



حرفه ای سازی در صنعت بیمه عمر

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
ترجمه: زهرا معصومی
کارشناس زبان انگلیسی

پرتال جامع علوم انسانی

مقدمه

صنعت بیمه در جهان مطرح شود. این امکان به وضوح در فعالان بومی و نیز شرکتهای بزرگ بیمه بین المللی قابل تشخیص است، به طوری که بسیاری از آنان مبادرت به سرمایه گذاری

چین با جمعیت بالغ بر ۱/۳ میلیارد نفر و با داشتن اقتصادی جهانی و در حال توسعه این توانایی را دارد که به عنوان قوی ترین بازار

مشترک با بیمه گذاران چینی کرده و یا راضی به کسب حداقل ریسک شده اند.

راه دستیابی به موفقیت برای شرکت های بیمه خارجی و داخلی آسان نخواهد بود. دولت چین نظارت جدی بر مشارکت شرکت های خارجی و نیز نوع سرمایه گذاری هایی دارد که بسیاری از بیمه گذاران توانایی انجام آن را ندارند. مشتریان چینی که از دیرباز مشمول حداقل سطح خدمات از سوی بسیاری از بیمه گران محلی بودند، به طور چشمگیری محتاط هستند با بالا رفتن سطح تجربه مشتریان، استراتژی کلیدی در صحنه بازار سهام ایجاد می شود. تا هنگامی که قوانین دولتی کنونی به سهولت قابل انجام است، حفظ بازار چین برای خارجیان بیش از پیش جذابیت دارد و در این صورت این بازار آزاد می تواند انگیزه ای باشد قبل از آنکه چین خود را با بازارهای بیمه کشورهای اروپایی غربی، ایالات متحده امریکا و دیگر کشورهای جهان مقایسه کند خوشبختانه در این زمینه دولت اهمیت رشد صنعتی را در برنامه های جامع توسعه اقتصادی کشور در نظر گرفته است. این گزارش حاصل تحقیقات گروه مشاوره ای بوستون می باشد که از طریق مصاحبه با هزاران فعال بومی و چند ملیتی انجام شده و

نگاهی عمیق بر صنعت بیمه عمر در کشور چین دارد و بر موانعی که، فعالان داخلی و خارجی با آن در حال حاضر رو در رو هستند، متمرکز شده است. همچنین در این میان تاکید ویژه ای بر مراحل طی شده است که بیمه گران چینی می باید به منظور ارتقاء سطح جامع حرفه ای سازی خود و در نتیجه قابلیت رقابت با دیگر بازارها انجام دهند.

خلاصه

شرکت های بیمه عمر چین در صورت تمایل به رقابت در بازار روبه رشد سریع کشورشان باید گام های نهایی به منظور پیشبرد اهداف تجاری را سریع تر بردارند. سطح جامع حرفه ای سازی بیشتر بیمه گران عمر کشور نسبت به رقبای آنان که در بازار موفق بوده اند بسیار پایین تر است. پیشرفت در این زمینه نیازمند تعهد جدی مدیران ارشد و استفاده عاقلانه از منابع موجود می باشد. زمینه های اصلی که شرکت های بیمه عمر کشور چین نیاز به تقویت مهارتشان در آن زمینه ها هستند عبارتند از: برنامه ریزی تجاری، استراتژی، فروش و توزیع، محصولات و بازاریابی، مدیریت مالی، فرایندهای اجرایی و زیرساختها، منابع انسانی و سازماندهی.

به توسعه به منظور کمک به بیمه بازنشستگی جمعیت مسن کشور، در نظرگرفتن موسسات تحت مالکیت دولت و بازارهای سرمایه و صنعت مدیریت سرمایه دارد.

اغلب مردم چین برای دوران بازنشستگی خویش استطاعت مالی ندارند. درضمن مستمری بگیری با مسئله فراهم آوردن امنیت اجتماعی برای جمعیت بالغ بر $\frac{1}{3}$ میلیارد نفر مواجه می‌شود. آقای Wu Dingfu رئیس کمیسیون نظارتی بیمه چین اهمیت صنعت بیمه عمر برای مواجهه با این چالش را بیان کرده است.

به نظر می‌رسد رشد فزاینده در صنعت بیمه عمر چین همچنان ادامه پیدا کرده و مراحل سیر تکامل را به سوی بزرگترین بازار جهانی بیمه عمر طی می‌کند.

از سال ۱۹۹۶ میزان حق بیمه در کشور چین تا حدود ۴۰ درصد در سال افزایش یافته و انتظار می‌رود این میزان رشد تا ۵ سال آینده ۱۵ الی ۲۵ درصد در هر سال ادامه یابد.

عوامل رشد صنعت بیمه عمر در چین عبارتند از:

- ادامه پیشرفت سریع اقتصادی در چین، کاهش تدریجی تکیه بر بخش‌های دولتی برای امنیت اجتماعی و بازنشستگی هنگام خصوصی

شرکت‌های بیمه چندملیتی نیز با موانع جدی حرفه‌ای نمودن نیروهای فروش در چین مواجهند. در این زمینه موفقیت‌هایی هم از طریق مهارت و سیستم‌ها در دیگر بازارها کسب شده است. و همچنان این رقابت تا وقتی که قوانین مشارکت کشورهای خارجی در بازار آسان می‌باشد ادامه خواهد داشت.

اگرچه شرکت‌های بیمه خارجی عموماً در همکاری مشترک با طرف‌های معامله محلی و مشارکت در سرمایه‌گذاری مستقیم بسیار محدود می‌باشند لذا آنان به وضوح درصدد پیشی گرفتن و دارای آمادگی برای دستیابی به بازار رو به رشد هستند.

مسئولان امور نظارتی مقرر کرده‌اند که گروه بازار بیمه عمر که در ۵ الی ۱۰ سال آینده روند رو به رشدی خواهند داشت تا پایان سال ۲۰۰۴ به شرکت‌های بیمه خارجی محول خواهد شد. شهرهای جدید زیادی به روی شرکت‌های خارجی تا پایان سال ۲۰۰۳ گشوده شد. صنعت بیمه عمر برای توسعه اقتصادی چین امری حیاتی است.

برخلاف بسیاری از کشورها شرکت‌های بیمه عمر در چین عمدتاً درگیر پس‌انداز و سرمایه‌گذاری هستند دولت نیاز به صنعتی رو

شدن اقتصاد، اصلاحات اجتماعی، بالابردن سطح آگاهی عموم در مورد مدیریت ریسک های شخصی.

● مشارکت بیشتر شرکتهای بیمه خارجی داشتن بازاری آزاد و پاینده راههای بسط و توسعه بازاریابی و تاکید ویژه بر آن درک این مسئله که صنعت بیمه عمر به عنوان یک سرمایه گذاری مطمئن است.

فعالان بومی و خارجی با بسیاری از چالش های مشترک در راه دستیابی به موفقیت مواجه هستند.

برای هر یک از سه گروه، بازارها مختلف و مشخص است. بیمه عمر فردی، بیمه عمر گروهی و بیمه بانک تمامی فعالان باید سعی در نوآوری کرده چرا که محصولات همسان با خطر جایگزین شدن با محصول دیگری به صورت قابل توجهی مواجه می شود. مصرف کنندگان کشور چین که از دیرباز خدمات زیر خط استاندارد و حتی تبلیغات غیر حقیقی با سیاست ها و کالاها را متحمل شده اند بسیار هوشمندانه با اطلاعات اولیه که از سوی کارگزاران داده می شود برخوردار می کنند. صنعت بیمه عمر گروهی به شیوه های ناخوشایندی از جمله فروش اجباری دچار شده

است. تمامی فعالان صنعتی می بایست به منظور بازگرداندن جلب اعتماد عموم به صنعت سخت تلاش کنند. در این رابطه دولت از طریق اصلاحاتی مانند برنامه های صدور مجوز به کارگزاران فشار بیاورد.

رقابت در سوددهی بیشتر بسیار فشرده است. بازار تعریف شده است با شاخص جذب مشتری بیشتر، وجود کمیسیون های کارگزار متعدد، فضای سرمایه گذاری اندک، حق خرید و فروش محدود به دلیل وجود قوانین دولتی در مورد سرمایه گذاری هایی که شرکت های بیمه عمر می توانند داشته باشند.

برای شروع سرمایه گذاری شرکت های بیمه عمر کشور چین به مدیریت بهتر در زمینه تجارت و نیز ساخت و تقویت توانایی های حرفه ای از طریق تمامی سازمان ها نیازمند هستند. آنان می بایست مراکز و بخش های تجاری را با یکدیگر هماهنگ کرده و نیز فرصت های پیشرفت را با دقت ارزیابی کرده و نیز توجهشان را به توسعه سرمایه انسانی معطوف دارند. همچنین آنان باید مشتری های کلیدی را از بقیه آنان متمایز کرده، رهیافت های بازاریابی خود را تعدیل و تنظیم نموده و نیز فرایندهای بهتری در زمینه

اهمیت بیمه عمر در چین

از آنجایی که بیمه عمر در بسیاری از کشورها در مقابل خطرات احتمالی ارائه می شود ولیکن در چین هنوز پس انداز و سرمایه گذاری نقش اصلی را ایفا می کند. لذا نیاز است به منظور دستیابی به سه اصل مهم ذیل دولت زمینه رشد و ترقی را در کشور فراهم آورد. فراهم آوردن نیازمندی های دوران بازنشستگی برای جمعیت مسن کشور بدین طریق که دولت در این مورد تنها به ترغیب در ارتقاء بازار سرمایه و صنعت مدیریت سرمایه می پردازد.

در حال حاضر موسسات تحت مالکیت دولت و کمپانی های بزرگ در مراکز شهری مسئول فراهم آوردن مراقبت های بهداشتی و در نظر گرفتن مقرری برای کارگران و خانواده هایشان هستند. این برنامه ها براساس تعهد کارفرما، بر پایه pay as you go و یا استفاده کارگران روز مزد و مستمری کارمندان بازنشسته است. این سیستم اشکال بزرگی دارد معهذاً موسسات تحت مالکیت دولت در زمان زیان سرمایه هایی را که برای دوران بازنشستگی شان در نظر گرفته اند برای فرد زیان دیده صرف می کند. این بودجه ها در

مدیریت بحران تدوین کنند. تکنولوژی جهانی (IT) باید در زمینه ارزش های تجاری مدیریت شود.

ارتقاء ارتباط با مشتری باید در اولویت قرار گیرد. مدیران باید اهداف را به وضوح برای رضایت مشتری مشخص کرده و نیز ابزار ویژه ای برای پیگیری این اهداف در یک بستر مداوم به خدمت گیرند. این ابزار می تواند شامل ارزیابی مشتری، metrics to monitor customer-service related processing باشد.

فرصت ها در چین بسیار زیاد و میزان پتانسیل سوددهی بسیار بالا است. نه تنها فعالان داخلی می توانند آموزه های زیادی از فعالان بین المللی کسب کنند، بلکه شرکت کنندگان خارجی نیز می توانند سود زیادی از طریق دانش بومی و محلی و نیز ارتباطات کسب کنند. به مرور زمان، موافقان چه داخلی و چه خارجی کسانی خواهند بود که توانایی مدیریت تقاضای روز افزون مشتریان را داشته توانایی انجام تغییرات در فضای نظارتی و نیز قابلیت های داخلی و همچنین منابع را دارا هستند. توانایی ارائه بهتر و خدمات معتبر برای مشتریان و نیز جذب مشتریان سودآور می تواند در موفقیت نقش به سزایی داشته باشد.

مالی خویش و دوران‌بازنشستگی تشویق می‌شوند. صنعت بیمه عمر علاوه بر نقش خود در زمینه پس انداز درازمدت می‌تواند نقش مهم دیگری در ارتقاء همکاری بخش مستمری‌بگیری داشته باشد. بنا به گفته Wu Dingfu رئیس کمیسیون نظارتی بیمه چین (CIRC) بیمه‌گران کشور چین می‌توانند از طریق شراکت با بودجه‌بازنشستگی طرح‌های برنامه‌بازنشستگی سرمایه‌گذاری‌بودجه‌مستمری‌بگیری و مدیریت اعتبارات کمک زیادی به صنعت بکنند همچنین می‌توانند سود حاصله از سرمایه‌گذاری مستمری‌بگیری را بالا برده، هزینه‌های اجرایی را کاهش و نیز باعث ایجاد رقابت در بازار شوند به طور خلاصه اگر دولت چین در انتظار روند رشد اقتصادی و فراهم آوردن ثبات اجتماعی درازمدت برای شهروندانش می‌باشد، توسعه صنعت بیمه عمر و بازنشستگی بسیار حیاتی است. این پیش‌نویس می‌تواند به اصلاحات موسسات تحت مالکیت دولت (SOES) کمک کرد و به عنوان یک کاتالیزور در امر فعالیت روان بازار سرمایه عمل نماید. صنعت بیمه چین در سال‌های اخیر رشد و توسعه خوبی داشته است از سال ۱۹۹۶ رشد درآمد این صنعت به طور میانگین ۴۰ درصد در سال بوده و

حال حاضر کسری قابل توجهی را در پی داشته است. از سوی دیگر بسیاری از مردم چین از سیستم مستمری‌بگیری خارج شده و هیچ نوع درآمد قانونی دیگری برای دوران‌بازنشستگی شان ندارند. بنابراین گزارش‌ها حدود یک چهارم مردم با این مشکل مواجهند بنابراین سیستم مستمری‌بگیری با مشکلاتی از قبیل جمعیت انبوهی از بازنشستگان مواجه می‌شود، سیاست تک‌فرزندی که از سوی دولت در اواخر دهه ۱۹۷۰ مطرح شد و نیز هزینه فراهم آوردن امنیت اجتماعی برای جمعیت ۱/۳ میلیاردی کشور مورد توجه است. بنابر آمار بانک جهانی تا سال ۲۰۵۰ از ۳۰۰ میلیون چینی که به سن بازنشستگی که ۶۵ سالگی است می‌رسند، با سطح درآمد فعلی تنها یک نفر از سه نفر کارگری که نیاز به حمایت مالی دارند می‌توانند تحت پوشش قرار گیرند. بنابراین دولت به منظور ادامه برنامه ساختار اقتصادی خویش با حذف موسسات تحت مالکیت دولت و نیز پرهیز از ایجاد بحران‌های اقتصادی برای کارگران نیاز به انتقال تعهدات مربوط به مستمری به بخش خصوصی دارد. به تازگی شهروندان به قبول مسئولیت بیشتر در مورد رفاه

منجر به نفوذ بیمه عمر به عنوان درآمد موجود به سود شخصی می شود و باعث ریسک گریزی و انتخاب محصولات بیمه می شود. کاهش تعهدات اجتماعی بخش دولتی به عنوان تغییر اقتصاد از دولتی به خصوصی نابودی شبکه امنیت اجتماعی و تغییر به سوی خصوصی شدن اقتصاد باعث می شود تا مردم امنیت خود را در حقوق بازنشستگی و پیامدهای ایمن تر جستجو کنند افزایش سطح آگاهی در مورد مدیریت ریسک و هزینه ریسک باعث شده که مردم چین عموماً به درآمد و ریسک ناتوانی آگاهی یابند. اگرچه بیمه نگهداری در حال حاضر یکی از بالاترین بیمه ها در دنیاست لذا باید همچنان افزایش یابد.

مشارکت بیشتر فعالان خارجی

تا وقتی که کشور چین تمایل دارد به یکی از بزرگترین بازارهای بیمه در جهان در دو دهه آینده تبدیل شود افزایش تعداد شرکت های بیمه خارجی از دو جنبه تحت تاثیر قرار خواهد گرفت: اول، آنها مهارت های قابل توجه و نیز استانداردهایی با سطح بالا به بازار عرضه می کنند. دوم اینکه به مشتریان تحصیل کرده کمک می کنند که این منجر به جذب تقاضای زیاد می شود. اگرچه مقررات در چین

انتظار می رود بین ۲۵-۱۵ درصد برای ۵ سال آینده نیز ادامه پیدا کند. با توجه به رشد ۲۰ درصدی سالیانه این بازار می تواند متجاوز از ۸۳۰ میلیون RMB تا سال ۲۰۰۸ جذب نماید. در سال ۲۰۰۲ رشد حق بیمه ۶۰ درصدی بر مبنای توزیع و گسترش کانال های جدید مانند بیمه بانک و درخواست مشتریان قوی تر داشت. با توجه به آخرین دستاوردها و نشانه های در دسترس ما انتظار داریم در سال ۲۰۰۳ این رشد قوی همچنان ادامه داشته باشد. با توجه به روند رو به رشد بازار سطح عوامل بخشودگی برای دارایی های مالی ساکنین شهری روبه افزایش نهاده است گرچه تخصیص بیمه عمر برای تمام خانه داران زیر ۵ درصد باقی مانده است. امروزه نفوذ بیمه عمر در چین به رقم ۲/۳ درصد رسیده (حق بیمه به عنوان درصدی از تولید ناخالص داخلی) بالاتر از ۲ درصد سال ۲۰۰۱. این ارزش مالی بالاتر از اوایل دهه ۹۰ میلادی است. زمانی که این سطح کمتر از ۵ درصد بوده است. به هر حال در سطح جهانی نفوذ بیمه در چین در مقایسه با میانگین جهانی ۵ درصد بسیار پایین تر است.

ادامه رشد اقتصادی سریع در چین

ازدیاد درآمد سرانه رشد ناخالص داخلی

درصد) از دارایی زنان خانه دار چین به صورت نقد می باشد. ادامه افزایش این دارایی (در سال ۲۰۰۲، ۱۸ درصد افزایش یافته است) می تواند منجر به افزایش سیاست های بیمه که به نظر می رسد راه سرمایه گذاری مطمئن می باشد شود.

ولاگان کلیدی:

بیمه عمر در چین، مسئولان امور نظارتی سیستم مستمری بگیران

منبع:

The Boston consulting group, A Senior management perspective,

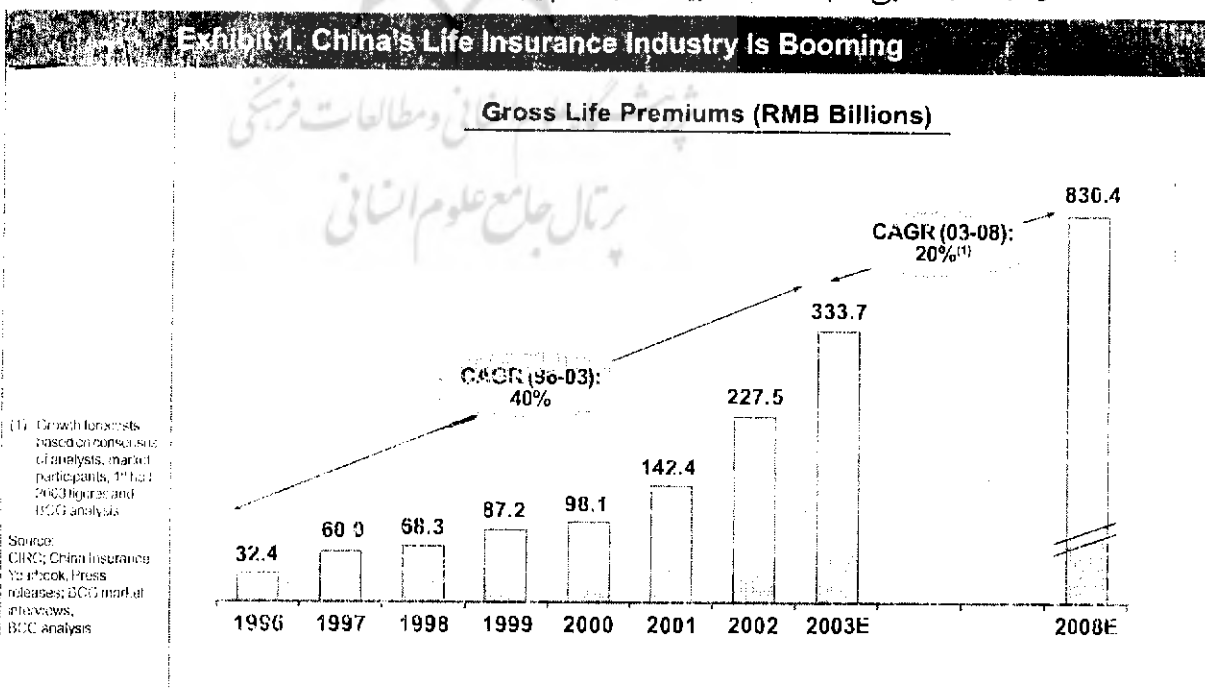
www.bcg.com

در مقایسه با بازارهای جهانی همچنان دست و پا گیر است ولی تا اندازه ای سهل تر شده است. در ژانویه ۲۰۰۳ اصلاحیه بازار آزاد به قوانین بیمه فعلی اضافه شد و در ژوئن ۲۰۰۳ نیز قانون تخصیص شرکت های بیمه کمی ساده تر شد. اگر این روند تغییرات همچنان ادامه پیدا کند به تدریج باعث افزایش سطح اعتماد مشتریان و نیز ارتقاء بخش اجرایی می شود.

نگاهی به بیمه عمر به عنوان یک سرمایه گذاری محافظه کارانه

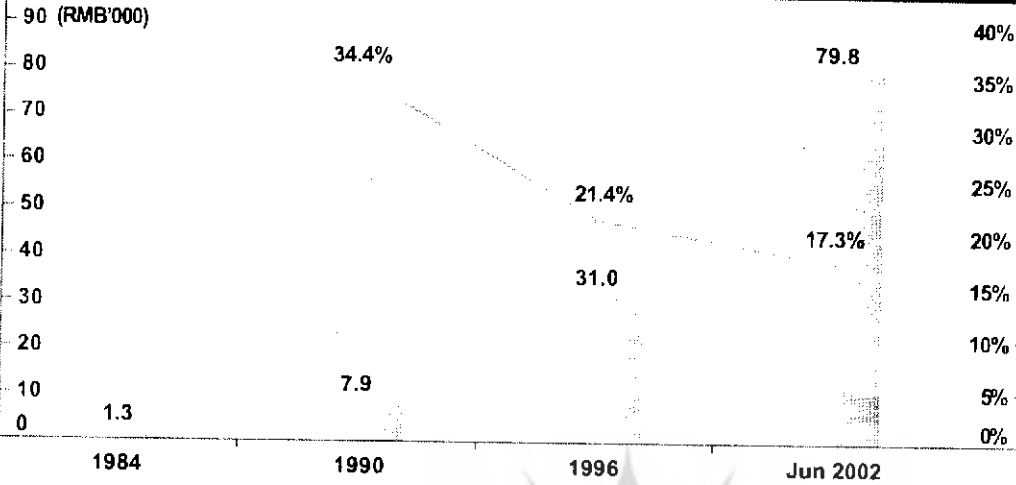
بازار سهام عموماً به عنوان یک دارایی غیر ایمن به خصوص در بازار سهام پرچالش دو سال گذشته است. سهم قابل توجهی (۶۴

نمودار ۱. رشد بی سابقه صنعت بیمه عمر در چین



نمودار ۲. افزایش دارایی مالی ساکنین شهری

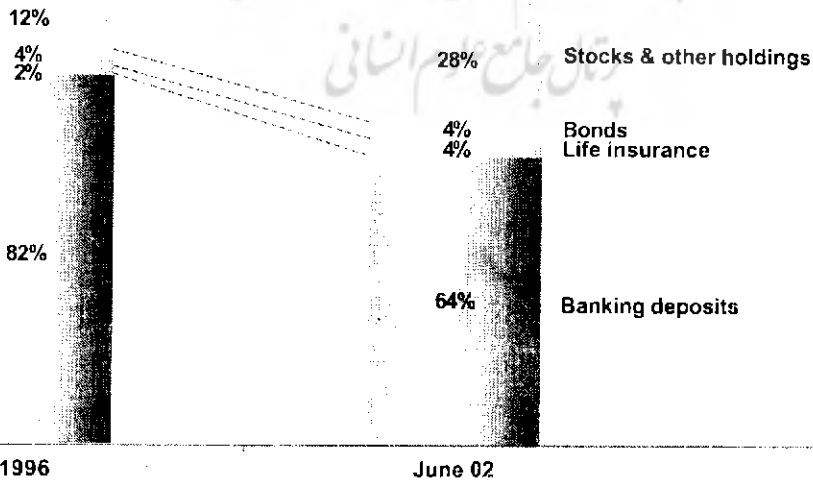
Exhibit 2. The Financial Assets of Urban Residents Are Rising



Source: CEIC; Analyst reports; BCG analysis

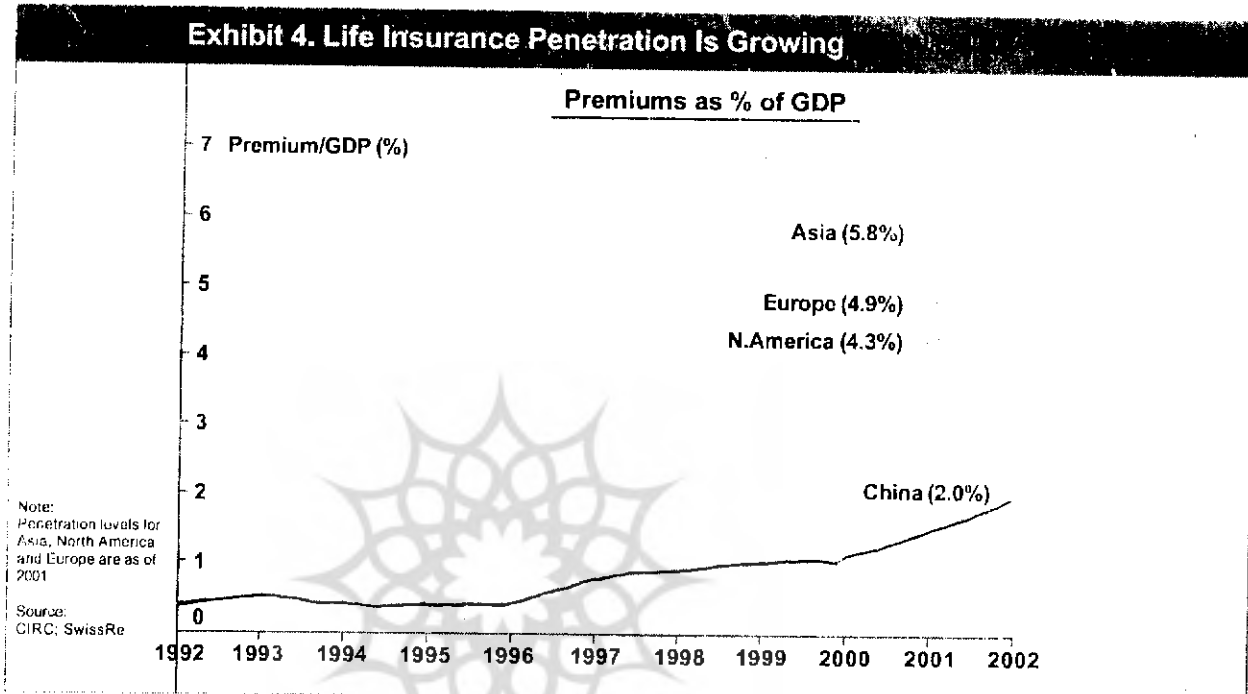
نمودار ۳. بیمه عمر به عنوان بخش ناچیز از دارایی در مقایسه با سهام و دیگر دارایی ها

Exhibit 3. Life Insurance Is Still A Minor Part of Household Assets



Source: CEIC; Analyst reports; BCG analysis

نمودار ۴. نفوذ روبه افزایش بیمه عمر



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
 رتال جامع علوم انسانی