

مدیریت ذخایر

(Managing Reserves)

نویسنده: Bev Fitz Gerald مدیر Fitz Gerald Consulting
 رئیس سابق Chartered Institute of Loss Adjusters



این مبلغ ذخیره شده جهت خسارت غالباً در طی دو سال بیمه‌ای افزایش می‌یابد، بعنوان مثال تاثیر يك گردباد بر روی این مبلغ نشان می‌دهد که تا حد بسیار بالائی در سال تقویمی جدید افزایش یافته است. این مسئله باعث بروز مشکلاتی بین بیمه‌گر مستقیم و بیمه‌گر اتکائی گشته است زیرا بیمه‌گران اتکائی نرخ‌های خود را طبق روند خسارت سال گذشته تنظیم می‌کنند.

چنین افزایشی در مبلغ ذخیره شده جهت خسارت می‌تواند به طور جدی مدیریت سرمایه توسط شرکتهای بیمه را به خطر بیندازد. در صورتی که مبلغ ذخیره شده به میزان ۱۰۰ میلیون دلار برآورد شده باشد و در سال تقویمی آینده ناگهان به ۲۰۰ میلیون دلار افزایش یابد، ممکن است لازم باشد که بیمه‌گر اتکائی استراتژی خود را تغییر دهد. نقد کردن سرمایه‌ها در يك اقدام ضروری جهت جبران خسارت نسبت به برنامه‌ریزی‌های محتاطانه‌ای از جمله جریان وجوه نقد کمتر به نظر اقتصادی می‌رسد.

حل بحران ذخیره کردن

بنابراین بازار بیمه چگونه می‌تواند معضل نگهداری نامناسب ذخایر را حل کند؟ پاسخ، خصوصاً برای قسمتهای پیچیده بازار این است که چنین خسارت‌هایی، اعم از خسارت‌های کلی، انفرادی و یا به صورت گروهی، از نوع حوادث Epidemic همگی به حالت پروژه‌های مدیریت شده‌اند.

این فرآیند توسط مدیران ارشد خسارت در بیمه‌گران اولیه رهبری می‌شود. آنها تیمی از افراد متخصص و باتجربه را جهت مدیریت پروژه حادثه مشخص می‌کنند. این افراد یا از منابع داخلی خود استفاده می‌کنند یا از پرسنل خارجی برای يك دوره کوتاه استفاده می‌نمایند. این تیم جایگاه بیمه‌گر را در عالی‌ترین سطح نشان می‌دهد و از نظر مکانی در منطقه‌ای که حادثه در آن اتفاق

هزینه داشت و در انگلستان تعداد زیادی از ضررهای اساسی که از انفجار Buncefield به وجود آمدند به صورت بالقوه پایین‌تر از خسارت اصلی تخمین زده شده بودند که این اختلاف در برخی موارد به چندین میلیون پوند می‌رسید.

این مشکلات بر روی عملکرد معمول صنعت بیمه اتکائی تاثیر منفی گذاشته است. در مقوله خسارت، بیمه‌گر اتکائی با این مسئله درگیر است که امکان دارد بیمه‌گر تسلط کاملی بر روی میزان خسارت نداشته باشد، در نتیجه و خصوصاً در زمان حال ۹/۱۱ از بیمه‌گران اتکائی هیچ‌گونه برنامه‌ای برای تحت حمایت قرار گرفتن نفع خود توسط برآوردکنندگان خسارت و وکلا ندارند.

ذخیره نگاه داشتن برای اکثر بیمه‌گران اولیه بیشتر به صورت يك هنر است تا يك علم و اشتباه کردن در این قضیه يك امر عادی بوده است. Bev Fitz Gerald يك راه‌حل براساس میزان خسارت را پیشنهاد می‌دهد.

بازار بیمه بعد از رخداد يك سانحه بزرگ، میزان ذخایر را به صورت مجازی اعلام می‌کند. چند هفته بعد از سانحه مقدار ذخایر معمولاً به صورت خیلی عمده، و حتی در شرایطی بیشتر از معمول، افزایش می‌یابد.

بعنوان مثال خسارت‌های جزئی و کلی بعد از تندبادهای Katrina و Wilma در اقیانوس اطلس و آمریکای مرکزی که چند سال پیش اتفاق افتاد بسیار بیشتر از تخمین اولیه

کردن چشمها و گوش‌های بیمه‌گران در طی زمانی است که خسارت اتفاق افتاده است. ارزیابی میزان ذخیره لازم جهت میزان کل خسارت اولین و مهم‌ترین تصمیم در فرآیند اداره خسارت است. با توجه به اهمیت ذخیره برای بیمه‌گر اولیه و بیمه‌گران اتکائی فشار بسیار بالائی بر روی کارشناس خسارت جهت تعیین دقیق مقدار خسارت در کمترین زمان خواهد داشت. این مسئله همچنین برای اداره خسارت نیز بسیار حائز اهمیت است. به طور اخص بایستی پرچالش‌ترین و پیچیده‌ترین خسارتها به بهترین افراد داده شود.



بیمه‌گران به سرعت متوجه شدند که لازم است با هر يك از خسارتهای کلان مانند يك پروژه مجزا رفتار کنند

میزان خسارت برای بیمه عدم‌النفع بیمه‌گر نیز خودنمائی می‌کند. این قسمت شامل این است که این وقفه در کار تا چه مدت طول خواهد کشید و در صورت عدم وقوع سانحه، چه مقدار سود برای شرکت حاصل می‌شود؟

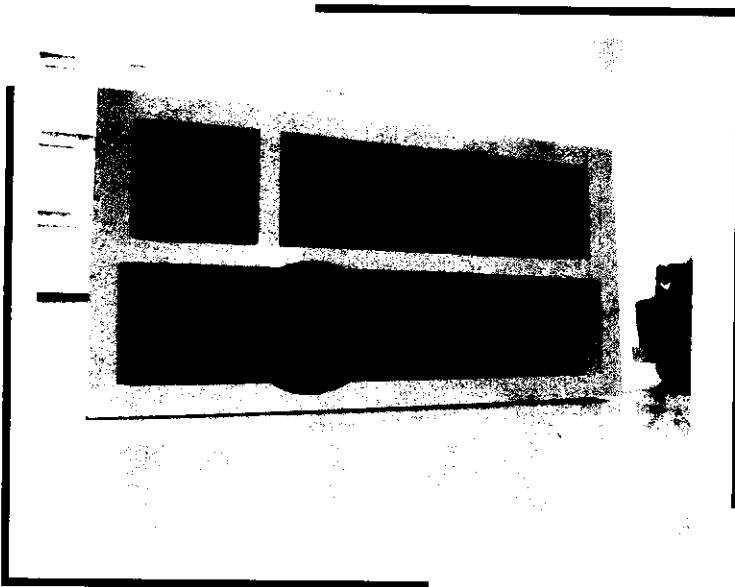
با استفاده از يك روش مدیریت پروژه برای چنین خسارتهائی، تیم کارشناسی تمامی احتمالات را قبل از اینکه به مشکل تبدیل شوند شناسائی می‌کند و به هر شخص دیگری که درگیر این مورد است از جمله کارشناسان خسارت شرکت بیمه، مشاوره فنی می‌دهد. وظیفه کارشناسان خسارت باز

افتاده است فعالیت می‌نماید. تمامی حوادثی که اتفاق می‌افتد نکات تکنیکی جدیدی را برجسته می‌سازند که همگی يك اثر مهم بر چگونگی تعیین ذخایر دارند. یکی از اهداف مهم در این قسمت این است که با کمک کارمندان خود شرکت بیمه، برآورد کنندگان خسارت، وکلا و مشاوران و در پیچیده‌ترین عملیاتها با بیمه‌گران اتکائی در خصوص ذخایر مشورت نمایند.

تعیین میزان مبلغ ذخیره شده صحیح برای يك خسارت چند میلیون و چند هزار پوندی کار آسانی نیست. این مسئله قابل درک است که می‌توان هزینه جایگزین کردن ۱۰۰ هزار ظرف شیشه‌ای داخل يك آسمانخراش آسیب دیده در اثر انفجار بمب را ارزیابی کرد، اما قضاوت و قیمت گذاشتن بر اثرات امواج پرفشار بر ساختمان بعد از انفجار کار آسانی نیست.

در انفجار انبار مخزن نفتی در Buncefield در تاریخ ۲۰۰۵ در انگلستان بسیاری از برآورد کنندگان خسارت با این تصور که ساختمانهای نزدیک محل انفجار به نظر سالم بودند و حتی برخی از آنها هنوز ساکنینی داشتند فریب خوردند. در حالیکه چند هفته بعد از آن مالکان زمین ترتیب تحقیقاتی بر روی ساختمانها را دادند و این مسئله برای Loss Adjusterها واضح و مبرهن گشت که ساختمان بر اثر آن انفجار به طور جدی صدمه دیده است.

در مثال بالا شما چگونه تاثیر تراشه‌های ریز شیشه در حال پرتاب شدن به علت انفجار را بر روی سیم برق در داخل ساختمان اندازه می‌گیرید؟ تاثیر سیلاب نیز بسیار مشکل‌ساز است. آیا ساختمان به نحو رضایت‌بخشی خشک خواهد شد؟ آیا خاک نرم شده بعد از گردباد یا سیلاب بار دیگر به حالت اولیه بازخواهد گشت؟ و البته همیشه مشکل‌ترین قسمت یعنی ارزیابی



تیم مدیریت پروژه بیمه گر بوسیله همکاری با شرکتهای اداره کننده خسارت خود را به سطح متناسب و درخوری از اداره خسارت می‌رساند به نحوی که بدون نیاز به کمک این شرکت‌ها بتواند کار خود را انجام دهد. این شرکتهای منابع مشاوره‌های مکمل، از جمله متخصصان IT، حسابداران، وکلا، محققان کمیت و غیره را نیز معرفی می‌کنند که هر یک از آنها در زمینه یک خسارت بخصوص مفید بودن خود را به اثبات می‌رسانند.

تصمیم‌گیری با اطلاعات کافی

پس از طی همه موارد بالا هنوز به پایان پروسه نرسیده‌ایم. در گذشته به احتمال زیاد بیمه‌گران بدون هیچ‌گونه سؤال یا تاملی به پیشنهادات مدیران خسارت خود، خصوصاً در زمینه ذخایر اعتماد می‌کردند اما حالا با وجود مدیریت پروژه، بیمه‌گران تمایل دارند از چگونگی محاسبه ذخایر کاملاً و بصورت دقیق مطلع شوند. این مهم شامل ایجاد ذخایر برای بیمه عدم‌النفع نیز می‌باشد. متخصصان در تیم‌های مدیریت پروژه بیمه‌گر این قابلیت را دارند که در صورت مناسب نبودن پیشنهادات ارائه شده توسط مدیران خسارت آن را به ایشان برگردانند.

بسیاری از تکنیک‌ها خصوصاً موارد مربوط به خسارتهای بیمه عدم‌النفع از ابتدا توسط بیمه‌گران مستقیمی که با بیمه‌گران اتکائی کار می‌کردند بعد از حمله ۱۱ سپتامبر بوجود آمد. در آن زمان، بیمه‌گذاران از جمله شرکتهای مخابراتی، بانکها و مکان‌های سرمایه‌گذاری اغلب خسارتهائی مربوط به بیمه عدم‌النفع داشتند که هر یک نزدیک به ۱۰۰ میلیون دلار می‌رسید.

انواع دیگر مشاوران از جمله حسابداران حقوقی، اقتصاددانان و مدیران IT را استخدام کردند و هدف این بود که تمامی این افراد خسارتهای بیمه‌گذاران را ارزیابی کنند. این متخصصان همواره توسط وکلای پایه یک که نه تنها پوشش بیمه‌نامه بلکه اهمیت نسبی هر یک از موارد مربوط به تصادف را بررسی می‌کردند. درجه ظرفیت تخصصی نشان داد که نه تنها ذخایری دقیق برای خسارت‌ها انتخاب شده بودند، بلکه موارد مختلف با بالاترین استانداردها سنجیده می‌شدند. این مسئله بدون شک منجر به پرداختهائی به موقع شد که هم برای بیمه‌گران و هم بیمه‌گذاران مفید و سودمند بود. در قسمتی از این مسیر بیمه‌گران متوجه شدند که بیمه‌گران اتکائی آنها سهامداران عمده تمامی خسارتهای مرکز تجارت جهانی بودند. قبل از یازده سپتامبر بیمه‌گران اتکائی اغلب اطلاعاتی با کیفیت پایین در مورد خسارتهای آنها، که شامل ذخایر هم می‌شد، دریافت می‌نمودند و این اطلاعات معمولاً دیر به دست آنها می‌رسید.

راه شراکت

در خلال سیرکلی، مدیریت پروژه بیمه‌گران به سرعت متوجه شدند که لازم است با هر یک از خسارتهای کلان مانند یک پروژه مجزا رفتار کنند. به دنبال پیشنهاد از جانب تیم مرکزی خود، متخصصان اداره خسارت و

نشریه بیمه و توسعه

در پایان شهر فصل

منتشر میشود

www.idm.co.ir

تهران

صندوق پستی

۱۵۸۷۵/۸۶۷۸

info@idm.co.ir

جهت اشتراک

به سایت اینترنتی

مجله مراجعه نمایید.

فصلنامه
اقتصادی، اجتماعی، معلومات عمومی

نشریه
بیمه و توسعه

MAGAZINE
INSURANCE
&
DEVELOPMENT
Seasonal
Economic, Society, General Knowledge

آگهی می پذیرد

تلفن: ۸۸۴۳۰۷۱۷
فکس: ۸۸۴۳۶۳۴۷

کار این مسئله به علت تهیه گزارش و شرح‌هایی برای بیمه‌گر اتکائی، توسط بیمه‌گر يك هزینه تلقی می‌شود، اما در ورای آن اگر این کار درست انجام پذیرد در کوتاه‌مدت و بلندمدت برای بیمه‌گر منافع زیادی در بر دارد. به این ترتیب که در کوتاه مدت خسارتها را در زمان کوتاه‌تری نسبت به قبل دریافت می‌نمایند و در بلندمدت می‌توانند روابط تجاری خود را توسعه داده و رابطه خود را با همکاران خود در بیمه اتکائی تقویت نمایند.

مدیریت پروژه جهت پیگیری خسارت با چنین کیفیت بالائی قطعاً هنوز در صنعت بیمه جهانی نشده و حتی برای بیشتر بیمه‌گران قوی به صورت آرزوئی باقی مانده است. به هر حال هیچ شکي نیست که کاربرد آن، شامل اولین مرحله مهم یعنی گرفتن حق پیش‌بینی خسارت، به این نتیجه منجر می‌شود که خسارتها سریعتر و با هزینه کمتر پرداخت می‌شوند و روابط مهم بین بیمه‌گران و بیمه‌گران اتکائی تقویت می‌گردد، نه اینکه مانند قبل منجر به مشاجره شود.

همچنانکه تعداد خسارات بیمه‌گذاران افزایش می‌یابد و پیچیده‌تر و هزینه‌سازتر نیز می‌شوند، مدیریت پروژه خسارتها نه تنها يك انتخاب زیادی نیست بلکه جز مهمی از کالبدکار است.

مدیریت پروژه خسارتها نه تنها يك انتخاب زیادی نیست بلکه جز مهمی از کالبدکار است

عموماً دیر به دست آنها می‌رسید.

جدای از تمایل بیمه‌گران به همکاری با بیمه‌گران اتکائی خود، بیمه‌گران پیشرفته‌تر از دیدگاه عمل‌گرایانه خود متوجه شدند که اگر آنها در کنار بیمه‌گران اتکائی کار کنند و به آنها اطلاعات بهنگام بدهند، در خصوص خسارتهای مشکل و پیچیده، با آنها کمتر دچار اختلاف خواهند شد. در بهترین حالتها از جمله این اختلافات این بود که بیمه‌گران اتکائی در جبران خسارت بیمه‌گر تعلل ورزیدند و در بدترین حالت، بیمه‌گر اتکائی ممکن بود که به‌طور کلی از جبران خسارت سر باز زند.

بنابراین خلاصه‌ای از وظیفه تیم مدیریت پروژه اطمینان از این بود که از بیمه‌گران اتکائی به خوبی حمایت شود. در ابتدای