

## نقش فناوری اطلاعات در توسعه فرهنگ و کاهش زیان در صنعت بیمه

دکتر امیرحسین جهانگیر<sup>۱</sup>

### چکیده

در این مقاله به بررسی تأثیرهای فناوری اطلاعات (Information Technology) در صنعت بیمه از زاویه فرهنگ سازی و اطلاع رسانی و کاهش زیان های هنگفتی که هم اکنون متوجه این صنعت است، می پردازیم. در این راستا بیمه شخص ثالث و عوامل مؤثر در آن (از زاویه فرهنگ مورد استفاده، سود و زیان، حق بیمه) را به کمک آمار واقعی تصادفات تحلیل کرده و چشم اندازی از تأثیرات به کارگیری مناسب فناوری اطلاعات را در این زمینه و سایر رشته های بیمه جهت ارتقای فرهنگ عمومی بیمه در کشور و تعدیل حق بیمه پرداختی توسط مردم و بهبود خدمات رسانی به جامعه ارائه خواهیم کرد.

### واژگان کلیدی:

فناوری اطلاعات، بیمه شخص ثالث، سیستم های اطلاعاتی، فرهنگ بیمه، بیمه الکترونیک

۱. عضو هیئت علمی دانشگاه صنعتی شریف

## ۱. مقدمه

بیشتر افراد جمله معروف "Information is power": "اطلاعات قدرت است" را شنیده‌اند. این قدرت از آن جا ناشی می‌شود که فرد یا سازمان "مطلع" می‌تواند بهتر، سریع‌تر و منطقی‌تر خود را با شرایط متغیر محیط خود تطبیق داده و بر مبنای اطلاعات و دانش به دست آمده پیش‌بینی مناسب و تصمیم‌گیری به جا و درستی انجام دهد. پس هر کسی بتواند سریع‌تر و بهتر داده‌ها (Data) را از محیط کاری، تجاری و یا علمی و فنی خود گردآوری (Data Collection) و آنها را طبقه‌بندی و با پردازش‌های مناسب به "اطلاعات" تبدیل کند و سپس مجموعه اطلاعات به دست آمده را با هم تلفیق و تبدیل به پایگاه دانش (Knowledge Base) نماید، گوی سبقت را از رقبای "کمتر مطلع" ربوده و به رشد و تعالی خواهد رسید.

حتی اگر رقابتی هم در کار نباشد؛ جمع‌آوری، ذخیره، پردازش، بازیابی و انتقال درست و سریع اطلاعات - که مجموعاً فرایند "انفورماتیک" را تشکیل می‌دهند - باعث تسهیل امور یک سازمان و در نتیجه افزایش رضایتمندی مراجعین و کارکنان و در نهایت موجب رفاه و توسعه اجتماعی می‌شود.

حال اگر فرضیه بالا را بپذیریم - که برای جوامع پیشرفته سالهاست که پذیرفته شده است - ونگاهی به گردش مالی صنعت بیمه از یک سو و میزان رضایتمندی دست‌اندرکاران این صنعت و مردم از سوی دیگر بیندازیم، متوجه می‌شویم که این راه حل بدیهی سالهاست در کشورمان مهجور باقی مانده است.

در این مقاله پس از ارائه آماری از وضعیت صنعت بیمه (به‌ویژه در رشته خودرو) و تصادفات رانندگی که خسارت‌های سنگینی را به جامعه و صنعت بیمه وارد می‌کنند، راه‌حل‌های مختلفی را که ابزار فناوری اطلاعات جهت کاهش زیان ارائه می‌کنند این راه‌حل‌ها در کشورهای پیشرفته با موفقیت تجربه شده است - مرور و تأثیر آن‌ها را

برتوسعه فرهنگ بیمه بررسی و چند پیشنهاد اجرایی (ویژه ایران) ارائه می‌کنیم. در پایان نیز آمار خسارت های مختلف را برای شرکت بیمه البرز ارائه می‌کنیم.

## ۲. نگاهی به آمار

طبق آمار موجود [۱]، حق بیمه صادره شرکت‌های بیمه در سال ۱۳۸۰ بالغ بر ۵۷۳۹/۱ میلیارد ریال و خسارت پرداختی آنها در همان سال ۳۶۹۴/۴ میلیارد ریال (یعنی گردش مالی نزدیک به ۱۰ تریلیون ریال) بوده است. از حق بیمه‌های صادره ۳۵/۵ درصد و از خسارت های پرداختی ۵۴/۱ درصد مربوط به رشته شخص ثالث بوده و ضریب خسارت این رشته به ۱۲۹/۷ درصد رسیده است یعنی نزدیک به ۵۰۰ میلیارد ریال زیان (!).

طبق نظر مسئولین بیمه مرکزی، این رقم در سال ۱۳۸۱ به بیش از ۷۰۰ میلیارد ریال رسیده و آشکار است این روند رشد زیان به کل صنعت بیمه و در نهایت به جامعه، اعتماد عمومی و اقتصاد کشور لطمه جبران ناپذیری وارد می‌کند.

از سوی دیگر آمار تصادفات کشور رو به رشد است (رشد سالانه ۱۰ درصد مرگ و میر و ۱۵ درصد جراحات). طبق آمار منتشره از سوی مسئولین وزارت راه و ترابری [۲]، سالانه در کشور حدود ۴۰۰ هزار حادثه رانندگی رخ می‌دهد که در سال گذشته بالغ بر ۲۲ هزار کشته داشته است و با آهنگ کنونی رشد پیش بینی می‌شود در سال ۱۴۰۰ به ۱۰۳ هزار کشته برسد.

با توجه به اینکه هم اکنون نزدیک به پنج میلیون خودرو در کشور تردد می‌کند تعداد بیمه‌های خودرو صادره کمتر از این تعداد است) و هر سال حدود ۸۵۰ هزار خودرو به این رقم افزوده می‌شود، اگر فکر اساسی برای جبران زیان و کاهش تصادفات نشود، شرکت‌های بیمه مجبور می‌شوند تمام سود خود را وقف بیمه‌های خودرو کنند و از طرف دیگر هر روز شاهد کشته یا مجروح شدن یکی از بستگان و یا نزدیکان خود

می‌باشیم. (طبق همین آمار [۳] بیشترین تلفات وارده به نیروی انسانی در ایران مربوط به سنین ۲۰ الی ۵۰ سال و در بین مقتولین ذکور بیشتر سرپرست‌های خانواده و نیروهای فعال جامعه می‌باشند و حدود ۳۹ درصد از کشته شدگان عابرین هستند که این رقم در استان‌های شمالی کشور به ۵۰ درصد می‌رسد). پس استفاده از خودرو در کشور ما باعث زیان هنگفت به صنعت بیمه و قتل و جراحت هزاران انسان و همچنین آلوده کننده محیط زیست شده است.

### ۳. نقش فناوری اطلاعات

فناوری اطلاعات به معنای فرایند تولید اطلاعات به عنوان یک محصول قابل مصرف، می‌باشد که شامل مراحل جمع آوری، انتقال، پردازش، ذخیره و بازیابی است و این امر مستلزم به کارگیری تجهیزات سخت افزاری و نرم‌افزاری، شبکه و سازمان مناسب نیروی انسانی می‌باشد.

البته کاهش زیان صنعت بیمه (به‌ویژه در رشته شخص ثالث) تنها به کمک این ابزار تکنولوژیکی میسر نیست و راه‌های دیگری نیز وجود دارد، از جمله کمک به ایمن‌سازی راهها با همکاری وزارت راه و ترابری، آموزش بیشتر رانندگان و عابرین، توزیع علائم شبرنگ بین رانندگان و عابرین، تقویت سیستم‌های ایمنی با ضربه‌گیر خودروها (مثل کمربند ایمنی و کیسه هوا).

از مثال‌های موفق می‌توان به تجربه شرکت‌های بیمه استرالیا در بین سال‌های ۱۹۸۵ تا ۱۹۸۹ اشاره کرد که با صرف ۱۰۰ میلیون دلار در امور حمل و نقل، ۲۱۰ میلیون دلار صرفه‌جویی کردند.

کشور ترکیه نیز با اقداماتی که در زمینه ایمنی ترافیک انجام داده است، آمار تلفات را در حدود ۶۰۰۰ نفر در سال ثابت نگه داشته است. مؤسسه تحقیقات بیمه کانادا براساس مطالعات آماری از شرکت‌های خودروسازی خواسته است تا از پشت سری‌های

مناسب در صندلی های جلو و عقب استفاده کنند تا بدین ترتیب حداقل ۲۰ درصد از جراحات سر و گردن را کاهش دهند.

کاربردها و فواید فناوری اطلاعات را می توان برای کاهش زیان و توسعه فرهنگ بیمه به شرح زیر ارائه کرد:

### ۳-۱. اطلاع رسانی (Information decimation)

هر چه اطلاعات مربوط به رشته های بیمه و حق بیمه و خسارت و روال امور بیمه ای بیشتر در دسترس مردم و کارکنان صنعت بیمه باشد؛ سلامت، شفافیت و سرعت کارها افزایش پیدا می کند و در نتیجه اعتماد مردم به بیمه و خدمات آن ارتقا یافته و فرهنگ بیمه به طور مؤثری بهبود می یابد.

معرفی قوانین، آیین نامه ها، گردش کار، مراکز صدور و پرداخت خسارت، نشانی نمایندگی ها، شعب و پرسش و پاسخ های بیمه ای از جمله اطلاعات پایه هستند که باید در مراکز اطلاع رسانی بیمه به صورت عمومی و از طریق اینترنت در دسترس باشند. علاوه بر این ها، مشخصات خسارت های پرداختی یا بیمه نامه های صادره می توانند به صورت لحظه ای (Online) و یا (Offline) بین شعب مختلف مورد استفاده قرار گیرند. به عنوان مثال، می توانند برای استعلام خسارات قبلی یک تصادف استفاده شوند تا جلوی برخی تقلبات مثل پرداخت چندگانه (Multiple Claiming) و یا صدور چندگانه (Multiple Issue) گرفته شود. در ضمن ابلاغ دستورالعمل ها و ارسال گزارش های کاری بسیار آسان شده، هزینه تکثیر و پست و بوروکراسی نیز تقلیل یافته است.

### ۳-۲. خودکار سازی اداری

با مکانیزه شدن روش های دستی ارسال اطلاعات، بخش عمده ای از کارهای تکثیر و پست دبیرخانه ساده و کم هزینه می شود. علاوه بر این، یکپارچه کردن گردش اطلاعات در داخل هر شرکت بیمه و ایجاد سازمان واحد اطلاعات باعث تسریع امور اداری و مالی و در نتیجه رضایت مشتری و کارکنان می گردد و این باعث می شود مردم به بیمه

نزدیک‌تر شوند. در ضمن هر چه گردش امور مالی مکانیزه‌تر و سریع‌تر شود، دقت کار بالا رفته، احتمال خطای انسانی کاهش می‌یابد. ضمن این که بر مبنای اصل شفافیت اطلاعات (Transparency Information) جلوی هرگونه تقلب و رانت اطلاعاتی و مفسده ای از این قبیل گرفته می‌شود. علاوه بر این، محاسبه سریع‌تر مقدار خسارت و پرداخت زودتر آن باعث کاهش مقدار خسارت پرداختی می‌شود که هر سال با تورم افزایش می‌یابد.

### ۳-۳. به روز بودن اطلاعات

هر چه اطلاعات جدیدتر و به روزتر باشد، تصمیم‌گیری مدیران و دست‌اندرکاران بیمه و مردم صحیح‌تر و مناسب‌تر خواهد بود.

فناوری اطلاعات به کمک ابزار پیشرفته چنان سرعتی را در جمع‌آوری، انتقال، پردازش و ذخیره و بازیابی اطلاعات فراهم کرده است که به دست آوردن آخرین اطلاعات، یک مشکل تکنولوژیک محسوب نمی‌شود، بلکه ملاحظات اقتصادی و نیاز بازار تعیین‌کننده سرعت گردش کار است.

### ۳-۴. ثبت سوابق بیمه‌ای

از آنجا که سابقه بیمه‌گذاران، بیمه‌نامه‌ها و خسارت‌ها می‌توانند در تعیین تعرفه و نوع برخورد شرکت بیمه با بیمه‌گذار تأثیر داشته باشند، داشتن و ثبت روزآمد وقایع مترتب بر یک بیمه‌نامه مانند الحاقیه، تمدید و پرداخت خسارت با تکنولوژی روز کاملاً میسر است و امری مطلوب به شمار می‌رود.

### ۳-۵. تعیین و محاسبه حق بیمه براساس واقعیت‌ها و نه مدل‌های وارداتی یا

#### قدیمی

به کمک ابزار نوین اطلاعاتی پردازش انبوه اطلاعات آسان شده است. شرکت‌های بیمه می‌توانند براساس شرایط روز بازار و یا رفتار مشتریان بهترین و عادلانه‌ترین حق بیمه را حساب کنند. هر چند در کشور ما هنوز نظام ابلاغی برای تعیین حق بیمه‌ها از

سوی بیمه مرکزی رایج است ولی شرایط اقتصادی کشور، جهان و روند طبیعی خصوصی سازی و رقابت اندازی، شرکت های دولتی فعلی را وادار می کند تا سیستم های اطلاعاتی روزآمد و محاسبه گر مبتنی بر شرایط بازار (همچون شرایط بورس) تهیه کنند.

### ۳-۶. بهبود خدمات بیمه ای

هر چه دسترسی به اطلاعات و رویدادهای خسارت سریع تر باشد، امکان سرویس دهی به فرد یا سازمان خسارت دیده بیشتر می شود و جلب رضایت مشتری افزایش فعالیت بیمه را به دنبال دارد. به عنوان مثال، اگر کارشناس بیمه از وقوع تصادف سریع با خبر می شود، می تواند همراه با مأمور راهنمایی و رانندگی با حضور در محل، موضوع پرونده خسارت را سریع برطرف کند. هم اکنون بسیاری از گذرگاههای شهر تهران (مثلاً در بزرگراه شهید همت روزانه به طور متوسط ۵ تصادف اتفاق می افتد) زیر پوشش دوربین های مرکز کنترل ترافیک تهران هستند و تصادفات ثبت می شوند. در ضمن از بیشتر نهادها (به جز صنعت بیمه) نمایندگان در این مرکز برای اعزام نیرو و یا انجام هماهنگی ها حضور دارند تا مشکل ترافیک و ضرر و زیان ها کاهش یابد.

### ۳-۷. سیستم هوشمند حمل و نقل (Intelligent Transportation System)

این سیستم یکی از کاربردهای مهم IT در صنعت حمل و نقل است [۵]. در این سامانه ابزارهای مختلف فناوری اطلاعات در امر مدیریت، کنترل و هدایت حمل و نقل در تقاطع ها، خیابان ها و بزرگراهها مشارکت می کنند و اموری چون مدیریت چراغ های راهنمایی، تعمیرات و تصادفات، اورژانس، پرداخت خودکار عوارض، جریمه و مسیریابی و اطلاع رسانی گردشگری را نیز به صورت مکانیزه و هوشمند ممکن ساخته اند. منافع ITS در کشورهایی چون آمریکا، کانادا، فرانسه و استرالیا شامل کاهش توقفها (۲۰ درصد)، کاهش زمان حرکت و تأخیر (۸ تا ۲۰ درصد)، کاهش تصادفات به کمک نظارت ویدئویی (۲۰ الی ۴۵ درصد) و کاهش آلودگی هوا بوده

است. به طور خاص کاهش تصادفات به نفع مردم و شرکت‌های بیمه و جامعه تمام شده است.

### ۳-۸ بیمه الکترونیک (E-Insurance)

تبادل آسان و پر سرعت پول و معامله و تجارت الکترونیک در زمینه بیمه باعث گسترش و فرهنگ بیمه و استفاده از آن در میان مردم می‌شود و افراد خیلی سریع‌تر و راحت‌تر مطابق میل خود و در یک بازار رقابتی، بیمه‌گر نوع بیمه خود را انتخاب می‌کنند و پرداخت‌ها را نیز به طور الکترونیکی انجام می‌دهند.

### ۴- راهکارهایی برای کشورمان

ضریب نفوذ انفورماتیک و فناوری اطلاعات در صنعت بیمه نسبت به سایر صنایع کشور بسیار ضعیف است چه از جهت تعداد و تخصص انفورماتیک موجود در شرکت‌های بیمه، و چه از جهت شرکت‌های انفورماتیک فعال در زمینه بیمه. خدمات بیمه‌ای نیز به جز در جلوی صحنه (Front end)، از سازمان یکپارچه و جامع اطلاعاتی بهره‌ای ندارد و این امر سالهاست که صنعت بیمه را از مواهب این فناوری محروم نگه داشته است. حتی تلاش برای هماهنگ کردن فعالیت شرکت‌های بیمه‌ای در زمینه انفورماتیک حدود ۱۰ سال پیش نیز نتوانست در قالب یک شرکت مشترک دوام بیابد. در بیش از ۲۰۰ عنوان موضوع پژوهشی اولویت‌دار مورد حمایت صنعت بیمه که از سوی پژوهشکده بیمه برای سال ۱۳۸۲ اعلام شده است، [۶] کمتر از پنج عنوان به موضوع IT و تأثیر آن بر بهبود وضع بیمه مطرح شده است. حال با وجود این که ارائه راه کارهای عملی برای خروج از وضعیت کنونی مستلزم یک تحقیق مستقل و تهیه طرح IT بیمه مرکزی از وضعیت بیمه کشور می‌باشد، (که البته بعضی شرکت‌ها مانند بیمه البرز این کار را شروع کرده اند) راه‌حل‌های زیر جهت طرح موضوع و نقد آنها ارائه می‌گردد:



#### ۱-۴. ایجاد مرکز رشد ( انکوباتور ) IT در صنعت بیمه

با این کار به شرکت‌های بیمه کمک می‌کنیم تا هماهنگ باهم و همراه با تکنولوژی نوین گام بردارنده و شرکت‌های کامپیوتری داخلی نیز در این عرصه فعال می‌شوند به دلیل وسعت کار و پیچیدگی مسئله و عقب ماندگی آنها در ابتدای راه، مانند بسیاری از شرکت‌ها که شکست خوردند، می‌توان از تسهیلات و کمک‌های طرح تکفا بهره برد.

#### ۲-۴. ایجاد مرکز داده (Data Center)

هر چند بردروی الکترونیک رفته رفته در صنعت بیمه رایج می‌شود، ولی هنوز فاصله زیادی با مرکز تجمع داده‌های بیمه‌ای دارد. با این طرح کلیه اطلاعات مفید صنعت به صورت مجتمع قابل ثبت، ذخیره، بازیابی و انتقال می‌باشد و یکی از مشکلات اساسی تبادل و تبدیل اطلاعات مرتفع و امکان استعلام خسارت‌های پرداختی تسهیل می‌گردد.

#### ۳-۴. کارت هویت الکترونیکی بیمه

با استفاده از کارت هوشمند مستقل (Smart card) یا با انعقاد قرارداد با بانک‌های دارنده کارت الکترونیک می‌توان افراد مختلف را دارای هویت و سابقه الکترونیک بیمه‌ای کرد و به جای صدور بیمه‌نامه‌های کاغذی یا مقوایی متعدد، کلیه اطلاعات بیمه‌ای را روی این کارت‌ها ثبت و بازیابی نمود. بدین ترتیب مسئله خسارت و یا صدور چند گانه نیز بدون نیاز به شبکه ارتباطی وسیع و ملی خودبه‌خود حل می‌شود.

#### ۴-۴. ارتباط با مرکز رایانه راهنمایی و رانندگی

در حال حاضر مرکز مذکور کلیه رویدادهای مربوط به تصادفات را برای کل کشور ثبت می‌کند و سوابق کلیه تصادفات را دارد. ارتباط با این مرکز نه تنها باعث کسب اطلاع دقیق و یافتن آخرین وضعیت تصادفات و خسارت‌ها می‌گردد، بلکه کنترل اطلاعات خسارت‌های پرداختی را نیز به همراه محاسبات آماری مفید ممکن می‌سازد.

#### ۵-۴. بازننگری محاسبه تعرفه بیمه‌نامه‌های خودرو

بدون شک روش کنونی تعرفه‌گذاری بیمه شخص ثالث که متکی بر نوع خودروست نه علمی است و نه عادلانه. در نتیجه متضرر اصلی کسی است که خوب رانندگی می‌کند و باید حق بیمه اضافی افراد خلافکار یا ناشی را پرداخت نماید. در نظر گرفتن اطلاعاتی چون جنسیت، سن، سطح تحصیلات، سابقه بیمه‌گذار، شغل و میزان تخلفات و جرایم قبلی رانندگی علاوه بر نوع خودرو تعرفه بیمه را عادلانه‌تر منطقی‌تر و مردم را نسبت به بیمه راغب‌تر و راضی‌تر می‌سازد.

#### ۶-۴. مشارکت در شورای ITS و طرح‌های کنترل ترافیک

همان گونه که در بند ۳ ذکر شد، سیستم‌های نوین کنترل و نظارت حمل و نقل تا حد زیادی در کاهش خسارت و تصادفات مؤثرند. پس چرا نباید شرکت‌های بیمه در این امر دخیل شوند؟ حضور نمایندگانی از صنعت بیمه در شورای ITS (وابسته به تکفا) و یا مراکز کنترل ترافیک می‌تواند شروع خوبی برای این کار باشد.

#### ۷-۴. ارتقای سطح مدیریت IT در بیمه مرکزی

ارتقای سطح مدیریت کامپیوتر بیمه مرکزی به معاونت IT (و یا انفورماتیک) با تخصیص بودجه کافی و گماردن افراد متخصص IT در سطوح آن.

#### ۸-۴. تخصیص حداقل ۱ درصد از گردش مالی صنعت بیمه به زمینه IT

۹-۴. انعقاد قرارداد با بانک‌های مختلف جهت تسهیل پرداخت الکترونیکی حق بیمه و انجام کارها از طریق اینترنت و یا تلفن

توجه: ما به هیچ وجه از محدودیت‌ها و یا تهدیدهای IT مثل امنیت و سرقت اطلاعات و کلاهبرداری الکترونیکی غافل نیستیم، ولی معتقدیم باید با علم به این مشکلات، بهترین گزینه تکنولوژیک را برای رفع معضل بزرگ صنعت بیمه به کار ببندیم و این کار را سریع انجام دهیم.

## ۵. نتیجه

همراه با مجموعه راه کارهای پیشنهادی به نظر می‌رسد که به کارگیری فناوری‌های نوین و اصلاح روش‌های سنتی از راه‌حل‌های عمده تسریع در توسعه صنعت بیمه می‌باشد. توسعه فرهنگ بیمه در شرایط بحرانی امکان پذیر نیست و فناوری اطلاعات می‌تواند راه حلی منطقی در این امر باشد.

## منابع

۱. بیمه مرکزی ایران (۱۳۸۱)، "گزارش آماری عملکرد صنعت بیمه کشور سال ۱۳۸۰"، ناشر، بیمه مرکزی ایران.
۲. روزنامه همشهری، شماره ۳۲۳ مورخ ۸۲/۸/۲۹ ص ۲۲.
۳. نامه شماره ۴۵۱/۱۵ مورخ ۱۳۸۲/۳/۳ رئیس پژوهشکده بیمه به دانشگاه‌های کشور.

۴. [www. mrt.ir](http://www.mrt.ir)

۵. [www. Ittransport.com](http://www. Ittransport.com)

۶. Mitretek Systems Inc, Intelligent Transportation systems Benefits, U.S.Dept. of Transportation, ۱۹۹۹.

نتیجہ کار

یہ تحقیق کے نتائج سے ظاہر ہوتا ہے کہ پاکستان میں طبی اور طبیکی خدمات کی فراہمی میں ایک بڑا سہارا ہے۔ اس کے علاوہ، اس کے ذریعے طبی اور طبیکی خدمات کی فراہمی میں ایک بڑا سہارا ہے۔

نتیجہ کار

یہ تحقیق کے نتائج سے ظاہر ہوتا ہے کہ پاکستان میں طبی اور طبیکی خدمات کی فراہمی میں ایک بڑا سہارا ہے۔ اس کے علاوہ، اس کے ذریعے طبی اور طبیکی خدمات کی فراہمی میں ایک بڑا سہارا ہے۔

پاکستان میں طبی اور طبیکی خدمات کی فراہمی میں ایک بڑا سہارا ہے۔

اس کے علاوہ، اس کے ذریعے طبی اور طبیکی خدمات کی فراہمی میں ایک بڑا سہارا ہے۔

یہ تحقیق کے نتائج سے ظاہر ہوتا ہے کہ پاکستان میں طبی اور طبیکی خدمات کی فراہمی میں ایک بڑا سہارا ہے۔



www.ijerph.com

www.ijerph.com

پاکستان میں طبی اور طبیکی خدمات کی فراہمی میں ایک بڑا سہارا ہے۔

پاکستان میں طبی اور طبیکی خدمات کی فراہمی میں ایک بڑا سہارا ہے۔