



# درمان از راه دور؛ خانه‌ها و ابزارهای پوشیدنی هوشمند یاری‌رسان بیمه‌گران و مشتریان

برگرفته از چهارمین شماره ماهنامه الکترونیکی  
تازه‌های بیمه ایران و جهان

مترجم: هستی تبریزی‌نسب

(کارشناس ارشد مطالعات ترجمه؛ بیمه مرکزی)



روابط عمومی پژوهشگره بیمه

## ۱. هوش مصنوعی و پاندمی کرونا

همه‌گیری ویروس کرونا با تغییرات شگرف در شیوه زندگی، ارتباطات، کار و خرید، چگونگی تعامل با خدمات بیمه و درمان را نیز دگرگون ساخته است، چرا که مشتریان در پی گذرگاهی امن و آسان برای بازگشت به وضعیت تازه و عادی هستند. اکنون تحولات جهانی دیجیتال این فرصت را در اختیار بیمه‌گران قرار داده است که با بهره‌گیری از داده‌های جدید و بینش مشتری، ارزیابی موثرتر و تجربه موفق‌تری از مطالبات مشتریان داشته باشند. پیشرفت فناوری همراه با هوش مصنوعی، دریایی از داده‌ها مانند میانگین روزانه گام‌ها، الگوهای خواب، سطح فعالیت‌ها، ضربان قلب، میزان کالری مصرف شده، میزان اشعه ماورای بنفش، مطلوبیت دمایی، زمان حضور و غیاب مردم در خانه، میزان مسافت طی شده با خودرو و مواردی از این قبیل را ردیابی می‌کند تا بخشی از سرگشتگی ناشی از پدیده را ساماندهی کند و فرایند ارزیابی ریسک را بهبود بخشد.



# درمان از راه دور؛ خانه‌ها و ابزارهای پوشیدنی هوشمند

## یاری‌رسان بیمه‌گران و مشتریان

برگرفته از چهارمین شماره ماهنامه الکترونیکی تازه‌های بیمه ایران و جهان

مترجم: هستی تبریزی نسب (کارشناس ارشد مطالعات ترجمه؛ بیمه مرکزی)

### ۲. هوش مصنوعی یاری‌رسان بیمه‌گران و مشتریان

شکوفایی «درمان از راه دور» مرهون لحظه‌ای شدن ارائه خدمات به همت اهالی حرفه‌ای این عرصه است؛ در حال حاضر از هر پنج آمریکایی، یک نفر از برنامه‌های درمان یا نرم‌افزارهای ردیاب تناسب اندام استفاده می‌کند.

«خانه‌های هوشمند متصل به اینترنت»، بیمه‌گران اموال و مسئولیت را در شناسایی موقعیت‌های خطرناک و کاهش خسارت صاحبان املاک یاری می‌دهد؛ ۶۹ درصد از مردم آمریکا از فناوری هوشمند در خانه‌های خود بهره‌مند می‌شوند.

«ابزارهای پوشیدنی هوشمند» یاری‌رسان بیمه‌گران در کاهش تقلب هنگام ادعای خسارت و انتقال داده به بیمه‌گذاران برای اعلام هشدار و پیشگیری از خطرات احتمالی در لحظه است و داده‌های حیاتی مربوط به سلامت بیمه‌گذار که از طریق گوشی هوشمند و ابزارهای پوشیدنی جمع‌آوری می‌شود نقش کلیدی در توسعه نسخه تعاملی بیمه‌های زندگی دارد. دارندگان بیمه زندگی به کمک ردیاب تناسب اندام می‌توانند عمر طولانی‌تر و سالم‌تری داشته باشند؛ کاهش مرگ‌ومیر ضمن افزایش سود بیمه‌گران موجب بهبود سلامت بیمه‌گذاران از طریق مراقبت پیشگویانه و تشخیص پیش از موعد خواهد شد.

[www.irc.ac.ir](http://www.irc.ac.ir)

 [irc.ac.ir](https://www.instagram.com/irc.ac.ir)  [irc\\_ac\\_ir](https://www.t.me/irc_ac_ir)

0922-0023765



روابط عمومی پژوهشکده بیمه

۲



درمان از راه دور؛ خانه‌ها و ابزارهای پوشیدنی هوشمند

یاری‌رسان بیمه‌گران و مشتریان

برگرفته از چهارمین شماره ماهنامه الکترونیکی تازه‌های بیمه ایران و جهان

مترجم: هستی تبریزی نسب (کارشناس ارشد مطالعات ترجمه؛ بیمه مرکزی)

### ۳. مزایای استفاده از هوش مصنوعی برای بیمه‌گران

- ارائه پوشش‌های تکمیلی و نرخ‌های مناسب‌تر مبتنی بر امتیازهای ریسک و سلامت برای بیمه‌نامه‌های انفرادی و گروهی کارکنان

- بررسی روشن‌بینانه حجم عظیم داده‌های گردآوری شده و ایجاد انسجام با سیستم‌های استعلام، بیمه‌گری و پرداخت خسارت

- استفاده از داده‌های جدید به عنوان اهرمی برای ارائه تعریفی تازه از شیوه‌های ارزیابی، قیمت‌گذاری و اعمال محدودیت ریسک و ارتقای تجربه مشتریان

[www.irc.ac.ir](http://www.irc.ac.ir)

 [irc.ac.ir](https://www.instagram.com/irc.ac.ir)  [irc\\_ac\\_ir](https://www.t.me/irc_ac_ir)

0922-0023765



روابط عمومی پژوهشگاه بیمه

۳



### ۴. ریسک‌های ناشی از مدیریت داده‌های گردآوری شده توسط ابزارهای هوشمند

نقض حریم خصوصی و افشای اطلاعات: هر زمان که مشتری ابزار متصل به اینترنت را بر تن کند بیمه‌گر به اطلاعات خصوصی او دسترسی دارد و به همین دلیل بیمه‌گران و ارائه دهندگان ابزارهای تناسب اندام، ملزم به رعایت اصول محرمانگی در داده‌های شخصی هستند.

**عدم روایی داده‌ها:** ابزار هوشمند ممکن است همواره اطلاعات دقیقی به بیمه‌گر گزارش ندهد. برای مثال اگر ابزار برای راه رفتن و یا دویدن برنامه ریزی شده باشد ممکن است قادر به ثبت فعالیت‌هایی مانند دوچرخه سواری نباشد و از آن‌جا که تمرین‌های افراد مسن به تلاش و تحرک کمتری نیاز دارد این رده سنی ممکن است قربانی خطا شود.

**امنیت و دقت اطلاعات:** بیمه‌گران همواره با اطلاعات حساس سروکار داشته و باید با احتیاط از این اطلاعات استفاده کنند. برای مثال مطالعات نشان می‌دهد که داده‌های تناسب اندام به مرور زمان دستخوش یکسان‌سازی می‌شود. ممکن است یک ابزار پوشیدنی خوانش دقیقی از تعداد ضربان قلب کاربر خود هنگام انجام تمرین‌ها با سرعت بالا ارائه ندهد اما می‌تواند میانگین نسبی را در طول تمرین نشان دهد.



## ۵. آثار استفاده از هوش مصنوعی در تحولات دیجیتالی

### بخش‌های مختلف

**تجارب شخصی مشتریان:** افزایش کارآمدی، خودکارسازی بیمه‌گری حضوری مشتریان، بهبود و اختصاصی نمودن تجارب مشتریان، پیش‌بینی نیازهای مشتریان، ارائه پوشش‌های اختصاصی

**بیمه‌گری:** خودکارسازی بیمه‌گری مسئولیت، اموال، خودرو، بازرگانی، زندگی و بیمه‌های گروهی به کمک داده‌های اینترنت اشیا و الگوسازی کسب‌وکارهای جدید، فرایند بیمه‌گری و بلوک‌های کسب‌وکار

**خسارات:** ارزیابی رباتیک خسارت، پرداخت خسارت از طریق کشف تقلب، ساخت الگوهای پیش‌گویانه