

# اطلاعات برای صنعت بیمه مثل آب برای ماهی است



## میزگرد

اگر تا چند دهه پیش صنعت پیشرفته و تکنولوژی برتر، دلیل اقتدار برخی از کشورها بود، در دنیای امروز کشورهای دارای فناوری اطلاعات در رده نخست جوامع مترقی و صاحب قدرت قرار گرفته‌اند. در اختیار داشتن ابزارهای ارتباطی و دسترسی به منابع اطلاعاتی، ظرفیت‌ها و زمینه‌های گسترده و پراهمیتی را تولید می‌کند که دولت‌ها و سازمان‌های صاحب آن را در دستیابی به اهدافشان موفق می‌سازد.

صنعت بیمه نیز از جمله بخش‌های مهم اقتصادی است که اطلاعات در آن نقش حیاتی دارد. از این رو توجه همه جانبه این صنعت به فناوری اطلاعات، IT برای توسعه خدماتش بسیار ضروری است. اما با وجود این مسأله مرور کوتاهی بر اقدامات صنعت بیمه در حوزه IT نشان می‌دهد که این صنعت می‌بایست گام‌های بسیاری را در این بخش بردارد. در این شماره با حضور صاحب‌نظران حوزه‌های IT و بیمه، ضمن مروری اجمالی بر فناوری اطلاعات، کاربردهای آن در صنعت بیمه و نیز اطلاعاتی را که سازمان‌های بیمه‌ای کشور برای استفاده از آن انجام داده‌اند، مورد بررسی قرار داده‌ایم. با ما همراه باشید.

### ● علی اکبر جلالی

- **تحصیلات:** فوق دکترای برق و متخصص IT از دانشگاه ویرجینیای غربی آمریکا
- **سوابق اجرایی:** عضو هیئت علمی دانشگاه علم و صنعت ایران، استاد پاره وقت دانشگاه ویرجینیای غربی
- **تألیفات و تحقیقات:** تألیف کتاب‌های: ۱- «مرکز جامع خدمات کاربردی در زمینه IT فناوری اطلاعات ASP» ۲- «شهر الکترونیک» و چندین کتاب و دهها مقاله علمی
- **سایر:** مجری و بانی شهر الکترونیک کیش، مجری سند راهبردی شهر الکترونیک مشهد، مجری اولین روستای اینترنتی ایران، ارائه بیش از ۶۵۰ سخنرانی علمی در مجامع داخلی و بین‌المللی



علی اکبر جلالی

### ● آیت کریمی

- **تحصیلات:** لیسانس بیمه از مدرسه عالی بیمه تهران، فوق لیسانس از دانشگاه تکنولوژی فلوریدای آمریکا و گذراندن دوره‌های تخصصی بیمه در خارج از کشور
- **سوابق اجرایی:** از سال ۱۳۵۸ در بیمه مرکزی ایران: مدیر اتکایی قبولی از خارج، مدیر دفتر مطالعات و پژوهش‌های بیمه‌ای، مدیر نظارت، مدیر مسئول و عضو هیئت تحریریه فصلنامه بیمه مرکزی ایران از بدو انتشار تاکنون به مدت هشت سال، عضو کمیته فنی و عضو شورای پژوهش بیمه مرکزی و در حال حاضر معاون طرح و توسعه بیمه مرکزی ایران.



آیت کریمی

- **تألیفات و تحقیقات:** ترجمه کتاب «بیمه اتکایی» از انتشارات بیمه مرکزی ایران، تألیف کتاب دوجلدی «بیمه اموال و مسئولیت» از انتشارات دانشکده امور اقتصادی، تألیف کتاب «کلیات بیمه» از انتشارات بیمه مرکزی ایران، تألیف کتاب «پرسش و پاسخ بیمه‌ای»، تألیف کتاب «مبانی علمی و نظری بیمه‌های اموال»، تألیف کتاب «تکنیک‌های فروش حرفه‌ای بیمه» و تحقق ترجمه و تألیف دروس بیمه‌ای بیش از ۱۵۰ مقاله که در نشریات چاپ شده است.
- **فعالیت‌های علمی:** تدریس در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی و دوره‌های حرفه‌ای و تخصصی به مدت ۱۸ سال

### ● سید محمدعلی علیپوریزدی

- **تحصیلات:** لیسانس بیمه‌های بازرگانی، فارغ‌التحصیل دوره‌ی مدیریت استراتژیک، گذراندن دوره کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی
- **سوابق اجرایی:** قائم مقام معاون حقوقی و امور مجلس وزارت بازرگانی، رئیس هیئت مدیره شرکت ایساکو، عضو هیئت مدیره فرش ایران، رئیس هیئت عالی نظارت سازمان جمع‌آوری و فروش اموال تملیکی، عضو هیئت مدیره بیمه آسیا
- **تألیفات و تحقیقات:** تدوین مجموعه «اقتصاد اجتماعی در اسلام»، تدوین مقالات تخصصی در نشریات، حضور و ارائه مقاله در سمینارها و میزگردهای تخصصی
- **سایر:** تدریس در دوره‌های آموزشی سازمان‌های تابعه وزارت بازرگانی



سیدمحمدعلی علیپوریزدی





○ آسیا: دکتر جلالی، شما در حوزه فناوری اطلاعات (IT) صاحب‌نظر هستید و آثار ارزشمندی را در این حوزه عرضه کرده‌اید. از شما تقاضا می‌کنم ضمن تعریف IT سطوح و ویژگی‌های آن را تشریح فرمایید.

● دکتر جلالی: از دست‌اندرکاران فصلنامه آسیا که این نشریه خوب و قابل استفاده را ارائه می‌کنند تشکر می‌کنم. هر ابزاری که در خدمت اطلاع‌رسانی باشد، مفید است.

از آنجا که هنوز اینترنت به معنای واقعی در جامعه ما توسعه پیدا نکرده است، نقش مجلات می‌تواند بسیار مؤثر باشد.

برای آغاز بحث، تاریخچه مختصری از سیر دسترسی بشر به اطلاعات و تحولات آن را ارائه می‌کنم. می‌گویند بشر اولیه چهار میلیون سال قبل از میلاد مسیح، اولین ابزار را اختراع کرد و بعد از دو میلیون و چهار صد هزار سال بعد، دومین اختراع انسان عرضه شد. دلیل این فاصله کمبود اطلاعات انسان بوده است. بعد از میلاد مسیح، دامنه اختراعات گسترش می‌یابد و خط، شیشه، عدد صفر و خانه اختراع می‌شود. با گذر تاریخ و افزایش آگاهی‌های بشر، تعداد اختراعات نیز بیشتر می‌شود؛ زیرا هر قدر دسترسی انسان به اطلاعات بیشتر می‌شود، توان و نبوغ او برای ایجاد فضای بهتر برای زندگی، افزایش می‌یابد. به این ترتیب تدریجاً اولین جامعه بشری شکل گرفت و بشر از زندگی اولیه عبور کرد و اجتماعی موسوم به «جامعه کشاورزی» را تشکیل داد که اصطلاحاً به آن دوره، «موج اول» یا «عصر کشاورزی» می‌گویند. به تدریج انسان برای تأمین نیازهای خود

به سوی ابزارسازی روی آورد و عصر صنعت آغاز شد. این عصر، تحولات عظیمی را در زندگی انسان ایجاد کرد؛ ایجاد رفاه و بهداشت، باعث ازدیاد جمعیت شد به طوری که جمعیت جهان در سال ۱۹۰۰ میلادی ۱/۶ میلیارد نفر محاسبه شده است و پیش‌بینی می‌شود پس از صد سال، این جمعیت به چهار برابر افزایش پیدا کند. جامعه صنعتی نیاز به آموزش داشت؛ چون صنعت مانند کشاورزی ساده نبود و برای ساخت ابزار به افکار دیگران نیاز بود. بدین ترتیب آموزش در سطوح مختلف مطرح شد.

به تدریج نیازهای جدیدی برای انسان پدیدار شد و جامعه احساس کرد به اطلاعاتی فراوان و با سرعت بیشتر نیاز دارد. بنابراین، موج سوم موسوم به «عصر اطلاعات» یا «اینترنت» آغاز گردید. می‌توان سال ۱۹۸۴ که کامپیوتر خانگی (PC) وارد زندگی شد را آغاز عصر جدید دانست. البته در سال ۱۹۶۰ کامپیوتر اختراع شد ولی در آن زمان نقش تعیین‌کننده‌ای نداشت و تنها به عنوان ابزاری برای محاسبات به کار می‌رفت. با ایجاد شبکه جهانی اینترنت در سال ۱۹۹۰ جریان اطلاعات شدیدتر شد و نیاز به آن در اولویت قرار گرفت. این ظرفیت به ابزاری برای ایجاد رفاه و آسایش برای زندگی تبدیل شد.

حال سؤال اینجاست که موج چهارم چیست؟ اگر عصر اطلاعات، موج سوم است، باید در انتظار موج چهارم بود. موج چهارم، «عصر مجازی» است. در این عصر به تدریج حضور فیزیکی حذف و دنیای «سایبر» ایجاد می‌شود؛ به عنوان مثال دیگر حضور فرد در بانک یا کلاس درس لزومی ندارد و کارها

بدون حضور او انجام می‌شود. کالاها برای فروش به صورت مجازی عرضه می‌شوند. موج چهارم در راه است و پیش‌بینی می‌شود حدوداً تا ده سال دیگر، عصر مجازی غالب شود. در عصر حاضر مفهومی تحت عنوان (Information IT Technology) و یا (Information Communication Technology) مطرح شده است.

می‌توان یک تعریف جامع از IT ارائه داد؛ ولی از آنجا که در همه جای دنیا از آن استفاده یکسانی صورت نمی‌گیرد. به خصوص در سیستم‌های اجرایی - هر سازمان می‌تواند تعریف خاصی از IT داشته باشد. اما می‌توان مجموعه‌ای از نرم‌افزار، سخت‌افزار و آموزش و ارتباطات درون این مجموعه را IT دانست. به عبارت دیگر، هر چیزی که در تولید، توزیع و استفاده از اطلاعات نقش داشته باشد، به آن IT گفته می‌شود. البته در هر حوزه اقتصادی، سیاسی و اجتماعی IT معانی مختلفی پیدا می‌کند. به طور کلی در دنیا IT به چند صورت تعریف (Multidefinition) شده است. بنابراین ما باید نسبت به ویژگی‌های حوزه خود IT را تعریف کنیم.

مثلاً اگر بخواهیم IT را در صنعت بیمه مورد استفاده قرار دهیم، اولین قدم، تعریف IT در صنعت بیمه است. نخستین اقدام برای ورود به IT یا ICT بر اساس تحقیقاتی که اینجانب انجام داده‌ام - و سال گذشته در امریکا نیز نتایج آن را تدریس کرده و دانشجویانی را نیز در این زمینه آموزش داده‌ام - ایجاد سند توسعه راهبردی ICT یا IT در یک سازمان است. سند توسعه راهبردی، حالت اجرایی ندارد، بلکه چشم‌انداز (Vision)، استراتژی (Mission) و برنامه (Plan) را مشخص می‌کند. بنابراین یک طرح اجرایی (Master Plan) نیست، بلکه یک طرح آرمانی است. در یک شرکت بیمه، کارشناسان با مطالعه تطبیقی فعالیت‌های بیمه‌ای در نقاط مختلف جهان و بررسی وضعیت موجود شرکت و اهداف آینده آن،

یافته‌های خود را کنار هم گذارده و نقشه‌ای از آینده را ترسیم می‌کنند که به آن سند راهبردی می‌گویند. این اولین قدم برای حرکت به سوی IT است. در پاسخ به بخش دوم سؤال شما سطوح ورود به IT عبارت است از:

۱- تعریف IT در حوزه آن سازمان، یعنی تعریف خود آن سازمان از IT با توجه به نوع فعالیت‌های سازمان.

۲- تهیه سند راهبردی توسعه ICT برای سازمان. برای توسعه IT، توجه به فرهنگ در اولویت قرار دارد. ابتدا افراد رده بالای سازمان و نظام باید توجیه شوند که تا چه اندازه IT در فعالیت‌های سازمان مؤثر است و قدم اول در این زمینه پذیرش سند راهبردی است. اگر مسئولان سازمان برای پذیرش سند راهبردی متقاعد نشوند، سایر اقدامات در این زمینه مجرد و انفرادی بوده و چندان مؤثر نخواهد بود. در نتیجه مدیران ارشد فکر می‌کنند این اقدام، هزینه‌های بی‌موردی را به سازمان تحمیل می‌کند.

○ آسیا: صنعت بیمه یکی از بخش‌های مهم اقتصادی است. به نظر می‌رسد از آنجا که اطلاعات، اصلی‌ترین عامل برای فعالیت شرکت‌های بیمه است و این اطلاعات قابل تبدیل به عدد و رقم است، صنعت بیمه بهتر از سایر بخش‌ها می‌تواند از فناوری اطلاعات استفاده کند. آقای کریمی لطفاً درباره اقداماتی که برای توسعه IT تاکنون در صنعت بیمه انجام شده و همچنین برنامه‌های بیمه مرکزی ایران در این رابطه توضیح دهید.

● آقای کریمی: تجارت الکترونیکی، به معنای انجام معاملات تجاری بدون حضور فیزیکی و از طریق شبکه جهانی اینترنت است. در حال حاضر در کشورهای مختلف جهان، این گونه معاملات در حال انجام است. اما در کشور ایران به دلیل عدم وجود زیرساخت‌های ارتباطی و مخابراتی مناسب، در بخش



**دکتر جلالی: موج چهارم چیست؟ اگر عصر اطلاعات موج سوم است، باید در انتظار موج چهارم بود**  
**موج چهارم، «عصر مجازی» است**  
**در این عصر به تدریج حضور فیزیکی حذف و**  
**دنیای «سایبر» ایجاد می‌شود**  
**پیش‌بینی می‌شود تا ده سال دیگر، عصر مجازی غالب شود**

بانکداری و صنعت بیمه، بسیار عقب‌تر از سایر کشورهای دنیا هستیم. با توجه به ساختار خدمات بانکی، در حوزه بانکداری اقدامات قابل توجهی در مقایسه با صنعت بیمه انجام شده است. پیاده سازی IT در صنعت بیمه از پیچیدگی‌های خاصی برخوردار بوده و نیازمند بسترسازی فرهنگی و تکنولوژی است. یکی از مشکلات اساسی برای توسعه IT عدم وجود بستر مناسب فرهنگی است. یکی از مسائل اساسی و مطرح در صنعت بیمه، فروش الکترونیکی یا بیمه الکترونیکی است که پیاده سازی و اجرای آن نیازمند برنامه‌ریزی و اختصاص بودجه‌های خاصی است.



چون همزمان با بسترسازی فرهنگی، صنعت بیمه باید خود را برای این کار آماده کرده و ابزارها و فناوری‌های لازم را مهیا نماید. از سوی دیگر، بسترهای قانونی نیز باید آماده شود. هنوز در کشور ما پول الکترونیکی و امضای الکترونیکی به صورت قانونی وجود ندارد. در نتیجه نمی‌توانیم بیمه را از طریق الکترونیکی ارائه کنیم.

بر اساس پیش‌بینی نشریه «سیگما» در کشور آمریکا تا سال ۲۰۰۵ بین ۵ تا ۱۰ درصد بیمه‌نامه‌ها به صورت الکترونیکی صادر می‌شوند و این نسبت در اروپا نیز ۳ تا ۵ درصد خواهد بود. با اینکه در کشورهای پیشرفته اغلب خانواده‌ها به کامپیوتر دسترسی دارند ولی به دلیل محدودیت‌های فنی و قوانین خاص فقط بعضی از رشته‌های بیمه‌ای به شکل الکترونیکی ارائه می‌شود.

چند مشکل اساسی در پیاده‌سازی IT در صنعت بیمه وجود دارد. نخستین مشکل این است که شرکت‌های بیمه به صورت جزیره‌ای برای خود برنامه تدوین کرده‌اند و یک طرح جامع در

این زمینه برای کل صنعت بیمه وجود ندارد. البته در حال حاضر موفق شده‌ایم که «شورای ICT» را در صنعت بیمه راه‌اندازی کنیم. در این شورا نمایندگان شرکت‌های بیمه نیز حضور دارند.

مشکل دیگر آن است که در ایران مؤسسه‌ای که بتواند برای شرکت‌های بیمه برنامه IT ارائه دهند و در زمینه بیمه نیز متخصص باشند، وجود ندارد. از سوی دیگر اکثر شرکت‌های بیمه از توانمندی‌ها و قابلیت‌های فنی کافی در زمینه IT برخوردار نیستند؛ بنابراین اولین قدم آن است که زمینه مناسبی برای تعریف مشترکی از IT در صنعت بیمه فراهم شود. یعنی شرکت‌های کامپیوتری با دانش نوین بیمه و شرکت‌های بیمه با تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات آشنا شوند. به طور کلی، هم‌زمان با بسترسازی فرهنگی برای استفاده از IT در صنعت بیمه، باید بسترهای قانونی نیز فراهم شود. البته به تازگی قانون تجارت الکترونیکی به تصویب مجلس شورای اسلامی رسیده است و صنعت بیمه نیز باید خود را با این قانون تطبیق دهد. به نظر می‌رسد برخی از قوانین بیمه‌ای نیز باید اصلاح شود. مثلاً



**آیت کریمی: هم‌زمان با بسترسازی فرهنگی برای استفاده از IT در صنعت بیمه، باید بسترهای قانونی نیز فراهم شود به نظر می‌رسد برخی از قوانین بیمه‌ای نیز باید اصلاح شود مثلاً در مواد ۲ و ۳ قانون بیمه آمده است که سند بیمه باید کتبی باشد بنابراین بیمه‌نامه الکترونیکی در آن پیش‌بینی نشده است**



در چند سال اخیر، سازمان‌ها به فکر بازنگری در سیستم‌های بکارگرفته شده در فعالیت‌های خود افتادند. شرکت‌های بیمه نیز اکنون در همین مرحله هستند و این فرصت خوبی است که از یک طرف، فناوری روز در خدمت شرکت‌های بیمه قرار گیرد و ساختار آنها را اصلاح کند. علاوه بر آن سیستم‌های رایانه‌ای آنها به طور یکپارچه طراحی و اجرا شود. در بیمه آسیا هم اقداماتی انجام شده است. مطالعه شرایط و فرضیات سیستم جامع یکی از این اقدامات است. همچنین برای بخش‌های محدودی از فعالیت شرکت که غیر ماشینی، می‌شد، سیستم‌های رایانه‌ای طراحی و اجرا گردید و منطق، روش، جداول و کدینگ کلیه سیستم‌هایی که به صورت مجزا و در مقاطع مختلف بنا به نیاز شرکت ایجاد شده بود به صورت یکسان و استاندارد در آمد.

● **آقای کریمی:** بخشی از مشکلات ما در صنعت بیمه، مربوط به سرمایه‌گذاری در حوزه IT است. سرمایه‌گذاری برای IT بسیار عظیم است و نتیجه آن نیز خیلی ملموس نیست و تصمیم‌گیرنده نیز نگران است؛ چون در برخی از سازمان‌ها مبالغ زیادی در این زمینه هزینه شده ولی نتیجه مطلوبی به دست نیامده است. شرکتی که برنامه IT را برای یک سازمان تهیه می‌کند از نیازهای سازمان اطلاع کامل ندارد. در صنعت بیمه نیز به دلیل تنوع رشته‌های مختلف بیمه‌ای نمی‌توان سطح انتظارات را از موسسه برنامه‌نویس به طور دقیق مشخص کرد. برای نمونه اگر بخواهیم بیمه اتومبیل را به شکل الکترونیکی ارائه کنیم، باید تمام مشخصات رشته بیمه اتومبیل طراحی شده و بر روی یک وبسایت قرار گیرد تا کاربر به راحتی با مراجعه به وبسایت شرکت بیمه و بررسی شرایط بیمه اتومبیل اقدام به خرید نماید. تعداد خودروهای موجود و یا از رده خارج شده به طور دقیق مشخص نیست و یا طبقه‌بندی ریسک (Risk Profile) در این رشته معلوم نیست. یعنی میزان ریسک در تهران که تردد خودرو در آن بسیار زیاد است با

یک شهر کوچک یکسان نیست؛ پس نرخ حق بیمه این رشته در این شهر نیز باید متفاوت باشد. استفاده از IT به ما کمک می‌کند تا بتوانیم با استفاده از اطلاعات بیمه‌نامه‌ها، تعداد خودروها و خسارت‌های پرداختی، نرخ‌های حقیقه رشته‌های مختلف بیمه‌ای را به طور منطقی و علمی تعیین نماییم.

به طور کلی پیش از ورود به IT باید سیستم‌های سنتی صنعت بیمه را به سیستم‌های نوین تبدیل کنیم.

● **آقای علیپور:** به دلیل اینکه اطلاعات مورد استفاده صنعت بیمه قابل سنجش و ارزیابی با عدد و رقم است، بهترین قابلیت را برای استفاده از سیستم‌های رایانه‌ای دارد. علی‌رغم این امکان مساعد، چند مانع عمده فراروی شرکت‌های بیمه قرار دارد.

۱ - همانطور که گفته شد، راه‌حل‌ها و طرح‌های رایانه‌ای مورد نیاز، جامع، یکپارچه، بزرگ و مسلماً گران‌قیمت هستند. از این رو مدیریت در مقابل تصمیمی بزرگ، پیچیده و پرهزینه قرارداد و برخی از مدیران، اطلاعات و تسلط لازم را برای اتخاذ چنین تصمیمی ندارند. لذا باید روش‌هایی را به کار برد تا تصمیم‌گیری را برای مدیران تسهیل کند. من فکر می‌کنم متصدیان امور کلان IT در کشور می‌توانند راه‌حل‌های خوبی برای این معضل پیدا کنند.

۲ - زیرساخت‌های لازم برای سیستم‌های مورد نظر در کشور وجود ندارد. چندین سال است بحث ایجاد شبکه فیبر نوری مطرح شده ولی هنوز این امکان به مرحله بهره‌برداری نرسیده است. بانک‌های اطلاعاتی، نظیر کدملی و اطلاعات ثبت احوال اطلاعات سکونت افراد، اطلاعات اتومبیل شامل ساخت شماره‌گذاری و سایر اطلاعات ترافیکی آن، اطلاعات درمانی و بسیار از اطلاعات دیگر سازمان نیافته است و شرکت‌های نیازمند، باید خود مستقلاً و مسلماً به طور ناقص و با هزینه‌های زیاد امکاناتی را فراهم کنند. همانطور که همه می‌دانیم، بیمه شخص ثالث از معضلاتی است که نیروی انتظامی، دستگاه



**سیدمحمدعلی علی‌پور: راه‌حل‌ها و طرح‌های رایانه‌ای مورد نیاز، جامع، یکپارچه، بزرگ و مسلماً گران‌قیمت هستند. از این رو مدیریت در مقابل تصمیمی بزرگ، پیچیده و پرهزینه قرارداد و برخی از مدیران، اطلاعات و تسلط لازم را برای اتخاذ چنین تصمیمی ندارند. لذا باید روش‌هایی را به کار برد تا تصمیم‌گیری را برای مدیران تسهیل کند**

قضایی، سازمان‌های درمانی و به مراتب شدیدتر، شرکت‌های بیمه درگیر آن هستند و اطلاعات موجود در این سازمان‌ها به خصوص اطلاعات شرکت‌های بیمه و نیروی انتظامی در صورت جمع‌آوری و پردازش با همین امکانات موجود نیز می‌تواند مشکلات بزرگی را مرتفع کند.

۳- در صنعت بیمه نیز به زیرساخت‌هایی نیاز است. داشتن روش، منطق، برنامه و جداول پایه اطلاعاتی و کدینگ استاندارد شده برای کل صنعت بیمه برخی از این زیرساخت‌ها هستند. این امکانات موجب می‌شوند تا صنعت بیمه بتواند اطلاعات تولید شده توسط سیستم‌های متعدد در شرکت‌های مختلف را در پایگاه‌های واحد جمع‌آوری، فرآوری و برای کاربران قابل استفاده کند.

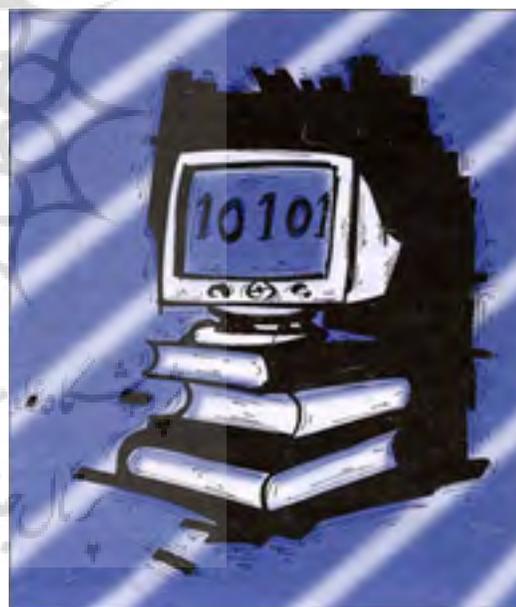
نیاز روزافزون به استفاده از فناوری اطلاعات غیرقابل اجتناب و شرط حیات شرکت‌ها است ولی اگر موانع مورد اشاره حل نشود هزینه‌ها بسیار افزایش یافته، روند اجرا طولانی شده و

عقب‌افتادگی‌های استفاده از فناوری IT در صنعت بیمه تا اندازه‌ای جبران شود.

● **آقای کریمی:** از آنجا که بخش عمده‌ای از بار مالی تصادفات را شرکت‌های بیمه تحمل می‌کنند، وجود این ارتباط علاوه بر این که برای شرکت‌های بیمه بسیار مفید است، می‌تواند دقت و سرعت رسیدگی به پرونده‌ها را بهبود بخشد و بدین ترتیب، بخشی از مشکلات سازمان‌های دیگر و همچنین مردم را برطرف سازد. باید کانال‌های ارتباطی برای انتقال اطلاعات به صنعت بیمه ایجاد شود. شناسایی و ایجاد شناسنامه برای ریسک‌های بزرگ، بخش دیگری از کارهای اطلاعاتی است که می‌بایست انجام شود.

● **دکتر جلالی:** سال گذشته من در کشور آمریکا بودم. موقعی که برای خرید بیمه خودرو به شرکت بیمه مراجعه کردم، متوجه شدم که تقریباً کار خرید بیمه به طور کامل به صورت On line انجام می‌شود. یعنی بیمه‌گذار این امکان را دارد تا همه گزینه‌هایی که در خرید بیمه اهمیت دارند - از جمله نرخ‌ها و تعهدات - را بررسی کرده و سپس بیمه‌نامه مورد نیاز و همچنین شرکت بیمه مورد نظر خود را انتخاب کند؛ اما در کشور ما به دلیل نارسایی‌های سخت‌افزاری و عدم وجود شرایط فرهنگی مطلوب، این کار به روش سنتی انجام می‌شود. واقعیت این است که فروش On line از آن تاریخی که آقای کریمی به آن اشاره کردند خیلی زودتر به نتیجه می‌رسد. تا سال ۲۰۰۵ در آمریکا فروش بیمه On line می‌شود. در سال ۲۰۰۳، در این کشور بالغ بر ۷۰ درصد فروش اتومبیل به روش On line انجام شده است. در سال ۲۰۰۴ - که در آن قرار داریم - بیش از ۹۵ درصد فروش اتومبیل در آمریکا On line است. یعنی فقط ۵ درصد خریداران حضوراً اتومبیل می‌خرند. به این ترتیب کارهای خرید، تقسیط بیمه و از طریق اینترنت انجام می‌شود.

ما در سال ۲۰۰۴ هستیم و سرعت خرید On line به این شدت افزایش پیدا می‌کند. انتظار می‌رود تا سال ۲۰۱۰ دنیا به سمت زندگی مجازی پیش رود. به نظر من، ما کند حرکت می‌کنیم. باید از فرصت استفاده کنیم. حال که همه متقاعد شده‌اند که صنعت بیمه باید از مزایای IT استفاده کند، رسمی‌ترین حرکت این است که مدیران ارشد این مجموعه‌ها با این فناوری آشنا شوند. ساختار مدیریت در کشور ما از بالا به پایین است، پس مدیران ارشد نقش حیاتی دارند. می‌بایست رویکرد و تلقی



نتیجه با نقصان همراه خواهد شد و دوباره کاری‌ها را افزایش خواهد داد. امیدواریم مدیریت‌ها و سازمان‌های مسئول بالادستی مؤثر در رفع این موانع، نقش خود را در زمان مناسب ایفا کنند تا اقدامات شرکت‌ها در شرایطی بهتر و مجهزتر انجام شود و

مدیران نسبت به IT را تقویت کرد و راه را برای گذر از بیمه سنتی و رسیدن به بیمه الکترونیکی هموار کرد. روش‌های متنوعی برای توزیع IT وجود دارد. یکی از این روش‌ها که از حدود ۲۰ سال قبل در آموزش و پرورش به کار گرفته شده است، کارنامه دانش‌آموزان است که در حال حاضر نیز اطلاعات آن در دسترس است. تمامی مدارس مکلف هستند در پایان هفته، اطلاعاتشان را بر روی یک دیسکت منتقل کرده و آن را در سیستم اطلاع‌رسانی مرکز پیاده کنند. آموزش و پرورش بدون اینکه از اینترنت و یا شبکه‌های اطلاع‌رسانی استفاده کند این امکان را ایجاد کرده است که اگر در هر نقطه‌ای از کشور اسم دانش‌آموز را بدهید، کارنامه و ریزنمرات او را دریافت خواهید کرد.

برای انجام هر کار راه‌های متفاوتی وجود دارد. به عنوان مثال اگر بخواهیم ۳۲ جلد کتاب «دایرةالمعارف بریتانیا» را Download کنیم، اگر یک مودم ۱۲۰۰ بیت در ثانیه در اختیار داشته باشیم، انجام این کار ۲۸ روز طول می‌کشد. ولی اگر مودم مورد استفاده ۲۸۰۰ باشد این کار ۳ روزه انجام می‌شود. با خرید یک قطعه الکترونیکی در زمان صرفه‌جویی می‌شود؛ مثلاً اگر از مودم ISTN استفاده شود، انتقال این کتاب‌ها در چند دقیقه ممکن خواهد بود و با مودم Optical، در

کمتر از ثانیه کار انتقال اطلاعات مجموعه مذکور انجام می‌شود. در این زمینه حدود بیست تکنولوژی وجود دارد. انتخاب درست نوع تکنولوژی مورد استفاده، باید توسط متخصص صورت پذیرد. در صنعت بیمه هم اگر ابزارها و روش‌ها صحیح انتخاب شود مشکلات به حداقل خواهد رسید. ما باید به سمت مستند کردن تصمیمات حرکت کنیم و همان‌طور که دوستان هم اشاره کردند، کار پراکنده اگرچه ممکن است در یک مقطع کوتاه تاثیرگذار باشد ولی در دراز مدت جوابگو نبوده و مشکلاتی را ایجاد می‌کند. به نظر من امکانات جدیدی در کشور ما در حال شکل‌گیری است که صنعت بیمه باید از آن به درستی استفاده کند. توسط وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات نزدیک به ۳۰۰ شهر کشور با فیبر نوری با هم مرتبط شده‌اند. ۱۰ هزار روستای کشور تا سال ۱۳۸۴ یک نقطه دسترسی به اینترنت دارند. قطعاً این نقاط در شهرها بیشتر است.

پروژه ملی دولت الکترونیکی در چهار استان کشور در حال اجراست. تلاش می‌شود فضایی ایجاد شود که پهنای باند بیشتری را برای کشور فراهم کند.

من سیستمی را به نام «VO» یا Virtual office طراحی کرده‌ام که یک سیستم مثل Paperless است و در یک زمان معین می‌تواند به تمام کشور سرویس دهد؛ یعنی On line است. زمانی که در امریکا بودم تمام کارهای اداریم در ایران را هم‌زمان انجام می‌دادم و دانشجویانم را نیز کنترل می‌کردم. نظارت بر دانشجویان ایرانم خیلی از حالا که در ایران هستم زیادتر بود. دانشجویانم اصرار داشتند که به ایران برنگردم؛



می‌گفتند شما که در ایران هستید به سختی به شما دسترسی داریم ولی در آنجا که هستید به سادگی با شما ارتباط برقرار می‌کنیم. در طی مدت کوتاهی که در امریکا بودم به تنهایی حدود هزار نامه را بررسی کردم و در مقابل، سایر همکارانم در پژوهشکده الکترونیک ایران، در همان فاصله زمانی حدود یکصد نامه را مورد بررسی قرار دادند. امکانات این ارتباط، همین مودم، خط تلفن و اینترنت بود. شما برای گرفتن یک داده و یک مجموعه اطلاعاتی که یک موسسه می‌خواهد به شما منتقل کند، مشکل دارید. البته می‌دانم در بخش بیمه کار زیادی انجام شده و نسبتاً هم خوب بوده است. فضای فرهنگی و نگاهی که مردم نسبت به این مسائل دارند، مطلوب نیست. باید تلاش کرد تا مسئولان در این باره تصمیم‌گیری کنند. به خاطر دارم برای تصویب قانون تجارت الکترونیک به شورای نگهبان رفتم و مشکلات ناشی از تاخیر در تصویب این قانون را برای

اعضای محترم آن شورا تشریح کردم و کارها را تا مجلس شورای اسلامی و کمیسیون‌های مربوطه نیز پی‌گیری نمودم. در شرکت‌های بیمه و بانک‌ها فقط سود اصالت ندارد. موضوعاتی نظیر سرعت خدمات و توسعه دسترسی مردم به خدمات نیز بسیار مهم است که این کارکردها در سایه IT امکان‌پذیر می‌شود.

بسیاری از مردم پولشان را فقط برای دریافت سود در بانک نمی‌گذارند، بلکه می‌خواهند در هر لحظه، نقل و انتقالات خود را چک کنند. پس اگر شما جزو مراکزی باشید که خدماتشان را به صورت On line ارائه می‌کنند، موفق خواهید بود. در کشورهای توسعه‌یافته، بیمه‌های دیجیتالی و مجازی به سرعت در حال شکل‌گیری هستند و این موضوع در حال وارد شدن به کشورهای نظیر ایران است. اگر مدیران، خود را برای رویارویی با واقعیات و استفاده از فرصت‌ها آماده نسازند، با مشکلات پیچیده‌ای روبه‌رو خواهند شد. مدیران موسسات از حالا باید بخشی از درآمد خود را صرف ایجاد این قابلیت‌ها کنند تا در فردا هم همچنان موفق باشند.

در کشور آمریکا IT به همین سادگی رشد نکرده است. آنها بارها زیرساخت‌هایشان را دفن کردند؛ یعنی شبکه به وجود آوردند، دیدند مناسب نیست، دوباره شبکه ایجاد کردند. آمریکا ۴۴ میلیارد دلار بودجه به صنعت IT اختصاص داده است و در کشور ما فقط ۰/۲ میلیارد دلار بودجه برای این کار در نظر گرفته شده و از این ۰/۲ میلیارد دلار هم فقط ۳۰ درصد جذب شده است. به این ترتیب، تصمیم جامع و کافی برای توسعه IT در سطح ملی وجود ندارد. اگر می‌بینید که یک مجموعه تلاش می‌کند IT خود را توسعه دهد و موفق نمی‌شود، دلیل عمده‌اش این است که زمینه‌ها و مقدمات انجام این کار در سطح ملی وجود ندارد.

در کشور ما مردم به میزان کافی با خدمات صنعت بیمه آشنا نیستند. این موضوع نشان می‌دهد که بیمه‌ها نمی‌توانند به صورت Visual یا بصری خدماتشان را ارائه بدهند و اغلب خدماتشان را به شکل متن ارائه می‌دهند. ضریب انتقال به این روش خیلی کم است. وقتی به یک دانش‌آموز بگویید «سیب» او نمی‌داند منظور سیب درختی است یا سیب‌زمینی، سیب زرد است یا سیب قرمز. ولی اگر سیب را به او نشان بدهید همه اطلاعاتی را که باید برای ایجاد تصور درست از

سیب در اختیار داشته باشد در یک لحظه دریافت می‌کند. این موضوع درباره بیمه سنتی و بیمه الکترونیکی هم قابل مشاهده است. شرکت‌های بیمه باید خدمات خود را به شکل Visual به مردم عرضه کنند. هم هزینه‌ها درازمدت کاهش می‌یابد و هم مردم اطلاعات بهتری دریافت می‌کنند. باید خدمات به صورت Visual ارائه شود و از حالت Text یا متن به حالت Visual برود. در حالت Text ۵۰ هزار بیت کامپیوتری منتقل می‌شود ولی در شکل Visual ۴/۳۰۰/۰۰۰ بیت کامپیوتری منتقل می‌شود. اگر هدف، تبلیغ از طریق اینترنت باشد باز هم روش Visual مطرح می‌شود و هر کس در این راه گام بردارد، برنده است.

۸۵ درصد اقتصاد جهان تا سال ۲۰۰۵ به صورت IT و Online اداره خواهد شد و شما باید کاری کنید که صنعت بیمه ۳۰ الی ۴۰ درصد از درآمدش را در IT مصرف کند، نه یک یا دو درصد! اگر دیدگاه به این سمت سوق پیدا کرد، موفقیت صد در صد است. در صنعت بیمه علاوه بر بخش‌های تخصصی، در بخش‌های عمومی هم فعالیت‌های زیادی می‌تواند انجام شود.



**دکتر جلالی: او تهیه یک سند راهبردی که در آن چشم‌اندازها، استراتژی‌ها و برنامه‌ها دیده شده باشد، نخستین گام در بیمه الکترونیکی می‌داند**



**آیت کریمی: به نظر او زیرساخت‌های فرهنگی، فنی و قانونی در موفقیت برنامه‌های IT صنعت بیمه بسیار موثر است**



**علی پور: او معتقد است استفاده از فناوری اطلاعات برای حیات شرکت‌های بیمه ضروری است اما تحقق این مهم در گرو رفع موانع مدیریتی، و آماده‌سازی زیرساخت‌ها است**

ولی باید این موضوع در سطح کشور نهادینه شود. در هندوستان پروژه‌ای به نام «E-SEVA» وجود دارد که از طریق سیستم‌های اپراتوری توسط ۴۸ مرکز در یک استان به ارائه انواع خدمات می‌پردازد. در این کشور مراکزی ایجاد شده است که شخص می‌تواند از منزلش این خدمات را بگیرد. ما هم باید یک چنین کارهایی را انجام دهیم. بیمه می‌تواند یک پایگاه خدماتی ایجاد کند که به غیر از کارهای بیمه‌ای، کارهای دیگری هم انجام بدهد. این چیزی است که IT می‌تواند کمک کند و گرنه تبدیل بیمه سنتی بیمه به بیمه الکترونیکی ممکن است بسیاری از مشکلات را حل نکند.

مشکل فعلی ما مشکلی است که کشورهای توسعه یافته در گذشته داشته‌اند. اگر کشور آمریکا را به عنوان نماد توسعه IT در بخش دولتی بررسی کنیم، می‌بینیم آقای «الگور» معاون اول رئیس جمهور آمریکا، در زمان فعالیت خود هیچ کاری به جز توسعه IT انجام نمی‌دهد و در پایان دوره نیز اعلام می‌کند که من آمریکا را ۲۵ سال جلو بردم و این ادعای او پذیرفته هم می‌شود. وی قدرت رئیس جمهور را در بخش IT به کار می‌گیرد. در این فعالیت‌ها متعهد می‌شوند که در سال ۲۰۰۴ هرگونه خدمت دولتی که مردم به آن نیاز دارند از طریق اینترنت انجام شود و اگر زمان ارائه خدمات، بیش از ۳۰ دقیقه طول کشید، مسئول مربوطه مؤاخذه می‌شود. تمام واحدها را مکلف می‌کنند که سیستم خود را تغییر داده و شرایطی را ایجاد کنند تا بتوانند به صورت On line سرویس بدهند. باید منتظر چنین حرکت‌هایی در سطح کشور باشیم. مرجع راهبری این اقدام می‌بایست از قدرت

کافی برای ایجاد این تحول بزرگ برخوردار باشد؛ یعنی قدرتش در حد قدرت رئیس جمهور باشد، مثل آقای الگور. این تجربه را «ماهاتیر محمد» هم انجام داده و موفق بوده است. «شیخ محمد» در دویی و یک فرد دارای قدرت هم در بحرین

انجام این کار را بر عهده دارند و موفق هم هستند به طوری که بزرگ‌ترین دولت الکترونیکی بحرین تا چند ماه دیگر آماده بهره‌برداری می‌شود. نباید انتظار داشته باشیم که صنعت بیمه یک شبه متحول شود، بلکه بایستی بر اساس اولویت‌ها از امکانات استفاده کنیم.

● **آقای کریمی:** این باور باید در سطح مدیریت‌های کلان ایجاد شود که IT به عنوان رکن اساسی سازمان می‌بایست مورد توجه قرار گیرد و برنامه‌های سازمان در راستای آن طراحی شوند. یکی از مشکلاتی که در صنعت بیمه با آن مواجه هستیم، همان مسأله بخشی‌نگری و نگاه محتاطانه مدیریتی است. اراده‌ها مصمم نیست. IT انگیزه بالایی برای فعالیت در صنعت بیمه نداشته، چون کاربردش کم است. برنامه ریزان IT و شرکت‌های فعال در این زمینه تلاش خود را در بخش‌هایی متمرکز کرده‌اند که کاربرد بیشتری داشته است. شرکت‌های برنامه‌ریز یا شرکت‌های کامپیوتری اگر سیستمی را در زمینه بیمه طراحی کنند فقط می‌توانند آن را به شرکت‌های بیمه بفروشند و خریدار دیگری نخواهد داشت. بیمه مرکزی ایران هم همیشه تأکید کرده که صنعت بیمه در بخش IT باید یکپارچه باشد. قدم‌هایی هم در این زمینه برداشته شده بود تا اینکه بنده مسئولیت این بخش را به عهده گرفتم. از همان ابتدا دید کلان مدیریتی بر روی این مسأله بود. جلسات زیادی با بخش‌های مختلف برگزار شد و در نهایت توانستیم مدیریت کلان بیمه را متقاعد کرده و شورای ICT را در صنعت بیمه تأسیس کنیم. در حال حاضر این شورا برای هماهنگی و طراحی برنامه‌های کلان در زمینه ICT در

صنعت بیمه ایجاد شده است. اکنون بایستی به یک زبان و برنامه مشترک در صنعت بیمه برسیم و مشخص کنیم که اهداف کلان این صنعت چیست؟ در زمینه IT در کجا هستیم و به کجا می‌خواهیم برسیم. بنابراین باید هر شرکت بیمه، برنامه



IT خودش را داشته باشد ولی در مسیر خاص و منتهی به یک هدف مشترک. هر یک از شرکت‌های بیمه ممکن است در جهت تحول خود حرکت کنند ولی امکان دارد در جهت و مسیر اهداف کلان صنعت بیمه نباشند، زیرا IT هم تمرکز ایجاد می‌کند و هم عدم تمرکز؛ یعنی هر دو هدف را با هم پیگیری می‌کند، ما در شورای ICT این نکته را مطرح کرده‌ایم که هر شرکت بیمه برنامه‌های مخصوص خودش را داشته باشد. در نتیجه برنامه‌های IT شرکت‌های بیمه نیز با هم فرق می‌کند. همان‌طور که در بخش‌های دیگر، هر شرکت بیمه برنامه خاص خود را دارد. در بخش IT هم هر شرکت بیمه می‌تواند مسیر و برنامه خود را طی نماید، ولی باید در نهایت آنها در یک جا به هم برسند؛ یعنی اطلاعات در مرکزی به نام «پایگاه اطلاعاتی» متمرکز شود؛ چرا که در اینجا اطلاعات یک اصل اساسی و به عنوان ماده اولیه محسوب می‌شود. بنابراین به اطلاعات مختلفی نیاز داریم و بایستی این اطلاعات در یک مرکز و نظام جامع جمع‌آوری شود و سپس از آنها برای تصمیم‌گیری‌ها بهره‌برداری شود. تک‌تک نرخ‌ها، آیین‌نامه‌ها، تعرفه‌ها، ضریب خسارت‌ها، سرمایه‌گذاری‌ها، درآمد سرمایه‌گذاری‌ها و اطلاعات صنعت بیمه است. اگر این اطلاعات را نداشته باشیم، تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی غیر ممکن است. در واقع پس از جمع‌آوری این گونه اطلاعات ما به نقاط ضعف خود نیز پی خواهیم برد.

به عنوان مثال ما هنوز جدول مرگ و میر عمر نداریم و مجبوریم از جدول مرگ و میر فرانسه استفاده کنیم. چون آمار و اطلاعات نداریم. ممکن است مرکز آمار اطلاعات کاملی از جدول مرگ و میر بر اساس سال و سن به صورت تفکیک شده در اختیار نداشته باشد و یا اداره راهنمایی و رانندگی نتواند اطلاعاتی را در مورد خودروهای شماره شده و خودروهایی که شماره پلاک آنها باطل می‌شود ارائه کند. اطلاعات باید بر اساس نیاز صنعت بیمه برای استفاده‌های فنی طراحی و آماده شود.

وظیفه شورای ICT صنعت بیمه بررسی و اعلام نظر در مورد برنامه‌های IT شرکت‌های بیمه است. وجود این شورا دارای چند ویژگی است. اولاً برنامه‌های صنعت بیمه در زمینه ICT را با یک زبان مشترک هماهنگ می‌کند. ثانیاً شرکت‌های بیمه به تنهایی تصمیم‌گیری نمی‌کنند و شورای ICT صنعت بیمه که از طرف مدیریت کلان حمایت می‌شود، این مسئولیت را بر عهده

دارد. این تمرکز موجب تحول در IT صنعت بیمه خواهد شد. با توجه به اینکه بخش خصوصی نیز در صنعت بیمه فعال شده است، ضرورت رشد توسعه و تحول IT در صنعت بیمه انکارناپذیر است. به شرکت‌های بیمه خصوصی توصیه شده که برنامه‌های IT خود را نیز به شورا ارائه نمایند. ممکن است روزی فرا برسد که مثلاً یک شرکت بیمه خصوصی اقدام به فروش بیمه عمر جدید با شرایط و تسهیلات جدید کند به طوری که شرکت‌های بیمه دولتی که بعضاً بیمه عمر را به صورت سنتی ارائه می‌کنند وادار به تغییر روش و رقابت بیشتر شوند. بخش خصوصی در آینده از این ابزار برای رقابت استفاده خواهد کرد، چون در بیمه، خدمات پس از فروش مهم است. در بیمه و به خصوص در بیمه عمر که مدت آن ۱۵ و یا ۲۰ ساله است، خدمات پس از فروش مطرح می‌شود و ارائه خدمات مناسب در این بخش تنها از طریق امکانات الکترونیکی قابل ارائه است و نمی‌توان از مشتری انتظار داشت که هر ماه و یا هر سال برای پرداخت حق بیمه خود به شرکت بیمه یا نمایندگی‌هایش مراجعه کند. در بیمه الکترونیک از طریق اینترنت حق بیمه قابل پرداخت است و مردم به این نوع خدمات علاقمند هستند. امیدواریم بخش خصوصی طرح‌ها و برنامه‌های جدید خود را ارائه کند و بخش دولتی را وادار به ایجاد خلاقیت و نوآوری نماید. البته با توجه به سابقه طولانی فعالیت بخش دولتی، ممکن است بخش خصوصی هنوز قادر به رقابت با بخش دولتی نباشد. ولی در بعضی از بخش‌ها این خلاقیت و رقابت وجود دارد. این دو بخش می‌توانند مکمل هم باشند و در جهت ایجاد یک فضای رقابتی با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، خدمات مناسب را به مشتریان خود ارائه کنند و یکی از ویژگی‌های تجارت الکترونیک یا کاربرد IT در صنعت بیمه، ایجاد فضای رقابتی و کاهش هزینه‌ها به نفع مشتری است.

○ آسیا: با توجه به این که زمان این نشست به اتمام رسیده است با این که موضوعات بسیاری وجود دارد که می‌توان گفتگو را با آن ادامه داد، ناچاریم در همینجا بحث را به پایان ببریم. بار دیگر از این که دعوت ما را پذیرفتید و در این جلسه شرکت کردید از شما تشکر می‌کنم و امیدوارم فصلنامه آسیا بتواند در آینده نیز از دانش و تخصص شما استفاده کند.

