

بهبود سازی بیمه اتومبیل^(۱) در مالزی

ترجمه: فتح‌ا... فتحی

این مقاله ترجمه متن سخنرانی آقای سی.اف.ایم در اجلاس عمومی فدراسیون بیمه گران آسیائی و آفریقائی^(۲) می‌باشد که از ۲۳ تا ۳۰ سپتامبر ۱۹۹۳ در کوالالمپور مالزی برگزار گردید.

طی دهه اخیر صنعت بیمه در مالزی دستخوش تغییرات بسیاری شده است. تغییرات مزبور اصلاحات ریشه‌ای و مثبتی را در شیوه‌های عملیاتی شرکتهای بیمه عمومی موجب گردیده‌اند. برخی از این دگرگونی‌ها ناشی از میل به خوداصلاحی در مؤسسات و برخی دیگر نتیجه پیشرفت بنیادین قانونگذاری در امر بیمه می‌باشد.

در مورد بیمه اتومبیل اصول اساسی شامل طرحهائی نظیر تعیین مقررات و وجه نقد - قبل از پوشش (۱۹۸۰)، طرح تعمیرگاه‌های مجاز (۱۹۸۲)، توافق بین شرکتی در زمینه بیمه اتومبیل (۱۹۸۶) و توافق بین شرکتی در مورد نمایندگی‌ها (۱۹۸۷) بوده است.

بدون تردید بیمه اتومبیل در مالزی همچنان نیاز به توجه ویژه دارد. به منظور قوف کامل به روش مورد عمل صنعت بیمه اتومبیل در کشورمان، نخست لازم است مشکلات بازار مالزی را، که به هیچ وجه مختص کشور ما نمی‌باشد، مورد مذاقه قرار داد.

کل حق بیمه ناخالص صنعت بیمه عمومی در کشور مالزی در سال ۱۹۹۱ بالغ بر ۲۴۰۱ میلیون رینگیت^(۳) و حق بیمه تقریبی ۱۹۹۲ مبلغ ۲۷۸۳ میلیون رینگیت برآورد شده است. این ارقام به ترتیب نرخ رشد سالانه‌ای معادل ۲۱/۳ درصد و ۱۵/۹ درصد را نشان می‌دهند.

کل حق بیمه ناخالص رشته اتومبیل در سال ۱۹۹۱ به ۴۲/۵ درصد یا ۱۰۲۱ میلیون و در سال ۱۹۹۲ به ۴۴/۱ درصد یا ۱۲۲۷ میلیون رینگیت بالغ شده است. طی این دو سال نرخ رشد حق بیمه ناخالص در حدود ۲۰ درصد برآورد گردیده است. جداول ۱ و ۲ به ترتیب شامل جزئیات آماری درآمد حق بیمه و توزیع حق بیمه ناخالص می‌باشند. در طول سالهای ۱۹۸۹ تا ۱۹۹۲، میزان حق بیمه ناخالص اتومبیل با نرخ میانگین معادل ۲۴ درصد در سال رشد داشته است. ظاهراً این ارقام بسیار امیدوارکننده به نظر می‌رسد. اما همه ما به خوبی واقفیم که این فقط یک روی سکه است. سوابق وقوع خسارات اتومبیل در مالزی طی سالهای ۱۹۸۵ و ۱۹۹۱ در جدول بعد آمده است:

لازم است اصطلاحات «ACT» و «OTHERS» را در رشته اتومبیل در کشور مالزی توضیح دهیم: قانون حمل جاده‌ای^(۴) سال ۱۹۸۷ و مقدم بر آن دستورالعمل ترافیک جاده‌ای^(۵) در سال ۱۹۵۸، مالکان و وسایط نقلیه در کشور را به اخذ بیمه‌نامه مسئولیت جراحات بدنی و فوت شخص ثالث به عنوان شرط لازم برای رانندگی در سطح جاده‌های مالزی ملزم نموده است. این پوشش اجباری بیمه، اجرای قانون «Act» را عملی می‌سازد. بخش «Others» تأمین‌کننده خسارات وارده به شخص بیمه‌گذار و نیز اموال شخص ثالث می‌باشد.

نسبت کل خسارات وارده برای مجموع «Act» و «Others» بطور ثابت از ۷۵ درصد در سال ۱۹۸۵ به حدود ۱۲۰ درصد در سال ۱۹۹۱ افزایش یافته است. آمار موجود به وضوح نشان می‌دهد که نسبت خسارات در پرتفوی بیمه اتومبیل از بخش قانون «Act» به طرز غیرقابل قبولی بالا بوده است. همین نسبت در بخش «Others» به نحو مطلوبی ثابت مانده و چنانچه به صورت منفرد در نظر گرفته شود، سوددهی نیز داشته است. هرچند در مالزی، برخلاف رویه مورد عمل در سایر کشورها، مسئولیت «Act» به عنوان رشته‌ای جداگانه در بیمه اتومبیل محسوب نمی‌شود. البته در یک بررسی سطحی و با اکتفاء به آمار و ارقام ارائه شده تا اینجا، ظاهراً نقطه امید چندان روشنی برای بیمه‌گران اتومبیل در مالزی به چشم نمی‌خورد. اما اعداد و ارقام مزبور را باید مورد تعمق قرار داد تا دستیابی به نکات اساسی آن میسر گردد.

جدول شماره ۱: درآمد حق بیمه

سال	حق بیمه ناخالص *		حق بیمه خالص **		نسبت سهم نگهداری
	میلیون ریخت	درصد تغییر	میلیون ریخت	درصد تغییر	
۱۹۸۲	۱۰۰۶/۶	۱۳/۴	۷۲۷/۲	۱۲/۷	۷۲/۲
۱۹۸۳	۱۰۷۴/۴	۶/۷	۷۶۷/۵	۵/۵	۷۱/۴
۱۹۸۴	۱۱۵۳/۷	۷/۴	۸۸۵/۰	۱۲/۷	۷۵/۰
۱۹۸۵	۱۲۱۴/۵	۵/۳	۹۱۸/۹	۶/۲	۷۵/۷
۱۹۸۶	۱۱۷۹/۱	-۲/۹	۸۹۵/۰	-۲/۶	۷۵/۹
۱۹۸۷	۱۲۰۳/۸	۲/۱	۸۹۲/۸	-۰/۲	۷۴/۲
۱۹۸۸	۱۳۲۴/۱	۱۰/۰	۱۰۰۰/۷	۱۲/۸	۷۵/۶
۱۹۸۹	۱۶۲۴/۸	۲۲/۷	۱۲۴۶/۰	۲۴/۵	۷۶/۷
۱۹۹۰	۱۹۷۹/۱	۲۱/۸	۱۵۲۷/۰	۲۲/۶	۷۷/۲
۱۹۹۱	۲۴۰۱/۱	۲۱/۳	۱۸۲۴/۴	۱۹/۵	۷۶/۰

** حق بیمه ناخالص پس از کسر حق بیمه اتکائی در مالزی

*** حق بیمه ناخالص پس از کسر حق بیمه‌های اتکائی در مالزی و در کشورهای خارجی

جدول شماره ۲: توزیع حق بیمه ناخالص * بر حسب میلیون رینگت

سال	حمل و نقل دریانی هوایی زمینی	آتش سوزی	اتومبیل			متفرقه	جمع
			ACT	Others	جمع		
۱۹۸۲	۹۷/۱	۲۶۶/۳	۹۷/۶	۲۵۹/۷	۳۵۷/۳	۲۸۳/۹	۱۰۰۶/۶
۱۹۸۳	۱۰۵/۷	۲۹۱/۱	۹۹/۲	۲۶۷/۹	۳۶۷/۱	۳۱۰/۵	۱۰۷۴/۴
۱۹۸۴	۱۰۷/۴	۳۰۰/۷	۱۰۰/۴	۳۱۰/۴	۴۱۰/۸	۳۳۴/۸	۱۱۵۳/۷
۱۹۸۵	۱۱۴/۰	۳۱۲/۹	۱۰۶/۶	۳۲۰/۸	۴۲۷/۴	۳۶۰/۲	۱۲۱۴/۵
۱۹۸۶	۹۶/۱	۳۱۵/۹	۱۱۶/۴	۳۱۱/۰	۴۲۷/۴	۳۳۹/۷	۱۱۷۹/۱
۱۹۸۷	۱۰۹/۱	۳۴۷/۸	۱۱۶/۲	۳۰۶/۰	۴۲۲/۲	۳۲۴/۷	۱۲۳۰/۸
۱۹۸۸	۱۲۰/۸	۳۶۶/۲	۱۱۶/۷	۳۵۵/۱	۴۷۱/۸	۳۴۵/۳	۱۳۲۴/۱
۱۹۸۹	۱۴۸/۷	۴۱۹/۶	۱۵۲/۷	۴۹۰/۱	۶۴۳/۴	۴۱۳/۱	۱۶۲۴/۸
۱۹۹۰	۱۷۸/۲	۴۸۸/۴	۱۸۲/۴	۶۲۹/۶	۸۱۲/۰	۵۰۰/۵	۱۹۷۹/۱
۱۹۹۱	۲۴۰/۰	۵۶۱/۵	۲۰۳/۲	۸۱۷/۸	۱۰۲۱/۰	۵۷۸/۶	۲۴۰۱/۱

جدول شماره ۲: توزیع حق بیمه بر حسب سهم (درصد) *

سال	حمل و نقل دریانی هوایی زمینی	آتش سوزی	اتومبیل			متفرقه	جمع
			ACT	Others	جمع		
۱۹۸۲	۹/۶	۲۶/۷	۹/۷	۲۵/۸	۳۵/۵	۲۸/۲	۱۰۰
۱۹۸۳	۹/۹	۲۷/۱	۹/۲	۲۴/۹	۳۴/۱	۲۸/۹	۱۰۰
۱۹۸۴	۹/۳	۲۶/۱	۸/۷	۲۶/۹	۳۵/۶	۲۹/۰	۱۰۰
۱۹۸۵	۹/۴	۲۵/۸	۸/۸	۲۶/۴	۳۵/۲	۲۹/۶	۱۰۰
۱۹۸۶	۸/۱	۲۶/۸	۹/۹	۲۶/۴	۳۶/۳	۲۸/۸	۱۰۰
۱۹۸۷	۹/۱	۲۸/۹	۹/۶	۲۵/۴	۳۵/۰	۲۷/۰	۱۰۰
۱۹۸۸	۹/۱	۲۹/۲	۸/۸	۲۶/۸	۳۵/۶	۲۶/۱	۱۰۰
۱۹۸۹	۹/۲	۲۵/۸	۹/۴	۳۰/۲	۳۹/۶	۲۵/۴	۱۰۰
۱۹۹۰	۹/۰	۲۴/۷	۹/۲	۳۱/۸	۴۱/۰	۲۵/۳	۱۰۰
۱۹۹۱	۱۰/۰	۲۳/۴	۸/۵	۳۴/۰	۴۲/۵	۲۴/۱	۱۰۰

* حق بیمه‌های ناخالص پس از کسر حق بیمه انکائی در مالزی

منبع: گزارش سالانه مدیریت کل صنعت بیمه (DGI) (۶) ۱۹۹۲.

نسبت خسارات وارده (درصد)			حق بیمه ناخالص (میلیون رینگیت)			سال
جمع	Others	ACT	جمع	Others	ACT	
۷۵/۱	۶۵/۲	۱۰۴/۸	۴۲۷/۴	۳۲۰/۴	۱۰۶/۶	۱۹۸۵
۷۸/۹	۶۶/۸	۱۱۲/۴	۴۲۷/۴	۳۱۱/۰	۱۱۶/۴	۱۹۸۶
۷۸/۵	۶۷/۷	۱۰۹/۶	۴۲۲/۲	۳۰۶/۰	۱۱۶/۲	۱۹۸۷
۹۴/۹	۶۷/۸	۱۷۳/۲	۴۷۱/۸	۳۵۵/۱	۱۱۶/۷	۱۹۸۸
۸۵/۹	۶۷/۰	۱۴۴/۰	۶۴۳/۴	۴۹۰/۷	۱۵۲/۷	۱۹۸۹
۹۱/۱	۵۸/۹	۱۹۸/۶	۸۱۲/۰	۶۲۹/۶	۱۸۲/۴	۱۹۹۰
۱۲۰/۶	۶۸/۵	۳۲۱/۹	۱۰۲۱/۰	۸۱۷/۸	۲۰۳/۲	۱۹۹۱

منبع: گزارش سالانه مدیریت کل صنعت بیمه (DGI)، ۱۹۹۲

مدیریت کل صنعت بیمه در گزارش سال ۱۹۹۲ خود اظهار داشتند که نسبت مجموع خسارات در سال ۹۱ یعنی ۱۲۰/۶ درصد بدترین نتیجه‌ای است که تاکنون در سوابق ثبت گردیده است. لیکن پس از توضیحات ریزبینانه زیر، کم و کیف این ادعا و وضوح بیشتری یافت:

الف - افزایش زیانبار نسبت خسارات وارده از سال ۱۹۹۰ تا ۱۹۹۱ که معادل ۲۹/۵ درصد می‌باشد، فقط مربوط به دو شرکت بیمه بود.

ب - پس از مستثنی کردن دو شرکت فوق، نسبت خسارات وارده در رشته اتومبیل در سال ۹۰ بالغ بر ۸۷/۳ درصد و در سال ۹۱، ۷۵/۵ درصد خواهد بود.

پ - در ادامه گزارش به نکات برجسته تری نیز اشاره شده است:

تعداد شرکتهای بیمه‌ای که دارای نسبت خسارتی بیش از ۱۰۰ درصد بوده‌اند از ۱۴ شرکت در سال ۹۰ به ۱۰ شرکت در سال ۹۱ تقلیل یافته بود. ۱۰ شرکت مزبور ۴۳/۹ درصد از کل درآمد حق بیمه اتومبیل را به خود اختصاص داده و میانگین نسبت خسارتی معادل ۱۸۵/۵ درصد را دارا بودند.

نسبت خسارات وارده		تعداد شرکتهای		میانگین نسبت خسارات وارده		نسبت خسارات وارده
(درصد)				(درصد)		
۱۹۹۱	۱۹۹۰	۱۹۹۱	۱۹۹۰	۱۹۹۱	۱۹۹۰	(درصد)
۴۳	۴۷/۴	۱۰	۱۴	۱۸۵/۵	۱۱۷/۷	بیش از ۱۰۰٪
۲۶/۶	۲۴/۶	۱۶	۱۷	۸۰/۷	۸۹/۲	بین ۷۰٪ تا ۱۰۰٪
۲۹/۵	۲۸/۰	۲۷	۱۱	۵۸/۶	۷۵/۶	کمتر از ۷۰٪

تعداد بیمه‌گران دارای نسبت خسارت بین ۷۰ تا ۱۰۰ درصد از ۱۷ شرکت در سال ۹۰، به ۱۶ شرکت در سال ۹۱ تقلیل یافته بود. این بیمه‌گران در مجموع ۲۶/۶ درصد پرتفوی بیمه‌نامه‌های صادره را از آن خود ساخته و نسبت خسارت مرکبی معادل ۸۰/۷ درصد داشته‌اند.

از سوی دیگر، تعداد بیمه‌گرانی که دارای نسبت خسارت زیر ۷۰ درصد بوده‌اند از ۱۱ شرکت در سال ۹۰ به ۲۷ شرکت در سال ۹۱ افزایش یافته بود. این ۲۷ شرکت ۲۹/۵ درصد کل حق بیمه دریافتی را به خود اختصاص داده و میانگین نسبت خسارتی معادل ۵۸/۶ درصد را دارا بوده‌اند. همچنین در تحلیل نسبت‌های خسارات وارده در سالهای اخیر باید نکته‌ای را از نظر دور داشت و آن اقدام مؤثر بیمه‌گران بوده است در الحاق شرایط پیش‌بینی‌ذخاثری برای خسارات اعلام شده و نیز خساراتی که تحقق یافته ولی اعلام نشده‌اند. چراکه این امر موضوع تأخیر در تشخیص خسارات طی سالهای نخست را آشکار می‌سازد.

جدول فوق یافته‌های مدیریت کل صنعت بیمه (DGI) را که فوقاً شرح داده شد، خلاصه نموده است:

نتیجه‌گیری مدیریت کل بیمه از یافته‌های فوق این بود که «به‌استثنا ۱۰ شرکت، که دارای نسبت خسارت بیش از ۱۰۰٪ می‌باشند، اکثریت بیمه‌گران در سوابق خسارتی رشته اتومبیل خود روند اصلاحی قابل توجهی را طی نموده‌اند.» و این موضوع ثابت می‌کند که در صورت پذیرفتن حساب شده خطر و کنترل مطلوب خسارات، لزوماً فعالیت بیمه‌گری در رشته اتومبیل زیان‌آور نخواهد بود.

قبل از سال ۱۹۸۵ معضلات بسیاری گریبانگیر صنعت بیمه عمومی مالزی بوده است که ذیلاً به شرح مشخصات آنها می‌پردازیم. چنانکه ملاحظه خواهید کرد، اغلب مشکلات مستقیماً مربوط به بیمه اتومبیل است.

الف - فلسفه و استراتژی‌هایی که مشترکاً اضرار بر افزایش حزیمه داشتند تا سوددهی بیمه جریان نقدینگی^(۷). و همین امر علت و معلول سلطه پرسنل متخصص در امر بازاریابی و فروش در رده‌های بالای سلسله مراتب شرکتها و نقصان اصول بنیادین بیمه نردسهمداران و مدیران این صنعت گردید. ب - کنترل ناقص، بویژه در فعالیت‌های بیمه‌گری از جمله پذیرش خطرها، صدور بیمه‌نامه‌ها و الحاقیه‌های مربوطه و نیز پرداخت خسارات.

پ - سطح بالای هزینه‌های مدیریتی که در طول سالیان افزایش یافته است. بطور مثال از سال ۱۹۸۰ تا ۱۹۸۵ از ۱۸/۹ به ۲۳/۴ درصد از درآمد حق بیمه.

ت - بالا بودن هزینه بازاریابی به دلیل پرداخت کارمزد‌های کلان به واسطه‌ها.

ث - بالا بودن هزینه جبران خسارات - کارگاهها و تعمیرگاهها دائماً هزینه خدمات خود را

افزایش داده بودند. هیچگونه توافقی در مورد تعرفه حق الزحمه پزشکان و وکلا به عمل نیامده بود. هزینه‌های حقوقی و پزشکی و همچنین مبالغ آراء دادگاهها در طول سالها افزایش یافته بود. ج - تعیین نرخ و کاهش نرخها بدون داشتن تخصص لازم و به دلیل وجود رقابت. هیچگونه پایه اطلاعاتی متمرکزی در رشته‌های مختلف فعالیت‌های بیمه‌ای موجود نبود.

چ - حق بیمه‌های معوق و عدم جمع‌آوری فعالانه حق بیمه‌های جاری. در پایان سال ۱۹۸۵ مبلغ ۳۱/۲ میلیون رینگیت درآمد حق بیمه برای مدتی بیش از یکسال به صورت معوق باقی مانده بود. در پایان سال ۱۹۸۶ این مبلغ به ۶۶/۳ میلیون رینگیت بالغ شد.

ح - واسطه‌گری غیرتخصصی و عدم ایجاد قانونمندی در فعالیت واسطه‌ها از سوی بیمه‌گران. خ - پیش‌بینی ناقص میزان خسارات.

د - تقلب - بویژه در بیمه اتومبیل و از سوی:

- بیمه‌گذاران

- ارزیابان خسارات

- تعمیرگاهها

- عاملین کامیونهای یدک‌کش

- کارکنان شرکتهای بیمه

- پزشکان و وکلا

ذ - مشکلات بیمه جریان نقدینگی - که منجر به رقابت بیشتر و فشرده‌تر و نیز کاهش نرخهای جاری می‌شد.

ر - عدم رعایت تعرفه‌ها و توافق‌های بازار و عدول از محدودیت پرداخت کارمزدها.

ز - تأخیر و تعویق در امر رسیدگی و تسویه خسارات و نزول اعتبار شرکتها نزد عموم.

چنانچه بگوئیم صنعت بیمه مالزی پیش از سال ۱۹۸۰ به‌طور جدی از فقدان دانش حرفه‌ای رنج می‌برده‌است، حق مطلب را ادا نکرده‌ایم. با وجود تمامی مشکلات، این صنعت از موهبت داشتن افرادی متعهد به حذف فساد در دستگاه اجرائی و بسط دانش حرفه‌ای صنعت بیمه برخوردار بوده‌است.

شیوه‌های عملی بهینه‌سازی:

استراتژی اتخاذ شده با بکارگیری شیوه‌ای چندجانبه به صورتی فراگیر زمینه‌های ذیل را

شامل می‌گردید:

الف - کنترل هزینه‌های فروش

ب - حرفه‌ای کردن و تنظیم سیستم واسطه‌گری

پ - مبارزه با تقلب و کنترل تعمیرگاهها
 ت - ایجاد سیستم کنترل مراحل صدور و عملیات بیمه‌ای

کنترل هزینه‌های فروش

بازار بیمه اتومبیل در مالزی توسط تعرفه‌ای خاص هدایت می‌گردد. تعرفه مزبور مقررات عمومی، مفاد بیمه‌نامه، الحاقیه‌ها و جداول نرخ‌بندی اتومبیل‌های خصوصی، وسایل حمل تجاری، موتورسیکلتها و نیز بیمه خرید و فروش اتومبیل را شامل می‌شود. یکی از اهداف اعمال این تعرفه، ایجاد دامنه نوسان تراز است که بر مبنای آن بیمه‌گران، بازار را هدایت می‌کنند. تعرفه بیمه اتومبیل همچنین «قوانین نمایندگی‌ها» را که حاکم بر میزان کارمزد پرداختی به واسطه‌ها می‌باشند تعیین می‌نماید.

صنعت بیمه مالزی پس از طرح موافقت بین شرکتی آتش‌سوزی (ICAF)^(۸) در سال ۱۹۸۵، موافقت‌نامه بین شرکتی رشته اتومبیل (ICAM)^(۹) را نیز در اول مارس ۱۹۸۶ مطرح نمود. ICAM نیز مانند ICAF توافقی بود که به امضاء تمامی بیمه‌گران عمومی رسید و هدفش به اجراء گذاردن کلیه جوانب شرایط تعرفه بیمه اتومبیل بوده است. برجسته‌ترین نکته توافقی ICAM را می‌توان اعمال محدودیت‌هایی بر حداکثر کارمزد پرداختی به واسطه‌ها به شمار آورد. البته علاوه بر تأویل و تفسیر دوباره قوانین، ICAM دو عامل تسهیل در فعالیت‌های بیمه اتومبیل ایجاد نمود. نخست توافقی که جهت تشکیل «نیروی عملیات بازرسی» برای انجام بازرسی‌های معمول در فعالیت‌های امضاء کنندگان موافقت‌نامه و حصول اطمینان از اجرای مفاد آن به عمل آمد، و دوم تعیین جریمه‌هایی که برای اعضاء خاطی از مقررات مورد توافق در نظر گرفته شده بود.

علاوه بر موارد فوق، ذکر این نکته ضروری است که مسئولین بر تلاشهای این صنعت در جهت تنظیم هزینه‌های فروش خود و رساندن آن به سطحی معقول صحه گذارده و در صدد پشتیبانی از آن برآمدند.

آنان اعمال حداکثر محدودیت کارمزدها را برای تمامی رشته‌های عمومی بیمه از اول ژانویه ۱۹۹۱ قابل اجراء دانستند. (رجوع شود به جدول ضمیمه) «مجموعه رهنمودهای کنترل هزینه‌های عملیاتی فعالیت‌های عمومی صنعت بیمه» نیز در مورد روند افزایش نسبت هزینه‌های مدیریتی بیمه‌گران تنظیم گردید و حدود هزینه‌های مزبور را در بخش خدمات مستقیم بیمه‌های عمومی به میزان ۲۰٪ حق بیمه ناخالص مستقیم طی دوره مابین ۱۹۹۱ تا ۱۹۹۳ تعیین نمود. به همین ترتیب از سال ۱۹۹۴، هزینه‌های مدیریتی در بخش خدمات مستقیم بیمه‌های عمومی تا میزان ۱۵٪ حق بیمه ناخالص مستقیم محدود خواهد شد.

حرفه‌ای کردن^(۱۰) و تنظیم سیستم واسطه‌گری

از سال ۱۹۸۵ صنعت بیمه مالزی وسط «مؤسسه بیمه‌های عمومی مالزی»، با هدف کاستن میزان معضلات ناشی از سیستم واسطه‌گری چندلایه‌ای را در کشور دنبال نموده است. پیش از آن عدم توافق بیمه‌گذاران با برخی بیمه‌گران بدین معنا بود که نماینده بیمه می‌توانست بیمه‌گذار را چندین بار به بیمه‌گران متفاوت رجوع داده و بیمه‌گران مورد معامله خود را نیز براساس مبلغ کارمزدها و شرایطی که برای واسطه‌قایل می‌شدند برگزیند. در سال ۱۹۸۸ مؤسسه بیمه‌های عمومی مالزی در صدد برآمد تا به منظور تنظیم و پیشبرد امر توسعه شبکه نمایندگی‌های بیمه در مالزی، نسبت به ثبت رسمی تمامی نمایندگان بیمه‌های عمومی اقدام نماید. لذا در اول ژانویه ۱۹۸۸ صنعت بیمه موافقت بین شرکتی نمایندگی‌ها را به مورد اجراء گذارد. از جمله پیش‌بینی‌های این توافق‌نامه علاوه بر اعمال محدودیت‌های تعلق کارمزد، اعمال تدابیر انضباطی در مورد نمایندگانی بود که در چارچوب اصول اخلاقی پذیرفته شده در امر واسطه‌گری عمل نمی‌نمودند. همچنین اقدام به ثبت نمایندگان بیمه موجب شد اطلاعات بسیار مفیدی برای آموزش نیروی بخش نمایندگی‌ها در صنعت بیمه جمع‌آوری گردد. بدون تردید، ایجاد فرصت و تسهیلات تحصیلی برای نمایندگان بیمه یگانه راه حرفه‌ای کردن تشکیلات آنان است.

مبارزه با تقلب^(۱۱) در بیمه اتومبیل

شرکت بیمه انکائی مونیخری^(۱۲) تخمین می‌زند که دامنه تقلب در صنعت جهانی بیمه از ۱۰ تا ۳۰ درصد درآمد حق بیمه ناخالص مناطق صنعتی جهان را فرا می‌گیرد. حتی وسعت آشفته بازار تقلب از این نیز بیشتر است. مونیخری همچنین اعلام داشته که، «بر حسب کشور و رشته بیمه‌ای مورد بررسی، برآورد می‌شود که خسارات پرداختی در نتیجه انجام تقلبات در صنعت بیمه، میزان ۵۰ درصد از درآمد حق بیمه را به خود اختصاص می‌دهند». هرچند جدول زیر جامع و مانع نیست، لیکن برای دریافتن اهمیت معضل تقلب در صنعت بیمه جهانی قیاس مطلوبی به دست می‌دهد. بانک نگارای مالزی^(۱۳) در مقدمه‌ای بر مجموعه دستورالعمل‌های مبارزه با تقلب در بیمه اتومبیل، که براساس تعیین معیارهای موجود در صنعت بیمه تدوین گردیده، اظهار می‌دارد: «تقلب در صدور بیمه‌نامه، دریافت حق بیمه و نیز تسویه خسارات با کاهش حق بیمه و افزایش خسارات منجر به صدمات جدی بر میزان بهره‌وری بیمه در رشته اتومبیل می‌شود. باید تدابیر باز دارنده‌ای برای توقف تقلب به کار گرفت. مجموعه صنعت بیمه هر چه سریعتر باید دست به دست هم دهند و حلقه نظارت بر فعالیت کارکنان، واسطه‌ها، ارزیابان و تعمیرگاهها را هرچه

تنگ تر نمایند تا اقدامات سوء و فساد موجود تا حد قابل ملاحظه‌ای کاهش یابد. این تقلب‌ها نه تنها از سوددهی بازار بیمه‌گران می‌کاهد، بلکه بر میزان حق بیمه‌هایی که باید از بیمه‌گذاران درستکار دریافت شود نیز تأثیر می‌گذارد، لذا انجام اقدامات مثبتی جهت به حداقل رساندن تقلب در سیستم بیمه‌گری بسیار حیاتی می‌نماید».

حدود تقریبی تقلب در صنعت بیمه (کلیه رشته‌ها)	
منبع	دامنه تقریبی
انجمن بیمه‌گران بریتانیا ^(۱۴)	تا ۱۵ درصد (فقط اتومبیل)
انستیتوی بازاری جراثم در بیمه ^(۱۵) (ایالات متحده آمریکا)	۱۰ تا ۱۵ درصد
«میزان تقلب در بیمه» ^(۱۶) از مونیخ‌ری مونیخ‌ری (برآورد جهانی)	۱۰ تا ۱۵ درصد

واضح است که جلوگیری، کلید متوقف ساختن تقلب‌ها علیه بیمه‌گران است. بنابراین، بیمه‌گران می‌باید تمامی مراحل کار و بویژه امر صدور بیمه‌نامه‌ها را تحت کنترل شدید قرار دهند. اگر نظارت را در امر صدور متمرکزکنیم، تقلب در صنعت بیمه به حداقل خواهد رسید.

اعمال کنترل بر مراحل صدور و عملیات بیمه‌ای

اگر اقدامات بازدارنده را کلید کاستن از میزان تقلب‌ها علیه بیمه‌گران بدانیم، پس اعمال اینگونه تدابیر در مرحله صدور بیمه‌نامه بسیار حیاتی است. و در آن صورت مهارت‌ها و آندوخته‌های تجربی بیمه‌گر اتومبیل اهمیت خاصی می‌یابد. ناگفته نماند که این امر در مورد سایر رشته‌های صنعت بیمه نیز مصداق دارد.

به منظور آموزش کارکنان صنعت بیمه و واسطه‌ها در زمینه توسعه مهارت‌ها در امر صدور بیمه‌نامه، تلاش‌های فراوانی صورت پذیرفته و از این پس نیز ادامه خواهد یافت. بدون تردید تکیه بر دانش بیمه‌ای به خودی خود بسیار مهم است، لیکن امروزه تغییر جهتی به سوی مهارت‌های عملی نیز در حال شکل گرفتن است. برای مثال پرسنل خسارت را می‌باید به نحوی آموزش داد که از توانائی کافی ایشان در تشخیص به موقع تقلب‌های بالقوه یقین حاصل آید.

از سال ۱۹۹۰ بیمه‌گران ملزم به صرف حداقل استاندارد مقرر برای هزینه‌های آموزشی شده‌اند. برای سال ۱۹۹۲، هزینه‌های مزبور در سطح ۱/۵ درصد حقوق ناخالص پرداختی سال قبل هر بیمه‌گر ثابت گردید. بیمه‌گرانی که این تخصیص بودجه را انجام نمی‌دهند، موظفند

مالیاتی برای تکمیل سرمایه آموزشی انستیتوی بیمه مالزی و با هدف آموزش عمومی کارکنان صنعت بیمه، پردازند.

همچنین بیمه گران به منظور اعمال کنترل بیشتر در امر صدور بیمه نامه، حضور مستقیم خود را از طریق ایجاد شعب در شهرهای کوچکتر افزایش داده اند. در سال ۱۹۹۲، مدیریت کل صنعت بیمه ایجاد ۳۲ شعبه جدید را تصویب نمود. و در حال حاضر ۴۷۸ شعبه در سراسر کشور مالزی تحت مدیریت عملیاتی بیمه گران عمومی یا مرکب مشغول به فعالیت هستند. در خاتمه باید یادآور شد که بطور کلی، تمامی این تلاشها به منظور ایجاد شرایطی معقول و محیطی مساعدتر برای فعالیت بیمه گران مالزیایی صورت پذیرفته است.

حداکثر نرخ کارمزد دلالی و نمایندگی بیمه (برحسب حق بیمه ناخالص)

رشته بیمه‌ای	دلالی	نمایندگی
اتومبیل	٪۱۰	٪۵

آتش سوزی (تعرفه جاری)	دلالی	نمایندگی
خطرهای بانرخ ناخالص تعرفه	٪۴۰	٪۷/۵
خطرهای بانرخ ویژه	٪۱۵	-
خطرهای بانرخ ثابت	٪۱۵	-

آتش سوزی (تعرفه اصلاحی)	٪۱۵	-
-------------------------	-----	---

حمل دریایی، هوایی و زمینی	٪۱۵	-
---------------------------	-----	---

مهندسی (شامل C.A.R و E.A.R)	٪۱۵	-
-----------------------------	-----	---

اوراق قرضه ^(۱۷) *	٪۱۰	-
------------------------------	-----	---

سایر رشته‌ها	٪۲۵	-
--------------	-----	---

میزان کل هزینه‌های مدیریتی

٪۲۰ حق بیمه مستقیم	۱۹۹۱ تا ۱۹۹۳
--------------------	--------------

٪۱۵ حق بیمه مستقیم	از ۱۹۹۴ به بعد
--------------------	----------------

نتیجه

این مقاله بر خلاف آنچه از عنوان آن بر می آید، در پی ارائه طرحی برای افزایش سوددهی بازار بیمه اتومبیل نیست؛ بلکه هدف از این بحث شرح اقداماتی است که ما تا به حال در مالزی انجام داده، و در آینده نیز ادامه خواهیم داد، تا بیمه اتومبیل در نظر بیمه گران، که در حال حاضر حتی با فکر ورود به بازار آن نیز مخالفند، کمتر دردناک جلوه نماید. پس ما نیز، مانند ۲۷ شرکتی که ۳۰٪ بازار بیمه اتومبیل مالزی را در سال ۱۹۹۲ بامیانگین نسبت خسارتی معادل ۵۸/۶ درصد به خود اختصاص دادند، ادعا می کنیم که بیمه در رشته اتومبیل می تواند سوددهی داشته باشد. و باز از آنجا که موفقیت در نفس سفر است و نه رسیدن به مقصد، ما ناگزیر از آنیم که در راه آرمان خود پایمردی کنیم.

پی نوشت

۱ - Underwriting Motor Profitably - The Malaysian Approach

۲ - Federation of Afro - Asian Insurers and Reinsurers

۳ - هر رینگت برابر ۰/۳۶۷۶ دلار آمریکا است.

۴ - (The Road Transport Act)

۵ - (The Road Traffic Ordinance)

۶ - The Director - General of Insurance

۷ - Cash - flow - Underwriting

۸ - Inter - Company Agreement on Fire

۹ - Inter - Company Agreement on Motor

۱۰ - Professionalizing

۱۱ - Fraud

۱۲ - Munich Re

۱۳ - Bank Negara Malaysia

۱۴ - Association of British Insurers

۱۵ - Insurance Crime prevention Institute

۱۶ - Munich Reinsurance Fraud Hand Book