

الوضع الراهن للتأمين الإلكتروني في سلطنة عمان

2019 م

إعداد: سيف بن سعيد بن أحمد اليحيائي

الهيئة العامة لسوق المال

سلطنة عمان

رقم التواصل: جوال: (+968 96530908) – ثابت (+968 24823231)

البريد الإلكتروني: ssa309088@gmail.com – saif.alyahyaai@cma.gov.om

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
1	المقدمة
4	مشكلة البحث وعناصرها
4	فرضيات البحث
4	أهمية البحث وأهدافه
5	منهجية البحث
	الدراسات والتجارب السابقة:
	1- الدراسات
6	الدراسة الأولى: التنظيم القانوني للتأمين الإلكتروني
8	الدراسة الثانية: مدى استفادة شركات التأمين من تطبيقات شبكة الانترنت
10	الدراسة الثالثة: استطلاع رأي حول تأمين السيارات عبر الإنترنت في دولة الإمارات العربية المتحدة
	2- تجارب الدول الأخرى
11	لائحة عمليات التأمين الإلكتروني- مؤسسة النقد العربي السعودي- المملكة العربية السعودية
	3- تجارب شركات التأمين
14	شركة تكافل الراجحي – المملكة العربية السعودية
15	شركة عمان للتأمين – الإمارات العربية المتحدة
	4- منصات التأمين:
16	منصة تأميني - المملكة العربية السعودية
16	Compare Yalla - الإمارات العربية المتحدة
17	التحليل
	النتائج:
20	نتائج المقابلات مع شركات التأمين
23	نتائج المقابلات مع الجهة الرقابية والتنظيمية (الهيئة العامة لسوق المال)

	المنتجات الإلكترونية لخدمات التأمين المقدمة من قبل الهيئة العامة لسوق المال:
26	بوابة أعمال الهيئة العامة لسوق المال
26	نظام تأمين المركبات الإلكتروني الموحد
27	نظام خدمة العملاء للشكاوى على شركات التأمين
28	نتائج الدراسة الإحصائية
33	التوصيات
36	الخاتمة
37	المصادر والمراجع

المقدمة

لا يقل التأمين أهمية عن الصناعات الأخرى المنتشرة حول العالم والتي تلبي حاجة الإنسان ومتطلباته بكافة جوانبها ، ولا يقل عددًا في تدفق معاملاته اليومية الضخمة حاله كحال تلك الصناعات ، حيث شراء الوثائق ومتابعة المطالبات ودفع التعويضات فهي احتياجات الأفراد و الحكومات و الشركات و المؤسسات من خلال تكليف مؤسسات التأمين بتحمل الخطر عنها وترميم أضراره حين وقوعه وفق موثيق و عقود متفق عليها بينهم ، حيث يضمن الأفراد رفع الخطر عنهم وتضمن المؤسسات استمرار أعمالها واستثماراتها والتعويض عن أي خطر من الممكن أن يدمرها ويضعف أعمالها و استمراريتها.

والمتمثل في مؤسسات التأمين وعملها لوجد الكم الهائل من المهام والأعمال التي تقوم بها لإنهاء كافة الإجراءات والمتطلبات التي تصنع الخدمة التي تقدمها والذي يحتاج إلى قدر كبير من الموارد المادية و البشرية لضمان الإيفاء بالتزاماتها وتقديم خدماتها بشكل أسرع وبجودة عالية ، حيث لا يخفى أن كل هذه الموارد قد تشكل عبئًا على هذه المؤسسات وعلى توسعها وذلك لوجوب وجود القدر الكافي من الكفاءات والموارد نظرًا لزيادة توسع هذه الصناعة ، فكان لابد من الشركات ان تبحث عن الأدوات و الوسائل التي تسهل أعمالها وتقلل من كلفتها المادية واحتياجاتها البشرية الكبيرة وتعمل على زيادة ارتباطها بعملائها وزيادة ثقتهم بها، وهنا يظهر جليًا الحاجة الماسة إلى تحويل هذه الإجراءات و المهام إلى العالم الإلكتروني والتقليل قدر الإمكان من العالم التقليدي للتأمين بمختلف أنواعه.

تشكل التجارة الإلكترونية عاملاً هاماً في تحول كافة أشكال الأنشطة من شكلها التقليدي إلى شكلها الحديث ، حيث قضت على الإجراءات التقليدية الإدارية المعقدة وشكلت طريقاً سهلاً ويسيراً للوصول إلى المستهلكين، وبما أن التأمين يعتبر أحد روافد و ركائز هذه الأنشطة، فتحوله إلى الجانب الإلكتروني أصبح امرًا مهمًا فهو أحد الأنشطة التي دخلت هذا العالم من بابه الواسع ، حيث جاء التأمين الإلكتروني ليكون بديلاً عن كافة الإجراءات التقليدية السابقة وجعل إبرام عقودها وإنهاء كافة متطلباته عن طريق عمل ذاتي يقوم به المستهلك دون الحاجة إلى زيارة مؤسسات التأمين والغرق بين أروقنها لإتمام ما يحتاجه لتأمين نفسه أو عائلته أو مؤسسته أو أي شكل آخر من أشكال التأمين .

(يتميز التأمين الإلكتروني بأنه عقد يتم إبرامه عن بعد، لأن عملية بيع وشراء خدمات التأمين تتم عبر شبكات الإنترنت، حيث أن أطراف العقد غير متواجدين في مجلس العقد من حيث المكان، فهو تعاقد بين غائبين من حيث المكان وتعاقد بين حاضرين من حيث الزمان، كما يتم الوفاء في العقد إلكترونياً) (1).

(وهكذا يبدو أن صناعة التأمين مقبلة على تغييرات جوهرية في أساليب أداء العمل بصورة المختلفة سواء أكان ذلك يتعلق بالبحث عن المعلومات، أو تقديم العروض، أو إجراء عقود التأمين، أو متابعة التغييرات بعد التعاقد، أو تسوية المتطلبات، ومما لا شك فيه أن ذلك يتطلب إعادة هندسة العمليات بما ينسجم مع الوضع الجديد الذي تسعى صناعة التأمين لتحقيقه) (2).

توجهت شركات التأمين في العالم أجمع نحو بيع الوثائق إلكترونياً وجعل المطالبات أيضاً إلكترونياً محققة نجاحات باهرة بهذا الشأن في كافة مبتغياتها، وإذا ما حصرنا هذا التحول على البلدان العربية لوجدنا أن مؤسسات التأمين أخذت على عاتقها هذا التحول ، ومن الأمثلة عليها التجربة الفلسطينية في عام 2012 ، وكذلك بالنسبة لدول الخليج العربي فقد سلكت شركات التأمين فيها هذا المسلك وأصبح المستهلك فعلياً يطلب و ينهي إجراءات هذه الخدمة إلكترونياً وسيحوي هذا البحث على بعض التجارب في دول الخليج وهي المملكة العربية السعودية ودولة الامارات العربية المتحدة في محور الدراسات والتجارب ذات الصلة.

أما سلطنة عمان، فلم تجد سبيلاً عن التأمين الإلكتروني وتوجه المعنيين في تنظيم هذا القطاع إلى توجيه سوق التأمين للانتقال إلى هذا العالم الإلكتروني حيث لم يسعفها تحول كافة القطاعات الأخرى لهذا المجال في ان تبقى في إجراءات تقليدية قد سيعفو عنها الزمن بعد مدة من الآن ، فقامت بتوجيه شركات ومؤسسات التأمين الى التحول الإلكتروني ضمن إطار برنامجها في إدارة الجودة في الخدمات التأمينية ، فهي تعمل حالياً على كافة جوانبه التنظيمية والرقابية وتشرف على عمل المؤسسات فيه، ووضعت العديد من المتطلبات والتي على مؤسسات التأمين الايفاء بها. حيث بدأ فعلياً توجه المؤسسات نحو التأمين الإلكتروني فأطلقت العديد من الشركات خدمة التأمين الإلكتروني بأشكاله ومزاياه المختلفة وهي تجني ثمار هذا التحول في الوقت الراهن.

كما تحاول السلطنة في الاستفادة القصوى من مزايا التجارة الإلكترونية وأشكالها المختلفة في صنع كل ما يساعد هذا التحول إلى إشراك الأفكار المبدعة للشباب العماني وذلك في إيجاد الحلول وخلق دور فعال لهم مثل تأسيس المنصات الإلكترونية التي تجمع كافة شركات التأمين والتي يتسنى لحامل الوثيقة خلالها التعرف

على كافة مميزات الشركات ووضع المقارنات من خلال منصة واحدة، وستتطرق لهذا الأمر لاحقاً بعرض هذا التوجه بنوعٍ من التفصيل.

يدرس هذا البحث التأمين الإلكتروني في سلطنة عمان، حيث نتطرق فيه إلى الوضع الراهن للتأمين الإلكتروني في السلطنة من جوانب متعددة وندرس العناصر المؤثرة عليها وبتركيز أكبر على أهم معوقات سير التأمين الإلكتروني في السلطنة وذلك بمحددات مختلفة تأطر محتوى البحث و تتعمق في أرائه لنصل إلى صورة قريبة جداً ودقيقة، حيث ان المحددات هي مدى سرعة شركات التأمين في التحول إلى التأمين الإلكتروني، وماهي معوقات هذا التحول، وما هو تأثير الجوانب البرمجية والتكلفة المادية على تحقيق هذا المطلب، ومدى وعي واستيعاب المستهلك (حامل الوثيقة) باستخدام التأمين الإلكتروني، وما هو أثر هذا التحول على سماسرة و وكلاء التأمين وما هي الجوانب القانونية والتشريعية لهذا التحول وأثرها عليها وغيرها من المحددات التي سيتم تحليلها بتعمق في سطور لاحقة من هذا البحث.

سنستخدم في منهجية هذا البحث طريقتين مختلفتين وهي الاستقراء من خلال المقابلات مع أصحاب الشأن في شركات التأمين وفي الجهة الرقابية والتنظيمية، ومن خلال دراسة إحصائية وصفية يتم خلالها تحليل النتائج التي حققتها الشركات من تحولها الإلكتروني.

(1) مدى استفادة شركات التأمين من تطبيقات شبكة الانترنت-الملخص (ممارسة التأمين الإلكتروني: المزايا والمعوقات) د.عيد أحمد أبوبكر ص2

(2) التنظيم القانوني للتأمين الإلكتروني د.ماهر الخيكاني ص6

مشكلة البحث وعناصرها

تكمن مشكلة البحث في أن شركات التأمين تسير بخطى بطيئة نحو تحقيق التأمين الإلكتروني المنشود وبصفته الكاملة وذلك كونه يواجه معوقات تحد بشكل كبير في تقدم الشركات لهذا الجانب، كما أن حامل الوثيقة لا زال محركاً معيقاً لهذا التوجه بسبب ضعف استيعابه في التوجه نحو التأمين الإلكتروني واستيعابه باستخدام التجارة الإلكترونية بشكل عام، في الجانب الآخر أن المنتجات التأمينية وطبيعتها ومحتوياتها قد يكون لها أثراً في هذه المشكلة، وعلاوة على كل ذلك أن التنظيم والرقابة والتشريع قد يتدخل في هذا الجانب بشكل واضح.

فرضيات البحث

- 1- إن التكلفة المادية والإجراءات التقنية والبرمجية لها علاقة كبيرة ببطء التحول إلى التأمين الإلكتروني.
- 2- أن حامل الوثيقة لا يتمتع بالمعرفة الكافية باستخدام الأجهزة الإلكترونية ومحتوى البرامج المخصصة لهذا الغرض.
- 3- وجود منتجات تأمينية تحتاج إلى إجراءات معقدة لتحويلها إلكترونياً.
- 4- ساهمت الجهة الرقابية والتنظيمية بشكل كبير في تحقيق التأمين الإلكتروني في سلطنة عمان.
- 5- توجد عدة عوامل تؤثر على سرعة تحقيق التأمين الإلكتروني.

أهمية البحث وأهدافه

إن أهمية هذه الدراسة تتمثل في حاجة السوق العماني للتحول إلى التأمين الإلكتروني لما ستعرضه من مرنّيات وجوانب تتطلب الحاجة الماسة للانتقال من التأمين التقليدي وإشكالياته إلى التأمين الإلكتروني وما سيحدثه من نقلة فريدة في هذا القطاع وإنعاشاً لحركة السوق بطابع جديد ومختلف، كما أنها تُعطي الجهات المشرفة على التأمين في سلطنة عمان حقائق ونتائج تتعرف من خلالها على مواطن الخلل والعوامل المؤثرة على التحول وتسهيل الرقابة عليه، بالإضافة إلى ذلك أنها تمكن شركات وسماسرة التأمين من معرفة الأدوات والسبل التي تسهل إتمام تحولها إلى التأمين الإلكتروني واكتشاف المعوقات والنقاط المجهولة لذلك، وتعطي السماسرة نظرة مستقبلية لدورها وكيف ستكون مساهمتها وأعمالها في ظل وجود التأمين الإلكتروني.

وبكل خلال كل ذلك تهدف الدراسة إلى تشخيص الوضع الراهن للتأمين الإلكتروني في سلطنة عمان من خلال:

- معرفة الوضع الحالي لسير إجراءات التأمين الإلكتروني لدى الشركات.
- معرفة المعوقات المادية والتقنية لسير تحقيق التأمين الإلكتروني وإيجاد حلول للحد منها.
- إيجاد الأدوات اللازمة لتمكين حامل الوثيقة لاستخدام التأمين الإلكتروني.
- الوصول إلى ماهية المنتجات الملائمة وغير الملائمة لتطبيق التأمين الإلكتروني.
- معرفة القوانين والتشريعات التي وضعتها الجهات لسير التأمين الإلكتروني.
- معرفة الجهود التي تبذلها الجهات التنظيمية والرقابية في تحقق التأمين الإلكتروني.

منهجية البحث

تسير هذه الدراسة بمنهج استنباطي لوضع الإطار النظري للدراسة ومفاهيمه وصياغة المشكلة وفرضيات وأهمية وأهداف البحث ، وبمنهج استقرائي عن طريق مقابلات مع أصحاب الشأن في شركات التأمين وفي الجهة الرقابية والتنظيمية وعن طريق دراسة إحصائية وصفية وتحليلها واستخراج النتائج.

الدراسات والتجارب السابقة

ندرس من خلال هذا البند الدراسات والتجارب السابقة في دول عربية للاطلاع على أهدافها ونقاط المناقشة فيها والنتائج التي توصلت إليها للاستفادة منها في وضع حيثيات هذا البحث ومتطلباته وتغطية أي نقص أو قصور يمكن أن يحدث في أدوات هذه الدراسة، وسنستعرض تجربة قانونية للتأمين الإلكتروني في المملكة العربية السعودية، كما نستعرض تجربتين للتأمين الإلكتروني المنفذ واقعا من خلال شركتين في دول الخليج والاطلاع على مميزاتها وآلية عملها وسلبياتهما، كما نستعرض منصتين إلكترونيين للتأمين تجمع عدة وثائق ومنتجات تأمينية.

1- الدراسات

الدراسة الأولى: التنظيم القانوني للتأمين الإلكتروني

اعداد: الدكتور المدرس ماهر محسن عبود الخيكاني

جامعة بابل- كلية القانون

يسرد هذا البحث التنظيم القانوني للتأمين الإلكتروني كدراسة مقارنة من خلال تسليط الضوء على عناصر متعددة تخدم هذا العنوان حيث أن مواكبة التأمين للتطورات الحديثة يتطلب عرض خدمات التأمين إلكترونياً، وأن واقع الحياة التجارية المليئة بالمخاطر تحتاج الى التأمين بصورة كبيرة لا تحيد عن الاجراءات السهلة البعيدة كل البعد عن التقليد والتعقيد، وبما أن هذا التحول يحتاج إلى تهيئة تقنية وفنية حديثة وإلى حملات توعية إلكترونية لدى المستهلكين، وبناء على كل ذلك فإن تنظيم التحول الإلكتروني قانونيا مطلب مهم جداً لا محال عنه.

تناول هذا البحث مبحثين أساسيين للوصول إلى النتائج المرجوة منه وهي مفهوم التأمين الإلكتروني وآثار عقد التأمين الإلكتروني، حيث قسم الباحث المبحث الأول الى مطلبين وهما تعريف التأمين الإلكتروني وذاتية التأمين الإلكتروني، أما المبحث الثاني فقد وضح فيه مطلبين وهما التزامات المستهلك (المؤمن له) والتزامات المؤمن.

استعان الباحث في تعريف التأمين الإلكتروني بقانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية رقم 78 لسنة 2012 في دولة العراق بأنه العقد الذي يلتزم به المؤمن بتقديم التغطيات التأمينية وما يتعلق به من عرض أو تعاون أو تعاقد عبر الأنترنت في مقابل أقساط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له عن طريق وسائل الدفع الإلكتروني ، أما ذاتية التأمين الإلكتروني فقد استعرض الباحث فيه جانبين وهما أهم الخصائص الخاصة بالتأمين الإلكتروني ومزايا التأمين الإلكتروني، وذكر الكاتب أن أهم مزايا التأمين الإلكتروني هو أنه عقدًا إلكترونيًا يتم إبرامه عبر شبكة الأنترنت وأنه من عقود الإذعان لا يملك فيه المستهلك سوى قبول العرض أو رفضه دون القدرة على التفاوض وهو ما يستوجب وجود الوسيط الإلكتروني. أما مزايا التأمين الإلكتروني فيقول الباحث ان التأمين الإلكتروني يساهم في توسيع نطاق التجارة الإلكترونية ، وأنه يساعد في اختصار عمليات التأمين التقليدية والطويلة ويسهم بشكل كبير في توسيع أنواع معينة من التأمين وغيرها من المزايا المرتبط به بصورة مباشرة أو غير مباشرة.

أما المبحث الثاني فيتطرق الباحث الى التزامات المؤمن له من خلال الإفصاح عن كافة البيانات المتعلقة بالخطر وذلك ليتسنى للشركات قبول التأمين من عدمه وهذا ما يجب ان تُتيحه الخدمات الإلكترونية عند إبرام العقد، فالتأمين الإلكتروني يتطلب إلى ثقة متبادلة بين الطرفين، كما يلتزم المستهلك بأداء قسط التأمين وهذا ما سيحتاج الى طريقة إلكترونية متضمنة في الخدمة الإلكترونية وهي متوفرة بوسائل مختلفة ومنها عن طريق الدفع المباشر وغير المباشر التي تستخدمها المؤسسات المصرفية والمالية ومن التزامات المستهلك أيضًا إشعار المؤمن بتحقق الخطر المؤمن منه وذلك عن طريق الخدمة الإلكترونية والتي من خلالها يتسنى للشركة أخذ التدابير اللازمة لذلك.

اما المطلب الثاني في هذا المبحث فهو التزامات المؤمن وذلك يتمثل في دفع التعويض في حال وقوع الخطر وتتم هذه الخطوة بعد اشعار المؤمن له(المستهلك) شركة التأمين إلكترونيًا مثل ما ذكرنا سابقا لتقوم بمقتضاه شركة التأمين بوضع كافة الاجراءات المتعلقة بالتعويض وما يصاحبه من خلال هذه الخدمة الإلكترونية.

بعد تناول هذا الأمر (التنظيم القانوني للتأمين الإلكتروني) فقد توصل الباحث إلى النتائج والتوصيات التالية:

- _ تبين للباحث أن فكرة التأمين الإلكتروني حديثة عند أغلب الدول وخاصة النامية منها.
- _ توصل الباحث الى تعريف التأمين الإلكتروني وهو ما ذكرناه آنفا.
- _ التطور الهائل في واقع التجارة الإلكترونية تجلب وجود التأمين الإلكتروني.
- _ أن للتأمين الإلكتروني خصائص متعددة وجملة من المزايا تم التطرق إليها سابقا.
- _ إبرام عقد التأمين الإلكتروني يفرض التزامات على المستهلك (المؤمن له) وعلى المؤمن.

الدراسة الثانية: مدى استفادة شركات التأمين من تطبيقات شبكة الانترنت (ممارسة التأمين الإلكتروني): المزايا والمعوقات)

إعداد: الدكتور عيد أحمد أبوبكر

كلية الاقتصاد والعلوم الادارية – جامعة الزيتونة الأردنية

يبحث الكاتب في هذه الدراسة عن منابع استفادة شركات التأمين من تطبيقات شبكة الأنترنت وكذلك معوقات توجه هذه الشركات إلى هذه الشبكة وذلك من خلال عرض رؤية تحليلية تتخلل كافة الجوانب المرتبطة بمزايا ومعوقات ممارسة التأمين الإلكتروني وأثرها على هذه الشركات وتكمن أهمية هذه الدراسة في توفير الإطار النظري لخلق المعرفة المتعلقة بشبكة الإنترنت في مجال التأمين ، حيث استهل الباحث دراسته بعرض العلاقة بين الإنترنت والمؤسسات بشكل عام ومدى قدرة هذه المؤسسات القيام بفضل وجود هذا العالم الذي نقلها الى السرعة والدقة في إتمام كافة أشكال أعمالها وقابليتها في التأقلم مع المتغيرات المتسارعة في السوق كعامل مهم في الاسواق العربية فطوعت الشركات شبكة الأنترنت في خدمة مصالحها ونجاحاتها حيث أن هذا العالم هو الطريقة المثلى لخفض التكاليف وزيادة الفاعلية وبناء العلاقات وتعزيز القدرات التنافسية لهذه الشركات.

واستعان الباحث بقطاع التمويل كمثال رائد في التحول الى الجانب الإلكتروني فأصبحت كافة معاملاته وأنشطته من خلاله مما أدى إلى نتائج إيجابية واضحة منها إزالة الحواجز بين المؤسسات المالية المختلفة وإتاحته لتقديم منتجات مالية جديدة وخدمات مبتكرة وتغيير في بيئة الأعمال من حيث التسويق الإلكتروني واختصار كافة الأبعاد الجغرافية التي كانت تمثل عائقا للأفراد.

أما قطاع التأمين فقد وصف الباحث دخوله هذا العالم بأنه ذو خطى حذرة جدا معللا ذلك بسبب أن اجراءات عمليات التأمين أكثر تعقيدا من تعاملات البنوك والمؤسسات المالية وشراء السلع والخدمات على الأنترنت

، وأن التأمين يحمل صفقات غير متكررة وانما تحدث مرة واحدة خلال العام، وأن الشركات لا تمتلك الإمكانيات اللازمة لهذا التحول، ولكن لا تصمد بفعل الطلب المتسارع والمرتفع على شراء البضائع من الانترنت الذي ينه بقدوم موجه قادمة للتأمين على الانترنت، حيث استنتج الباحث أن التأمين بكافة أشكال معاملاته بدءا من تقديم العروض وانتهاء بتسوية المطالبات قابلا على شكل جديد حتمته المتغيرات والأوضاع الجديدة، واستنتج الباحث أن أهم أسباب حث شركات التأمين في الدول النامية لتبني التأمين الإلكتروني هي اتجاه الأسواق نحو التحرر والضغوطات التنافسية، وأن استئناف عمليات التطور في الدول النامية يستوجب الانتقال الى التأمين الإلكتروني.

ويعرف الباحث التأمين الإلكتروني على أنه استعمال شبكة الإنترنت وتقنيات المعلومات ذات العلاقة في إنتاج وتوزيع المنتجات والخدمات التأمينية كتعريف عام، كما استعان بالإحصاءات العالمية ليستنتج أن 1% من إجمالي أقساط عام 2001 تم تسويقها عبر الإنترنت وعقبها ارتفاع بنسبة 10% في عام 2005 وهذه هي أهم آثار التحول إلى التأمين الإلكتروني كما ساهم بشكل كبير في تحسين المعلومات وشفافية السوق وازدياد التنافس يصاحبه انخفاضاً في الأسعار، كما له تأثير إيجابي مباشر على الشركات متمثلاً في انخفاض التكاليف الإدارية وتكاليف تسوية المطالبات كما يمكنه أن يحسن من جودة الخدمات المقدمة وأن فاعلية التأثير ستظهر أيضاً من خلال تخفيض العمولات التي سوف تدفع للوسطاء والوكلاء بسبب البيع المباشر والتواصل المباشر مع العميل الذي صنعه التأمين الإلكتروني. وأشار الباحث إلى أن التحول الإلكتروني يخلق تأثيراً على البيئة المحيطة بشركات التأمين وخاصة فيما يتعلق بالعملاء فعليها ان تعي أن هذا التحول يحتاج إلى عملاء لديهم معرفة بعالم التكنولوجيا والتجارة الإلكترونية واستخدام شبكة الإنترنت.

إن الاستمرار البطيء والحذر الشديد الذي تمارسه شركات التأمين في التحول إلى التأمين الإلكتروني قد يُضعف القيمة التنافسية لديها وقد تفقد القدرة على التنافس الذي ربما يزيحها خارج سوق التأمين أو تتحول إلى مجرد وسيط يعمل لحساب الشركات الأجنبية.

الدراسة الثالثة: استطلاع رأي حول تأمين السيارات عبر الإنترنت في دولة الإمارات العربية المتحدة

إعداد: موقع سوق المال. كوم

الإمارات العربية المتحدة - 23 يوليو 2014

استهدف هذا الاستطلاع ما يقارب 600 شخص من سائقي السيارات في دولة الإمارات العربية المتحدة والذي يقيس توجه السائقين نحو التأمين الإلكتروني لمركباتهم وكذلك مدى توجه الشركات نحو تقديم هذه الخدمة، حيث تطرق الاستطلاع الى نوع من التفصيل حول أسباب عدم استخدام التأمين الإلكتروني بالنسبة للذين قالوا إنهم لا يرغبون به حيث توزعت الفئة ب 84% منها ذكورا و 16% من الإناث حيث شمل الاستطلاع فئتين عمريتين حيث مثل 37% منهم ما بين 35 الى 44 سنة و 42% ما بين 25 الى 34 سنة ، ويوضح الاستطلاع أن 23% من السائقين لديهم تأمين الطرف الثالث على مركباتهم بينما 77% منهم لديهم تأمين شامل لمركباتهم.

توصل الاستطلاع الى أن حوالي 80% من السائقين يفضلون تأمين سياراتهم إلكترونياً بالمقابل أن 20% لا يفضلون ذلك حيث توزعت أسباب عدم رغبتهم بذلك الى 3 أسباب وهي:

- أن المعلومات غير متوفرة أو غير متوفرة بصورة كافية.
- أنهم يريدون التحدث إلى شخص ما في شركات التأمين.
- عدم ثقتهم بالمواقع الإلكترونية.

وتوزعت نسب الأسباب على أن 52% منهم يعتقدون أنه لا توجد المعلومات الكافية أو لا توجد معلومات كافية تمكنهم من إتمام شراء الوثيقة إلكترونياً وفقاً لاحتياجاتهم ورغباتهم فيها كما يفضل 34% منهم إلى التحدث إلى شخص ما من شركة التأمين، ولا زال 23% منهم لا يتقنون بالمواقع الإلكترونية لتأمين مركباتهم من خلالها.

كما يذكر الاستطلاع في نتائجه أن 83% من الذين شملهم كانوا سعداء بالدفع الإلكتروني عن طريق بطاقتهم الائتمانية لشراء الوثيقة الإلكترونية وهذا ما تجسده ثقة العملاء بهذه الخدمة الإلكترونية وإظهار مدى سهولة هذه الخطوة كما رجح 19% منهم يفضلون تجديد مركباتهم مع نفس المزود وذلك بسبب جودة الخدمة المقدمة وسهولة عملية التجديد ويقول 4% منهم بسبب التجديد عن طريق الإنترنت و 7% منهم يقول بأن عملية مطالباتهم تتم بسهولة ويسر.

وحسب بيانات الاستطلاع توجد 7 شركات تأمين في دولة الإمارات العربية المتحدة تقدم خدمة تأمين المركبات عبر الإنترنت كما تقدم 10 شركات منها دفع المبالغ لشراء الوثائق عبر الهاتف، أما من جانب التجديد فتقوم 6 شركات بالتجديد عبر الإنترنت ما يعني ذلك أن شركة واحدة تأمين عبر الإنترنت ولا تجدد الوثائق عن طريقه.

وأوصى الاستطلاع على ضرورة تقديم كافة المعلومات عبر الإنترنت وجعل التأمين من خلاله شاملاً ومتكاملاً لكافة الإجراءات المطلوبة لكي يعرف السائقين على ماذا يحصلون مقابل المبالغ التي يدفعونها، كما على الشركات أن تأخذ بعين الاعتبار بتقديم خدمة أفضل للعملاء وتقديم الكثير من التسهيلات وخاصة في ظل وجود التأمين الإلكتروني الذي يقدم 21 اقتراح لوثائق التأمين.

2- تجارب الدول الأخرى

لائحة عمليات التأمين الإلكتروني- مؤسسة النقد السعودي- المملكة العربية السعودية

نستعرض هذه المرة تجربة قانونية بحثة وهي تجربة تعتبر من الأوائل على مستوى دول الخليج العربي وهي لائحة عمليات التأمين الإلكترونية الصادرة من إدارة مراقبة التأمين بمؤسسة النقد العربي السعودي، وحددت هذه اللائحة كافة المتطلبات والضوابط على مؤسسات التأمين في المملكة العربية السعودية أثناء أعمال التأمين الإلكتروني، حيث تعمل هذه اللائحة بموجب نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني ونظام التعامل الإلكتروني ونظام مكافحة جرائم المعلوماتية وكافة اللوائح الأخرى ذات الصلة.

وكفلت هذه اللائحة حقوق كافة الأطراف ذات العلاقة في عمليات التأمين كحامل الوثيقة ومؤسسات التأمين، حيث حوت كافة الأحكام التي تضمن سرية عمليات التأمين بكل شفافية ووضوح وتسخر الإمكانيات والتسهيلات على حملة الوثائق لإتمام تأمين المخاطر المحتملة، وهي أحد الركائز والجوانب المهمة للانتقال إلى هذا العالم الرقمي الذي بلا شك يسهل على حملة الوثائق العملية التأمينية بتجنب أعباء التأخير والإجراءات العمليات المعقدة التي كانت توجد في التأمين التقليدي.

تحتوي اللائحة على مقدمة في مستهلها تم توضيح الغرض من إنشاء اللائحة فيها خلالها وبعض التعريفات للمصطلحات الواردة فيها وإجراءات الالتزام بتطبيقها من قبل مؤسسات التأمين وإجراءات عدم الالتزام، ثم

تستكمل اللائحة في مضمونها بابين رئيسيين يحويان كافة الضوابط الخاصة بتنظيم عمليات التأمين الإلكتروني، الأول عبارة عن أحكام عامة تنبثق منها ثامن اقسام والثاني عبارة عن أحكام خاصة وتنبثق منه ثلاثة أحكام متعلقة بالبيع وما قبله وما بعده.

الباب الأول: الأحكام العامة

يحتوي القسم الأول في هذا الباب على خطة العمل الخاصة بالتأمين الإلكتروني حيث شمل على وجوب تقديم طلب الحصول على موافقة وخطة عمل خاصة بالتأمين الإلكتروني كما تستوجب أيضا تحليل عمليات التأمين الإلكتروني لسنوات ثلاث متتالية وتحليل المخاطر التابعة لها وخطة للطوارئ الواجب اتخاذها في حال تعطل هذه الخدمة ، وينظم القسم الثاني المنتجات التأمينية التي سيتم بيعها من خلال النوافذ الإلكترونية حيث استنتجت اللائحة بيع وثائق تأمين الحماية والادخار من خلال التأمين الإلكتروني وعدم بيع أي وثيقة تأمين يتجاوز إجمالي أقساطها التأمينية عشرة آلاف ريال سعودي ، ويشمل القسم الثالث إدارة الموقع الإلكتروني حيث ينص على إلزام الشركات بإنشاء قسم خاص لإدارة تقنية المعلومات مسؤولاً عن كافة أعمال التأمين الإلكتروني وإذا ما أردت أي شركة إسناد الموقع على طرف آخر يجب موافقة مؤسسة النقد العربي السعودي ويجب إسناد ضابط اتصال بين الشركة والطرف القائم بالأعمال على الموقع مسؤولاً عن محتويات الموقع وخدمة العملاء وغيرها من الأعمال ذات الارتباط، ويتطرق القسم الرابع على ضوابط الشفافية والإفصاح حيث على للشركات تقديم كافة المعلومات اللازمة مباشرة وتقديم معلومات كافية ووافية للعملاء ، كما عليها التأكد من صحة ودقة كافة البيانات المقدمة من خلال موقعها الإلكتروني.

القسم الخامس يغطي جوانب أمن وسلامة المعلومات وذلك من خلال عدم إنشاء أي معلومات والمحافظة على سريتها وتطبيق كافة الإجراءات الأمنية وتوفير أحدث التقنيات والبرامج اللازمة والأمانة ، اما القسم السادس فينص على تحقق الشركات من حجم موقعها الإلكتروني واستيعابه لكافة الاحتياجات اللازمة وقدرته على الإضافات وتحمل واستيعاب كافة العمليات الناتجة من بيع الوثائق واجراءات المطالبات وغيرها، كما يكفل القسم السابع الوصول للموقع الإلكتروني ويضمن للزبائن الوصول إليه في أي وقت وهذا ما ألزمته لوائح هذا القسم على شركات التأمين، أما القسم الأخير في هذا الباب فهو يشمل إسناد عمليات التأمين الإلكترونية، فعليه يجب على كافة الأطراف الأخرى المسند عليها أية أعمال مع شركات التأمين الالتزام بما ورد في هذه اللائحة كما ان الشركات التي ترغب في بيع منتجاتها في موقع إلكتروني لطرف آخر أخذ الموافقة المسبقة.

الباب الثاني: أحكام خاصة

يشمل القسم الأول على أحكام ما قبل البيع وتنبثق منه ثلاثة جوانب أولها الإعلان والتسويق والتي فيها يستوجب على شركات التأمين الالتزام ببنود اللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين في عمليات الدعاية والترويج عبر الإنترنت ، أما الجانب الثاني يتعلق ببنود وثيقة التأمين وفيها تلتزم شركات التأمين بتقديم كافة احكام وبنود الوثيقة والمنافع التأمينية لمن أراد شراء وثيقة التأمين وغيرها من الأحكام ذات العلاقة، كما ينظم الجانب الثالث كل ما يتعلق بهوية العميل والتعرف عليه من خلال التحقق من بيانات العميل وهويته وإبلاغ جهات الاختصاص بأي نشاط يشتبه به والاحتفاظ بسجلات خاصة بالهويات والمعلومات الخاصة بعملائها واتخاذ التدابير والخطوات اللازمة مع الزبائن لحفظ بياناتهم وحساباتهم.

القسم الثاني يحتوي على قواعد البيع حيث تنص الأحكام فيه على ضرورة إصدار وثائق التأمين مؤرخة وأن تشمل كافة محتويات الوثيقة من طلب وشروط وحدود التغطية وملاحقة، كما على الشركات تزويد العميل بوثيقة إلكترونية كاملة وتمكينه على الاطلاع عليها إلكترونياً وتحميلها من خلال سجله الإلكتروني، ولم تستثنى اللائحة تسليم العميل نسخة ورقية من الوثيقة بختم واعتماد الشركة من خلال فروعها أو وكلائها أو الوسيط الذي تم التعامل معه إذا توفر ذلك أو عن طريق إرسالها بريدياً.

وفي القسم الثالث توجد كافة الأحكام الخاصة بما بعد البيع، أولها ما يتعلق بالخدمات ومنها ما يتعلق بإجراءات إلغاء الوثيقة والتواصل مع العميل وتوفير قسم خاص بما بعد البيع تسند إليه أعمال إضافة أي خدمات يطلبها العميل او إجراء أي تعديلات والاطلاع على الجداول الزمنية الخاصة لأقساط التأمين والاطلاع على الأقساط المدفوعة ، كما على الشركة تقديم خدمة الإشعار بانتهاء الوثيقة، أما المطالبات فتتنص اللائحة على ضرورة توفير نماذج إلكترونية لتقديم المطالبات وتحميل المستندات اللازمة للمطالبات وضرورة متابعة الطلبات والرد على الاستفسارات وغيرها، وفي تقديم الشكاوي فيجب توفير معلومات لازمة للعميل لتقديم شكواه مثل نماذج للشكاوي بأنواعها ومعلومات التواصل بكافة الجهات المرتبطة بإنهاء اجراءات الشكاوي والمطالبات.

3- تجارب شركات التأمين

شركة تكافل الراجحي – المملكة العربية السعودية

شركة تكافل الراجحي هي إحدى شركات التأمين الرائدة في المملكة العربية السعودية والتي دخلت عالم التأمين الإلكتروني بصورة فعالة، حيث تقدم خدماتها عبر الإنترنت وذلك لتسهيلها والابتعاد عن العالم التقليدي لعمليات التأمين، يمكن للمستهلك شراء وثيقة تأمين لعدة منتجات تأمينية وهي تأمين المركبات وتأمين السفر والتأمين الصحي وتأمين الأخطاء الطبية والممتلكات وتأمين الحوادث الشخصية.

تقدم تكافل الراجحي عبر موقعها الإلكتروني خدمات متعددة لحامل الوثيقة وهي عرض سريع لأسعار التأمين حسب طلب المستهلك وشراء فوري للوثائق وتسجيل المطالبات ومتابعتها وإضافة وثائق جديدة، كما يوفر الموقع الإلكتروني معلومات متعددة يحتاجها المستهلك تتعلق بفروع الشركة والمنتجات التأمينية وتتبع حالة الوثيقة.

كما وضعت الشركة سياسة للخصوصية ولوائح وفقا لللائحة التأمين الإلكتروني الصادرة من صندوق النقد العربي السعودي ومجلس الضمان الصحي السعودي والذي تضمن خلاله حفظ حقوقها وحقوق المستهلك، كما راعت الشركة في خدماتها الإلكترونية وجود خدمة سهلة بعيدة عن التعقيد ليتمكن المستهلك من إنهاء إجراءاته دون تعب وبما يتناسب مع المستوى الفكر والوعي بالجوانب الإلكترونية وهذا ما جعلها تحقق أرقام ونتائج إيجابية في سهولة تعامل العملاء ووجود نوع من الارتياح لديهم والتي من خلالها طورت من أداء الشركة ومن أدائها المالي بشكل عام.

شركة عمان للتأمين – الإمارات العربية المتحدة

شركة عمان للتأمين هي أحد الشركات التي تأسست في دولة الإمارات العربية المتحدة ولديها فرع في سلطنة عمان وهي إحدى الشركات التي توجهت نحو التأمين الإلكتروني عن طريق إطلاق موقعها الخاص الذي يحوي العديد من الخدمات والمعلومات التي تخدم حامل الوثيقة.

حيث تقدم عبر موقعها خدمات تأمينية متعددة وهي تأمين المركبات والتأمين على البضائع المشحونة بحرياً والتأمين على السفر والبحث في شبكة المستشفيات والعيادات الطبية والتحقق من صلاحية وثيقة تأمين وتقديم عروض الأسعار الطبية حيث يقوم المستهلك بإصدار وثيقته عن طريق ادخال البيانات في الحقول المطلوبة في وثيقة التأمين الإلكترونية ويتم إصدارها بعد إتمام عملية الدفع.

لا يحتوي الموقع على الوثائق باللغة العربية وهذا قد يبرر بسبب سوق دولة الإمارات العربية المتحدة والتركيبة السكانية فيها، أما في سلطنة عمان فمن الواجب أن تكون وثائق باللغتين العربية والإنجليزية نظراً لحاجة المستهلكين لذلك، كم أن الموقع يقدم خدمة شراء الوثائق ولا يحتوي على الخدمة الذاتية لتقديم ومتابعة المطالبات وهذا ما قد يكون أحد جوانب القصور في هذا التوجه بسبب أن المطالبات تحتاج الى إجراءات معقدة إذا ما تمت بالطريقة التقليدية وهو ما لم توفره الشركة في موقعها الإلكتروني.

<https://www.alrajhitakaful.com/Arabic>

<http://www.tameen.ae/ar>

4- منصات التأمين

منصة تأميني - المملكة العربية السعودية

تأميني هو عبارة عن منصة إلكترونية توفر كافة الاحتياجات التأمينية للمستهلكين لتأمين المركبات وهي مصرحة من مؤسسة النقد العربي السعودي وتعمل وفق أحكام الوثيقة الموحدة للتأمين الإلزامي على المركبات الصادرة منها حيث تستطيع هذه المنصة عرض أسعار ومميزات وثائق التأمين ويتم شراؤها فوراً من شبكة الإنترنت، وتتم الاستفادة من هذه المنصة من خلال تعبئة عدة حقول تطلب بعض المستندات وهي بطاقة الهوية والعنوان الوطني للمستهلك والبطاقة الجمركية والبطاقة الائتمانية حيث كافة الإجراءات تتم إلكترونياً بدءاً من عرض الأسعار وانتهاءً بالدفع الإلكتروني وإصدار الوثيقة لتأمين المركبات الشامل والطرف الثالث، وتأميني هي أحد منتجات شركة بيت التأمين لوساطة التأمين المصرحة كذلك من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي وتعمل هذه المنصة بشراكة مع أكثر من شركة تأمين في المملكة العربية السعودية.

Yalla Compare - الإمارات العربية المتحدة

Yalla Compare هي منصة إلكترونية شامل وواسعة تخدم عدة قطاعات منها التأمين والقطاع المالي والمصرفي والخدمات حيث توفر للمستهلك مقارنات وخيارات متعددة بالشراكة مع المؤسسات العاملة في هذه القطاعات المتعددة، وتعمل في حوالي 9 بلدان عربية مختلفة ويميز هذه المنصة أنها عبارة عن تطبيق يمكن استخدامه في الهواتف المحمولة الذكية.

يمثل التأمين أحد الخدمات التي تقدمها هذه المنصة حيث تعمل كأحد منتجات شركة بترا لوساطة التأمين المرخصة من هيئة التأمين الإماراتية وتتعامل هذه المنصة مع 9 شركات تأمين تعمل في دولة الإمارات العربية المتحدة، كما توفر هذه المنصة منتجات تأمينية مختلفة وهي تأمين السيارات بشقيها الشامل والطرف الثالث وتأمين الممتلكات والسفر والحياة والتأمين الصحي حيث توفر أسعاراً تنافسية بين الشركات وتسهل للمستهلك إجراءات التأمين التقليدية المعقدة.

<https://yallacompare.com/insurance/uae/ar/hub/>

<https://www.tameeni.com/comprehensive-insurance>

التحليل

تم في هذا البحث استخراج البيانات وفق منهجية تم ذكرها سابقا بطريقتين مزدوجتين أحدهما عبارة عن إجراء حوارات مع شركات التأمين والجهة الرقابية والتنظيمية في سلطنة عمان والأخرى عبارة عن استخراج بيانات تشكل الناتج الحقيقي لأداء التأمين الإلكتروني في سلطنة عمان من خلال عدة مؤشرات ومحددات سيتم من خلالها وضع المقارنات والنتائج والتفسيرات حيث أن كافة ذلك تم مع ست شركات تأمين عاملة في السلطنة وهي الشركة العمانية القطرية للتأمين، الشركة الوطنية للتأمين على الحياة والعام، الشركة الهندية الجديدة للتأمين، شركة تكافل عمان للتأمين، شركة التأمين الأهلية وشركة المدينة للتأمين، حيث تشكل هذه الشركات التي تمارس التأمين الإلكتروني في سلطنة عمان وهي ما نسبتها 30% من إجمالي الشركات العاملة في القطاع.

توجهت الأسئلة الاستقرائية في مستهلها عن كشف مدى وجود خطط واستراتيجيات من قبل الشركات للتحول الإلكتروني ومعرفة الرؤية التطويرية التي تضعها كل شركة وكيفية بناء وبرمجة هذه التطبيقات أو البرامج وما هي سبل اختبارها، ثم استخراج أهم المعوقات التي تحد من هذه الخطط ومن تنفيذ التأمين الإلكتروني بشكل عام سواء من قبل الشركة داخليا أو مع جهات الارتباط الأخرى التي يتطلب التعامل معها لإتمام هذا التحول، حيث تحتاج هذه الشركات الى عناصر مادية وبشرية لبناء هذه التطبيقات أو البرامج مثل الموافقات من قبل الملاك أو المستثمرين في هذه الشركات أو موافقة الفرع الرئيسي للشركة ما إذا كانت عبارة عن شركة أجنبية واحتياجهم للخبراء والمختصين في البرمجة وقواعد البيانات أو الارتباط مع شركات متخصصة لبناء هذا التحول، كما يتطلب ذلك التعامل مع الجهات الحكومية المعنية بالتجارة الإلكترونية والأمن الإلكتروني وغيرها والشركات المعتمدة في الدولة لحفظ البيانات وتقديم الحلول لقواعد البيانات وغيرها، وكذلك البنوك لتقديم حلول الدفع الإلكتروني كونه يشكل جزءاً مهماً لإتمام عملية التأمين الإلكتروني، وكذلك المؤسسات الأخرى المرتبطة بالتأمين وخدماته كالوسطاء والوكلاء وشركات تقديم الخدمات للمركبات والمستشفيات وغيرها.

ويدخل حامل الوثيقة بصورة كبيرة في هذا الشأن كونه طرف رئيسي في العلاقة التأمينية حيث تم توجيه استفسارات تظهر مدى تقبله لاستخدام التأمين الإلكتروني وكيفية تعامل الشركات معهم وما هي الجوانب التي يفتقرها حامل الوثيقة وتسبب عائقا في استمرار عملية استصدار الوثيقة إلكترونياً في كل خطواتها دون استثناء وما هي الأوجه التي تم مراعاتها من قبل الشركات لتوفير كافة الإمكانيات وتسهيل إجراءات إصدار الوثيقة، ثم تم التركيز على المنتجات التأمينية ومعرفة ماهي المنتجات التي تشترك الشركات في وضعها في برامجها

أو تطبيقاتها وسبب وجودها ومعرفة المنتجات التأمينية التي لم يتم وضعها والسبب في ذلك، ومعرفة المنتجات الأخرى التي يصعب تحويلها إلكترونياً في الوضع الحالي وأسباب ذلك.

إن معرفة رأي الشركات والمؤسسات العاملة في قطاع التأمين عن التشريعات والقوانين التي تضعها جهات الاختصاص أمراً مهماً كونه يظهر جلياً في أدائها ومستوى توجهها نحو التأمين الإلكتروني ومعرفة الاشتراطات الأمنية الموضوعية لذلك من جانب الشركات، كما أن معرفة وضع الوسطاء والوكلاء بعد هذا التحول أمراً مهماً لمعرفة مصير هذه المؤسسات وكيف يمكن وضع الحلول لتمكينها وصنع المساحة والأدوات لها في هذه الصناعة لضمان عدم إقصائهم وضرورة مواكبتهم لهذا التحول.

أما بالنسبة للجهة التنظيمية والرقابية فقد وضع هذا البحث أيضاً بعض الأسئلة التي تم استنتاج من خلالها توجه هذه الجهات ودورها في دعم التأمين الإلكتروني والمحافظة على وجود بيئة تأمين إلكتروني ذات جودة عالية وأمان لكافة الأطراف ومعرفة جوانب القصور من قبل الشركات وماهي المقاييس التي وضعتها لتحسين جودة التأمين الإلكتروني في سلطنة عمان ومراقبة وتحليل أداء هذا القطاع، ودراسة أثر هذا التحول على سماسرة ووكلاء التأمين ودورها في تمكينهم وتفادي سقوطهم في ظل تواجد التأمين الإلكتروني، وما هو أثر هذا التحول على حامل الوثيقة أو العميل بشكل عام وهو ما يعتبر انعكاساً على جودة كافة خدمات التأمين المقدمة له.

بالإضافة على ذلك، يستنبط هذا البحث مدى توجه الجهة التنظيمية والرقابية في تقديم خدماتها إلكترونياً كونها جزء لا يتجزأ من هذه المنظومة وذلك من خلال تعاملها مع الشركات وتعامل الشركات معها بحيث تكون كافة هذه التعاملات بصورة إلكترونية من خلال تقديم التقارير المطلوبة وانتهاء الإجراءات اللازمة على الشركات واستصدار التراخيص والموافقات وغيرها، وكذلك تعاملها مع العميل في تقديم أي شكوى أو مقترحات على مؤسسات التأمين المختلفة.

أما الشق الآخر من هذا التحليل فهو يدرس ويحلل النتائج التي حققتها الشركات من التأمين الإلكتروني في سلطنة عمان وهي عبارة عن دراسة إحصائية وصفية استهدفت كافة شركات التأمين التي تمارس التأمين الإلكتروني في سلطنة عمان والتي عددها ست شركات حيث تم وضع أسئلة محددة تمثل مؤشرات هذه النتائج.

يستنبط السؤال الأول المدة الزمنية التي استغرقتها الشركات لبناء تطبيقاتها أو برامجها وذلك لمعرفة مدى سرعة تنفيذها ومدى وجود معوقات أبطأت عملية بنائها، ثم يليه مؤشر يختص بمعرفة الخدمات المقدمة في التحول الإلكتروني كإجراء الوثائق وتقديم المطالبات ومتابعتها وغيرها من الخدمات ويتبع ذلك مؤشرًا يستنتج معرفة عدد الوثائق التي أصدرتها الشركات عن طريق حامل الوثيقة بنفسه إلكترونيًا حتى نهاية عام 2018م ثم إجمالي الأقساط المحصلة من التأمين الإلكتروني وعدد المطالبات المقدمة إلكترونيًا وإجمالي التعويضات الناتجة عنها، وتوجهت باقي المؤشرات نحو الوثيقة لمعرفة محتواها وعناصرها من خلال معرفة عدد حقولها والمدة الزمنية التقديرية حتى يتم إصدارها وعدد الوثائق التي تم البدء بتعبئتها ولم يتم إكمالها وإجمالي الوثائق التي تم إصدارها.

النتائج

بناءً على الإطار الذي تم وضعه سابقاً لمنهجية إجراء المقابلات والمؤشرات الموضوعية لاستقراء النتائج يتم سردها تباعاً وفق ما يلي:

1- نتائج المقابلات مع شركات التأمين

إن معظم الشركات التي تم دراستها قد وضعت خطاً مبدئية تستند عليها للتوجه نحو تنفيذ التأمين الإلكتروني ولكنها تختلف وفق الأنشطة التأمينية التي تمارسها الشركات أو وفق منتجات تأمينية معينة وهذا ما يبين أن الشركات تنفذ هذا التحول وفق أطر معينة وباهتمام، كما وضعت فترات زمنية لدراسة النتائج وفحص ما تم تحقيقه وإنجازه ولوضع لمسات تطويرية حسب حاجة السوق لذلك، ولكن هذه الخطط ليست كافية ولا تتوجه فيها الشركات لإعطاء حامل الوثيقة إنهاء الإجراءات بنفسه كاملة وإنما تعتمد كثيراً على موظفيها لإدخال البيانات بالنيابة عنه وتكتفي بأخذ البيانات منه فقط، كما أن بعض الشركات تعتمد على مبرمجين أو شركات الحلول البرمجية من خارج الدولة لبناء برنامجها أو تطبيقها وهذا ما يعرقل الوصول إلى عمل إلكتروني متكامل ومتناسق ومتوافق مع احتياجات السوق كما يصعب عمليات التواصل الجسدي وسيكون عن بعد فقط مما يصعب توصيل المعلومة الكافية كون المبرمج بعيداً عن مقر أصحاب الشأن، كما تعتمد بعض الشركات على الفرع الرئيسي (الفرع الأم) للشركة في بناء برنامجها أو تطبيقها الإلكتروني وهذا ما قد يصعب ذلك أيضاً ويصعب العمليات التطويرية للتطبيق أو البرنامج.

علاوة على ذلك، فإن بعض الشركات أنتجت أكثر من برنامج أو تطبيق كلا يخدم منتج تأميني معين أو منتجات تأمينية متعددة وهذا ما يخلق تشتت للزبائن ولا يسمح بوجود منتج إلكتروني واحداً متكاملًا يسهل على الزبون شراء الوثائق لكافة المنتجات من مكان واحد ويعرقل عمليات التطوير ومعرفة مناطق الخلل كما يظهر اهتماماً لبرنامج معين دون الآخر.

أما بالنسبة للمعوقات التي تعاني منها الشركات فقد توصل هذا البحث للعديد منها واتضح أنها سبباً رئيساً في بطئ تنفيذ التحول للتأمين الإلكتروني لدى الشركات أو تأجيل انطلاقة تنفيذه لديها وأولها الدفع الإلكتروني وذلك بسبب احتياج هذه الخطوة إلى وقت كبير وإجراءات طويلة من قبل البنوك حيث تصل المدة لإنهاء هذه

الخطوة إلى أكثر من ستة أشهر نظرا للاحترازات الأمنية والتأكد من جودة البرامج وتوافقها مع سياسات البنوك المختلفة، كما أنه لا تتوفر أعداد وخيارات كثيرة من البنوك للتعامل معها لوضع هذه الخاصية، بالإضافة إلى عدم وجود شركات حلول الدفع الإلكتروني في السلطنة إلا شركتين حيث أنها تعتبر جديدة وناشئة وتحتاج إلى وقت طويل للوثوق بها.

كما أن التعامل مع الجهات الأخرى له علاقة في بطئ وعرقلة تنفيذ التأمين الإلكتروني فإجراءات الهيئات الرقابية والتنظيمية المتخصصة للعمل الإلكتروني تحتاج إلى وقت وذلك مثل هيئة تقنية المعلومات والشركات المعتمدة لحفظ البيانات وغيرها ، كما أن شركات تشغيل الهواتف لها أثر لذلك مثل (جوجل بلاي) و (أبل ستور) حيث أن تنصيب التطبيقات يحتاج إلى إجراءات متعددة وتكاليف مادية باهظة كونها تتعامل معها تعامل تجاري بحت، كما تحتاج إجراءات أخرى للتحديث ووضع الإضافات عليها، كما هو الحال مع مؤسسات تقديم الخدمات التأمينية حيث تتفق كافة شركات التأمين أن البطاقة البرتقالية أحد هذه المعوقات كون أن المكتب العماني الموحد للبطاقة البرتقالية يلزم الشركات بتسليم البطاقة البرتقالية يدويا لحاملها ولا تعترف بإبراز ما يثبت ذلك دونها وهذا ما يمنع تحقيق أحد أبرز أهداف التأمين الإلكتروني وهو إجراء عملية التأمين كاملة عن بعد دون الحاجة لزيارة شركة التأمين أو دون الحاجة لتنفيذ أي إجراء تقليدي.

أما في بعض المنتجات التأمينية فيحتاج لوجود ربط إلكتروني مع جهات متعددة مثل المستشفيات والمؤسسات الصحية وشرطة عمان السلطانية وهي ما تحتاج إلى بناء منظومة إلكترونية معقدة وباهظة الثمن.

استنتج البحث بأن تغيير البيانات الخاصة بالزبون في كل مرة يجعل التأمين الإلكتروني أكثر بطنًا كونه يعتمد على إدخال البيانات بنفسه مما تظهر اختلافًا في البيانات الحقيقية مما يتطلب تعديل أو إلغاء للوثائق كما يصعب تجديد الوثائق بصورة سريعة كون أن التجديد لا يتطلب بيانات أخرى عن سابقتها ولكن نظرا لتغير البيانات جعل الاعتماد على البيانات السابقة أمرا صعبا، كما أن تدخل وسطاء التأمين يعرقل تنفيذ التأمين الإلكتروني بصورته الحقيقية حيث يعمل الوسطاء على تنفيذ التأمين بالنيابة عن الزبون وفي كثير من الأحيان يطلبون الزبون إلى مكاتبهم لإنهاء إجراءات الدفع والتأمين، وفي هذه الحالة هم من يملكون بيانات الزبون وينفذون العملية بطريقة إلكترونية مع الشركات ولكن بطريقة تقليدية مع الزبون لدخوله كطرف ثالث يمارس عملا يدويا ويعرقل إنهاء الإجراءات بصورة كاملة وحقيقية.

أما الجوانب البرمجية للتحويل الإلكتروني فهي لا تشكل عبئا على الشركات كوها تعتمد على بيوت الخبرة وكوادر متمكنة لمتابعة تنفيذ التحويل الإلكتروني واعتمادها على شركات متخصصة في ذلك.

تشير نتائج الشركات في المقابلات أن الزبون أو حامل الوثيقة عاملا مهما في سير حركة التأمين الإلكتروني وهو أحد أهم المعوقات لذلك، حيث أن الزبون لازال يحتاج إلى مزيد من الوقت كونه اعتاد على التأمين التقليدي وأن تقبله للتأمين الإلكتروني بطيء بشكل ملحوظ، ويمكن أن نلخص الأسباب على النحو التالي:

- يعتقد حامل الوثيقة بأنه قد يحصل على قيمة تأمينية أقل عند زيارة الشركة لشراء وثيقة التأمين.
- لا يتمتع حامل الوثيقة بالثقة الكافية لإتمام عمليات الدفع الإلكتروني كونه لم يعتاد عليها بل اعتاد على الدفع نقدا.
- يمثل استلام الوثيقة ورقيا وبصورة لحظية لدى حامل الوثيقة اطمئنانا أكبر.
- الكثير من حاملي الوثائق لا يحبذون استخدام الأجهزة الإلكترونية أو لا يمتلكون المعرفة الكافية لاستخدامها.
- بعض الشركات نفذت تطبيقاتها أو برامجها باللغة الإنجليزية فقط دون اللغة العربية.
- بعض الزبائن لا يملكون حسابات بنكية خاصة بهم مما يعرقل تنفيذ خطوة الدفع الإلكتروني عبر تطبيقاتها أو برامجها مباشرة.

تتفق شركات التأمين أن ليس كل المنتجات التأمينية صالحة لأن تكون الكترونية حيث أن معظم الشركات أدخلت تأمين المركبات وتأمين السفر وتأمين الممتلكات والتأمين البحري وتأمين إصابات العمل فقط وهي ما ترى أنها المناسبة فقط في الوضع الحالي وأرجعت أسباب عدم صلاحية التأمين الإلكتروني لبعض المنتجات على التالي:

- بعض عمليات التأمين تحتاج إلى استشارة متخصصة.
- بعض عمليات التأمين تحتاج إلى زيارات ميدانية.
- بعض عمليات التأمين تحتاج إلى تقييم مادي ونوعي.
- بعض عمليات التأمين تحتاج إلى تدخل أطراف أخرى.
- يصعب تأمين المجموعات والأساطيل إلكترونيا بصورة كاملة.

2- نتائج المقابلات مع الجهة الرقابية والتنظيمية (الهيئة العامة لسوق المال)

وضعت الهيئة العامة لسوق المال اهتمامها على ركيزة أساسية في تقديم خدمات تأمينية ذات جودة عالية وتنافسية تضاهي كافة القطاعات المتعددة وتصل به إلى مستويات عليا، منفردة بقيمة نوعية تميزها عن باقي القطاعات لمواكبة التطور الذي يشهده العالم حيث وضعت التأمين الإلكتروني بندا هاما لتقديم خدمات إلكترونية لدى حامل الوثيقة وخدمة قطاع التأمين بصورة حديثة مواكبة بذلك التوجه العالمي نحو استخدام التقنيات الحديثة في هذا القطاع.

وقد ترجمت الهيئة - كونها الجهة التنظيمية الرقابية لقطاع التأمين في سلطنة عمان - ذلك من خلال توجيه كافة شركات ومؤسسات التأمين إلى التحول الإلكتروني في تقديم خدماتها لحامل الوثيقة واستخدام التقنيات الحديثة لذلك.

أما الجوانب التشريعية والقوانين فتعكف الهيئة حاليا على وضع مسودة القوانين الخاصة بتنظيم سوق التأمين الإلكتروني في سلطنة عمان شاملة كافة الاحتياجات اللازمة لذلك ومتطلعة بأن تكون لائحة تنظيمية متكاملة تغطي كافة الحقوق الواجبة على الأطراف ذات العلاقة، واستهلت ذلك بإصدار دليل استرشادي لجودة الخدمات التأمينية متضمنا بند تقديم الخدمات الإلكترونية لحامل الوثيقة.

أما جوانب القصور والمواطن التي تفتقرها شركات ومؤسسات التأمين حتى تكون معدة فعليا وقادرة على التحول السريع والمطلوب للتأمين الإلكتروني من وجهة نظر المنظم والمراقب فهناك عدة جوانب تسعى الهيئة لتصحيح المسار فيها ومساعدتها لتخطيها نحو تحقيق بيئة تأمين إلكترونية تنافسية:

- بعض شركات التأمين تمتلك أنظمة قديمة وتتبع أسلوب تقليدي في إتمام عمليات وإجراءات التأمين لا تساعدها على البدء أو استكمال التحول الإلكتروني،
- بعض الشركات لا تتمتع بالجدية التامة للتحول ولم تضع في رؤاها وخططها المستقبلية أي مساحة لذلك.

- لا تسعى الشركات إلى توظيف وتمكين الموارد البشرية ذات الكفاءة المناسبة والعالية.
- لدى الشركات قيادات تولت إدارة هذه الشركات منذ زمن طويل يصعب في الوقت الحالي تحولها إلى الجانب الإلكتروني بوتيرة سريعة نظرا إلى العقلية وطريقة التفكير الموجودة لدى هذه القيادات.

- أحد المعوقات الرئيسية لدى فروع الشركات الأجنبية في السلطنة هو ارتباط موافقة فروع الشركات الأجنبية للتحويل الإلكتروني بالشركات الأم.

وضعت الهيئة العامة لسوق المال في دليلها الخاص بتقديم خدمات تأمينية بجودة عالية المستوى متضمنة تقديم خدمات إلكترونية تتسم بالجودة العالية راعت فيها العديد من الجوانب تمهيدا لاستصدار لائحة التأمين الإلكتروني المتكاملة، وجاءت بنود جودة خدمات التأمين الإلكتروني على النحو التالي:

- على شركات التأمين تقديم خيار الخدمة الإلكترونية في جميع تعاملاتها المباشرة متى أمكن ذلك دون حاجة العميل لزيارة الشركة.
- يجب توفير طرق دفع إلكتروني آمنة ومعتمدة من قبل جهات الاختصاص.
- أن تتسم الخدمة الإلكترونية بإمكانية إخطار العميل بالموعد التقريبي لاعتماد الطلب وتسليم الخدمة إلكترونياً أو بأي طرق أخرى دون زيارة العميل للشركة.
- استطاعة العميل طباعة تأكيد الطلب أو إيصال المعاملة متى ما أراد ذلك.
- إعطاء الزبون خيار استرجاع المعلومات الخاصة بالخدمة الإلكترونية إذا اقتضت الحاجة لذلك.
- التأكد من وجود معايير لقياس سهولة استخدام الخدمة الإلكترونية ومدى تقبلها من قبل الزبون.
- يجب أن تتحلى المعلومات الواردة في الخدمة بالدقة والموثوقية ووضوح المعنى.
- توافر مجموعة من الضمانات لاطمئنان المستخدم على سرية وسلامة أمن بياناته.
- يجب أن تتوفر الخدمة على مدار الساعة وفي الإجازات الرسمية وفي كل القنوات المتاحة.

إن التحول الإلكتروني والجهود الرامية له لا يتناسب جزئياً مع جهود ومهام وسطاء ووكلاء التأمين ، حيث يقتصر دور الوسيط والوكيل بالقيام بخطوات عوضاً عن الزبون لإجراءات شراء الوثائق وسيتلاشى هذا الدور كون التأمين الإلكتروني يتم بخطوات من خلال الزبون بنفسه دون تدخل الآخرين بل قد يكون الوسيط عبئاً لذلك كونه يقوم بالتدخل كطرف ثالث في اتمام العملية التأمينية إلكترونياً متعللاً بأنه هو من قام باستقطاب الزبون حتى في حالة تجديد الوثيقة فقط ، وتبقى مهام الوسيط المتعلقة بالاستشارة وتأمين المجموعات والأساطيل هي السبيل الوحيد لها وكل ما لم يتم تحويله إلكترونياً في متطلبات التأمين.

يمتلك وسطاء التأمين فرصة كبيرة للمشاركة في هذا الجانب كونهم قادرين على انشاء منصات إلكترونية للتأمين بصورة أكثر تفصيلاً وتوفير امتيازات أكبر وأخذ بعض المهام التي قد تتنازل عنها الشركات وتكون

بمثابة المتم له دون الخروج عن المنظومة الشاملة لوجود تأمين الكتروني متكامل، كما يسمح لها بوضع حلول للاستشارة وتقديم خدمات التأمين الأخرى إلكترونيًا خاصة فيما يخص وثائق المجموعات والأساطيل.

كذلك بالنسبة للوكلاء، حيث عليهم بذل مزيدا من الجهود وابتكار الحلول اللازمة والمتلائمة مع التحول الإلكتروني والبحث عن السبل لتفادي خروجهم من السوق أو أي تأثير سلبي عليهم كونهم عبارة عن أذرع مرتبطة بالشركات، أما بالنسبة لتوسع الشركات التأمينية، فإنه من المتوقع بأن تكتفي بعض الشركات بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها بدلاً من فتح فروع جديدة في المناطق التي لا تتوفر فيها فروع الشركة.

تتطلع الهيئة العامة لسوق المال الى وجود تأثير إيجابي للتحول الإلكتروني وتحقيق نتائج إيجابية تخدم توجهاتها وتأثر مباشر على حامل الوثيقة من خلال:

- المساهمة في حفظ وقت وجهد حامل الوثيقة ومقدم الخدمة التأمينية دون إهدارهما في إنهاء الإجراءات بصورتها التقليدية والمعقدة وجعلها سهلة يسيرة.
- سهولة مقارنة الأسعار والمفاضلة بين الشركات والاطلاع على الامتيازات والتغطيات والتسهيلات التي تقدمها الشركات.
- يفتح بابا للتنافس بين شركات التأمين وتحسين الجودة المقدمة لحملة الوثائق وزيادة الأسعار التنافسية.
- رفع رضى وتوقع العملاء تجاه شركات التأمين.

استكمالاً للدور الذي تلعبه الهيئة العامة لسوق المال في تقديم قطاع تأمين إلكتروني متكامل فقد لعبت دور المثال الأعلى لذلك كونها هي بذاتها مطالبة بالدخول في تقديم خدماتها المتعلقة بالتأمين إلكترونيًا من خلال تقديم منتجات إلكترونية تخدم عدة جوانب أهمها في كل ما يتعلق بارتباطها واحتياجاتها من مؤسسات التأمين كالتقارير والمستندات، ولخدمة حملة الوثائق من جانب آخر في تقديم الشكاوى على مؤسسات التأمين، وإنشاء منصة موحدة لتأمين المركبات.

المنتجات الإلكترونية لخدمات التأمين المقدمة من قبل الهيئة العامة لسوق المال

بوابة أعمال الهيئة العامة لسوق المال

هي بمثابة وسيلة لتوفير البيئة المعلوماتية الخصبة لاحتياجات القطاع من البيانات المالية والفنية والإدارية وذلك لبناء قاعدة معلوماتية مركزية تقوم على حفظ البيانات واستخدامها بصورة أسرع بكثير مقارنة بالأسلوب القديم (نظام الملفات) وأيضاً توفير الجهد وتسهيل عملية إيجاد البيانات واستخراجها سواء لموظفي الهيئة العامة لسوق المال أو للشركات العاملة في قطاع التأمين.

حيث تمثل هذه البوابة البيئة الحية للتواصل وتبادل البيانات والمعلومات والمتطلبات من كافة الأطراف حيث أن كل ما تحتاجه الهيئة من مؤسسات التأمين بصورة فترية أو دورية يتم وضعه في البوابة والذي يمكن موظفي المؤسسات من الاطلاع عليه، في الجانب الآخر تقوم مؤسسات التأمين بوضع المطلوب منها من تقارير ومستندات وملفات في هذه البوابة ليتمكن موظفي الهيئة من الاطلاع عليها.

وقد تم استكمال القاعدة بشكل كامل، وتم تعريف وتوجيه جميع المؤسسات المرخصة من الهيئة والعاملة في القطاع حول كيفية استخدامها لإدخال جميع البيانات المطلوبة مثل المنتجات والموظفين والمستندات التأمينية وغيرها. وتقوم الهيئة حالياً على تطوير قاعدة بوابة أعمال الهيئة من حين لآخر وإضافة كل ما هو مستجد وكل ما من شأنه أن يخرجها بأفضل صورة ممكنة من أجل خلق بيئة تواصل إلكترونية مرنة وفق أحدث الممارسات العالمية المعمول بها، إضافة لتسهيل انتقال البيانات والمعلومات من وإلى الهيئة.

نظام تأمين المركبات الإلكتروني الموحد

هو عبارة عن نظام إلكتروني موحد لتأمين المركبات يربط كافة أطراف العلاقة التأمينية للمركبات وهي شركات التأمين وشرطة عمان السلطانية والهيئة العامة لسوق المال، حيث يرتبط النظام مع أنظمة شركات التأمين لتبادل البيانات وتنفيذ التأمين إلكترونياً، كما يرتبط مع أنظمة شرطة عمان السلطانية لإنهاء إجراءات تأمين المركبات وفق متطلباتها ولمتابعة ومراقبة عمليات التأمين وحفظ البيانات، كما يتيح النظام للهيئة العامة لسوق المال متابعة إحصائيات وأداء التأمين ومراقبته.

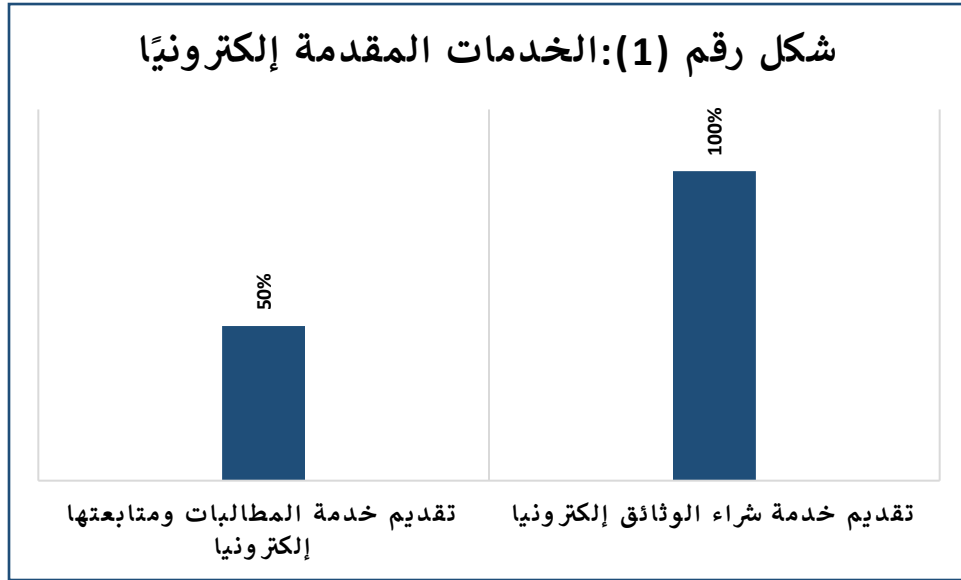
ويوفر هذا النظام أسعار تأمين المركبات بصورة موحدة تتيح للزبون اختيار شركة التأمين المناسبة من المنصة نفسها دون الحاجة إلى زيارة المنتجات الإلكترونية للشركات وتوفير نافذة موحدة للدفع الإلكتروني بالربط مع البنوك العاملة في السلطنة، وقد تم توقيع تنفيذ هذا النظام مع أحد الشركات لتدشينه خلال الفترة المقبلة.

نظام خدمة العملاء للشكاوى على شركات التأمين

هو نظام يهدف إلى تحويل المعاملة المتعلقة بالشكاوى على شركات التأمين إلكترونياً بشكل كلي بدءاً من تقديم الشكاوى وانتهاء بحلها وذلك لحفظ حق كلا من مقدم الشكاوى و شركات التأمين على حد سواء وحفظ تاريخ المحادثة بين شركة التأمين و دوائر الهيئة بحيث يكون هناك تسلسل لتاريخ الشكاوى ولا داعي بأن يقوم ممثل الشركة بشرح المشكلة للشخص الذي سيحل محله كما يبين النظام للشركات التي لم تقم بالرد على الهيئة في الفترة المتاحة للرد، ويوفر النظام خدمة رسائل تذكيرية بشكل آلي في حال عدم الرد بالإضافة إلى إمكانية الاستفسار عن حالة الشكاوى للمشتكي، ويحوي النظام على إحصائيات تبين مدى التزام الشركات بالرد على الشكاوى وخدمة عملائها بشكل مناسب.

نتائج الدراسة الإحصائية

تحتوي هذه الدراسة الوصفية على عدة مؤشرات تم ذكر دلالاتها في منهجية وتحليل البحث، حيث تم جلب البيانات من شركات التأمين الست العاملة في سلطنة عمان والتي قامت فعليا بتنفيذ التأمين الإلكتروني لتشكّل هذه الدراسة مقياساً لأداء هذا التحول ومدى استحواذه على سوق التأمين حيث تم التواصل مع هذه الشركات بإرسال نموذج يحتوي على البيانات المطلوبة لتقوم الشركات بدورها بإرسال البيانات ليتم تحليلها واستنتاج المؤشرات المطلوبة لذلك حتى نهاية عام 2018م.



يشير الشكل رقم (1) أعلاه على أن كافة الشركات المتضمنة لهذا البحث تقدم خدمة شراء الوثائق إلكترونياً، كما أن 50% فقط من هذه الشركات تقدم خدمة المطالبات وإنهاء إجراءاتها إلكترونياً.

جدول رقم (1)

17,450	إجمالي الوثائق التي تم شراؤها إلكترونياً
1,438,515	إجمالي الأقساط المحصلة عبر التأمين الإلكتروني(ريال عماني)
26	عدد المطالبات المسجلة إلكترونياً
14,912	مجموع المطالبات المدفوعة إلكترونياً(ريال عماني)

يشير الجدول رقم (1) إلى بيانات أداء التأمين الإلكتروني في سلطنة عمان من خلال الوثائق وأقساط التأمين والمطالبات التي سجلتها شركات التأمين عبر خدماتها الإلكترونية حيث بلغ إجمالي عدد وثائق التأمين المستخرجة إلكترونياً في كافة المنتجات التأمينية حوالي 17450 وثيقة حتى نهاية عام 2018م ، كما سجلت هذه الشركات ما مجموعه 1.4 مليون ريال عماني كأقساط تأمينية عبر التأمين الإلكتروني، أما عدد المطالبات التي تم تسجيلها وإنهاء إجراءاتها إلكترونياً فقد بلغت 26 مطالبة والتي بلغ إجمالي مبالغ التعويض فيها حوالي 14912 ريال عماني ، الجدير بالذكر أن ليست كل هذه الشركات تقوم بإنهاء إجراءات المطالبات إلكترونياً مثل ما تم توضيحه أعلاه.

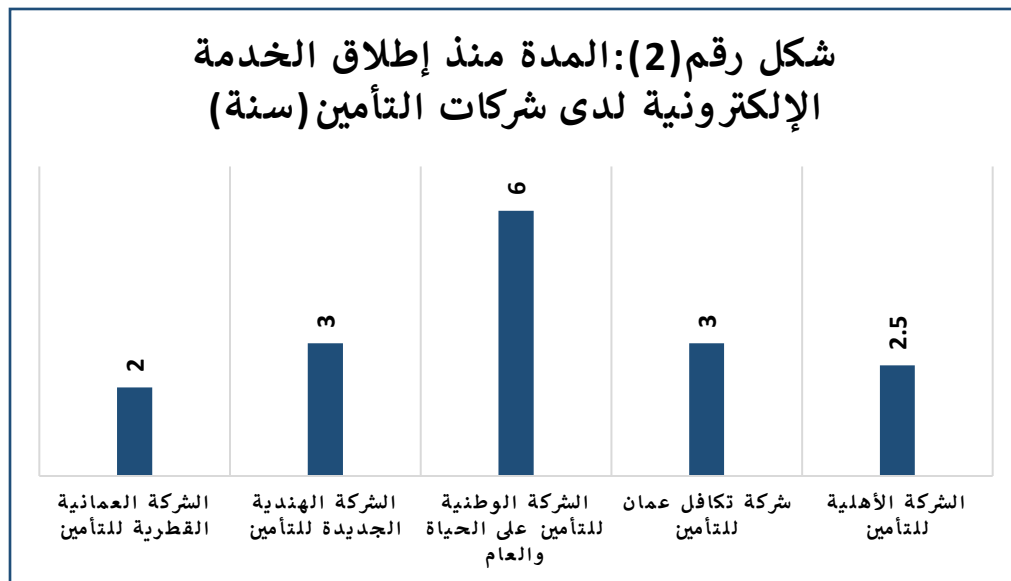
جدول رقم (2)

شركة	الشركة القطرية للتأمين	الشركة العمانية	الشركة الهندية الجديدة للتأمين	الشركة الوطنية للتأمين على الحياة والعام	شركة تكافل عمان للتأمين	الشركة الأهلية للتأمين	شركة المدينة للتأمين
المدة منذ إطلاق الخدمة الإلكترونية(سنوات)	2	3	6	3	2.5	قيد العمل	
إجمالي الأقساط المحصلة(ريال عماني)	953,946	5,987	112,563	5,138	360,882	-	
عدد الوثائق التي تم شراؤها إلكترونياً	13,460	45	1,240	40	2,665	-	

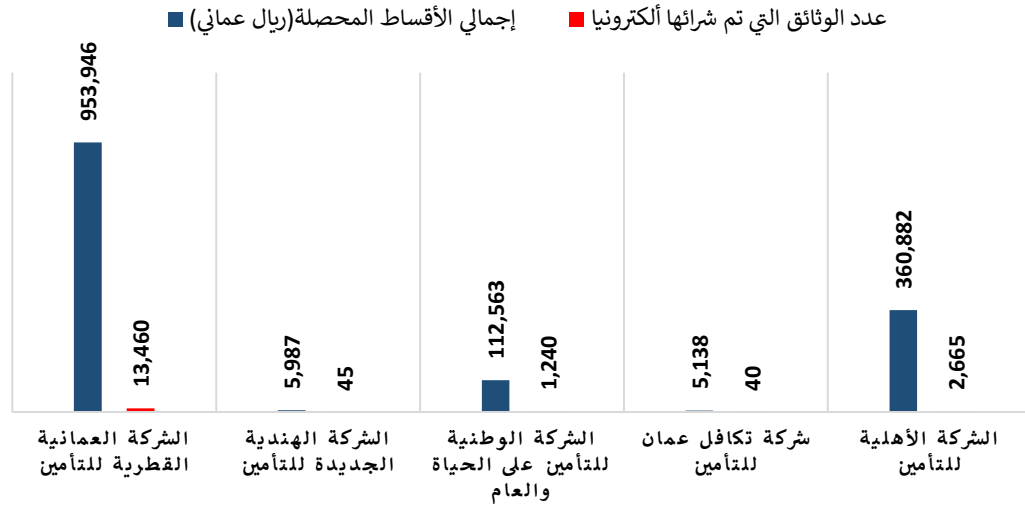
يوضح الجدول رقم (2) والأشكال رقم (2و3) العلاقة بين الزمن منذ إطلاق الخدمة الإلكترونية لكل شركة وإجمالي الأقساط المحصلة خلالها وعدد الوثائق المسجلة حتى نهاية عام 2018م، حيث أن الشركة الوطنية للتأمين على الحياة والعام هي الأقدم في تجربتها في إطلاق التأمين الإلكتروني منذ 6 سنوات تليها شركتي الهندية الجديدة وتكافل عمان للتأمين وتشمل هذه المدد فترات توقف مختلفة بغرض التطوير وحل المشكلات التي تواجهها هذه الشركات في برامجها وتطبيقاتها الإلكترونية.

وتبين العلاقة أن الشركة العمانية القطرية للتأمين هي الأكثر أداء كونها أطلقت خدماتها الإلكترونية منذ سنتين تقريبا محققة أقساطا بإجمالي 953946 ريال عماني وعدد الوثائق 13460 وثيقة ، تليها الشركة الأهلية للتأمين فقد أطلقت خدماتها الإلكترونية منذ سنتين ونصف لتسجل أقساطا حوالي 360882 ريال عماني تقريبا وعدد وثائق 2665 وثيقة ، أما شركتي الهندية الجديدة للتأمين وتكافل عمان للتأمين فقد تقاربت بياناتها كونها أطلقت خدماتها الإلكترونية في نفس الفترة تقريبا مسجلتين أقساطا بلغ متوسطها 5000 ريال عماني وعدد وثائق 40 وثيقة.

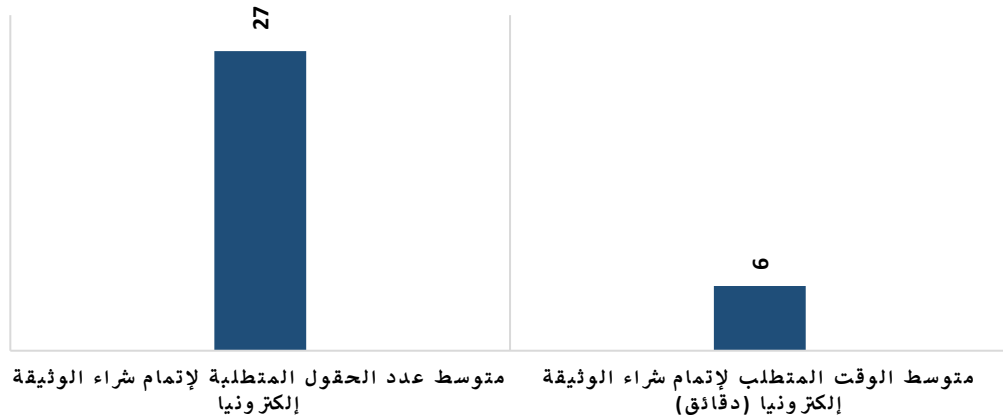
أما الشركة الوطنية للتأمين على الحياة والعام فتوجد فجوة كبيرة بين الفترة الزمنية منذ إطلاق خدماتها الإلكترونية والأداء الذي حققته وعدد الوثائق المسجلة بالرغم أنها تشكل الفترة الأطول في وجود تقديم خدماتها الإلكترونية مثل ما يوضحه الجدول رقم (2) والأشكال رقم (2و3) أدناه.



شكل رقم (3) إجمالي أقساط التأمين المحصلة وعدد الوثائق من الخدمات المقدمة إلكترونياً



شكل رقم (4): متوسط الزمن وعدد الحقول المطلوبة لشراء وثيقة التأمين إلكترونياً



يوضح الشكل رقم (4) أهم مؤشرات سهولة وسرعة إنجاز وثيقة التأمين إلكترونياً، حيث بلغ متوسط الوقت المتطلب لشراء وثيقة التأمين إلكترونياً لدى كافة الشركات في العينة إلى 6 دقائق بتباين مختلف بين كافة ما سجلته الشركات حيث كانت أعلاها 10 دقائق وأقلها 4 دقائق حسب البيانات المسجلة من قبل الشركات، كما بلغ متوسط عدد الحقول المتطلبة لشراء الوثيقة إلكترونياً 27 حقلاً بين كافة الشركات في العينة حيث سجلت أعلاها 50 حقلاً تقريباً وأقلها 15 حقلاً تنوعت بين الحقول الإلزامية وغير الإلزامية.

وجب التنويه على أن البيانات أعلاه لا تمثل وجود أية ارتباط أو علاقة بين الوقت وعدد الحقول في جانب والأقساط المحققة وعدد الوثائق من جانب آخر، كما سجلت البيانات أن إجمالي عدد الوثائق التي تم البدء بإجراءاتها ولم يتم إكمالها بلغت 29063 وثيقة اختلفت أسباب عدم إكمالها بين المدة الزمنية الطويلة لإتمامها وعدد الحقول المتطلبة لإتمام الوثيقة أو أسباب أخرى تتعلق بالأسعار أو الخدمات والمميزات وغيرها وهذا أيضاً ما يدعم عدم وجود علاقة إيجابية بين الجانبين.

التوصيات

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها في هذا البحث من خلال المقابلات التي تمت مع شركات التأمين التي تضمنتها العينة ومع الجهة الرقابية والتنظيمية المتمثلة في الهيئة العامة لسوق المال والدراسة الإحصائية الوصفية فقد نوصي من خلال هذه التجربة على النقاط التالية من أجل تحقيق الأهداف المرجوة في هذا البحث :

شركات التأمين

1. على شركات التأمين أن تضع خططا واضحة المعالم وأهدافاً حقيقية تشمل كافة الجوانب التطويرية وحل المشكلات من أجل التحول الى التأمين الإلكتروني.
2. ان تضع شركات التأمين تنفيذ كافة الخطوات الخاصة بشراء الوثيقة إلكترونياً من قبل العميل دون تدخلها إلا إذا دعت الضرورة لذلك.
3. على شركات التأمين توظيف الكفاءات ذات القدرات العالية من أجل تحقيق التحول الإلكتروني للتأمين.
4. محاولة بناء البرنامج أو التطبيق الإلكتروني تحت إشراف الكفاءات التي تم توظيفها لذلك بصورة مستمرة ومباشرة وبمقربة منهم لتفادي التأخير في عملية بناءها أو الوقوع في أخطاء يتطلب وقت إضافي لإتمامها.
5. استقلالية الشركات الأجنبية في قراراتها المتعلقة بالتحول إلى التأمين الإلكتروني دون الحاجة إلى موافقة الفرع الأم لهذه الشركات.
6. على شركات التأمين أن توحد كافة منتجاتها التأمينية الإلكترونية في منصة واحدة يسهل من خلالها شراء كافة الوثائق لكافة المنتجات من مكان واحد.
7. على شركات التأمين أن تضع كافة خطوات شراء الوثائق في منتج إلكتروني واحد دون الحاجة لخطوات أخرى مثل الدفع وغيرها في منتجات إلكترونية أخرى.
8. على شركات التأمين أن توحد أسعار التأمين لكافة المنتجات بين شرائها إلكترونياً أو بالطريقة التقليدية.
9. ان تنفذ شركات التأمين برامجها أو تطبيقاتها بلغات مختلفة استنادا على اللغات التي يمارسها عملائها لتمكينهم من استخدامها بسهولة ويسر.

10. ان تسعى شركات التأمين على تطوير برامجها وتطبيقاتها الإلكترونية وتوسعتها بما يتلاءم مع طبيعة واحتياجات كافة المنتجات التأمينية.
11. ان تقدم خدمات تقديم وإنهاء إجراءات المطالبات إلكترونياً حالها كحال شراء الوثائق.
12. تفعيل دور خدمة العملاء في توعية الزبائن وأخذ المقترحات ومتابعة أي مشكلات قد تحدث أثناء إتمام عملية شراء الوثائق أو تقديم المطالبات إلكترونياً.
13. المساهمة بشكل فعال في الترويج للخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي أو وسائل الإعلام الأخرى.

الجهة الرقابية والتنظيمية

1. على الجهات التنظيمية والرقابية وضع رؤية واضحة وأهداف موضوعية وشاملة وبصورة مستقلة لتحول كافة شركات التأمين دون استثناء إلى التأمين الإلكتروني.
2. أن تعمل بوتيرة سريعة من أجل إصدار لائحة التأمين الإلكتروني.
3. أن تعمل جدياً مع وسطاء ووكلاء التأمين لوضع حلول مناسبة وإيجاد طرق مبتكرة لتقديم خدمات إلكترونية من قبلهم لتفادي خروجهم من السوق أو أي تأثير سلبي عليهم. ولمنع أي تدخل لا يتلاءم مع توجهات التأمين الإلكتروني من قبلهم.
4. أن تضع نموذجاً موحداً لوثائق التأمين الإلكترونية بمنتجاتها المختلفة لتفادي وجود نماذج طويلة أو مرهقة للزبون أو إجراءات معقدة تصعب إتمام عملية شراء الوثائق وتزيد من الوقت المناسب لإتمامها.
5. التأكد من توظيف القدرات والكفاءات الملائمة لتقديم خدمات إلكترونية ذات كفاءة عالية لدى شركات التأمين.
6. تسهيل الإجراءات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية ومتطلباتها.
7. حث البنوك والمؤسسات المصرفية والمالية على تسهيل إجراءات الربط الإلكتروني مع شركات التأمين وتنفيذها بصورة سريعة.

8. إيجاد حلول أخرى للدفع الإلكتروني وزيادة عدد المؤسسات المرتبطة بهذا المجال لضمان وجود خيارات متعددة.
9. المساهمة في توعية المجتمع لشراء وثائق التأمين إلكترونياً.
10. وضع الحلول العملية والفعالة وإنشاء أجهزة عامة وتثبيتها لخدمة شراء وثائق التأمين في الأماكن التي يرتادها الناس بصورة مستمرة.
11. التنسيق مع المؤسسات التي تقدم خدمات التأمين أو كل ما يرتبط به مثل المكتب العماني الموحد للبطاقة البرتقالية وغيرها لوضع حلول مناسبة لإنهاء الإجراءات اللازمة لتقديم خدماتها إلكترونياً دون الحاجة لحضور الزبون أو التواصل معه جسدياً.

الخاتمة

وفي ختام هذا البحث، أتمنى أن يكون قد استطاع تقريب الصورة والوصول إلى درجة كبيرة من الدقة في إظهار الوضع الراهن للتأمين الإلكتروني في سلطنة عمان محققا الأهداف التي وُضعت لأجله من خلال الوصول إلى النتائج التي تمثل خلاصة الاستنباط والاستقراء والتحليل للبيانات والحقائق التي تم التوصل إليها من كافة المصادر المختلفة، كما أتمنى أن قد برزت أهمية هذا البحث لكافة الأطراف ذات العلاقة للأخذ به في عنايتها والاستفادة مما تم طرحه فيه.

ويمكن القول أن هذا البحث قد توصل إلى نتائج ذات علاقة بفرضياته بعد تحليل البيانات واستقراء المعلومات، من خلال تشخيص المعوقات التي تحد من سير التأمين الإلكتروني في سلطنة عمان وإيجاد السبل والحلول لتمكين حامل الوثيقة باستخدامه بعد ما أشارت نتائج البحث أن لحامل الوثيقة أثرا كبيرا في بطئ نمو أداء التأمين الإلكتروني في سلطنة عمان، كما ظهر جليا في ما أفترضه هذا البحث أنه لا يمكن أن يشمل التأمين الإلكتروني كافة المنتجات التأمينية نظرا لعدة أسباب تم توضيحها في نتائج البحث، واستطاع هذا البحث أن يتوصل إلى الدور الذي تقوم به الجهة الرقابية والتنظيمية في تعزيز التحول إلى التأمين الإلكتروني، كما شكلت الدراسة الإحصائية الوصفية نتيجة تقريبية لأداء التأمين الإلكتروني وأعطت مؤشرات العلاقات والاتجاهات التي تبين مدى فعالية الشركات في هذا التحول.

واستخلص هذا البحث العديد من التوصيات التي لا بد من لفت النظر إليها بعناية كبيرة من قبل مؤسسات التأمين والجهة الرقابية والتنظيمية في سلطنة عمان وحملة الوثائق كلا حسب دوره لتمكين التأمين الإلكتروني فهي بمثابة الحل الحقيقي للمعوقات والإشكالات التي تواجه التأمين الإلكتروني في سلطنة عمان، كما يضع هذا البحث نقطة بداية حقيقية للباحثين الآخرين للانطلاق في رحلة بحث أخرى في هذا الجانب إذا ما أرادوا ذلك فهو اختصار لأشياء كثيرة قد تحتاج منهم الوقت والجهد للوصول إليها.

المصادر والمراجع

- مدى استفادة شركات التأمين من تطبيقات شبكة الانترنت- (ممارسة التأمين الإلكتروني: المزايا والمعوقات) - د. عيد أحمد أبوبكر، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية – جامعة الزيتونة الأردنية.
- التنظيم القانوني للتأمين الإلكتروني-اعداد: الدكتور المدرس ماهر محسن عبود الخيكاني جامعة بابل- كلية القانون.
- استطلاع رأي حول تأمين السيارات عبر الإنترنت في دولة الإمارات العربية المتحدة سوق المال. كوم – الإمارات العربية المتحدة.
- لائحة عمليات التأمين الإلكتروني –إدارة مراقبة التأمين- مؤسسة النقد السعودي – المملكة العربية السعودية (www.sama.gov.sa/ar).
- شركة تكافل الراجحي – المملكة العربية السعودية (<https://www.alrajhitakaful.com/Arabic>).
- شركة عمان للتأمين – الإمارات العربية المتحدة (<http://www.tameen.ae/ar>).
- منصة تأميني – المملكة العربية السعودية (<https://yallacompare.com/insurance/uae/ar/hub/>).
- Yalla Compare - الإمارات العربية المتحدة (<https://www.tameeni.com/comprehensive-insurance>).
- الشركة العمانية القطرية للتأمين – سلطنة عمان – منطقة الخوير - ص.ب: 3660 الرمز البريدي 112 روي.
- الشركة الوطنية للتأمين على الحياة والعام – سلطنة عمان- مطرح الكبرى- ص.ب: 798 الرمز البريدي 117 الوادي الكبير.
- الشركة الهندية الجديدة للتأمين- سلطنة عمان- مسقط – ص ب: 2907
- شركة تكافل عمان للتأمين – سلطنة عمان- ولاية مسقط – ص ب: 207
- الشركة الأهلية للتأمين – سلطنة عمان – ولاية مسقط - صندوق البريد: 1463 الرمز البريدي 112 روي.
- شركة المدينة للتأمين- سلطنة عمان- مسقط جرانند مول – ص ب: 80

- الهيئة العامة لسوق المال – الفريق المكلف بالعمل على جودة الخدمات التأمينية- سلطنة عمان – روي.
- الدليل الاسترشادي لمعايير ضمان جودة الخدمات التأمينية الصادر من الهيئة العامة لسوق المال – سلطنة عمان - تعميم رقم 2016/1956م.
- الهيئة العامة لسوق المال – الفريق المكلف بمتابعة مشروع نظام تأمين المركبات الإلكتروني الموحد.
- بوابة أعمال الهيئة العامة لسوق المال – سلطنة عمان – (<https://e.cma.gov.om>).
- بوابة تقديم شكاوى على شركات التأمين- الهيئة العامة لسوق المال- سلطنة عمان – (<https://e.cma.gov.om/ServiceInsuranceComplaint>).