

حمایت از اقشار کم درآمد؛ فن آوری اطلاعات به کمک بیمه های خرد می آید

مترجم: بهمن کبیری پرویزی^۱

بیمه خرد می تواند به اقشار کم درآمد کمک کند خود را به سطح درآمدی بالاتری منتقل کنند یا در همان سطح باقی بمانند. با تهیه پوشش مناسب در برابر خطرهای معین، بیمه خرد سایر خدمات مالی و اجتماعی را کامل می کند. توسعه بیمه خرد به طور چشمگیری به کاهش هزینه های عملیاتی حق بیمه بستگی دارد. پژوهش مشترک سازمان جهانی کار با مؤسسه مونیخری با عنوان «حمایت از اقشار کم درآمد: خلاصه ای از بیمه خرد» اظهار می دارد که فن آوری جدید ممکن است نقش کلیدی در ارتقای بیمه خرد به عنوان راهبردی کارا برای افزایش سطح درآمد داشته باشد.

از آنجایی که اقشار کم درآمد اغلب در محیطی پر خطر مانند شهرک هایی با امکانات شهری کم و شرایط ناسالم بهداشتی و یا در نواحی روستایی درگیر با خشکسالی و یا سیل زندگی می کنند، در مقایسه با بقیه جمعیت با آسیب پذیری بیشتر و خطراتی مانند بیماری، مرگ تصادفی و از کارافتادگی، سرقت یا آتش سوزی، زیان های کشاورزی، مصیبت هایی با عامل طبیعی و یا انسانی روبه رو هستند. همچنین این اقشار از کمترین قابلیت سازگاری با بحران در زمان وقوع آن روبه رو هستند.

اگرچه اغلب خانوارها راه های غیررسمی مدیریت خطر را دارند، اما این راهبردها به طور اعم امکان ارائه پوششی ناکافی را دارند. قبل از این که خانوارها فرصتی برای بازیابی از یک حادثه داشته باشند،

اغلب با حادثه‌ای دیگر ضربه می‌خورند. بیمه خرد بر سازوکاری غیررسمی استوار است به گونه‌ای که منافع بهتری را برای تعداد بیشتری از خانواده‌های کم درآمد تأمین می‌کند.

برای به اجرا درآوردن ظرفیت‌های بالقوه بیمه خرد در حمایت از اقشار کم درآمد لازم است فرهنگ بیمه در بین اقشار کم‌درآمد گسترش پیدا کند و محصولات معرفی شوند که نیازهای آنها را تأمین کنند. فن‌آوری اطلاعات شامل کارت‌های هوشمند، نظام‌های بارکد و اینترنت می‌توانند به طور چشمگیری در پیشبرد توسعه محصولات بهتر، کاهش هزینه‌ها موثر باشند.

مثال‌هایی از خودکارسازی که کارایی بیمه‌های خرد را بهبود می‌بخشند، بدون افزایش خدمات به مشتری، تقویت مدیریت و آموزش کارکنان وجود دارد:

- در اوگاندا و مالاوی، بعضی از بیمه‌گران برای خانوارهای کم‌درآمد کارت‌های هوشمند صادر کرده‌اند تا صحت اظهارات خانوارها تأیید شود. آنها همچنین می‌توانند بی‌درنگ اطلاعات لازم در مورد سطح پوشش و حتی حق بیمه پرداخت شده را به دست آورند.
 - در فیلیپین بیمه‌گران هزینه‌های عملیاتی را با جمع‌آوری حق بیمه‌های کوچک و با ایجاد امکان پرداخت این هزینه‌ها توسط مردم به وسیله تلفن همراه کاهش داده‌اند.
 - در هند نظام بارکد به عنوان راهی برای مدیریت اطلاعات مشتری آزمایش شده است. برچسب‌های بارکد به طور اخص برای مشتری‌های بی‌سواد مفید هستند که می‌توانند به منظور شناسایی خود این برچسب‌ها را به یک پاکت آدرس‌دار ضمیمه کنند.
- فن‌آوری اطلاعات در صنعت بیمه به خاطر ماهیت فرایند اطلاعات در این بخش به خوبی کار می‌کند. حتی قبل از تولد رایانه، شرکت‌های بزرگ بیمه به ماشین‌های مرتب‌سازی، جدول‌بندی و محاسبه به منظور بهبود کارایی مجهز شده بودند. امروزه این ظرفیت‌ها برای بیمه‌گران کوچک‌تر نیز فراهم شده است. اگر بیمه‌گران خرد بزرگ و کوچک حق بیمه‌های عادلانه‌ای را به کار گرفته باشند، باید از مزایای راه‌های توسعه کارایی استفاده کنند.

موضوعاتی بین بیمه‌گران خرد درباره هزینه‌های انتقال از فرآیندهای دستی به خودکار وجود دارد، اما رهیافت دستی بنیانی قابل نگهداری و قابل سنجش برای توسعه ایجاد نمی‌کند چرا که قابلیت

بهینه‌سازی فرآیندها و ایجاد مزیت نسبی را تأمین نمی‌کند و اگر بیمه‌گران قادر به دستیابی به تعداد بیشتری از خانوارها نباشند، خود را در موقعیتی پرمخاطره قرار داده‌اند.

معماری فن‌آوری جدید بر مبنای اینترنت و ارتباطات بدون سیم می‌تواند کاتالیزور مناسبی برای رشد مناسب بیمه‌خرد باشد. آنچه بیشتر لازم است استفاده از نرم‌افزارهای با منبع باز است که می‌تواند راهی ارزان برای بیمه‌خرد سازمان‌های بزرگ برای سود بردن از فن‌آوری باشد. حتی سازمان جهانی کار نرم‌افزارهای نجاتی برای برنامه‌های بیمه‌خرد درمان به منظور مدیریت ثبت نام، حق بیمه و خسارت‌ها و نظارت بر پیشرفت دوازده شاخص به صورت ماهانه فراهم می‌کند.

فن‌آوری نمی‌تواند بر کلیه موانعی که بیمه‌خرد با آنها روبرو است غلبه کند. با وجود این می‌تواند بازگشت سرمایه را بهینه کند و بین شکاف‌های عملیاتی به وسیله فعال‌سازی ارتباطات و همکاری خانوارهای سراسر جهان پل ارتباطی برقرار کند.

امروزه فن‌آوری فقط برای بیمه‌گران یک مزیت نیست، بلکه مشتریان نیز در تحویل محصول از آن بهره می‌برند، حتی بازار خانوارهای کم‌درآمد دسترسی فزاینده‌ای به آن دارند که این دسترسی شامل تلفن‌های همراه و اینترنت است. شبکه‌ها نه تنها کارآیی بیمه‌های خرد را افزایش و هزینه‌ها و حق بیمه‌ها را کاهش می‌دهند، بلکه راهی برای توسعه و پیشبرد بیمه‌خرد بین اقشار کم‌درآمد و معرفی محصولات در سطح استطاعت آنان به منظور تأمین نیازهایشان از جمله نتیجه‌گیری‌های کریگ چرچیل، کارشناس بیمه‌های خرد سازمان جهانی کار است.

واژگان کلیدی:

بیمه خرد، فن‌آوری اطلاعات

منبع:



پرویشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی