



۲۹ دی ۱۳۹۸

سالن همایش های بین المللی کتابخانه ملی



عنوان سخنرانی

فناوری اطلاعات و صنعت بیمه:
روندها و حوزه ها





قدردانی

- در تهیه این مطالب همکاران عزیزم در پژوهشکده، سرکار خانم نورانی و آقای ملایی مشارکت داشته اند. زحمت آماده سازی بخش اصلی اسلایدها توسط خانم نورانی انجام شده است. خانم ها دکتر نیاکان و دکتر منطقی پور و جناب آقای دکتر اسکویی نیز نکاتی در اصلاح مطالب پیشنهاد نمودند. از همه این عزیزان صمیمانه سپاسگزاری می کنم.
- از جناب آقای دکتر مجید مشعلچی فیروز آبادی، مدیریت فرهیخته بیمه کوثر که نگاه و اهتمام ویژه ای به امر پژوهش دارند و هر سال این همایش ارزشمند را بهتر از قبل مدیریت و برگزار می کنند و همچنین از همکاران گرامی ایشان در برگزاری همایش تشکر می کنم.

حمید کردبچه

رئیس پژوهشکده بیمه







مطالب سخنرانی

روند های اخیر در فن آوری های نوین

فناوری اطلاعات و مدیریت ریسک

فناوری اطلاعات و کشف تقلب های بیمه ای

فناوری اطلاعات و قیمت گذاری محصولات

فناوری اطلاعات و نظارت

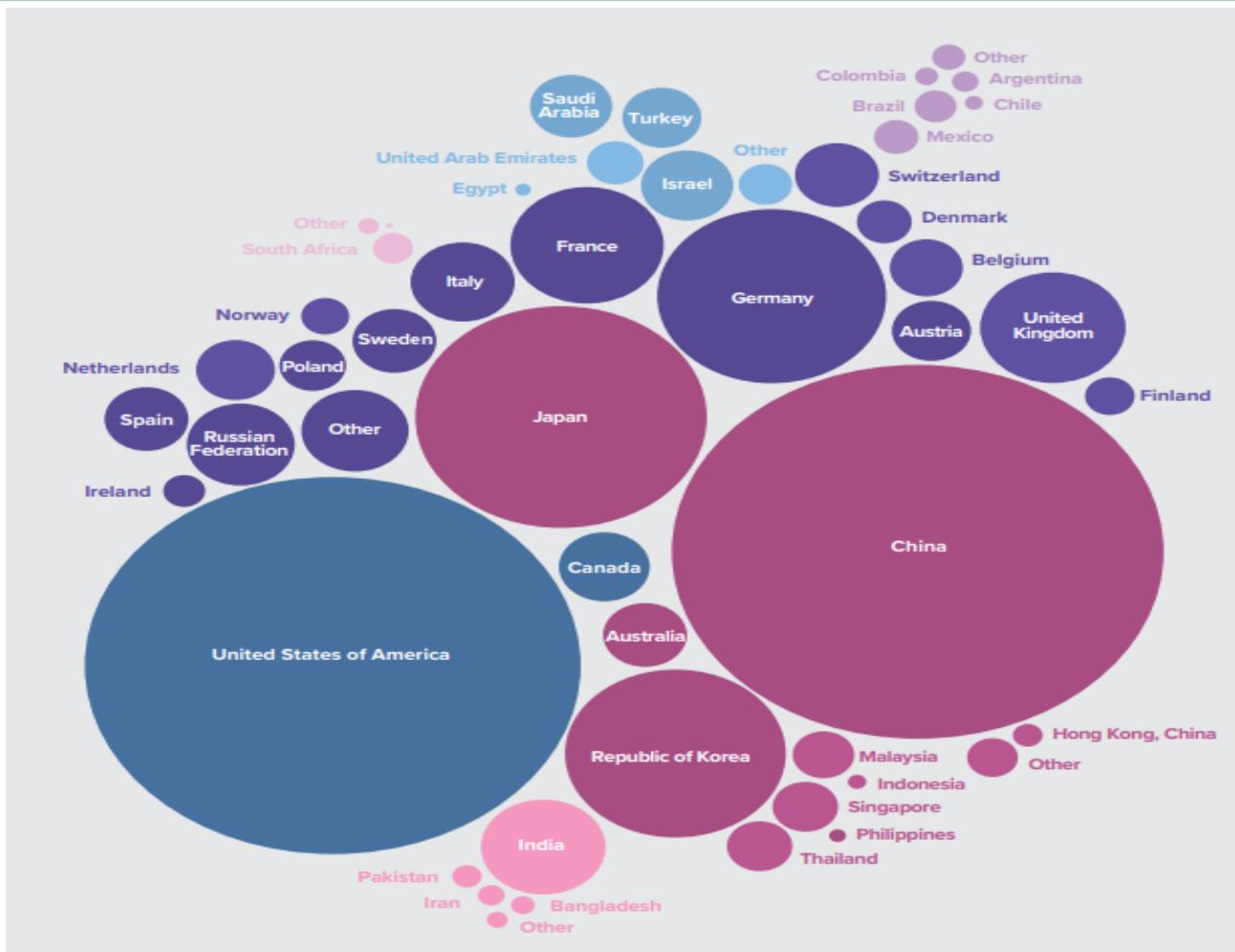
فناوری اطلاعات و محصولات جدید بیمه ای

فناوری اطلاعات و بهبود فرایندها و عملیات بیمه گری





Global Innovation Index 2019 – 12th Edition



World Intellectual Property Organization (WIPO),





Iran, Islamic Rep.

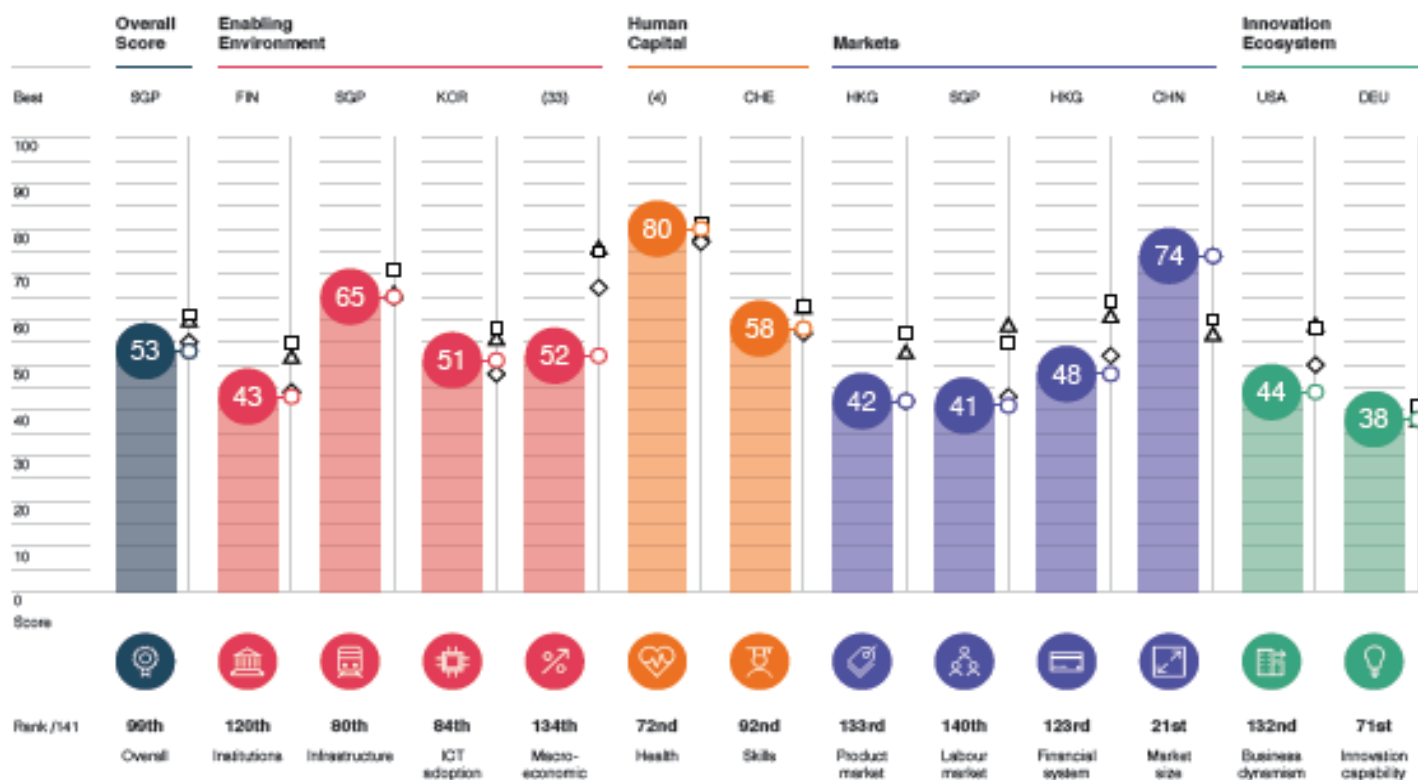
99th /141

Global Competitiveness Index 4.0 2019 edition

Rank in 2018 edition: 89th/140

Performance Overview 2019

Key ◇ Previous edition ▲ Upper-middle-income group average □ Middle East and North Africa average

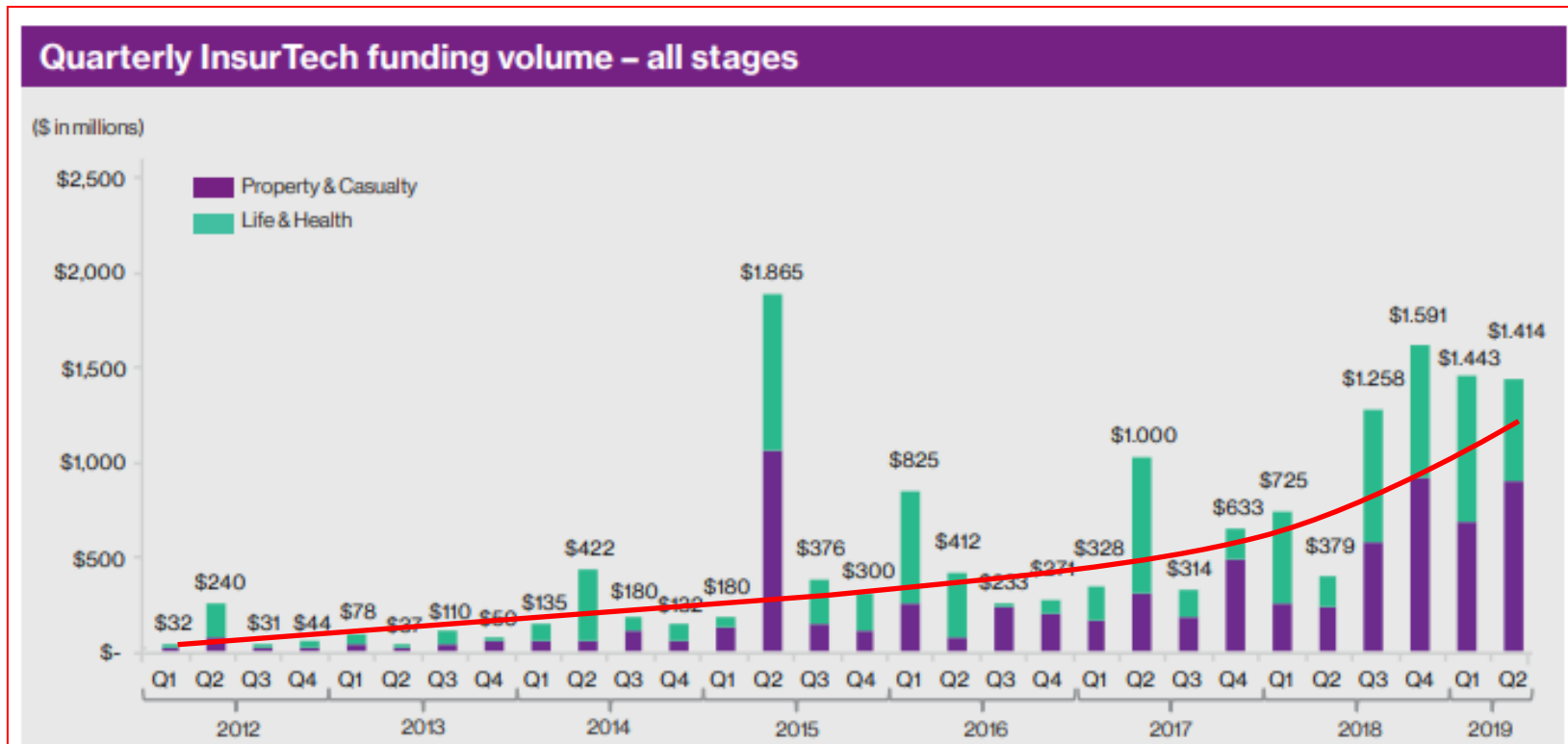


World Economic Forum (WEF)



روندهای اخیر در فناوری های اطلاعات

Quarterly InsurTech Briefing Q2 2019



Source: Willis Towers Watson

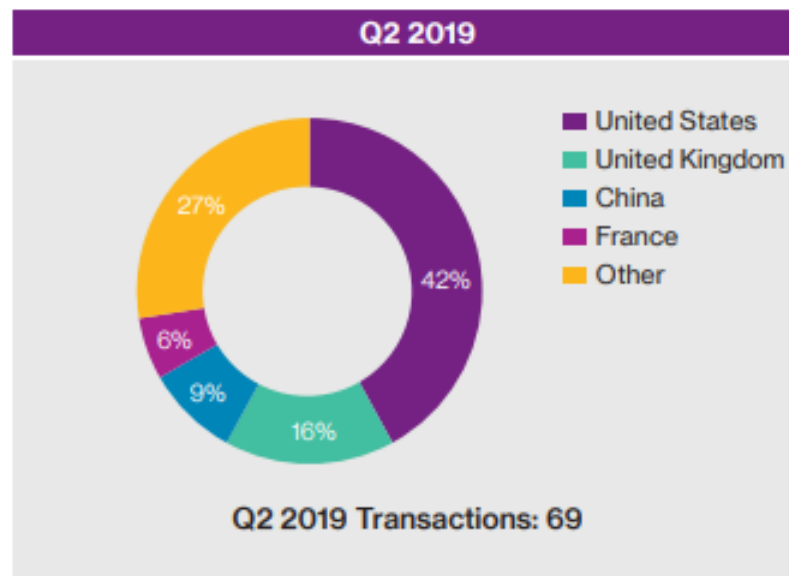
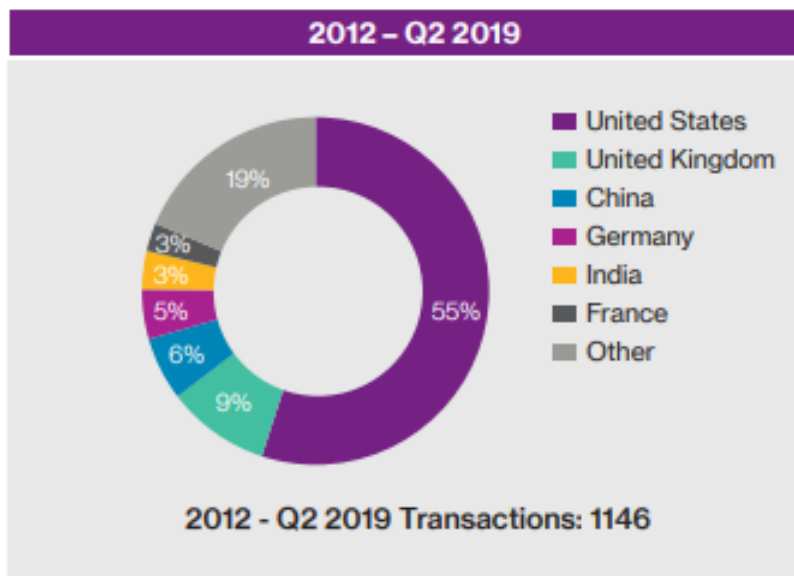




روند های اخیر در فناوری های اطلاعات

Quarterly InsurTech Briefing Q2 2019

Quarterly InsurTech transactions by target country



Source: Willis Towers Watson





روند های اخیر در فناوری های اطلاعات

□ گزارش پیمایشی اکسنچور (Accenture) ۲۰۱۹: ۵۷۷ مدیر اجرایی کسب و کار

بیمه ای و فناوری اطلاعات در صنعت بیمه

□ عصر پسا دیجیتال: محصولات و خدمات بیمه ای تکامل یافته و بر اساس رفتار

و محیط مشتریان متناسب سازی می شود

- بیمه خودرو تله ماتیک

- بازاریابی سفارشی

- بیمه های پارامتریک





روند های اخیر در فناوری های اطلاعات

□ پنج روند فن آوری بیمه (Accenture 2019)

□ روند ۱: قدرت دارک (DARQ)

- Distributed ledger technology
- Artificial intelligence
- Extended reality
- Quantum computing

▪ ۹۳ درصد از پاسخ دهندگان بیمه ای در حال حاضر حداقل یکی از فن آوری های دارک را مورد آزمایش قرار داده اند.





روند های اخیر در فناوری های اطلاعات

□ روند ۲: مرا بشناس (Get to Know Me)

▪ وجود هویت فناورانه برای هر مشتری

○ استفاده از دستگاه های پوشیدنی برای کسب اطلاعات از مشتری

○ استفاده از علم داده برای شناخت ویژگی ها و حساسیت مشتری به قیمت و سطح خدمت

○ تخفیف به مشتریان بر اساس تحقق اهداف سلامتی

▪ **۸۴ درصد** از موافق بودند که اطلاعات دیجیتالی، به سازمان آنها، روشی جدید برای شناسایی فرصت های بازار برای نیازهای محقق نشده مشتری ارائه می کند.

▪ **۸۲ درصد** از بیمه گران اظهار داشتند که اطلاعات جمعیت دیجیتال، روشی هایی که سازمان آنها محصول و خدمات را به مشتریان ارائه می کند، بسط داده است.





روند های اخیر در فناوری های اطلاعات

❑ روند ۳: نیروی کار انسان + (Human +)

- ترکیب مهارت ها و دانش فرد با مجموعه ی جدیدی از توانمندی های فن آورانه،
- ۷۶ درصد از بیمه گران : توان دیجیتال نیروی کار فراتر از سطح تکنولوژی شرکت است

❑ روند ۴: امنیت ما تأمین کننده امنیت من (Secure Us to Secure Me)

- ارتباطات کسب و کار مبتنی بر اکوسیستم ، اثرکلی ریسک • بیمه گران را افزایش داده است
- ۸۶ درصد موافق هستند که برای انعطاف واقعی، شرکت ها باید رویکرد خود را نسبت به امنیت، به نوعی بازبینی کنند که نه تنها از آنها بلکه از اکوسیستم آنها نیز دفاع نماید.





روند های اخیر در فناوری های اطلاعات

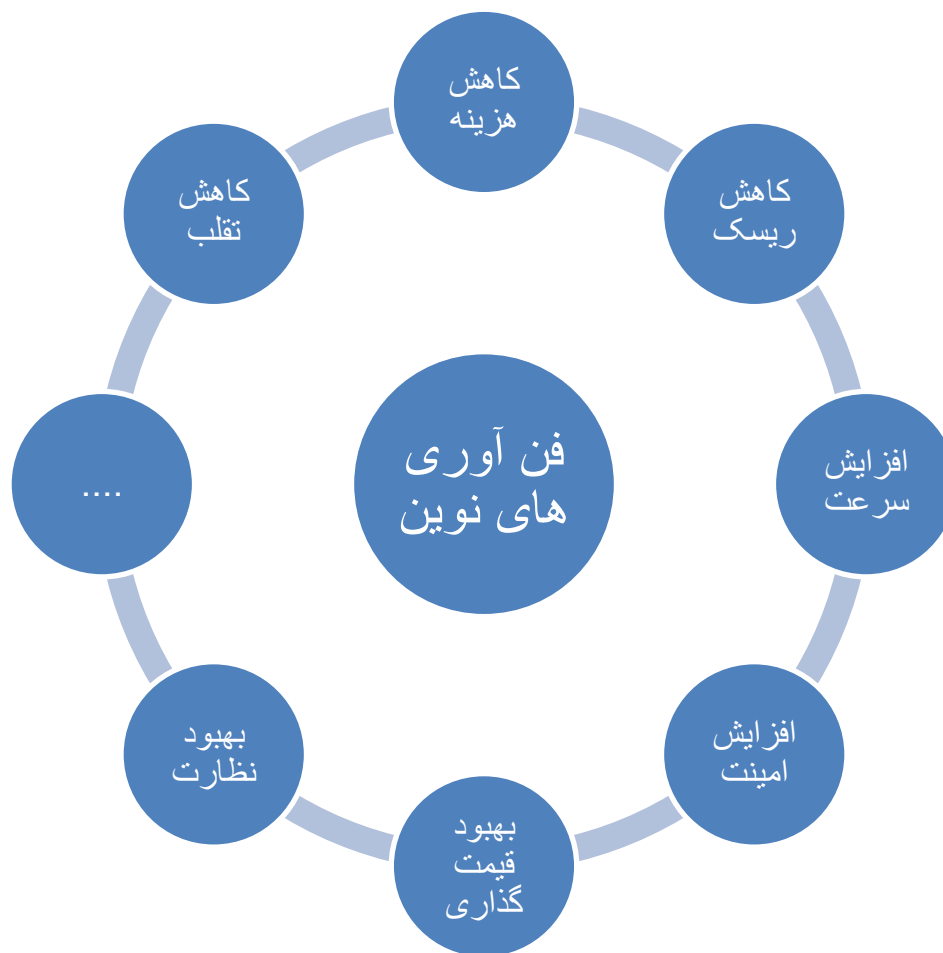
□ روند ۵: بازارهای من

- اختصاصی سازی یا تیول سازی بازار
- خلق جهانی از تجربه های سفارشی

- ۹۱ درصد موافق هستند که یکپارچگی ارائه خدمات سفارشی و در زمان واقعی ۲، موج بزرگ بعدی در داشتن مزیت رقابتی است.



روند های اخیر در فناوری های اطلاعات





فناوری اطلاعات و کشف تقلب‌های بیمه‌ای

□ استفاده از داده‌کاوی و فناوری هوش مصنوعی و یادگیری ماشین:

- یافتن روندهای غیرمنطقی و الگوهای غیرعادی
- تبدیل روندها و الگوها به استانداردی برای شرکت‌های بیمه جهت تشخیص تصادفات رانندگی و مبالغه در میزان ارزش اموال صدمه‌دیده مشتریان

□ امکان ارزیابی و پرداخت دعاوی با استفاده از این ابزارها، با سرعت به مراتب بیشتر از روش‌های سنتی:

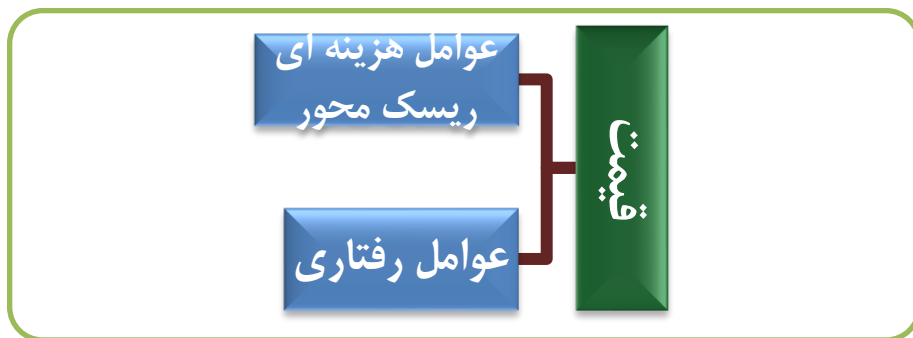
- تایید و پرداخت دعاوی خسارت، بلافاصله پس از تایید الگوریتم‌های یادگیری ماشین
- شناسایی خسارات مشکوک به تقلب توسط این الگوریتم‌ها و تحویل به عامل انسانی در صورت نیاز برای رسیدگی‌های بیشتر.



فناوری اطلاعات و قیمت گذاری محصولات

□ قیمت گذاری بهینه (Pricing Optimization)

تعیین بالاترین حق بیمه قابل تحمل توسط بیمه گذار



استفاده از کلان داده ها و یادگیری ماشین در تشخیص حساسیت قیمتی یا تمایل پرداخت بیمه گذاران



فناوری اطلاعات و زنجیره بلوکی

- ❑ اطمینان از نگهداری اطلاعات به نحوی که به هیچ وجه قابل حذف، تغییر، دست کاری و انکار نباشد
- ❑ رفع مشکل مغایرت های مالی
- ❑ یکپارچه سازی اطلاعات
- ❑ تسهیل اشتراک و تبادل اطلاعات بین افراد، شرکتهای بیمه و سازمان ها
- ❑ امکان طراحی و اجرای قراردادهای بیمه ای هوشمند



فناوری اطلاعات و نظارت

□ استفاده از رگ تک (فناوری نظارتی): راه‌هایی برای رفع موانع مقررات‌گذاری و انطباق با نیازمندی‌های قانونی (خودکار سازی وظایف انطباقی)؛

□ استفاده از بلاکچین برای شفافیت و نظارت بر داده‌های مالی شرکت‌ها توسط نهاد ناظر.



فناوری اطلاعات و محصولات جدید بیمه‌ای

❑ محصولات بیمه اتومبیل استفاده‌محور (UBI) و مبتنی بر داده‌های رفتاری

راننده

❑ محصولات کوتاه‌مدت برای ریسک‌های منفرد ناشی از یک موقعیت خاص

❑ محصولات مبتنی بر نیاز مشتری

❑ محصولات شخصی‌سازی شده بیمه‌های اتومبیل و درمان



فناوری اطلاعات و بهبود فرایندها و عملیات بیمه‌گری (۱)

□ ارائه خدمات شخصی‌سازی شده به مشتریان با استفاده از هوش مصنوعی (بازبینی پروفایل کاربران و ارائه پیشنهادها در رابطه با محصولات متنوع که مناسب کاربر هستند):

▪ روبات‌های سخنگو (چت‌بات‌ها)، مهم‌ترین ابزار در این حوزه که می‌توانند در سراسر زنجیره ارزش بیمه به بیمه‌گران کمک کنند:

- تحلیل نیازهای مشتری و ارائه پیشنهادها مناسب
- حل مساله و آموزش مشتری
- هدایت مشتری در مسیر خریداری بیمه تا دریافت خسارت (ارائه مشاوره)
- استفاده از پلتفرم شبکه‌های اجتماعی برای فروش بیمه



فناوری اطلاعات و بهبود فرایندها و عملیات بیمه‌گری (۲)

- ❑ امکان فرصت‌های بیشتر برای بیش‌فروشی (upselling) و فروش جانبی (cross selling) محصولات بیمه‌ای با استفاده از تحلیل داده‌های مشتریان؛
- ❑ بهبود کیفیت پورتفو: با استفاده از داده‌های بهتر و دقیق‌تر و تکنیک‌های نوآورانه تحلیل ریسک
- ❑ شناسایی ترجیحات مشتریان و کسب بینش از آنها با استفاده از کلان‌داده‌ها و داده‌کاوی؛



فناوری اطلاعات و بهبود فرایندها و عملیات بیمه‌گری (۳)

□ اثربخشی هزینه‌ای بیشتر:

- استفاده از مزایای یک مدل عملیات دیجیتال برای دستیابی به رهبری هزینه یا قیمت
- به حداقل رسانی خسارت از طریق استفاده گسترده از راهکارهای دیجیتال در صدور بیمه، فرایند خسارات، ساختار خسارات و کنترل تقلب
- ارائه خدمات ارزیابی ریسک و قیمت‌گذاری فنی، با استفاده از فناوری و راهکارهای دیجیتال برای بهینه‌سازی سرعت و کیفیت فرایند صدور بیمه.





اقدامات صنعت طی سال‌های ۹۸-۱۳۹۷

- ☐ توجه به آموزش‌های فناورانه و استفاده از فناوری اطلاعات در امر آموزش
- ☐ استفاده از علم داده در امور بیمه‌گری نظیر نرخ‌دهی و کشف تقلب
- ☐ طراحی داشبوردهای مدیریتی و استقرار سامانه هوش تجاری
- ☐ ارائه محصولات بیمه‌ای در بستر فناوری اطلاعات
- ☐ استفاده از فناوری اطلاعات در امر بیمه‌گری و پرداخت خسارت
- ☐ همکاری و تعامل با شرکت‌های استارت‌آپی
- ☐ راه‌اندازی مراکز نوآوری
- ☐ استفاده از قراردادهای هوشمند در حوزه اتکایی
- ☐ ارائه محصولات هم‌تا به هم‌تا
- ☐ سامانه صدور و فروش آنلاین محصولات بیمه‌ای
- ☐ طراحی نرم‌افزار یکپارچه بیمه‌گری در رشته‌های بیمه‌ای
- ☐ تهیه پیش‌نویس «آیین‌نامه کارگزاری (دلالی) رسمی بیمه برخط (آنلاین)»



جمع‌بندی (۱)

□ ورود گسترده فناوری به صنعت بیمه زمینه‌ساز ایجاد فرصت‌ها و چالش‌های بسیار؛

– مزایا:

✓ کاهش هزینه‌ها و ریسک بیمه‌گران، کاهش زمان ارائه خدمات، بهبود تجربه مشتری، بهبود پرتفوی، کاهش تقلب، بهبود قیمت گذاری و نظارت

✓ چالش‌ها:

✓ اجبار به تغییر ساختارهای انعطاف‌ناپذیر و غیرچابک برای انطباق با فناوری و در نتیجه الزام به صرف وقت و هزینه بسیار

✓ تهدید مشاغل سنتی در صنعت بیمه و لزوم تغییرات در ساختار آن

✓ نیاز به آموزش و بالا رفتن مهارت‌های نیروی کار جهت تطبیق با شرایط جدید

✓ نیاز به نیروهای کاری جدید و متخصص در حوزه‌هایی نظیر هوش مصنوعی، رباتیک و ...



جمع‌بندی (۲)

- ❑ لزوم تاسیس شتاب‌دهنده‌ها یا شراکت با آن‌ها توسط شرکت‌های بیمه؛
- ❑ سرمایه‌گذاری یا جذب سرمایه از طریق صندوق‌های سرمایه‌گذاری خطرپذیر در فناوری‌های بیمه؛
- ❑ ارتقاء دانش بیمه‌ای شرکت‌های فناوری فعال در حوزه بیمه؛
- ❑ کنترل ریسک‌های سایبری و محافظت از حریم خصوصی و داده‌های مشتریان در دیجیتالی‌سازی فرایندها.
- ❑ ضرورت تغییر دانش، بینش و درک مدیران و سیاستگذاران از تحولات فناورانه لازم در صنعت بیمه کشور



سخن آخر

رهبران فردای صنعت بیمه، از امروز جایگاه خود را در زیست
بوم دیجیتال آینده می بینند و در موج بعدی فناوری های
نوظهور سرمایه گذاری می نمایند

اکسنچور 2019: چشم انداز فناوری بیمه

