



مدیر ریسک و توسعه سازمان بیمه تعاون به مناسبت ۱۰ سالگی این شرکت از مخاطرات و ریسک‌های آینده سخن می‌گوید:

رتبه یک توزیع سود بازار را کسب خواهیم کرد

۱۰ سال از فعالیت شرکت بیمه تعاون می‌گذرد. ده‌های پرفرازونشیب که با همراهی تمام سهامداران این مجموعه تعاونی پشت سر گذاشته شده، در آینده چه سرنوشتی خواهد داشت؟ دنیای آینده، دنیای پرمخاطره‌ای برای بشر به شمار می‌رود. تغییرات اقلیمی و گرم‌شدن زمین، مردم را در معرض انواع و اقسام بلایای طبیعی و بیماری‌ها قرار می‌دهد، اما صنعت بیمه در برابر این ریسک‌ها چقدر آماده است؟ مریم سلماسی، مدیر ریسک و توسعه سازمان بیمه تعاون بر این باور است که دنیای آینده با افزایش ریسک‌ها در حوزه بلایای طبیعی مواجه است و بدون شک ریسک در صنعت بیمه افزایش خواهد یافت، اما هدف‌گذاری بیمه تعاون آن است که رتبه یک توزیع سود در بین سهامداران خود را در بازار کسب کند.

مریم سلماسی، مدیر ریسک و توسعه سازمان بیمه تعاون، سهم این شرکت از بازار را در پایان سال ۱۴۰۱، ۱۰٫۵ درصد اعلام کرد و افزود: تا هشت سال آینده یعنی سال ۱۴۱۰، بر اساس هدف‌گذاری انجام شده قرار است سهم ما از بازار به هفت درصد برسد. البته این هدف‌گذاری را برای سال ۱۴۰۵ انجام داده بودیم، اما با توجه به اینکه امکان دستیابی به آن وجود نداشت، تلاش کردیم اصلاحاتی در هدف‌گذاری خود انجام دهیم تا همکاران انگیزه کافی برای تلاش در راستای دستیابی به هدف داشته باشند. او تنوع سبد بیمه‌ای را مهم‌ترین استراتژی شرکت از سال ۹۶ تاکنون دانست و گفت: هدف‌گذاری ما روی متوسط ترکیب بازار است. مثلا اگر بیست و چند درصد پرتفوی بازار مربوط به بیمه درمان است، ما نمی‌خواهیم سهمی بیش از این رقم در سبد خود داشته باشیم. اگر موفق شویم که در رشته‌های زیان‌ده مانند درمان یا شخص ثالث به نحوی عمل کنیم که مشتری حقوقی در کنار خرید این بیمه‌های زیان‌ده، سایر خدمات ما را هم خریداری کند، به نتیجه مطلوب دست یافته‌ایم. البته باید بگوییم که در سال ۱۴۰۱ موفق شده‌ایم که سهم بیمه درمان را در سبد بیمه‌ای خود کم کنیم.

به گفته مدیر ریسک و توسعه سازمان بیمه تعاون، سهم بیمه درمان در سبد بیمه‌ای این شرکت از حدود ۳۰ درصد به زیر ۲۵ درصد رسیده است. اگرچه سهم ریالی این خدمت بیشتر شده، اما سهمش در پرتفوی شرکت کاهش یافته و یکی از دلایل این موفقیت آن است که در سایر رشته‌ها بیمه‌نامه بیشتری فروخته شده است.

او تأکید کرد: ما حساس هستیم که وقتی می‌خواهیم بیمه‌نامه‌ای را بفروشیم، سودآور باشد. خوشبختانه در این سال‌ها هم بیمه تعاون

سودآور بوده است. هدف‌گذاری ما هم روی سود بالا بوده و قصد داریم در نسبت P/E یا سود سهامی که در انتهای سال به سهامدار بر می‌گردانیم به رتبه یک بازار برسیم و بیشترین سود را به سهامدار پرداخت کنیم. برای دستیابی به این هدف هم پرتفوی مشتری به مشتری را کنترل می‌کنیم که سودآور باشد.

سالانه دو محصول جدید ارائه می‌دهیم سلماسی درباره ارائه خدمات جدید بیان کرد: بر اساس هدف‌گذاری انجام‌شده، قصد داریم سالانه دو محصول یا خدمت نوین به مشتریان عرضه کنیم. استراتژی اصلی ما روی نوآوری است؛ به همین دلیل چند محصول در دست طراحی داریم. یکی از این محصولات بیمه بدنه کیلومتری است. هم‌اکنون یک شرکت این بیمه را ارائه می‌کند، اما از آنجا که برای اجرای این بیمه‌نامه نیاز به ابزار (دیوایس) بود و خرید این ابزار به‌صرفه نبود، بر آن شدیم تا این بیمه‌نامه را بدون نیاز به ابزار به جامعه ارائه دهیم.

او ارائه این بیمه‌نامه را دارای ریسک توصیف کرد و ادامه داد: بخشی از ریسک‌ها را شناسایی کرده‌ایم. به هر حال باید ریسک‌های بیمه‌نامه‌ای که می‌فروشیم را بپذیریم. برخی روش‌های کنترلی را برای ریسک‌ها در نظر گرفته‌ایم. با یکی از اپراتورهای تلفن همراه مذاکراتی داشتیم که شاید بتواند داده‌هایی را از طریق موبایل افراد به ما ارائه کند و ابزارک نصب نکنیم.

افزایش مخاطرات صنعت بیمه تحت‌تأثیر تغییرات اقلیمی مدیر ریسک و توسعه سازمان بیمه تعاون در ادامه مباحث خود از افزایش مخاطرات صنعت بیمه تحت‌تأثیر تغییرات اقلیمی خبر داد و گفت: روند تغییرات اقلیمی، ریسک بلایای طبیعی مثل زلزله، سیل و... را افزایش می‌دهد. متأسفانه در کشور ما ضرب نفوذ بیمه آن‌قدر زیاد نیست. به همین دلیل خسارت رخ می‌دهد ولی به دلیل آنکه تعداد افراد بیمه‌شده اندک بوده، صنعت بیمه دچار ضرر و زیان ناشی از افزایش این ریسک نشده است. او اضافه کرد: معمولا رفتار مشتریان دو تا سه ماه بعد از وقوع بلایای طبیعی تغییر معنادار پیدا می‌کند. مثلا بعد از وقوع زلزله، افراد بسیاری تحت پوشش بیمه زلزله می‌روند، اما عدم وقوع حادثه در بازه زمانی خرید بیمه‌نامه، باعث می‌شود که بیمه‌نامه‌های خود را تمدید نکنند. سلماسی بیان کرد: از دو سال گذشته با پژوهشکده بیمه همکاری را آغاز کردیم. چند گزارش استخراج شد که تغییرات اقلیمی در چه حوزه‌ای بیشترین تأثیر را می‌گذارد. در نهایت قرار است پیشنهادهایی ارائه که

نرخ‌های بیمه‌ای بازنگری شود. او به رقابت منفی بین شرکت‌های بیمه‌ای اشاره کرد و افزود: متأسفانه بعد از آزادسازی نرخ‌ها در صنعت بیمه، ارائه نرخ بر مبنای اکچوئری نیست و بیشتر بر اساس رقابت در بازار است. بنابراین حتی اگر حساب هم بکنیم که احتمال وقوع زلزله و سیل چقدر است، کسی به این محاسبات توجهی نمی‌کند، درحالی‌که باید ارتباطی بین محاسبه و نرخ‌دهی برقرار شود. مدیر ریسک و توسعه سازمان بیمه تعاون دخالت دولت و بیمه مرکزی به‌عنوان نماینده دولت در نرخ‌گذاری بیمه‌نامه‌ها را گاهی اجتناب‌ناپذیر توصیف کرد.

پرداخت سود به سهامداران کمتر از سود بانکی سلماسی با اشاره به زیان‌ده بودن بیمه درمان گفت: از آنجا که نرخ‌ها در صنعت بیمه بر اساس محاسبات آماری نیست، حاشیه سود صنعت در بیمه درمان بر اساس یک محاسبه، به سه درصد رسیده است؛ یعنی سودی که در میان سهامداران توزیع شده، به اندازه نرخ سود بانکی هم نیست. برخی شرکت‌ها حتی زیان هم کرده‌اند.

او درباره ریسک‌های ناشی از حملات سایبری بیان کرد: ما در این مورد محاسبه‌ای انجام نداده‌ایم، اما اطلاع داریم که دو سال پیش یک شرکت بیمه‌ای کار روی این موضوع را شروع کرد، ولی اطلاعاتی که مورد نیازشان بود را نتوانستند به دست بیاورند. برای بیمه‌کردن ریسک‌های سایبری قطعاً نیاز به داده داریم و هر مورد با مورد دیگر متفاوت است. محاسبه ریسک در این حوزه سخت است.

استفاده از هوش مصنوعی در ارزیابی خسارت مدیر امور ریسک و توسعه بیمه تعاون، گسترش هوش مصنوعی را بر صنعت بیمه تأثیرگذار دانست و افزود: در کشور ما یک استارت‌آپ از هوش مصنوعی برای ارزیابی خسارت استفاده می‌کند. البته به‌طور موزی ارزیابی توسط انسان هم انجام می‌شود. می‌توانیم هوش مصنوعی را جایگزین کارشناسان ارزیابی خسارت کنیم. البته هوش مصنوعی برای موفقیت نیاز به آموزش دارد، بنابراین یکی از شغل‌های آینده می‌تواند آموزش دادن به هوش مصنوعی باشد.

او با اشاره به تلاش این شرکت برای راه‌اندازی اپلیکیشن درموند و ارائه خدمات به مشتریان بیان کرد: یکی از استراتژی‌های ما این است که از طریق کمک‌گرفتن از دیگران و حمایت از استارت‌آپ‌ها مسائل شرکت را حل کنیم. البته استراتژی‌های دیگر در حوزه‌های مختلف هست، ولی برای اینکه به فروش بالاتر برسیم، این راهکار را پیگیری می‌کنیم.