

خلاصه ای از نحوه مدیریت ریسک در موسسه بیمه مشتمل بر ساختار سازمانی واحد مدیریت ریسک و گزارش وضعیت ریسک های موسسه بیمه از قبیل ریسک های بیمه گری، اعتبار و نقدینگی و نحوه مدیریت هر یک از ریسک های مذکور:

شرکت‌های فعال در فضای کسب و کار لاجرم با ریسک‌های متعدد و مهمی روبرو هستند. این ریسک‌ها بر کلیه فعالیت‌های شرکت و نهایتاً روی سود و زیان شرکت اثر می‌گذارد. به همین دلیل مدیران و ذینفعان شرکت باید به جنبه‌های مهم ریسک و خطرهای احتمالی که شرکت در معرض آن قرار دارد توجه داشته باشند. این موضوع خصوصاً در مورد شرکت‌های بیمه که فعالیت آنها پذیرش ریسک از سایر شرکت‌ها است، اهمیت بیشتری دارد. شرکت بیمه سینا با شناسایی ریسک‌های مختلف، برنامه منظمی برای اندازه‌گیری، گزارش و کاهش ریسک‌ها دارد. در حال حاضر ریسک‌های متداول بیمه‌گری و ریسک‌های برون شرکتی به طور منظم در کارگروه‌های مختلف بررسی و پایش شده و اقدامات لازم به همراه گزارش وضعیت موجود در اختیار مدیران ارشد و اعضای هیئت مدیره قرار می‌گیرد.

شرکت بیمه سینا تشکیل واحد مستقل مدیریت ریسک را ایجاد کرده است و مدیریت‌های فنی این شرکت براساس ضوابط تعیین ریسک ابلاغ شده در مصوبات شورایی بیمه و بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران در هر رشته اقدام به بررسی و ارزیابی ریسک‌های عملیاتی می‌نماید.

در سال ۱۳۹۱ با ابلاغ آیین‌نامه ۶۹ با عنوان "نحوه محاسبه و نظارت بر توانگری مالی موسسات بیمه" توانگری مالی کلیه شرکت‌های بیمه فعال می‌بایست هر ساله بر مبنای دستورالعمل ارائه شده در آن محاسبه و گزارش شود. در این آیین‌نامه، شرکت‌های بیمه برحسب توانگری مالی به پنج گروه از بهترین (درجه ۱) تا بدترین گروه (درجه ۵) تقسیم شده‌اند که بر اساس گزارش بیمه مرکزی توانگری مالی بیمه سینا در سال ۱۳۹۷ ۸۶٪ بوده است و در سطح توانگری ۲ قرار گرفته است در ادامه به بررسی انواع ریسک‌های مهم شرکت بیمه سینا می‌پردازیم.

(۱) ریسک نوسانات نرخ بهره

بازارهای مالی با رویکرد ارائه سود به مشتریان به حیات خود ادامه داده و از این منظر، نرخ بهره (سود) قابل دریافت برای مشتریان، اصلی‌ترین شاخص تصمیم‌گیری به شمار می‌رود. با توجه به تغییر و تحولات سالیان اخیر، نرخ بهره‌های قابل پرداخت دستخوش تغییرات عمده‌ای شده و موضوع مهار تورم و جلوگیری از کاهش ارزش دارایی‌ها برای قشرهای میانی و پایین دست جامعه باعث شده است تا بیمه‌های عمر و سرمایه‌گذاری به عنوان جایگزینی با ثبات بیشتر نسبت به سپرده‌های بانکی مورد اقبال مشتریان واقع گردد

(۲) ریسک کیفیت محصولات

مدیریت ریسک کیفیت موثر محصول می‌تواند تصمیم‌گیری در خصوص مشکلات کیفی به وجود آمده را تسهیل نماید. ابزارهای مدیریت ریسک کیفیت محصول می‌توانند در زمینه‌های متفاوتی از کیفیت محصولات بیمه‌ای به کار گرفته شوند. در شرکت بیمه سینا با تدوین دستورالعمل‌ها، فرآیندها و بازنگری آنها و ایجاد وحدت رویه این مهم صورت می‌پذیرد. یکی از ورودی‌های این امر بازخورد نیازها و خواسته‌های مشتریان در ارائه خدمات و محصولات بوده که با ایجاد واحد مدیریت ارتباط با مشتریان در راستای اصلاح و تکمیل آن اقدام شده است.

۳) ریسک نوسانات نرخ ارز

ریسک ناشی از نوسانات نرخ ارز در دسته‌بندی ریسک‌های دارایی قرار داشته و تأثیر مستقیم بر بدهی‌ها و تعهدات شرکت‌ها دارد. در بیمه سینا، این ریسک که به واسطه تغییرات در نرخ تبدیل ارز نمود دارد، سبب افزایش هزینه در پرداخت خسارت‌های بیمه‌های درمانی از مسیر افزایش قیمت دارو و تجهیزات پزشکی وارداتی داشته و سبب بالا رفتن آن می‌شود.

۴) ریسک قیمت نهاده‌های تولیدی

ریسک نهاده‌های تولیدی در شرکت‌های بیمه‌ای در زمینه منابع انسانی مورد بررسی و تحلیل قرار می‌گیرد. به عبارت دیگر، جذب و نگهداشت نیروی انسانی کارآمد اصلی‌ترین کارکرد در زمینه ارائه خدمات در شرکت‌های بیمه‌ای می‌باشد. بازار بیمه‌ای کشور در سالیان اخیر شاهد ورود بازیگران جدید بوده و این موضوع، ریسک جذب نیروهای کارآمد از سوی این بازیگران با تکیه بر اضافه پرداختی را به شدت افزایش داده است.

بیمه سینا با در نظر گرفتن اقدامات پیش‌گیرانه برای حفظ و ماندگاری نیروهای انسانی کارآمد، اقدام به ترمیم دستورالعمل‌های پرداخت حقوق و مزایا شامل وام و کارانه، ارتقاء مسیر شغلی و ارائه امکانات رفاهی نموده تا ضمن بالا بردن انگیزه مالی نیروهای انسانی، دلگرمی لازم جهت پرسنل خود را فراهم نموده و همچنین، زمینه‌ساز جذب نیروهای کارآمد جدید نیز گردد.

از سوی دیگر، برای جلوگیری از ریسک رشد اندازه شرکت، اقدام به برون‌سپاری ارزیابی خسارات بر مبنای دستورالعمل‌های مشخص نموده و نظارت بر حسن اجرای فرآیندهای برون‌سپاری شده را به عنوان جایگزینی بر هزینه‌های بالای نگهداشت نیروهای انسانی مدنظر قرار داده است.

۵) ریسک کاهش قیمت محصولات

نرخ‌گذاری در صنعت بیمه تا قبل از آزاد سازی تعرفه‌ها بر اساس محاسبات فنی و تحلیل ریسک، توسط بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران صورت می‌گرفته است. با ورود شرکت‌های بیمه خصوصی، آزاد سازی نرخ‌ها باعث افزایش رقابت و نرخ‌شکنی در صنعت

بیمه شده و تعرفه‌ها از آن زمان تاکنون، روندی نزولی به خود دیده است. تنها رشته بیمه‌ای که مشمول این قانون نشده است، رشته بیمه‌ای ثالث و مازاد سرنشین بود که تعرفه‌گذاری آن همچنان از طریق بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران انجام می‌گیرد. این امر منجر به کاهش درآمد، نقدینگی و به تبع آن، کاهش درآمدهای سرمایه‌گذاری شرکت شده است. از تأثیرات جانبی این ریسک می‌توان به افزایش مطالبات با توجه به نسبه فروشی اشاره نمود که این امر با تاسیس کمیته ساماندهی وصول مطالبات در حال پیگیری می‌باشد.

۶) ریسک مربوط به عوامل بین المللی و یا تغییر مقررات دولتی

پرداختن به این ریسک در شرکت‌های بیمه‌ای شامل دو مقوله رگولاتوری داخلی (مقررات بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران به عنوان نهاد ناظر) و قراردادهای پشتیبانی خارجی (قراردادهای اتکائی با بیمه‌گران خارجی) می‌گردد. در مقوله داخلی، عمده قوانینی که در سالیان اخیر دستخوش تحولات عمده شده است، بحث‌های مرتبط با قوانین بیمه‌های شخص ثالث و مازاد سرنشین می‌باشد. در این زمینه، بیمه سینا با بررسی و امکان سنجی ایجاد شبکه حقوقی و کلا در کلیه شعب زیرمجموعه، اقدام به رسیدگی به پرونده‌های موجود نموده تا از تفسیر متفاوت قوانین در محاکم قضائی جلوگیری نماید. نتیجه مستقیم این موضوع، پاسخگویی یکسان و ایجاد وحدت رویه در کلیه مراحل رسیدگی به پرونده‌های حقوقی بیمه‌های مذکور جهت کاهش اضافه پرداختی بوده است. از سایر موارد قابل بحث در مقوله داخلی می‌توان به موضوع مالیات بر ارزش افزوده اشاره نموده که باعث بالا رفتن قیمت بیمه‌نامه و کاهش قدرت خرید مشتریان شده است. در حال حاضر، بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران عهده‌دار مسئولیت رایزنی‌های لازم در این خصوص با دولت و مجلس محترم شورای اسلامی بوده تا با حذف یا کاهش مالیات بر ارزش افزوده، باعث بازگشت اقبال به خرید در مشتریان گردد.

در مقوله قراردادهای پشتیبانی خارجی می‌توان به موضوع قراردادهای اتکائی که امری مرسوم و لازم در صنعت بیمه می‌باشد، اشاره نمود. تحرکات اخیر در صحنه‌های سیاسی جهان سبب خروج بازیگران اصلی این حوزه از کشور شده و علاوه بر ایجاد موانع در زمینه عقد قراردادهای جدید، مشکلاتی در زمینه پاسخگویی به تعهدات قراردادهای پیشین نیز بوجود آورده است. افزایش بی‌رویه نرخ ارز سبب شده است تا ایجاد شرکت‌های اتکائی داخلی با توجه به ناتوانی در ارائه پشتیبان‌های مالی با مشکل مواجه شده و در نهایت، زمزمه تأسیس کنسرسیوم بیمه‌گری اتکائی داخلی با شرکت فعالان صنعت بیمه و با نظارت بیمه مرکزی جمهوری اسلامی شنیده شده که فعالیت‌هایی نظیر بیمه‌های اتکائی نفتکش‌های ایرانی را بر عهده خواهند گرفت.

۷) ریسک تجاری

ریسک تجاری را می‌توان در ناتوانی یک شرکت در پایداری در صحنه رقابت، در حفظ نرخ رشد و یا ثبات میزان سوددهی در کوتاه مدت یا بلند مدت تعریف کرد. شرکت بیمه سینا در سال‌های اخیر با توجه به بررسی و حذف قراردادهای زیان‌ده، تبدیل دارایی‌های غیرمولد به مولد و توجه به بحث سرمایه‌گذاری، سوددهی پایداری داشته و زیان انباشته شرکت در حال تبدیل به سود

انباشته می‌باشد. همچنین مدیریت راهبردی حاکم بر شرکت به لحاظ اتخاذ سیاست‌های مربوط به نرخ رشد و تقسیم سود شرکت و نظارت اکید بر اجرای صحیح آنها، موجبات ایجاد سود پایدار برای شرکت را فراهم می‌نماید.

۸) اقبال مشتریان به محصولات جایگزین

محصولات بیمه‌ای در سراسر دنیا با رویکرد حفاظت و انتقال ریسک از مشتریان به شرکت‌های بیمه‌ای تعریف و پیاده‌سازی شده و اصول بازاریابی آنها نیز بر مبنای "نیاز مشتریان به کنترل وقایع خارج از کنترل" صورت می‌گیرد. از این رو، محصول جایگزین برای محصولات بیمه‌ای در معنای عام قابل تعریف نبوده و تنها در مواردی که موضوع انتقال ریسک به مسائل مالی مرتبط باشد، امکان مقایسه و جایگزینی محصولات مالی با بیمه‌های عمر و سرمایه‌گذاری مطرح می‌گردد. بیمه‌های عمر و سرمایه‌گذاری با تکیه بر خلاءهای موجود در سایر محصولات مالی نظیر سپرده‌های بانکی، بازار اوراق بهادار و مسکوک و ... تعریف شده که با توجه به نوسانات موجود در این‌گونه بازارها، اقبال مشتریان به بیمه‌های عمر را شاهد خواهد بود. بیمه سینا با استفاده از ریسک نوسانات بازارهای مالی، با ایجاد جذابیت‌هایی نظیر تعریف نرخ سود تضمینی، معافیت‌های مالیاتی و مزایای جانبی (وام، بیمه‌های درمانی و ...) سعی در بازاریابی این محصول نموده و با اطلاع‌رسانی گسترده به مشتریان خود، ریسک محصولات جایگزین را کاهش داده است.

۹) ریسک نقدینگی

ریسک نقدینگی ریسک نبود وجه نقد برای بازپرداخت تعهدات شرکت تعریف شده است. ناتوانی شرکت‌های بیمه‌ای جهت فروش محصولات به علل گوناگون، عدم دریافت وجوه نقد ناشی از فعالیت‌های بیمه‌گری یا افزایش بی‌رویه هزینه‌های سربار، کاهش کارایی شرکت‌های بیمه‌ای را سبب شده و موضوع کاهش نقدینگی نمود شدیدی پیدا نموده است. بیمه سینا جهت مدیریت این موضوع، اقدام به بازتعریف محصولات خود در قالب پکیج‌های سهل‌الاستفاده (نظیر محصولات ارائه شده در "آپ") که قابلیت نقد فروشی بالایی را دارند، نموده و از سوی دیگر، با راه‌اندازی کمیته وصول مطالبات، سعی در افزایش نقدینگی خود و استفاده از ظرفیت‌های سرمایه‌گذاری بر مبنای وجوه نقد دارد.

در رابطه با ریسک‌های اعتباری از بیمه‌گذاران حقیقی و حقوقی اعتبار سنجی بعمل آمده و مطابق بخشنامه تنظیمی در خصوص تقسیط و نحوه وصول حق بیمه اقدام مقتضی بعمل می‌آید.