

# دراسة تحليلية لمدى استفادة شركات التأمين من تطبيقات شبكة الانترنت (ممارسة التأمين الالكتروني: المزايا والمعوقات)

د. عيد أحمد أبوبكر

استاذ مشارك

رئيس قسم العلوم المالية والمصرفية

ورئيس قسم العلوم الاقتصادية

كلية الاقتصاد والعلوم الادارية

جامعة الزيتونة الاردنية

## الملخص

في عصر الانترنت أصبح بمقدور المؤسسات التفاعل مباشرة مع التغيرات في الأسواق خلال دقائق معدودة، بل لقد فرض هذا أيضا عليها تبنى استراتيجيات تسويقية تتسم بالمرونة للتغير والتفاعل بسرعة مع هذه المتغيرات، وإن القابلية على التفاعل مع تقلبات واقع السوق بفضل شبكه الانترنت هي واحدة من ابرز عوامل التغيير في بيئة الأعمال في المنطقة العربية، وإن الصعود الحذر والبطيء والناجح للأعمال الالكترونية هي من المرجح التغيير الأبرز بحد ذاته في مجال الأعمال في العالم العربي ، والشركات يمكنها تطوير قوة الانترنت لصالحهم 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.

ان شبكة الانترنت قد احدثت ثورة في صناعة التمويل من خلال النمو المتزايد في مجال التمويل الإلكتروني E- Finance والذي يتضمن جميع أنشطة التمويل التي يمكن تنفيذها من خلال شبكة الانترنت او الشبكات العامة، وقد ادى التمويل الإلكتروني أيضا الى ازالة الحواجز بين المؤسسات المالية من جهة ، واتاحة تقديم منتجات وخدمات مالية جديدة من جهة اخرى، وتقديم المنتجات والخدمات المالية في حزم مختلفة من جهة ثالثة ، كما ادى ايضا الى تغيير أساسي في بيئة الاعمال فمن خلاله اتيح الوصول لاي شخص فلم يعد البعد الجغرافي محددًا للمنافسة، بالاضافة الى الثورة التي احدثتها من قبل في مجال التسويق الإلكتروني E- Marketing في مجال السلع والخدمات المختلفة.

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 ،

ولكن صناعة التأمين تخطوا بحذر نحو الاستفادة من تطورات شبكة الانترنت، ويمكن القول أن ازدياد الطلب على شراء البضائع من خلال الانترنت مؤشرا على أن عمليات التأمين ستكون الموجه القادمة على الانترنت، وهكذا يبدو أن صناعة التأمين مقبلة على تغيرات جوهرية في أساليب أداء العمل بصورة المختلفة سواء أكان ذلك يتعلق بالبحث عن المعلومات، أو تقديم العروض، أو إجراء عقود التأمين، أو متابعة التغيرات بعد التعاقد ، أو تسوية المطالبات ، ومما لاشك فيه أن ذلك يتطلب إعادة هندسة العمليات بما ينسجم مع الوضع الجديد الذي تسعى صناعة التأمين لتحقيقه.

يبدو أن إجراء عمليات التأمين من خلال الانترنت أكثر تعقيدا من إدارة حسابات البنوك أو شراء السلع والخدمات من خلال الانترنت، فعندما يتعامل العملاء مع البنك أو شراء الاحتياجات بشكل يومي تقريبا فإن ذلك يجعله يشعر بالراحة والاعتیاد، بينما يعد إجراء التأمين صفقة غير متكررة لان معظم العملاء يشتررون وثائق التأمين على سياراتهم أو منازلهم مرة واحدة ، ونادرا ما يحدث مطالبات، هذا بالإضافة إلى أن معظم شركات التأمين لا تتوافر لديها الإمكانيات لإجراء الصفقات عبر الانترنت.

وفي الوقت الذي 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 مازالت 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، والضغط التنافسية تحث شركات التأمين على زيادة الانتاجية والكفاءة.
- 2- استكمال التطور في الدول النامية يحتاج الى التغير الى العمليات الالكترونية على اساس الانترنت في العمليات المتنازل عنها ، وفي قبول عمليات إعادة التأمين.
- 3- ان اى تصور لسياسة التجارة الالكترونية يحتاج الى مكاتب خلفية عن تكنولوجيا المعلومات حتى يتم التواصل مع المواقع عبر شبكة الانترنت.

لقد تطورت شبكة الإنترنت من كونها وسطاً خالصاً للمعلومات والاتصالات إلى أن أصبحت قناة توزيع هامة، وقد أثر هذا في النهاية على مجمل العمليات التجارية لدى الشركات فكلما كان اعتماد عملية الإنتاج على معالجة المعلومات أكثر، كانت إمكانية التغيير أكبر، كنتيجة لذلك، يمكن فهم التجارة الإلكترونية كما استخدمت في هذه الدراسة على انها تعني استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات - وشبكة الإنترنت بشكل خاص - لتفعيل العمليات التجارية لدى المؤسسة باستمرار.

ويعرف التأمين الإلكتروني بصفة عامة على أنه "استعمال شبكة الإنترنت وتقنيات المعلومات ذات العلاقة في إنتاج وتوزيع المنتجات والخدمات التأمينية".

كما يعرف التأمين الإلكتروني بأنه " تقديم التغطيات التأمينية وما يتعلق بها من عرض ، تفاوض ، تعاقد عبر الانترنت ، كذلك يكون الدفع وتوصيل الوثيقة وعمليات تسوية المطالبات يكون من خلال الانترنت".

وبناء على ذلك التعريف تشير الاحصاءات العالمية الى أن نسبة الاقساط الخاصة بوثائق التأمين التي يتم تسويقها عبر الانترنت بلغت 1% من إجمالي الاقساط عام 2001 وارتفعت الى أن وصلت الى 10% عام 2005 ، كما اشارت احصاءات اخرى الى أن حوالي 4%-8% من مقدار أقساط التأمين العالمية البالغ نحو 2.5 تريليون دولار أمريكي في عام 2005 تكتسب صفة كونها تأمينات إلكترونية. هكذا فإن التأمين الإلكتروني يحسن من شروط تنسيق المعلومات وشفافية السوق وقد يعزز أيضاً عملية المنافسة ما قد يؤدي إلى انخفاض الأسعار، وبحسب Swiss Re's sigma فإن التأمين الإلكتروني يحدث تخفضاً مباشراً في تكاليف التوزيع ، يتراوح ما بين 12%-26% من قيمة أقساط التأمين، كما أن هناك استثناءات إضافية تتأتى من استخدام التجارة الإلكترونية، وهذا بدوره يؤدي الى حدوث تخفيضات في التكاليف الإدارية، التي تقدر قيمتها ما بين 9%-15% من أقساط التأمين، وتكاليف تسوية المطالبات، التي تمثل حوالي 4%-12% من الأقساط ، مع ذلك يجب أن نلاحظ أن البحث حول العلاقة بين التجارة الإلكترونية والأسعار ما يزال محدوداً، وأن فكرة قدرة شبكة الإنترنت على جعل التأمين أقل تكلفة وتأثيرها في سوق التأمين لزيادة مستوى المنافسة فيه لا يجب التعامل معها على أنها حقيقة مطلقة، ويمكن للتأمين الإلكتروني أيضاً إحداث تحسن كبير في جودة الخدمة المقدمة، كما ان فاعلية التأثير المتوقع للتأمين الالكتروني تظهر من خلال:

أ- التأمين الالكتروني سوف يؤدي الى تخفيض الاعمال والادارة الداخلية عن طريق اجراء الاعمال الكترونياً، وتخفيض الوقت الحقيقي لإجراء الاعمال، وتحسين الادارة.

ب- تخفيض العمولات التي تدفع للوسطاء والسامسة والمنتجين عن طريق البيع مباشرة للعملاء ، حيث ان العمولة التي تدفع التي تدفع للوسطاء أو المنتجين تتراوح من 10% الى 15% عند بيع وثائق التأمينات العامة أو عند التجديد، بينما تتروح من 35% الى 100% لوثائق تأمينات الحياة فى السنة الاولى من عمر الوثيقة ولكن تكون اقل عند التجديد.

وفى ظل استخدام شبكة الانترنت هناك توقعات قوية للغاية بنمو التأمين الإلكتروني، واستمرت العديد من شركات التأمين باستثمار إمكاناتها في التجارة الإلكترونية. وبينما أنه من الصعب إعطاء رقم دقيق إلا أن مبيعات ووثائق التأمين عبر الإنترنت كانت تتزايد باطراد.

أصبح للإنترنت أثر بالغ الأهمية على البيئة المحيطة بشركات التأمين، ويجب على شركات التأمين أن تدرك وجود نوعية جديدة من العملاء ذوى صفات خاصة وعلى قدر كبير من التعليم والمعرفة التكنولوجية، ولديهم المقدرة على استخدام شبكة الانترنت في شراء السلع والخدمات (الخدمات التأمينية) ، وان ذلك يعتبر بمثابة فرصة كبيرة أمام شركات التأمين لكى يساعدها على الاكتتاب في عمليات تأمينية جديدة والتعامل مع نوعية جديدة من العملاء ، ووجود قاعدة كبيرة من البيانات ، وتخفيض التكاليف الإدارية.

في ظل التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعاطم دور شبكة الانترنت في المجالات الاقتصادية والمالية والخدمية والذي يتوقع معه حدوث تغيرات جذرية في الهياكل الأساسية

للقطاعات الاقتصادية المختلفة بما في ذلك قطاع التأمين الذي لن يكون بمنأى أو بمعزل عن تلك التطورات، وبالرغم من الزيادة الكبيرة في استعمال شبكة الانترنت في السنوات القليلة الماضية في جميع الأنشطة الاقتصادية ، واستطاعت العديد من القطاعات الاقتصادية أن تستفيد من استخدامها شبكة الانترنت، إلا أن شركات التأمين لم تحقق - حتى الآن- ذات الاستفادة من شبكة الانترنت في تسويق وثائقها عن طريق التأمين الالكتروني كما فعلت القطاعات الاقتصادية الأخرى مثل البنوك والمؤسسات المالية الأخرى ، حيث لازال تطور استخدام شبكة الانترنت في شركات التأمين يسير بصورة أبطأ من القطاعات الاقتصادية الأخرى ، ولم تستطيع شركات التأمين أن تستغل الإمكانيات الهائلة التي تنتجها شبكة الانترنت.

فإن عدم استجابة شركات التأمين لمثل هذه التطورات بالسرعة الكافية وإعداد الخطط المناسبة لمواجهةها، من شأنه أن يجعلها في موقف يصعب معه تحقيق أى ميزة تنافسية، بل ومن المحتمل أن تفقد هذه الشركات القدرة على المنافسة والخروج من سوق التأمين كلياً، أو أن تتحول إلى مجرد وسيط يعمل لحساب شركات التأمين الأجنبية، وبالتالي حرمان الاقتصاد القومي من الدور الحيوي لقطاع التأمين وإسهاماته في مجال خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع، وفي ظل ما تعانيه الدول النامية من ضعف الكيانات الاقتصادية وافتقارها إلى المقومات المادية والبشرية والتكنولوجية في مختلف القطاعات الاقتصادية - بما في ذلك قطاع التأمين - وذلك بالمقارنة بالدول المتقدمة، فإنه بالأهمية بمكان إعداد الاستراتيجية المناسبة التي تكفل لشركات التأمين أن يكون لها دوراً ريادياً في تحقيق أكبر استفادة ممكنة من شبكة الانترنت لتدعيم قدرتها التنافسية.

إن التقدم المتواضع للتأمين الإلكتروني مقارنة بقطاع التداولات المصرفية الإلكترونية-على سبيل المثال- يمكن عزوه إلى الفكرة السائدة بأن شركات التأمين تعتبر استخدام شبكة الانترنت استراتيجية محفوفة بالمخاطر، وباستعراض شركات التأمين العربية على شبكة الانترنت تبين لنا ان جميع شركات التأمين لديها صفحات على الانترنت تستعرض من خلالها الخدمات التأمينية التي تقدمها والتعرف بالشركة ونشاطها، ولكن مازال ذلك في مرحلة الاولى، حيث ان التعاقد الفعلي لا يتم من خلال شبكة الانترنت ولكن يتم بالطرق التقليدية العادية حتى الان.

مما سبق يعتبر الاتجاه نحو زيادة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة من اهم سمات العصر الحديث ، وخاصة في الآونة الاخيرة ، ويتعاضد دور التجارة الالكترونية في مجال تسويق السلع والخدمات عبر شبكة الانترنت كأحد مظاهر العولمة ، ومن المتوقع ان تؤثر التطورات التكنولوجية السريعة التي نشهدها حالياً على الهياكل الأساسية للقطاعات الاقتصادية المختلفة - ومنها قطاع التأمين - وعدم استجابة شركات التأمين ، وخاصة في الدول النامية، لمثل هذه التطورات يجعلها في موقف تنافسي ضعيف امام الشركات الأجنبية التي تعتمد على المفاهيم التكنولوجية الحديثة ، وخاصة ان الدول النامية مازال تفترق الى المقومات المادية والبشرية والتكنولوجية اللازمة لاستيعاب التطورات التكنولوجية والتقنيات الحديثة.

وتتمثل مشكلة البحث هل استفادة (استغلت) شركات التأمين من شبكة الانترنت أفضل استفادة (استغلال) ممكنة؟، وما هي المزايا التي تتيحها شبكة الانترنت لشركات التأمين؟، وما هي المشاكل التي تعيق (معوقات) استخدام شركات التأمين لشبكة الانترنت؟، وهل كل وثائق التأمين يمكن تداولها عبر الانترنت؟، وهل سوف يحقق التأمين الالكتروني لشركات التأمين التي تتبناه ميزة تنافسية؟.

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال ما يلي:

1- توفر الدراسة إطار نظري لسد الفجوة المعرفية المتعلقة بشبكة الانترنت وتطبيقاتها المختلفة في شركات التأمين والذي يمكن أن يشكل الأساس لأية جهود مستقبلية لدراسة مستوى تبني تطبيقات شبكة الانترنت والمزايا من استخدامها والمعوقات المؤثرة فيها.

2- تحاول الدراسة الربط - من الناحية العملية - بين مستوى تبني تطبيقات شبكة الانترنت وبين المزايا من استخدام تطبيقات شبكة الانترنت والمعوقات التي تؤثر في مستوى تبني هذه التطبيقات.

3- تقديم معلومات مفيدة لشركات التأمين التي تتبنى تطبيقات شبكة الانترنت عن مزايا استخدام شبكة الانترنت وكذلك عن المعوقات التي تحول دون التوسع في استخدام هذه التطبيقات وكيفية التغلب عليها.