

مطالعه ساختار و عناصر سیستم نظارت در صنعت بیمه کشور انگلستان^۱

دکتر احمد یزدان پناه^۲

مهدی خادمی گراشی^۳

چکیده

بازار بیمه انگلستان علاوه بر بهره‌مندی از سیستم‌ها و مکانیزم‌های پیشرفته از لحاظ محتوا و فرایند فعالیت، سیستم نظارتی کارآمد و پویایی نیز دارد. بررسی کارکردها و عناصر این سیستم می‌تواند یافته‌های ارزش‌مندی در اختیار صنعت بیمه کشور قرار دهد. مقاله حاضر ابتدا تاریخچه و ساختار صنعت بیمه انگلستان را بررسی می‌کند. در ادامه نحوه نظارت بر صنعت بیمه، الگوهای مورد استفاده و سازمان‌های موثر در این حوزه مطالعه و در نهایت راهکارهایی با عنایت به تجربیات کشور انگلستان در حوزه نظارتی صنعت بیمه ارائه می‌شود. نتایج مقاله حاضر نشان می‌دهد که پارادایم نظارت در کشور انگلستان، فراتر از عاملی جهت کنترل به ابزاری برای توسعه و محرک رقابت در صنعت بیمه این کشور تبدیل شده است. لذا به نظر می‌رسد که تغییر دیدگاه‌های موجود در زمینه نظارت

۱. این مقاله بر گرفته از نتایج طرح پژوهشی طرف قرارداد با پژوهشکده بیمه تحت همین عنوان می‌باشد.

۲. عضو هیئت علمی دانشگاه الزهرا

۳. دانشجوی دکترای مدیریت دانشگاه علامه طباطبائی

و انطباق قوانین و مقررات فعلی با استانداردهای جهانی از اولویت‌های نخست برنامه ریزان و مجریان در این حوزه باشد.

واژگان کلیدی

سیستم نظارتی، ساختار نظارت، انگلستان، آژانس خدمات مالی (FSA)، نظارت مالی، رویکرد مبتنی بر ریسک

مقدمه

شرکت‌های بیمه در زمره مهم‌ترین بخش‌های سیستم مالی یک کشور محسوب می‌شوند. بدیهی است که از آن حیث که عملیات آنها طیف گسترده‌ای از مردم و امنیت مالی آنها را تحت شمول قرار می‌دهد، بدین لحاظ فرایند نظارت بیمه‌ای به عنوان یک نیاز حتمی و اجتناب‌ناپذیر با هدف ایجاد ثبات و امنیت بیشتر در فعالیت‌های بیمه‌گری مورد اجماع همگانی است.

فرایند حقوق نظارت در حوزه عملیات بیمه‌گری به معنای مجموع قواعد و ضوابطی است که برای تأسیس شرکت‌های بیمه، حسن اجرای فعالیت و تضمین تحقق و اجرای حقوق صاحبان حق و اجرای سیاست‌های اقتصادی دولت مورد مطالعه و تحقیق قرار می‌گیرند.

متأسفانه تاکنون پژوهش‌های جامع بسیار کمی در خصوص مباحث نظارت بر مؤسسات بیمه در ایران صورت گرفته است. این در حالی است که در اکثر کشورهای جهان توجه جدی و خاصی به این موضوع شده و تحقیقات مستمر و گسترده‌ای نیز در این زمینه انجام پذیرفته است. در کشورهایی مانند انگلستان که صنعت بیمه آنها از پشتوانه عظیم اقتصادی و مالی بهره‌مند است و عملیات بیمه‌گری نقش حیاتی در فرایند اقتصادی جامعه ایفا می‌کنند، موضوع نظارت در کنار سایر مباحث اهمیت و اعتباری دو چندان یافته است. از این رو بهره‌مندی از تجارب و یافته‌های علمی و

پژوهشی کشوری مانند انگلستان یک ضرورت مهم تلقی می‌شود. بررسی این موضوع انگیزه اصلی این تحقیق بوده است.
سوالات پژوهش عبارت‌اند از:

۱. نظارت بر شرکت‌های بیمه در کشور انگلستان به چه نحو انجام می‌گیرد؟؛ ۲. ارکان نظارت بر شرکت‌های بیمه و سازماندهی آنها در کشور انگلستان چگونه است؟؛
۳. شیوه‌های کاربردی برای نظارت بر شرکت‌های بیمه و سازماندهی آنها در کشور انگلستان به چه صورت است و ابزارهای مورد استفاده در این حوزه کدام‌اند؟

جایگاه صنعت بیمه در انگلستان

نخستین نوع بیمه که قبل از سده نوزدهم در انگلستان مورد استفاده قرار گرفته، بیمه باربری دریایی است. سایر شاخه‌های بیمه به تناوب بعد از انقلاب صنعتی ظهور یافته‌اند. دومین رشته، بیمه آتش‌سوزی است که بعد از آتش‌سوزی مهیب لندن به فکر اندیشه‌گران رسید. به حکایت دیگری، بیمه به شکل کنونی آن در اواخر قرون وسطی و در بندرهای معروف انگلستان، فرانسه و... آغاز شد. در قرون وسطی بین پیشه‌وران هر صنف یا کارگران هر حرفه، اتحادیه یا انجمن‌های مخصوص تشکیل می‌شد. این اتحادیه‌ها که در انگلستان جیلدس^۴ نامیده می‌شدند با دریافت حق عضویت، اعضای خود را در برابر حوادث سرقت و آتش‌سوزی حمایت مالی می‌کردند.

متعاقباً در سال ۱۶۰۱ لایحه قانونی بیمه به تصویب رسید که به موجب آن برای امور مربوط به بیمه دادگاهی تأسیس یافت که صلاحیت رسیدگی به اختلافات ناشی از قراردادهای بیمه را داشت. لویدز لندن در سال ۱۶۹۱ تأسیس شد و در سال ۱۶۹۶ نشریه معروف لویدز را که حاوی اخبار تجارت و حوادث دریا بود منتشر کرد. درست

بیست سال پس از انتشار نشریه لویدز، قهوه‌خانه مزبور مهم‌ترین مرکز معاملات بیمه‌ای شده بود. عملیات بیمه‌گران لویدز حدود ۱۵۴ سال در گوشه غربی طبقه دوم ساختمان بورس لندن ادامه یافت و پس از متجاوز از یک قرن و نیم فعالیت به عمارت اختصاصی لویدز منتقل شد. (بازاریمه انگلستان، ۲۰۰۴)

نکته مهم این که بعضی منشای بیمه عمر (زندگی) و بیمه دریایی امروزی را در انگلستان می‌دانند که بعداً به سایر کشورها گسترش یافت.

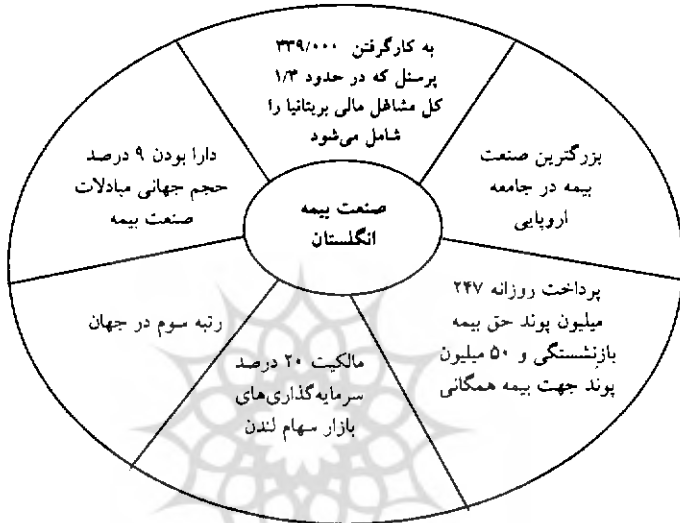
امروزه صنعت بیمه انگلستان با اندوختن تجارب ارزنده به چنان پیشرفتی دست یافته که جایگاه خود را به عنوان بزرگ‌ترین صنعت بیمه اروپا و سومین صنعت بیمه جهان بیش از پیش تثبیت کرده است، جایی که صنعت بیمه به مثابه یکی از شریان‌های حیاتی اقتصاد مدرن انگلستان مطرح است. بازار بیمه انگلستان به عنوان بزرگ‌ترین بازار در جامعه اروپایی و سومین بازار بزرگ جهان، شاهد تحولات مهمی در سال‌های اخیر بوده است.

از شاخصه‌های مهم بیمه انگلستان می‌توان به اشتغال قریب به ۳۳۹/۰۰۰ نفر پرسنل، دارا بودن حجم ۹ درصدی مبادلات جهانی صنعت بیمه و مالکیت ۲۰ درصدی سرمایه‌گذاری‌های انجام گرفته در بازار سهام اشاره کرد. نکته دیگر این که پرداخت روزانه ۲۴۷ میلیون پوند تحت عنوان حق بیمه بازنشستگی و ۵۰ میلیون پوند برای بیمه‌های عمومی در زمره مشخصات مهم بیمه انگلستان تلقی می‌شود. (ABI, 2005)

با عنایت به بحث جهانی شدن اقتصاد و عضویت مؤثر این کشور در سازمان جهانی تجارت، روند رو به رشد تجارت کالاها و خدمات، تنوع رو به رشد محصولات بیمه‌ای، تجارت الکترونیکی، رشد مستمر در حق بیمه، نقش رو به گسترش صنعت بیمه در بازار سرمایه و به طور کلی گسترش اقسام شبکه‌های عملیاتی بیمه در انگلستان، به زعم اکثر صاحب نظران برای نیل به توسعه‌ای مستمر در صنعت بیمه، فرایند نظارت و کنترل فعالیت‌های بیمه‌ای امری الزامی و در خور توجه است. صنعت

بیمه انگلستان نیز با بهره‌گیری از توان‌مندی و سیاست‌های مدبرانه گردانندگان خود به این امر آگاهی کامل داشته و برنامه‌های منظم و دقیق را برای بهبود کیفیت خدمات‌رسانی شرکت‌های بیمه پیش‌بینی کرده است.

نمودار ۱. صنعت بیمه انگلستان در یک نگاه



مؤلفه‌های کلی عملکرد صنعت بیمه در انگلستان

کشور انگلستان بزرگ‌ترین بازار بیمه در اروپا را دارد. مطابق آخرین آمار ارائه شده در سال ۲۰۰۴ حجم سرمایه‌گذاری بیمه در این کشور رقمی بالغ بر ۱۰۱۶ میلیارد پوند بوده است. در حدود ۸۰۰ شرکت بیمه در انگلستان به ارائه خدمات بیمه اشتغال دارند و حدود ۶۰۰ شرکت از تعداد فوق در بخش بیمه‌های عمومی مشغول به فعالیت هستند. همچنین مطابق بررسی‌های به عمل آمده در حدود ۷۰ تا ۱۵۰ هزار مؤسسه واسطه فرعی وجود دارد که البته مؤسسات اخیر فعالیت فراگیر و عمده‌ای ندارند و صرفاً در بخش‌های خاصی از صنعت بیمه حضور دارند. (مانند مؤسسات بیمه موبایل،

تلفن و...). از نظر میزان و نوع سرمایه‌گذاری شرکت‌های بیمه انگلستان به شرح جدول ۱ هستند.

جدول ۱. گزارش FSA از نوع حجم سرمایه‌گذاری شرکت‌های بیمه

ردیف	نوع سرمایه‌گذاری	حجم سرمایه‌گذاری (میلیارد پوند)
۱	اوراق بهادار بخش دولتی انگلستان	۱۵۲
۲	اوراق بهادار دولتی سایر کشورها	۵۵
۳	سهام عادی انگلستان	۲۴۱
۴	اوراق بهادار سایر شرکت‌های انگلستان	۱۲۱
۵	سهام عادی سایر کشورها	۱۰۲
۶	اوراق بهادار سایر شرکت‌های خارجی	۸۷
۷	املاک	۷۹
۸	سایر سرمایه‌گذاری‌ها	۱۷۹
۹	مجموع	۱۰۱۶

منبع: UK Insurance 2005, Snapdata international group, 2005

اقسام بیمه در انگلستان

صنعت بیمه انگلستان در یک تقسیم‌بندی کلی به دو حوزه عملیاتی بیمه تفکیک می‌شود:

الف) بیمه‌های عمومی

ب) بیمه بلند مدت (Long-Term)

هر یک از دو بخش فوق مطابق جدول ۲ از زیرمجموعه‌هایی بدین شرح ترکیب یافته‌اند:

میزان حق بیمه بیمه‌گذاران در بخش بیمه‌های بلندمدت ۹۷ میلیارد و در بخش بیمه عمومی در حدود ۲۸/۵ میلیارد پوند تخمین زده می‌شود.

در این خصوص، بازار بیمه عمر انگلستان (از بیمه‌های بلندمدت) بزرگ‌ترین بازار اروپا و سومین بازار حال حاضر جهان محسوب می‌شود. در مورد بیمه‌های عمومی، انگلستان به ترتیب مقام دوم در اروپا و جایگاه چهارم را در جهان دارد. همچنین انگلستان بالاترین میزان سرانه هزینه بیمه را در اروپا و سومین سرانه هزینه را در جهان به خود اختصاص داده است. از نظر سهم درآمدهای ناشی از بیمه در تولید ناخالص ملی (GDP) نیز بالاترین درصد را در اروپا و مقام دوم را در جهان دارد. (FSA, 2005) یکی از اقسام بیمه‌های بلند مدت در انگلستان بیمه بازنشستگی است که یکی از مهم‌ترین ابزارهای حمایتی از اشخاص در انگلستان، به شمار می‌رود. تقریباً در حدود ۱۸۰ میلیارد پوند در بخش بیمه بازنشستگی شغلی و ۳۲۰ میلیارد پوند در بخش بازنشستگی اشخاص سرمایه‌گذاری صورت گرفته است.

در خصوص کل حق بیمه‌های دریافتی در بخش بیمه‌های عمومی، در سال ۲۰۰۵ آماری به شرح جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. گزارش سال ۲۰۰۵ FSA از حق بیمه‌های دریافتی

کل حق بیمه دریافتی	۱۰۸ میلیارد پوند
بیمه عمر (زندگی)	۳۶ میلیارد پوند
حقوق بازنشستگی شخصی	۲۸ میلیارد پوند
حقوق بیمه بازنشستگی جمعی	۳۱ میلیارد پوند
مستمری‌های شخصی	۱۱ میلیارد پوند
مستمری‌های عمر	۰/۲ میلیارد پوند
بیمه درآمد و بیماری	۱/۷ میلیارد پوند

منبع: UK Insurance 2005, Snapdata international group, 2005

جدول ۳. میزان مشارکت و هزینه خانوارها در صنعت بیمه انگلستان، سال ۲۰۰۵

کد	نوع بیمه	درصد استفاده خانوارها	میانگین هزینه سالانه برای هر فرد (پوند)
۱	خانه، املاک و مستغلات	٪۶۳	۱۷۱
۲	وسایل و اثاث منازل	٪۷۸	۱۴۶
۳	وسایل نقلیه	٪۷۱	۴۸۱
۴	خدمات درمانی	٪۱۰	۶۰۰
۵	رهن	٪۱۹	۳۴۲
۶	بیمه عمر	٪۴۹	۹۱۹
۷	بازنشستگی	٪۱۶	۱۶۶۵

منبع: UK Insurance 2005, Snapdata international group, 2005

نهادهای اصلی صنعت بیمه در انگلستان و نقش آنها در فرایندهای نظارتی

در این مبحث، به معرفی انجمن‌ها و نهادهای اصلی بیمه در انگلستان از جمله فلسفه اصلی تشکیل و میزان مشارکت آنها در سیستم‌های نظارت بر صنعت بیمه پرداخته می‌شود.

انجمن بیمه‌گران انگلستان^۵ (ABI)

یکی از نهادهای فعال در صنعت بیمه انگلستان، انجمن شرکت‌های بیمه انگلستان موسوم به "ABI" است.

هدف عمده و فلسفه تأسیس چنین نهادی و به طور کلی نقشی که این انجمن در صنعت بیمه انگلستان به دنبال ایفای آن است بدین شرح است:

۱. این انجمن تلاش می‌کند تا حقوق و منافع اعضای خود را به شکلی مطلوب و شایسته در محافل دولتی، تجاری، مدنی و دیگر سازمان‌های سیاسی و بازرگانی مخصوصاً در مسائل سیاست‌گذاری بخش عمومی طرح و از آنها محافظت کند.

۲. این انجمن می‌کوشد تا خدمات و داده‌های فنی گسترده‌ای برای اعضای خود فراهم آورد. در همین زمینه، ارائه آمار مربوط به صنعت بیمه، اطلاعات مربوط به بازار و سایر مقررات و بخش‌نامه‌های موجود در آن از تکالیف و اهداف مهم ABI تلقی می‌شود. بر این اساس ABI رابط و تسهیل‌گر شرکت‌های بیمه عضو و سازمان‌های نظارتی است.

۳. این انجمن در صدد تشریح و معرفی ضرورت و مفهوم بیمه در رسانه‌های جمعی، نهادهای مصرف‌کننده و سایر مراکز مرتبط با هدف تنویر افکار عمومی و افزایش آگاهی و شناخت آنها از فرایند بیمه‌گری و بیمه‌گذاری است. هدف از این اقدام آن است که فرهنگ بیمه‌گری به عنوان یک ضرورت حتمی و خوشایند در جامعه

گسترش یابد. به همین منظور، تبلیغات متعددی در این زمینه از طریق رسانه‌ها و سایر مجاری برای آگاهی عمومی انجام می‌دهد.

به‌رحال امروزه مهم‌ترین انجمن شرکت‌های بیمه در انگلستان محسوب می‌شود و نقش حیاتی در اقتصاد مدرن این کشور ایفا می‌کند.

گروه حسابرسی داخلی شرکت‌های بیمه^۶ (IIAG)

گروه حسابرسی داخلی شرکت‌های بیمه یک نهاد منحصر به فرد و متعهد متشکل از رؤسای شرکت‌های حسابرسی داخلی در صنعت بیمه است. IIAG در حقیقت یک سازمان غیرانتفاعی است که هدف آن بحث و بررسی در مورد مسائل و مشکلات حسابرسی در صنعت بیمه و ارائه پیشنهادهای و راهکارهای عملی به نهادهای دولتی بالاخص سازمانهای نظارتی نظیر FSA است. (بازاریمه انگلستان، ۲۰۰۴)

انجمن استانداردهای بیمه‌های عمومی^۷ (GISC)

یکی از نهادهای نظارتی در صنعت بیمه انگلستان، انجمن استانداردهای بیمه‌های عمومی است. این انجمن از سوم جولای سال ۲۰۰۰ رسماً فعالیت کنترل و نظارت خود را در خصوص استانداردهای فروش و خدمات‌رسانی بر اعضایش آغاز کرد. اعضای این انجمن ممکن است بیمه‌گران یا شرکت‌های واسطه و یا سایر گروه‌های مرتبط با صنعت بیمه‌های عمومی باشند. هدف عمده انجمن مزبور حصول اطمینان از نحوه صحیح خدمات‌رسانی و برخورد منصفانه با مشتریان در فرایند بیمه‌های عمومی است که در واقع به صورت غیرمستقیم به تامین اهداف نظارتی منجر می‌گردد. (ABI, 2005)

آژانس خدمات مالی

آژانس مزبور در قبال انواع و اقسام فعالیت‌های مالی سازمانها و شرکت‌های وابسته به آنها مسئولیت دارد. از مهم‌ترین اموری که FSA حق نظارت و دخالت در آنها را دارد می‌توان از ترسیم سیاست‌گذاری‌ها، همکاری سیستم‌های مالی، فعالیت‌های بین‌المللی، نظارت و کنترل عملکرد شرکت‌های بیمه و بانک‌ها و بازرسی وضعیت دارایی و تغییرات مالی این مؤسسات یاد کرد.

FSA در اول جولای ۲۰۰۰ در پی ادغام آژانس نظارت مالی^۸ و سازمان طراحی سیستم مالی تحت نظارت وزارت دارایی تشکیل شد. این اقدام به عنوان یک بخش ادغام شده از بازبینی مجدد ساختار اداری مالی که در گذشته مسئول وزارت دارایی بوده است، تلقی شد.

ساختار و ابعاد نظارت بر صنعت بیمه انگلستان

چنانچه اشاره شده بالاترین مرجع نظارتی در صنعت بیمه انگلستان، FSA است. ساختار نظارتی این آژانس به صورت ماتریس طراحی شده است. به علاوه در سازماندهی فعالیت‌ها و عملکرد واحدهای آن، سعی شده است تا همواره نیازهای مصرف‌کنندگان و شرکت‌های بیمه به عنوان دو ذی‌نفع اصلی نظارت مورد توجه قرار گیرد. آژانس از هفت واحد به شرح زیر تشکیل شده است: (FSA, 2005)

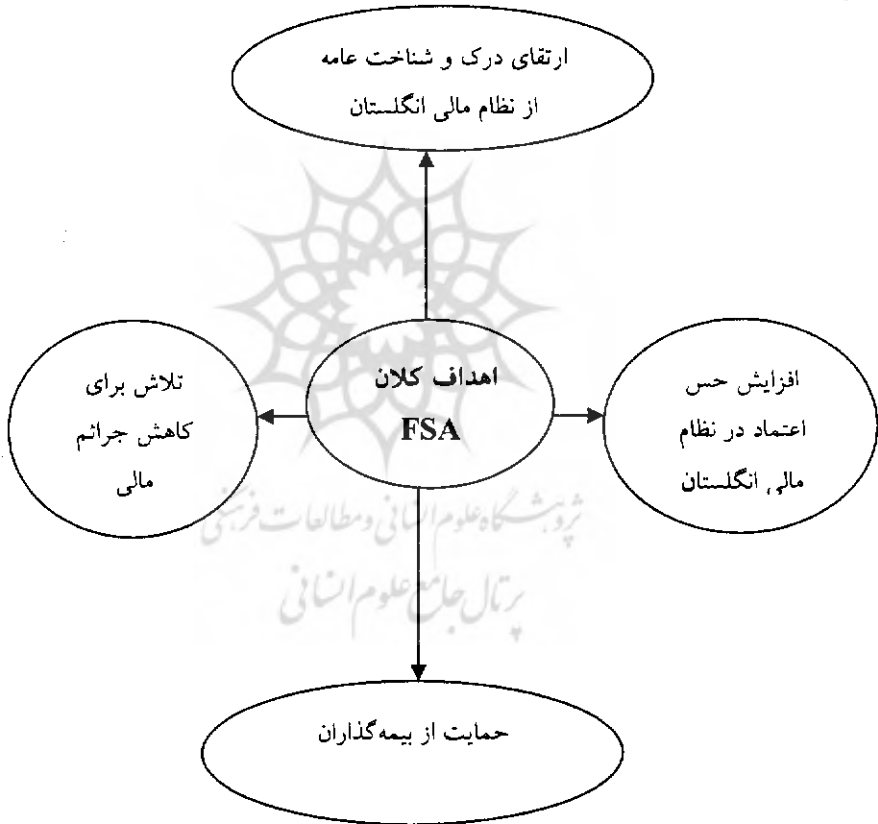
۱. واحد اجرای قانون، ۲. واحد صدور مجوز، ۳. واحد استانداردهای حمایتی،
۴. واحد مصرف‌کنندگان، ۵. واحد استانداردهای هدایت صنعت، ۶. واحد ارزیابی ریسک، ۷. واحد نظارت عمومی.

این واحدها به صورت کاملاً سازماندهی شده با هسته مرکزی که مسئولیت نظارت مستمر بر فعالیت این واحدها را دارد در ارتباط است. به علاوه این واحدها با یکدیگر نیز همواره در تعامل هستند. نخستین واحد یعنی واحد اجرای قانون مسئولیت اعمال ضوابط قانونی برای شرکت‌ها و اشخاص را برعهده دارد. این واحد از یک سو با هسته مرکزی و از سوی دیگر با شرکت‌های بیمه در تعامل مستمر است که در واقع یکی از مهم‌ترین ارکان FSA محسوب می‌شود. درخواست شرکت‌ها برای اخذ مجوز و پروانه فعالیت و سایر اطلاعات مورد نیاز جهت راه‌اندازی یک کسب و کار بیمه‌ای به واحد دوم (واحد صدور مجوز) ارجاع می‌شود. واحد استانداردهای حمایتی به بررسی آخرین تحولات در نظام‌های بیمه‌ای بین‌المللی به ویژه در حوزه جامعه اروپایی (EC) می‌پردازد. همچنین ارائه پیشنهادها مربوط به تعدیل توانگری و راه‌اندازی گروه‌های ارزیابی ریسک نیز از دیگر فعالیت‌های این واحد است.

واحد تدوین استانداردهای هدایت صنعت مسئولیت تحلیل مسائل مالی شرکت‌ها به طور خاص و مسائل صنعت بیمه در قالب نظام مالی انگلستان به صورت عام را برعهده دارد. این واحد پیشنهادهای مستمری به هسته مرکزی FSA در زمینه سیاست‌ها و استراتژی‌های جدید بیمه‌ای ارائه می‌کند. واحد مصرف‌کنندگان مسئولیت حفظ منافع مصرف‌کنندگان از طریق ارائه آموزش‌های متعدد و تهیه اطلاعات لازم برای مصرف‌کنندگان و بیمه‌گذاران را برعهده دارد. این واحد در واقع پل ارتباطی به مصرف‌کنندگان و هسته مرکزی است. با توجه به رویکرد مبتنی بر ریسک در نحوه نظارت بر صنعت بیمه انگلستان، واحدی در سازمان FSA طراحی شده است که واحد ارزیابی ریسک نام دارد. این واحد مسئولیت تجزیه و تحلیل محیط در دو سطح شامل محیط دور و محیط نزدیک (شرکت‌های بیمه) را برعهده دارد. هسته مرکزی FSA با نظارت مستمر خود بر شرکت‌های بیمه از یک سو پاسخگویی سؤالات و مشکلات قانونی و حقوقی آنهاست و از سوی دیگر ارائه دهنده اطلاعات گسترده‌ای در قالب

گزارش‌های دوره‌ای، کتابچه‌های آموزشی و... است و در نهایت واحد نظارت عمومی به بررسی نحوه تعامل با سایر نهادهای دولتی می‌پردازد. در مجموع ساختار طراحی شده به نحوی است که نظارت دقیق، جامع و مستمری بر شرکت‌های بیمه اعمال شود و البته این نظارت به گونه‌ای نباشد که مانع از رقابت آزاد شرکت‌های بیمه در مباحث این صنعت باشد. اهداف کلان FSA در شکل زیر تشریح شده است:

نمودار ۲. اهداف کلان FSA



مدیریت ارتباطات متقابل فعالان صنعت بیمه انگلستان

هر یک از گروه‌های درگیر در فرایند نظارت، انتظارات خاصی از بیمه‌گر دارند. شکل و قالب چنین انتظاراتی، چرخه و رشد نظارت‌های نو را هدایت خواهد کرد. با این حال، وجود چنین شاخصه‌ای مانع تأثیرگذاری چنین انتظاراتی بر ماهیت و دگرگونی نظارت‌ها نخواهد شد. جدول ۴ شامل فهرستی از انتظاراتی است که ذی‌نفعان و فعالان عرصه بیمه از بیمه‌گران دارند. (گراهام، ۲۰۰۳):

جدول ۴. ماتریس انتظارات بیمه‌گر و گروه‌های ذینفع

ماتریس انتظارات	
بیمه‌گر	گروه‌های ذی‌نفع
۱. تضمین کیفیت، ۲. هزینه پایین، ۳. ابتکار، ۴. خدمات بهینه، ۵. مزیت رقابتی، ۶. بازدهی محصول، ۷. ظاهر مناسب محصول	۱. خریداران (بیمه‌گذاران)
۱. پرداخت مالیات، ۲. استخدام بهتر، ۳. حمایت از توانگری، ۴. شفافیت، ۵. بهره‌گیری از عواید ناشی از صادرات	۲. دولت
۱. سرویس‌دهی بهتر، ۲. توسعه محصولات رقابتی، ۳. شفافیت، ۴. روزآمد کردن آموزش	۳. تولیدکنندگان
۱. کنترل دقیق، ۲. اطلاع رسانی، ۳. هدایت بازار، ۴. آمار دقیق، ۵. شفافیت، ۶. پاسخگویی	۴. ناظران
۱. سودآوری در بلندمدت، ۲. حمایت از توانگری، ۳. رشد صنعت، ۴. شفافیت، ۵. همکاری با دولت	۵. سهامداران
۱. شرایط شغلی بهتر، ۲. رشد شرکت، ۳. ارزش‌دهی به زیردست، ۴. توانگری، ۵. رفتار مناسب، ۶. شفافیت، ۷. امنیت شغلی	۶. کارمندان (پرسنل)

FSA در استراتژی‌های خود براین باور است که به همان نسبت که بیمه‌گذاران و سایر فعالان عرصه صنعت بیمه انتظاراتی از مؤسسات بیمه دارند، بیمه‌گران نیز متقابلاً توقعات چندی دارند که باید مورد توجه قرار گیرد.

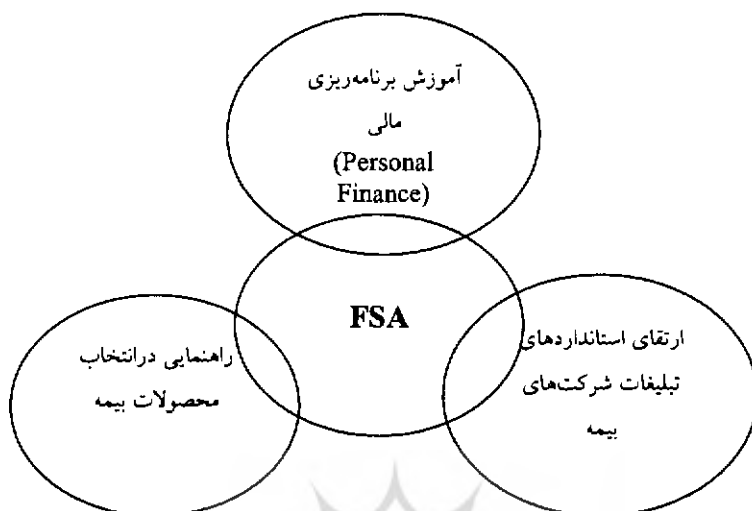
آموزش و اطلاع‌رسانی به بیمه‌گذاران؛ پشتوانه نظارت صحیح بر بیمه‌گران چنانچه اشاره شد یکی از اهداف نظارت در صنعت بیمه حفاظت از حقوق بیمه‌گذاران می‌باشد. در این راستا، FSA، آموزش‌های خاصی را نیز به صورت دوره‌ای جهت افزایش آگاهی بیمه‌گذاران، برگزار می‌کند. از نظر محتوایی برنامه‌های FSA در این حوزه را می‌توان به شرح زیر بیان نمود (اسکلاروف، ۲۰۰۴):

۱. راهنمایی بیمه‌گذاران در استفاده از برنامه‌ریزی مالی: اخیراً FSA، بسته‌های آموزشی را در وب سایت خود جهت آموزش بیمه‌گذاران و آشنایی آنها با الگوهای برنامه‌ریزی مالی طراحی کرده است. این اطلاعات، مطالب مفیدی را به ساده‌ترین شکل به بیمه‌گذاران در این زمینه آموزش می‌دهد.

۲. راهنمایی بیمه‌گذاران در انتخاب یک کالا (یک نوع بیمه): از آوریل ۲۰۰۱، FSA، برنامه‌هایی را تحت عنوان درخت تصمیم‌گیری با هدف راهنمایی بیمه‌گذاران در انتخاب نوع بیمه متناسب با نیازها و خواسته‌هایشان راه‌اندازی کرده است. این برنامه‌ها، کمک شایانی به انتخاب بهینه و صرفه‌جویی مالی بیمه‌گذاران کرده است.

۳. ارتقای استانداردهای تبلیغ شرکت‌های بیمه: براساس تحقیقات FSA، شرکت‌های بیمه انگلستان در تبلیغات خود کمتر به چگونگی مواجه شدن و تأثیر تبلیغات خود بر نیازهای مختلف بیمه‌گذاران اندیشیده‌اند. به همین دلیل FSA، تلاش می‌کند تا تبلیغات شرکت‌ها به صورت منصفانه، تمام ویژگی‌های محصول مورد تبلیغ را به صورت واقع‌بینانه نمایان کند.

نمودار ۳: استراتژی‌های FSA برای اطلاع‌رسانی و آموزش مصرف‌کنندگان



تحولات اخیر نظارت بر صنعت بیمه انگلستان (۲۰۰۱-۲۰۰۶)

صنعت بیمه انگلستان در سالیان اخیر، دچار تحولات متعددی در حوزه ساختار نظارتی شده است این تغییرات با هدف تأمین رسالت‌هایی به شرح زیر صورت گرفت:

۱. برخورد منصفانه‌تر با مصرف‌کنندگان
 ۲. هدایت شرکت‌های بیمه و آگاه کردن مصرف‌کنندگان (بیمه‌گران)
 ۳. حفاظت از حقوق مصرف‌کنندگان
 ۴. فراهم‌سازی منابع مالی مناسب برای توسعه نظارت بر صنعت بیمه
 ۵. توسعه ضوابط قانونی و سیستم‌های کنترلی
 ۶. ترویج فرهنگ نظارت و بهبود فرایندها و ساختاردهی فعالیت‌ها (دلوگولکی، ۲۰۰۴)
- در تأمین این اهداف اولین قدم تدوین و ابلاغ کامل قانون بازارهای خدمات مالی^۹ (FSMA) در اول دسامبر ۲۰۰۱ بود. این قانون به دلیل جامعیت و آینده‌نگری، شرایط

مناسبی در هدایت شرکت‌های بیمه و حفاظت از حقوق مصرف‌کنندگان فراهم می‌کرد. در این سال، همچنین به دلیل تأثیرپذیری بازار صنعت بیمه بریتانیا از تحولات جهانی صنعت بیمه و لزوم برخورد مناسب‌تر با مقتضیات این صنعت، ساختار FSA مجدداً ساختاردهی شد. آموزش قوانین FSMA، برگزاری سمینارهای آموزشی تخصصی برای شرکت‌های بیمه و طراحی روش‌های جدید پرداخت خسارت از دیگر تحولات انجام گرفته در سال ۲۰۰۱ بود. در سال ۲۰۰۲ با توجه به مصوبات جدید انجمن بین‌المللی نظارت بر صنعت بیمه (IAIS)، برخی از قوانین دولتی و سیستم‌های کنترل، به ویژه در حوزه فناوری‌های جدید و اینترنت دچار تحول شد. از مهم‌ترین تحولات انجام گرفته در طول سال‌های ۲۰۰۳ تا ۲۰۰۵ می‌توان به توسعه فرایندهای نظارت بر بازار بیمه مانند طراحی فرایند مبتنی بر ریسک^{۱۱}، اعمال تغییرات فرهنگی و توسعه اطلاع‌رسانی را نام برد. به علاوه بسترهای لازم برای آزادسازی صنعت بیمه و اتحاد با بازار اروپا و بازنگری در قوانین توانگری جامعه اروپا از دیگر برنامه‌های پیش‌بینی شده در صنعت بیمه انگلستان در سال ۲۰۰۵ بود. این تحولات زمینه به عهده‌گیری کامل فعالیت‌های نظارتی صنعت بیمه توسط FSA را فراهم می‌آورد. (همان منبع)

تحولات ساختاری بزرگ در حوزه نظارت بر صنعت بیمه انگلستان

در پاسخ به تغییر و تحولات سریع محیط، آژانس خدمات مالی انگلستان، پس از برگزاری جلسات متعدد با مقامات دولتی و صاحب‌نظران مسائل سازمانی، تغییرات سازمانی بزرگی را در حوزه نظارت و ارزیابی صنعت بیمه پیشنهاد کرد. هدف اصلی از این تغییرات ارائه رویکردی جامع به تنظیم و نظارت در صنعت بیمه است. برخی از مهم‌ترین این تغییرات در ۵ سال اخیر به شرح زیر است:

۱. نظارت منسجم بر شرکت‌های بیمه معظم در یک دایره واحد: از آوریل ۲۰۰۱، بزرگ‌ترین مجموعه‌های مالی و شرکت‌های بیمه وابسته به جای آن که در شرکت‌های بیمه مجزا^{۱۱} مورد نظارت قرار گیرند، در یک واحد مستقل تحت عنوان واحد گروه‌های مالی اصلی^{۱۲} بررسی می‌شوند. این تغییر این اجازه را به مقامات دولتی کشور می‌دهد تا نظارت ویژه‌ای بر شرکت‌های بزرگ داشته باشند.

۲. ادغام صادرکنندگان بیمه‌نامه در FSA: مسئولان صادرکننده مجوز بیمه که در گذشته به صورت پراکنده فعالیت می‌کردند، امروزه به صورت واحد به فعالیت مشغول‌اند. این تغییرات هماهنگی خوبی را در بخش‌های مختلف مالی صنعت بیمه ایجاد می‌کند. (ویلسدون، ۲۰۰۳)

تحولات فرهنگی و ارزشی در حوزه نظارت بر صنعت بیمه انگلستان

طراحی یک چارچوب نظارتی مبتنی بر ریسک و ساختاردهی مجری فعالیت‌ها نمی‌تواند در تأمین اهداف نظارتی کافی باشد. ایجاد بسترهای مناسب فرهنگی و توسعه آن یکی از استراتژی‌هایی است که در این مسیر می‌تواند راه‌گشا باشد.

FSA بر این عقیده است که منشای تحولات فرهنگی در یک سازمان از رأس سازمان سرچشمه می‌گیرد. در واقع رئیس انجمن خدمات مالی انگلستان مسئولیت دارد تا از طریق فرایند مدیریت تغییر زمینه تغییرات فرهنگی را فراهم کند. به مانند بسیاری از سازمان‌های پیچیده امروزی، سازمان FSA نیز به این نتیجه رسیده است که نظارت صحیح بر صنعت بیمه در صورتی محقق می‌شود که استراتژی‌های تدوین و اجرا شده با پشتوانه فرهنگی و ارزشی مناسب در صنعت بیمه همراه باشد. به علاوه ناظران بیمه باید فعالانه عمل کنند، قضاوت صحیحی انجام دهند، تفکر کلان‌نگر داشته باشند و در

11. (INSFD): Insurance Firms Division

12. (MFGD) Major Financial Groups

نهایت این که باید بتوانند چیزهایی را ببینند که دیگران نمی‌توانند ببینند و یا به آن توجه نکرده‌اند. (گراهام، ۲۰۰۳)

برخلاف آنچه در گذشته صنعت بیمه انگلستان شاهد بوده، ناظران باید ترکیب مناسبی از دانش، مهارت و ویژگی‌های رفتاری لازم در مقوله نظارت بیمه‌ای داشته باشند.

FSA همچنین استراتژی پاداش‌دهی خود را به نیروها مورد بازبینی قرار داده است تا آنها بتواند خود را با معیارها و استانداردهای FSA بهتر وفق دهند.

برنامه‌ریزی استراتژیک نظارت بر صنعت بیمه انگلستان

آژانس خدماتی مالی، با مشاوره کارشناسان برجسته مدیریت استراتژیک، به طراحی برنامه بلندمدت خود در حوزه صنعت بیمه اقدام کرده است. هدف از طراحی این برنامه اختصاص منابع مالی و نیروی انسانی به فعالیت‌هایی با بالاترین درجه اولویت در زمینه نظارت بر صنعت بیمه است. دلیل این امر آن است که FSA به این نتیجه رسیده است که با گسترش روزافزون صنعت بیمه در این کشور و بین‌المللی شدن این صنعت، نظارت آن هم به صورت گسترده و فراگیر مقدور نیست، لذا در مرحله اول باید از طریق ارزیابی نقاط قوت و ضعف و تحمیل فرصت‌ها و تهدیدها، اقدامات با اولویت بالاتر شناسایی شود تا انرژی و تمرکز سازمان بر این فعالیت‌های مهم قرار گیرد.

در این مسیر FSA اهداف استراتژیک و چشم‌انداز آتی فعالیت‌های خود را ترسیم و ارزیابی عملکرد نهاده‌های خویش را براساس میزان دستیابی به این اهداف طرح‌ریزی کرده است. برنامه‌ها و استراتژی‌های سالانه FSA نیز در ابتدای هر سال تصویب و به اجرا گذاشته می‌شود. برخی از استراتژی‌های مهم در برنامه‌ریزی آژانس خدمات مالی به شرح زیر است:

۱. توسعه روابط با شرکت‌های بیمه مؤثرتر: یکی از استراتژی‌های مهم FSA، ارتباط و تعامل گسترده‌تر با شرکت‌های طراز اول بیمه انگلستان است. به دلیل اهمیت و حجم بالای فعالیت این شرکت‌ها، ارتباطات قوی با این شرکت‌ها می‌تواند تأثیر بسزایی در کل صنعت بیمه کشور انگلستان به جای بگذارد.

۲. استفاده بیشتر از نیروی انسانی پرتجربه و ماهر در امر نظارت: توسعه و بهبود منابع انسانی مورد استفاده (نظیر حسابرسان و یا کارشناسان برجسته) یکی از استراتژی‌های مهم FSA در نیل به اهداف عالی خود است. کارشناسان بسیار ورزیده مدت بسیار زیادی است که در صنعت بانکداری مورد استفاده قرار گرفته‌اند. اگر FSA نیز بخواهد به صورت مؤثری به امر نظارت پردازد، ضروری است که از تجربه آنها استفاده کند.

۳. گفت و گوی مؤثر با صنعت: امروزه مدیریت ارشد FSA جلسات متعددی با مدیران انجمن بیمه‌گران بریتانیا (ABI) و سایر مجامع و فعالان صنعت بیمه برگزار می‌کند در آینده این نشست‌های منظم، به بهبود وضعیت صنعت و هم‌اندیشی آرای صاحب‌نظران منجر خواهد شد. (FSA, 2005).

مؤلفه‌های نظارت مالی در صنعت بیمه کشور انگلستان

آژانس خدمات مالی در بررسی‌های مالی خود ابعاد متعددی را بررسی می‌کند که اهم آنها عبارت‌اند از:

۱. موقعیت مالی: اطلاعات در مورد جایگاه شرکت در مسائل مالی می‌تواند در ارزیابی و نظارت بر توانایی مالی شرکت در پرداخت دیون و مطالبات کمک زیادی کند. به علاوه اطلاعات حاصله از این بخش بر ارزیابی سهامداران و سرمایه‌گذاران از کیفیت پورتفوی شرکت مؤثر است که شامل دو بخش دارایی‌ها و بدهی‌های موجود در ساختار مالی شرکت می‌شود.

دارایی‌ها:

۱. ترکیب دارایی‌ها در پورتفوی شرکت بیمه
 ۲. میزان اتکای شرکت بیمه به دارایی‌های خود
 ۳. مفروضات ارزش‌گذاری دارایی‌ها از سوی شرکت
 ۴. میزان استفاده از ابزارهای مشتقه (Derivatives)
 ۵. میزان تناسب دارایی‌ها و بدهی‌ها در ساختار سرمایه
 ۶. تغییرات در سرمایه در طول دوره‌های گزارش‌دهی
- وضعیت بدهی‌ها:

۱. میزان، زمان‌بندی و ماهیت بدهی‌های شرکت
 ۲. مبانی و مفروضات الگوهای محاسبه بدهی‌ها
 ۳. ارائه تکنیک‌های مربوط به بیمه‌های اتکائی
 ۴. میزان اطمینان به زمان‌بندی پرداخت دیون
- ساختار سرمایه:

۱. میزان حاشیه سود شرکت و سرمایه ثابت و ارزش سرمایه شرکت به قیمت‌های بازار.

۲. مؤلفه‌های ساختار سرمایه شرکت

۳. نحوه پرداخت سود، ویژگی‌های سرمایه و چگونگی منتفع شدن سهامداران.
۲. عملکرد مالی: اطلاعات مربوط به جایگاه مالی شرکت، به تنهایی نمی‌تواند مبنای ارزیابی و نظارت کاملی را فراهم کند. عملکرد مالی شرکت مربوط به گذشته، حال و پیش‌بینی آینده، به ناظران کمک می‌کند که اطلاعات خوبی از فعالیت‌های مالی شرکت اطلاعات مناسبی به دست آورند. در ارزیابی عملکرد شرکت‌ها فرض بر آن است که گذشته چراغ راه آینده نیست بنابراین برای دستیابی به یک ارزیابی دقیق هر سه محور (گذشته، حال و آینده) باید مدنظر ارزیابان شرکت بیمه قرار گیرد.

این اطلاعات شامل موارد زیر است:

۱. صورت‌های سود و زیاده همراه تکنیک‌های محاسبه حسابداری

۲. صورت‌های مربوط به تغییر دارایی‌ها و تقسیم سود سهامداران

۳. بازده انواع سرمایه‌گذاری‌های شرکت بیمه

۴. تحلیل مدیریت از عملکرد مالی شرکت در گذشته و حال

۵. استراتژی آینده شرکت در مسائل مالی و تحلیل عواملی که احتمالاً بر آینده شرکت تأثیر (مثبت یا منفی) می‌گذارند.

۳. میزان ریسک‌پذیری و نحوه مدیریت آن: این عامل شامل مواردی همچون نحوه اعمال مدیریت ریسک و عملیاتی کردن آن است. برخی از مؤلفه‌های آن به شرح زیر است:

۱. حساسیت عایدی‌ها به تغییرات محیطی

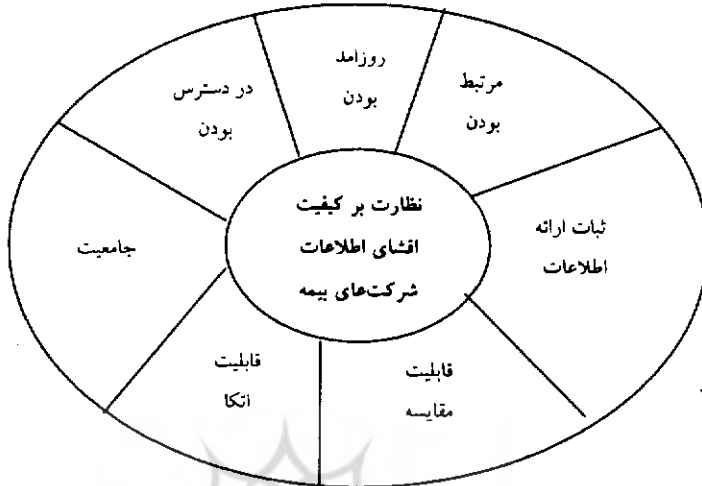
۲. میزان ریسک دریافت عایدی‌ها در آینده

۳. میزان توانایی شرکت در پرداخت دیون

۴. نحوه پردازش اطلاعات: همچنان که اطلاعات ارائه شده باید مفاهیم معنی‌داری در اختیار ناظران قرار دهد، نحوه پردازش اطلاعات نیز باید به صورت شفاف تشریح شود. لذا مفروضات و رویه‌های عملیاتی شرکت باید حتی‌المقدور برای همه شرکت‌های بیمه مورد نظارت یکسان باشد

در ارزیابی کیفیت افشای اطلاعات از سوی شرکت‌های بیمه انگلستان ۷ عامل زیر مورد نظر ناظرین قرار می‌گیرد:

نمودار ۴: نظارت بر کیفیت افشای اطلاعات شرکت‌های بیمه



۵. اطلاعات مربوط به مدیران عامل و هیئت مدیره: بدون شک کسب اطلاعات در مورد یک شرکت بدون شناخت اعضای اصلی و مجریان شرکت میسر نیست. بنابراین ساختار مالکیت، هویت قانون و سطوح مدیریت از جمله مواردی است که باید در گزارش شرکت ارائه شود.

نظارت بر شرکت‌های بیمه با شرایط خاص

FSA به علاوه به بررسی وضعیت و گزارش دیگری از شرکت‌هایی می‌پردازد که حایز شرایط ویژه‌ای می‌شوند که نیاز به ارزیابی و نظارت بر آنها را افزایش می‌دهد. مدیران ارشد FSA دریافت گزارش‌های ویژه‌ای را به صورت دوره‌ای و منظم از این شرکت‌ها خواستار هستند. این شرکت‌ها ویژگی‌هایی به شرح زیر دارند:

۱. ساختار تجاری غیرعادی و نامتعارف

۲. رشد بسیار سریعی (بسیار بالاتر از سایر شرکت‌های همان بخش) داشته‌اند و یا وارد حوزه‌های جدید و ناشناخته فعالیت بیمه شده‌اند.

۳. شرکت‌هایی که به تازگی برنامه‌های ویژه نظارتی FSA نظیر هدایت بازار و ... را در حال حاضر اجرا می‌کنند. (FSA, 2005)

نظارت بر اعطای امتیاز^{۱۳} (مجوز فعالیت) در صنعت بیمه انگلستان

یکی از مباحثی که تاکنون پیشرفت‌های گسترده‌ای در صنعت بیمه انگلستان داشته مقوله اعطای مجوز در راه‌اندازی شرکت‌های بیمه و شعب و نمایندگی‌های آنهاست. این صنعت به خوبی توانسته است مقررات و پیش نیازهای بین‌المللی اعطای مجوز فعالیت را رعایت کند. پیش نیازهای اعطای مجوز فعالیت عبارتند از:

۱. ارزیابی رسالت شرکت بیمه: شرکت‌های متقاضی نباید وارد فعالیت‌های فراتر از حوزه و قلمرو فعالیت‌های بیمه‌ای شوند. ورود شرکت‌ها به سایر حوزه‌ها صرفاً در موارد استثنایی و خاص امکان‌پذیر است.

۲. حفظ اصل تخصص‌گرایی: مجوزهای اعطایی صرفاً در بخش‌های خاصی از صنعت بیمه معتبر است. برای مثال یک شرکت نمی‌تواند هم در بیمه عمر و هم در سایر بخش‌ها فعالیت کند. البته این قوانین خرید سهام و مشارکت (به صورت سرمایه‌گذاری) یک شرکت بیمه عمر را در شرکت‌های غیربیمه عمر منع نمی‌کند.

۳. تأمین حداقل سرمایه: در هر یک از حوزه‌های فعالیت بیمه، حداقل سرمایه را قانون‌گذار وضع می‌کند و شرکت‌ها ملزم به تأمین این حداقل‌اند. این مبالغ براساس میزان ریسک فعالیت هر یک از شاخه‌های صنعت بیمه تأسیس می‌شود.

۴. ارزیابی برنامه کسب و کار^{۱۴}: ناظران صنعت بیمه، در زمان اعطای مجوز از شرکت‌های متقاضی، تقاضای تهیه برنامه کسب و کار به مفهوم تشریح برنامه‌ها، استراتژی‌های تجاری و... مربوط به حداقل سه سال اول فعالیت شرکت می‌کنند. این برنامه باید نشان دهنده توانگری شرکت در مواجهه با شرایط رقابت بازار بیمه باشد.

13. Licence

14. Business Plan

۵. ارزیابی شایستگی مدیران عامل و یا مدیریت ارشد: از آنجا که بسیاری از مشکلات و شکست‌های شرکت‌های بیمه ناشی از ضعف مدیریت مدیران آنهاست مدیران شرکت‌ها باید از توانایی لازم در فعالیت در بازار پرمخاطره بیمه را داشته باشند لذا ناظران، به دقت صلاحیت مدیران را از حوزه‌های مختلف ارزیابی می‌کنند.

۶. ارزیابی شایستگی مالکان شرکت‌های بیمه: ناظران باید آشنایی کافی با شخصیت‌های حقیقی و حقوقی مالکان شرکت‌ها داشته باشند و اطمینان حاصل کنند که این افراد لیاقت مالکیت این شرکت‌ها را دارند و قابل اعتماد هستند.

۷. ارزیابی خدمات مورد نظر شرکت: اگر چه ارزیابی و نظارت دقیق بر کلیه فعالیت‌ها و خدمات شرکت در نظر نیست، در برخی از موارد موقع این کنترل‌ها موجب می‌شود که ناظران متوجه شوند تا چه حد مدیران آماده پاسخگویی و دفاع از عملکرد شرکت هستند.

۸. ارزیابی رویه‌های عملیاتی: نظارت بر رویه‌های عملیاتی شرکت می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

۱. نحوه برنامه‌ریزی‌ها در سطوح پایین‌تر

۲. مستقیم یا غیرمستقیم بودن فعالیت‌های بیمه

۳. درجه‌بندی فعالیت‌ها و اولویت آنها

۴. شرح جزئیات استراتژی‌های شرکت

۹. تایید آمار بیمه‌گران و حساب‌رسان: میزان صداقت، قابلیت اعتماد و به علاوه

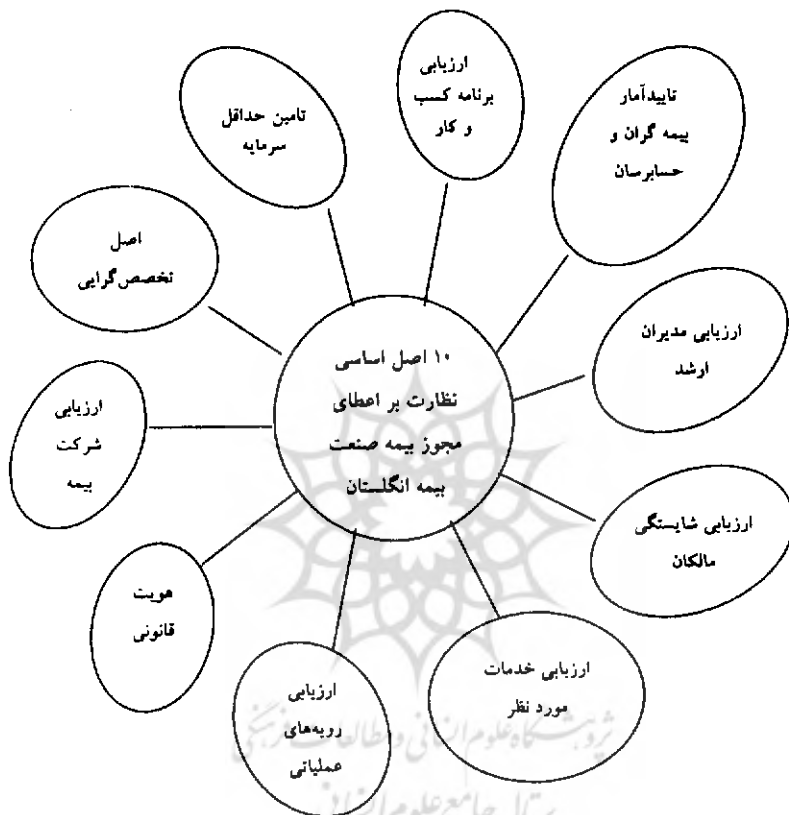
بهره‌مندی از دانش حرفه‌ای و تخصصی لازم از جمله مواردی است که ناظران دقت زیادی در انتخاب آمار بیمه‌گران و حساب‌رسان حایز شرایط می‌کنند.

۱۰. هویت قانونی و صلاحیت هیئت رئیسه شرکت: هر شرکت متقاضی باید

ماهیت قانونی اعضای خود را تعریف کند. همچنین ضوابط عمومی تأسیس شرکت،

نظیر صلاحیت‌های ویژه هیئت مدیره، توانایی جذب سرمایه و... باید رعایت شود.
(ABI,2004)

نمودار ۶ نحوه نظارت بر اعطای مجوز بیمه صنعت انگلستان



چالش‌های پیوستن به اتحادیه اروپا

زمانی که دولت انگلستان در اکتبر سال ۲۰۰۲ میلادی طرح (سند) مشورتی خود را در خصوص واگذاری اختیارات و مسئولیت نظارت بر مؤسسات بیمه‌های عمومی به FSA به پارلمان اروپا ارائه کرد، این سند پیشنهادی در پارلمان اروپا و دستورالعمل میانجی بیمه^{۱۵} (IMD) مستقیماً مطرح شد. دولت در حال حاضر مشغول رایزنی و

15. Insurance Mediation Directive

مشورت برای تثبیت و تصویب طرح پیشنهادی خود است. هدف عمده این است که مزایا و معایب پیوستن دولت انگلستان به اتحادیه اروپا و انتقاد از مقررات یکسان و یکپارچه اروپایی ارزیابی شود. (ویلسدون، ۲۰۰۳)

راه‌حل‌های موجود (اختیارات)

در این شرایط، سه راه‌حل اختیاری وجود دارد:

۱. دولت انگلستان هیچ اقدامی برای پیوستن به سیستم یکپارچه اتحادیه اروپا صورت ندهد.

۲. دولت انگلستان مقررات و پیش‌شرط‌های اتحادیه اروپا را بپذیرد.

۳. راه‌حل سوم آن است که از وضعیت فعلی فراتر رود و نه تنها بر فرایند فروش خدمات بیمه‌ای توسط بیمه‌گذاران نظارت کند، بلکه علاوه بر فروش خدمات بر تمام فرایندهای فعالیت بیمه‌ای نظارت کند.

خطرها و معایب راهکارهای سه‌گانه

۱. راهکار اول مبنی بر عدم مداخله و پذیرش مقررات متحدالشکل اروپایی معقول و قابل دسترس نیست؛ زیرا این مقررات در اتحادیه اروپا مطرح شده است و از مرز تصویب نیز گذشته و جنبه الزام‌آور یافته است. در صورتی که انگلستان مقررات مزبور را نادیده بگیرد، یقیناً با جریمه اتحادیه اروپا رو به رو خواهد شد.

۲. راهکار دوم مبنی بر پذیرش مقررات جامع اروپایی توسط انگلستان نیز دارای ریسک چندی است. ریسک آن این است که فرصت‌های چندی در اختیار بیمه‌گذاران (مشتریان) می‌گذارد تا با استفاده از حمایت‌های موجود منافع بیشتری کسب کنند، آن هم با اطمینان از این موضوع که رقابت چندانی در بازار وجود ندارد.

۳. راهکار سوم مبنی بر گسترش دامنه اختیارات نظارتی نیز این عیب را دارد که بیشتر شرکت را در معرض کنترل و نظارت شدید قرار می‌دهد و این مسئله می‌تواند

خسارت‌ها و زیان‌های چندی را در صورت عدم ارائه یک راهکار مناسب و بهینه بر چنین شرکت‌هایی تحمیل کند.

مزایا و محاسن راه‌حل‌های سه‌گانه

۱. راه‌حل نخست دایر بر عدم مداخله و پذیرش مقررات، آن‌گونه که گذشت یک راهکار مطمئن و معقول محسوب نمی‌شود؛ زیرا از طرفی قوانین اتحادیه اروپا این اجازه را به دولت انگلستان نمی‌دهد و انگلستان را به پرداخت جریمه‌های سنگین محکوم خواهد کرد و از طرف دیگر شرکت‌های بیمه انگلیسی نمی‌توانند از امتیازات بازار گسترده اروپایی در زمینه خدمات رسانی بیمه بهره‌مند شوند.

۲. راه‌حل دوم محاسن چندی دارد. یکی از محاسن این است که به مشتریان بیمه اجازه می‌دهد تا از نظام پرداخت و پاداش صرف‌نظر از رویه‌های موجود که وابسته به کانال توزیع محصول است، بهره‌مند شوند. مزیت دیگر آن این است که منافع مطلوبی عاید شرکت‌های میانی خواهد کرد. بسیاری از شرکت‌های فعلی از قبیل شرکت‌های بیمه‌های عمومی و مؤسسات مستقل مالی در صورتی که تمایل داشته باشند حجم وسیعی از خدمات را به مشتریان خود ارائه کنند، لازم است که مراحل اداری پیچیده و دست و پاگیری را برای پذیرش درخواست خود طی کنند. حال آن که IMD آنها را از طی این مراحل طولانی بی‌نیاز می‌کند و علاوه بر آن امکان مبادله و معامله خدمات را با سایر کشورهای اروپایی برای ایشان فراهم می‌آورد.

۳. راه‌حل سوم مبنی بر گسترش اختیارات نظارتی علاوه بر محاسن مذکور برای بند ۲، مزیت دیگری نیز به همراه دارد و آن امکان کنترل و نظارت مستقیم بر معاملات بیمه است. بسته به نوع رژیم نظارتی که FSA ممکن است اعمال کند، در عمل این نظارت ممکن است به یکی از اشکال زیر تجلی یابد:

الف) برقراری سیستم آموزش و رقابت

ب) برقراری رژیم افشاگری

پ) به کارگرفتن راهکار گفتمان

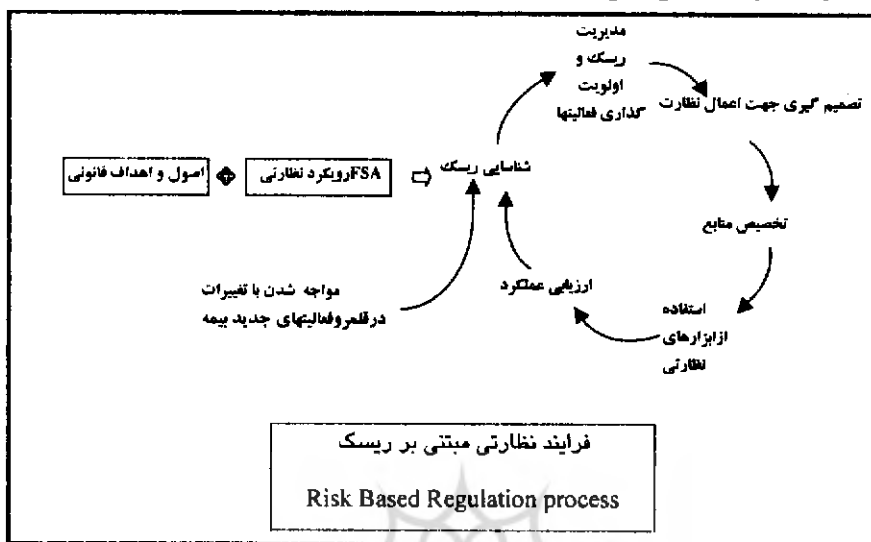
ت) نظام جبران خسارت و ضمانتی در صورت بروز خطا (ویلسدون، ۲۰۰۳)

رویکرد مبتنی بر ریسک: الگوی آینده نظارت در صنعت بیمه انگلستان

تغییرات گسترده در نیازها و ویژگی‌های مصرف‌کنندگان به همراه افزایش رقابت جهانی در صنعت بیمه، متولیان امور بیمه‌ای انگلستان را با چالش‌های جدیدی مواجه کرده است. این چالش‌ها به ویژه در سالیان اخیر موجب شده است تا بازبینی در فعالیت‌های سنتی بیمه، بالاخص توسعه مقوله نظارت بر بیمه را امری ضروری و اجتناب ناپذیر کند. در این قسمت رویکرد مبتنی بر ریسک که به عنوان رویکردی جدید در تأمین نیازهای آتی صنعت بیمه انگلستان مطرح است مورد بحث قرار می‌گیرد. (FSA, 2005)

FSA ضرورت استفاده از رویکردی فعالانه را در اجرای اقدامات نظارتی در صنعت بیمه درک کرده است رویکرد مبتنی بر ریسک در سازمان FSA به این مفهوم است که منابع و انرژی سازمان باید صرفاً بر ضوابط قانونی تمرکز کند که احتمال بالاترین ریسک در آنها وجود داشته باشد. این رویکرد در نمودار ۷ نشان داده شده است:

نمودار ۷. فرایند نظارتی مبتنی بر ریسک



این رویکرد در واقع شامل دو ویژگی اساسی به شرح زیر است:

۱. یک رویکرد جامع و ساخت یافته در ارزیابی ریسک صنعت بیمه
 ۲. استفاده از مجموعه‌ای از ابزارهای متنوع (نظیر استفاده از نیروهای متخصص و حرفه‌ای و بازدید کارشناسان از شرکت‌ها) با هدف کاهش ریسک فعالیت شرکت‌ها.
- FSA شرکت‌های بیمه را براساس میزان ریسک طبقه‌بندی می‌کند تا شرکت‌هایی را که نیاز بیشتری به نظارت و ارزیابی دارند شناسایی کند.
- در مورد شرکت‌های با ریسک کمتر، نظارت معمولی صورت می‌گیرد، اما در مورد شرکت‌های با ریسک بالا، این نظارت به صورت ویژه و خاص اعمال می‌شود. هر یک از کارشناسان به صورت خاص، یک یا چند شرکت را تحت نظر قرار می‌دهد و میزان تطابق فعالیت‌ها با اهداف قانونی از پیش تعیین شده مورد بررسی قرار می‌دهد. همچنین ارزیابی FSA از میزان ریسک شرکت‌ها به صورت دوره‌ای، روزآمد می‌شود. این ارزیابی‌ها، بررسی تغییرات انجام گرفته در شرکت پس از آخرین ارزیابی را شامل می‌شود. لذا ممکن است شرکتی از گروه کم ریسک به گروه پر ریسک منتقل شود و

به عکس ممکن است با تدابیر مدیریت خود به گروه کم ریسک منتقل شود. برنامه کاهش ریسک نیز به صورت مداوم توسعه می‌یابد. (FSA, 2005)

نتیجه‌گیری

بررسی و مطالعه تجربیات سایر کشورها در خصوص مسائلی نظیر نظارت در صنعت بیمه می‌تواند در بسیاری از مسائل راه‌گشای مدیران و کارشناسان در توسعه شناخت و تلاش برای بهبود وضع موجود باشد. بدیهی است که در این بین مطالعه تجربیات کشورهای با سابقه بیشتر در صنعت بیمه اولویت بیشتری دارند.

نظارت موثر در صنعت بیمه نیازمند همکاری تمام نهادها و فرایندی مستمر است. چنانچه اشاره شد حتی در بازار پیشرفته‌ای نظیر انگلستان مسائلی همچون آموزش مصرف‌کنندگان به طور مداوم انجام گرفته و مطابق با نیازها و خواسته‌های جدید مخاطبان به روزآمد می‌شود. به علاوه پارادایم نظارت، فراتر از عاملی برای کنترل به ابزاری برای رشد و بهبود و محرک رقابت در صنعت بیمه این کشور تبدیل شده است. از جنبه قوانین و مقررات موضوعه دستورالعمل‌های مربوط به نظارت در صنعت بیمه به نحوی طرح‌ریزی شده است که مانع از آزادسازی این صنعت و پیوستن به بازار متحد اروپایی نشده است. این موضوع با توجه به طرح مسئله پیوستن به WTO بسیار مهم است. بدیهی است که استفاده از تجربیات سایر کشورها و به کار گرفتن عملی آن، نیازمند بررسی همه جانبه کارشناسان و صاحب‌نظران است و بومی‌سازی الگوهای جدیدی بدون در نظر گرفتن شرایط خاص کشور موفقیت‌آمیز نخواهد بود.

ارائه راهکارهایی متناسب با شرایط صنعت بیمه ایران

۱. توسعه نظام نظارتی بیمه متناسب با شرایط آزادسازی و خصوصی‌سازی
۲. نیازسنجی و ایجاد ارتباط منظم، مستمر و اثربخش با بیمه‌گذاران

۳. بازنگری در قوانین نظارتی بیمه و روزآمد کردن آن.
۴. توسعه قانونمندی در جهت تسهیل فرایند گذار از اهداف سنتی صنعت بیمه به اهداف مدرن
۵. توسعه کاربری فناوری اطلاعات در حوزه نظارت بر صنعت بیمه
۶. نظارت بیشتر بر فرایند تأسیس شرکت‌ها و اتخاذ معیارهای به روزتر در این زمینه
۷. تدوین معیارهای مدیریت ریسک شرکت‌های بیمه
۸. تفویض اختیارات بازرسی در محل به نهاد نظارتی
۹. گسترش فرایند خود تنظیمی در صنعت بیمه
۱۰. تلاش برای توسعه سلامت و تعادل بازار بیمه به کمک مکانیزم‌های نظارتی
۱۱. گسترش اختیارات نهاد نظارت‌کننده در بعد اداری و شبه قانون‌گذاری و شبه قضایی
۱۲. تأسیس مدارس حرفه‌ای فعال در زمینه آموزش نظارت بیمه‌ای

منابع

1. ABI publication (2004), "The regulation of general insurance sales".
2. Andrew Dlugolecki (2004), "A changing climate for insurance", ABI publication.
3. Buck Graham, "A Strategic Analysis of the UK Non-life Insurance Market (Spiral-bound)", Ft finance, 2003
4. Financial Risk Outlook (2002), FSA publication.
- 5 FSA and beyond, FSA publication, 2005.
6. MarketResearch.com (2004), "UK Insurance Market: Market Review 2004".
7. Stephen Sklarof (2004), "Cost-benefit analysis, making a reality of better regulation", ABI publication, 2004.
8. Tim Wilsdon and Kyla Malcolm, (2003), "Market impact of regulation general insurance", CRA international.
9. UK Insurance (2005), "Snapdata international group, 2005".