بیمه اتوموبیل و خسارت دیدگان. برای حفظ موقعیت رقابتی خود در یک محیط تجاری پویا و جهانی، پیشرفت های مداوم برای بیمه گران حیاتی

است. بیمه گران باید دورنگر بوده و در معرفی و ایجاد تغییرات جسور و بی باک باشند. تا بتوانند صنعت بیمه را پیش برانند. عملیات و فرایندهای موجود می بایستی مرور گردند و به طور مداوم بهبودیابند. راه ها و روش های جدید برای انجام کارها می بایستی کشف و معرفی شود تا بیمه گران بتوانند به طور مداوم پیشرفت کرده و نیازهای مشتریان خود را برطرف نمایند.

مترجم: حجت اله مشتقی

Insurance Annual Report 1998, Bank Negara  
Malaysia, pp. 23-26.

هم اکنون در آسیا، گروه بیمه اعتباری کوفاس، عملیاتی در سنگاپور در دست اجرا دارد و ... همچنین در چین، تایوان، کره، مالزی، تایلند و فیلیپین از طریق موافقتنامه های همکاری مشترک حضور دارد.

« کوفاس ژاپن » مستقر در توکیو تحت پروانه خود، تنها می تواند در بازار داخلی این کشور فعالیت کند در حالیکه کوفاس هنگ کنگ اجازه دارد در هر دو زمینه بیمه های اعتباری داخلی و صادراتی فعالیت نماید.

مقامات این شرکت اظهار می دارند که دفاتر تخصصی که با AGF توکیو و AGF هنگ کنگ همکاری می نمایند تحت حمایت بیمه های اتکایی و فعالیت های بازارهای این گروه قرار خواهند گرفت، و انتظار می رود که به سرعت شبکه گسترده ای از مشتریان پیدا کنند.

این تصمیم بر اساس اهمیت اقتصادی ژاپن و هنگ کنگ و نقش کلیدی آن ها در آسیا اتخاذ گردیده است.

مترجم: میترا نصیری

منبع: Insurance Day, April 6, 1999, No. 604, p.3.

## دفاتر کوفاس در ژاپن و هنگ کنگ

گروه بیمه های اعتباری کوفاس که بخشی از گروه بیمه (AGF) Assurances Generales de France فرانسه می باشد پروانه عملیات بیمه های اعتباری رد ژاپن و هنگ کنگ را دریافت داشته است و مدعی است که این اولین دفتر بیمه های اعتباری است که در ژاپن ثبت می گردد.