مدیرعامل شرکت بیمه تجارت نو تاکید کرد؛

مدیریت ریسک عامل افزایش کارایی اقتصادی و خلق ارزش‌ها

به مناسبت روز صنعت بیمه و برگزاری بیست و چهارمین همایش بیمه و توسعه گفتگویی با آقای سیدمحمد عباس زادگان مدیرعامل شرکت بیمه تجارت نو صورت گرفته که بخشی از آن به شرح ذیل منتشر می گردد.

۱. نقش و جایگاه "مدیریت ریسک" و "علوم اکچوئرال" را در نحوه عملکرد و مدیریت شرکتهای بیمه تشریح نمایید؟

سیستم مدیریت ریسک در حقیقت بازوی اجرایی حاکمیت شرکتی در کنار سیستم حسابرسی داخلی بوده و به شفافیت بیشتر عملکرد موسسات مالی از جمله شرکت‌های بیمه کمک می کند. طبق اصول حاکمیت شرکتی، موسسات مالی و اعضای هیات مدیره آنان بایستی در مقابل ذینفعان خود پاسخگو باشند، لذا این موسسات و همچنین شرکت‌های بیمه از طریق استقرار سیستم‌های مدیریت ریسک بنگاه و کنترل‌های داخلی و ارزیابی دوره‌ای آنها می‌توانند خود را با آن اصول تطبیق داده و کارایی عملیاتی خود را افزایش دهند.

در حقیقت، نقش و جایگاه سیستم مدیریت ریسک بنگاه در شرکت‌های بیمه را می‌توان کمک به افزایش شفافیت و کارایی اقتصادی، حفظ و خلق ارزش برای ذینفعان و نهایتاً ارتقا پایبندی به اصول حاکمیت شرکتی بیان نمود. در این بین در خصوص ریسک‌های بیمه‌گری (صدور)، تعیین صحیح ذخایر فنی، برنامه‌ریزی بهینه اتکایی، علم اکچوئری نقش کلیدی را بازی می کند.

رسالت شرکت‌های بیمه اداره ریسک‌های آحاد مختلف جامعه است. اما این امر موجب تجمیع ریسک در این شرکت‌ها شده و بنابراین خود شرکت‌های بیمه باید درون خود سیستم مدیریت ریسک را برای کلیه ریسک‌ها اعم از مالی، بیمه‌ای و عملیاتی داشته باشند.

۲. جایگاه "مدیریت ریسک بنگاه (ERM)" و رابطه آن با اتخاذ تصمیمات بهینه در مواجهه با ریسک در شرکت‌های بیمه را تشریح نمایید؟

محوریت مدیریت ریسک بنگاه توجه همزمان به کلیه ریسک‌ها و فرصت‌های پیش‌روی سازمان است. در حقیقت، در شرکت‌های بیمه بایستی علاوه بر فاکتورها و معیارهایی نظیر سودآوری، سهم بازار، رشد بازار و ... به معیارهای ریسک به عنوان یک معیار محوری با توجه به ماهیت شرکت‌های بیمه توجه نمود. به‌طور مثال وقتی یک شرکت بیمه در حال انعقاد یک قرارداد بیمه نسبتاً بزرگ (با توجه به ظرفیت پذیرش) است، بایستی ارزیابی صحیحی از مورد بیمه، ترکیب بیمه‌شدگان (در بیمه‌های اشخاص)، درجه آسیب‌پذیری، منطقه جغرافیایی، وضعیت نقدینگی شرکت طرف مقابل، ضریب خسارت سال‌های قبل، قراردادا تکایی و ... داشته باشد و برآورد نماید که در بدترین شرایط، خسارت این قرارداد چقدر بوده و سپس تصمیم به انعقاد قرارداد نماید.

۳. با توجه به آن که مدیریت ریسک، جزء شایستگی محوری (Core Competency) شرکتهای بیمه می‌باشد، این قبیل شرکتها می‌بایست چه اقداماتی به منظور دستیابی به شرایط مطلوب در این حوزه انجام دهند. مطمئن هستید مدیریت ریسک جزء شایستگی محوری است؟

قطعاً به دلیل ماهیت ریسک‌پذیری و تعهدپذیری شرکت‌های بیمه که رسالت این شرکت‌ها است و درآمد آنها از پذیرش ریسک‌های جامعه به دست می‌آید، مدیریت ریسک چه مدیریت ریسک‌های بیمه‌گزاران و چه مدیریت ریسک‌های خودشان از شایستگی‌های محوری این شرکت‌ها است. مهمترین و پیشروترین شرکت‌ها در زمینه مدیریت ریسک، بیمه‌ها و بانک‌ها هستند. اما نکته قابل توجه آن که فعالیت‌های کلیه موسسات تجاری مالی یا غیرمالی همراه با ریسک است. لیکن فعالیت شرکت‌های بیمه خود پذیرش ریسک است. بنابراین مدیریت ریسک بنگاه برای شرکت‌های بیمه از تمامی موسسات مهمتر است. این شرکت‌ها اگر چه به‌طور سنتی دارای سیستم‌های جزیره‌ای مدیریت ریسک بالاخص در حوزه فنی بیمه‌ای هستند اما برای داشتن یک سیستم همه‌جانبه بایستی اقدام به راه‌اندازی سیستم مدیریت ریسک بنگاه، کمیته‌های اصلی و فرعی ریسک، کنترل‌های داخلی، حسابرسی داخلی، تطبیق و ... نمایند.

۴. شیوه(های) مدیریت ریسک مطلوب با توجه به شرایط کنونی صنعت بیمه کشور، کدامند و برای استقرار آنها چه الزاماتی باید تأمین و رعایت شود؟

آنچه از سیستم‌های مدیریت ریسک از منظر نظارتی بر می‌آید، مطلوب‌ترین و جامع‌ترین شیوه‌ها مربوط به مدیریت ریسک حاکمیتی است.

۵. نحوه مواجهه شرکتهای بیمه با ریسکهای نوظهور را تبیین نمایید. آیا محصولات بیمه ای عرضه شده در کشور پاسخگوی چنین ریسک‌هایی میباشند یا این که باید محصولاتی جدید متناسب با ریسک‌های این چنینی ابداع گردد؟

یکی از ریسک‌های مهم که سیستم مدیریت ریسک بنگاه باید قادر به جذب و اداره آنها باشد، ریسک‌های نوظهور و یا ریسک‌های ناگهانی می‌باشند. به این دسته از ریسک‌ها، ریسک‌های سیستمی‌نیز می گویند. این ریسک‌ها در کشورهای در حال توسعه به دلیل وجود بی‌ثباتی و عدم اطمینان در سیستم‌های اقتصادی آنان بیشتر دیده می‌شود و لذا برای ایران نیز به طور زیادی وجود دارد.

محصولات بیمه‌ای موجود در ایران از تنوع زیادی برخوردار نیستند. علت این موضوع آن است که این محصولات ترجمه محصولات خارجی بوده و با توجه به نیازهای مشتریان طراحی نشده‌اند. ریسک‌های اشخاص حقیق و حقوقی بسیار متنوع هستند. صنعت بیمه با توجه به نیازهای این مشتریان حقیق و حقوقی بایستی اقدام به طراحی محصولات جدید و ترکیبی نماید. از جمله ریسک‌هایی که محصولات مناسبی برای آنها طراحی و عرضه نشده‌اند، ریسک‌های نوظهور هستند. چند نمونه از این نوع ریسک‌ها عبارتند از:

- ریسک‌های نوسان ارزی
- حوادث فاجعه‌بار اقلیمی(سیل، طوفان،زلزله و ...)
- ریسک ورشکستگی کسب‌وکارها به علت بحران‌های مالی و اقتصادی
- ریسک حملات سایبری
- و ...

۶. نقش نهاد(های) ناظر و نیز همکاری‌های بین سازمانی در رابطه با مدیریت ریسک و نیز ارتقا و بهبود آن در شرکتهای بیمه را تشریح نمایید؟

نهادهای ناظر و در رأس آن بیمه مرکزی ایران بر صحت اجرای حاکمیت شرکتی و مدیریت ریسک بنگاه با ایجاد یک سیستم گزارشگری صحیح و شفاف نظارت فنی نمایند. ناظر باید اطمینان حاصل نماید که سیستم مدیریت ریسک بنگاه، کنترل داخلی (و حسابرسی داخلی) شرکت‌های بیمه به‌درستی عمل کرده و به سرعت نسبت به ریسک‌های شرکت‌های بیمه واکنش نشان می‌دهند یا خیر. در حقیقت، سیستم مدیریت ریسک بنگاه باید بتواند از توانگری مالی بیمه گر و توان ایفای تعهدات وی و همچنین توان پاسخگویی به ذینفعان و بالاخص بیمه-گزاران و سهام‌داران را داشته باشد.

۷. نقش و جایگاه مدیریت ریسک در شرکتهای بیمه و پیوند و رابطه آن با صنایع پیشران اقتصاد ایران مانند نفت، پتروشیمی، گاز و ... را تبیین نمایید؟

طبق آمار رسمی‌بانک مرکزی، بیمه مرکزی و مرکز آمار ایران، سهم ۲۳ گروه ISIC صنعتی از کل حق بیمه سال ۱۳۹۵ کم‌تر از ۱۵ درصد بوده است. این در حالی است که سهم بخش صنعت از کل GDP کشور در سال ۱۳۹۵ حدود ۲۴ درصد بوده است.

در حوزه نفت، گاز و پتروشیمی اوضاع چندان مناسب نمی‌باشد. سهم این بخش از GDP کشور در سال ۱۳۹۵، حدود ۲۳ درصد بوده است (به قیمت‌های ثابت سال ۱۳۹۵). این در حالی است که سهم رشته بیمه نفت و انرژی از کل حق بیمه صادره صنعت بیمه در سال ۱۳۹۵ کم‌تر از ۱ درصد بوده است. با مقایسه این دو سهم، ضریب نفوذ بیمه که حدود ۲,۱ درصد در سال ۱۳۹۵، به‌نظر می‌رسد سهم بخش صنعت و نفت از حق بیمه تولیدی صنعت بیمه بسیار پایین است. این در حالی است که سهم بیمه‌های درمان، اتومبیل، پول و سایر رشته‌های غیرصنعتی در حدود ۷۵ درصد از کل حق بیمه تولیدی صنعت بیمه است.

این آمار نشان می‌دهند که فعالیت صنعت بیمه در حوزه صنعت و معدن و بالاخص بخش نفت و انرژی بسیار اندک است. لذا صنعت بیمه با تجهیز خود به لحاظ دانش فنی، ریسک و ایمنی، استفاده از ظرفیت اتکایی و انتقال ریسک خارجی و استفاده از ظرفیت انتشار اوراق بهادار ریسک می‌تواند سهم خود را از بیمه‌های نفت و انرژی و حتی صنعت افزایش دهد.

۸. ارتباط و پیوند مدیریت ریسک در شرکت‌های بیمه با حوز ٪ سلامت و نحو ٪ گزینش بیمه گذاران و بیماران و اثر آن بر ریسک شرکتهای بیمه را تبیین نمایید؟

سهم رشته بیمه درمان در سال ۱۳۹۵، در حدود ۲۳,۳ درصد بوده است. ضریب خسارت این رشته در سال ۱۳۹۵ در حدود ۹۴,۳ بوده است. اگر ضریب ترکیبی را برای این رشته محاسبه کنیم به عدد تقریبی ۱۲۲ درصد خواهیم رسید.

به‌نظر می‌رسد که برای کاهش ریسک‌های این حوزه می‌توان با استفاده از فروش تجمیعی(پکیجی) بیمه‌های درمان، اصلاح نرخ‌های حق بیمه و تعیین حدود تحمل ریسک در این رشته می‌توان به کاهش ریسک این رشته کمک نمود. همچنین ترویج بیمه‌های عمر و سرمایه‌گذاری با پوشش امراض خاص نیز می‌تواند باعث کاهش کنترل ریسک این حوزه گردد.

یکی از شیوه‌های مهم در کنترل ریسک رشته‌های بیمه درمان و اتومبیل استفاده از سیستم‌های اکچوئرال طبقه-بندی(Classification) ریسک و نرخ‌گذاری مبتنی بر طبقه‌بندی است.

در این‌راستا، تقویت جایگاه اکچوئری غیرزندگی بسیار می‌تواند مفید واقع شود؛ در هر صورت فروش بیمه‌های درمان برای شرکت‌های بیمه با توجه به شرایط بازار اجتناب ناپذیر است.

۹. استانداردها و چالشی‌های مدیریت ریسک در صنعت بیمه ایران را تبیین نمایید؟

از منظر بلوغ سازمانی در مدیریت ریسک، صنعت بیمه در مراحل ابتدایی است. اگرچه به خاطر ماهیت و ذات ریسک‌پذیری این صنعت، مدیریت ریسک به‌صورت جزیره‌ای و منفرد(Silo Management) وجود داشته است. شرایط اقتصاد کشور و صنعت بیمه ایجاب می کند که مؤسسات بیمه با یک دید همه جانبه به کلیه ریسک‌ها اعم از بیمه‌گری، بازار، اعتباری، نقدینگی و عملیاتی نگریسته و سعی در اداره آن‌ها داشته باشد.

اهمیت برخی از ریسک‌ها از جمله ریسک نقدینگی و ریسک عملیاتی کم‌تر از سایر ریسک‌ها نیست. به طور مثال محاسبات ما نشان می‌دهد که بطور متوسط درحدود ۷درصد از دارایی‌های شرکت بیمه به دلیل رخداد ریسک‌های عملیاتی در هر سال در معرض ریسک‌های کیفی مربوطه به منابع انسانی، تصمیمات، فرآیندها، سیستم‌های IT و ... است.

۱۰. اهمیت و ضرورت آموزش و به روز رسانی کارشناسان و مدیران مرتبط با "مدیریت ریسک" در شرکت‌های بیمه را تبیین نمایید؟

شرکت‌های بیمه جهت استقرار سیستم مدیریت ریسک بنگاه خود بایستی مالکان ریسک‌های شرکت را مشخص کرده و در مرحله اول این افراد و سپس کلیه کارکنان را در زمینه شناسایی ریسک‌ها، ارزیابی آن‌ها، اداره و کنترل ریسک‌ها آموزش دهند. اولین گام در این زمینه آموزش واژگان و مفاهیم مدیریت ریسک با هدف ایجاد یک زبان مشترک ریسک به کلیه کارکنان است. در مراحل بعدی، مؤسسات بیمه بایستی ضمن تهیه دستورالعمل‌ها، آیین‌نامه‌ها، حدود ریسک و ... این موارد را به مالکان ریسک، مدیران مرتبط با مدیریت ریسک آموزش دهند.

۱۱. مدیریت ریسک از نگاه مدیرعامل یک شرکت بیمه به چه معنی است؟

ضمانت اثربخشی اجرای آموزش فوق در ایجاد سیستم گزارشگری پویا نهفته است. در این سیستم گزارشگری، ضمن تهیه دستورالعمل‌ها و ... ، حدود تحمل ریسک، حدود ریسک، شیوه‌های سنجش و ارزیابی ریسک، شاخص‌های کلیدی ریسک(KRIs) و ... تعریف شده و در فواصل زمانی معین صورت وضعیت ریسک‌های شرکت (Risk Profile) تهیه شده و براساس آن ریسک‌های شرکت بیمه رصد می گردند.