



## فناوری‌های نوین و بهبود خدمات بیمه‌های اجتماعی در آفریقا

حیاتی سازمان‌های بیمه‌های اجتماعی، جمع‌آوری حق بیمه و مزایای پرداختی است که از جمله مشکلات اساسی بسیاری از موسسات بیمه‌های در نظر گرفته می‌شود. عملکرد مطلوب در منطقه آفریقا نشان می‌دهد که سازمان‌های بیمه-عده‌های اجتماعی فعالیت‌های مختلفی نظیر جمع‌آوری حق بیمه، پرداخت مزایا را گسترش داده و در جهت کاهش هزینه‌های اداری، به حداقل رساندن تقلب و سوء استفاده از طرح‌های بیمه‌های اجتماعی گام برداشته‌اند.

### ■ بهبود جمع‌آوری حق بیمه

از دسامبر سال ۲۰۰۹، کارفرمایان در کشور کامرون اظهارات الکترونیکی خود را به صندوق ملی بیمه اجتماعی (NSIF) ارائه دادند. صندوق ملی در کشور الجزایر از ژانویه سال ۲۰۱۰، برای گرفتن مرخصی و شرایط بد آب و هوایی در مناطق در حال ساخت و ساز، کارهای عمومی و ... بستر مناسبی برای کاربران ارائه داد و امکان دریافت حقوق و مساعدت‌های لازم را به صورت آنلاین برای کاربران فراهم کرد. صندوق احتیاط ملی کشور سوازیلند در جولای سال ۲۰۱۰ یک سیستم الکترونیکی طراحی کرد تا حق بیمه‌ها را از کارفرمایان به صورت الکترونیکی جمع‌آوری کند و امکان دسترسی اعضا به اطلاعات مربوط به حق بیمه‌ها را فراهم کند.

رشدگسترده و جهانی کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات سبب تقویت گسترش چارچوب‌ها و استانداردها توسط سازمان‌های بیمه‌های اجتماعی می‌شود. حاکمیت فناوری اطلاعات و ارتباطات چارچوبی برای رهبری، ساختارهای سازمانی و فرآیندهای کسب و کار و استانداردها است که دستیابی به استراتژی‌ها و اهداف سازمانی را با استفاده از ساختار موجود در فناوری اطلاعات ممکن می‌سازد. هدف محور بودن استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT)، ظرفیت‌های سازمان‌های بیمه‌های اجتماعی را در ارائه بهتر خدمات به مشتریان و همچنین بهبود کیفیت سازمان‌ها را به طور فزاینده افزایش است. در حال حاضر، سازمان‌های بیمه‌های اجتماعی در منطقه آفریقا در استفاده خلاقانه از وب سایت‌ها، تلفن همراه و تکنولوژی‌های بانکداری الکترونیکی پیشقدم هستند به گونه‌ای که در سال ۲۰۱۱ منطقه آفریقا، جایزه عملکرد مطلوب اتحادیه بین المللی تأمین اجتماعی (ISSA) را دریافت کرده است.

فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌تواند مشکلات ناشی از ضعف مدیریتی و دستیابی مشتریان به تکنولوژی‌ها را به حداقل برساند زیرا گستردگی جغرافیایی، امکان دستیابی به تکنولوژی‌ها را با مشکل مواجه می‌کند. در حال حاضر، کسب و کار



نیمه دولتی در جمهوری متحده تانزانیا، به صورت شبانه روزی و هفت روز در هفته به خدمات صندوق دسترسی دارند.

اتحادیه بیمه و تأمین اجتماعی ملی کشور غنا در سال ۲۰۱۰، فرآیند کسب و کار جدیدی را معرفی کردند تا اطمینان حاصل کنند که می توانند صورت حساب دقیق و کامل بیمه های مشتریان را صادر کنند. سیستم عامل پیشرفته (E-BOS) نرم افزار جدید، یک عامل حیاتی فرآیند کسب و کار سیستم جدید محسوب می شد و

کیفیت سوابق بیمه های را بهبود می بخشد.

فناوری اطلاعات و ارتباطات در بهبود پرداخت مزایا نیز مورد استفاده قرار می گیرد. موسسه بیمه اجتماعی و صندوق بیمه اجتماعی ملی ساحل عاج (SII-NSIF) از سال ۲۰۰۸ از یک سیستم به نام Citidirect استفاده می کند که ضمن افزایش امنیت سیستم، مزایای اجتماعی مشتریان را از طریق سیستم بانکی می پردازد که این امر منجر به کاهش هزینه های مالی افراد بیمه شده می شود. طرح جمعی مستمری بازنشستگی (CSRA) در کشور مراکش از سال ۲۰۰۶، خدمات آنلاین به مشتریان ارائه می دهد که این خدمات توسط یک سرور معاملاتی پشتیبانی می شود. در حال حاضر، بیش از ۶۰ درصد مشتریان طرح جمعی مستمری بازنشستگی کشور مراکش برای انجام معاملات خود و تفویض ادعای خود از وب استفاده می کنند.

صندوق بیمه های دولتی کشور مصر، به دلیل پراکندگی جغرافیایی مشتریان و همچنین بهبود خدمات، روش دیگری در نظر گرفته است و در می سال ۲۰۰۹، یک مرکز تماس گشوده است که فعالیت های آن توسط سیستم فناوری اطلاعات و ارتباطات پشتیبانی می شود که از جمله فعالیت های آن می توان به قوانین اطلاعاتی کامپیوتری و مقررات مرتبط با کارکنان اشاره کرد.

صندوق تأمین اجتماعی ملی اوگاندا برای ارائه خدمات الکترونیکی خود استراتژی هایی ارائه داده است و یک مرکز تماس با یک خط تلفن رایگان ویژه برای پاسخ دادن به پرسش های مشتریان در نظر گرفته است.

از جمله نوآوری های دیگر در بهبود کیفیت خدمات مشتریان در منطقه آفریقا، می توان به معرفی کارت هوشمند (CHIFA) توسط صندوق بیمه اجتماعی ملی الجزایر برای کارکنان اشاره کرد که ابتدا بازنشستگان سپس بیماران مزمن می توانند از کارت هوشمند استفاده کنند و به تدریج معلولین، افراد تهیدست دولتی و کارگران بیمه شده می توانند از آن بهره مند گردند.

### طرح جمعی مستمری بازنشستگی (CSRA) در کشور مراکش از سال ۲۰۰۶، خدمات آنلاین به مشتریان ارائه می دهد که این خدمات توسط یک سرور معاملاتی پشتیبانی می شود.

صندوق بیمه اجتماعی و بازنشستگی ملی (NPSIF) کشور تونس، نظام پیشین مدیریت درآمد کارفرمایان خود را با یک نظام جدید که بر مبنای رسیدگی به حساب شخصی هر فرد بیمه شده بود، جایگزین کرد. نظام جدید این کشور، امکان دستیابی صندوق ها به اطلاعات حقوق و دستمزد ماهیانه ۷۰ درصد افراد بیمه شده را فراهم کرد. همچنین، سوابق دقیق حق بیمه را تعیین کرده و در یک دوره زمانی مشخص پرداخت می نماید. قابل ذکر است که اطلاعات کسب شده افراد بیمه شده بر وضعیت مالی و استخدامی فرد بیمه شده تأثیر بسزایی می گذارد.

وزارت تأمین اجتماعی، موسسات اصلاحات و اتحاد ملی کشور موریتانی در سال ۲۰۰۱، کارفرمایانی را که دارای بیش از ۵۰ کارمند هستند مجبور به پرداخت حق بیمه و پرداخت الکترونیکی آن به صورت ماهیانه کرده است. معمولاً ۹۳ درصد کارفرمایان پرداخت الکترونیکی انجام می دهند و وزارت تأمین اجتماعی همواره تلاش می کند که استفاده از نظام آنلاین را در میان کارفرمایان گسترش دهد.

موسسات بیمه های اجتماعی باید خدمات ارائه شده در مناطق روستایی را همانند خدمات ارائه شده در مناطق شهری در نظر بگیرند. در حال حاضر، استفاده از تلفن همراه، تکنولوژی های الکترونیکی، رسانه های اجتماعی، روش های ارائه خدمات و ... که می تواند بر محدودیت های جغرافیایی غلبه کند، به طور گسترده ای در منطقه آفریقا رواج یافته است. در دوسال اخیر، صندوق های بازنشستگی نیمه دولتی (PPF) جمهوری متحده تانزانیا و صندوق تأمین اجتماعی ملی (NSSF) کشور اوگاندا امکان دسترسی اعضا به میزان حق بیمه اندوخته گذاری شده به صورت آنلاین و سیستم پیامک را فراهم کرده است. صندوق بیمه درمان ملی (NHIF) کشور موریتانی با مشارکت سیستم پستی موریتانی، اپراتورهای مخابراتی و دانشگاه اکس مارسی از سپتامبر سال ۲۰۱۱، از سیستم پیامک برای تمامی مشتریان استفاده کرده است. صندوق تأمین اجتماعی ملی موریتانی ۴۶ درصد صورت حساب های حق بیمه مشتریان را به صورت الکترونیکی صادر می کند و به طور میانگین ۴,۰۴۱ نفر از مشتریان، از طریق کانال های الکترونیکی به صورت حساب هایشان دسترسی دارند. رضایت مشتریان صندوق تأمین اجتماعی ملی نشان دهنده آن است که ارائه خدمات سریعتر، ارزانتر، راحتتر و مشتری پسندتر از طریق کانال های الکترونیکی از مطلوبیت بالایی برخوردار است. مشتریان صندوق های بازنشستگی



### ■ بهبود کارایی مدیریتی

همچنین از نوآوری‌های دیگر که توسط موسسه بیمه اجتماعی و صندوق بیمه اجتماعی ملی ساحل عاج به تصویب رسیده است، تشکیل یک میز خدمت است که مسولیت رسیدگی به مشکلات فناوری اطلاعات را برعهده دارد.

### ■ کاهش سوءاستفاده و تقلب

در برخی از سازمان‌ها، تقلب و سوءاستفاده بیمه‌های می‌تواند تهدیدی برای طرح‌های موجود آن‌ها باشد که سازمانها برای محدود کردن این خطرات، اقدامات متقابلی را معرفی می‌نمایند. صندوق بیمه اجتماعی ملی کشور کامرون به منظور بررسی صحت اسناد موردنیاز

برای درخواست پرداخت مزایا، اقداماتی انجام داده است که اولین ارزیابی آن، ۲ سال بعد از شروع پروژه یعنی سال ۲۰۰۹ صورت گرفته است. همچنین، صندوق احتیاط ملی سوازیلند با معرفی یک سیستم تأیید هویت، خطرات ناشی از ادعاهای حيله‌گرانه افراد را کاهش داده است و با استفاده از اثر انگشت افراد، به اداره ثبت آمار جمعیتی دولتی متصل می‌شود.

همانگونه که مطرح شد، فناوری اطلاعات و ارتباطات در سازمان‌های بیمه‌های اجتماعی، در ارائه راهکارهای جدید و نوآورانه برای پرداخت مزایا و خدمات مشتریان کمک بسزایی می‌کند. استفاده موثر از فناوری‌ها در طرح‌های بیمه‌های اجتماعی می‌تواند سطوح کیفیت خدمات و همچنین رضایت ذینفعان را افزایش دهد، در نتیجه اعتبار و اعتماد عمومی در نهادها را تقویت می‌کند. فناوری اطلاعات و ارتباطات به سرمایه‌گذاری‌های حیاتی اشاره می‌کند، همچنین اجرای پروژه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات موفقیت آمیز، ضمن صرفه جویی بلندمدت در هزینه‌ها می‌تواند به تمامی افراد ذینفع سود برساند.



فناوری اطلاعات و ارتباطات به‌طور موثری در فرآیندهای استخدامی کارکنان و همچنین افزایش بهره‌وری آنها تأثیرگذار است. موسسه بیمه اجتماعی ملی کیپ ورد در اوایل سال ۲۰۰۹، پروژه‌ای آغاز کرده است که در آن کلیه اسناد از فرم کاغذی خارج شده‌اند و به‌صورت اتوماتیک تبدیل شده‌اند که این اقدام موجب افزایش بهره‌وری، دسترسی به خدمات و امنیت سیستم‌ها شده‌اند که بیش از ۹۰ درصد اقدامات دستی پیشین به‌صورت خودکار تبدیل شده‌است. در نتیجه، متوسط زمان پرداخت به فعالیت‌های الکترونیکی، از ۷۵ روز برای هرگونه فعالیت به یک و یا دو روز کاهش یافته است.

طرح جمعی مستمری بازنشستگی کشور مراکش از سال ۲۰۰۳، برای ساده کردن وظایف اداری از یک بستر مناسب استفاده کرده است که از جمله اقدامات آن بستر می‌توان به مدیریت الکترونیک اسناد، اسکن اسناد، ضبط دیجیتال، فهرست‌دار کردن و ذخیره‌سازی کلیه ایمیل‌های دریافتی اشاره کرد که این امکانات علی‌رغم اینکه، حجم کاری را به میزان ۷۰ درصد افزایش داده است تعداد کارکنان را به کمتر از ۱۵ درصد رسانده است درحالی‌که نرخ رضایت مشتریان به بیش از ۸۰ درصد افزایش یافته است. همچنین سیستم مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)، متوسط زمان رسیدگی به شکایات را از ۱۵ روز به ۵ روز کاهش داده است.

فرآیند کسب و کار در صندوق بیمه اجتماعی و بازنشستگی ملی کشور تونس به‌صورت خودکار است و تمامی برنامه‌های کاربردی فناوری اطلاعات با سیستم مدیریت ثبت الکترونیکی (ERM) یکپارچه است و کاربران برای تشخیص هویت خود نیاز به ایستادن در صفحه‌ای طولانی ندارند.

صندوق بیمه اجتماعی ملی در کشور کامرون، سیستم فناوری اطلاعات خود بهبود بخشیده است. از زمان معرفی سیستم جدید در این کشور یعنی از ژانویه سال ۲۰۱۰ ضمن افزایش اطلاعات به اشتراک گذاشته شده در میان کارکنان، تصمیم‌گیری از نظر کیفیت و ارتباط بهبود یافته است و تمامی واحدهای ادارات به اطلاعات ادارات خود، دسترسی سریع پیدا کرده‌اند.

**استفاده موثر از فناوری‌ها در طرح‌های بیمه‌های اجتماعی می‌تواند سطوح کیفیت خدمات و همچنین رضایت ذینفعان را افزایش دهد، در نتیجه اعتبار و اعتماد عمومی در نهادها را تقویت می‌کند.**