

نیاز ضروری صنعت بیمه به نیروی متخصص و لزوم اهتمام نهادهای مسئول

در مهر ۱۳۸۰، رئیس جمهور قانون تأسیس مؤسسات بیمه غیردولتی در ایران که در مجلس شورای اسلامی تصویب و در شورای نگهبان تأیید شده بود را برای اجرا ابلاغ کرد. با ابلاغ این قانون کوشش‌هایی که از یک دهه پیش با محوریت بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، به عنوان هدایتگر امر بیمه در ایران، برای روشننگری در زمینه ضرورت فعال کردن بخش خصوصی در بازار بیمه کشور بین محافل بیمه‌ای و اقتصادی شروع شده و با طرح این موضوع در دیدار با رهبری نظام ادامه یافته بود، با هماهنگی دولت و نظام قانونگذاری به نتیجه رسید.

در سال ۱۳۸۶ فرمانی ۱۰ ماده‌ای توسط رئیس جمهور ابلاغ شد که نکات اصلی این فرمان، تحول در صنعت بیمه، ایجاد رقابت در صنعت بیمه بر پایه مشتری مداری، اصلاح سیستم‌های نظارتی، گسترش فرهنگ بیمه و بهبود ضریب نفوذ بیمه، توسعه بیمه‌های عمر، ارائه طرح‌های جدید بیمه‌ای، ارتقای سطح اشتغال، حمایت از تولیدکنندگان و سرمایه‌گذاران، جبران خسارت‌های اقتصادی ناشی از حوادث طبیعی، گسترش فعالیت‌های بیمه انکابی، تدوین راهکارهای مناسب برای پیشگیری و کاهش زمینه بروز حوادث و تصادفات بود.

چشم انداز صنعت بیمه در افق چشم انداز ۲۰ ساله ایران عبارت است از: صنعت بیمه ایران در افق ۱۴۰۴ صنعتی است اقتصادی، عدالت محور، پایدار، سالم و قابل اعتماد، برخوردار از اخلاق حرفه‌ای و عجزین شده با جامعه، که اطمینان را برای روند طبیعی زندگی آحاد مردم ایران و چرخه فعالیت‌های اقتصادی (کشاورزی، صنعتی و خدماتی) کشور به شیوه‌ای آسان، سریع، مشتری مدار و با کمترین هزینه و به شکلی همه جانبه تأمین نموده و ضمن تعامل سازنده و مؤثر در سطح بین‌الملل، در جایگاه اول صنعت بیمه بین بیمه‌گران منطقه‌ی آسیای جنوب غربی (شامل آسیای میانه، قفقاز، خاورمیانه و کشورهای همسایه) قرار دارد. (برنامه تحول صنعت بیمه کشور، ۱۳۸۸)

بدون شک یکی از مهمترین منابع سازمان‌های بیمه‌ای برای نیل به این اهداف، نیروی انسانی متخصص است.

سوالی که در اینجا مطرح می‌گردد این است که آیا نیروی متخصص متناسب با نیاز موجود پرورش یافته است؟ و در صورت بی توجهی به این مهم، چه هزینه‌هایی بر صنعت بیمه و بر جامعه تحمیل خواهد شد؟

در یک بررسی اجمالی مشکلات عمده توسعه و گسترش بیمه را می‌توان در دو بخش کلی خلاصه نمود:

۱. مشکلات خارج از صنعت بیمه متأثر از عوامل اقتصادی
۲. مشکلات داخل صنعت بیمه از جمله کافی نبودن نیروی انسانی ماهر و متخصص در بخش‌های فروش، صدور بیمه‌نامه، ارزیابی و پرداخت خسارت که موجب ناتوانی در ارائه خدمات مطلوب به مشتریان می‌شود.

متأسفانه در سالهای گذشته سیاست‌های آموزش عالی با اهداف ترسیمی در چشم انداز بیست ساله کشور و همچنین چشم انداز صنعت بیمه همراستا نبوده که این امر هزینه‌هایی را بر جامعه و صنعت بیمه تحمیل نموده است.

به زعم نویسندگان مشکلات عمده این اهمال را می‌توان در سه بخش زیر خلاصه نمود:

۱. عدم تناسب تعداد نیروی تحصیل کرده با نیاز بازار کار
۲. وجود آمدن رقابت ناسالم جهت جذب نیروی متخصص
۳. عدم دستیابی به اهداف و فرهنگ‌سازی در صنعت بیمه

طبق آماري که در خصوص تعداد شرکتهای فعال بیمه‌ای، تعداد نیروی انسانی و تعداد نمایندگان آن‌ها توسط بیمه مرکزی انتشار یافته است، به وضوح می‌توان عدم تناسب سیاست‌های آموزش عالی با میزان رشد این صنعت را مشاهده نمود:

جدول ۱- مقایسه ظرفیت دانشگاه و تعداد پرسنل بیمه

۱۳۹۴	۱۳۹۳	۱۳۹۲	۱۳۹۱	۱۳۹۰	۱۳۸۹	۱۳۸۸	۱۳۸۷	۱۳۸۶	
-	۲۹	۲۹	۲۷	۲۵	۲۲	۲۱	۲۰	۱۹	تعداد شرکت‌های بیمه‌ای
-	۱۸۹۸۹	۱۸۱۷۸	۱۷۶۴۰	۱۶۳۳۳	۱۵۵۸۶	۱۴۷۸۵	۱۳۶۷۹	۱۰۷۶۹	تعداد نیروی انسانی
-	۳۸۹۲۶	۳۷۰۶۸	۳۴۳۷۳	۲۹۲۶۰	۲۰۸۹۸	۱۶۰۸۶	۱۲۱۸۷	۸۵۳۲	تعداد نمایندگان
۱۵	۱۰۰	۲۲	۲۰	۰	۲۵	۵۵	-	۵۵	ظرفیت کارشناسی مدیریت بیمه (دانشگاه دولتی)
۸	۴۶	۶۰	۶۰	۶۰	۳۸	۲۵	-	۲۵	ظرفیت کارشناسی مدیریت بیمه اکو (دانشگاه دولتی)
۱۰۲	۶۰	۱۴۹	۶۹	۵۸	-	-	-	-	ظرفیت کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش مدیریت بیمه (دانشگاه دولتی)
۲۱	-	-	-	-	-	-	-	-	ظرفیت کارشناسی ارشد مدیریت مالی گرایش مدیریت بیمه (دانشگاه دولتی)
-	۲۰	۴۹	۴۰	۳۴	-	-	-	-	ظرفیت کارشناسی ارشد علوم محاسبات و برنامه‌ریزی بیمه (دانشگاه دولتی)
-	۱۱	۱۱	۶	۱۰	-	-	-	-	ظرفیت کارشناسی ارشد آمار بیمه (اکچوئری) (دانشگاه دولتی)

تعداد شاغلین در شرکت‌های بیمه‌ای از سال ۱۳۸۶ الی ۱۳۹۲ از تعداد ۱۰/۷ هزار نفر به ۱۸/۲ هزار نفر افزایش یافته که حدود ۶۰ درصد آن‌ها دارای تحصیلات دانشگاهی لیسانس و بالاتر می‌باشند. همچنین تعداد نمایندگان در این سال‌ها از ۸/۵ هزار نفر به ۳۷ هزار نفر رسیده و این درحالیست که ظرفیت دانشگاه برای پذیرش رشته‌های بیمه‌ای (با احتساب تعداد تقریبی ۴۲۰ نفر در سال، ظرفیت رشته مدیریت بیمه در دانشگاه آزاد اسلامی) متناسب با میزان رشد این صنعت و نیروی مورد نیاز آن نمی‌باشد.

در صورتی که آموزش عالی در زمان ابلاغ فرمان خصوصی‌سازی بیمه، سیاستی متناسب با این برنامه اتخاذ می‌نمود، ضمن آنکه امکان اشتغال نیروی تحصیل کرده در کشور افزایش می‌یافت، می‌توانست موجب کاهش هزینه‌های آموزش پرسنل شرکت‌های بیمه‌ای، نمایندگان فروش و مراکز پرداخت خسارت در بدو بکارگماری و حین خدمت برای توسعه دانش و مهارت آنان گردد. بدین صورت که با استعدادیابی، جذب و مدیریت نیروهای مستعد متناسب با نیازسنجی صورت پذیرفته، افرادی وارد این حوزه می‌گشتند که از تخصص لازم برای انجام امور محول برخوردار بودند. بدین ترتیب صنعت بیمه کشور، با کاهش هزینه‌های محسوس و نامحسوس آموزش، ضمن افزایش کارایی و اثربخشی،

از بهره‌وری و امکان بیشتری جهت نیل به اهداف سازمانی خویش برخوردار بود. مقوله‌ای که خود باعث افزایش احتمال دستیابی به اهداف چشم انداز بیمه می‌گردد.

معضل دیگری که به دلیل کمبود نیروی متخصص در بازار فعلی بیمه به وجود آمده است، رقابت بر سر جذب نیرو در شرکت‌های بیمه‌ای همراه با افزایش حقوق و دستمزد و توسل به راه‌های غیراخلاقی است. این امر باعث گشته ضمن وارد آمدن هزینه‌های سربار ناشی از حقوق بالا، میزان عدالت برون سازمانی در خصوص حقوق و دستمزد نیروی متخصص کاهش یافته و هزینه‌های وارد بر سازمانهای بیمه‌ای جهت حفظ و نگهداشت نیروی متخصص افزایش یابد.

از سوی دیگر با ایجاد این رشته در دانشگاه‌های سطح کشور، در هر خانواده و هر شهر و روستایی امکان وجود دانشجویانی در رشته بیمه فراهم خواهد آمد که موجب آشنایی بیشتر خانواده‌ها و اطرافیان آنها با بیمه خواهد شد. به عبارتی دیگر امکان اطلاع رسانی سینه به سینه در خصوص انواع بیمه‌ها و فواید آن فراهم آمده، مفاهیم انتقال ریسک به غیر و میزان قدرت تحمل ریسک توسط هر یک از آحاد جامعه در فرهنگ مردم نهادینه می‌گردد. در این صورت جامعه هدف بیمه را درک خواهد کرد و حق بیمه نه تنها مفهوم هزینه را از دست خواهد داد، بلکه به یک سرمایه‌گذاری بلند مدت تبدیل خواهد شد. این امر سبب می‌گردد تا علاوه بر بینش مثبت افراد نسبت به فرهنگ بیمه، خرید بیمه‌نامه را از نکات ضروری دانسته و با وجودیکه در بسیاری از موارد می‌توانند ریسک مربوطه را نگهداری نمایند، انتقال آن را به شرکت‌های بیمه‌گر ارجح دانند.

لذا شایسته است آموزش عالی نسبت به پرورش نیروی‌های متخصص در حوزه بیمه با توجه به ظرفیت این بخش و با توجه به چشم انداز بیمه، اهتمام ورزد. در نتیجه در صورتی که بازار نیروی متخصص بیمه‌ای رونق پیدا کند، هزینه‌های تحمیلی به این صنعت کاهش یافته و ثبات نسبی در این خصوص پدیدار می‌گردد. نیل به این مهم، توجه بیمه مرکزی و پژوهشکده بیمه را جهت تعامل با وزارت علوم، تحقیقات و فناوری به منظور برنامه‌ریزی آموزش عالی برای پرورش نیروی متخصص می‌طلبد.