

اصول نظارت بر فعالیت بیمه های اینترنتی

ترجمه: بهروز فزلباش

رئیس اداره بودجه مدیریت طرح و برنامه

بیمه مرکزی ایران

Ghezelbash 49 @ yahoo.com

۱- سابقه

مدرن تری برای جستجو، تشخیص و خرید محصولات بیمه ای دست خواهند یافت.

به هر حال اینترنت یک محیط جدید در محصولات بیمه ای ایجاد می کند که در آن می توان به تبلیغ، فروش و ارائه محصولات بیمه ای پرداخت. این موضوع به تغییر اصول بنیادی بیمه ای و نظارت بیمه ای منجر نمی شود بلکه یک محیط واسطه ای جدید در معاملات تجاری به شمار می رود.

نگرانی فعلی در خصوص موارد متداول و معمولی قراردادهای بیمه ای اینترنتی است، اما ریسک اصلی بر عهده بیمه گذاران است. فروش اینترنتی فرصت های کلاهبرداری (Fraud)، پول شویی (Money Landering) و فروش محصولات نامرغوب بیمه ای را افزایش می دهد.

فروش اینترنتی ناظران بیمه ای را با چالش های جدیدی در محاسبه میزان سطح حمایت

پیشرفت تجارت الکترونیکی به ویژه از طریق اینترنت، ناظران و قانون گذاران بیمه را با فرصت ها، چالش ها و خواست های جدیدی آشنا می سازد. کاربرد اینترنت تاثیر ویژه ای در روش های اجرایی شرکت ها، نمایندگان (واسطه ها) و مقام ناظر بیمه ای در آینده خواهد داشت. (به عنوان مثال حجم معاملات بیمه ای فرا مرزی افزایش خواهد یافت.)

در اصل، بیمه گران و بیمه گذاران به صورت یکسان از پیشرفت اینترنت منتفع می شوند. کاربرد اطلاعات شبکه ای بازار بالقوه ای را برای استفاده از محصولات بیمه ای کارآمدتر و ارزان تر از گذشته به دست می دهد. شرکت ها و نمایندگان بیمه ای با توان فنی، میلیون ها بیمه گذار موجود و بیمه گذار بالقوه را با اطلاعات خوب آماده می کنند. بیمه گذاران نیز به طور فزاینده ای به برنامه های

مورد نیاز بیمه گذاران رویرو می سازد. به ویژه فروش اینترنتی پرسش هایی را برای بیمه گذاران و ناظران بیمه ای در خصوص کاربرد جایگاه قانونی قرارداد و مسائل مربوط به جبران خسارت زمانی که بین بیمه گر و بیمه گذار اختلاف وجود دارد، ایجاد می کند.

یکی از مهم ترین وظایف نظارت بیمه ای حمایت از بیمه گذاران است و اینترنت این فرض اساسی را تغییر نمی دهد و در واقع ابزار جدیدی برای کمک به ناظران بیمه ای در یک محیط جدید است.

هدف این مقاله بررسی محیط نظارت بیمه ای بر فعالیت های اینترنتی جهت اطلاع رسانی مطمئن می باشد که قابل دسترسی به بیمه گران و ناظران باشد. نظر به اینکه تجارت الکترونیکی به شدت در حال گسترش است، چارچوب نظارت بر فعالیت های بیمه ای اینترنتی نیازمند بازبینی منظم است.

۲- نظارت بر فعالیت بیمه های اینترنتی

ناظران بیمه ای نیاز دارند که فروش، خرید و ارائه بیمه از طریق اینترنت را در یک محیط مطمئن هدایت نمایند. به طوری که بیمه گذاران از حمایت کافی برخوردار باشند؛ اعضای انجمن بین المللی ناظران بیمه ای [۱] در پذیرش و اجرای اصول ذیل پیش قدم بوده است:

اصل اول: ثبات رویه

نظارت مناسب بر فعالیت های بیمه ای اینترنتی باید به گونه ای استوار شود که با نظارت بر سایر فعالیت ها هماهنگ باشد.

ناظران بیمه ای باید استفاده و کاربرد

استانداردهای حمایت از بیمه گذاران در فعالیت های مشابه و مرتبط در اینترنت را مشابه مقررات خدمات Off-Line ارائه دهند. آن ها نباید کاربری قانونی اینترنت را به زور تحمیل کنند.

ناظران بیمه ای بایستی دستورالعمل های لازم را براساس شرایط تحت نظارت که با توجه به مسئولیت نظارتی خود بر فعالیت های اینترنتی بر عهده دارند، تهیه نمایند. عواملی که ممکن است ارزیابی یک مسئول را تحت تاثیر قرار می دهند، عبارتند از:

الف - یک سایت اینترنتی که ریسک های موجود در قضاوت ناظر (Supervisor's Jurisdiction) خاصی را هدف گیری کرده است.

ب - خدمات بیمه ای به خصوص آن هایی که از طریق سایت اینترنتی برای قلمرو قضاوت ناظران تهیه شده است.

ج - کوشش هایی که برای معرفی اطلاعات به بیمه گذاران بالقوه در چارچوب قلمرو قضاوتی ناظران با فعالیت مثبت صورت گرفته است.

عواملی که ممکن است سبب شود یک تصمیم منجر به اظهار نظر مقام ناظر بر فعالیت های بیمه ای نگردد، شامل ملاک هایی چون:

الف - بیمه گر یا نماینده به طور واضح اظهار کند که خدمات ارائه شده به اشخاص و ریسک ها، خارج از قلمرو قضاوت ناظران است.

ب - سایت اینترنتی یک فهرست از مشخصات بیمه گران و نمایندگانی که مجاز به ارائه خدمات

هستند، تهیه نماید ولیست مزبور شامل مشخصات و قلمرو قضاوت ناظر نباشد.

ج. بیمه گر در محل سیستم های کارآمد جایی داشته باشد که برای معرفی فروش خود اجازه استقرار در قلمرو قضاوت ناظر را داشته باشد.

اصل دوم: شفافیت و انشاء حقایق

ناظران بیمه ای باید بیمه گران و نمایندگانی را که در این حوزه به عملیات بیمه ای مشغول هستند، ملزم به رعایت اصول شفافیت و انشاء حقایق در فعالیت های بیمه ای در اینترنت و تعادل در فعالیت های بیمه ای عادی نمایند.

سطح حمایت از مصرف کننده (بیمه گذار) نباید به واسطه های (رسانه های) به کاربرده شده در فعالیت های بیمه ای متکی باشد. اصول اساسی مشابه شفافیت و انشاء حقایق در اینترنت باید برای سایر رسانه ها کاربرد داشته باشد.

برای مثال اطلاعات تهیه شده برای مصرف کنندگان (بیمه گذاران) بایستی به طور وسیعی یکسان باشد. به طوری که در معاملات متداول پیش بینی شده باشد و همیشه باید برای مشتری در جهت تصمیم اطلاع رسانی صورت گیرد، هرچند خدمات ارائه شده سودمند باشد یا نباشد.

ناظران بیمه ای برای حمایت از مصرف کننده (بیمه گذار)، باید الزاماتی را قرار دهند که بیمه گران و نمایندگان آن ها که در محدوده قانونی فعالیت می کنند و محصولات پیشنهادی بیمه ای اینترنتی دارند، حداقل اطلاعات مطمئن را در سایت اینترنتی خود نمایش دهند. اطلاعاتی که لازم است

در محدوده قانونی و برای خدماتی که به تازگی به پیشنهاد رسیده اند، به شرح زیر است:

الف. آدرس اداره مرکزی بیمه گر و جزئیات نحوه ارتباط مقام ناظر مسئول نظارت با اداره مرکزی بیمه گر.

ب. جزئیات ارتباط برای بیمه گران، شعب یا نمایندگان و مقام ناظر مسئول رسیدگی به فعالیت های تجاری در صورتی که از موارد بالا متفاوت باشد.

ج. حوزه و قلمرویی که بیمه گر یا نماینده از نظر قانونی اجازه فعالیت بیمه ای دارد.

د. رویه ادای خسارت و توضیحی بر روش پرداخت خسارت توسط بیمه گر.

ه. ارتباط اطلاعات با مراجع یا سازمان روابط عمومی برای شکایت مصرف کننده (بیمه گذار).

اصل سوم: نظارت موثر بر فعالیت بیمه های

اینترنتی بر اساس همکاری

نظارت باید با همکاری سایر ناظران صورت گیرد که نیاز نظارت بر فعالیت های بیمه ای در اینترنت می باشد.

مقررات فعالیت های اینترنتی به طور خاص بر اساس فعالیت هایی که در یک محدوده منفرد صورت می گیرد، اغلب ناقص است. واضح است که مقررات و نظارت بر فعالیت های اینترنتی نیازمند همکاری های بزرگتری از جمله همکاری ناظران بیمه ای است. بنابراین ناظران بیمه ای باید توانایی همکاری با اشخاص دیگر را داشته باشند. به عنوان مثال شرط همکاری زمانی مورد نیاز است که با موارد سوء

همچنین ممکن است ناظران بیمه اطلاعات فهرست شده زیر را در سایت خود در دسترس استفاده کنندگان قرار دهند:

- الف . متون مرتبط با قوانین بیمه ای .
- ب . یک لیست از نمایندگان مجوز گرفته مشتمل بر اطلاعات تماس با آن ها .
- ج . آمار سالانه بیمه ای .
- د . ارتباط با وب سایت های سایر مقام های ناظر در حوزه قلمرو قانونی مشابه .
- هـ . سایر اطلاعات از جمله مفروضات قابل اعتماد ناظران .

واژگان کلیدی:

بیمه های اینترنتی نظارت بر بیمه های اینترنتی

منبع:

Principles on the supervision Insurance Activities on the Internet, International Association of Insurance Supervisors (IAIS), Oct.2000.

توضیحات:

1- *International Association of Insurance Supervisors (IAIS).*

استفاده در بازار دیگری مواجه می شویم.

عملکرد و عملیات های اینترنتی به طور نسبتاً بالایی به سیستم قابل اطمینان و کامل متکی است. در نتیجه با ریسک های عملیاتی آسیب پذیر هستند. ناظران بیمه ای ملزم هستند که شرکت تحت نظارتشان را که خدمات بیمه ای پیشنهادی در اینترنت ارائه می دهند، به وسیله سیستم های کنترلی کافی شامل امنیت، محرمانه بودن کنترل اطلاعات، دفترداری و پشتیبانی برای فعالیت های تجاری در یک روش مناسب مراقبت نمایند. همچنین ناظران باید از نزدیک قراردادها را بررسی کرده تا از مناسب بودن آن ها اطمینان حاصل کنند و ریسک های مورد بررسی به صورت اثر بخشی ارزیابی شده باشند.

تبادل اطلاعات بین مقام های ناظر یک کلید اساسی برای تعقیب نظارت موثر بر فعالیت های اینترنتی است. اینترنت می تواند یک ابزار موثر برای تبادل اطلاعات باشد.

ناظران بیمه باید به طور عام از اطلاعات فهرست شده قابل دسترسی زیر در وب سایت های خود استفاده کنند:

- الف . ساختار و تشکیلات سازمان مقام ناظر بیمه ای شامل اطلاعات ارتباطی.
- ب . یک فهرست از قانون مصوب بیمه ای مرتبط.
- ج . یک لیست از شرکت های بیمه و بیمه تکاپی نظارت شده، شامل اطلاعات مرتبط با یک نقطه نظر کنترلی از نظر مقام ناظر .
- هـ . یک حلقه ارتباطی با سایت IAIS.