

مشارکت برای بهبود پیش بینی حوادث فاجعه آمیز

طرح دانشمندان و بیمه گران را به همکاری
با یکدیگر فرا می خواند.

کلمه *Tsunami* را در لغت معادل
« بلاهای طبیعی » می توان فرض نمود.
برای اطلاع بیشتر از این طرح می توانید
به آدرس زیر بر روی شبکه رایانه ای رجوع
فرمائید:

[WWW.nerc.bas.ac.uk/public/
tsunami](http://WWW.nerc.bas.ac.uk/public/tsunami)

صنعت بیمه بسرعت در حال تغییر
است. شرکت های بزرگ بیمه و مدیریت
پیشرفته ریسک، شکل بازار بیمه های اتکایی
را تغییر داده اند. تکنولوژی پیشرفته اطلاعات
منجر به ارائه محصولات پیچیده تر، ارتقاء
سطح خدمات به مشتریان و تحول اساسی در
اطلاعات مدیریتی گردید.

برای مؤثر بودن در چنین محیط و
شرایطی، شرکت ها به اطلاعات بیشتر نیاز
داشته و یک پاسخ به این نیاز ایجاد طرح
Tsunami می باشد تا به صنعت بیمه
انگلستان کمک نماید که مسائل و مشکلات
اصلی خود را شناسایی نموده و روابط و
حلقه های اتصالی با جامعه علمی برقرار کرده
تا پاسخ های مورد نیاز خود را پیدا نماید.

از مباحث روز صنعت بیمه کشور،
ایجاد ساز و کارهایی به منظور پوشش
ریسک های ناشی از حوادث فاجعه آمیز
در کشور می باشد. نیاز به آگاهی از
پژوهش هایی که در جهان به منظور پیش
بینی بهتر و دقیق تر حوادث مذکور و
مخاطرات مربوطه انجام می شود و اطلاع
از مسائلی که در زمینه هماهنگی بین
بیمه گران و محققین حتی در کشورهای
صنعتی وجود دارد، انگیزه ای برای
انتخاب مطلب حاضر بوده است.

James Orr مدیر برنامه طرح

ابتکاری *Tsunami* می باشد، آنچه در
ذیل ملاحظه می فرمائید متن
ویرایش شده مقاله ایست که اولین بار در
جلد سیزدهم نشریه *Society of Fellows
of the Chartered Insurance
Institute* بچاپ رسید. در این مقاله
James Orr شرح می دهد که چگونه این

رسالت Tsunami

طرح Tsunami در سپتامبر سال ۱۹۹۷ با هدف ارتقاء قابلیت رقابت صنعت بیمه انگلستان برای بهبود ارزیابی ریسک از طریق دستیابی به کارهای علمی انجام شده در کشور تأسیس گردید. هشت شرکت پشتیبانی مالی خود را از این طرح با این برداشت که از سوی دولت کمک های مالی ما به ازا و متناسبی فراهم می گردد، اعلام نمودند. هسته اولیه حامیان طرح از دو شرکت بیمه Royal & Sun Alliance و Commercial Union و سه شرکت کارگزار بیمه های اتکایی شامل Benfield Ellinger ، Greig Fester و Sedgwich Re و همچنین سه گروه مدیریت بیمه Lloyds شامل Catlin ، D. P. Mann و Wren تشکیل گردید.

هریک از این شرکت ها پرداخت مبلغ شصت هزار پوند را طی یک دوره سه ساله از ماه سپتامبر ۹۷ تقبل نمودند تا صرف هزینه طرح ها گردیده و حمایت لازم از برخی تحقیقات کاربردی را فراهم آورد.

هر شرکت این آزادی عمل را داشت که اعانه خود را به طرح تحقیقی مشخصی تخصیص دهد. در نتیجه از کمک مالی هر کدام تنها در صورتی استفاده کامل می گردید که طرح های تحقیقاتی پیشنهادی و مورد

حمایت آن ها از محتوی و تعداد کافی برخوردار باشد.

بودجه تخصیصی و مورد تعهد شرکت ها بوسیله « کمک های مالی متناسب و ما به ازا » (Matching Fund) وزارت صنعت و تجارت انگلستان تکمیل شده و مقدار نهایی آن برای طرح Tsunami طی مدت سه سال بالغ بر ۹۶۰/۰۰۰ پوند گردید.

نقش Tsunami

این طرح به هر یک از شرکت های عضو خود این فرصت را می دهد تا تحقیقات مورد نیاز مشترک بین اعضا را شناسایی و مورد بحث قرار دهند و نیز در تأمین مخارج تحقیقات کاربردی تشریک مساعی نمایند. علاوه بر چالش های مواجهه با مشکلات شناسایی نیازهای تحقیقاتی و پرداخت هزینه آن ها، یک نکته ظریف نیز وجود دارد که شرکت ها چگونه از نتایج و اطلاعات حاصل استفاده خواهند نمود. با تشویق و برقراری مباحث جامع، Tsunami این امکان را برای شرکت ها فراهم می سازد که روش هایی برای حداکثر استفاده از نتیجه تحقیقات کاربردی بیابند.

در جامعه تحقیقاتی، دانشمندان جهت تأمین مالی طرح های خود، تحت فشار می باشند. بسیاری از آن ها پیشاپیش با

بیمه گذاران تماس حاصل نموده تا خدمات خود را به آن ها ارائه نمایند و موفقیت ضمنی آن ها در این مسئله نشانگر آن است که این صنعت تشنه پیشنهادات محققین است و دلالت بر آن دارد که دانشمندان می توانند احتیاجات و خواسته های آن ها را برآورده سازند. اما تمامی صنعت بیمه انگلستان و یسا تمامی جامعه علمی کشور در این خصوص درگیر نبوده و لذا طرح Tsunami خواهان توسعه بیشتر بازار انتقال تکنولوژی می باشد.

برداشتن فاصله ها

علیرغم موفقیت بعضی از دانشمندان در ارائه توصیه ها و خدمات لازم به صنعت بیمه، نمی توان انکار نمود که مشکل « شکاف ارتباطی » وجود دارد. زیان ارائه اطلاعات و انگیزه های محققین با بیمه گران کاملاً متفاوت می باشد. دانشمندان معمولاً به درک ساز و کارهای اساسی که منجر به پیامدهای قابل مشاهده گردد، علاقمند می باشند. عملکرد دانشمندان در این خصوص از روی نتایج تحقیقات علمی آنان و هم بدان جهت که آراء و کارهایشان در مقابل دیدگان همایشان در جامعه علمی قرار دارد، مورد قضاوت واقع می گردد.

بیمه گران نیز اصولاً علاقمند به فروش بیمه و ارائه خدمات کیفی به مشتریان و نیز

سودآوری مناسب برای سهامداران خود می باشند. برای تحقق این امر، می باید اطمینان یابند که « حوادثی » را که بیمه آن ها پوشش می دهد، بصورتی صحیح قیمت گذاری شده است تا « سوددهی » را تضمین نماید و نیز مجموعه سرمایه گذاری آن ها بر روی مخاطرات بیمه شده، کاملاً متنوع بوده و از طریق بیمه اتکایی محافظت گردد تا خطری برای توان مالی آن ها ایجاد ننماید.

با توجه به این نکته، اقدام اساسی در عملکرد یک بیمه گر این است که سود سهامداران را فراهم نماید.

بعبارت ساده تر، دانشمندان معمولاً به علت یک خطر توجه دارند، حال آنکه بیمه گران به تأثیری که آن خطر بخصوص در ابعاد مالی دارد، علاقمند می باشند. این اختلاف در نحوه نگرش بصورتی متقن در یکی از اولین طرح های Tsunami به نمایش گذاشته شد، که منظور طرح مربوطه تهیه گزارشی پیرامون پدیده El Nino از اداره هواشناسی انگلستان بود. گزارش توضیح معتمبری در مورد پیامدهای واقعه El Nino ارائه نمود.

اینکه چه تغییرات جوی بدان مربوط می گردد و کدام تغییرات با آن مرتبط نمی باشند. اما علیرغم ارزش تحقیقی روشن و کیفیت بالای ارائه آن، این گزارش ارزش چندانی

برای صنعت بیمه در برندااشت. کوشش های محققانه و مباحث عمومی El Nino را بعنوان یک پدیده بررسی می کردند، حال آنکه این بعد مسئله برای بیمه گران امری بسیار کلی محسوب می گردد. بیمه گران خواهان این بودند که تأثیرات آن را در قبال سرمایه گذاری خود و در قیاس با شرایط معمول، بصورتی کمی درک نمایند. برای این منظور آن ها احتیاج به « ساختار مقداری مخاطرات » (Quantified Risk Structure)، « داده های آماری مخاطرات » (Quantified data on hazard)، « واحدهای بیمه شده » (Insured entity) و آسیب پذیری آن ها داشتند.

محاسبه نمودن مخاطرات Quantifying the Risk

بیمه گران نوعاً خواستار کمک جهت پاسخ به سوالات زیر می باشند:

- احتمال بروز خطر چه مقدار می باشد؟
- شدت آن چه مقدار خواهد بود؟
- در کجا بوقوع خواهد پیوست؟
- موارد تحت پوشش بیمه های ما در کجا در معرض خطر قرار خواهد گرفت؟

■ مقدار خسارت به « واحد بیمه شده » چه مقدار خواهد بود؟
جمع بندی پاسخ های این سوالات که بصورتی آماری از طریق توزیع احتمالات، تخمین های نقطه ای و دیگر فرمول های ریاضی بیان گردد، می تواند بسیار پیچیده و مشکل باشد. اما رایانه های مناسب، با استفاده از نرم افزار مدرن سیستم اطلاعات جغرافیایی (G.I.S) مدیریت مؤثری برای چنین مدل ها فراهم می آورد. سوالات پیرامون « احتمال وقوع»، « شدت حادثه»، « محل وقوع» و « آسیب پذیری» مبنایی برای الگوسازی اکثر مخاطرات (Risk Modelling) است که توسط شرکت های بیمه و مشاوران آن ها انجام می شوند.

محققین مطالب بسیاری برای توسعه این امور دارند، قبلاً نیز کارهای بسیاری در این زمینه صورت گرفته و طرح Tsunami سعی نموده که از دوباره کاری بيمورد اجتناب نماید. با بیان این مطلب واضح است که چارچوب عملکرد مورد بحث بصورتی جامع و همگانی مورد استفاده یا شناخت هیچ یک از صنعت بیمه و جامعه محققین قرار نمی گیرد. مقبولیت این طرح می باید در هر دو جامعه مورد تشویق قرار گیرد چرا که باعث می گردد تا تعریف «زمینه مشترک» (Common Ground) برای ملاقات و بحث

پیرامون چگونگی رشد، توسعه و نیز استفاده از تحقیقات کاربردی در آینده امکان پذیر گردد.

طرح های تحقیقاتی (Projects)

طرح Tsunami تا به امروز انجام بیش از دوازده طرح تحقیقاتی را مورد حمایت قسرار داده است. شش مورد رسماً بودجه مالی دریافت نموده، چهار مورد دیگر تکمیل گردیده و می باید برای تأیید به دانشمندان ارائه شوند، و بقیه مراحل مختلف تکمیلی را طی می نمایند. ذیلاً دو طرح تشریح می شوند:

پیش بینی گردبادها

(Cyclone Forecasting)

یکی از مورد توجه ترین مسائل صنعت بیمه، گردبادهای حاره ای می باشند. سیاهه وقایع فاجعه آمیز بزرگ در صنعت بیمه، تحت سیطره عواقب این خطر می باشند. نتیجتاً این گردبادها محور اصلی مورد توجه شرکت های حمایت کننده مالی (Sponsoring Companies)، و بالطبع حوزه اصلی تحقیقاتی برای Tsunami می باشند. پیشاپیش نیز تحقیقات موفقیت آمیزی در این خصوص صورت گرفته بود ولی هنوز احساس می گردید هر کوشش جدید که توجه خاص به مطالب مورد علاقه بیمه گران مبسول دارد، دارای ارزش است. در این راستا، گروه

Tsunami، اداره هواشناسی انگلستان را مأمور ساخت تا اطلاعات تکنیکی درباره گردبادهای حاره ای را جهت تحقیقات دو مرکز دانشگاهی در لندن و شهر Reading فراهم آورد. دانشمندان نیز طبق درخواست، برنامه ای جهت پیش بینی طوفان های زمینی امریکا تکمیل و سطح فعالیت های این طوفان ها در سال ۱۹۹۹ را بیشتر از مقدار متوسط ولی کمتر از سال ۱۹۹۸ پیش بینی نمودند.

هدف از این تحقیقات بهبود تخمین احتمال وقوع طوفان های حاره ای و تعیین شدت محل پیدایش آن قبل از شروع فصل طوفان می باشد.

این اندازه گیری ها قبل از شروع زمان تجدید بیمه ها و در مورد هریک از سه منطقه اصلی طوفان خیز یعنی: جنوب غربی اقیانوس آرام، شمال غربی اقیانوس آرام و شمال غربی اقیانوس اطلس در اختیار شرکت های حمایت کننده مالی قرار می گیرد. بدون تردید روش پیش بینی فصلی دقت لازم را برای بیمه گران فراهم نمی آورد تا با اعتماد کامل تصمیم گیری نمایند، اما فرآیند شناخت احتیاجات و توسعه و تکمیل تحقیقات جاری و نیز انعکاس نااطمینانی های تلویحی موجود در پیش بینی، موجب بهره مند شدن طرف های ذربیط خواهد شد.

کارگاه ارزیابی کمی مخاطرات
(Quantitative Risk Assessment
Workshop)

چنین احساس می شود که صنعت بیمه آن مقدار که سایر صنایع از ابزار و روش های « ارزیابی کمی مخاطرات » (QRA) استفاده کرده و برای آن ارزش قائل شده اند، بهره مند نبوده است. برای امتحان نظریه و ارائه روش های مربوطه به کارمندان شرکت های حمایت کننده مالی، « کارگاه ارزیابی کمی مخاطرات » تشکیل گردید. باز خور برگزاری کارگاه کاملاً مثبت بود، هر چند که نظرات ارائه شده پیرامون اینکه چه بخش هایی از کارگاه بیشترین ارزش را داشته است، نشان می دهد که طیف وسیعی از مهارت های ارزیابی کمی مخاطرات در میان شرکت های عضو گروه (Consortium Companies) وجود دارد.

اگر چه تعداد معدودی از کارمندان قادر به شرکت در جلسات کارگاه بودند، اما این کمیته توانست اطمینان خاطر دهد که « ارزیابی کمی مخاطرات » به قسمت اعظم کارهایی که توسط تحلیل گران و متعهدان مالی در صنعت بیمه انجام گردیده مربوط می باشد.

همچنین پیشنهاد نمود چنانچه چارچوب مشترک اهداف در درون صنعت توسعه و مقبولیت یابند آنگاه بهره وری بیشتر با بهتر

نمودن استانداردهای ارزیابی مخاطرات امکان پذیر است.

مفاهیم « ارزیابی کمی مخاطرات » از قبیل: « دوره بازگشت » (Return Periods) و « حداکثر خسارت محتمل » (Probable Maximum Loss) قبلاً نیز در صنعت بیمه استفاده شده اند. اما آن ها با هیچ یک از مفاهیم نظری (رایج میان پژوهشگران) مطابقت نمی کنند که بتواند یک زمینه مشترک قطعی برای بحث (بین بیمه گران و دانشمندان) فراهم سازد. در نتیجه این مفاهیم برای افراد مختلف معانی متفاوتی را ارائه می دهد و چنانچه تعریف دقیق تری از بعضی مفاهیم نظیر « احتمال تخطی » (Probability of Exceedance) و « نقطه درصدی نودونهم » (99th Percentile Point) بخواهد در دسترس قرار گیرد، آن وقت احتمالاً « ارزیابی کمی مخاطرات » مفید فایده بوده و در سطح وسیع تری مورد استفاده واقع خواهد گشت.

آیا ارزیابی مخاطرات مورد نیاز است؟

بیمه گران در سودای فروش بیمه و پرداخت غرامت هستند و در منطقه ای از این فرآیند موضوع مهم « ارزیابی مخاطرات » مطرح است که طراحی برنامه هایی از قبیل « عملیات صدور » (Underwriting)،

حداکثر بهره دهی را داشته باشد، زبان مربوطه در گسترده ترین سطح بایستی آموخته شود.

مرور و بررسی تحقیقات (Reviewing Research)

عدم وابستگی ارزش های علمی از طریق اعطاء بورس های تحقیقاتی و مرور و تجدید نظر با دقت در نتایج تحقیقات قبلی ایجاد می شود. همکاران دانشمند ارزش تحقیق در یک زمینه و موقعیت نسبی محققین را مورد بررسی قرار می دهند. این امر بسهولت قابل توجه است چرا که دانشمندان زمینه و حوزه عملیاتی کار خود را بهتر درک می نمایند. نتایج فرآیند بررسی و ارزیابی های مزبور به طور عمومی اعلام نمی شود و لذا مقبول نبودن این روش براحتی قابل ملاحظه است. با وجود این بیمه گران و حامیان مالی تحقیقات می باید مطمئن گردند که آیا پیشنهاد انجام تحقیق، از سوی شخص ذیصلاحی صورت گرفته است یا خیر؟

با حمایت از انجام پروژه های تحقیقاتی کاربردی این امید بوجود آمده است که Tsunami، اطلاعاتی را دربارہ عملکرد و تحقیقات دانشمندان و این که چه کسی می تواند خدمات تحقیقاتی مورد نیاز صنعت بیمه را برآورده سازد، جمع آوری نماید. اما ممکن است که این روش مؤثرترین وسیله برای

« قیمت گذاری » (Pricing) « ذخیره سازی » (Reserving) و « بیمه اتکایی » (Reinsurance) را رهنمون می گردد.

چنانچه در « ارزیابی مخاطرات » اشتباه مختصری صورت پذیرد، سوددهی تحت تاثیر قرار می گیرد و اگر اشتباه بزرگ تری اتفاق افتد، آن گاه اقتدار مالی شرکت در معرض خطر خواهد بود.

نظر به این مطلب، بیمه گران و « صادر کنندگان بیمه » (Underwriters) بیشتر دقت خود را صرف بررسی رابطه با مشتریان خود جهت حفظ حساب های فی مابین با مشتریان موجود و افتتاح حساب برای کارهای جدید می نمایند. اگر چه اهمیت « ارزیابی مخاطرات » در ممانعت از ضرر و زیان کاملاً قطعی و اساسی است ولی چندان روشن نیست که چگونه می تواند عامل سودرسانی و ایجاد ارزش افزوده باشد. شرکت ها با این معضل روبرو هستند که بدون لطمه زدن به فرآیند رونق تجارتشان، استانداردهای « ارزیابی مخاطرات » را بهبود ببخشند.

برای انجام این مهم می باید قادر به شناسایی مهم ترین موضوعات مخاطرات بوده و به بهترین نحو آن ها را بررسی نمایند. در « ارزیابی کمی مخاطرات » زبان مناسبی وجود دارد که قبل از آنکه تحقیقات بتواند

ارزیابی قابلیت های دانشمندان نبوده و احتمالاً روش های عینی و شفاف ارزیابی، مناسب تر باشد.

طرح سؤالات مناسب (Asking the right Questions)

طرح Tsunami، برای بیمه گران این امکان را فراهم نموده که سؤالاتی را مطرح نمایند که تا قبل از آن غیرقابل پاسخگویی پنداشته می شد. همواره این امکان وجود دارد که دانشمندان در حال تحقیق روی نظریه ای پیرامون یک ریسک معین بوده و یا اطلاعات کاملی از آن را در اختیار داشته باشند که می تواند به بیمه گران کمک نماید. اما مشکل اینجاست مادامیکه شرکت های بیمه درخواست نکنند، پاسخ آن را نمی دانند.

طرح Tsunami ابتدا از دانشمندان درخواست نمود تا پیشنهاد (پروپوزال) طرح های تحقیقاتی کاربردی را ارائه نمایند که احتمالاً مورد توجه صنعت بیمه می باشد. همچنین از شرکت های حمایت کننده مالی درخواست نمود تا لیستی از مسائل و مشکلات مورد نیازشان برای تحقیق را ارائه نمایند. سرانجام لیست نهایی منتج از پروپوزال ها و مشکلات در مقابل شرکت ها نهاده شد، که پیشنهادات محققین را به لحاظ مرتبط بودن با کارهای بیمه ای و ارزش رقابتی و بازاری آن ها و نیز احتمال موفقیتشان

امتیاز بندی می نمود. این امر به شرکت ها کمک نمود تا نیازهای خود را برآورد ساخته و طرح هایی را که می باید Tsunami مورد حمایت قرار دهد، شناسایی نمایند.

شناسایی و بحث پیرامون مسائل اساسی که در برابر صنعت بیمه قرار دارد و منجر به دستور انجام تحقیقات کاربردی در زمینه های مربوط به آن می گردد، قسمت مهم عملیات طرح Tsunami را تشکیل می دهد. این امید بوجود آمده است که این فرآیند نه تنها در صنعت مرسوم شود، بلکه بصورت قسمت اساسی عملیات هر شرکت بیمه ای درآید.

هر چند تعدادی طرح تحقیقاتی که شرکت ها معتقد به مزیت نسبی (Competitive Advantage) آن ها بودند، شناسایی گردید، اما اینکه شرکت ها با نتایج بدست آمده چه خواهند کرد، مورد سوال باقی می ماند.

به عنوان مثال چنانچه تحقیقات میزان ریسک را صددرصد بیشتر از آنچه در بازار تصور می شد، نشان دهد، آیا صادر کننده بیمه می باید حسب سابق عمل نموده، یا از بازار خارج شده، و یا تعرفه را افزایش دهد و یا اینکه نتیجه تحقیقات را در بازار منتشر نماید؟ چنانچه شق آخر مورد قبول واقع گردد، آیا « تحقیقات کاربردی » به صورت یک مجموعه ادبیات ترغیبی

(Lobbying Material) برای پشتیبانی از نقطه نظرهای گروه های حمایت کننده مالی در نمی آید؟، در اینصورت آیا دانشمندان می توانند بیطرف باقی بمانند؟

اگر همانگونه که عمدتاً اتفاق می افتد و نتایج تحقیقات علمی حاوی عنصر نااطمینانی در پیش بینی های خود باشد، چه مقدار می باید به آن ها اعتماد نمود؟ آیا این نااطمینانی می تواند بصورت کمی درآمده و بطور مداوم در تصمیم گیری مورد استفاده قرار گیرند؟

طرح های تحقیقاتی آتی

الف - شبکه های ارتباطی:

بهبود ارتباطات بمنظور شناسایی مسائل اساسی جهت تحقیق روی آن ها و نیز اخذ نظرات طرف های ذیربط در خصوص نتایج تحقیقات، عامل اصلی در توسعه آتسی امور بیمه ای است. شبکه های Interanets، Internet و extranets این ایده را به ما می دهد که چه نتایجی ممکن است عاید گردد. برای جلوگیری از انباشتگی اطلاعات و سردرگمی ناشی از کثرت روزافزون رسانه های گروهی نوین، می باید خطوط ارتباطی در کنار یکدیگر قرار گرفته و تنظیم شوند، بصورتی که

بجای تعارض و چندگانگی، معاضد و مکمل همدیگر گردند.

فرآیند تجاری طرح Tsunami اطلاعات مربوط به مسائل مختلف در صنعت بیمه را در اختیار گرفته و آن را با معلومات و تخصص موجود در جامعه عملی پیوند می دهد. بدیهی است که مدیریت مطلوب اطلاعاتی و ارتباطی برای موفقیت آن، ضروری خواهد بود. در حال حاضر هیچ « کتاب راهنما » (Directory) برای دانشمندان جهت تبلیغ خدمات خود برای صنعت بیمه وجود ندارد. آن مقدار که این امر انعکاسی از تغییر طبیعت تحقیقات علمی می باشد، نشانی از طبع تیره « فرآیند تجدید نظر دقیق » نیز هست که موقعیت یک محقق را در حوزه خود مورد قضاوت قرار می دهد. امید است با جمع آوری اطلاعات داده شده بوسیله دانشمندان در مورد خود و تحقیقاتشان، طرح Tsunami مرحله تشکیل « کتاب راهنمای تحقیقات » را شروع نماید.

ب - مدیریت اطلاعات شرکت ها
(Managing Corporate Intelligence):

برای مدت ها سرمایه بعنوان یک منبع اساسی برای هر شرکت مورد نظر بوده است. سودی که بتسوان آن را به صاحبان سرمایه برگرداند، بعنوان یکی از مهم ترین و بعضاً

گذشته، هویت فرهنگی و غیره، همگی اغلب در ذهن کارمندان با سابقه یافت می شوند. چنانچه مدیران و یا کارمندان همراه یکدیگر و بیش از پیش شرکت های خود را ترک نموده و یا استعفا دهند، آنگاه ضرورت دستیابی در یک چارچوب رسمی سازمانی به اطلاعات شرکتی افزایش پیدا خواهد نمود. سیستم های اطلاعاتی، intranet و extranet، ممکن است اطلاعاتی پیرامون فعالیت های یک شرکت را جمع آوری و آن را به کارمندان یا مشتریان عرضه نماید. این امر قطعاً دستیابی به اطلاعات بیشتر را بدنبال خواهد داشت. پس از این مرحله بسیار مهم خواهد بود که اطلاعات می باید هوشمندانه عرضه و مسود دستیابی قرار گیرند تا کسانی که آن را دریافت می نمایند قادر به حداکثر بهره برداری از آن باشند.

توسعه سخت افزارها و نرم افزارها نمی تواند به تنهایی کار انسان ها را ساده تر نماید و احتیاج به آن ها را در « جذب »، « تحلیل »، « تصمیم گیری » و « عمل بر روی اطلاعات » تقلیل دهد. اگر تمام این فرآیندها نتیجه ای داشته باشد، غیر از این نخواهد بود که نقش و وظایف انسان ها در تجارت، هر روز از اهمیت بیشتری برخوردار می گردد. برای هماهنگی با این تحولات « آموزش مدیریت اطلاعات »

مهم ترین مقیاس کارایی مطرح بوده است. اما امروزه شرکت ها در پی آنند تا عناصر دیگری که یک شرکت را بمفهوم واقعی شکل می دهد، مدنظر قرار دهند. مفهوم اطلاعات شرکتی (Corporate Intelligence) به عنوان چالش بعدی برای مدیران و مشاوران آن ها خود را مطرح و نشان داده است. آیا می توان این مفهوم را تعریف نمود؟ چگونه آن را برای شرکت مشخصی شناسایی کنیم؟ این اطلاعات به چه صورت تحصیل و کسب خواهد شد؟ آیا می توان کسب آن اطلاعات را بهبود و توسعه داده و دسترسی بهتر را برای شرکت های بیمه فراهم نمود؟ آیا می توان آن را به نحوی توسعه داد تا عملکرد شرکت بهتر گردد؟.

« اطلاعات شرکتی » آگاهی هایی است

که یک شرکت برای انجام کارهایش از آن استفاده می نماید. ممکن است که این داده ها اطلاعاتی در مورد مشتریان باشد؛ چه کسانی هستند؟ کجا هستند؟ چه چیزی خریده اند و یا احتمالاً در آینده چه چیزی خواهند خواست. نیز ممکن است اطلاعاتی در مورد محصولات شرکت باشد؛ چه چیزی است؟ چگونه کار می کند و یا چه مقدار فروخته شده است؟ آگاهی درباره امور شرکت بیمه در فرآیند انجام کار حاصل می گردد، در نظام فن آوری داده ها و یا در فکر کارمندان. سوال یک پرونده بخصوص و اطلاعات در مورد آن، اشتباهات

(Information Management Training) ضروری خواهد بود. رشته های درسی و نظام های آموزشی که پردازش اطلاعات را آموزش می دهند، احتمالاً به مهارت هایی که در کار بدان ها نیاز است، مرتبط تر خواهند شد. مهارت هایی که با مطالعه تاریخ، ادبیات و علوم محیطی تحصیل می گردند نیز ممکن است که به طرز فزاینده ای مناسب و در ارتباط قرار گیرد.

در هر صورت شکی نیست که در آینده مهارت های تحلیلی و محاسبات عددی می باید بخشی از مجموعه مهارت های پایه ای در صنعت بیمه گردد.

ج - چگونه تصمیم گیری نماییم:

این نکته آخرین، احتمالاً مشکل ترین و بالقوه وسیع ترین حوزه برای طرح Tsunami جهت فعالیت خواهد بود. صادرکنندگان بیمه، کارمندان قسمت خسارات، رؤسا و مدیران اجرایی چگونه تصمیم گیری می نمایند؟ ممکن است از روی بدگمانی چنین اظهار نظر شود که بیشتر مردم براساس «درک مستقیم» (Intuition) حاصل از تجربه طولانی، کار می کنند و سپس در جستجوی دلیل و مدرکی عینی برای اثبات تصمیماتشان برمی آیند. در هر صورت امروزه بیشتر از هر زمان دیگر

اطلاعات مربوط به کارهای شرکت ها در دسترس است و می باید روش ها و راه کارهایی برقرار شود تا از آن ها بصورتی عینی و مؤثر استفاده نمود.

آیا می توانیم تمام اطلاعات باورها و تجارب خود را در یک چارچوب عینی قرار داده و نقطه نظرهای خود را در چارچوب های مربوطه ضبط نموده و به نتیجه بهتری نسبت به آنچه که از درک مستقیم صرف حاصل می شود، برسیم؟

انجام این کار میسر است، اما آزادی عمل برای این منظور بوسیله ملاحظات عملی محدود می گردد. با افزایش فشار بر تصمیم گیرندگان اتکا به درک مستقیم، آموزش ها و سیستم هایی که کار آن ها را حمایت و کنترل می کند افزایش خواهد یافت.

طرح Tsunami حمایت خود را برای طرح های تحقیقاتی در سطح دکتری که بوسیله «انجمن بیمه گران بریتانیا» (ABI) حمایت مالی می شود اعلام کرده است تا مسئله شکل نااطمینانی (The shape of uncertainty) را مورد بررسی و تحقیق قرار دهند. هدف پروژه شناسایی و درک محیط های نظارتی (Regulatory) «فرهنگی» (Cultural) شرکتی (Corporate) و «اطلاعاتی» (Information) که بیمه گران در آن عمل می نمایند، می باشد تا با در نظر گرفتن و

ورود بانک اسکاتلند به بازار بیمه مالی

بدنبال تحول دیگری که در آن جهان بیمه و بانکداری در حال نزدیک شدن به یکدیگر هستند، بانک سلطنتی اسکاتلند (RBS) در ماه فوریه سال ۱۹۹۹ اعلام کرد که اقدام به عرضه مجموعه ای از خدمات بیمه مالی در بریتانیا و تعدادی از بازارهای خارجی خواهد کرد. دیوید هنریک (David Henriques)، که اخیراً به عنوان رئیس بخش راهکارهای مالی RBS منصوب شده است، مصاحبه ای با LMN (London Market Newsletter) درباره واحد جدیدی تحت عنوان اداره بانکداری شرکت ها و نهادها (Corporate and Institutional Banking: CIB) انجام داده است.

ورود به حوزه بیمه مالی برای تقویت فعالیت های بازار سرمایه RBS در مبادله اعتبار، سازماندهی اعتبار و اوراق بهادار با درآمد اسمی ثابت طراحی شده است. RBS یکی از پنج نهاد ارائه کننده خدمات بازار سرمایه و خزانه داری به شرکت های بزرگ در بریتانیا است.

به گفته آقای جانی کامرون (Johnny Cameron)، مدیر عامل دفتر CIB در RBS، « این اقدام ما را قادر می سازد تا

درک این مطلب نحوه تصمیم گیری صادر کنندگان بیمه روشن شود. مجدداً قابل ذکر است که در امر تحقیق، انتظار آن را نداریم تا « پاسخ » خود را نمایان سازد، اما مفید فایده خواهد بود که صنعت بیمه تصمیم گیری را بصورت یک « فرآیند » در نظر گرفته و شروع به بررسی کند که چگونه این امر در آینده می تواند بهبود یابد.

نتیجه گیری

هم اکنون طرح Tsunami قریب یک سال است که فعالیت می نماید و در این مدت کارهای بسیاری انجام شده است. اما پیشرفت واقعی در راستای تحقق خواسته ها در زمانی بیش از سه سال زمان مورد نظر برای این طرح، تحقق خواهد یافت. رفتارها در صنعت، رویه های آموزشی و استانداردها می باید خود را برای مواجهه با چالش های تجارتي هوشمند تر وفق دهد. طرح Tsunami درصدد است تا به صنعت کمک نماید که به این مهم دست یابد و انتظار می رود ثابت نماید که پرارزش ترین نوآوری برای قابلیت رقابت آتی صنعت بیمه انگلستان در عرصه جهانی خواهد بود.

مترجم: شامین شامسوندی

Reinsurance, Feb. 1999, pp. 22 - 23.

منبع: