

## پاسخ های مدیر بیمه های عمر و حوادث شرکت بیمه آرمان درباره بیمه های زندگی

عباس رنجبر کلهرودی مدیر بیمه های عمر و حوادث شرکت بیمه آرمان به بررسی مشکلات بیمه های زندگی پرداخت که متن کامل این گفتگو به شرح زیر است:

به گزارش پرسون، بانک ها در حوزه به روزآمدسازی فرآیندها از شرکت های بیمه جلوتر هستند. بانک ها توانسته اند خود را با تحولات نوآوری بهتر تطبیق دهند ولی شرکت های بیمه از این بابت عقب مانده هنوز نتوانسته اند از نوآوری های تکنولوژی در فرایندهای عرضه، صدور و پرداخت خسارت بهره برداری لازم را داشته باشند.

امروزه استفاده گسترده از بیمه های زندگی یکی از نشانه های جامعه مدرن و یکی از شاخص های مهم رفاه اجتماعی محسوب می شود، اما چرا نفوذ این محصولات موثر بیمه ای در جامعه ایرانی اندک است؟ که به سرعت در حال تحول بنیادی است. با ظرفیت های موجود و تحولات همخوانی ندارد؟ موانع عمده و یا تنگناهای توسعه بیمه های زندگی در کشور چیست؟ مدیر بیمه های عمر و حوادث شرکت بیمه آرمان پاسخ می دهد:

عباس رنجبر کلهرودی، مدیر بیمه های عمر و حوادث شرکت بیمه آرمان و عضو کارگروه تخصصی بیمه های زندگی در مصاحبه اختصاصی با ما به پرسش مطرح شده پاسخ داده است:

بزرگترین موانع برای رشد بیمه های زندگی و سرمایه گذاری در کشور شامل چه مواردی می شود؟

درباره مشکلات و موانع توسعه های بیمه های زندگی بویژه در بیمه زندگی و سرمایه گذاری در کشور در سال های گذشته بررسی های خوب و گسترده ای انجام شده و سمینارهای متعددی در این باره برگزار گردیده و تقریباً اغلب مشکلات عمده و تنگناهای آن تعیین و تبیین شده است که به عنوان نمونه در یک بررسی که از طرف بنده انجام شده به بیش از ۳۴ عامل اثرگذار بازدارنده اشاره گردیده است. بخشی از موانع مورد اشاره، برون سازمانی و مربوط به ساختارهای اقتصادی کلان کشور است و بخشی نیز درون سازمانی و به ساختارها و عملکرد صنعت بیمه و بخشی به شرکت های بیمه کشور، محصولات بیمه ای، فناوری مورد استفاده، ساختار شبکه فروش و ارتباط دارد.

در این میان شاید مهم ترین تنگنا، موارد مرتبط با اقتصاد کشور از جمله نوسانات اقتصادی و نرخ تورم سالانه است که بیمه زندگی بسیار از آن متاثر است. هزرمانی در اقتصاد مشکل داشته ایم این مشکل به صنعت بیمه هم منتقل شده است و تبعات آن در کوتاه مدت و بلند مدت دامنگیر بیمه های زندگی گردیده است.

جای خالی قانون و مقررات بیمه های زندگی

یکی دیگری از مشکلات عمده در حوزه بیمه های زندگی و سرمایه گذاری نبود قوانین و مقررات ویژه بیمه های زندگی است، بنده سال هاست عضو کارگروه تخصصی توسعه بیمه های زندگی هستم و مدتی نیز دبیر کارگروه مذکور بوده ام. در کارگروه مزبور نیز بررسی ها و اقدامات زیادی صورت گرفته و موانعی که شرکت های بیمه با آن روبرو هستند بررسی شده است. یکی از مواردی که همیشه مورد بحث بوده و هست موضوع جای خالی قانون بیمه های زندگی در روند توسعه این رشته است. به نظرم تدوین قانون بیمه های زندگی یکی از عوامل بسیار مهم در ساماندهی به بیمه های زندگی است. در این باره شخصاً چندین بار پیشنهاد داده ام که بیمه مرکزی ج.ا.ا. و یا پژوهشکده بیمه در این زمینه ورود کنند و در مرحله اول پیش نویس قانون بیمه های زندگی در کشور تدوین گردد، به دنبال آن شرایط عمومی بیمه های زندگی به شرکت های بیمه ابلاغ گردد و فرآیندها و شیوه نامه های ارزیابی ریسک و فروش بیمه نامه نیز اصلاح و بهینه گردد.

بیشتر بخوانید:

« بیمه » و ارتباطات آیینی

آستان قدس رضوی تحت پوشش بیمه سرمد

شایان ذکر است که شرایط عمومی انواع بیمه های زندگی یکبار در کارگروه تخصصی توسعه بیمه های زندگی تدوین و به بیمه مرکزی ج.ا.ا. پیشنهاد گردید اما متأسفانه هنوز نهایی و اجرایی نشده است، سایر مقررات اجرایی دیگر هم باید به مرور زمان متحول شود و با شرایط روز سازگار گردد و بستر مناسب برای فعالیت در رشته بیمه های زندگی بیش از پیش فراهم گردد.

نوآوری و خلاقیت عنصر مغفول در صنعت بیمه

یکی دیگر تنگناهای موجود در این باره عدم تنوع محصولات بیمه ای و کمبود نوآوری و خلاقیت در این حوزه است. اگرچه در چند سال گذشته شاهد تغییرات محسوسی در رشد و عرضه محصولات جدید در بازار بیمه بوده ایم ولی در این زمینه نیاز به نوآوری های بیشتری، هم در طراحی محصولات جدید و هم بازنگری فرآیندهای فروش و صدور، تبادلات مالی، ارائه خدمات بیمه ای، پرداخت خسارت و بسیاری از ساختارها دخیل در این باره احساس می شود.

فرآیندهای اجرایی نیازمند بازنگری جدی هستند

مشکل دیگر به فرآیندهای اجرایی صدور و پرداخت خسارت در شرکت های بیمه باز می گردد؛ شرکت های بیمه در این خصوص هنوز نتوانسته اند از فرآیندهای سنتی مورد استفاده، خود را نجات دهند؛ شاید بانک ها در حوزه بروزآمدسازی فرآیندها از شرکت های بیمه جلوتر باشند. بانک ها توانسته اند

خود را با تحولات نوآوری به‌ترتیب دهنده ولی شرکت‌های بیمه از این بابت عقب‌تر هستند و هنوز نتوانسته‌اند از نوآوری‌های تکنولوژی در فرایندهای عرضه، صدور و پرداخت خسارت بهره‌برداری لازم را داشته باشند.

عدم پشتیبانی از شبکه فروش

همانطور که مستحضر هستید شرکت‌های بیمه بخشی عمده از بیمه‌نامه‌هایشان را از طریق نمایندگی‌های شرکت‌های بیمه (جنرال و فروش بیمه عمر) و کارگزاری‌ها ارائه می‌کنند و بخش کمی نیز به صورت مستقیم در بازار عرضه می‌کنند. شبکه فروش اعم از نمایندگان و کارگزاران بازرگان اجرایی شرکت‌های بیمه و مهمترین رکن در فروش بیمه‌های زندگی و سرمایه‌گذاری هستند. در نمایندگی‌های بیمه فروش و صدور بیمه‌نامه‌ها همچنان به روش‌های سنتی انجام می‌پذیرد. درباره شبکه فروش و نیازها، مشکلات و پشتیبانی از آنها، ضروری است مهندسی مجددی صورت گیرد و تغییرات و تحولات ریشه‌ای انجام پذیرد و در پاره‌ای موارد نیز نوآوری و تحولات بنیادین صورت گیرد.

خوشبختانه در حوزه فروش بیمه‌نامه‌ها، استارت‌آپ‌های زیادی شروع به کار کرده‌اند ولی هنوز تحولات لازم صورت نگرفته و موفقیت‌شایانی حاصل نشده است و استفاده‌های از روش‌های کنونی مشکلات زیادی به همراه دارد و در استفاده از شیوه‌نو نیز تعارض‌هایی در قوانین و مقررات و شبکه فروش و برخی ذینفعان به چشم می‌خورد که نیاز به بازنگری اساسی در رویه‌های کنونی دارد.

فروش بیمه‌نامه‌های زندگی نیازمند داشتن تخصص ویژه فروش است که شاید هنوز بخشی از شبکه فروش ما امکان استفاده از این تخصص نیافته و یا هنوز به این باور نرسیده‌اند. برای رفع این مشکل هم شرکت‌های بیمه باید اقدامات متعدد و فوری را انجام دهند و تا نمایندگان بیمه بتوانند با استفاده از تخصص و ابزارها و فرایندهای نوین و استاندارد، فعالیت موثرتری داشته باشند.