

Review در مورد آینده نظرات خود را مطرح کرده است.

Review : به نظر شما طی دو دهه آینده چه تغییرات عمده ای در فعالیت کارگزاری به وجود خواهد آمد ؟

Chilton : این پرسش سه جواب دارد. فن آوری، فن آوری و فن آوری. در همه تغییرات در حال بروز سرعت عرضه خدمات به عنوان کاتالیزور عمل می کند و تکنولوژی نیز آن را توانمندتر می کند. مشاغل فردی و بنگاه های کوچک نمی توانند در برابر هزینه های کمر شکنی که زنجیره واسطه ها بر آن ها تحمیل می کنند، مقاومت کنند.

تجارت الکترونیکی نه تنها سرعت ارائه خدمات را هدف قرار داده است بلکه با وضوح خود، هزینه های جنبی را به راحتی قابل تشخیص می کند. بنابراین، اگر کارگزاری باعث تاخیر و ابهام در معاملات شود، تجارت الکترونیکی این مسائل را روشن خواهد کرد و امکان دارد "کنار گذاشتن واسطه ها" در تمام جنبه های معاملات کالا رخ دهد.

کارگزاران برای نفع رساندن به مشتریان خود، مجبور هستند تکنولوژی را وارد کار خود کنند. و اگر به علت سیاست های سخت حمایتی و حتی

مقایسه با تنزیل کردن آن سند را داشته باشد. آخرین راه حل می تواند انتشار اوراق بهادار با استفاده از بازار سرمایه باشد. اگر چه هم اکنون حجم محدودی از این گونه خدمات در بازار وجود دارد در صورت وجود تقاضا و جریان پولی مورد نیاز بانک های سرمایه گذاری اغلب راه حل لازم را پیدا خواهند کرد.

به اعتقاد من ، باتوجه به درک شرکت های بیمه از عملکرد بد بازار بیمه در سال های ۱۹۹۷ تا ۲۰۰۰ ، این بازار دوران دشواری را پیش رو خواهد داشت. بحران فزاینده نقدینگی قابل کنترل و حتی قابل اجتناب است، اما با این شرط که شرکت ها و سندیکاهای بیمه از هم اکنون و پیش از غیرقابل مهار شدن شرایط دست به کار شوند.

مترجم : داریوش نظری

منبع: Insurance Day , Tuesday September

5 2000, issue No: 846 , p.11

## مدیریت تغییر

آقای Grahame Chilton رئیس هیئت اجرایی Benfield Greig می گوید : مهار و بکار گرفتن تغییر در مسیر دلخواه تنها راه پیش روی کارگزاری ها است . وی در مصاحبه ای با نشریه

بیمه گران اتکایی کم رنگ خواهد شد. برخی از بیمه گران و بیمه گران اتکایی برای ایفای نقش به رقابت خواهند پرداخت. بسیاری از نام های آشنایی را که در طول ۱۰ سال گذشته می شناختیم، که نتوانسته اند از تغییرات رخ داده در صنعت بیمه بهره برداری کنند، در نهایت از بین رفته اند. ولی برخی از آن ها که توانسته اند همخوانی بیشتری با تغییر پیدا کنند تاکنون باقی مانده اند. هرچه شرکت ها فعال تر و تحول پذیرتر باشند، برای رقابت در عرصه صنعت بیمه و بیمه اتکایی که در آینده شفاف خواهد بود توانمندتر خواهند بود.

در آینده چه ریسک هایی به بیمه و بیمه گری نیاز خواهند داشت؟

- همزمان با درک بهتر مردم از ریسک های مبتلا به شان کم و کیف ریسک ها دچار تغییر خواهد شد. برخی از مشاوران توصیه های خوبی در زمینه مدیریت ریسک خواهند داد. عرضه ریسک به شکل اوراق بهادار یا تبدیل آن به محصولات صنعت بیمه ای قابل معامله در بازار رواج خواهد یافت. شرکت هایی می توانند به ارائه محصولات بیمه ای جدید بپردازند که تغییرات ماهانه را در سازمان خود پذیرفته اند و مبنای کار قرار داده اند. محصولات جدید مرتباً

بدتر از آن به علت سیاست های مغرضانه حمایتی، در دستیابی به این هدف، ناکام شوند، طبیعت کالای مربوط به تجارت آینده، آنان را از صحنه معاملات حذف خواهد کرد.

صنعت کارگزاری به جای این که خود را برای ۱۰ تا ۲۰ سال آینده آماده کند مدت زیادی را بر روی رقابت در قیمت و کاهش هزینه های اضافی صرف کرده است. در نتیجه، بسیاری از موسسات کارگزاری فاقد پیشرفت کافی در تکنولوژی (فن آوری) برای ارائه خدمات شفاف به مشتریان هستند.

برای مشتریان، شفافیت صرفاً در جابجایی پول، محاسبه هزینه تمام شده خدمات و ممیزی قیمت خلاصه می شود. مشتری ها با وجود شبکه های اطلاع رسانی و نشانگرهای دقیق به سادگی می توانند بهترین قیمت ها را پیدا کنند و نحوه و محل استفاده از پول خودشان را ببینند. - کدام یک از مشاغل فعلی در صنعت بیمه طی ۱۰ تا ۲۰ سال آینده به حیات خود ادامه خواهد داد؟

- چهره این صنعت در ۵ تا ۱۰ سال آتی بسیار تغییر خواهد کرد. البته در مورد چگونگی این تغییر تصور خاصی ندارم ولی می دانم که رخ خواهد داد. نقش سنتی کارگزاران، بیمه گران و

از مهارت های کلی خود در مدیریت ریسک برای تناسب بیمه نامه با نیازهای مشتری اقدام می کند.

بیمه گران بنا به توصیه کارگزاران ، به دنبال آن دسته از حوزه های جدید ریسک هستند که ممکن است با خلاهای موجود در کار آن ها تناسبی نداشته باشد. ما باید ابزارهای پیشرفته برای تولید الگوهایی را طراحی کنیم که سناریوهای فراوانی پدید می آورند. ریسک شرکت های بیمه شده، هر روز متنوع تر می شود. در این جا این سوال ها مطرح می شود که چه عواملی فروش آن ها را تحت تاثیر قرار می دهد، سطح موجودی آن در انبار چقدر است و چگونه می توانند حوزه تولید را تغییر دهند. با این حال، ممکن است در آینده دیگر تولید، تجارت عمده ای به حساب نیاید بلکه کنترل دارایی های فکری تجارت محسوب شود. به هر حال کارگزاران با آنچه که در حال حاضر هستند تفاوت خواهند داشت .

در صنعت بیمه اتکایی بازیگران کمتری به صورت بالقوه وجود دارند ولی در آنجا کمبود ظرفیت وجود ندارد. بازارهای بیمه و بیمه اتکایی بسیاری از ریسک هایی را که

ظاهر خواهند شد وکل صنعت حرکتی سریع و روبه جلو خواهد داشت. اگر طی دو یا سه سال گذشته سرعت تغییرات پرشتاب بوده است، در آینده سرعت بسیار بیشتری خواهد داشت.

- بیمه گران اتکایی برای توسعه و بهبود محصولات خطوط تولید به دنبال مشارکت با بیمه گر ها خواهند بود. بدون شک برخی از بیمه گر های عمده تبدیل به یک کاسه کنندگان مجموعه ای از ریسک ها می شوند و بیمه گران اتکایی نیز در صدد حمایت از بیمه گری ریسک های مذکور هستند. ممکن است بازارهای سرمایه برای بیمه گران، به منزله ریسک پذیرهای نهایی به شمار آیند. اگر چه شاید کسانی بگویند بازارهای سرمایه همیشه برای معاملات شرکت های پذیرفته شده در بورس بوده اند. بنابراین بیمه گران اتکایی خود را در نقش متفاوت خواهند یافت.

- این مطلب برای کارگزار چه معنایی خواهد داشت؟

- نقش های قدیمی کارگزار و بیمه گر اتکایی همیشه در حال تحول و متکی به ریسک است. کارگزار به طور معمول محصولاتی را که بیمه گران برای مشتریان خود فراهم آورده اند ، به فروش می رساند در عین حال، وی با استفاده

شبکه اینترنت را در انگلستان در نظر بگیرید. هیچ کسی با ما تماس ندارد، اغلب خریداران نمی دانند که به این خدمات نیاز دارند ولی بالاخره خواهند فهمید.

ما همواره اعتقاد داشته ایم که برای ایجاد تغییر و نیز فهم آن حد و مرزی وجود دارد. هرگز نمی توانیم پیش بینی کنیم که کارگزاران بیمه اتکایی یا صنعت بیمه در ۱۵ سال آینده چگونه خواهند بود. ما سعی می کنیم کارآفرینان و فعالیت هایی را که به نوبه خود تغییر ایجاد می کنند، به محیطی که در آن فعالیت داریم، معرفی کنیم. می کوشیم فرصت ها را به نحو بهینه مورد استفاده قرار دهیم و معتقدیم شفافیت کارها بیشتر خواهد شد. راه حل های مناسب تر از آنچه تاکنون در بازار ارایه شده است، وجود دارد.

باید سدها را بشکنیم زیرا در این صورت تجارت ما می تواند بخشی از صنعت آینده به شمار آید. من نمی توانم به شما بگویم که آینده فعالیت بیمه چه خواهد بود ولی ما بر این ایده تاکید داریم که برای حرکت به سمت جلو باید بسیار مجهز شویم. مهمتر از همه، ما به شبکه توزیع باور داریم. یک کارگزار باید کارشناس تشخیص و توزیع فعالیت های ریسک باشد.

مشتریان ضرورتاً تمایل به خرید آن دارند، تحت پوشش قرار نمی دهند.

در آینده فرآورده های متفاوتی وجود خواهند داشت و کارگزاران، بیمه گران و بیمه گران اتکایی به طور مجزا کمتر وجود خواهند داشت. و بازیگران بزرگ قادر به ایفای کلیه آن نقش ها خواهند بود. به عنوان مثال ما در کارگزاری Benfield Greig فعالیت کارگزاری انجام می دهیم، قبول ریسک می کنیم و مدیریت سرمایه گذاری تامین مالی و ایجاد پایگاه اطلاعاتی را انجام می دهیم.

- آیا فکر می کنید با راهی که در پیش گرفته اید و فعالیت خود را گسترش می دهید پاسخگوی مشکل هستید و آیا با رقابت روبرو می شوید یا این که قصد دارید در حوزه هایی که نمی شناسید و ممکن است شما را به ورطه نابودی بکشاند، به یک برتری جهانی دست پیدا کنید؟

- GC : همان طور که شما دریافتید صنعت ما سریع تر از آنچه تصور می کنید در حال تغییر است، پس باید ثابت کنیم که بالاتر از بقیه هستیم و باید ثابت کنیم در حال تغییر حوزه هایی هستیم که در آن ها به رقابت مشغولیم. برای مثال، تجارت بیمه از طریق