

بیمه تعاون چگونه از تولید حمایت می کند؟

محصولات بیمه ای چگونه می توانند در خدمت تولید و از بین بردن ریسک های تولید قرار بگیرند؟ چرا برخی معتقدند بیمه ها در این زمینه موفق نبودند؟ آیا مشکل اصلی در این خصوص ضعف قانونی است یا منابع لازم در اختیار نیست؟

به گزارش سایت خبری پرسون، این سوالاتی است که با توجه به نامگذاری سال از سوی مقام معظم رهبری و تکرار و تاکید بر تولید می تواند در حوزه بیمه نیز مطرح شود.

واقعیت این است که، شرکت های بیمه یکی از تاثیرگذارترین نهادها در بهبود زیرساخت های اقتصادی و فضای کسب و کار در کشور هستند که با ایجاد مکانیزم هایی برای حفظ سرمایه گذاری ها در مقابل خطرهای گوناگون می توانند اثرات عوامل تهدیدکننده سرمایه گذاری را کاهش دهند و در نهایت به افزایش ثبات مالی در کشور کمک کنند.

لازم به ذکر است، در حال حاضر شرایط تورمی فشار سنگینی را بردوش بنگاه های اقتصادی و شرکت های تولیدکننده کشور به خصوص شرکت هایی که در صف اول تحریم ها قرار دارند، وارد کرده است.

از سوی دیگر تورم موجود در کشور ارزش اموال واحدهای صنعتی و تولیدی را به شدت بالا برده است به طوری که خرید بیمه نامه و تهیه پوشش های کامل و با ارزش های به روز شده برای بسیاری از این واحدها حق بیمه های قابل توجهی را به همراه داشته است. در چنین شرایطی بیشتر این بیمه گذاران یا از خرید بیمه نامه به طور کامل منصرف می شوند یا ترجیح می دهند به واسطه قیمت های بالا تنها پوشش های اولیه را تهیه کنند. فلذا در شرایط فعلی، تنها از طریق طراحی محصولات بیمه ای مناسب و پوشش ریسک های موجود می توان از فعالان اقتصادی حمایت کرد.

حمایت از واحدهای تولیدی با استفاده از «بیمه اعتباری»

چندی پیش و در این راستا، رییس کل بیمه مرکزی با بیان اینکه بیمه اعتباری منجی واحدهای تولیدی است، گفت: با ارائه بیمه های اعتباری، ریسک عدم وصول یا تاخیر در وصول مطالبات کاهش می یابد.

وی افزود: موسسات و شرکت ها، کالا و خدمات را اقساطی به فروش می رسانند، اگرچه از مشتریان وثیقه می گیرند، اما باز هم با ریسک وصول نشدن مطالبات خود یا خسارت ناشی از تاخیر در وصول آن روبه رو هستند، به همین منظور بیمه مرکزی برای جبران این خسارت، بیمه های اعتباری را ایجاد کرده تا این ریسک ها را پوشش دهد.

این فعال بیمه ای، خاطرنشان کرد: در واقع بیمه مرکزی با ارائه بیمه های اعتباری، ریسک عدم وصول یا تاخیر در وصول مطالبات را کاهش می دهد و از این طریق حمایت از واحدهای تولیدی را در دستور کار خود قرار داده است.

وی درباره حمایت از فعالیتهای حوزه تولید و کسب و کار در کشور گفت: در بخش کمک به تولید کشور و در راستای شعار سال مبنی بر سال «تولید، پشتیبانی ها و مانع زدایی ها» برنامه های خوبی با محصولات جدید در صنعت بیمه مرکزی ایجاد شده است که امیدواریم مثمر ثمر باشد.

رییس کل بیمه مرکزی بیان داشت: یکی از این محصولات جدید بیمه اعتباری است، به عبارتی افرادی که محصولی را خرید می کنند برای تولیدکننده ها مهم است که بتوانند با فروش کالا و خدمات خود، مطالبات شان را وصول کنند و اگر به هر دلیلی خریداران قدرت پرداخت آن را نداشته و مطالبات وصول نشود، شرکت های بیمه ای این مطالبات را در قالب بیمه اعتباری پرداخت می کنند.

وی با بیان اینکه پرداخت این مطالبات تولیدکنندگان و بیمه اعتباری آن به صورت گروهی است، اظهار داشت: بیمه نامه اعتباری، برای یک موضوع مشخص اعتباری یا فروش اقساطی و به صورت گروهی صادر می شود، به واسطه آن بیمه گذار نمی تواند به صورت گزینشی فقط برای برخی از اعتبارگیرندگان یا مشتریان خود بیمه نامه صادر کند.

رییس کل بیمه مرکزی ادامه داد: همچنین برای همه شرکت های پیمانکاری دارای پروژه که برای آغاز یک طرح یا پروژه به انجام تعهد یا همان ضمانت ها نیاز دارند همانند بانک ها که طبق روال معمول ضمانت نامه بانکی وجود دارد، موسسات تضمین برای ضمانت نامه های بیمه ای تاسیس می شود که همانند ضمانت نامه بانکی قابل قبول است.

این فعال بیمه ای با بیان اینکه همانند ضمانت نامه های بانکی، این ضمانت نامه بیمه ای نیز اثرگذار است، تصریح کرد: همان گونه که شرکت ها برای حسن انجام کار، ضمانت نامه بانکی از کارفرمایان می خواهند، از این پس ضمانت نامه بیمه ای می تواند مورد استفاده قرار گیرد.

وی اظهار داشت: ضمانت‌نامه بیمه‌ای به اندازه ضمانت‌نامه‌های بانکی ارزش دارد و تعهدآور است و از نظر قانون قابل قبول است.

راه حل انتقال ریسک به مشتریان

اما، در این ارتباط پیام اقتصادآنلاین گفتگویی را با دکتر مریم سلماسی، مدیر ریسک و تعالی سازمانی بیمه تعاون انجام داده که بدین شرح است :

محصولات بیمه ای چگونه می توانند در خدمت تولید و از بین بردن ریسک های تولید قرار بگیرند؟

پاسخ به این سوال ساده است اما نیازمند مرور برخی مفاهیم است تا نگاه مشترک پیدا نماییم. ریسک، تاثیر عدم قطعیت بر تحقق اهداف است. البته بر اساس این تعریف هرگونه تاثیری که تغییر شرایط احتمالی بر افزایش مطلوبیت یا کاهش مطلوبیت نتیجه دارد را ریسک می نامیم، اما عرفاً همه افراد و سازمان ها نگران اثرات منفی آن هستند و برای همین است که عموماً ریسک با اثرات نامطلوب آن سنجیده می شود. هر فرد یا کسب و کاری هر روز با ریسک های متعدد یا حتی بی شماری روبه رو است. مثلاً تصور کنید هر انسانی با ریسک ابتلا به انواع بیماری، تصادف با خودرو، وقوع حوادث مختلف، ریسک از دست دادن دارایی، ریسک عدم سودآوری از محل سرمایه گذاری ها به علل مختلف رو به رو است. یا در ذهن خود مرور نماییم که یک کارخانه تولید پوشاک با ریسک های مختلفی مانند احتمال وقوع آتش سوزی، وقوع حادثه برای کارکنان، خرابی دستگاه ها، عدم موفقیت در فروش محصولات و ریسک از دست دادن کارکنان کلیدی و بسیاری موارد دیگر مواجه است.

با توجه به وجود این ریسک ها باید توجه داشته باشیم که شرایطی وجود دارد که ممکن است با تاثیرگذاری بر منبع وقوع ریسک احتمال وقوع هر یک از ریسک ها را تشدید کند یا کاهش دهد. مثلاً تصور کنید که در یک انبار مواد آتش زا نگهداری شود، این موضوع قطعاً روی افزایش احتمال مرتبط با ریسک وقوع آتش سوزی تاثیرگذاری دارد. از طرفی راه هایی نیز وجود دارد که شدت توسعه خسارت را بعد از وقوع کاهش می دهد. برای نمونه، در صورت وقوع آتش سوزی اگر ملک به سیستم اعلام یا اطفای حریق مجهز باشد، توسعه آتش محدودتر خواهد شد و خسارت کمتری واقع خواهد شد. در ادامه توضیحی که ارائه شد باید بگویم راه های مختلفی برای مواجهه با ریسک ها وجود دارد. مثل اینکه احتمال وقوع را کاهش دهیم، شدت توسعه خسارت را کاهش دهیم، به صورت کلی از آن پیشگیری کنیم تا از آن ریسک اجتناب بشود، ریسک را منتقل نماییم، ریسک را به اشتراک بگذاریم و یا حتی هیچ کاری نکنیم و اصطلاحاً ریسک را قبول کنیم یا آن را نگه داریم.

مفهوم انتقال ریسک به این صورت است که موسسه که معمولاً موسسه ای مالی است، قبول می کند در ازای دریافت مبلغی که می تواند پیش پرداخت یا بخشی از سود باشد، به جایگزینی از مالک ریسک خسارت های ناشی از وقوع احتمالی ریسک را قبول یا جبران نماید. این روش توسط شرکت های بیمه اجرا می شود. البته شرکت های بیمه تنها موسساتی نیستند که خدمات انتقال ریسک ارائه می کنند اما معمول ترین آنها هستند. پس یکی از راه های مدیریت ریسک و نه تنها راه آن، انتقال آن به شرکت های بیمه است. در واقع شرکت های بیمه راه حل انتقال ریسک به مشتریان خود عرضه می کنند. شرکت بیمه قبول می کند در ازای دریافت مبلغی به نام حق بیمه، خسارت ناشی از وقوع ریسک تحت پوشش بیمه نامه را جبران نماید.

حالا بیایید بدانیم کسب و کاری که بیمه که البته بخشی از اکوسیستم صنعت بیمه شامل نهاد ناظر، شبکه فروش، ارزیابان خسارت، اینشورتک ها در تعامل با بیمارستان ها، پلیس و غیره است چگونه کار می کند. نخست توجه نماییم که شرکت های بیمه بازرگانی، مثل بیمه تعاون به عنوان یک موسسه انتفاعی سهامدارانی دارند که به امید سودآوری شرکت بیمه را پایه گذاری کرده اند. شرکت بیمه مثلاً اگر بخواهد ریسک تصادف خودروها را در قالب بیمه بدنه بیمه نماید باید به این آگاه باشد که احتمال وقوع خسارت تصادف انواع خودروها و میزان خسارت احتمالی ناشی از تصادفات به چه میزان است و بر اساس آنها تصمیم بگیرد که چه مبلغی را باید از بیمه گذار دریافت نماید. مبالغ حق بیمه ها در مقایسه با خسارت احتمالی که شرکت بیمه در صورت وقوع، آن را پرداخت می کند ناچیز هستند اما شرکت بیمه خدمات قبول ریسک را به تعداد زیادی بیمه گذار با ریسک مشابه عرضه می کند که بر اساس محاسباتی که انجام داده، احتمال وقوع حادثه برای تمامی ایشان به صورت هم زمان بسیار اندک است. لذا شرکت بیمه برای پاسخ به نیازهای مشتریان خود از مبالغ تجمیع شده حق بیمه خسارت های احتمالی برای برخی مشتریان حادثه دیده خود را جبران می کند و همچنین از همین مبالغ تجمیعی برای پاسخ به خواسته سهامدارانش سرمایه گذاری هایی انجام می دهد تا برای ایشان سود ایجاد نماید.

به صورت ذاتی بیمه به چرخه تولید کمک می کند

با این مقدمه، پاسخ به سوال شما این است که صنعت بیمه به عنوان یک اکوسیستم که بخشی از آن شرکت های بیمه هستند، به صورت ذاتی بیمه به چرخه تولید کمک می کند. چراکه بخشی از ریسک های موجود در فرایند تولید را به خود منتقل می کند و در صورت وقوع، آن را به صورت مالی برای بیمه گذار یا بیمه شده خود جبران می کند. این عملیات به سرمایه گذاران و مدیران فرایندهای تولیدی اطمینان خاطر می دهد تا از سرمایه گذاری و عملیات تولید اجتناب نکنند و با قبول سطحی منطقی تر از ریسک ها اقدام به این کار نمایند. این موضوع طبیعتاً اثر مثبت خود را بر چرخه اقتصادی می گذارد.

این موضوع بسیار حائز اهمیت است که هر بیمه نامه یک قرارداد است که دو طرف بیمه گر، یعنی شرکت بیمه و بیمه گذار یا مشتری در خصوص آن به توافق رسیده اند. بر اساس آنچه در مورد کسب و کاری شرکت بیمه گفتیم، با توجه به محاسبات آماری حق بیمه محدود به ریسک یا ریسک های مشخصی است که در قرارداد به صورت شفاف ذکر می شود. لذا نباید تصور کرد که هر اتفاقی برای مورد بیمه بیافتد تحت پوشش بیمه قرار دارد. مثلاً اگر بیمه بدنه خودرو برای ریسک سرقت خودرو صادر شده باشد، خسارت های ناشی از طوفان را جبران نمی کند.

شرکت بیمه یک نهاد انتفاعی است، نه اجتماعی

چرا برخی معتقدند بیمه ها در این زمینه موفق نبودند؟

ذاتاً و بر اساس مدل کسب و کار شرکت های بیمه، بیمه ها نمی توانند موفق نبوده باشند. چراکه به هر حال ریسکی از مالک ریسک به شرکت بیمه منتقل شده است و در صورت وقوع خسارت، بنا به شرایط قرارداد خسارت از طرف بیمه گر پرداخت شده است. شاید تعارض پاسخ بنده با جهت موجود در پرسش شما به دلیل ابهام در علت ریشه ای این عدم موفقیت فرضی باشد.

شاید علت پرسیده شدن این سوال این باشد که برخی افراد در فرایند ارزیابی و پرداخت خسارت خود تجربیات مثبتی نداشته اند و برداشتشان نسبت به بیمه منفی شده است. نارضایتی زمانی ایجاد می شود که برداشت از محصول یا خدمات با انتظارات از آن یکسان نباشد. به عقیده بنده بخش زیادی از علل نارضایتی آن دسته از افراد ناخشنود از فرایند بیمه می تواند به انتظارات باز می گردد و نه خدمات ارائه شده بیمه در زمینه خسارت. اشاره کردم که بیمه قرارداد است و شرایط آن مشخص است، بسیاری از افراد به مفاد قرارداد فی مابین توجه نمی کنند و انتظار دارند شرکت بیمه خسارتی را جبران نماید که در متن قرارداد استثنا شده یا شرایط خاصی برای پرداخت آن لحاظ شده است. اما شکی نیست که بخشی از نارضایتی می تواند ناشی از خدمات نامطلوب شرکت های نیز بیمه باشد. به هر جهت باید با ارزیابی های دقیق راجع به آن نظر داد و نه با حدس و گمان.

یک عامل اصلی که وجود دارد و من نمی دانم که آیا آن دسته ای که شما به آن اشاره می کنید با توجه به این اطلاعات همچنین اعتقادی دست یافته اند یا خیر، این است که بسیاری از ریسک ها از دید شرکت های بیمه قابل بیمه شدن نیستند و تحت پوشش قرار نمی گیرند. مثلاً به واسطه اینکه وقوع برخی از ریسک ها شامل فجایع طبیعی به صورت هم زمان بخش زیادی از جامعه را درگیر می کند شرکت های بیمه علاقمندی زیادی در قبول ریسک آنها که به ریسک عام معروف هستند ندارند. مثلاً نزدیک به ۷۰٪ خسارت های ناشی از فجایع طبیعی که از سال ۱۹۸۰ تا به امروز در جهان رخ داده تحت پوشش بیمه نبوده است. این نکته را یادآوری می کنم که شرکت بیمه یک نهاد انتفاعی است، نه اجتماعی. لذا برای پوشش برخی و البته جزئی از ریسک های فاجعه آمیز معمولاً دولت ها ورود می کنند.

امیدوارم شایسته اعتماد مشتریانمان قرار داشته باشیم

آیا مشکل اصلی در این خصوص ضعف قانونی است یا منابع لازم در اختیار نیست؟

به هر جهت همیشه قوانین و مقررات و همچنین عملکرد شرکت های بیمه در اجرای فرایندهای کاریشان نه تنها در کشور ما بلکه در همه جای جهان جای بهبود دارد. مثلاً در خصوص مواردی که بنده اشاره کردم، قطعاً بهبود فرایندهای ارزیابی و پرداخت خسارت در شرکت های بیمه و انطباق آن با خواسته تمامی ذینفعان از جمله مشتریان و سهامداران یا تحقیق در مورد سایر ریسک های قابل پوشش می تواند توسط صنعت بیع انجام شود و راه گشا باشد. ولی برای پاسخ دقیق به این سوال وابسته به سوال قبلی شما است. چون نمی دانیم که علت برداشت عدم موفقیت دقیقاً چیست، نمی توانم اظهار نظر دقیقی داشته باشم. در علم مدیریت گفته می شود که چیزی که نتوان اندازه گیری کرد را نمی توان مدیریت کرد. لذا تا ندانیم که میزان و علت نارضایتی در کل جامعه دقیقاً چیست نمی توانیم برایش راه کاری ارائه دهیم.

بیمه تعاون در این راستا چه نظری دارد و چه اقداماتی انجام داده است؟

ما در بیمه تعاون به عنوان یک شرکت بیمه تمام تلاش خود را می کنیم تا ضمن قبول ریسک هایی که به صورت معمول توسط شرکت های بیمه در قالب بیمه های مختلف مانند آتش سوزی، مسئولیت، مهندسی، زندگی، خودرو، کشتی، هواپیما، حمل و نقل، انرژی، درمان، حوادث و غیر وجود دارند، نسبت به شناسایی ظرفیت های تعریف بیمه های جدید جهت پوشش ریسک هایی که قبلاً به آنها توجه کافی نشده نیز اقدام کنیم. ما از طرف استراتژی نوآوری در محصولات و خدمات را پیگیری می کنیم تا ضمن شناسایی نیازهای پاسخ داده نشده مشتریان بالفعل خدمات و محصولاتی را برای ایشان طراحی و عرضه نماییم. در همین راستا می توانم به بیمه توقف کسب و کار، بیمه درمان خانواده، بیمه درمان کسب و کارهای کوچک و متوسط و همچنین شرایط خاص لحاظ شده در بیمه زندگی بیمه تعاون اشاره کنم.

از طرف دیگر برای اینکه تصمیم گیری هایمان مبتنی بر واقعیت باشد به صورت مستمر میزان رضایت مشتریان صدور و خسارت به تفکیک رشته در شرکت اندازه گیری می شود. از دستاوردهای آن که بر اساس نتایج نظرسنجی از مشتریان و رسیدگی به شکایات ایشان در سال های قبل تصمیم گرفتیم روی آن متمرکز شویم، استراتژی سرعت پرداخت خسارت است که برای جلب اعتماد مشتریان و همچنین ایجاد تجربه ای مثبت طراحی شده و اجرا می شود. در مجموع امیدوارم شایسته اعتماد مشتریانمان قرار داشته باشیم.

نتیجه گیری

با توجه به اطلاعات مندرج در این گزارش می توان اینگونه نتیجه گیری نمود که اولاً در حوزه حمایت بیمه ها از تولید ضعف اطلاع رسانی مشهود است. یعنی تولیدکنندگان در این زمینه اطلاعات چندان و کاربردی ندارند. ثانیاً، شرایط خاص اقتصادی سبب شده کسب و کارها و واحدهای تولیدی مختلف منابع لازم برای پوشش های بیمه ای را در اختیار نداشته و در واقع در این شرایط الویت شان رفع مسائل مالی دیگری باشد. موضوع دیگری که می توان در این زمینه بدان اشاره کرد اقدامات مثبت بیمه تعاون در حوزه حمایت از کسب و کارها و واحدهای تولیدی علی الخصوص در اوج گیری کرونا است.