

خارجی مکان مناسبی نیست چرا که بیمه گران قادر نیستند به طور موثر کار خود را انجام دهند ولیکن این دلیل قانع کننده ای برای قصور در این منطقه نیست.

ظرفیت جهانی از لحاظ ارائه خدمات تعیین می کند که کدام بیمه گران در این بازار موفق هستند و کدام یک فقط فراورده های بین المللی را به عنوان ابزار دفاعی ارائه می کنند.

مترجم: پیمانہ انصاری

منبع: Commercial Risk, No. 6, spring 2000,

P.P. 7-10.

## نقش متخصصین در شکستن قالبهای رایج بیمه ای

معمولاً این جمله گفته می شود که تنها عناصر تغییرناپذیر جامعه عبارت بوده اند از اسقف اعظم کانتربوری، بانک انگلستان و متخصصین بیمه (آکچوثرها). صرف نظر از سرنوشت نهایی دو مورد اول، امروزه آکچوثرها به سرعت در حال

سن مشخصی را پشت سر گذاشته اند). علاوه بر شناخت فوق العاده سختی شرایط محیط کار که تقریباً تمام کارفرمایان متحمل می شوند لازم است در تعریفی که از هزینه های مربوط به سلامتی می شود، هزینه های واکسیناسیون مسافران نیز گنجانده شود. بنابراین، از جوانب مختلف، مجموع موارد فوق الذکر در مورد حقوق و مزایای مستمری برای کارکنان در سراسر جهان به افزایشی اساسی منتهی می شود. براهمیت کنترل هزینه ها کماکان افزوده می شود و احتمالاً بیمه گران در اداره هزینه ها یشان با مشتریانی هم هدف هستند که بیشتر در مدیریت مطالبات خود سرمایه گذاری می کنند تا در محدود کردن مزایای مستمری هایشان این موضوع نه تنها به کنترل هزینه ها در دراز مدت کمک می کند بلکه به بیمه گران به عنوان حامی بیمار این فرصت را می دهد که مشتریان خود را در زمینه نحوه تأمین نیازهای درمانی شان یاری کنند تا انتخاب های مربوطه را بهتر و آگاهانه تر انجام دهند.

علاوه براین، در بازار جهانی مشتریان (بیمه گذاران) از بیمه گران خود این انتظار را دارند که نیازهای آنان را در سطح جهانی تأمین کنند. ایالات متحده برای بیمه گران درمانی

فرصت های جدید هستند. رشته آمار بیمه به طور فزاینده ای در حال تبدیل شدن به یک کاتالیزور بین تحلیل های سنتی ریسک و فرایند فروش است.

مطمئناً، تجربه ما در شرکت Bartlet Merton این نکته را تأیید می کند که تقاضا برای آکچوثرهایی که می توانند به شکستن قالب ها کمک کنند به سرعت در حال افزایش است.

بنابه گفته مارک آلن، از Skandia Life، شمار نکات مبهم در این حرفه در حال کاهش است. وی می گوید: در گذشته وضع به طوری بوده است که متخصصین ارشد بیمه پشت درهای بسته کار می کردند و هیچ تعهدی را برای توضیح این نکته که چگونه آن ها به نتایج محاسبات خود دست یافته اند احساس نمی کردند. آقای آلن معتقد است که متخصصین بیمه در حال حرکت به سوی نظام حرفه ای گسترده تری هستند. تغییرات اساسی که در صنعت بیمه در حال رخ دادن است فرصتی واقعی را فراهم آورده است که اغلب افراد در این حرفه تلاش می کنند تا ثابت کنند آن ها می توانند به توسعه صنعت از طریق یک روش خلاق کمک کنند.

فرصت ها و تهدیدهای جاری در صنعت بیمه شامل "برگ سبز" برای تأمین مستمری و

تغییر هستند. تغییرناپذیری راهی برای انطباق پذیری بوده است. آن ها در حال تغییر روشهای فعالیت، تمایل برای انعطاف پذیری و توجه به علائم رسیده از بازار هستند.

دقیقاً مانند صاحبان صنایع، که طی نسل های متمادی تولید گرا (Production - oriented) بودند ولی طی نسل های متمادی و برای تأمین نیازهای بازار تغییر کردند، در نتیجه متخصصین بیمه مدرن نیز اکنون در حال تحلیل نیازها و تقاضاهای رسیده از بازار و متناسب کردن تحلیل های خود با آن هستند.

الگوهای فعالیت در صنعت بیمه و در نتیجه نقش آکچوثرها به طور فزاینده ای تحت تأثیر قوانین و مقررات و اهمیت روزافزون تکنولوژی اطلاعات (IT) و نیز درجه بالای پیچیدگی کاربران (user sophistication) قرار داشته است. متخصصین بیمه که هنوز در فضایی تقریباً سنتی در حال فعالیت هستند در تلاشند تا مدل های تکنولوژی اطلاعات را طراحی کنند که به موقع خود، عملاً آن ها را بیکار خواهد کرد.

نکته دیگر این که، فرصت های نوآورانه جدیدی در حال ظهور است. هم آکچوثرهای داخل شرکت ها و هم خارجی در جستجوی روش های ریاضی برای بازاریابی، و در نتیجه گشودن

عقب نشینی دولت در حوزه های "خود تأمیننی" (Self-Provision) است. مراقبت های درمانی بلند مدت موجب ارائه تحمیل چالش ها خواهد شد.

آقای آلن عقیده دارد که آکچوثرها باید قادر باشند به تأمین مالی عمومی و خدمات عمومی کمک کنند. در حالی که بازاریاب ها در رشته های کوتاه مدت فعالیت می کنند، دیدگاه بلند مدت آکچوثرها، با تخصص آن ها در "مدلسازی نااطمینان" (Modelling of uncertainty) باید معادله را متوازن کند و صنعت را با نوآوری به پیش ببرد.

... در مورد مسأله بیمه های بازنشستگی، آقای راجر هیگینز، آکچوثر ارشد در KPMG، توجه خود را بر دو موضوع بلند مدت در شرایط متغیر بازار معطوف می کند. مسأله اول این است که چگونه بیمه بازنشستگی در آینده ارائه شود. نکته دوم نیز این است که چگونه با تورم پایین در بلند مدت برخورد شود.

وی معترف است که روش قدیمی تر بیمه به سرعت در حال منسوخ شدن است. ذهنیت قرار گرفتن در برج عاج که ریشه در سنت و آرامش خیال به عنوان یک مفهوم انتزاعی دارد، به هیچ وجه از بنیان محکمی برخوردار نیست.

وی معتقد است که "آمار بیمه نوین" عامل مرتبط کننده بیمه های بازنشستگی با اعضا، اعضای هیأت امنای و شرکت های مشتری است. وی می گوید، "ما باید از زبان حرفه ای و نامفهوم خود دست برداریم. و به همه علاقه مندان به درک این نکته که تحلیل گران آمار بیمه ای چگونه کار می کنند، کمک کنیم. مردم اکنون به درستی سوال می کنند که آکچوثرها چه کار می کنند. ما به شدت منابع لازم را برای ارتباطات افزایش داده ایم و باید از آن ها استفاده کنیم.

استفاده از دیسک های حاوی اطلاعات، پایگاه های اینترنتی، و البته، ایجاد مدل های پیشرفته که به طور کامل به گرایش مشتریان توجه داشته باشد، در دسترس ما قرار گرفته است".

گرچه آلن و هیگینز هر دو در مورد فرصت های موجود هم عقیده اند، ولی نسبت به الگوهای آینده اشتغال برای متخصصین در صنعت بیمه تا حدودی اختلاف نظر دارند. هر دو نفر بر تداوم به هم پیوستن بنگاه های خدمات مالی تأکید دارند.

با بین المللی شدن رقابت و افزایش منابع برای ایجاد و توزیع محصولات بیمه ای، منطقی خواهد بود که تمرکز های عمده متخصصین حرفه ای؛ انرژی مورد نیاز برای

بینی شده بازار و راه حل های رقابتی متفاوت را که تمام آن ها راه های متغیری هستند که بیمه های بازنشستگی در آن مورد توجه قرار می گیرد، مد نظر قرار دهد.

عدم تمایل دولت برای تأمین هزینه های سهم فزاینده ای از جمعیت که مشمول بیمه بازنشستگی می شوند و انتظارات روزافزون مصرف کننده ها تماماً به وضعیتی که در آن منابع بسیاری باید صرف شود، کمک می کند. این می تواند با گروه بندی های وسیعی که مستلزم شمار زیادی از استعدادهای بالاست به طور معقولی سازماندهی شود.

مارک آئن اعتراف می کند که نوع سازماندهی یک بیمه گر باید تا حدودی تعیین کننده این مسأله باشد که آیا آکچوثرها در داخل شرکت فعالیت کنند یا خدمات مربوط از خارج تأمین شوند. به دلیل کار برای یک شرکت بیمه عمر به اندازه متوسط، که به سرعت در حال رشد است، آئن معتقد است، گرچه ظاهراً به کارگیری آکچوثرها برای کوتاه مدت به منظور کاهش هزینه های اداری که رشد بسیار سریعی دارند موثر است، ولی این افراد با فرهنگ سازمانی شرکت هماهنگ و منطبق نیستند.

در نتیجه، آن ها ممکن است به عنوان کارگران تولیدی مفید باشند ولی هرگز نمی توانند به طور واقعی به صورت یک بخش از استراتژی شرکت مد نظر باشند. شرکت متبوع

هدایت و رهبری آکچوثرها به سوی موفقیت را فراهم کند. این موضوع، دست کم دیدگاه آقای هیگینز از شرکت KPMG است.

به گونه ای قابل درک، مارک آئن، از Skandia life، معتقد است که، با ایجاد گروه بندی های بزرگ تر و بزرگ تر، توجه افراد به طرح های خاص مورد نیاز آن ها و کیفیت مطلوب خدمات به بهترین شکل می تواند بوسیله گروه های کوچک تر تأمین شود.

دیدگاه های آن ها شباهت های جالبی با هم دارد، وقتی که مزایای نسبی حفظ گروه آکچوثرهای داخل شرکت با مزایای تأمین خدمات تخصصی آمار بیمه ای از گروه های خارج، شرکت مقایسه می شود.

دیدگاه KPMG به عنوان ارائه دهنده اصلی خدمات کارشناسی بیمه ای، همان گونه که راجر هیگینز بیان کرده است، این است که استفاده از تجربیات مشترک آکچوثرهای خارج از شرکت ها در ایجاد طرح های جدید، که به طور فزاینده پیچیده تر شده اند، حیاتی است. منابع بسیار قابل توجهی برای ایجاد مدل های مناسب برای چنین طرح هایی مورد نیاز است.

مثال مناسب این موضوع تغییر از ارائه بیمه های بازنشستگی براساس آخرین حقوق به مجموع خریدهای پولی است. باید مدل هایی طراحی شود که مقررات جاری، شرایط پیش

بیش از ۴۰۰ مدیر ریسک، کارگزار و بیمه گر گردهم آمدند تا در مورد چالش هایی که در دنیای بسیار متغیر کاری و تجاری با آن مواجهند بحث کنند.

کنفرانس مدیریت ریسک کانادا، به دلایل متعددی مورد توجه قرار گرفت. پیش از آغاز قرن جدید به عنوان آخرین گردهمایی مهم مدیریت ریسک امریکای شمالی، موضوع آن یعنی "بینش، خلاقیت و راه حل ها" بسیار مناسب بود. نمایندگان این فرصت را داشتند تا به آن چه گذشته و آن چه که جهت اداره نمودن محیط پراز مخاطرات متنوع و روبه افزایش سال ۲۰۰۰ و بعد از آن نیاز خواهد بود، بیاندیشند.

همین طور کنفرانس ریسک های متغیر با سالی خاص برای مناطق نیوفاندلند و لابرادور مصادف بود چون ایالت پنجاهمین سالگرد هم پیمانی و اتحاد با کانادا را جشن می گرفت یا طبق گفته اهالی منطقه "سالی که کانادا با نیوفاندلند متحد شد". هم چنین انجمن مدیریت ریسک و بیمه (RIMS) که مدیریت ریسک کانادا (RIMS) نیز از آن ایجاد شد، پنجاهمین سالگرد آن را در سال ۲۰۰۰ برجسته و مشخص کرد، از این رو مراسم جشن زودتر از موقع خود برگزار شد با توجه به تغییر

آقای آلن تجربه مناسبی در استفاده از آکچوثرهای خارج از شرکت ندارد. بخشی از موفقیت شرکت Skandia مبتنی بر ایجاد ارزش های غالب، استخدام کارمندان دایمی خوب بوده است، یعنی کسانی که به خوبی از سیاست شرکت برای تشویق و پاداش دادن به خلاقیت استقبال می کنند.

وی معتقد است چون نقش آکچوثرها تغییر می کند و نسل جدید این افراد حضور خود را به نمایش می گذارند، به طور روزافزون بهترین استعدادها هنگامی که در داخل شرکت کار می کنند خود را مولدتر، با انگیزه تر و با حقوق بالاتر می یابند.

مترجم: علی حبیبی

منبع: Insurance Day, Wednesday April 14, 1999, issue No: 608, PP. 6-7.

## ریسک های متغیر

کلیرویلکنیسون گزارش می دهد کنفرانس مدیریت ریسک کانادا در سال ۱۹۹۹ تحت عنوان "ریسک های متغیر" در فیرفاندلند تشکیل شد. در رویکرد نهایی به قرن ۲۱