

الرياض الإقتصاد

في محاضرة حول تأثير التجارة الالكترونية على التأمين

دعوة شركات التأمين لاعادة تنظيم عملياتها لتحصد فوائد التكنولوجيا

كتب - عبدالله الشماسي:

بدعوة من الامانة العامة للاتحاد العام العربي للتأمين قدم الاستاذ طلال أبو غزالة رئيس المجمع العربي للمحاسبين القانونيين محاضرة بعنوان تأثير التجارة الإلكترونية على صناعة التأمين وذلك بمناسبة انعقاد المؤتمر العام الثالث والعشرين للاتحاد في أبوظبي خلال الفترة من ٢٨ - ٣٠ مارس.

وقد استهل الاستاذ أبو غزالة المحاضرة بالحديث عن الابتكارات التكنولوجية، ومدى مساهمتها في فتح آفاق جديدة للعمل، مشيراً إلى أن صناعة التأمين استوعبت فكرة أن التكنولوجيا لا تعني فقط الفعالية في العمل بل تعداها لعمل تغييرات جوهرية في المحتوى.. مؤكداً في الوقت نفسه بأن التسارع التقني الذي تطلقه شبكة الإنترنت سيفير وبطريقة ثورية الأسلوب الذي تتعامل به صناعة التأمين.

وأكد رئيس المجمع العربي للمحاسبين القانونيين بأن التحدي المائل الآن أمام شركات التأمين ووضعي برامج الحاسوب هو ربط البرامج المحركة لشبكة الانترنت مع برمجيات التأمين الحالية من خلال تقنيات حديثة تسمح لها بدخول معترك التجارة الإلكترونية بقوة تساعدها على التنافس لتعزيز وجودها.

وقال، وهنا لا بد من التعامل المباشر بين القائمين على صناعة التأمين وبين شركات التقنية لتنمية استثماراتهم الحالية في أنظمة الحاسوب وتطويرها بطريقة تضمن استمراريتها وغرض وجودها. ودعا الشركات العربية معثلة بالاتحاد العام العربي للتأمين إلى المبادرة لمواجهة هذه التحديات وإيجاد الحلول الضرورية من أجل تنفيذ المهام الملقاة على عاتق هذه الصناعة.

وتناولت المحاضرة نماذج مما تحققه شركات التأمين العالمية عبر التعامل من خلال الانترنت، كما تطرقت إلى دراسة مسحية في الولايات المتحدة أجرتها شركة تسويق قواعد بيانات على الانترنت أوضحت أن ٨٠٪ من مستخدمي الانترنت الذين يستخدمون بالتأمين الصحي أقادوا بأنهم على استعداد لإدارة سياسة تأمينهم الصحي من خلال الانترنت إذا أعطوا فرصة لذلك، وأن نسبة كبيرة أبدوا رغبتهم في الحصول على التأمين من خلال موقع للناقلين على الانترنت.

وبينت الدراسة أنه من أصل ١٠.٢ مليون مستخدم للانترنت،

من المتوقع تغيير تغطيتهم التأمينية خلال السنة القادمة وأن ٣٧ بالمائة منهم ربما يغيرون الوسطاء للشركات المؤمنين لديها لكي يستطيعوا إدارة سياسات التأمين عبر الانترنت.

وتطرق المحاضر إلى دور وكيل التأمين في عصر الانترنت وكذلك التكنولوجيا وأوضح بأن دور الوكيل سيظل مستمراً في التطوير كمرشد للزبائن وتقديم أية معلومات اضافية يمكن أن يجدها الزبون في موقع الوسيط، وهذا سوف يزيد من ثقة الزبون في الحصول على التأمين عن طريق الانترنت، فسيما تشير التوقعات إلى أن الانترنت سوف تلغي الطرق التقليدية للمبيعات والتوزيع مستقبلاً.

وقال، يتطلع العديد من الوكلاء والشركات إلى شبكة الانترنت كأداة مفيدة، وفيها إمكانيات للتسويق والبيع لمجموعات أكبر من الناس، وكذلك تطوير الخدمة نتيجة للاتصالات السريعة باستخدام الانترنت كوسيلة تستطيع الوكالات تقديم خدماتها لزيائنها ٢٤ ساعة في اليوم وعلى مدار أيام الأسبوع.

وأضاف، بأن التقدم والتطور في تكنولوجيا الشبكات يقدم لكل شركة تأمين الفرصة لتطوير جوهر عملها حيث أن للتكنولوجيا القدرة على إعادة تشكيل الخبرة الخاصة بخدمة العملاء بدءاً من البحث عن المعلومات مروراً بتقديم العروض إلى رفع المطالبات. ولهذا يقول الأستاذ أبو غزالة، من الطبيعي أن يتطلب هذا الأمر من شركات التأمين الحاجة إلى إعادة تنظيم عملياتها لكي تستطيع حصد فوائد التكنولوجيا.

وتطرق المحاضرة إلى الرهانات العالمية للتكنولوجيا، ومدى جاهزية شركات التأمين للتعامل من خلال الانترنت، وكيف تستطيع هذه الشركات كسب ثقة الزبون، وتناولت بإسهاب موضوع التكنولوجيا والرعاية الصحية، وماذا يخبره المستقبل لهذه التكنولوجيا، حيث أوضح بأن السنوات الخمس المقبلة سوف تشهد توجهاً مباشراً لنشر المزيد من شبكات صناعة العناية الصحية، وهذا يتطلب الانتقال إلى نظام تبادل معلومات متطور لتقليل تكاليف المشاركة في المعلومات الموزعة.

وتناول الأستاذ طلال أبو غزالة حاجات صناعة التأمين الامنية وتطوير طرق التأكد من هوية المستخدم والسيطرة على الوصول إلى المعلومات.