

آشنایی با صنعت بیمه آمریکا

نوشته: استیفن والدمن

ترجمه: هادی دستباز

آنهاست.

خانواده ماکزی در این بدبختی و ناراحتی خود تنها نیستند. تعداد بی‌شمار و روزافزونی از آمریکاییها از افزایش هزینه‌های بیمه هم خسته شده‌اند و هم ناراضی و ناراحت هستند و می‌خواهند راهی بیابند تا این عصبانیت و خشم را بنحوی در معرض دید قرار دهند. در نوامبر سال ۱۹۸۸، رأی‌دهندگان کالیفرنیائی صنعت بیمه را با درخواست خود برای کاهش ۲۰٪ از نرخ‌های حق بیمه اتومبیل، تجارت و سایر بیمه‌ها گنج و مبهوت کردند. پیشنهاد ۱۰۳٪ سرعت در دادگاه‌های کالیفرنیا بدست فراموشی سپرده شد، اما باعث پیدایش امواج و کوشش‌های اصلاح‌طلبانه‌ای در گوشه و کنار گردید. قوه مقننه در جنوب کالیفرنیا، پنسیلوانیا و نوادا کاهش نرخ‌ها را از ۵٪ تا ۱۵٪ تصویب نمود. در نیوجرسی احساسات ضد بیمه‌ای باعث شد که کاندیدای حزب دموکرات آقای جیمز فلوریو به عنوان فرماندار انتخاب گردد و او پس از انتخاب بلافاصله قوه مقننه را تشکیل داده و تغییرات اساسی در قوانین بیمه‌ای ایجاد کرد. در آمارگیری و نظرخواهی‌های اخیر که در مورد مشاغل به عمل آمده، ارزیابی‌های بدست آمده نشان می‌دهد که ارزیابی این نمایندگان کمی بیشتر از دلالتان و فروشندگان اتومبیل و اندکی کمتر از حقوق‌دانان، مقاطعه‌کاران و مأموران و مسئولان کفن و دفن می‌باشد. در پشت این عصبانیت‌های موجود علت اصلی و اساسی فشار مالی موجود می‌باشد. از سال ۱۹۸۲ افزایش مبلغی را که یک خانواده بابت حق بیمه می‌پردازد و به مراتب بیشتر از درصد نرخ تورم و یا هزینه‌های جاری است. هزینه‌های غیرمستقیم (از قبیل بیمه در قبال دعاوی انجام شده) هم باید افزوده شود و در این حالت افزایش قوی صعودی تری را نشان خواهد داد.

چرا نرخهای حق بیمه تا این حد بالاست - چه اقدامی در جهت پائین آوردن آنها میتوان انجام داد. برای کالائی که با این پیش‌فرض ایجاد شده که به همراه خود آرامش فکر و خیال بارمغان آورد، بیمه امروزه باعث آشنفتگی بسیاری از انسان‌ها شده است. دیانا ماکزی ۲۷ ساله که یک مادر و کتابدار اهل بلادوین پارک کالیفرنیا است می‌گوید «شرکتهای بیمه قاتلینی هستند که نمی‌دانند با زندگی انسانها چه می‌کنند». او باید بداند که خانواده او اخیراً اعلام ورشکستگی و اعسار نموده و تا حدود زیادی هم علت آن را هزینه‌های فوق‌العاده زیاد بیمه ذکر کرده‌اند. ماکزی می‌گوید «صورتحسابهای بیمه‌ای باعث شده‌اند که ما در لبه پرتگاه قرار بگیریم.»

نگاهی به بودجه خانواده توجیه و علت این ناراحتی را بدست می‌دهد. دیانا و همسرش، مایک که یک نصب‌کننده آنتن‌های تلویزیونی است، ۲۸۰۰ دلار بابت حق بیمه پیکاب نیسان مدل ۱۹۸۷ می‌پردازند که این مبلغ دقیقاً ۷ دلار کمتر از قسط ماهیانه خود پیکاب نیسان است. با توجه به شرایط بیمه، صرفاً خود او مجاز به استفاده و رانندگی از وسیله نقلیه می‌باشد. کارفرمای دیانا، که یک مؤسسه حسابداری است، بیشترین میزان حق بیمه را برای خدمات درمانی آنها می‌پردازد ولی با این تفصیل سهم پرداختی خود دیانا ۱۲۰۰ دلار است. به این ارقام باید ۵۰۰ دلار حق بیمه آتش‌سوزی و زلزله منزل مسکونی و ۷۴۴ دلار حق بیمه عمر را هم اضافه نمود. نگاهی به این ارقام نشان دهنده این واقعیت است که آنها در سال ۵۲۴۴ دلار حق بیمه پرداخت می‌نمایند، که این رقم معادل ۱۶٪ مجموع درآمد هر دوی آنها پس از کسر مالیات و یا در واقع معادل جمع کل هزینه پوشاک، سوخت، کرایه اتوبوس و هزینه نگهداری روزانه فرزند

همانطوری که در سایر صنایع و رشته‌ها متداول است، شرکت‌های بیمه صرفاً راه علاج را در افزایش نرخ‌ها یافته‌اند و عمل می‌کنند.

پیشنهاد ۱۰۳ و سایر موارد مشابه اصلاح طلبانه در تمامی کشور باعث شده که بعضی از شرکت‌های بیمه دست به کوشش و اقدامات خاصی زنند. دیوید پلات از اتحادیه گران آمریکا می‌گوید «هرکس که راضی است برای این است که روزنامه نمی‌خواند.» معاهده تغییرات و دگرگونی بسیار آهسته و بطور ناموزون و ناهماهنگ در بین ۱۰۰۰ شرکت بیمه‌ای که بطور بسیار گسترده از نقطه نظر حجم پرتفوی بیمه‌ای و امکانات تشکیل دهنده صنعت بیمه آمریکا هستند مشاهده می‌شود. بحث و تبادل نظرهای عامه، که غالباً بصورت تبادل نظریات ناشی از احساسات بین توده‌ها و گروه‌های مصرف‌کننده و شرکت‌های بیمه است، گاهی اوقات باعث پیچیده‌تر شدن مشکل می‌گردد. تنها از طریق تجزیه و تحلیل و یافتن کلید رمز این صنعت بسیار پیچیده و مشکل است که می‌توان درک کرد که چرا نرخ‌ها در حال افزایش است و چه اقدامات منطقی و عاقلانه‌ای را می‌توان انجام داد تا نرخ‌ها را کاهش داد.

چرا نرخ‌ها افزایش می‌یابند؟

بیمه گران به سه خبر و پدیده بد اشاره دارند که باعث افزایش نرخ‌ها می‌گردند.

سرفت‌های کوچک:

پلیس می‌گوید: زمانی که «کارمن ریکرت» اتومبیل خود را در حیاط پشت منزل در کلیفتن پارک دفن کرد، اقدام او یک خاک سپاری سنتی اتومبیل نبود، بلکه او می‌خواست که با مطرح ساختن ادعای خسارت و این که اتومبیش به سرفت رفته، خسارت آن را از شرکت بیمه اش بگیرد. صنعت بیمه تخمین می‌زند که تقریباً ۱۰٪ از حق بیمه‌های اتومبیل صرف پرداخت خسارات ناشی از کلاهبرداری می‌گردد. شرکت بیمه نیوجرسی نه تنها دست به اقدام بر علیه این گونه افراد حرفه‌ای زده است، بلکه شامل یک افسر پلیس هم شده که حرفه اش برگذاری

(نمودار) در نتیجه افزایش نرخها کارهای تجاری بیشتر و افراد فراوانتری مجبور شدند که بیمه درمان، تجارت و یا تضمین مالی خود را بکناری گذاند. امروزه در حدود ۳۷ میلیون آمریکائی بیمه درمان ندارند و حال آنکه تعداد زیادی از رانندگان اتومبیل بصورت غیرقانونی از دریافت بیمه اتومبیل صرفنظر کرده‌اند. آیا بحران مسؤلیت اواسط دهه ۱۹۸۰ را به خاطر می‌آورید که شهرها، مراکز درمان روزانه، سایر حرفه‌ها و مشاغل از افزایش وحشتناک حق بیمه پوشش بیمه‌ای اقدامات قانونی و حقوقی گپیج و مبهوت شده بودند. بعضی‌ها آن چنان آشفته و عصبانی شده بودند که ضمن ترک رابطه با بیمه گران سنتی اقدام به تشکیل صندوق‌های مشترک نمودند.

چه خبر است؟ دیانا ماگزوی پیشنهاد می‌کند «که آیا شرکت‌های بیمه دست به کشتار زده‌اند؟» در این حقیقت این بیش و برداشت صحیح نیست. بطور متوسط و میانگین، شرکت‌های بیمه سود آور هستند. اما اگر در کار بیمه اتومبیل فعالیت دارند، این سود زیاد و چشمگیر نیست. شرکت‌های بیمه‌ای مانند (State Farm, Geico) و اتحادیه ارائه‌کنندگان خدمات اتومبیل سعی و کوشش زیادی را مبذول نموده‌اند که قیمت‌های خود را کنترل کرده و در سطح پائین نگاه داشته و به عملیات محدودی قناعت نمایند. بسیاری از شرکت‌های بیمه تعهداتی را پذیرفته‌اند. و غرامت‌هایی را برای ناخوشی‌های بسیار جدی می‌پردازند و خسارات ناشی از زلزله را جبران کرده و یا پوشش بیمه عمر را برای یک خانواده سوگوار و عزادار اعطا کرده‌اند.

شرکت‌های بیمه شکایت دارند که افرادی مانند ماگزوی «پیام‌آوران و پیشگامان را هدف» قرار داده‌اند. آنها استدلال می‌نمایند که اگر نرخ‌ها افزایش یافته است به دلیل افزایش ارزش خسارت‌هاست. اما در حالی که صنعت بیمه این توضیحات را برای دفاع از خود و موجه جلوه دادن افزایش نرخ‌ها مطرح می‌نماید، از دیدگاه بسیاری بعنوان یک فریب جلوه‌گر می‌شود. مشکل اصلی و اساسی امروز سیستم بیمه افزون‌طلبی و حرص و آزمیست، بلکه بی‌توجهی و بی‌تفاوتی است. در بسیاری از مواقع به جای چاره‌اندیشی برای کاهش هزینه‌های مورد بحث،

سمینارهای مذهبی بوده و حتی همین شخص اداره کننده صندوق مشترک بیمه ایالتی هم محسوب میشده است.

ادعاهای حقوقی و قانونی:

درمیامی زنی که مقدار زیادی کوکائین و الکل مصرف کرده بود بطور تصادفی مقداری بنزین روی لباسش ریخته شده بود و میخواست مقداری چوب را آتش بزند دچار سوختگی شد و آنگاه بر علیه دوستش که به او کمک می کرد اعلام جرم نموده و در دادگاه تشکیل پرونده داد. این گونه دعاوی بیمه ای باعث افزایش هزینه های بیمه ای می گردد. تعداد احکام صادره یک میلیون دلاری باعث متزلزل شدن و نگرانی بیمه گرانی می گردد که قادرند خسارات آینده را پیش بینی نمایند. هنوز بسیاری از صاحب منصبان صنعت بیمه اهمیت بیشتری برای باج خواهیهای ناشی از دادخواست ها قائل می شوند. با استثناء کردن موارد مربوط به پرونده های ادعائی در مورد پوشش سقفهای کاذب، تعداد دادخواستهای حقوقی که در دادگاههای ایالتی مطرح است از سال ۱۹۸۵ کاهش یافته است.

صورت حسابهای درمانی:

یک جمعیت پیر که پدیده تکنولوژی و سیستم پس اندازی گرانقیمت و مدرن از یک طرف و تغییرات و دگرگونی در برنامه های دولت است باعث شده که هزینه های درمان و بهداشت بطور سرسام آوری افزایش پیدا کند. حق بیمه کارگاههای تعمیر اتومبیل و بیمه مسئولیت به مصرف بیمه های درمانی می رسد. اگر افزایش هزینه های درمانی به میزان افزایش نرخ تورم باشد، حق بیمه اتومبیل باید به میزان ۲۵٪ کاهش یابد.

مسلم است که صنعت بیمه (پیام آوران) دارای اختیار وحشتناک و ناخوش آیندی است که باید ابلاغ کند. اما در این پیام استعاره گونه که پیک به ارمغان آورده چیزی اشتباه و خلاف اصول وجود دارد. این شیوه فعالیت و کار در یک بازار آزاد نیست. اگر فروشنده محلی قیمت کلم بریده شده را دو برابر می کند بدلیل این که فروشنده سس مایونز قیمت تولیدات خود را افزایش داده است، مشتریان

به مغازه چند خیابان پائینتر خواهند رفت. اگر سایرین هم از این شیوه تبعیت کنند، فروشنده به فکر خواهد افتاد که مایونز ارزانتری پیدا نماید. اما بازار آزاد در بیمه کاملاً از این شیوه تبعیت نمی کند.

چرا؟ اقدامات ایمنی و احتیاطی را در نظر بگیرید. هیچ عاقلی نمی تواند باعث کاهش نرخ ها شود مگر کاهش در میزان حوادث و لذا بعضی از شرکت های بیمه سخت کوشش کرده اند که استانداردهای ایمنی را افزایش دهند. تمامی ایالات در آمریکا فشار زیادی را برای کاربرد کیسه های هوا در اتومبیل ها بکار برده اند و حال آنکه «شرکت بیمه آتنا و لیبرتی موجوئل» باعث افزایش استانداردهای ایمنی در کارگاهها شده اند. اما شرکت های بیمه به مراتب بی فکرتر و بی دقت تر از آن چیزی هستند که کسی بتواند اندیشه کند، زیرا آنها هستند که مجبورند خسارات و غرامات این حوادث و جرح و فوت ها را پرداخت نمایند. در تمامی طول سال ۱۹۹۰ آنها در اغلب نمایشگاه ها و مراسم مربوط به مدیریت «ایمنی شغلی و بهداشت» غایب بوده اند و حتی این آمار که ۱۱۰۰۰ آمریکائی در اثناء کار در سال ۱۹۸۸ مرده اند و ۱۸۰۰۰ نفر دیگر هم مجروح شده اند تغییری در شیوه های رفتاری آنها نداده است. تا این اواخر آنها همکاری بسیار محدودی در رابطه با «آژانس حفاظت محیط زیست» و یا «کمسیون ایمنی تولیدات مصرفی»، علیرغم اینکه میلیاردها دلار صرف ادعاهای مطرح شده در دادگاهها در مورد پرونده های تولیدات خطرناک و یا خطرات ناشی از محیط زیست مصرف کرده اند، داشته اند.

بسیاری از شرکتهای بیمه اقداماتی را که باید در جهت افزایش استانداردهای ایمنی بکار برند انجام نمی دهند. بازرسان کنگره در مورد نقش ایمنی صنعت بعد از انفجار آسانسور غلات در آیوا در سال ۱۹۸۲ که منجر به کشته شدن ۵ نفر و مجروح شدن ۲۳ نفر گردید و ۱۰ میلیون دلار خسارت ببار آورد، متحیر و حیران هستند. یکی از اعضاء کنگره سئوالی کرد که چرا اقدامات احتیاطی بیشتری برای جلوگیری از بروز این گونه حوادث به عمل نیامده است و یکی از مدیران گفت «باعث شرمساری است اگر

آتش زدن اتومبیلها را پیدا کند و یا از کوشش های حامیان ضد قلب و سوء استفاده حمایت و طرفداری می نماید. دن جانسون از اداره بیمه گران اتومبیل ماساچوست می گوید که صنعت بیمه برنامه های کشف ضد قلب و سوء استفاده خاصی را طرح ریزی کرده است اما کاربرد آن به همان اندازه ای است که «ما به عنوان یک راه عبور از میان این مکانیزم تلقی می کردیم». فقدان میل و علاقه برای کاهش هزینه ها بیانگر یک طنز عریان و قابل توجه است، به عبارت دیگر، حوادث برای شرکت های بیمه از واجبات و الزامات است. آقای آلن کادورث رئیس اداره کنترل خسارت شرکت بیمه «Liberty Mutual» می گوید «خوب فکر و اندیشه کنید، اگر ما تمامی خسارت ها را کنترل نمائیم، شرکت بیمه کجا خواهد بود و چه نقشی خواهد داشت؟» کادورث معتقد است که شرکت او بر این باور است که جلب و جذب مشتریان جدید و کم خطرتر باعث تهاتر شدن هرگونه سود از دست رفته ای می گردد که می توان از طریق کاهش حوادث بدست آورد. اما او فرض می کند که بعضی از شرکتها دارای منطق خاص خود هستند که سرمایه زیادی را برای کنترل خسارت بکار نمی برند، او معتقد است که بهتر است پذیرای تعداد مناسبی خطر و حادثه گردید و خطر را توزیع نمود.

چرا خریداران اشتباه نمی کنند

فرض بر این است که مصرف کنندگان و مشتریان شرکت های نامرتب و نامناسب را نظم و ترتیب خواهند بخشید. اگر قیمت کلم بریده شده افزایش یابد مشتریان دست به شکوه و شکایت خواهند داشت. رقابت به یک دلیل ساده در بازار دارای کاربرد نیست و آن هم دلیل پیچیدگی آن است. یکی از ساکنین نسبتاً مسن شهر همبولت که نام وی را نمی خواهیم فاش کنیم آن چنان نگران و آشفته است که مبادا باعث اعمال فشار و بار اضافی بر خانواده اش گردد که هدف بسیار مناسبی برای نمایندگان و دلالان بی بهره از اصول اخلاقی محسوب می گردد. در طول دو دهه او در سال هزاران دلار را که تقریباً نیمی از درآمد سالیانه اش محسوب می گردید صرف

بگویم که در حال حاضر هیچگونه ارتباطی بین نرخهای بیمه یک آسانسور خاص در بیمه اموال با خطرات موجود وجود ندارد.» آقای آلبرت تانزد که پرزیدنت بیمه گران ملی آگرا می باشد می گوید، بعضی از آسانسورها منفجر می شوند و آنگاه باید نرخ ها را قطع کرد و کاهش داد.

شرکتهای بیمه چگونه قادرند با حمایت از اینگونه آسانسورهای غلات تولید درآمد بنمایند. یکی از دلایل این است که شرکت های بیمه بهترین سود و درآمد خود را از سرمایه گذاری دلارهای حق بیمه بدست می آورند. این می تواند باعث بروز رفتارهای غیر قابل پیش بینی شده ای گردد. انفجار آسانسور در زمانی واقع شد که نرخ بیمه اموال و حوادث در بهترین و معتدلترین شرایط خود قرار داشت، زیرا شرکت های بیمه نرخها را به منظور جذب دلارهای حق بیمه به منظور سرمایه گذاری به حداقل کاهش داده بودند. لذا اشتیاق این شرکتها برای جلب سرمایه باعث پذیرش و قبول خطرات نامناسب زیادی شده بود. در بسیاری از مواقع، ذهن و اندیشه توده ها بسوی بیمه گرانی که کمتر احساس مسئولیت می نمایند جلب می گردد. در سال ۱۹۸۵ درآمد حاصل از سرمایه گذاری ها کاهش یافت و متقابلاً موجی از خسارات حاصله از خطرات بد و نامناسب بسوی شرکت های بیمه سرازیر گردید که باعث شد بسیاری از شرکت های بیمه نرخ ها را بطور سرسام آوری افزایش دادند و یا بیمه نامه ها را فسخ نمودند.

منطق بیمه حتی باعث دلسرد شدن علائق و منافع بسیاری از شرکتها در جلب افراد می باشد که باعث دوطرفه شدن آنها شده بودند. زمانی که شرکت بیمه نیوجرسی در سال گذشته از ۱۰۰۰ شرکت بیمه سؤال کرد که آیا تاکنون تقلبات و سوء استفاده هائی را کشف کرده اند؟ ۹۰ شرکت پاسخ مثبت دادند. لوئیز پاریزی یکی از بازرسان ویژه کشف سوء استفاده و تقلب می گوید در آن شرکتها میلیونها دلار خسارت را بدون تقلب و سوء استفاده پرداخته اند؟ «واقع بین باشید». شرکت بیمه ماساچوست سال قبل این چنین نتیجه گرفت که تنها چند شرکت گزارشات پزشکی را بررسی می کنند و یا این که به اداره آتش سوزی کمک می کنند که مقصرین و عوامل

چرا قوانین پاسخ گو نیست؟

فرض بر این است، زمانی که مصرف کنندگان نمی‌توانند بهترین نتیجه و حاصل را از بازار آزاد بدست آورند دولت باید به کمک برخیزد. اگرچه صنعت بیمه توانسته است ویژگیهای خاصی را بدست آورد، یعنی این که صنعت عمده و مهمی تلقی گردد که تا حدود زیادی از قوانین و مقررات دولت فدرال بر کنار مانده است. کنگره در سال ۱۹۴۵ این اجازه را به ایالات اعطا نمود که بتوانند با توجه به شرایط محلی قوانین را تعدیل و تصحیح نمایند.

آقای وسلی هولی معتقد است که تقسیم و توزیع بار قانون گذاری دارای آثار ناخوش آیندی خواهد بود. نیشنال مدل ۱۹۸۴ آقای رسلو هولی در مارچ سال ۱۹۸۹ در یک حادثه اتومبیل بشدت آسیب دید. ماهها سپری شد و شرکت بیمه چامپیون، بیمه گر آقای هولی هنوز صورتحساب تعمیر اتومبیل را به مبلغ ۳۳۰۰ دلار نپرداخته است. هولی بیکار بود و پولی هم برای تعمیر اتومبیل در اختیار نداشت، لذا تعمیرگاه اتومبیل را فروخت. در پنجم ژوئن شرکت بیمه چامپیون بسته شد و هولی و ۱۰۰۰۰۰ بیمه گذار را در آلاباما، لوئیزیانا و تنسی بلا تکلیف رها کرد. اداره بیمه آلاباما از وضعیت شرکت بیمه آگاه بود اما به دلیل این که اداره مرکزی شرکت در لوئیزیانا بود هیچگونه اقدام بموقمی را نتوانست انجام دهد. چرا ایالت لوئیزیانا نتوانست اقدامی صورت دهد؟ افکار عمومی بر این باور است که کمیسیونر، آقای داگلاس گرین مسئله را جدی نگرفت زیرا شرکت بیمه چامپیون برای امور انتخاباتی وی مبلغ ۲۲۰۰۰۰۰ دلار قرض داده بود. دسترسی به آقای گرین برای دریافت توضیحات بیشتر ممکن نشد.

ادارات بیمه ایالتی با صدها کارمند و یا واحدهای کوچکی بدون داشتن پرسنل مورد نیاز برای ادامه حیات به فعالیت و تکاپو مشغولند. کمیسیونر بیمه ایالت آلاباما اخیراً موفق شد که قانون گذاران ایالتی را قانع سازد که بودجه اداری او را به دو برابر افزایش دهند، و فعلاً او دارای ۵ پرسنل است که باید ۱۵۰۰۰ پیشنهاد و نرخ را در سال مورد بررسی قرار دهند. آقای مایک وی ور کمیسیونر ایالتی می‌گویدز علیرغم این فشار هنوز سرپا ایستاده ایم. اغلب ادارات مستقیماً نرخ‌ها را برای بعضی از رشته‌های بیمه ای

خرید ۴۵ بیمه‌نامه درمان و عمر نموده است. آقای رندی موسز از ادار بیمه ایالتی می‌گوید، آنچه که مورد نیاز این زن بوده، صرفاً یک بیمه‌نامه عمر و درمان مناسب بوده است.

خرید آگاهانه و با بررسی هم ممکن است اما تعداد محدودی از مشتریان این کار را انجام میدهند. اداره تحقیق و بررسی شرکت مینوسیتا کشف کرده است که بعضی از شرکتهای بسیار معروف بیمه، بیمه‌نامه‌هایی را بفروش میرسانند که نرخ آنها تقریباً سه برابر نرخ سایر شرکتهای می‌باشد. «چه عاملی باعث می‌شود تا اجازه دهد که این نرخ‌های بالا و بسیار زیاد را کماکان تحمل نمایند. آقای استفن بروبک از اتحادیه مصرف کنندگان ایالات متحده آمریکا معتقد است که علت آن ناشی از تصمیم گیریهای غلط در زمان خرید و اکتیاع است. آقای گیکو آگوست آلجی می‌گوید، هرچه ثروت و دارائی اینگونه افراد کمتر است آسیب پذیرتر می‌باشند. آنها به دلالت نزدیک آشنه‌خانه خود مراجعه می‌کنند و چشم بسته مورد چپاول و غارت قرار می‌گیرند.

بسیاری از افراد سعی می‌کنند از اغتشاش و درهم و برهمی موجود با مراجعه به دلالان و اعتماد به آنها بر کنار بمانند. یک دلال و واسطه خوب می‌تواند کار زیاد مصرف کنندگان پوشش بیمه‌ای را کاهش دهد، و بسیاری از مشتریان افراد آشنائی را طلب می‌کنند که در زمان بروز خسارت بتواند اقدامات جدی و سریعی را مبذول دارد. اما دلالان همیشه نمی‌توانند بهترین نرخ و شرایط را اخذ نمایند. در این مورد مصرف کننده هزینه بیمه را به انضمام کارمزد دلال و واسطه می‌پردازد که او هم در مقابل هزینه کارکنان و ارزش کادو و هدایا و تقویم‌هایی که برای تبلیغ و هدیه توزیع می‌نماید از همین محل تأمین می‌نماید. حتی دلالان و واسطه‌های مستقل که دارای ارتباط بسیار نزدیک با بعضی از شرکتهای بیمه هستند بمنظور رقابت یا کارمزد بیشتر و یا خدمات بهتری را ارائه می‌نمایند. البته مصرف کنندگان می‌توانند در جستجوی واسطه و دلالان بهتر و مناسبتری باشند، اما اغلب مردم بدین دلیل به دلالان اعتماد می‌کنند که حال و حوصله جستجو و کنکاش را ندارند.

زیان‌های زیادی نشان داده و مجبور به ترک شهر شدند. قانون‌گذارانی که نرخ‌ها را کاهش دادند با مشکل دیگری هم مواجه شدند، یعنی این که آنها را به میزان زیادی کاهش دادند بطوری که بعضی از شرکتها از کار بیکار گردیدند.

چگونه نرخ‌ها را میتوان کاهش داد؟

رای کالیفرنیا مبنی بر کاهش ۲۰٪ نرخ ممکن است حمله با یک وسیله کند به حساب آید. اما باعث این گردید حواس و توجه صنعت بیمه به این مسئله معطوف گردد. آقای رابرت و آگلی رئیس اتحادیه بیمه‌گران آمریکا می‌گوید «بطور قطع این یک واقعیت است و ما به عنوان یک ابزار و مکانیسم که برای رسیدن به هدف مورد نیاز تلقی شده‌ایم، اما این کافی نیست. ما باید پول زیادی را برای ایمنی اتومبیلها، کشف و جلوگیری تقلب، جلوگیری از سرقت و سایر اقدامات ایمنی و احتیاط و جلوگیری از خطر بکار بریم تا بتوانیم هزینه‌ها را جبران کنیم.

وکلاي مصرف‌کنندگان و کارشناسان و مدیران صنعت بیمه که از سوی مدیران شرکت بیمه کمپرویک حرکت همه‌گیر ملی به جنبش درآمد‌اند، اخیراً گروه‌هایی را برای مذاکره و اعمال فشار برای بهبود وضعیت بیمه‌های درمانی و بهبود روش‌های ایمنی را آغاز کرده‌اند. معهداً بیمه‌گران دریافته‌اند که هرگونه کوششی برای کاهش نرخ با مقاومت و مخالفت سرسختانه‌ای مواجه خواهد شد. از سال ۱۹۸۰ بیمه‌گران بیمه‌های درمانی اقداماتی را برای کنترل هزینه‌های درمانی از طریق اقداماتی مانند تائید و تصویب شیوه‌های جراحی قبل از انجام و یا اعطاء تخفیف برای کارکنانی که به پزشکان خاصی مراجعه نمایند، آغاز کرده‌اند «درمان تحت کنترل» کمک به تثبیت هزینه‌ها کرده است، اما پزشکان و بیماران شکوه و شکایت دارند که بعضی از بیمه‌گران بسیار متعصب کیفیت نحوه ارائه خدمات درمانی را به خطر انداخته‌اند. بعضی از شرکتهای بیمه، همیشه ساده‌ترین راه کاهش هزینه‌ها را برگزیده‌اند و آن

تنظیم می‌کنند و همگی باید مطمئن باشند که نرخ اعمال شده به اندازه‌ای می‌باشد که شرکت بیمه را سرپا و سالم نگاه دارد. معهداً نیمی از شرکتهای بیمه هنوز دارای اکتوئری (محاسب فنی) در میان کارکنان خود نیستند و این واقعیت بر اساس بررسی و آمار منتشره سال ۱۹۸۸ که از سوی اتحادیه ملی دلان حرفه‌ای بیمه و مصرف‌کنندگان منتشر شده برملا گردید. اتحادیه کمیسوئرهای بیمه سعی بر تدوین قوانین خاص و نمونه‌ای دارند که غالباً به وسیله ارگان قانون‌گذاری ایالتی، در جایی که بیمه‌گران دارای قدرت و نفوذ فراوانی هستند به دست فراموشی سپرده می‌شود.

گروه مصرف‌کننده بر این باورند که معافیت و برکنار ماندن از قوانین اصلی ضد تراست ایالتی باعث نادیده انگاشتن رقابت مناسب و مفید در بازار خواهد گردید. مثلاً صنعت بیمه می‌تواند از نرخ‌هایی استفاده نماید که توسط «اداره نرخ‌گذاری» پیشنهاد، تدوین و انتشار یافته است. بسیاری از شرکت‌ها از نرخ‌های منتشر شده این اداره استفاده کرده‌اند و مسائل حاد رقابتی را به کناری نهاده‌اند. (شرکت‌ها می‌گویند که اداره نرخ‌گذاری با این روش از شرکتهای بیمه کوچکی که قادر نیستند مسائل مربوط به بیمه‌های حوادث، بیماری و فوت را بخوبی تجزیه و تحلیل نمایند حمایت می‌نماید). با توجه به اقداماتی که مفسن و قانون‌گذار برای محدودیت این اداره در سال گذشته انجام داده، اداره اصلی اعلام کرد که آن‌ها صرفاً اطلاعات مورد نیاز در مورد نرخ‌گذاری را منتشر خواهند نمود نه نرخ‌های قطعی و نهائی را، حتی بدون اداره نرخ‌گذاری، بعضی از شرکتهای بیمه بازار خاصی را تحت کنترل و سلطه درآورده‌اند. مؤسسه NAACP اتحادیه اتومبیل آمریکا را متهم نموده است که از در اختیار داشتن ۴۰٪ بازار دیترویت سوء استفاده نموده و کماکان نرخ‌ها را در سطح بالا نگاه داشته در حالیکه هزینه‌های مربوط به دزدی اتومبیل کاهش نشان می‌دهد. شرکت بیمه می‌گوید که نرخ دزدی معمولاً بسیار زیاد و بالاست.

دخالت‌های طرفداران مصرف‌کنندگان بسیار قوی و شدید بود. در ماساچوست قانون‌گذاران نرخ‌ها را مرتباً کاهش دادند تا آن جایی که شرکتهای بیمه ضرر و

بیشتر از نوع مطمئن آن حق بیمه پرداخت شود. اما افزایش قیمت حق بیمه برای خطرات بد و نامناسب به میزانی که حق بیمه آن برای بسیاری از افراد غیرقابل پرداخت باشد به این جا منتهی خواهد شد که بیمه در اختیار کسانی قرار خواهد گرفت که حداقل نیاز را به آن دارند. نکات بسیار اندکی در رابطه با بیمه درمانی بسیار گرانقیمت برای مریضان وجود دارد. اگرچه راه برای ایجاد رفوم، بازنگری و اصلاح ساده و آسان نیست، اما در این جا به چند پیشنهاد در رابطه با نحوه شروع این اصلاحات بسنده می‌کنیم.

کنترل، آنچه قابل کنترل است.

گروه‌های مصرف‌کننده پیشنهاد کرده‌اند که بیمه‌گران شیوه و نحوه بیمه‌گری را اصلاح نمایند تا بتوانند عوامل را تحت کنترل قرار دهند، عواملی مانند میزان رانندگی و یا تاریخچه اعتیاد به دخانیات به عوض کنترل مشخصاتی مانند کد و یا جنس را. آقای رابرت هانتز از اتحادیه مصرف‌کنندگان بیمه می‌گوید «ما باید بهره‌مند از سیستم و روش‌هایی باشیم که در صورت بهتر راهنمایی کردن علامت نهایی برای کاهش و تخفیف نرخ را بصدا درآورد. لذا بیمه‌گذارانی که از بهترین افزایش نرخ حق بیمه استفاده می‌نمایند، آن دسته‌ای هستند که حاضر نیستند تغییری در شیوه‌های رفتاری خود انجام دهند. از طریق ترغیب و تشویق راه و روش‌های سالم‌تر و محافظه کارتر، باعث خواهد شد که ناخوشی‌ها و صدمات و جرح و فوت کاهش یابد که نتیجه آن همان کاهش نرخ خواهد بود.

رفرم و اصلاح در قانون‌گذاران

دولت فدرال باید کار نظم بخشیدن و تنظیم مقررات بیمه‌ای را آغاز کرده باین مسئله توجه کند که قوانین متفاوت و گوناگون ایالات با هم در تضاد و تناقض قرار دارند. قانون‌گذاران ایالتی می‌توانند میلیاردها دلار ثروت مصرف‌کنندگان را با تقویت ادارات نظارت بیمه‌ای از خطر نابودی نجات دهند. قانون‌گذاران می‌توانند

پرداخت کمتر از حد متعارف و ضوابط خسارات قانونی و یا کاهش دادن محدوده بیمه‌ای بوده است. مصرف‌کنندگان هر بار که مواجه با کشف مطلب تازه‌ای در رابطه با محدودیت پوشش بیمه‌ای می‌شوند که خلاف تصور و ذهنیاتشان بوده دست به شکوه و شکایت برمی‌دارند. کشاورزان میدوست پس از امضاء قرارداد بیمه با شرکت بیمه‌چاب‌راین در اثناء خشکسالی سال ۱۹۸۸ و پس از سپری شدن نیمی از زمان پوشش بیمه‌ای دریافتند که شرکت‌های بیمه بسیاری از تعهدات خود را انجام نخواهند داد. چاب‌راین اظهار داشت که دلالت و نمایندگان فروش او نمی‌بایست این همه بیمه‌نامه می‌فروختند و آخر الامر هم موافقت کرد که بعضی از تعهدات خود را در قبال بیمه‌گذاران انجام دهد.

بعضی از شرکت‌های بیمه اقدامات ستیزه‌جویانه‌تری را معمول داشته‌اند و آن بدین معنا و مفهوم است که بیمه‌گذاران پرخطرتر را وادار کرده‌اند که خطر و بار بیشتری را برعهده بگیرند. رانندگان شهری در مقایسه با رانندگان روستائی حق بیمه بیشتری را پرداخت می‌نمایند زیرا بر اساس آمار موجود در معرض تصادفات بیشتر و یا خطر سرقت زیادتر اتومبیل‌هایشان قرار دارند. این امر باعث دور شدن و فاصله گرفتن از مفهوم اصلی و اساسی بیمه، یعنی توزیع و گسترش خطر، یعنی این که افراد خوش شانس خسارات افراد بدشانس و حادثه‌دیده را پرداخت نمایند. اجبار کردن هر گروه کوچک برای جبران کردن ضرر و زیان فوری بیمه‌گر باعث ایجاد محرک‌های ناخوش‌آیندی بین کارگران مریض و بیمار شده است. بعد از ابتلاء یکی از کارگران به بیماری سرطان در مؤسسه کالامازو بیمه‌گر بیمه‌های درمانی نرخ بیمه ۶۰ نفر کارکنان این مؤسسه را به دو برابر افزایش داد. آقای جان وندرپلوئک مدیر کارخانه بسته‌بندی می‌گوید «از او خواهش کردیم که زودتر از زمان معمول و متعارف بازنشسته شود، زیرا شرکت بیمه فوق‌العاده سختگیر است و نمی‌خواهد دلسوزی و رحم و شفقتی نشان دهد.

این یک قرارداد مشکل است. توده مردم کار بیمه‌گری را بر اصول صحیح و درست طلب می‌نمایند حتی اگر این بدان مفهوم باشد که برای آسانسور خطرناک غله

بزرگ اقتصادی می‌توانند فشار اقتصادی خود را برای بدست آوردن صندلی ارزانتر در استادیوم بکار برند. قانون‌گذاران باید با چاپ اطلاعات دست اول مربوط به مقایسه نرخ‌های گروه مصرف‌کننده را در جریان آخرین تحولات قرار دهند.

پیشنهاد ۱۰۳ نشان داد که اگرچه منطقی بنظر نمی‌رسد که بسوی پیام‌آور و پیک (شرکت بیمه) شلیک کرد، ولی گاهی لازم است که بر سر اوفریادی کشید. اگر صنعت بیمه بر همین راه و روش برجای مانده و اقدامی در جهت کاهش قیمت‌ها ننماید، ضمن از دست دادن وثوق و اعتماد مصرف‌کنندگان، باعث مداخله بیشتر و روزافزون دولت خواهد شد. آیا می‌توانید تصور کنید چه اتفاقی خواهد افتاد اگر صنعت بزرگی بدین عظمت و گستردگی - با آشنائی زیاده از حد نسبت به خطرات موجود - تمامی امکانات خود را در جهت کاهش جرح، مرض و ناخوشی و یا کمبودها بکار برد؟ در این صورت است که گروه مصرف‌کنندگان دست از مقایسه و برابر قرار دادن فروشندگان بیمه با فروشندگان اتومبیل برداشته و به تصویر ساخته و پرداخته شده تلویزیون که این صنعت را چتری حفاظتی، در دست‌ان توانا و مخلص و با قصد و نیت خیرخواهانه به تصویر کشیده است ایمان و اعتقاد نشان خواهند داد. منبع: نیوزویک آوریل ۱۹۹۰

کمک‌های مؤثری در جهت کاهش نرخ حق بیمه اتومبیل از طریق کاربرد روش عدم تقصیر که باعث محدود شدن حق رجوع به مقامات صالحه و تعقیب پرونده در مراجع قضائی با این شرط که غرامت‌های مکفی و مناسبی به زیان‌دیدگان پرداخت شود خواهد گردید. قانون‌گذاران نباید به کاهش نرخ‌های ثابت بسنده نمایند که در نتیجه باعث اعمال فشار بر شرکتهای خوب و قوی خواهد گردید و حال آنکه شرکتهائی که وضع مالی نامناسب دارند، می‌توانند تا ۲۰٪ از بودجه خود را کاهش دهند.

ترغیب به رقابت بیشتر

برای بهتر عمل کردن بازار و اینکه شرکت‌های بیمه بتوانند بهتر با یکدیگر رقابت نمایند، قانونگذار باید موانع و محدودیت‌هایی را که سد راه انجام رقابت در بازار است برطرف سازد. دولت باید ضمن بکار بردن قوانین و مقررات ضد تراست قوانین ضد کاهش و تخفیف را هم بکار برد تا عامل بازدارنده برای ارائه تخفیف از سوی نمایندگان باشد. صدور اجازه فروش بیمه ممکن است باعث شدیدتر شدن کار رقابت در بازار باشد. مصرف‌کنندگان ممکن است فشارهای اقتصادی بیشتری را اعمال نمایند. به آنها باید اجازه گردهم‌آیی برای خرید بیمه‌های شخصی داده شود، همانطوری که گروه‌های

