

منافع و مخاطرات بیمه الکترونیک

بیمه‌گران در فرایند فروش محصولات و ارائه خدمات به بیمه‌گذاران، با آن روبه‌رو هستند. عدم اتخاذ تدابیر مؤثر جهت کاهش این ریسک‌ها و نیز رفع خلأهای قانونی، حضور بیمه‌گران را در این فضای جدید با پیامدهای زیان‌بار فراوانی روبه‌رو خواهد نمود.

گردآوری: احمدرضا صدرائی^۱

واژگان کلیدی

بیمه الکترونیک، خدمات الکترونیک، ریسک مبادلات الکترونیک، فناوری اطلاعات

مقدمه



چکیده

امروزه بهره‌گیری از منافع تجارت الکترونیک به طور گسترده‌ای در سراسر جهان مورد توجه قرار گرفته است. بخش مالی نیز از این قاعده مستثنی نبوده و طی سال‌های گذشته استفاده از این فناوری موجب رشد این بخش از اقتصاد گردیده است. طی سال‌های اخیر پذیرش و استفاده از این فناوری در صنعت بیمه نسبت به صنعت بانکداری، به دلیل برخی ملاحظات و پیچیدگی‌ها بسیار محدود بوده است. در این مقاله ضمن معرفی مزایای این فناوری جهت رشد و توسعه این صنعت، به برخی از مخاطراتی که در این زمینه وجود دارد اشاره شده است. از مهم‌ترین مزیت‌های استفاده از این فناوری می‌توان به صرفه‌جویی در هزینه‌ها و زمان اشاره نمود، که این امر می‌تواند موجب ارتقای نفوذ بیمه در کشور گردد. مخاطرات بکارگیری این فناوری در صنعت بیمه عمدتاً به ریسک‌ها و خلأهای قانونی مربوط می‌شود که

از مهم‌ترین مشخصه‌های جهان امروز، رشد سریع استفاده از اینترنت در اکثر شئون زندگی بشر است. در پایان سال ۲۰۰۳ حدود ۶۷۶ میلیون نفر (حدود ۱۱/۸ درصد) از کل جمعیت جهان به اینترنت دسترسی داشتند که نسبت به سال قبل از آن حدود ۷/۸ درصد رشد نشان می‌دهد. در حوزه اقتصاد و تجارت این پدیده دارای رشد چشمگیرتری می‌باشد. آمارهای موجود برای

۱. استادیار بخش اقتصاد دانشگاه شیراز

اتصال الکترونیک انجام شود. در تعریف دیگری از این پدیده آمده است که تجارت الکترونیک شامل تمام ابعاد و فرآیندهای بازار است که بتوان با اینترنت انجام داد. بنگاه‌های اقتصادی با بهره‌گیری از این فناوری قادر خواهند بود انجام امور تجاری خود را کارا نموده، هزینه‌ها را کاهش داده، محصولات خود را به طور گسترده و کم‌هزینه معرفی کرده و نهایتاً به بازارهای جدید وارد شوند. آنچه باعث شد این فناوری به سرعت رشد کند و از مقبولیت گسترده‌ای برخوردار شود، تأثیر استفاده از اینترنت بر کاهش هزینه‌های مربوط به تعامل میان بنگاه‌های اقتصادی و مشتریان آنها بوده است.

بیمه و یا به طور کلی مؤسسات مالی از جمله صناعی هستند که تجارت الکترونیک می‌تواند نقش بسزایی در رشد و توسعه آنها ایفا کند، چرا که صنعت بیمه، صنعتی است اطلاعات‌بر^۴، لذا دارای زمینه مناسبی جهت استفاده گسترده از تکنولوژی اطلاعات می‌باشد. بنابراین تجارت الکترونیک می‌تواند به عنوان ابزار مهمی جهت افزایش میزان نفوذ بیمه‌ای در کشور، مورد استفاده شرکت‌های بیمه قرار گیرد. استفاده از این پدیده نوین (تجارت الکترونیک) در صنعت بیمه، بدون شک نه تنها بر شیوه عملکرد شرکت‌های بیمه تأثیر می‌گذارد، بلکه نحوه عملکرد ناظران صنعت بیمه را نیز تحت تأثیر قرار خواهد داد. شرکت‌های بیمه می‌توانند با بهره‌گیری از اینترنت، محصولات خود را به طور گسترده و کم هزینه به مشتریان خود معرفی

4. Information Intensive

اقتصاد آمریکا نشان می‌دهد که تجارت الکترونیک به شکل بنگاه با بنگاه^۱ (B2B) در سال ۲۰۰۲، حدود ۱۶/۲۸ درصد از کل ارزش مبادلات تجاری را به خود اختصاص داده است که رشدی معادل ۶/۱ درصد را نشان می‌دهد. این رشد در حالی محقق گردیده است که در آن سال ارزش کل مبادلات تجاری (اعم از الکترونیک و غیر الکترونیک) میان بنگاه‌ها در اقتصاد آمریکا، روندی نزولی داشته است. اکثر کشورهای در حال توسعه نیز جهت ارتقای کارایی و رفاه عمومی، سیاست گسترش و تعمیم استفاده از فناوری اطلاعات^۲ را درپیش گرفته‌اند. تجارت که به عقیده برخی اقتصاددانان موتور رشد اقتصادی است، به سرعت در



حال تغییر از شکل سنتی آن به تجارت الکترونیک^۳ است. تجارت الکترونیک در تعریفی کلی عبارت است از: هر نوع مبادله یا فعالیت اقتصادی که از طریق

1. Business to Business
2. Information Technology
3. Electronic Commerce

به بیمه‌گذاران، کیفیت ارائه خدمات خود را ارتقاء بخشند. برخی ابعاد مهم ارتقای کیفیت خدمات عبارتند از:

الف) دسترسی دائم و کم هزینه بیمه‌گذاران به خدمات بیمه‌ای (تمام ایام و ساعت‌ها).

ب) شفافیت بیشتر بازار به دلیل وجود اطلاعات زیاد و در دسترس، جهت مقایسه قیمت‌ها و سایر شرایط بیمه‌نامه‌ها.

ج) کاهش محدودیت جغرافیایی (مرزی) برای خرید بیمه‌نامه‌ها از شرکت‌های مختلف بیمه‌ای.

د) امکان دریافت سریع پاسخ از بیمه‌گران.



ه) سرعت بیشتر اعلام و دریافت خسارت.

در حقیقت ارتقای کیفیت خدمت‌رسانی به بیمه‌گذاران از طریق بیمه الکترونیک، می‌تواند موقعیت بیمه‌گر ارائه‌دهنده این خدمات را در مقایسه با رقبای بهبود بخشد. افزایش سهم بازار را می‌توان مهم‌ترین نتیجه این ارتقای کیفیت در خدمت‌رسانی دانست.

کرده و نیز محصولات را از این طریق به فروش رسانند. اما بسیاری از بیمه‌گران در کشورهای در حال توسعه، فرصت‌هایی را که توسط تجارت الکترونیک خلق شده به درستی درک نکرده‌اند. البته روند رو به رشد استفاده از این فناوری در کشورهای در حال توسعه امیدبخش است.

توسعه بیمه الکترونیک، می‌تواند بیمه‌گران سنتی را با فشار روزافزونی مواجه نماید، بطوری که با توسعه بازاریابی و فروش محصولات بیمه‌ای به صورت الکترونیک (به خصوص محصولاتی که به مشاوره کمتری نیاز دارند) موقعیت این بیمه‌گران سنتی در بازار بیمه به خطر می‌افتد. امروزه در اکثر کشورهای توسعه یافته، اینترنت از یک طرف دسترسی به بازارهای بیمه را آسان و کم هزینه نموده و از طرف دیگر باعث شفافیت بیشتر بازار شده، که این دو موجب رقابتی‌تر شدن بازار بیمه و در نتیجه افزایش رفاه مصرف‌کنندگان شده است. لذا استفاده از این فناوری توانسته نفوذ بیمه را در این کشورها ارتقا بخشد.

منافع بیمه الکترونیک

بیمه الکترونیک می‌تواند منشأ منافع فراوانی برای بیمه‌گذاران و نیز بیمه‌گران باشد. از جمله این منافع می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود:

ارتقای کیفیت خدمات به بیمه‌گذاران

بیمه‌گران می‌توانند از طریق ارائه خدمات الکترونیک

صرفه جویی در هزینه‌های بیمه‌گر

از دیگر مزایای مهم استفاده از بیمه الکترونیک، می‌توان به صرفه‌جویی در هزینه‌های بیمه‌گر اشاره کرد. بطور خلاصه بیمه الکترونیک می‌تواند صرفه‌جویی‌های ذیل را برای بیمه‌گران به دنبال داشته باشد:

الف) صرفه‌جویی در هزینه‌های مرتبط با ورود به بازارهای جدید بیمه‌ای، که این پدیده در حقیقت با کاهش موانع ورود به بازار، موجب رقابتی‌تر شدن صنعت بیمه می‌شود.

ب) صرفه‌جویی در هزینه‌های مرتبط با اعلام و تسویه خسارت.

بیمه‌گرانی که با استفاده از خدمات الکترونیک موفق به کاهش هزینه‌های خود می‌شوند و یا به عبارتی در مقابل رقبا مزیت هزینه‌ای به دست می‌آورند، در حقیقت قدرت رقابت پذیری بیشتری نسبت به رقبای خود کسب کرده و نهایتاً امکان بقا و رشد خود را در بازار تقویت می‌کنند. همچنین صرفه جویی در هزینه‌های بیمه‌گر می‌تواند موجب کاهش قیمت و نهایتاً افزایش نفوذ بیمه در کشور شود.

مخاطرات بیمه الکترونیک

توسعه بکارگیری بیمه الکترونیک توسط بیمه‌گران، ضمن ایجاد منافع فراوان برای فعالان این صنعت، مخاطراتی را نیز برای آنها به دنبال خواهد داشت. بکارگیری فناوری جدید این نیاز را به وجود می‌آورد که قوانین و اصول نظارت بر بازار بیمه مورد

تجدید نظر قرار گیرد. در حال حاضر قوانین حاکم در نظارت بر بازار بیمه عمدتاً بر روش‌های سنتی فروش و خدمات بیمه‌ای استوار است، حال آنکه توسعه بیمه الکترونیک نیازمند بازنگری اساسی در قوانین مربوط به نظارت بر بازار بیمه است. رفع این خلأ قانونی، یکی از پیش‌شرط‌های مهم برای توسعه بیمه الکترونیک در کشور می‌باشد. مادامی که این پیش‌شرط برای توسعه بیمه الکترونیک محقق نگردد، ارائه خدمات بیمه‌ای به صورت الکترونیک با مخاطرات فراوانی برای بیمه‌گران همراه خواهد بود.

صنعت بیمه برای ورود به فعالیتهای مربوط به خدمات الکترونیک، با مخاطرات دیگری نیز روبه‌روست. از جمله مخاطرات مهمی که می‌توان به آن اشاره نمود، ریسک‌های متنوعی است که بیمه‌گران برای ارائه خدمات بیمه‌ای به صورت الکترونیک با آن روبه‌رو هستند. برخی از این ریسک‌ها در اینجا مورد بررسی قرار می‌گیرد.

ریسک‌های معاملاتی^۱

ریسک معاملاتی عمدتاً به ریسک تغییر و تحریف متون، اطلاعات و داده‌هایی که از طریق کامپیوتر میان بیمه‌گر و مشتریان رد و بدل می‌شود، مربوط است. به عنوان مثال شرایط مندرج در قراردادهای بیمه، پس از انعقاد قرارداد باید غیر قابل تغییر باشد، مگر با موافقت قبلی طرفین. بنابراین هیچ یک از طرفین نباید بتوانند این شرایط را تغییر دهند و یا مخدوش کنند.

1. Transaction Risks

ریسک‌های استراتژیک^۲

این نوع از ریسک به ورود شرکت بیمه به فعالیت‌های الکترونیکی بدون بررسی دقیق تبعات آن بر فعالیت سایر بخش‌های شرکت مربوط است. بنابراین لازم است شرکت بیمه قبل از ورود به این جرگه به‌طور کامل نحوه اثرگذاری اینترنت بر موقعیت مالی و تجاری خود را مورد بررسی قرار داده و با بصیرت کامل نسبت به نحوه اثرگذاری این استراتژی بر سایر بخش‌ها و نیز با برنامه‌ریزی دقیق، این فناوری را به خدمت گیرد.

ریسک‌های اعتباری و مالی^۳

این نوع از ریسک ریشه در عدم شناخت کافی طرفین از یکدیگر به هنگام انجام معامله در اینترنت دارد. در معاملات غیر الکترونیکی، طرفین با یکدیگر آشنایی دارند و بر اساس اعتبار طرفین معامله انجام می‌شود. اما در معاملات الکترونیکی، طرفین شناخت کافی از یکدیگر ندارند. بنابراین بیمه‌گران و بیمه‌گذاران با ریسک اعتبار مواجه هستند. ریسک اعتبار، مبادلات مالی آنها را تحت تأثیر قرار داده و آن را با احتیاط بیشتر توأم خواهد نمود.

ریسک‌های مسئولیت^۴

این ریسک از دامنه گسترده‌ای برخوردار است و موارد زیر را شامل می‌شود:

2. Strategic Risks
3. Credit and Financial Security Risks
4. Liability Risks

لذا شرکت‌های بیمه در معاملات الکترونیک خود باید تحقق این مهم را بتوانند تضمین کنند. در حقیقت ریسک‌های معاملاتی ارتباط نزدیکی با ریسک امنیت تبادل اطلاعات میان شرکت بیمه و بیمه‌گذاران دارند. چنانچه تدابیر لازم جهت کاهش این ریسک اندیشیده نشود، این تهدید می‌تواند به شدت شیوه فروش و ارائه خدمات الکترونیک را مخدوش کند و یا به‌طور کلی این ریسک می‌تواند به اعتبار شرکت بیمه آسیب جدی برساند، خصوصاً زمانی که اختلاف میان شرکت بیمه و بیمه‌گذاران در این مورد به محاکم قضایی و مطبوعات کشیده شود.

ریسک‌های ارتباطی^۱

این ریسک عمدتاً مربوط به اختلال در یکی از اجزای سیستم ارتباطی (اینترنت) میان بیمه‌گذاران و بیمه‌گر می‌شود که می‌تواند موجب قطع ارتباط بین آنها گردد. لذا اگر به دلیلی (سهوی یا عمدی) خللی در عملکرد سیستم اینترنت ایجاد شود، اثر نامطلوب آن بر عملکرد و نیز اعتبار شرکت بیمه بسیار گسترده خواهد بود، زیرا ممکن است ارائه خدمات مورد نیاز بیمه‌گذاران از سوی بیمه‌گر قطع شود. درحقیقت این مشکل که ریشه در مسائل فنی دارد، می‌تواند امکان بهره‌مندی دائم از خدمات بیمه‌گر را (به عنوان یکی از امتیازات مهم خدمات الکترونیک) از بین ببرد. لذا اطمینان و رغبت بیمه‌گذاران برای استفاده از این شیوه خدمات رسانی، به‌طور جدی آسیب خواهد دید.

1. Connective Risks

اهمیت بیشتری برخوردار شده، زیرا با واگذاری این امور به پیمانکاران، عملاً مدیریت این ریسک برای بیمه‌گران مشکل‌تر از قبل شده است.

ارائه خدمات بیمه الکترونیک، بدون اتخاذ تدابیر لازم جهت کاهش ریسک‌های فوق‌الذکر، می‌تواند موقعیت مالی و تجاری شرکت‌های بیمه را در بازار بیمه به خطر اندازد.

نتیجه‌گیری

برخلاف صنعت بانکداری که از مدت‌ها قبل خدمات الکترونیک را آغاز نموده است، صنعت بیمه اخیراً به این واقعیت توجه بیشتری نموده که می‌توان بسیاری از فعالیت‌های بیمه‌ای را از طریق خدمات الکترونیک به بیمه‌گذاران ارائه نمود. استفاده از فناوری اطلاعات در صنعت بیمه می‌تواند ضمن کاهش هزینه‌های فروش و ارائه خدمات، زمان مورد نیاز جهت ارائه خدمات بیمه‌ای را نیز به طور چشمگیری کاهش دهد. البته صنعت بیمه با مخاطرات زیادی برای ورود به ارائه خدمات الکترونیک روبه‌روست. این مخاطرات هم دارای ابعاد حقوقی هستند و هم ابعاد عملیاتی و اجرایی، که عدم اتخاذ تدابیر لازم جهت کاهش این مخاطرات، می‌تواند صنعت بیمه را با تبعات ناگواری روبه‌رو کند. برخی از این مخاطرات عبارتند از این که بیمه‌گران با ریسک‌های مختلفی در فضای ارائه خدمات الکترونیک روبه‌رو هستند. برخی از این ریسک‌ها عبارتند از ریسک معاملاتی، ریسک عملیاتی، ریسک

(الف) از آنجائی که اینترنت محصولات بیمه‌گر را به‌طور جهانی توزیع می‌کند، عملاً بیمه‌گر با قواعد و قوانین متفاوتی (متناسب با قوانین محل خرید محصول بیمه‌گر) برای پاسخگویی به تعهداتش روبه‌روست. قوانین ناظر بر حقوق بیمه‌گذاران، از کشوری به کشور دیگر متفاوت است، لذا مسئولیت بیمه‌گر در قبال بیمه‌گذاران متفاوت و بعضاً غیرقابل پیش‌بینی خواهد بود. در حال حاضر هیچ قاعده و قانون فراگیر و مورد پذیرشی، در کل دنیا در این خصوص وجود ندارد بنابراین فروش محصولات بیمه‌ای در اینترنت و به‌طور گسترده موجب مشکل شدن پیش‌بینی دقیق تعهدات بیمه‌گر می‌گردد.

(ب) حفاظت از اطلاعات شخصی در اینترنت موضوع بسیار با اهمیتی است. چنانچه اطلاعات شخصی بیمه‌گذاران از سوی شرکت بیمه و یا اشخاص ثالث مورد سوء استفاده قرارگیرد، نه تنها اعتماد بیمه‌گذاران به بیمه‌گر از بین می‌رود، بلکه می‌تواند برای بیمه‌گر تبعات حقوقی و قضایی نیز به دنبال داشته باشد.

ریسک‌های عملیاتی^۱

این نوع از ریسک به خدمات‌رسانی غیرالکترونیکی (به عنوان مکمل خدمات الکترونیکی) به بیمه‌گذاران مربوط می‌گردد، مثل تحویل به موقع اسناد مربوط به قرارداد بیمه. این خدمات ممکن است با تأخیر و یا ناقص انجام شود. با گسترش موج واگذاری برخی از فعالیت‌های بیمه‌گران به پیمانکاران این نوع ریسک از

1. Operating Risks

E-Business on the Insurance Industry, Swiss Reinsurance Company.

5. **Risks to Insurers Posed by Electronic Commerce**, (2002), IAIS.

6. UNCTAD. (2004), **E-Commerce and Development Report**, Geneva.

استراتژیک، ریسک مسئولیت، ریسک اعتباری و مالی و ریسک ارتباطی. از دیگر مخاطرات پیش روی صنعت بیمه در این زمینه، خلأ قانونی جهت تنظیم روابط میان بیمه‌گر و بیمه‌گذار در فضای الکترونیکی است. امروزه اکثر نهادهای ناظر بر صنعت بیمه در سراسر جهان مشغول تدوین راه‌های رفع این خلأ قانونی هستند که صنعت بیمه می‌تواند در این زمینه از برخی تجربیات صنعت بانکداری الکترونیک استفاده کند. در این باره انجمن بین‌المللی ناظران بیمه^۱ (IAIS) گروهی را جهت ارائه راهکارهای مقابله با مخاطرات بیمه الکترونیک تشکیل داده است.

منابع:

۱. سرمد سعیدی، سهیل و میرابی، وحیدرضا. (۱۳۸۳)،

تجارت الکترونیک، انتشارات پرسمان.

2. Brynjolfsson, Erik & Yang, Shinkyu. (1996),

Information Technology and Productivity: A Review of the Literature, Advances in Computers, Academic Press, vol. 43.

3. Crowston, Kevin & D. Myers, Michael.

(2004), **Information Technology and the Transformation of Industries: Three Research Perspectives**, Journal of Strategic Information Systems.

4. Holzheu, Thomas & Trauth, Thomas and Birkmaier, Ulrike. (2000), **The Impact of**

1. International Association of Insurance Supervisors