الاتحاد الأردني لشركات التأمين

مسابقة مؤتمر العقبة لبحوث التأمين

لسنة ٢٠١٩

بحث عن

التأمين الإلكتروني

مقدم من

مجدي ناصر عدلي

وسيط تأمين حر

جمهورية مصر العربية

ت/ 002/01224416264

المحتويـــــــات

الفصل الأول

تعريف التأمين الإلكتروني

تعريف وثيقة التأمين الإلكترونية

تعريف المنصات الإلكترونية

أهمية نظام التأمين الإلكتروني

مزايا التأمين الإلكتروني

عيوب التأمين الإلكتروني

صحة عقود التأمين الإلكتروني

الفصل الثاني

المتطلبات اللازمة لإنشاء النظام الإلكتروني

المتطلبات الفنية

المتطلبات الإدارية

المتطلبات المالية

المتطلبات التشريعية

الفصل الثالث

المخاوف التي تدور حول نظام التأمين الإلكتروني

مخاوف وسطاء التأمين

مخاوف عملاء التأمين

الفصل الرابع

الخطوات العملية لاستخدام النظام الإلكتروني

الخاتـمـــــة

المقدمـــــة

يسعدني ويشرفني أن أتقدم بمشروع البحث إلى الاتحاد الأردني لشـــركات التـــأمين تحت عنوان: "المنصات الإلكترونية والتقنيات الحديثة في مجال التأمين"

إيماناً مني بتطور منظومة التأمين ليصبح جزء من التطور العالمي للتجارة ونظـــراً لتطور العالم وتطور التكنولوجيا أصبح هناك ما يعرف بالتجارة الإلكترونية عبر شـــبكة الإنترنت، وظهرت أيضاً الحكومة الإلكترونية ، فالنظام الإلكتروني أداة العصـــر التـــي تواكب آلية هذا الزمان الذي نعيش فيه ويتطور ويتقدم بسرعة الصاروخ ســـأتناول فـــي موضوع بحثي هذا مفهوم التأمين الإلكتروني ومتطلبـــات تنفيـــذه علـــى أرض الواقـــع والتحديات التي تواجهه وكيفية التغلب عليها، ونطرح بعض التخوفات والرد عليها.

*****

الفصل الأول

التأمين الإلكتروني

١) تعريف التأمين الإلكتروني :

هو نظام من خلاله يستطيع المؤمن والمؤمن له الاتفاق على إبرام عقود التأمين وإصدارها وتحصيل أقساطها وإجراء المطالبات عليها مستخدمين في ذلك المنصات الإلكترونية بشبكة الإنترنت.

ومن هذا التعريف يتضح أن التأمين الإلكتروني لا يختلف عن التأمين التقليدي سوى في الوسيلة التي تتم بها إجراءات التأمين.

فالتأمين بالطريقة التقليدية يبدأ بتلاقي المؤمن بالمؤمن له في مكان وزمان محدد والاتفاق على شروط وقسط التأمين وإصدار وثيقة تأمين ورقية يستلمها المؤمن له ويسدد أقساطها للمؤمن.

أما في نظام التأمين الإلكتروني يتم الاتفاق على إجراءات التأمين بطرق الاتصال الحديثة عن طريق منصات الإلكترونية متصلة بشبكة الإنترنت دون أن يلتقي المؤمن بالمؤمن له في مكان أو زمان محدد إلا من خلال العالم الافتراضي الذي أوجدته الشبكة العنكبوتية.

٢) تعريف وثيقة التأمين الإلكترونية:

هي وثيقة تأمين محملة على ملف pdf ولها نفس الحجية القانونية للوثيقة الورقية.

٣) المنصات الإلكترونية:

هي بوابة إلكترونية متخصصة أو تطبيقات حديثة يتم من خلالها إبرام عقود التأمين الإلكتروني .

٤) أهمية نظام التأمين الإلكتروني :

لم يعد من المناسب العمل بالطرق التقليدية وقد خطت البشرية كل هذه الخطوات نحو التطور والتحضر وتحولت المجتمعات البشرية من مجتمعات بدائية متخلفة إلى مجتمعات حديثة متطورة بفضل الثورة التكنولوجية التي يحياها العالم اليوم، فقطاع التأمين جزءاً حيوياً من الاقتصاد الوطني ولا يمكن أن ينمو ويتطور بمعزل عن الاقتصاد العالمي، فلم يعد من المناسب إدارة هذا القطاع الحيوي من خلال آليات قديمة لم تعد تناسب ظروف العصر والتطور العالمي.

ولقد أدركت أغلب الدول المتقدمة هذه الحقيقة فبدأت تتخلى تدريجياً عن الوسائل التقليدية في إدارة شئونها وتستبدلها بوسائل حديثة تعتمد على تكنولوجيا الاتصالات ومخرجات العلم الحديث من أجهزة حاسبات وشبكات المعلومات التي حولت العالم على اتساع أرجائه وتباعد أماكنه واختلاف لهجاته وتعدد ثقافاته إلى مجتمع صغير مفتوح، وكان من الطبيعي أن ترتد هذه الإسهامات إلى قطاع التأمين وذلك ليواكب التطور وينضم إلى المنظومة الإلكترونية الحديثة.

٥) مزايا التأمين الإلكتروني :

أ) دخول قطاع التأمين إلى عالم التقدم والتطور والحداثة ليصبح جزء من عالم التجارة الإلكترونية به.

ب) السرعة والمرونة في إجراءات التأمين والابتعاد عن الإجراءات التأمينية المعقدة والخطوات الروتينية.

ج) تشجيع العملاء على إبرام عقود التأمين.

د) عدم تعرض العملاء للغش أو الاحتيال بالحصول على عقود تأمين مزورة من قبل محتالين.

ه) توفير الوقت والجهد ومصروفات الانتقالات التي تقع على عاتق العميل.

و) حصول العميل على ما قام بقراءته عبر المنصة الإلكترونية دون قلق من رفض بعض المطالبات الناجمة عن معلومات غير صحيحة في الطـــرق التقليدية.

ز) التأمين الإلكتروني الأكثر سرية حتى لا يضطر العمـــلاء إلـــى إظهـــار أسرارهم التجارية والصناعية وأوراقهم الهامة إلى الواقع الملموس.

ح) التأمين الإلكتروني يحد من عمليات المنافسة التي تؤدي إلـــى انخفـــاض الأسعار.

٦) عيوب التأمين الإلكتروني :

رغم أن التأمين الإلكتروني هو التطور الطبيعي لمنظومة التأمين في عصر الثـــورة التكنولوجية ورغم من يحققه من مزايا عديدة إلا أنه لا يخلو من عدة عيوب وأهمها:

أ) عدم اكتمال القواعد القانونية والضوابط المنظمة له.

ب) يحتاج التأمين الإلكتروني إلى تكلفة مالية كبيرة للإنفاق علـــى إنشاء المنصات الإلكترونية والأجهزة الحديثة وتدريب العاملين بقطاع التأمين عليه.

ج) يحتاج إلى المزيد من الوقت والمجهود للعمل على ارتفاع الثقافة الإلكترونية لدى المجتمع.

د) يحتاج التأمين الإلكتروني إلى حملات دعائية وترويجية واسعة النطاق لطمأنة العملاء من النظام الجديد.

ه) التأمين الإلكتروني لا ينفي اللجوء لبعض الخطوات التقليديـــة مثل المعاينات الفنية للشئ موضوع التأمين قبل الإصـــدار فـــي تأمين الممتلكات ومعاينة الأضرار والخسائر فـــي المطالبـــات والفحوصات الطبية التي تتم قبل إصدار وثائق التـــأمين علـــى الحياة.

٧) صحة عقود التأمين الإلكترونية من الناحية القانونية:

لقد قمت بالتواصل مع الكثير من العملاء لأخذ آرائهم بشأن التأمين الإلكتروني ، فالكثير تساءل (هل يمكن الاعتداد بعقود التأمين الإلكترونية ، أم يلزم تدخل المشرع بنص خاص لاعتماد هذه الوسيلة كبديل عن العقود الورقية؟).

في الواقع أن المشرع المصري قد تدخل بالفعل[١] وذلك منذ إقراره بقانون التوقيع الإلكتروني رقم ١٥ لسنة ٢٠٠٤ الذي ساوى في الحجية بين الكتابة التقليدية والكتابة الإلكترونية ونص على أن الصور المنسوخة على الورق من المحرر الإلكتروني الرسمي حجة على الكافة بالقدر الذي تكون فيه مطابقة لأصل هذا المحرر، ونص أيضاً على أن الكتابة الإلكترونية والمحررات الإلكترونية في نطاقة المعاملات المدنية والتجارية والإدارية ذات الحجية المقررة للكتابة والمحررات الرسمية والعرفية في قانون الإثبات وذلك مادام المحرر الإلكتروني الرسمي والتوقيع الإلكتروني موجودين على الدعامة الإلكترونية . والتوقيع الإلكتروني هو ملف صغير (شهادة رقمية) تصدر عن إحدى الهيئات المختصة وتستخدم في عملية إدراج التوقيع على المستند المراد التوقيع عليه بدون الحاجة إلى طباعة المستند والتوقيع عليه يدوياً.

التوصية: على جميع أطراف عقد التأمين التعامل في إجراءات التأمين مستخدمين التوقيع الإلكتروني .

*****

(١) قانون التوقيع الالكتروني المصري، قانون رقم ١٥ لسنة ٢٠٠٤ .

الفصل الثاني

المتطلبات اللازمة لإنشاء نظام التأمين الإلكتروني

لاشك أن إدخال نظم المعلومات واستخدام وسائل التقنية الحديثة في قطاع التأمين أمر ليس باليسر لذلك نحتاج إلى بعض المتطلبات وأهمها:

أولاً: **المتطلبات الفنية**:

١- إنشاء بوابة إلكترونية أو تطبيقات حديثة لشركات التأمين يتم من خلالها الترويج لمنتجات التأمين وبيعها للعملاء، فلكل شركة تأمين منصتها الإلكترونية الخاصة بها التي تحتوي على الآتي:

أ) طلبات عروض التأمين الإلكترونية.

ب) طلبات التأمين الإلكتروني .

ج) إخطارات الحادث الإلكترونية .

د) طلبات الإلغاء وتصفية وثائق التأمين الإلكترونية.

ه) طلبات تعديل وثائق التأمين الإلكترونية.

و) إمكانية الدفع الإلكتروني ببطاقات الائتمان.

ز) نبذة عن شركة التأمين وحجم أعمالها.

ح) الشرح الكافي لجميع وثائق التأمين.

ط) يكون لكل وسيط تأمين أو عميل مباشر حساب Account خاص به على هذه المنصات يتم الدخول عليه باسم المستخدم وكلمة المرور، ويستطيع من خلاله الحصول على عروض أسعار تأمين وإصدار الوثائق الإلكترونية وطلب تعديل الوثائق أو إلغائها وتصفيتها بالإضافة إلى فتح إخطارات الحادث والدفع الإلكتروني .

ي) تكون كافة المستندات بصيغة برنامج pdf محمية من أي تعديل أو كشط.

ك) إمكانية التواصل مع المسئولين بالشركة وخدمة العملاء لعرض الشكاوي والمقترحات.

ل) التزام شركات التأمين بتوفير كافة المعلومات من خلال المنصات الإلكترونية والإفصاح عنها بشكل واضح للعملاء الذين يرغبون في الحصول على التغطيات التأمينية.

٢- توفير بنية تحتية إلكترونية من أجهزة حاسب آلي عالية التقنية وبعض الأجهزة المساعدة والبرامج التي تستخدم في دعم النظام الإلكتروني .

٣- اتخاذ التدابير اللازمة للحفاظ على أمن وسلامة المعلومات التي يقتضيها هذا النظام.

٤- اتخاذ التدابير اللازمة لعدم اختراق المنصات الإلكترونية حفاظاً على ما قدموه العملاء من أوراق ومستندات وحفظ محتوياتها من العبث والتعديل، مع الأخذ في الاعتبار عمل نسخة احتياطية من البيانات يومياً وحفظها في أماكن أخرى تحسباً لأي أخطار.

٥- وضع الضوابط الفنية اللازمة لنسخ وتعديل وحذف البيانات الموجودة على المنصات الإلكترونية بالإضافة إلى عدم وجود أي وسائط إدخال على الأجهزة الفرعية بشركات التأمين مثل (الفلاشة ــ البلوتوث ــ الـ CD).

ثانياً: المتطلبات الإدارية:

١- إستحداث إدارة جديدة تسمى إدارة خدمة عملاء التأمين الإلكتروني تقوم باستقبال شكاوي العملاء والرد عليها ومتابعة سير العمل الإلكتروني على مدار الساعة.

٢- استحداث إدارة للدعم الفني بها العديد من المبرمجين والمتخصصين في علوم الحاسب الآلي والبرمجيات لمعالجة أي عطل الكتروني يحدث في النظام الجديد.

٣- اعداد الدورات التدريبية اللازمة لتأهيل ورفع كفاءة جميع العاملين بشركات التأمين على النظام الجديد.

ثالثاً: المتطلبات المالية:

لا شك أن إدخال التقنيات الحديثة في مجال التأمين يتطلب ميزانية مالية كبيرة للإنفاق على الآتي:

١- إعداد الدورات التدريبية للعاملين بشركات التأمين.

٢- شراء أجهزة الحاسب الآلي ذات التقنيات العالية والأجهزة المساعدة وبرامج السوفت وير المستخدمة في النظام الجديد.

٣- إنشاء المنصات الإلكترونية (البوابة الإلكترونية – التطبيقات الهاتفية)لتفعيل هذا النظام.

٤- استحداث الادارات الجديدة.

٥- الحملات الدعائية والترويجية للنظام الجديد.

رابعاً: المتطلبات التشريعية:

يحتاج النظام الإلكتروني إلى قواعد قانونية ينظم العلاقة بين وسطاء التأمين والعملاء وشركاء التأمين وذلك على النحو التالي:

١- قواعد قانونية تنظم العلاقة بين جميع اطراف التأمين الإلكتروني .

٢- قواعد قانونية تؤكد على الحجية القانونية للنظام الجديد.

٣- قواعد قانونية صارمة تحمي حقوق حملة الوثائق.

٤- قواعد قانونية صارمة تحمي شركات التأمين من الغش والتلاعب في النظام الجديد.

الفصل الثالث

المخاوف التي تدور حول نظام التأمين الإلكتروني الجديد

أولاً: مخاوف وسطاء التأمين:

في الأيام القليلة الماضية قمت بالاتصال ببعض وسطاء التأمين زملائي لأخذ رأيهم في النظام والكثير منهم أبدى تخوفه من النظام الجديد من أن يكون بديلاً عنه أو يقلص حجم أعمالهم.

فلابد أن أؤكد على أهمية دور وسطاء التأمين في نجاح صناعة التأمين فان المنتج التاميني يعتمد بشكل أساسي في التسويق على سياسة الاقناع مهما قامت شركات التامين بحملات الدعاية والترويج لمنتجاتها سيظل وسيط التأمين يلعب دوراً أساسياً في بيع وتسويق التأمين ونجاح المنظومة وهذا هو دور وسيط التأمين.[1]

١- الذهاب إلى العميل ومقابلته وجهاً لوجه.

٢- مساعدة العميل على دراسة الأخطار المختلفة التي يتعرض لها وطرق تجنبها.

٣- مساعدة العميل على اختيار نوع التغطية المناسبة له .

٤- نشر الوعي التأميني لدى العملاء.

ويتضح مما سبق أن إقصاء وسطاء التأمين من المنظومة الجديدة يؤدي إلى انكماش كبير في سوق التأمين وتراجع حجم الإقساط التأمينية.

ونوصي إدماج وسطاء التأمين في النظام الجديد ليصبحوا وسطاء تأمين إلكترونين يقوموا بأعمال الوساطة من خلال المنصات الإلكترونية .

---

(١) كتاب برنامج الإعداد والتأهيل لمزاولة مهنة الوساطة التأمينية ــ المستوى الأول ــ ص١١٢ ، ١١٣، الصادر عن معهد الخدمات المالية المصري.

ثانياً: تخوف العملاء من النظام الإلكتروني الجديد:

لا شك أن النظام الجديد يثير بعض القلق لدى العملاء بشأن الحجية القانونية للوثيقة الإلكترونية الجديدة والرد على ذلك بالآتي:

١- الإشراف الكامل من قبل الهيئة العامة للرقابة المالية على النظام الإلكتروني الجديد.

٢- إلزام شركات التأمين بالقرارات والتشريعات التي تحمي حقوق حملة الوثائق الإلكترونية .

٣- إلزام شركات التأمين بتفعيل التوقيع الإلكتروني .

٤- قيام شركات التأمين والهيئة العامة للرقابة المالية بحملات ترويجية ودعائية واسعة النطاق للنظام الإلكترونية الجديد لطمأنة العملاء.

*****

الفصل الرابع

خطوات استخدام النظام الإلكتروني الجديد

أولاً: عروض الأسعار:

في بداية إجراءات التأمين يبحث العميل أولاً عن عرض السعر المناسب له ويحقق تلبية احتياجاته التأمينية فيبحث العميل دائماً عن افضل التغطيات التأمينية بأقل سعر ممكن.

ففي النظام التأمين الإلكتروني يستطيع العميل أن يحصل على اكثر من عرض تأميني ويفاضل بينهما من خلال المنصات الإلكترونية وذلك كالآتي:

- دخول العميل على البوابة الإلكترونية المخصصة لشركة التأمين باستخدام (اسم المستخدم – كلمة المرور) ويقوم بإختيار(طلب عرض الأسعار) ثم يملئ البيانات المطلوبة لطب عرض الأسعار وإرساله لشركة التأمين وترد بعد ذلك شركة التأمين بعرض السعر المطلوب وهنا يجب أن تكون البوابة الإلكترونية تتضمن الآتي:

١- إمكانية الحصول لحظياً على العرض التأميني في أنواع التأميني في أنواع التأمين ذات الأسعار الثابتة مثل(تأمين السيارات – تأمين السفر – تأمين المجمعة العشرية إلخ....) .

٢- وفي أنواع التأمين التي تحتاج دراسة من قبل إدارة الإكتتاب بشركة التأمين يتم توجيه طلب عرض التأمين للإدارة المختصة لدراسته والرد عليهم.

ثانياً: المعاينة الفنية قبل الإصدار:

أن النظام الإلكتروني الجديد لا ينفي اتباع بعض الخطوات التي تتم في النظام التقليدي مثل(المعاينة الفنية للشئ موضوع التأمين قبل الإصدار ومعاينة الأضرار والخسائر).

فبعد اختيار العميل العرض المناسب له يقوم بالدخول على الحساب الخاص به في البوابة الإلكترونية ويقوم بملء طلب المعاينة الإلكترونية وإرساله لشركة التأمين لإجراء المعاينة الفنية للشئ موضوع التأمين.

ونوصي بأن يلتزم العميل بدفع قيمة رسوم المعاينة الفنية قبل إجرائها من خلال بطاقة الائتمان لضمان جدية العميل في إصدار وثيقة التأمين.

ثالثاً: إصدار وثيقة التأمين الإلكترونية :

بعد إجراء المعاينة الفنية يقوم العميل بملء طلب التأمي الإلكتروني مستخدماً التوقيع الإلكتروني وإرساله لشركة التأمين ثم تقوم شركة التأمين بإصدار الوثيقة وإرسالها للعميل على الحساب الخاص به داخل البوابة الإلكترونية . ويجب اتباع الآتي:

١- إصدار وثيقة التأمين الإلكتروني مرتبط بسداد العميل لقيمة قسط الوثيقة ببطاقة الائتمان.

٢- إذا كانت وثيقة التأمين لصالح أي جهة يجب أن تقوم شركة التأمين بإرسالها للعميل وإرسالها أيضاً للجهة المصدر لصالحها الوثيقة.

٣- يجب أن تكون وثيقة التأمين الإلكترونية محمية ولا يمكن تعديلها أو العبث بها.

٤- تفعيل موقع استعلامي يضم جميع شركات التأمين لسهولة تحقق الجهات المصدر لصالحها وثائق التأمين من صحتها.

٥- في وثائق تأمين السيارات يجب التنسيق من جانب شركات التأمين مع كافة البنوك التي تصدر لصالحها وثائق تأمين السيارات.

٦- في وثائق تأمين السفر يجب التنسيق من جانب شركات التأمين مع كافة السفارات التي تطلب وثائق تأمين السفر.

٧- في وثائق تأمين السيارات إجبارياً يجب التنسيق من جانب شركات التأمين مع كافة إدارات المرور.

٨- في وثائق تأمين المسئولية المدنية للبناء يجب التنسيق من جانب شركة التأمين مع الجهات المانحة لتراخيص البناء.

٩- في وثائق تأمين المصاعد يجب التنسيق من جانب شركات التأمين مع الجهات المانحة لتراخيص المصاعد.

١٠- في وثائق تأمين الرسائل البحرية يجب التنسيق مع كافة إدارات الجمارك في جميع الموانئ التي تطلب التأمين إجبارياً.

١١- في وثائق تأمينات الحياة ومخاطر عدم السداد يجب التنسيق من جانب شركات التأمين مع الجهات المانحة للقروض.

ثالثاً: إجراء المطالبات في التأمين الإلكتروني :

يتم إجراء المطالبات في نظام التأمين الإلكتروني من خلال المنصات الإلكترونية كالآتي:

١- دخول العميل على الحساب الخاص به داخل البوابة الإلكترونية لشركة التأمين.

٢- يقوم العميل بملء البيانات الموجودة بإخطار الحادث الإلكتروني باستخدام التوقيع الإلكتروني .

٣- يقوم العميل بتحميل كافة المستندات على الحساب الخاص به وإرسالها لشركة التأمين إلكترونياً.

٤- يتم التنسيق مع العميل بخصوص المعاينات الفنية للخسائر والأضرار من خلال الرسائل الإلكترونية .

٥- تقوم شركة التأمين بعد ذلك بتسوية المطالبة وإصدار شيك المطالبة وإيداعه في حساب العميل البنكي.

رابعاً: تعديل وثائق التأمين الإلكتروني :

يتم تعديل وثائق التأمين الإلكتروني من خلال ملحق التعديل الإلكتروني بعد أن يرسل العميل من الحساب الخاص به طلب تعديل الوثيقة الإلكترونية مستخدماً التوقيع الإلكتروني.

خامساً: إلغاء وتصفية وثائق التأمين الإلكتروني:

يتم إلغاء وتصفية وثائق التأمين الإلكترونية وفقاً للشروط المتعارف عليها لشـــركات التأمين واتباع الخطوات الآتية:

١- دخول العميل على الحساب الخاص به في البوابة الإلكترونية لشركة التأمين.

٢- يقوم العميل بملء البيانات الموجودة بطلب الإلغاء الإلكترونـــي مســـتخدماً التوقيع الإلكتروني .

٣- إذا كانت وثيقة التأمين لصالح جهة ما فيجب إرفاق خطاب من تلك الجهـــة بالموافقة على إلغاء وثيقة التأمين.

٤- تقوم شركة التأمين بتصفية وإلغاء الوثيقة ورد قيمتها للعميل.

*****

الخاتمـــــــــة

لقد وصلنا لنهاية هذا البحث بعد أن قمنا بحصر (تعريـــف التـــأمين الإلكترونـــي ــ وأهميته ــ والمزايا والعيوب ــ وصحة عقود التأمين الإلكتروني ــ والمتطلبات اللازمة لإنشاء النظام الإلكتروني الجديد).

ولقد قمنا باستعراض العديد من المخاوف التي تدور حول التأمين الإلكتروني والرد عليها.

كما قمنا بطرح العديد من التوصيات الخاصة بالنظام الجديد.

وفي النهاية لا يسعني سوى الشكر والتقدير لسيادتكم بالاهتمام بهذا الموضوع الـــذي يعتبر من الموضوعات الهامة لمستخدمي المنصات الإلكترونية في كافة قطاعات التأمين.