

موضوع البحث :- التامين الالكتروني

الاسم :- فيرا جاد جاسر

الدولة :- فلسطين

المدينة :- بيرزيت

مكان العمل :- شركة التامين الوطنية

للتواصل :- ٠٥٩٥٢٠٧٦٢٠

المقدمة :-

قد تطور التأمين مع تطور الحياة الإقتصادية والإجتماعية بمرور الزمن ، وأصبح التأمين في العصر الحديث أحد المقاييس الحضارية للدول وأفضل وسيله للتعامل مع الخطر بأنواعه المتعدده ، وذلك لأنه يبعث روح الطمأنينه والأمان في نفوس الأفراد بأن هناك جهة معينه ستقوم بتعويض الخسائر التي ربما يتعرضون لها سواء في أنفسهم أو بأموالهم ، كما أنه يمثل أسلوبا صحيحا لمواجهة الأضرار والخسائر التي تنجم عن الأخطار بأنواعها المختلفة.

ان التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعاضم دور شبكات الانترنت في المجالات الاقتصادية والمالية و الخدماتية والذي يتوقع معه حدوث تغيرات جذرية في الهياكل الاساسية للقطاعات الاقتصادية بما في ذلك قطاع التأمين .ففي السنوات القليلة الاخيرة شهدنا تغيرات جذرية في طبيعة أداء بعض الشركات لاعمالها ذلك بما يعرف بالتجارة الالكترونية اذ حققت الكثير من الشركات تحولاً في اعمالها التقليدية الى الاعمال الالكترونية .لذلك يجب ان تواكب عملية التأمين التطورات الحديثة ، مما يتطلب عرض خدمات التأمين إلكترونيا والابتعاد عن العمليات التقليدية لاجراء عقود التأمين ، وهو ما يوفر جملة من المزايا تنسجم مع السرعة و المرونة المطلوبة . إن استخدام شبكات الانترنت لغرض خدمات التأمين فكرة حديثة و مهمة لمواكبة التطور وخفض التكاليف وزيادة الفاعلية و بناء علاقات متينة وطويلة الامد مع العملاء وزيادة القدرة التنافسية.

سأتناول في هذا البحث التعرف على التأمين و التأمين الإلكتروني ؟ خصائص التأمين الإلكتروني ومميزاته ؟ اضافة الى مراحل وعمليات التأمين الإلكتروني؟.التزامات عقد التأمين الإلكتروني ؟ وسلبياته؟؟؟

وساقوم بعرض أفكار جديدة لتطوير التأمين الإلكتروني ، اتمنى ان تنال إعجابكم .



مفهوم التأمين

التأمين وسيلة يعتمد عليها معظم الناس ليخففوا من المخاطر الخارجة عن إرادتهم ويخففوا من آثارها التي قد يتعرضون لها . من هذه المخاطر ما قد يهدد حياتهم أو ممتلكاتهم أو تجارتهم وغيرها الكثير.

التأمين عبارة عن عقد مُبرم بين شركة التأمين (المؤمن) و طالب التأمين (المؤمن له) حيث يلتزم بموجب هذا العقد ان تدفع شركة التأمين مبلغ معين من المال أو التعويض المادي الى المؤمن له في حال تعرضه لحادث أو خطر معين مبين في العقد يؤدي الى خسارة مادية أو جسدية ، مقابل أقساط ثابتة يدفعها المؤمن له الى شركة التأمين.

ونظرا الى التطور الهائل في واقع التجارة الإلكترونية يستلزم ظهور التسوق الإلكتروني لخدمات التأمين ، لذلك على الدول ان تسعى جاهدة لاجراء عقود التأمين إلكترونيا بما يساهم في التنمية الإقتصادية .

إن التأمين يعد من الأنشطة الإقتصادية المهمة في أغلب دول العالم كونه على إرتباط مباشر في تحقيق التنمية الإقتصادية من خلال دعم الأنشطة التجارية المتنوعة لهذا يتطلب تبسيط الاجراءات والقضاء على التعقيدات الادارية التي تكون عائقاً أمام إقدام المستهلكين للتزود بخدمات التأمين، ولأجل تجاوز مسألة الاجراءات التقليدية في عرض خدمات التأمين، نجد أن اغلب الدول أخذت على عاتقها ربط خدمات التأمين عن طريق التسوق الإلكتروني مما يحقق مزايا عديدة للمستهلكين وتشجيعهم نحو التزود بتلك الخدمات الكترونياً، ولكي نفهم عملية اجراء التأمين الكترونياً، لابد من تسليط الضوء على مفهوم التأمين الالكتروني.

مفهوم التأمين الإلكتروني

التأمين الإلكتروني عبارة عن عرض خدمات التأمين عن طريق تجاوز الاجراءات التقليدية في إبرام العقود وإتباع الاجراءات الإلكترونية ، حيث أن التأمين الإلكتروني عقد بين طرفين (المؤمن و المؤمن له) ولكن يتم إبرامه عن بعد ، عبر شبكات الانترنت. ويلتزم به المؤمن بتقديم التغطيات التأمينية وما يتعلق به من عرض أو تفاوض وتعاقد عبر الانترنت ، في مقابل اقساط او اي دفعة مالية اخرى يؤديها المؤمن له عن طريق وسائل الدفع الألكترونية.

خصائص التأمين الإلكتروني

يتميز التأمين بشكل عام بالعديد من الخصائص منها :إن التأمين عقد ملزم ، عقد إحتمالي ، عقد معاوضة ، عقد مبني على حسن النية ، عقد رضائي ، من عقود الإذعان و عقد زمني وعقد الحلول ،عقد مشاركة وعقد يملك سبب مباشر .

يتميز التأمين الإلكتروني بخصائص تعكس ذاتيته الخاصة ، وتميزه عن غيره من العقود .

هنا سأطرق الى الخصائص التي يتميز بها التأمين الإلكتروني بشكل خاص ومنها :

١. **التأمين الإلكتروني من عقود حسن النية** : ان ابرام المستهلك عقد التأمين إلكترونيًا للتزود بالتأمين المطلوب يعتمد بشكل كبير على الثقة المتبادلة بين شركة التأمين و المستهلك (المؤمن له) وذلك لعدم التقاء الطرفين ، حيث ان آلية بيع هذه الخدمات تكون عن طريق افصاح طالب التأمين عن البيانات التي تطلبها شركة التأمين من خلال ملئ نموذج استمارة البيانات الكترونيًا ، وفي ضوء ما تقدم تقوم شركة التأمين بتحديد درجة الخطر واسعار خدماتها التأمينية المناسبة له . وفي حالة تحقق الخطر المؤمن ضده سوف تلجأ شركة التأمين للتأكد من البيانات التي أفصح عنها المؤمن له ، فاذا تبين ان البيانات المقدمة غير صحيحة لا يحصل المؤمن له على التعويضات وهو ما ينسجم مع مبدأ حسن النية لذلك على المؤمن له الافصاح بكل صراحة و شفافية عن جميع الحقائق الجوهرية المتعلقة بالخطر المراد تأمينه .

٢. **التأمين الإلكتروني عقد إلكتروني** : حيث يتميز التأمين الإلكتروني بأنه عقد إلكتروني أي أن جميع مراحل التأمين منذ بداية الإعلان وعرض التأمين حتى نهاية عملية التأمين و استلام التأمين تتم عن طريق شبكات الانترنت.(عقد يتم إبرامه عن بعد، لان عملية بيع وشراء خدمات التأمين جميعها تتم عبر شبكات الانترنت).

٣. **التأمين الإلكتروني من عقود الإذعان**:إن ما يميز التأمين الإلكتروني كونه من عقود الإذعان على اعتبار ان المستهلك لا يملك الا أن يضغط في عدد من الخانات المقترحة امامه في الموقع الإلكتروني لشركة التأمين، فالمستهلك يجد امامه طلب التأمين ثم شروط محددة مسبقاً، فهو لا يملك ان يناقش أو يعارض شركة التأمين حول شروط التعاقد، لانه لا يملك إلا التوقيع في حالة القبول أو عدم التوقيع في حالة الرفض.

٤. **التأمين الإلكتروني من العقود السهلة و البسيطة** : يتميز بالسهولة في انتقاء و شراء الخدمة التأمينية المطلوبة من اي مكان وعلى مدار الساعة ، بالقليل من الوقت و الوثائق المطلوبة سهلة وبسيطة .



مزايا التأمين الإلكتروني

نظرا لانتشار التكنولوجيا الحديثة وأجهزة الانترنت بشكل واسع وكبير في مجتمعنا ، وكثرة إنشغال الناس في حياتهم العملية و الاجتماعية ، يتعين لنا توفير الخدمات التأمينية بشكل سهل ، بسيط و سريع . فاستخدام التأمين الإلكتروني يوفر العديد من المزايا للمؤمن و المؤمن له وللمجتمع بشكل عام وأهمها :

مزايا التأمين الإلكتروني للمؤمن (شركات التأمين):

- ١.توسيع نطاق الخدمات ، حيث ان عرض الخدمات الكترونيا يوفر مساحة انتشار كبيرة وعالمية للتأمين، وتعطي فرصة لانتشار التأمين بأنواعه مثل تأمين السفر ، تأمين المركبات ، التأمين المنزلي وغيرها.
- ٢.الانتشار السريع .
- ٣.تخفيف المصاريف العامة للشركة ، بالتالي تحقيق ارباح اكثر.
٤. تخفيف الاعمال والادارة الداخلية .
- ٥.تخفيض الوقت الحقيقي لاجراء الاعمال وتحسين مستويات الإدارة.
- ٦.تخفيض العمولات التي تدفع للوسطاء والمنتجين والسماسة عن طريق البيع المباشر .
- ٧.اجراء عمليات التأمين في اي وقت (لا يقتصر على ساعات الدوام المحددة) مما يساعد على زيادة العمل و الارباح.
٨. زيادة وعي المجتمع على التأمين بأنواعه (تأمين سفر ، تأمين المنزلي ، تأمين المركبات وغيرها ...) ، الذي يساعد على زيادة العمل .
- ٩.السرعة والمرونة في العمل مما يوفر الوقت والجهد.
- ١٠.الرد على استفسارات المؤمنين المختلفة بشكل سريع (مثل :- الاسعار ، التغطيات ، ...)
١١. طرق الدفع الالكترونية تسهل عملية جمع النقود من قبل شركات التأمين .
- ١٢.امكانية الاطلاع الدائم على التأمينات و سهولة ارشفتها إلكترونيا ، مما يساعد على سهولة الرجوع اليها في اي وقت .



مزايا التأمين الإلكتروني للمؤمن له :

١. طريقة شراء تأمين سهلة ، سريعة و آمنة.
 ٢. توفير الجهد و الوقت :-
 - أ. توفير الوقت الضائع وعناء المؤمن له في التنقل بين الشركات أو المكاتب لإتمام عملية التأمين المطلوبة.
 - ب. توفير الوقت ، حيث يستطيع المؤمن له التأمين في أي وقت يناسبه ولا يتقيد في أوقات وأيام دوام شركات التأمين .
 - ج. السرعة في الحصول على الخدمة (توفير الوقت الضائع في الانتظار في شركات التأمين لحين استلام التأمين).
 ٣. الحصول على اجابات لأي استفسارات و اسئلة مطروحة ، بأي وقت.
 ٤. القدرة على الاستعلام عن أسعار التأمين مسبقا .
 ٥. طرق دفع إلكترونية ميسرة .
 ٦. الحفاظ على وثائق التأمين الأصلية إلكترونيا ،الحفاظ عليها من الضياع أو التلف.
 ٧. خيارات مقارنة سهلة للوصول الى السعر الأنسب والخدمة والمميزات المطلوبة (حيث يمكن للمؤمن له مقارنة الايجابيات والمميزات الخاصة بكل خطة تأمينية ومن ثم اختيار التغطية التأمينية الافضل بالنسبة له).
 ٨. التأكد من الحصول على المعلومات الصحيحة .
 ٩. توفير عناء جمع نسخ الوثائق المطلوبة والحفاظ عليها . بات بإمكان المؤمن له تحميل الوثائق المطلوبة والتي تتم معالجتها بشكل فوري.
- ان التأمين الإلكتروني يحقق لنا جملة من المزايا والتي تكون عاملا" مشجعا" للمستهلكين نحو التوجه لإبرام عقود التأمين الكترونيا". وبعد استعراضنا لاهم هذه الميزات للمؤمن و المؤمن له ، سنقوم بعرض بعض من مميزات التأمين على المجتمع و الدولة بشكل عام :



١. زيادة التنمية الاقتصادية و دعم الأنشطة التجارية المتنوعة كالاستثمار واعمال المقاولات و عقود النقل المتنوعة و غيرها ...

٢. زيادة المدخول .

٣. زيادة وعي أفراد المجتمع بالتأمين و أهميته.

٤. مجارات التطور العالمي .

٥. السهولة في التعرف على المركبات المؤمنة و المركبات الغير مؤمنة .

٦. السهولة في مراقبة عقود التأمين .

التزامات عقد التأمين الإلكتروني

ما هي الالتزامات التي تترتب على الطرفين عند عقد التأمين الإلكتروني؟

يترتب على كل عقد مبرم العديد من الالتزامات و هي تكون بمثابة حقوق للطرف الاخر وسوف نقوم باستعراض الالتزامات التي تترتب على المؤمن و المؤمن له .

الالتزام المترتبة على المؤمن له

١. الالتزام بتقديم البيانات الصحيحة و الدقيقة عن الخطر (عند ابرام العقد و بعد ابرامه)

يجب على المؤمن له الالتزام بالشفافية والافصاح عن البيانات والمعلومات المتعلقة بالخطر عند ابرام العقد وبعد ابرامه مع شركة التأمين ، لان المؤمن له هو من يملك اكبر قدر من المعلومات عن الخطر المراد تأمينه و ظروفه المحيطة و بالخطر المؤمن عليه ، فيتوجب عليه الافصاح عن المعلومات بشكل دقيق وصحيح ، لتتمكن شركة التأمين من تقدير الخطر لتستطيع اتخاذ القرار في قبول التأمين من عدمه . الى ذلك يجب على المؤمن له الادلاء بجميع المعلومات حتى اثناء فترة سريان العقد وكل ما يستجد من امور تؤدي الى زيادة حدة الخطر المؤمن عليه.

لان التامين الإلكتروني عقد الكتروني فهو يعتمد على الثقة المتبادلة بين اطراف التعاقد، فمن خلال المعلومات المقدمة من المؤمن له تقوم شركة التامين بتحديد درجة الخطر وتقديم التغطية والاسعار المناسبة له.



٢. الالتزام بأداء قسط التأمين .

هو من اهم الالتزامات الواقعة على عاتق المؤمن له ، لان دفع قسط التأمين (او المقابل) المطلوب على التأمين يعد الاساس لالتزام شركة التأمين بضمان الخطر و سريان الخدمة المطلوبة .

وما يميز التأمين الالكتروني هنا بان دفع القسط يتم بطريقة الكترونية بعيدا عن الطرق التقليدية سواء كان من خلال الدفع المباشر او الغير مباشر عن طريق استخدام بطاقات الدفع الالكترونية ، وهذا يختصر الجهد والوقت على كلا الطرفين.

٣. الالتزام باشعار المؤمن بتحقق الخطر المؤمن منه.

اذا تحقق الخطر المؤمن منه التزمت شركة التأمين بدفع مبلغ التأمين أو تعويض الضرر الذي لحق بالمؤمن له، وهذا لا يحدث تلقائيا ما لم يقوم المؤمن له بإعلام المؤمن بوقوع الخطر لكي يتخذ التدابير اللازمة لخصر نطاق الضرر والرجوع الى المسؤول عن وقوع الخطر ، وبما ان عملية التأمين الكترونية فان بإمكان المؤمن له ارسال رسالة الكترونية يُشعر فيها المؤمن بتحقق الخطر المؤمن منه ، ويتم ارسال رسالة الى الموقع الالكتروني لشركة التأمين ، وعلى شركة التأمين ان ترسل رسالة للمؤمن له تفيدده فيها بتلقي الاشعار واستلامه.

وبذلك عدم التزام المؤمن له باشعار المؤمن بتحقق الخطر يعرضه الى فقدان حقه بالتعويض.

التزامات المؤمن

التزام المؤمن هو الالتزام بعقد التأمين المبرم والتعويض في حال وقوع الخطر ، فعلى المؤمن متى تحقق الخطر ان يلتزم بالتعويض ، والتزام المؤمن بالرد على المؤمن له في حال التبليغ الكترونياً عن وقوع الخطر والتحرك لمساعدة المؤمن له بالسرعة المطلوبه ، بشرط ان يكون المؤمن له قد ادى جميع الالتزامات التي فرضها عقد التأمين الالكتروني اتجاهه.

عمليات ومراحل التأمين الإلكتروني

من اجل الحصول على التأمين إلكترونيا، هناك عدة مراحل يجب المرور من خلالها كالتالي:

مراحل التأمين الإلكتروني :-



١. مرحلة الاعلان وعرض الخدمات .

٢. مرحلة الاختيار وتبادل المعلومات إلكترونيا.

٣. مرحلة ابرام العقد و شراء الخدمة .

١.مرحلة الإعلان و عرض الخدمة :-

إن مرحلة الإعلان وعرض الخدمه هي أولى وأهم مراحل التأمين ، حيث يجب على الشركة ان تقوم بعمل موقع إلكتروني خاص بها،على أن يتضمن الموقع شرح عن التأمين و أنواعه وأهميته و ايجابياته ومميزاته. ان يتكون الموقع من عدة زوايه أهمها :-

١. زوايه تشمل شرح عن الشركة، اعمالها ، مشاريعها وانجازاتها.

٢. زاوية تشرح عن التأمين والاسعار والتغطيه ، و توفر نافذه يستطيع المؤمن من خلالها الحصول على سعر لتأمين مثلا مركبته ، عن طريق اخذ بعض المعلومات البسيطة منه .

مثال:-

لتأمين المركبات تأمين الزامي والفريق ثالث
معلومات عن المركبة :-

•	نوع المركبة
•	سنة الصنع
•	قوة المحرك
•	/الحمولة
	الاستعمال
نعم	هل يوجد سائق يحمل
لا	رخصة جديدة :-
نعم	هل يوجد سائق بعمر اقل
لا	من ٢٤ سنة

لتأمين المركبة تأمين شامل :-

سعر المركبة



٣.زاوية توضح الوثائق المطلوبة والمعلومات اللازمة لإتمام عملية شراء التأمين :-

أ. صورة عن الهوية او الرقم الوطني .

ب. العنوان .

ت. صورة عن رخصة المركبة .

ث. صورة عن رخصة القيادة الشخصية .

ج. صور للمركبة من جميع الجهات .

د. رقم هاتف او جوال للتواصل.

هـ. بطاقة انتمان او سداد.

٤.زاوية "سؤال وجواب" تشمل بعض الاسئلة المتوقعة والمهمة قبل واثناء و بعد عملية شراء التأمين ،
اضافة لوجود نافذة تخول المؤمن له بطرح اي سؤال للاستفسار عنه.

٥.زاوية خاصة لإنشاء حساب للمؤمن له يُمكن الزبون من فتح حساب خاص به و يستطيع الدخول اليه
بكلمة مرور خاصة ، من خلال الحساب الخاص يستطيع الزبون الاحتفاظ بمعلوماته بشكل سري والتواصل
مع شركة التأمين بالإضافة الى اتمام عملية التأمين أو تجديد التأمين .

٢.مرحلة الاختيار وتبادل المعلومات :-

بهذه المرحلة "مرحلة الاختيار و تبادل المعلومات إلكترونيا" يكون المؤمن له قد قام بعمل حساب خاص به
على الموقع ، وهنا تبدأ مرحلة الاختيار ، حيث يقوم المؤمن له باختيار نوع التأمين الذي يرغب به (تأمين
سفر ، تأمين منزلي ، تأمين مركبة) .

وهنا تبدأ مرحلة تبادل المعلومات من اجل اتمام عملية التأمين . حيث ان المعلومات المطلوبة تنقسم الى
قسمين ، ١.معلومات عن المؤمن له . ٢. معلومات عن الشيء المراد تأمينه.

مثال :- في حال طلب تأمين سفر

اولا **معلومات شخصية** (وهي معلومات تخص طالب التأمين) مثل:-

١.جواز سفر المستخدم . ٢.الإسم حسب جواز السفر. ٣.تاريخ الميلاد. ٤.رقم هاتف المؤمن له .

وبعدها تتم عملية جمع المعلومات عن الشيء المراد تأمينه ، وهنا تتم جمع المعلومات عن السفر ،مثل:

١.مكان السفر . ٢.خط السفر . ٣.المدة المراد التأمين عليها .



ويتم تبادل بعض الأوراق المطلوبة ، مثل:-

١.صورة عن جواز السفر .

٢.صورة عن تذكرة الطيران.

وبعد هذه الاجراءات يتم اعطاء المؤمن له سعر على التأمين المطلوب ، اضافة الى توفير نافذه يستطيع المؤمن له التواصل مع شركة التأمين من اجل اي استفسار. وبالمقابل تقوم شركة التأمين بتوضيح كل ما يخص التأمين و التغطيات للمؤمن له.

بعد ذلك ننتقل الى المرحلة الاخيرة و هي مرحلة :

٣. مرحلة إبرام العقد و شراء الخدمة .

في هذه المرحلة يتم ما يلي :-

١.تقوم شركة التأمين بعمل التأمين المطلوب .

٢. يقوم المؤمن له بالاطلاع على التأمين و الموافقة عليه .

٣. يقوم المؤمن له بدفع المبلغ المطلوب إلكترونيا أو باحدى الطرق المتوفرة.*

٤.تقوم شركة التأمين بارسال التأمين المطلوب إلكترونيا.

*طرق الدفع في التأمين الالكتروني :- ١. عن طريق بطاقات الإئتمان.

٢. عن طريق الحوالات البنكية.

٣.عن طريق الدفع في احدى مكاتب أو فروع الشركة .

يجب توفير طرق متعددة للدفع في التأمين الإلكتروني لتخطي مشكلة عدم التأمين بسبب عدم توفر بطاقات ائتمان لدى المؤمن له أو عدم ثقة أو وعي المؤمن له باستخدام بطاقات الدفع الالكترونية ، فلتخطي هذه العقبة ان وجدت للبعض ممكن ان يقوم المؤمن له بالدفع بالطرق الاخرى المتوفرة .

مثل :- الحوالة البنكية ، حيث يمكن للمؤمن له بعض اتمام عملية التأمين إلكترونيا و الموافقة على جميع الشروط ان يقوم بتحويل المبلغ المطلوب عن طريق البنك الى حساب شركة التأمين ، و وضع رقم الحوالة في خانة خاصة والضغط على اتمام، لإتمام العملية . و بدورها تقوم شركة التأمين بالتأكد من الحوالة و



عليه تقوم شركة التأمين بإرسال رسالة إلكترونية الى المؤمن له تفيدة بتنفيذ العملية واستلام المبلغ المطلوب. وبعدها تقوم شركة التأمين بإرسال التأمين الى المؤمن له الكترونيا.

وهكذا تتم عملية ابرام العقد بالموافقة بين الطرفين و حصول المؤمن له على التأمين المطلوب و شركة التأمين على المبلغ المالي المطلوب مقابل التأمين ، حيث يلتزم كلا الطرفين بتنفيذ التأمين وفق الشروط التي تم الاتفاق عليها.

ارغب الان بطرح بعض الافكار سهلة التطبيق لتسهيل عملية الحصول على التأمين الالكتروني واستعماله:

**** فكرة (١) ****

يمكن لشركة التأمين عمل **تطبيق خليوي** خاص بها ، حيث يقوم المؤمن له بتحميل هذا التطبيق على جهازه الخليوي ، ومن خلاله يستطيع ان يتواصل مع شركة التأمين ، اضافة لان التطبيق يعطي شركة التأمين مساحة اكبر في التواصل مع المؤمنين و تشجيعهم على التأمين من خلال (مثال):-

١. إمكانية إرسال معلومة تخص التأمين بشكل يومي من خلال التطبيق ، و هذا يزيد من معلومات ووعي المستخدمين مما يزيد من فرص التأمين .

٢. توفر للمؤمنين بعض المزايا منها :- التذكير بمواعيد انتهاء التأمين.

٣. سهولة التواصل مع المؤمنين والرد على استفساراتهم والاستماع الى المشاكل التي تواجههم و العمل على التوصل لحل يرضي الطرفين ، وهذا يشجع المؤمنين على التأمين .

٤. إمكانية عمل مسابقات بسيطة من خلال التطبيق لتشجيع المستخدمين على الاستمرار في استخدامه و يكون هناك هداية تشجيعية بسيطة.

٥. يسهل الاحتفاظ بمعلومات المؤمن له و اوراقه الأساسية المطلوبة بعملية التأمين .

٦. سهولة الاحتفاظ بنسخة عن التأمين وأرشفتها إلكترونيا ، للرجوع اليها وقت الحاجة.

مثال للتوضيح :-

قمت بتصميم أيقونة للتطبيق (تأمينك) ، كما يلي :-





وهكذا يبقى التأمين كتطبيق على جهاز المؤمن له ليوفر له :-

١. عناء البحث عن برنامج التأمين على شبكات الإنترنت .
٢. سهولة أكبر في التواصل مع شركات التأمين .
٣. يبقى على اطلاع دائم على التأمين وتطوراته و أي تطور أو انجاز تقوم به شركة التأمين .



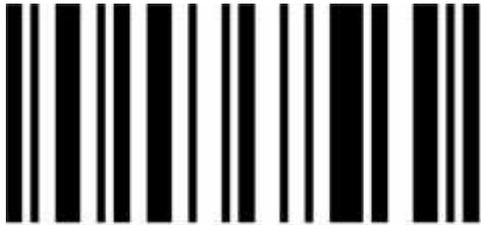
٥. سهولة الوصول الى جميع المعلومات التي تخص التأمين وامكانية الاحتفاظ بها.
٦. الاحتفاظ بأوراقه الأساسية المطلوبة بعملية التأمين و الرجوع اليها وقت الحاجة.
٧. الاطلاع الدائم على جميع تأميناته وامكانية تجديدها من أي مكان و بأي وقت.
٨. يسهل التطبيق فتح صورة وثيقة التأمين وبالتالي تقليل استخدام الاوراق ويمكن للمؤمن له الاحتفاظ بنسخة عن تأمينه على هاتفه المحمول لاستخدامها وقت الحاجة.

مثال للتوضيح (تأمينات المؤمن له):-

تأميناتك						
				تأمين مركبات		
رقم	نوع المركبة	سنة الصنع	بداية التأمين	نهاية التأمين	للاطلاع على الوثيقة	للتجديد او للتواصل اضغط هنا •
١	اوبل	٢٠١٢	٢٢.٠١.٢٠١٩	٢١.٠١.٢٠٢٠	•	•
٢	مرسيدس	٢٠١٠	٢٤.٠٣.٢٠١٨	٢٣.٠٣.٢٠١٩	•	•
تأمين سفر						
رقم	خط السفر	بداية التأمين	نهاية التأمين	للاطلاع على الوثيقة	للتجديد او للتواصل اضغط هنا •	
١	الاردن - امريكا	٢١.٠٣.٢٠١٩	١٥.٠٤.٢٠١٩	•	•	
تأمين منزلي						
رقم	رقم المنزل	بداية التأمين	نهاية التأمين	للاطلاع على الوثيقة	للتجديد او للتواصل اضغط هنا •	
١	منزل ١٢٥/١٥	٢٠.١١.٢٠١٨	٢٠.١١.٢٠١٩	•	•	
**ملاحظة :- تأمين مركبة من نوع مرسيدس ينتهي بتاريخ ٢٣.٠٣.٢٠١٩ (للتذكير على التجديد)						

*** فكرة (٢) ***

ولمواصلة فكرة التأمين الإلكتروني و مواكبة التطور وتوفير السهولة والسرعة على المؤمن والمؤمن له و على الدولة و المجتمع يمكن إنشاء شكل جديد للتأمين عن طريق إعطاء كل مؤمن لتأمينه " باركود " خاص فيه . مثال :-



Barcode



وهكذا يقوم المؤمن له بالاحتفاظ بصورة الباركود الخاص به على جهازه المحمول ، حيث يوفر عليه عناء الاحتفاظ بأوراق التأمين والخوف عليها من الضياع أو التلف.

او يمكن طباعة الباركود الخاص بتأمين مركبته على ورقة و أن يقوم المؤمن له بلصق الورقة على نافذه المركبة (بشكل لا يعيق الرؤية) وهذا يوفر العديد من المزايا من اهمها انها تسهل على رجال الشرطة التعرف على المركبات المؤمنة و الغير مؤمنه عن طريق جهاز خاص يقوم بمسح الباركود وبالتالي يظهر معلومات التأمين وصلاحيته .

الصعوبات التي ممكن ان تواجه فكرة تطبيق الباركود هو عدم امكانيه توفير أجهزة لقراءة الباركود لأسباب ماليه.

انشاء تطبيق خاص لشركة التأمين او الموقع الالكتروني يتطلب أنظمة عالية الحماية و متينة للحفاظ على معلومات المستفيدين من الاختراق والقرصنة. وبنفس الوقت يجب ان يكون التطبيق الخليوي او الموقع الالكتروني سهل الاستخدام والوصول ، يتناسب مع جميع الناس بجميع المستويات العلمية ويتناسب مع احتياجات المجتمع.

التأمين الالكتروني مستخدم منذ عدة سنوات في الدول الاوروبيه وهناك العديد من الدراسات والتقارير التي توضح نسب استخدام التأمين الالكتروني ميزاته وسلبياته.

دراسات و تقارير سابقة حول نسب التسوق الالكتروني للتأمين في العالم

١ . دراسة نشرتها الشركة العالمية COMSCORE

"تقرير حول التسوق عبر الانترنت للتأمين على السيارات لعام ٢٠١٥". "يبين التقرير ان عدد المستهلكين الذين يقومون بالتسوق من اجل التأمين على السيارات في عام ٢٠١٥ ثابتة عند ٤٦ في المائة .

حيث تقول الدراسة بان السعر هو العامل الاكثر اهمية بالنسبة للمستهلكين عند التسوق لتأمين مركباتهم."

(١)



٢. دراسة نشرتها شركة JD POWER

"نشرت شركة جي دي باور عام ٢٠١٧ دراسة حول التأمين الالكترونية" تنص الدراسة على ان ٧٤ في المائة من العملاء يستخدمون مواقع الويب للتسويق للحصول على عروض اسعار للتأمين، وان ٢٥ في المائة فقط يقومون في الواقع بشراء التأمين من خلال موقع الشركة و ٥٠ في المائة منهم يعودون للتأمين عبر الطرق القديمة اي من خلال التحدث بشكل مباشر الى احد الموظفين أو الوكلاء بينما ٢٢ في المائة يتحدثون الى خدمة العملاء ". (٢,٣)

قصة نجاح

يوجد العديد من الشركات التي تعمل بالتأمين الالكتروني منذ سنوات عديدة منها شركة TRAVELERS

الواقعة في الولايات المتحدة الامريكية ،تعمل شركة ترفيليرز بقطاع التأمين منذ اكثر من ١٦٠ عاما اكتسبت سمعة كواحدة من أفضل شركات التأمين في الولايات المتحدة الامريكية لما تقدمه من خدمات تأمينية لربائنها، حيث تستعمل خدمة التسوق الالكتروني منذ عدة سنوات وتقوم بعرض خدماتها التأمينية عبر صفحتها الخاصة على الانترنت ،و تقول ترفيليرز بان نسبة العملاء المستخدمين التأمين عبر شبكات الانترنت في تزايد مستمر لما توفره من الوقت والجهد على المستخدمين. (٤).



سلبيات (او المشاكل) التي من الممكن ان تصاحب التأمين الإلكتروني:-

في هذا البحث تحدثنا عن التأمين الإلكتروني و ميزاته واهميته و لكن يمكن ان يصاحب التأمين الإلكتروني بعض المشاكل او السلبيات منها :

١. من الممكن ان تكون عملية التأمين الإلكتروني عملية صعبة ومعقدة بالنسبة لفئة معينة من المجتمع مثل كبار السن و ...

٢. من الممكن ان تواجه عملية التأمين الإلكتروني بعض المشاكل في بعض المناطق في مجتمعنا لعدم :

ا.توفر خدمة الانترنت في جميع المناطق على مدار الساعة .
ب- عدم توفر الاجهزة الحديثة التي تستطيع الاتصال بخدمة الانترنت مع كافة افراد المجتمع.

٣. من الممكن على المدى البعيد ان تقلل من عدد الايدي العاملة في قطاع التأمين ، نظرا الى الاعتماد على التأمين بواسطة استخدام التكنولوجيا الحديثة و الابتعاد عن الطرق التقليدية .

٤. في حال عدم تحصين الموقع الإلكتروني بشكل جيد ، من الممكن ان يتعرض الى الإختراق أو القرصنة و سرقة المعلومات أو تشفيرها أو التلاعب بها.

٥. ممكن ان تواجه عملية التأمين الإلكتروني بعض المشاكل من ناحية الدفع عن طريق وسائل الدفع الإلكترونية وذلك :-

أ. لعدم توفر بطاقات الائتمان لدى كافة افراد المجتمع .

ب.لعدم ثقة كافة أفراد المجتمع بوسائل الدفع الإلكترونية ، حيث تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية بواسطة بطاقات الائتمان عبر الإنترنت من أكثر التحديات التي ممكن ان تواجه التسوق الإلكتروني بشكل عام.

ج.لعدم وعي الافراد بالاستخدام الصحيح لبطاقات الائتمان للتسوق الإلكتروني .

لذلك يجب أن تتوفر طرق دفع اخرى مثل :- الدفع عن طريق الحوالة البنكية أو الدفع المباشر في احدى فروع أو مكاتب الشركة.

ان هذه المشكلات ممكن أن تواجه عملية التأمين الإلكتروني ولكن يمكن ايجاد حل لها أو تجنبها بما يتناسب مع المجتمع.



الخاتمة

إن التطور الهائل في واقع التجارة الالكترونية استلزم ظهور التسوق الالكتروني لخدمات التأمين لما يوفره من مزايا للمؤمن والمؤمن له وللمجتمع. إن التأمين الالكتروني يشكل عاملا مشجعا نحو التوجه لابرار عقود التأمين الكترونيا من خلال تفعيل التأمين الالكتروني تقوم شركة التأمين بعرض خدماتها عن طريق تجاوز الاجراءات التقليدية في ابرار العقود، واتباع الاجراءات الالكترونية، حيث ان التأمين الالكتروني عقد بين طرفين (المؤمن والمؤمن له) ولكن يتم إبرامه عن بعد ، عن طريق شبكات الانترنت. منذ بداية الاعلان وعرض الخدمة مرورا بمرحلة الاختيار وتبادل المعلومات حتى مرحلة ابرار العقد وشراء الخدمة والدفع باستخدام وسائل الدفع الالكترونية حيث يلتزم به المؤمن بتقديم التغطيات التأمينية وما يتعلق بها من عرض او تفاوض وتعاهد عبر الانترنت، ويلتزم المؤمن له بتقديم البيانات الصحيحة والدقيقة عن الخطر والالتزام بدفع الاقساط المطلوبة.

ان فكرة التأمين الالكتروني فكرة حديثة في اغلب الدول وخصوصا النامية منها ، فهي تتطلب مستلزمات تقنية وفنية تساهم في النهوض بواقع التأمين الإلكتروني ومن الممكن ان تواجه فكرة التأمين إلكترونيا بعض المشاكل و لكن يمكن التقليل منها أو حلها بما يتناسب مع المجتمع.

ولاستخدام فكرة " التطبيق" لشركات التأمين او استخدام فكرة " الباركود" العديد من المزايا وسيؤدي الى نقل اقتصاد وتجارة الدولة نقله نوعية نحو التقدم و الازدهار ، لما يقدمه من تسهيلات للمؤمن و المؤمن له.



المراجع:

1. **Erin DeGiorgi**, Comscore Releases 2015 U.S. Online Auto Insurance Shopping Report. (2015)
www.comscore.com.
2. **J.D.Power**. 2016 U.S. insurance shopping Study. (2016).
www.jdpower.com/sites/default/files/iss_factsheet_16.pdf.
3. Maggie Murray. Why more car insurance shoppers are shopping online. (2017).
<https://www.elephant.com/blog/car-insurance/why-more-car-insurance-shoppers-are-shopping-online>.
4. Travellers company. <https://www.travelers.com/index.aspx>.

