راهی به ناکجا آباد

سرنوشت بیمهء وسایل نقلیهء به نهایت لغت جهانی خود رسیده است و برای بهبود وضعیت آن در کوتاه‏مدت امید اندکی وجود دارد.عملکرد بیمه‏های وسایل نقلیه تا به امروز این چنین ضعیف نبوده است.رقابت و اضافه ظرفیت،آیندهء این بخش را با توجه به نرخ‏های در حال کاهش و سودهای‏ کم،ناامیداکننده نشان می‏دهد.گزارش‏های صنعت بهمه‏ وضعیت و وخیم بیمهء وسایل نقلیه را در انگلستان روشن‏ می‏کنند،اما چشم مدلز آن برای کشورهای اروپایی و فراسوی آن‏ها نیز ناامیدکننده است.

بدبینان فراواننده و جمله شرکت دیتامانیتور اروپا که‏ بیمهء اتوموبیل را با مجموع کاهش 9000 میلیون پاوند(5/1 میلیارد دلار)ناخالص حق بیمهء صادر از سال 1994،به‏ منزلهء بدترین رشته فعالیت بیمه‏ای در بیمه‏های شخصی‏ انگلستان می‏شناسد.شرکت دیتا مانیتور،بیمه‏گران‏ اتوموبیل را به موش‏های قطبی تشبیه می‏کند که خودشان را از بالای صخرهء عدم سوددهی به پایین پرتاب می‏کنند.این‏ شرکت پیش‏بینی می‏کند که در عرض 5 سال آینده،30 درصد بیمه‏گران از بازر بیمهء وسایل نقلیه خارج می‏شوند.

در آیندهء نزدیک نیز هیچ‏گونه امیدی به بهبود وجود ندارد دو محاسب فنی به نام‏های بیکن و ودر براساس‏ خسارت‏های عملیاتی 18 درصدی سال قبل و نقطه‏ سر به سری که فقط از طریق شرکت‏هایی که نرخ‏های حق‏ بیمه را تحت فشار به رقم غیر واقعی 12 درصد رساندند، رکود سه ساله‏ای را پیش‏بینی می‏کنند.تا هنگامی که افزایش‏ نرخ‏ها مشتریان را در معمای لاینحل و درازمدت مجبور به‏ ترک بازارهای بیمه می‏کنند سهم بازار کوچک‏تر می‏شود. ناظران معتقدند که امروزه تفاوت در این است که بیمه‏گران‏ تصمیم گرفته‏اند نرخ‏هایی را که با تلاش زیاد مشتریانی که‏ آمادهء خریدن بیمه‏نامه یا خدمات بهتر هستند از آن‏ها اخذ می‏شود افزایش دهند.این سودها به سیاست‏های ارتقای‏ وفاداری مشتریان فعلی و جذب مشتریان رقبا وابسته است. در این مورد ارائه خدمات رایگان،پرداخت هزینهء اقامت در هتل هنگام خرابی و نقص فنی وسیلهء نقلیه همراه با علایم‏ هشداردهنده رایگان پیشنهاد می‏گردد.

ما تمامی این تبلیغات و سر و صداها بی‏تأثیرن.دینا مانیتورع معتقد است که در آیندهء نزدیک قیمت‏ها عامل‏ متمایزکننده نخواهند بود.در عوض،صدور بیمه‏نامهء انعطاف‏پذیر،کنارلو تحت نام شرکت بیمهء مشهور و توزیع‏ مؤثر،نشان بازار انگلستان خواهد بود که ارزشی معادل‏ 15/6 میلیارد پیوند حق بیمهء خالص در سال 1996 خواهد داشت.ادغام شرکت‏ها همیشه طرفدار داشته است.دینا مانیتور به اتحاد دو شرکت روبال و سان آلبانس اشاره‏ می‏کند که از طریق ادغام،کاهش سهم آنان از بازار معکوس‏ گشت.خریدن شرکت بیمهء وسایل نقلیهء گاردین به 49 میلیون‏ پولد افزایش داد.شرکت بیمهء اپگل اسنار که با دخالت‏ شرکت بیمهء دایرکت لابن در سال 1996 از رهبری بازار ساقط شد،در تلاش برای بازگشت به وضعیت اولبه‏اش، شرکت بیمهء پریفکث دایرکت را مالک شد.حق بیمهء خالص‏ شرکت اپگل استار از 596 میلیون پوند به 459 میلیون پوند در سال 1996 کاهش پیدا کرد.اما این رقم قابل مقایسه با شرکت بیمهء باریری و آتش‏سوزی جی‏بورا که حق بیمهء بیمه‏نامه‏های وسایل نقلیه‏اش همزمان با کناره‏گیری شرکت‏ از سهم اتکایی خود در قرار داد خصوصی اتکایی نسبی‏ لویمزاز 8/4 میلیون پرند به 000,1808 پرند سقوط کرد، نیست.

میزان افزایش در خسارت‏های بیمهء وسایل نقلیه با استفاده از نمودار از طریق ارقام دایرهء بیمه‏گران وسایل نقلیه‏ که یک صندوق مرکزی برای جبران خسارت‏های قربانیان‏ حوادت جاده‏ها با رانندگان متواری یا غیر بیمه شده در انگلستان است،به نمایش گذارده می‏شود.دایرهء بیمه‏گران‏ وسایل نقلیهء موتوری را تمامی بیمه‏گران وسایل نقلیه در انگلستان و سندیخکاری بیمه‏گران لویدز تأسیس کرده‏اند. برآورد می‏شود که حداقل یک میلیون وسیلهء نقلیهء بیمه‏ نشده در جاده‏های انگلستان آمد و شد می‏کنند.

براساس خسارت‏های پرداخت شده،صندوق ضمانت‏ ملی دایرهء بیمه‏گران وسایل نقلیه 4/111 میلیون پوند به‏ 141,44 نفر خسارت دیده در سال 1996 پرداخت کرد.این‏ ارقام در سال قبل 94 میلیون پوند بود و 346,40 نفر خسارت دیدهبود که نشان‏دهنده افزایش چشم‏گیری در مقایسه با 7/38 میلیون پوند خسارت پرداخت شده در سال‏ 1991 است.آقای راجر اسنوک،مدیر قسمت خسارت،این‏ افزایش را به رانندگانی نسبت می‏دهد که آگاهی بیشتری در خصوص چگونگی استفاده از فرصت‏های دریافت خسارت‏ دارند.وی معتقد است که هزینه‏های قانونی بیمه‏ای که در بسیاری از بیمه‏نامه‏ها عادی شده‏اند به میزان 20 درصد تحت حسابی به نام هزینه‏های مشاوران حقوقی افزایش‏ یافته‏اند.

آقای نیگل مالز مشاور ارشد در پخش رشته‏های‏ اشخاص شرکت بیکن و ودرو شیفتهء استخراج ارقام خسارت‏ است.وی معتقد است که صنعت شاهد اثرهای فزایندهء کارهای افرادی است کخه اقامهء دعوی می‏کنند.احتمال‏ می‏رود که هزینهء خسارت‏های ناشی از صدمهء شخصی‏ اساسا پیش از نرخ تورم افزایش یابد.به نظر می‏رسد کانال‏های توزیع قوی نیز توانایی خود را از دست داده‏اند جاذبهء خرید بیمه تلفنی رو به زوال است،در صورتی که‏ لغزش‏های ناشی از فروش‏های موفق تلفنی شرکت دایرکت‏ لاین در دههء 1990 معیار راهنمایی برای ما باشد،این کانال‏ توزیع‏های بیمه که زمانی رواج داشت هم اکنون ضعیف‏ عمل می‏کند.حق بیمه‏های شرکت دایرکت لاین طی 9 ماه‏ از 5/514 میلیون پوند سال 1995 به 2/372 میلیون پوند در سال 1977 کاهش یافت،در حالی که 000,100 بیمه‏گذار،بین سال‏های 1996 و 1997 شرکت را ترک‏ کردند.خانم میراندا سیمور سخنگوی این شرکت،عامل‏ رقابت را در این کاهش مقصر دانسته و ابراز کرده است که‏ شرکت فعالانه کانال‏های توزیع متناوب خود را دنبال‏ می‏کند.نظیر پیشنهاد بیمهء خانه و مسافرت به مشتریان‏ تسکر فروشگاه زنجیره‏ای در انگلستان)از محل اندوخته‏ها.

در آلمان،نمایندگان شرکت کانال اصلی توزیع هستند و 45 درصد بیمه‏نامه‏های فروخته شده را این نوع فروش‏ (غیر مستقیم)تشکیل می‏دهد در حالی که فروش مستقیم‏ فقط بالغ بر 4 درصد می‏شود.تفاوت آلمان و انگلستان در همین وضعیت است.در انگلستان،هزینه‏های مدیریت و اداری در قیمت تمام شدهء رسیدگی به خسارت ملحوظ می‏شود،اما در آلمانم هزینه‏های تصفیهء خسارت به هزینهء ارزیابی و حقوقی خسارت تخصیص داده می‏شود.نتیجه‏ این که،نمایندگی نسبت هزینه‏ای نفقط نیم درصد بیشتر از 13 درصد شرکت دایرکت لاین دارند.مونیخ ری احتمال‏ می‏دهد که 9 درصد از کل درآمد حق بیمهء سال‏های 1996 و 1997 را از دست بدهد.یکی از سخنگویان این شرکت‏ اظهار داشته است که این کشمکش قیمت،پایانی ندارد. برعکس در ماه‏های اخیر مبارزهء برخی از بیمه‏گران برای‏ جذب بیمه‏گذاران شرکت‏های رقیب از طریق شکستن‏ قیمت‏های حق بیمه حداکثر تا میزان 20 درصد بسیار داغ‏تر شده است.رویهء دیگری که بیشتر و بیشتر مشاهده می‏کنیم‏ پیشنهاد حق بیمه‏های یکجایی استه که دیگر متناسب با ریسک مشخص شده نیست مونیخ‏ری اظهار می‏دارد که‏ افزایش مستمر حساب‏های ناشی از صدمهء شخصی این‏ شرکت در نتیجهء هزینه‏های توان بخش گران‏قیمت، پرستاری و افزایش در میزان پرداختی‏های جبران خسارت‏ مربوط به دردها رنج‏هاست.

مونیخ‏ری تصور می‏کند که این رکود و کسادی تا هزارهء آینده به طول خواهد انجامید و هشدار می‏دهد که با وجود مشتریانی که به‏طور دقیق از قیمت‏ها آگاه هستند افزایش‏ نرخ‏ها مشکل خواهد بود.آقای ولف-دیتر به گارتل رئیس‏ گروه بیمه‏ی مشترک HDI معتقد است که گروه از کاهش‏ مداوم قیمت‏ها آسیب می‏بیند.او انتقاد می‏کند که عملیات‏ فروش بیمه‏های وسایل نقلیه شبیه کار واسطه‏های فرش‏ کشورهای کرانهء خاور مدیتررانه است که با اعمال‏ تخفیف‏های دلبخواه رقبای بزرگ اعطا می‏شود.شرکت‏ آبانس 7/11 درصد از بازار بیمهء اتوموبیل آلمان را در اختیار دارد،بازاری با ارزش 1/25 میلیارد دلار حق بیمهء سالانه که‏ 129 بیمه‏گر وسایل نقلیه بیمه‏نامه‏ها صادر کرده‏اند کشور آلمان با کاهش درآمد حق بیمه‏ای از مبلغ 2/43 میلیارد مارک(36 میلیارد دلار)به 5/22 میلیون مارک در سال‏ 1996 مواجه شده است با وجود این،خسارت‏های‏ پرداختی شرکت آلبانس از 500,521,1 مارک در سال‏ 1996 به 800,559,1 مارک در مقایسه با سال قبل افزایش‏ یافت با رقم 000,89,خسارت‏های اعلام شدهء ناشی از صدمهء شخصی در سال 1997 نیز 1/3 درصد بیشتر از خسارت‏های مشابه سال 1996 است.آلیانس به رانندگان‏ قدیمی که از طریق شرکت‏های مختلف بیمه شده‏اند، تخفیف ویژه می‏دهد،گرچه ادعا می‏کند که در اعطای آنچه‏ «تخفیف«دلبخواه»نامیده می‏شود،افراط نمی‏کند،اما به‏ نمایندگانش اختیار می‏دهد که آزادانه با ارائه تخفیف بیشتر کار جدید به دست آورند و با مشتریان قبلی را نگهدارند.از آنجا که اکثر بیمه‏نامه‏های وسایل نقلیه فقط از اول ژانویه‏ فسخ شدنی هستند،این زمان از سال فصل اصلی برای‏ گرفتن کار از دست رقباست.آقای املیوگالی زوگارد سخنگوی آلیانس اظهار داشته است:«آلیانس تصمیم گرفته‏ است که در آینده چنین تخفیف‏هایی را اعطا نکند زیرا با ریسک‏ها مطابق نیست و در مسیر رقابت سالم قرار ندارد ما این عمل را به گونه‏ای کاملا مستقل از رومش رقبایمان انجام‏ می‏دهیم».

حتی در امریکا،که ارزش بنزین کمتر از تب معدنی استه‏ و مالکیت چندین وسیلهء نقلیه امری عادی است،این‏گونه‏ بازداردند.ما به کارگرفته می‏شوند.گرچه 3/125 میلیارد دلار حق بیمهء خالص مصادره در امریکا در رشتهء بیمهء اتوموبیل در سال 1996 بوده است-بیمهء مسؤولیت خصوصی مسافر هر ساله فقط 1/4 درصد رشد داشته است.این درصد نشان‏ دهندهء کمترین افزایش سالیانهء حق بیمه در یک دهه است؛ برخلاف شماره‏گذاری و ثبت وسایل نقلیه که به بالاترین‏ سطح خود تاکنون یعنی 210 میلیون دلار در سال 1995 رسیده است.

ژاپنی‏ها نیز دچار همین معضل هستند ارقام سازمان‏ نرخ‏گذارری بیمهء اتوموبیل ژاپن نشان می‏دهد که حق بیمهء خالص در رشتهء بیمهء مسئولیت اجباری وسایل نقلیه‏ موتوری در سال 1992 تا 1994 میزان حق بیمه کاهش‏ یافت و در رقم 610 میلیاردین(53/2 میلیارد دلار)متوقف‏ شد بیمهء وسایل نقلیهء موتوری اختیاری در سال 1996 وضع بهتری نداشته است.رشد ناکافی 4/3 درصد در حق‏ بیمهء مستقیم عاید شد،به میزان 650,3 میلیارد ین(27 میلیارد دلار)کمترین افزایشع را در طی یک دهه نشان داد، که به میزان زیادی به افزایش فروش ماشین‏های جدید قابل‏ انتساب است.همزمان با کاهش تدریجی حق بیمه‏ها،نرخ‏ تصادفات در ژاپن در حال شتاب گرفتن است.084,771 فقره حادثه در جاده‏های ژاپن در سال 1996 به مصدوم‏ شدن 203,942 نفر منجر شد.هر دو رقم بزرگ‏ترین‏ رقم‏های ثبت شده در طی 10 سال گذشته هستند.افزون بر این،10 مورد از هر 20 دادگاه بزرگ به بررسی و صدور رأی‏ برای قربانیان حوادث ترافیکی اختصاص دارد-به‏طور کلی‏ 1/2 میلیارد ین-که بین سال‏های 1995 تا 1996 اتفاق‏ افتادند.پژوهش انجمن بیمهء دریایی و آتش‏سوزی به این‏ نتیجه دست یافته است که 000,104 ین هزینهء حق بیمهء سالیانهء اتوموبیل خانوار ژاپنی پس از مبلغ 000,143 ین‏ هزینهء حوادث شخصی است و صرفا در مرحلهء دوم قرار دارد.در واقع،براساس ارزیابی دفتر آمار مدیریت و همکاری دفتر نخست وزیری در سال 1996،حق بیمه‏های‏ هزینه شده در بیمه‏های غیرزندگی در هر خانوار به میزان‏ 6/2 درصد سقوط کرد.این امر برخلاف 3/1 درصد افزایش‏ در درآمد قابل تصرف است.

به نظر می‏رسد که بیمه‏گران اختیار اندکی دارند اما در صورتی که ناگزیر شوند این کاهشه را معکوس کنند ناچارند نرخ‏ها را افزایش دهند.افزایش نرخ‏ها به هیچ وجه پیشنهاد مجیبی نیست:هنگامی که افزایش شدید دزدی اتوموبیل و بلایای طبیعی بین سال‏های 1991 و 1993 به بازار بیمهء آلمان صدمه وارد کرد،شرکت‏ها حق بیمه‏ها را به‏طور متوسط 60 درصد افزایش دادند.به دلیل این افزایش نرخ و تأثیر عوامل بازدارندهء دزدی اتوموبیل،بیمه‏گران تا سال‏ 1992 نتایج عملیات بیمه را عالی گزارش دادند.اما امروز چه کسی حاضر است این سد را بشکند و اولین گامن را بردارد؟

منبع: Rtocdons,February 1998