

التأمين الالكتروني

عبدالرحمن حسني حسين النتشة

موظف في الاتحاد الاردني لشركات التأمين

0795300408

في عصر الانترنت أصبح بمقدور المؤسسات التفاعل مباشرة مع التغيرات في الأسواق خلال دقائق معدودة، بل لقد فرض هذا أيضا عليها تبني استراتيجيات تسويقية تتسم بالمرونة للتغير والتفاعل بسرعة مع هذه المتغيرات، وان القابلية على التفاعل مع تقلبات واقع السوق بفضل شبكه الانترنت هي واحدة من ابرز عوامل التغيير في بيئة الأعمال في المنطقة العربية ، والشركات يمكنها تطويع قوة الانترنت لصالحها حيث انه من البديهي أن يكون النجاح على المدى البعيد من نصيب الشركات التي لديها فطنة بأهمية الأعمال الالكترونية ، ويمكن القول أن الأعمال الالكترونية هي السبيل الأمثل لخفض التكاليف وزيادة الفاعلية وبناء علاقات متينة وطويلة الأجل مع العملاء وزيادة القدرة التنافسية .

إذ التجارة الالكترونية حصيله الانترنت والتقنية الحديثة ودليل للمستهلك في عملية الاختيار والشراء بطريقة إجراء المعاملات التجارية عن طريق شبكة الانترنت بطريقة مريحة تختلف عن الطرق التقليدية ، كما أعطت للشركات فرص هائلة للتطور والتوسع في أعمالها ، ومع بروز مصطلح التجارة الالكترونية فرضت تحديات كبيرة على قطاع التأمين كأحد القطاعات الاقتصادية المهمة عموما وشركات التأمين بشكل خاص نتيجة للتطور العلمي الذي أدى الى حدة المنافسة سواء خفض في التكاليف أو ابداع في الانتاج ، وهذا يتطلب استعمال الاتصالات والتقنية الجديدة و الحديثة التي تنسجم مع حجم وسرعة التطورات وفي مقدمتها شبكة الانترنت . ولأهمية هذا الموضوع وحدثته تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على التجارة الالكترونية ومدى إمكانية تطبيقها في صناعة التأمين.

شهدت السنوات القليلة الأخيرة تحولا جذريا في طبيعة أداء الشركات لأعمالها وتجلي ذلك فيما يعرف بالتجارة الالكترونية ، اذ حققت الكثير من الشركات تحولا من الأعمال التقليدية إلى الأعمال الالكترونية .

ويمكن تعريف التجارة الالكترونية بأنها "عمليات الإعلان والتعريف للبضائع والخدمات ثم تنفيذ عمليات الشراء والبيع لتلك البضائع والخدمات و عقد الصفقات ثم سداد القيمة الشرائية عبر شبكات الاتصال المختلفة سواء الانترنت أو غيرها من الشبكات التي تربط بين المشتري والبائع 0

* اهمية التجارة الالكترونية يمكن بيان أهمية التجارة الالكترونية في النقاط الآتية :-

1 - تعد التجارة الالكترونية عبر الانترنت وسيلة سهلة للانتشار والتسويق على مستوى العالمي (وان أي شركة أو مؤسسة تحاول النجاح والتفوق خلال السنوات المقبلة عليها أن تضع نصب عينها ظاهرة الأسواق الالكترونية عبر الانترنت ، لأنه سيصبح لها دور كبير في أداء الشركات والمؤسسات مما يزيد من فرص التسويق لديها .

2- إن التطور السريع في استخدامات التجارة الالكترونية أعطى الفرصة للتعامل عن طريقها دون اجراءات ورقية ومعاملات معقدة مما زاد من مجالات الاختيار امام المشتري والحصول ونقل المعلومات بدقة و تخفيض وبالوقت و التكاليف و الجهد.

يبدو أن صناعة التأمين مقبلة على تغيرات جوهرية في أساليب أداء العمل بصورة المختلفة عن تجارة البضائع سواء أكان ذلك يتعلق بالبحث عن المعلومات، أو تقديم العروض، أو اجراء عقود التأمين، أو متابعة التغيرات

على العقد بعد التعاقد ، أو تسوية المطالبات ، ومما لاشك فيه أن ذلك يتطلب إعادة هندسة العمليات بما ينسجم مع الوضع الجديد الذي تسعى الية شركات التأمين لتحقيقه .

تعد صناعة التأمين جزءاً "حيوياً" من الاقتصاد الوطني ، ولا يمكن لهذا الأخير ان ينمو ويتطور بمعزل عن الاقتصاد العالمي، وهذا يتطلب ان تكون عملية التأمين تواكب التطورات الحديثة ، مما يتطلب عرض خدمات التأمين الكترونياً والابتعاد عن العمليات التقليدية لإجراء عقود التأمين وهو ما يوفر جملة من المزايا تنسجم مع السرعة والمرونة التي تتميز بها المعاملات التجارية، وحيث ان استخدام شبكات الانترنت لعرض خدمات التأمين فكرة حديثة على الدول النامية وتتطلب وعي وادراك اهمية التجارة الالكترونية على التنمية الاقتصادية وتحقيق الاهداف المبتغاة من قبل شركات التأمين .

فان التأمين يعد من الأنشطة الاقتصادية المهمة في اغلب دول العالم كونه على ارتباط مباشر في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال دعم الأنشطة التجارية المتنوعة، كالاستثمار واعمال المقاولات وعقود النقل المتنوعة وغيرها من الأنشطة الأخرى، حيث يعد التأمين عاملاً مؤثراً في تلك الأنشطة، 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 الالكتروني 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 من خلال فهمه وبيان ذاتيته، لذا سنقسم هذا المبحث على مطلبين، نتناول في المطلب الاول تعريف التأمين الالكتروني، اما المطلب الثاني فسنجعله لذاتية التأمين الالكتروني

المطلب الاول مفهوم التأمين الالكتروني

التأمين من الأنشطة الاقتصادية المهمة في المجتمعات المتقدمة لكونه يعتمد فكرة التحقق من الأخطار وادارتها بتقليل أثارها السلبية على الأفراد والمجتمع لتجاوز الخسائر المترتبة من جراء تحقق الخطر ، فهو وسيلة من وسائل مواجهة الخطر، إذ يعمل التأمين على تكافل أفراد المجتمع عن طريق مساهمات مشتركة للأفراد يتم تجميعها للاستفادة منها عند الحاجة. ولم يعد التأمين في شكله المعاصر يهدف الى الحماية من المخاطر التي يتعرض لها المجتمع بل يتعدى ذلك دوره ال كبير في التنمية الاقتصادية عن طريق تعبئة المدخرات واستثمارها في مجالات مختلفة .

ويعرف التأمين الالكتروني بصفة عامة على انه استعمال شبكة الانترنت و تقنيات المعلومات ذات العلاقة في انتاج و توزيع المنتجات و الخدمات التأمينية كما و عرف على انه تقديم التغطيات التأمينية وما يتعلق بها من عرض و تفاوض و تعاقد عبر الانترنت و كذلك الدفع و توصيل الوثيقة و عمليات تسوية المطالبات يكون من خلال الانترنت ، فان التأمين الالكتروني يحسن من شروط تنسيق المعلومات و شفافية السوق و قد يعزز عملية المنافسة ما قد يؤدي الى انخفاض الاسعار وذلك يحدث تخفيضاً مباشراً في التكاليف المختلفة و من اهمها تكاليف التوزيع و التسويق مقارنة مع حجم السوق العالمي الذي ليس له حدود جغرافية .

كما وقد عرف بانه هو العقد الذي يلتزم به المؤمن بتقديم التغطيات التأمينية وما يتعلق به من عرض أو تعاون و تعاقد عبر الانترنت في مقابل أقساط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له عن طريق وسائل الدفع الالكتروني اي يتم فيه اجراء المفاوضات وتقديم الطلبات و ابرام العقد بوسائل الكترونياً بعيدة عن الصعوبات الادارية المعقدة، كما و عرف العقد الالكتروني في قانون التوقيع الالكتروني والمعاملات الالكترونية على انه

ارتباط الإيجاب الصادر من احد العاقدين بقبول الاخر على وجه يثبت اثره في المعقود عليه، والذي يتم بوسيلة الكترونية وفقاً للتعريف المتقدم ان يمكن اجراء التأمين الكترونياً وذلك لكونه عقد تقدم فيه الطلبات والمستندات والمعاملات بوسائل الكترونية

وتشير الإحصاءات العالمية إلى أن نسبة الأقساط الخاصة بوثائق التأمين التي يتم تسويقها عبر الإنترنت قد بلغت 1% من إجمالي الأقساط في 2001 وارتفعت إلى 10% خلال 2005، و يحسن التأمين الإلكتروني من عملية المنافسة وتحسين شروط تنسيق المعلومات وشفافية السوق ويؤدي إلى انخفاض الأسعار، وبحسب «SWISS RES SIGMA» فإن التأمين الإلكتروني يحدث خفضاً في تكاليف التوزيع يتراوح بين 12- 26% من قيمة أقساط التأمين ويحدث خفضاً في التكاليف الإدارية بين 10 - 15% من الأقساط وتكاليف تسوية المطالبات التي تمثل 4 - 12% من قيمة الأقساط. ويؤدي التأمين الإلكتروني إلى خفض الأعمال والإدارة الداخلية عن طريق إجراء الأعمال إلكترونياً وتخفيض الوقت الحقيقي لإجراء الأعمال وتحسين مستويات الإدارة، كذلك إلى تخفيض العمولات التي تدفع للوسطاء والسماسرة والمنتجين عن طريق البيع المباشر، حيث إن العمولات تدفع للوسطاء أو المنتجين بنسب تتراوح بين 10 - 15% عند بيع وثائق التأمينات العامة أو عند التجديد بينما تتراوح من 35 - 100% لوثائق تأمينات الحياة في السنة الأولى من عمر الوثيقة وتكون أقل عند التجديد.

نقطة نوعية

وبحسب دراسة أعدتها مؤسسة «إي واي» حملت عنوان «الثورة العالمية في صناعة السيارات الكهربائية وذاتية القيادة» أظهرت البيانات أن قيمة التأمين على المركبات ستتجاوز 700 مليار دولار بحلول 2050، وهذا ما سيحدث نقلة نوعية وتغييراً جوهرياً في صناعات السيارات خلال الأعوام 5-10 القادمة بعكس ما جرت العادة لهذا السوق التقليدي على مدى الخمسين سنة الماضية، مشيرة في نفس الوقت إلى أن إدخال تكنولوجيا الطاقة الكهربائية والهجينة في السيارات هو أقرب مما يتصوره المستثمرون من الاعتماد كلياً على المركبات ذاتية القيادة خلال السنوات القليلة القادمة. وبفضل استخدام أحدث الابتكارات والوسائل التكنولوجية في صناعة السيارات الكهربائية مثل الكوابح ونظام تحديد المسافات الأمامية والمجاورة من خلال حساسات عالية الدقة ونظام ركن السيارة سيخفف من إمكانية الحوادث بمسبته 20%، وهذا ما تفتقده السيارات التقليدية. وبحسب الدراسة فإنه يقع على كاهل صناع التأمين مسؤولية كبيرة في تغيير توجهاتهم وبرامجهم في صناعة التأمين على المركبات بما يتطابق مع السيارات الكهربائية الحديثة وذاتية القيادة، ومطابقة المنتجات التأمينية للمتغيرات التي تشهدها صناعة السيارات وتحديد الجهة المراد منحها وثيقة التأمين حال شرائها سيارة ذاتية القيادة وما المخاطر الجديدة التي ستنشأ؟ وما التشريعات والنظم الجديدة التي ستعزز من امتلاك مثل هذه المركبات المستقبلية

www.alkhaleej.ae/economics/page/dbb9e632-a849-47c5-aa50-d424f4a773cc#sthash.59NXSoqA.dpuf

و لا بد من ذكر و لقاء الضوء على الآثار الاجتماعية والاقتصادية للتأمين

يُعدُّ التأمين سمةً رئيسيةً في المجتمعات المعاصرة التي شهدت بصورة كبيرة نمو دوره الاقتصادي والاجتماعي، ويُمكن القول أنَّ التأمين يأتي بين القطاعات الاقتصادية التي تُحقق للمجتمع أكبر الفوائد، فوجود برامج فعّالة للتأمين على الأصول والممتلكات يزيد من إقدام أصحاب الثروات على الاستثمار، لأنها ستقلل المخاطر التي يواجهونها، فيصير بإمكانهم حصر ما يواجهونه من مخاطر بتلك المُتعلِّقة بالعمل التجاري فحسب، فيزداد

مستوى تخصصهم وخبرتهم. والتأمين يُوفّر مُناخًا آمنًا ومُستقرًا يُمارسُ فيه كلُّ من أصحاب الأعمال والعاملين أدوارهم في عمليّات الإنتاج بصورةٍ تنعكسُ على تحسين الإنتاجيّة وزيادتها. والتأمين كذلك يلعب دورًا في تيسير حصول المشاريع على التمويل التي تحتاج إليه (الائتمان) من المصادر الخارجيّة، حيثُ إن مُجرّد التأمين على عمليّات هذه المشاريع يمنحها مصداقيّةً لدى البنوك وغيرها من مؤسسات التمويل بل إنها قد تضعه شرطًا لمنح الائتمان. ويُعتبرُ قطاع التأمين يما يتولّد لديه من فوائد مُتراكمّة مصدرًا مُهمًّا جدًّا لِتمويل خطط التنمية الاقتصاديّة في كثيرٍ من الدول، إذ أنّ شركات التأمين تقوم بتعبئة المُدخرات التي تتكوّن عن دفع المُشتركين أقساط التأمين بأنواعه المُختلفة، وثمّ تُوجهها نحو المشاريع الاستثماريّة وبخاصة تلك طويلة الأجل. وأخيرًا فإنّ التأمين يؤدي إلى الاستقرار التجاري عن طريق التعويض عن المسؤوليّة تجاه الآخرين.

أمّا اجتماعيًا فمن الملحوظ أنّ التأمين يُقوي الروابط بين بعض أفراد المُجتمع بما يفرضه من تعاونٍ بينهم على مواجهة ما يتعرضون له من أخطار، كذلك فهو يُنمّي لدى الفرد الشّعور بالمسؤوليّة حيال الأشخاص المعني بهم كذلك فإنّ التأمين يُساهم بصورةٍ ملموسةٍ في التصدي لمُشكلة تأتي على رأس المُشكلات الاجتماعيّة هي مشكلة البطالة، حيثُ أنّه من المعلوم أنّ قطاع التأمين من القطاعات كثيفة العمالة. وفي ظل التأمين الصحيّ الإلزاميّ يسودُ مُجتمعٌ صحيٌّ قادرٌ على التفاعل الإيجابي من خلال توافر الرعاية الطبيّة المُتكاملة وإتاحة الخدمات العلاجيّة لجميع أفراد المجتمع. ومن الثابت أنّ التأمين لا يؤدي إلى التعويض عن الضرر فحسب، بل يؤدي إلى تحسّن مستوى السلامة، وتقليل حجم الأخطار؛ لأنّ لشركات التأمين مصلحة دائمة في تقليل الحوادث وسدّ الذرائع إلى وقوع المكروه وتفادي أسباب حدوث الخسائر. ويقتضي هذا تمويل الأبحاث، وتطوير البرامج والإجراءات التي تولد الحوافز لدى المُشتركين بالاهتمام بالسلامة، وبذلك فإنّ للتأمين فوائد اقتصادية واجتماعية عديدة تتلخص بالآتي

1. التعويض عن الخسائر والأضرار المادية الناتجة عن تحقق الأخطار المؤمن عليها، إذ يقوم التأمين بالمحافظة على رؤوس الأموال عن طريق دفع التعويضات وبذلك تستعيد الشركات التي تعاني من خسارة وضعها الاقتصادي السابق
2. توظيف أموال للاستثمار، إذ أنّ أقساط التأمين تدفع قبل وقوع الخسائر، وهذا يتيح لشركات التأمين إمكانية استثمار هذه الأموال لحين تسديد المطالبات وتغطي الأرباح الناجمة عن الأموال المستثمرة تكاليف مطالبات التأمين التي يمكن أن تعود فائدتها للمؤمن له على شكل أقساط مخفضة
3. للتأمين دور اجتماعي في خدمة البيئة والمجتمع في مجالات عدة منها توفير الحماية التأمينية لمن هم في أشد الحاجة إليها من أخطار يتعرضون لها ولا دخل لإرادتهم في حدوثها ولا قدرة لهم على حماية أنفسهم منها
4. اسهام قطاع التأمين في حل مشكلة البطالة التي تعاني منها معظم الدول، بحيث ان هذا القطاع الكبير يحتاج الى توظيف عدد كبير من ذوي الكفاءات والخبرات التي تعمل في الاقسام المختلفة داخل شركات التأمين .

ثانيا ذاتية التأمين الالكتروني

ان بيان معنى التأمين الالكتروني كما تقدم لا يكون كافيا لبيان خصوصية اللجوء الى عرض خدمات التأمين الكترونياً، والتوجه نحو تبني هذه الفكرة من قبل شركات التأمين، فلا بد من عرض ذاتية التأمين الالكتروني من خلال بيان اهم الخصائص الخاصة للتأمين الالكتروني مستبعدين من نطاق بحثنا الخصائص العامة لعقد التأمين

بوجه عام كونها اصبحت معروفة وشائعة ليكون ذلك منطلقا لبيان مزايا التأمين الالكتروني، ولأجل ذلك سوف نقسم هذا المطلب على فرعين، نتناول في الفرع الاول خصائص التأمين الالكتروني الخاصة، أما في الفرع الثاني فسنجعله لمزايا التأمين الالكتروني.

الفرع الاول خصائص التأمين الالكتروني الخاصة

يتميز التأمين الالكتروني بخصائص تعكس ذاتيته الخاصة، وتميزه عن غيره من العقود، ويمكن بيان تلك الخصائص من خلال النقاط التالية:

أولاً: التأمين الالكتروني عقداً الكترونياً:

يتميز التأمين الالكتروني بأنه عقد يتم إبرامه عن بعد، لان عملية بيع وشراء خدمات التأمين تتم عبر شبكات الانترنت، حيث ان أطراف العقد غير متواجدين في مجلس العقد من حيث المكان، فهو تعاقد بين غائبين من حيث المكان وتعاقد بين حاضرين من حيث الزمان، كما يتم الوفاء في العقد الكترونياً

وبناءً على ما تقدم، فإن التأمين الالكتروني عقد يقوم على عمليات ومراحل متعددة من اهمها الاعلان والعرض لخدمات التأمين ومن خلال ذلك تقوم شركة التأمين بعرض موقعها الالكتروني للمستهلكين، ثم تأتي مرحلة الاختيار من قبل المستهلكين تمهيداً للتفاوض مع شركات التأمين وذلك بتبادل المعلومات الكترونياً وصولاً الى ابرام العقد والتزام الاطراف بالتنفيذ وفقاً للشروط التي تضمنها العقد الالكتروني.

ثانياً: التأمين الالكتروني من عقود الاذعان:

هنا نقصد بعقود الاذعان العقد الذي يضطر فيه أحد طرفي العقد إلى قبوله جملة دون مفاوضة أو تغيير من جانبه في شروط العقد فهو عقد ينفرد بصياغة شروطه وبنوده أحد المتعاقدين ولا يملك الطرف الآخر إلا قبوله جملة أو رفضه جملة دون مناقشة أو مفاوضة ، فان ما يميز التأمين الالكتروني كونه من عقود الاذعان على اعتبار ان المستهلك لا يملك الا أن يضغط في عدد من الخانات المقترحة امامه في الموقع الالكتروني لشركة التأمين، فالمستهلك يجد امامه طلب التأمين ثم شروط محددة مسبقاً، فهو لا يملك ان يناقش أو يعارض شركة التأمين حول شروط التعاقد، لأنه لا يملك إلا التوقيع في حالة القبول أو عدم التوقيع في حالة الرفض.

لذلك ان على شركات التأمين الالكترونية إذا ارادت الاقبال على التأمين على مواقعها الالكترونية أن تجعل هناك وسيطاً الكترونياً، يعمل على التفاوض مع المستهلكين والاجابة عن كل ما يتعلق بتقديم خدمات التأمين وذلك لتعزيز الثقة لدى المستهلكين وزيادة اقبالهم نحو ابرام عقود التأمين الكترونياً والعزوف عن عقود التأمين التقليدية.

ثالثاً: التأمين الالكتروني من عقود حسن النية:

ان ابرام المستهلك عقد التأمين الكترونياً، وذلك لأجل التزود بخدمة التأمين يعتمد بشكل كبير على الثقة المتبادلة بين شركة التأمين والمستهلك (المؤمن له)، وذلك لعدم التقاء الطرفين، حيث أن آلية بيع هذه الخدمات تكون عن طريق افصاح طالب التأمين عن البيانات التي تطلبها الشركة، من خلال ملئ نموذج استمارة البيانات الكترونياً، وفي ضوء ما تقدم و بناء على البيانات التي يدلي بها طالب التأمين تقوم شركة التأمين بتحديد درجة الخطر

وأُسعر خدماتها التأمينية المناسبة له، وفي حالة تحقق الخطر المؤمن ضده، سوف تلجأ شركة التأمين بالتأكد 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 في مرحلة المفاوضات والتنفيذ والافصاح عن جميع المعلومات والبيانات التي تساعد الاطراف على زرع الطمأنينة والثقة وأن كان العقد قد أبرم الكترونياً، وعليه فإن الالتزام بمراعاة مبدأ حسن النية في عقد التأمين يشكل قيداً على المستهلك وشركات التأمين التي تستمد احكامها من مبدأ العقد شريعة المتعاقدين.

الفرع الثاني مزايا التأمين الالكتروني

إن ما أشرنا اليه سابقا من الخصائص الخاصة بالتأمين الالكتروني يمكن ان نقودنا الى ذكر جملة من المزايا التي يحققها التأمين الالكتروني والتي تكون عاملاً مشجعاً للمستهلكين نحو التوجه لإبرام عقود التأمين الكترونياً، لذلك فإن التأمين الالكتروني بحد ذاته يحقق لنا المزايا التالية:

اولاً: يساهم التأمين الالكتروني في توسيع نطاق التجارة الالكترونية وتقنية المعلومات، باعتباره من وسائل المبادلات الالكترونية التي تنسجم مع النشاطات التجارية التي تمتاز بالسرعة والمرونة وهذا لا يتحقق إلا من خلال تجاوز الاجراءات التقليدية في ابرام عقود التأمين، لأن اللجوء الى ابرام العقد الكترونياً سيشرح العقود الدولية وخصوصا عقود الاستثمار التي ترغب في التأمين على استثمارات من المخاطر التجارية وغير التجارية من خلال الدخول الى المواقع الالكترونية لشركات التأمين واجراء عقد التأمين الكترونياً و يساعد في اختصار العمليات التقليدية والطويلة، لأن التأمين عملية معقدة ذات اجراءات طويلة، فالتأمين الالكتروني يختصر هذه العمليات بأقل خطوات ممكنة.

ثانياً: يساعد التأمين الالكتروني على انتشار وتوسيع انواع معينة من التأمين، كالتأمين على السيارات والتأمين على السكن والمستلزمات المنزلية والمشاريع الاستثمارية، لأنها أكثر ملائمة للتوزيع عبر الانترنت، لان وضعها وتقدير قيمتها يكون باستعمال عدد قليل من المقاييس

ومن الأساليب المتبعة في تسويق خدمات التأمين على الانترنت هو تأسيس قسم لبيع السيارات عن طريق موقع شركة التأمين، بحيث يجري بيع السيارة بسعر تكلفتها، مقابل أن يتعهد مشتري السيارة بالتأمين لدى هذه الشركة، طيلة مدة حيازته لتلك السيارة

ثالثاً: يساعد التأمين الالكتروني المستهلكين الوصول مباشرة الى المدراء والمسؤولين في شركات التأمين الالكتروني ويمكن تحقق ذلك من خلال برامج الوسيط الالكتروني وفي أي وقت يشاء وكذلك الاجابات الفورية عن المسائل المتعلقة بالعملية التأمينية

رابعاً: ان استعمال تقنيات التأمين الالكتروني يساعد في تقليل الوقت والكلفة على المستهلكين وتوفير آلية سريعة في الوفاء والاداء المالي بعيداً عن الاجراءات التقليدية التي تحتاج الى جهد مادي ومالي وهو قد لا نجده في اللجوء الى خدمات التأمين الكترونياً وان فكرة قدرة شبكة الانترنت على جعل التأمين اقل تكلفة و تأثيرها في سوق التأمين لزيادة مستوى المنافسة يجب عدم التعامل معها على انها حقيقة مطلقة ، و يمكن احداث تحسن كبير في جودة الخدمة ، فان فاعلية التأثير المتوقع لتأمين الالكتروني تظهر من خلال

1- تخفيض الاعمال و الادارة الداخلية عن طريق اجراء الاعمال الكترونيا و كذلك تخفيض الوقت الحقيقي لاجراء الاعمال

2- تخفيض العمولات التي تدفع للوسطاء و السماسرة

فجعل سياسة الاكتتاب أسهل وأسرع إن جوهر أي شركة تأمين وسياسات ضمان السياسة والجهود المبذولة من قبل وكلاء التقييم يقرر مباشرة مدى نمو أعمال التأمين وما إذا كانت الشركة ستحقق ربحاً جيداً من خلال الأقساط أم لا. يحتاج وكلاء التأمين للتواصل وطرح الكثير من الأسئلة قبل أن يتمكنوا من الحصول على تصريح هو واحدة من أكبر العقبات التي واجهت وكلاء في الماضي كانت مقابلة عميل في موقع معين ، أو في وقت محدد وشرح تفاصيل السياسة. وقد استهلك هذا الكثير من الوقت وكان على الوكلاء السفر كثيراً لعملاء "مقربين" وتحقيق مواعيد نهائية مستهدف، اما في الوقت الحاضر يتم شرح السياسات بشكل واضح على البوابات ويمكن للزوار المهمين التواصل مباشرة مع الوكلاء باستخدام أدوات الدردشة عبر الإنترنت ومرافق مؤتمرات الفيديو للاستفسار عن جوانب الأهلية ، الإجابة على الاستفسارات وتسهيل الوكيل في تحديد عملية الاكتتاب. وبهذه الطريقة يمكن للوكلاء الاستجابة للعديد من العملاء في يوم واحد وتحديد أي العملاء يجب أن يعطوا هذه السياسة والتي لا ينبغي لها. تساعد التقنية في جعل عملية الاكتتاب أسهل وأسرع .

صفوة القول، ان التطور الهائل في واقع التجارة الالكترونية استلزم ظهور التسويق الالكتروني لخدمات التأمين، لذلك على شركات التأمين ان تسعى جاهدة نحو التحول الى اجراء عقد التأمين الكترونياً بما يساهم في زيادة التنمية الاقتصادية وجذب الاستثمارات الى بلادنا.

المبحث الثاني

آثار عقد التأمين الالكتروني

أشرنا في المبحث المتقدم أن من خصائص التأمين الالكتروني أنه عقد الكتروني، وحيث أن آثار أي عقد تتمثل بالحقوق والالتزامات التي تترتب على عاتق كل من طرفيه، وطالما ان الامر كذلك، لذا سنبحث الالتزامات فقط لانها تمثل حقوقاً للطرف الاخر. لهذا سنقسم هذا المبحث على مطلبين، نتناول في المطلب الاول التزامات المستهلك (المؤمن له)، اما المطلب الثاني فسنعده لالتزامات المؤمن.

• المطلب الاول التزامات المستهلك (المؤمن له)

يلتزم المستهلك (المؤمن له) بمقتضى عقد التأمين الالكتروني بالإفصاح عن البيانات المتعلقة بالخطر المتوقع عند ابرام العقد وبعد ابرامه حتى يتمكن المؤمن ((شركة التأمين)) تقدير المخاطر التي يمكن ان تقع على عاتقه، وكذلك يلتزم المؤمن له بأداء قسط التأمين واطار المؤمن بوقوع الخطر المؤمن ضده، لذا سوف نتكلم عن هذه الالتزامات تباعاً ونخصص لكل منهما فرعاً مستقلاً.

- الالتزام بتقديم البيانات الخاصة بالخطر عند ابرام العقد وبعد ابرامه باجراء أي تعديل عليه

يمثل الخطر حجر الاساس التي يقوم عليها التأمين ، وهنا يجب التنويه عن معنى الخطر بصورة بسيطة لانه الشك، وعدم القدرة على التأكد او احتمالية حدوث حادث، وتختلف درجة تأثير الخطر حسب طبيعته، وكيفية تعامل معه، والأسباب التي أدت إليه ، فالمقصود من هذا القدرة على تحديد الخطر و تقييمه بالشكل الصحيح و الدقيق و ذلك لإدارة الخطر اي تفادي أو تخفيف أثر هذا الخطر، فالمؤمن يحرص على معرفة اكبر قدر من المعلومات عن الخطر و في ضوء ذلك يمكن لشركات التأمين ان تتخذ قرارها في قبول التأمين من عدمه، والالتزام المتقدم قد اصبح من الامور المسلم بها في العرف التأمين الالكتروني ، لان عملية تقديم خدمات التأمين عبر الانترنت تعتمد بشكل كبير على الثقة المتبادلة بين اطراف التعاقد، حيث ان آلية بيع هذه الخدمات تكون عن طريق افصاح طالب التأمين عن البيانات التي تطلبها شركة التأمين من خلال ملئ نموذج خاص متاح على الموقع الالكتروني لشركة التأمين، وبناءً على البيانات المقدمة من قبل المستهلك الالكتروني تقوم شركة التأمين بتحديد درجة الخطر وأسعار خدماتها التأمينية المناسبة له.

- الالتزام بأداء قسط التأمين

يعد الالتزام بأداء قسط التأمين من ابرز الالتزامات على عاتق المستهلك (المؤمن له)، لأنه يعد المقابل الذي يدفعه نظير التزام شركة التأمين بتحمل الخطر، والواقع ان هذه الاقساط تكون لشركات التأمين الالكترونية سلطة في تقديرها حسب نوع الخطر المؤمن ضده و بناءً على البيانات التي تم الحصول عليها من قبل المؤمن له ، أن ما يميز التأمين الالكتروني هنا أن طريقة دفع القسط تتم بطريقة الكترونية بعيداً عن طرق الدفع التقليدية، وتعد وسائل الدفع الالكترونية من الوسائل الحديثة والتي تسمح للمؤمن له أن يسدد القسط عبر الانترنت بكل يسر و سهولة و في أي وقت يشاء عن طريق بالبطاقات الالكترونية الائتمانية المختلفة

لذلك يتضح مما تقدم ان التأمين الالكتروني قد اتاح لنا طريقة الدفع الالكتروني لأداء الاقساط وهو ما يحقق منافع ومزايا لأطراف العلاقة التأمينية. ولأجل تحقيق هذا الهدف ندعو المصارف وشركات التأمين الى تطوير انظمتها الالكترونية وادخال وسائل الدفع الالكتروني في عملها وهجر الوسائل التقليدية التي تتعامل بها وذلك اختصاراً للجهد والزم.

- الالتزام بأشعار المؤمن بتحقق الخطر المؤمن منه

إذا تحقق الخطر المؤمن عليه التزمت شركة التأمين بدفع مبلغ التأمين أو تعويض الضرر الذي لحق بالمؤمن له، وهذا لا يحدث تلقائياً ما لم يقوم المؤمن له بأعلام المؤمن بوقوع الخطر لكي يتخذ التدابير اللازمة لحصر نطاق الضرر والرجوع عن المسؤول عن وقوع الخطر ، وحيث ان عملية التأمين الكترونياً، فإن بإمكان المؤمن له ارسال رسالة الكترونية يشعر فيها المؤمن بتحقق الخطر ، ويتم ارسال الرسالة الى الموقع الالكتروني لشركة التأمين، وعلى الشركة ان ترسل رسالة الى المؤمن له تعلمه فيها بتلقي الاشعار واستلامه وهذا قد نراه في السوق الاردني - على سبيل المثال - و بشكل واضح من خلال نظام المخطط الكروكي الالكتروني حيث نرى فيه الدقة و السرعة العالية في ايجاد وايصال المعلومات المطلوبة الى الجهات المعنية المختلفه سواء ادارة السير او شركات التأمين ، يتضح مما تقدم ان على المؤمن له ان يقدم تقرير مفصل عن تحقق الخطر والاضرار التي أصابت الشيء المؤمن ضده ويمكن تقديم هذا التقرير الكترونياً بشكل ينسجم مع ابرام عقد التأمين الكترونياً.

لذلك نجد أن عدم القيام بالالتزام المتقدم من قبل المؤمن له ربما يعرضه الى فقدان حقه بالمطالبة بالتعويض. لذلك نجد ان بعض شركات التأمين قد أنشأت موقعاً شبكياً للتعامل مع وكلائها عبر العالم، حيث ان هذا النظام

يبيح امكانية التذاور والتشاور بين المستهلكين وخبراء الشركة وأرسال البيانات المطلوبة وإشعار شركة التأمين بوقوع الخطر التأميني أو تفاقمه.

أضف الى ذلك ان على المؤمن له أن يقدم طلبه عن طريق الموقع الالكتروني لشركات التأمين ضمن استمارة متاحة على موقع الشبكة وأن يرفق معها ما يؤيد صحة معلوماته من مستندات وأدلة تؤكد صحة طلبه .

وعلى سبيل المثال فانه في المملكة السعودية تم انشاء مراكز خاصة لتقدير أضرار المركبات "تقدير ولا أسهل"، وذلك لتوحيد الإجراءات بين مراكز التقدير وصرف التعويضات للأضرار المترتبة على الحوادث في أسرع وقت.

حيث كانت عملية تقدير أضرار المركبات تستغرق سابقاً 13 إجراءً ورقياً أما الآن تم اختصارها إلى 3 خطوات إلكترونية يتم إنهاؤها في مركز واحد (مركز تقدير أضرار حوادث المركبات).

وتتلخص عملية تقدير أضرار المركبات إلكترونيا بالخطوات التالية :

1- يذهب الشخص الذي وقع له حادث إلى المركز

2-يقوم العاملون في المركز بتقدير أضرار مركبته ويرفعون مطالبته لشركة التأمين

3- يتم الرد برسالة على جوال الشخص خلال 20 دقيقة كحد أقصى وبعدها بأيام يتم تحويل مبلغ التعويض لحسابه البنكي بالتعاون مع مؤسسة النقد.

المطلب الثاني التزامات المؤمن

يمثل الالتزام الأبرز على عاتق شركة التأمين الالكترونية هو دفع مبلغ التأمين عند تحقق الخطر المؤمن ضده أو حلول أجل العقد اذا كان التزام المؤمن مضافاً الى أجل، فقد اصبح التعويض أو المبلغ المستحق بمقتضى عقد التأمين واجب الاداء. ويشترط لاستحقاق مبلغ التأمين أن يكون المستهلك (المؤمن له) قد اوفى بجميع التزاماته التي فرضها عليه عقد التأمين الالكتروني تجاه شركة التأمين.

يضاف الى الالتزام المتقدم التزام شركات التأمين الالكترونية بالسرية التامة وذلك بالمحافظة على اسرار العميل وعدم إفشائها لأي طرف كان وعدم تسريب أو استغلال المعلومات والبيانات المتحصلة عليها بحكم عملها، وتلزم شركات التأمين الالكترونية جميع موظفيها ووكلائها التابعين لها والمصارف المتعاقدة مع شركات التأمين بعدم افشاء اسرار العملاء، وهذا العقد كسائر العقود لا بد ان ينقضي، لذلك يمكن ان ينقضي عقد التأمين الالكتروني، أما بانتهاء مدته، أو بتحقق الخطر المضمون ودفع التعويض، أو بفسخ العقد وغيرها من الاسباب الاخرى للانقضاء.

وفى الوقت الذى تسعى فيه شركات التأمين التي تعمل في الدول المتقدمة الى الاهتمام بكيفية امتلاك واستخدام نظم الحاسبات الالكترونية عبر الشبكة ، هناك العديد من شركات التأمين التي تعمل في الدول النامية ما زالت تعمل بالنظام الورقي ، وحتى يمكن حث شركات التأمين في البدء في تبني واستخدام نظم تكنولوجيا المعلومات هناك ثلاثة اسباب هي:

1- اتجاه الاسواق نحو التحرر، والضغوط التنافسية تحت شركات التأمين على زيادة الانتاجية والكفاءة.

2- استكمال التطور فى الدول النامية يحتاج الى التغيير الى العمليات الالكترونية على اساس الانترنت فى العمليات المتنازل عنها ، وفى قبول عمليات إعادة التأمين.

3- ان اى تصور لسياسة التجارة الالكترونية يحتاج الى مكاتب خلفية لتكنولوجيا المعلومات حتى يتم التواصل مع المواقع عبر شبكة الانترنت.

ولا سيما نتحدث عن استخدام التكنولوجيا الحديثة بكافة اشكالها في شركاتنا لا بد من ايضاح دور الإدارة الالكترونية في تعزيز أداء و تنافسية مؤسساتنا نظراً للأهمية التي تكتسبها تكنولوجيا المعلومات والإتصالات يوماً بعد آخر في المؤسسات، فقد ظهرت وحدات إدارية داخل تلك المؤسسات تعمل في مجال المعلومات الالكترونية، سواء ا أطلق عليها اسم وحدة معلومات الكترونية أو إدارة معلومات أو مركز معلومات الكتروني أو غيرها ليعني في النهاية وحدة تنظيمية داخل هذه المؤسسات ذات علاقة وطيدة بالإدارة الالكترونية. من هنا تبرز الحاجة يوماً بعد يوم لمعرفة الدور الحقيقي الذي يلعبه هذا النظام الالكتروني في حياة المؤسسة ،حيث بدأ الإهتمام بالتكنولوجيات الجديدة و نظم الإدارة الالكترونية في التسعينات باستعمالها الانترنت و الشبكات الالكترونية أولاً كوسيلة اتصال و تبادل للمعلومات بين المؤسسة و محيطها ثم الدخول والثبات في السوق و تحسين منتجاتها و خدماتها . لكن رغم ذلك فهناك مؤسسات قليلة تستغل هذا النوع من الإدارة بطريقة تجعلها متغير جديد لتحسين أدائها.

فمن متطلبات تطوير نظام الادارة الالكترونية إدراك أهمية الحاجة إلى فهم قضية التكنولوجيا و الموارد المالية، بحيث يجب حساب تكلفة إدخال هذه الانظمة و معرفة مدى المردديه التي يمكن أن تستفيد منها للمؤسسة جراء دفع هذه المبالغ الكبيرة كما و ضرورة توفر عمالة مؤهلة من الباحثين و الاداريين والفنيين التي تسمح بحل المشاكل الفنية التي يمكن أن تظهر على مستوى النظام و المرتبطة بنشاط المؤسسة و ضرورة وجود برنامج للبحث و التطوير التكنولوجي يوضع بعد عملية استشارية بين الباحثين، بحيث يعكس هذا البرنامج الأولويات في مجال التحسين المستمر لنظام الإدارة الالكترونية في المؤسسة و ضرورة معرفة مدى ملاءمة المناخ الإجتماعي و الإقتصادي لمثل هذا النوع من الإدارة و الذي يتضمن توقيت إدخال النظام، قنوات الاتصال و الفئة المستهدفة من هذا النظام ، ولا يفوتنا الأخذ بعين الاعتبار للسياسات الحكومية في مجال الحوكمة الالكترونية و القوانين التي قد تاتر في اتخاذ قراراتنا .

الخاتمة

بعد ان تناولنا مبحثين توصلنا الى جملة من النتائج وعدد من التوصيات , ولذلك سنسلط الضوء على النتائج أولاً" والتوصيات ثانياً" كالآتي:

أولاً": النتائج

١. ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد وبعض منظمات الاعمال والمؤسسات بأهمية التأمين بحيث هناك عدد كبير من المواطنين يجهلون اهميته ودوره في حماية المجتمع والتقليل من آثار المخاطر التي يتعرض لها، إذ ينظرون الى الحوادث بان يحكمها القضاء والقدر وليست هناك حاجة للتأمين ، مما يؤثر سلبا على حجم النشاط

٢. ما زال قطاع التأمين يعمل في ظل النظام اليدوي التقليدي مما تقيده الكثير من الضوابط والاجراءات الروتينية ، فضلاً عن محدودية أنشطة بعض الشركات الخاصة .

3. توصلنا من خلال البحث الى تعريف التأمين الالكتروني بأنه (العقد الذي يلتزم به المؤمن بتقديم التغطيات التأمينية وما يتعلق به من عرض أو تفاوض وتعاقد عبر الانترنت في مقابل اقساط أو اي دفعة مالية اخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن عن طريق وسائل الدفع الالكتروني .

2- تبين لنا ان فكرة التأمين الالكتروني حديثة عند أغلب الدول وخصوصاً النامية منها، فهي تتطلب مستلزمات تقنية وفنية تساهم في النهوض بواقع التأمين التقليدي.

3- ان التطور الهائل في واقع التجارة الالكترونية أستلزم ظهور التسوق الالكتروني لخدمات التأمين، لذلك على الدول أن تسعى جاهدة نحو التحول الى اجراء عقود التأمين الكترونياً" بما يساهم في زيادة التنمية الاقتصادية وجذب الاستثمارات الى بلدانها.

4- تبين لنا من ذاتية التأمين الالكتروني تميزه بجملة من الخصائص الخاصة، فهو عقداً " الكترونياً" وكذلك من عقود الاذعان، اصف الى ذلك انه يعد من عقود حسن النية.

5- وجدنا من خلال البحث ان التأمين الالكتروني يحقق لنا جملة من المزايا والتي تكون عاملاً " مشجعاً" للمستهلكين نحو التوجه لإبرام عقود التأمين الكترونياً."

6- وصلنا من خلال البحث بيان اهم الاثار التي يربتها ابرام عقد التأمين الالكتروني فهو يفرض التزامات على المستهلك (المؤمن له) وعلى المؤمن (شركة التأمين) وهي بطبيعة الحال تمثل حقوقاً" لكلا الطرفين.

7- تعرفنا على متطلبات تطوير أي نظام إلكتروني سواء تكاليف مادية أو مهارات في الأيدي العاملة أو مواكبة التطور المستمر مع أحدث التكنولوجيا المتغيرة باستمرار

ثانياً: التوصيات

ندعو الجهات المختصة إلى إصدار تعليمات تتعلق بتبني فكرة عرض خدمات التأمين الإلكتروني "انسجاماً" مع صدور قانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية بوجود قوانين وأنظمة وتعليمات تساعد في إدخال برامج التجارة الإلكترونية في مختلف القطاعات يعزز مصدر الثقة لاسيما قطاع التأمين وذلك لتحديد حقوق والتزامات أطراف العملية كافة مما ي و الأمان لدى الشركات العاملة من جانب والزبون من جانب آخر.

ندعو شركات الاتصالات إلى زيادة فعالية وسرعة شبكات الإنترنت بما يلبي طموح التحول نحو التجارة الإلكترونية وعرض خدمات التأمين الإلكتروني."

ارتباطاً" بفكرة التأمين الإلكتروني ، ندعو المصارف و شركات التأمين إلى تطوير انظمتها الإلكترونية وادخال وسائل الدفع الإلكتروني في العمل المصرفي و هجر الوسائل التقليدية التي تتعامل بها وذلك اختصاراً" للجهد والزمن.

ندعو شركات التأمين ان تنشأ مواقع الكترونية تعرض من خلالها خدمات التأمين بما يسهل وصول المستهلكين إليها والتعامل معها وامكانية التحوار والتشاور بين المستهلكين وخبراء الشركة وارسال البيانات المطلوبة وغيرها من الاجراءات الاخرى التي تتطلبها العملية التأمينية.

قيام شركات التأمين بنشر الوعي التأميني بين المواطنين باستعمال وسائل الترويج والاعلان أكان ذلك عن طريق وسائل الاعلام أم بصيغة ندوات ، واعتماد موازنة خاصة للمصرف على سواء هذا النشاط الحيوي المهم.

اشراك موظفي شركات التأمين في دورات تدريبية للوقوف على كل ما هو مستحدث أقليمياً و عالمياً في صناعة التأمين و تعزيز الملاكات البشرية في شركة التأمين بمستويات عالية من التأهيل في اختصاصات التأمين والحاسوب وأنظمة المعلومات .

تفعيل خدمة التخاطب المباشر مع العملاء عبر شبكة الإنترنت لما يعنيه ذلك من زيادة الحصة السوقية للشركة وتوفير وقت وجهد المراجعات للشركة والعملاء .

تحويل أعمال الشركة من النماذج الورقية إلى الإلكترونية عبر ادخالها في الموقع الإلكتروني للشركة على الإنترنت لغرض زيادة الوعي التأميني لدى الجمهور بما يكفل تقدمها في صناعتها وزيادة زبائنها و عملائها

تفعيل استعمال الإنترنت في مجال تسوية المطالبات ودفع التعويضات عن طريق الاستعانة بتجارب دول أخرى في هذا المجال لغرض توثيق العلاقة بين الشركة و عملائها، وتحقيق رضا العميل وسرعة حصوله على التعويضات

قائمة المصادر

هبة ثامر محمود عبد الله، عقود التجارة الالكترونية، منشورات زين الحقوقية، ط1، 2011.
د. عصام انور سليم، اصول عقد التأمين، منشأة المعارف، الاسكندرية، 2008.
عمر حسن الموفي، التوقيع الالكتروني وقانون التجارة الالكترونية، عمان، 2003.
د. عبد الهادي السيد محمد تقي الحكيم، عقد التأمين، حقيقته ومشروعيته، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ط1، 2003.

نضال سليم برهم، أحكام عقود التجارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط3، 2011.
د. ماجد محمد سليمان أبا الخليل، العقد الالكتروني، مكتبة الرشد، الرياض، ط1، 1429هـ.
د. محمد فواز المطالقة، الوجود في عقود التجارة الالكترونية، عمان، 2006.
د. محمد حسين منصور، المسؤولية الالكترونية، الإسكندرية، 2006.
د. توفيق حسن فرج، احكام التأمين، القواعد العامة للتأمين، مؤسسة الثقافة الجامعية، الاسكندرية، ط2، 1996، ص56.

د. بشار محمود دودين، مصدر سابق، ص200. وكذلك نضال سليم برهم، احكام عقود التجارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط3، 2011، ص135.
د. عصام انور سليم، مصدر سابق، ص250

د. مصطفى محمد الجمال، مصدر سابق، ص116.

<http://www.alkhaleej.ae/economics/page/dbb9e632-a849-47c5-aa50-d424f4a773cc#sthash.59NXSoqA.dpuf>

. موقع الشيخ علاء الدين الزعتري: الآثار الاقتصادية للتأمين نسخة محفوظة 22 أبريل 2017 على موقع واي باك مشين.