



تحلیل ریسک پروفایل در رشته‌های بیمه‌ای منتخب

مدرس:
دکتر اسماعیل صفرزاده
خدیجه ابراهیم‌نژاد





پیشینه کارگاه

- این کارگاه در ادامه طرح پژوهشی «تهیه بانک اطلاعاتی ریسک پروفایل در رشته‌های بیمه‌ای منتخب» برگزار می‌شود.
- **محورهای اصلی پژوهش:**
 - مفاهیم بنیادین و فرآیند ایجاد پروفایل ریسک در صنعت بیمه
 - کاربرد پروفایل ریسک در طراحی محصولات، تعیین نرخ حق بیمه و مدیریت ریسک
 - پروفایل ریسک در بیمه درمان تکمیلی: اهمیت، نحوه تشکیل و تمایز آن با سایر رشته‌های بیمه‌ای
 - شناسایی و تحلیل انواع ریسک‌های بیمه‌ای و نقش آن‌ها در ارزیابی و مدیریت ریسک بیمه درمان تکمیلی
 - بررسی تجربه‌های بین‌المللی در پیاده‌سازی سامانه‌های پروفایل ریسک در صنعت بیمه
 - زیرساخت‌های فنی و اجرایی مورد نیاز و چالش‌های بهره‌برداری از پروفایل ریسک در بیمه درمان
 - ملاحظات مقرراتی و الزامات قانونی مرتبط با پیاده‌سازی پروفایل ریسک در صنعت بیمه ایران
- این کارگاه بستری برای انتقال یافته‌ها و آموزش نحوه تدوین و بهره‌برداری از ریسک پروفایل بیمه درمان تکمیلی است.





اطلاعات مدرس و همکاران

عنوان	تهیه ریسک پروفایل در رشته‌های بیمه‌ای منتخب
مجری طرح	دکتر اسماعیل صفرزاده (عضو هیات علمی دانشگاه الزهرا)
همکاران اصلی طرح	دکتر میترا قنبرزاده (عضو هیات علمی پژوهشکده بیمه) دکتر نسرين حصار مقدم (عضو هیات علمی پژوهشکده بیمه) خدیجه ابراهیم‌نژاد (کارشناس ارشد اقتصاد بیمه)
همکاران طرح	دکتر محمود محمودزاده (عضو هیات علمی دانشگاه آزاد فیروزکوه) دکتر حسن قالیباف اصل (عضو هیات علمی دانشگاه الزهرا) دکتر سید علی حسینی (عضو هیات علمی دانشگاه الزهرا) دکتر مریم اثنی‌عشری (عضو هیات علمی پژوهشکده بیمه) سید مهرناز یزدانی (دانشجوی کارشناسی آمار)



بیان مسأله

- فقدان چارچوب جامع و بانک اطلاعاتی استاندارد جهت تشکیل پروفایل ریسک در رشته بیمه درمان تکمیلی
- ضرورت ساماندهی و تحلیل سیستماتیک ریسک با بهره‌گیری از تجارب جهانی
- خلأ اطلاعاتی موجود، عامل محدودکننده در تحقق مدیریت مؤثر ریسک و تصمیم‌گیری بهینه در پذیرش و قیمت‌گذاری
- طراحی و ایجاد زیرساخت‌های کارآمد، از الزامات اساسی توسعه بانک اطلاعاتی در صنعت بیمه کشور



ضرورت انجام کارگاه

- شناسایی ریسک‌های مرتبط با بیمه درمان تکمیلی و پاسخگویی مؤثر به آن؛
- بهبود فرآیند قیمت‌گذاری و کاهش خطای انسانی در تعیین حق بیمه؛
- کاهش هزینه‌های خسارت با مدیریت بهینه ریسک؛
- بهبود تصمیم‌گیری بیمه‌گران و مدیران با اطلاعات دقیق؛
- افزایش رضایت بیمه‌گذاران از طریق پوشش‌های متناسب؛
- ارتقاء کیفیت خدمات و تطابق با استانداردهای بین‌المللی؛
- تقویت مزیت رقابتی سازمان‌های بیمه؛ و
- پیشگیری از مخاطرات اخلاقی و کژگزینی بیمه‌گذاران.



سوابق مطالعاتی و پژوهشی مربوطه

نکات کلیدی	موضوع پژوهش	نویسنده و سال
معرفی مدل خودارزیابی ریسک و توانگری ملی؛ تأکید بر اشتباهات ریسک در تصمیم‌گیری بیمه‌گران	ابعاد عملیاتی ریسک و مدیریت ریسک سازمانی	قره‌خانی (۱۳۹۹)
استفاده از داده‌بنیاد و معادلات ساختاری؛ مبتنی بر مصاحبه با خبرگان	مدل‌سازی ریسک‌های صنعت بیمه ایران	مظلومی و ناطقی (۱۳۹۸)
تأکید بر نظارت نهاد ناظر؛ رعایت اصول بین‌المللی؛ تدوین گزارش‌های مدیریت ریسک و اکچوئری	ارزیابی و نظارت ریسک‌محور بر شرکت‌های بیمه	عطاطلب و نیاکان (۱۳۹۸)
لزوم استقرار نظام مدیریت ریسک یکپارچه؛ طراحی پایگاه داده ریسک و گزارش‌دهی منظم	مدیریت ریسک در شرکت‌های بیمه ایران	صفری (۱۳۹۰)
طراحی شاخص تنوع نقض داده؛ ارتقاء راهبردهای امنیت سایبری	پروفایل ریسک داده‌محور در صنعت سلامت آمریکا	Lee (2022)
رویکرد جامع مبتنی بر ویژگی‌های شخصیتی و مالی سرمایه‌گذار	اندازه‌گیری تحمل ریسک سرمایه‌گذار	Davies & Brooks (2014)
شناسایی مشتریان پرریسک؛ روش‌های قیمت‌گذاری مبتنی بر ریسک و مدیریت مخاطرات	پروفایل‌سازی ریسک در صنعت بیمه	Vriscu (2025)
بهبود تصمیم‌گیری، بهینه‌سازی نرخ‌ها، افزایش تاب‌آوری	نقش پروفایل ریسک در صنعت بیمه	مطالعات بین‌المللی
فقدان چارچوب استاندارد بومی؛ نیاز به طراحی پروفایل ریسک اختصاصی	پژوهش‌های مدیریت ریسک در ایران	مطالعات داخلی



اهداف اصلی پژوهش

- شناسایی روش‌ها و مدل‌های مختلف جمع‌آوری اطلاعات جهت ایجاد بانک اطلاعاتی پروفایل ریسک با استفاده از تجارب کشورهای پیشرو؛
- شناسایی و استخراج اطلاعات استاندارد مورد نیاز جهت ایجاد بانک اطلاعاتی پروفایل ریسک در رشته بیمه درمان تکمیلی؛
- تعیین زیرساخت‌هایی مورد نیاز جهت ایجاد بانک اطلاعاتی پروفایل ریسک؛ و
- بررسی امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری موجود در صنعت بیمه کشور جهت ایجاد بانک اطلاعاتی پروفایل ریسک.



اهداف فرعی پژوهش

- راهنمای ذخیره اطلاعات صحیح و بهروز در بانک اطلاعاتی موجود با قابلیت بهره‌برداری بیمه مرکزی و کلیه شرکت‌های بیمه؛
- راهنمای تصمیم‌گیری در خصوص پذیرش، عدم پذیرش و یا واگذاری ریسک با در نظر گرفتن میزان توانگری و تعهدات آتی شرکت؛ و
- فراهم سازی امکان دسترسی سریع بیمه‌گران به سوابق و اطلاعات مورد نیاز جهت صدور بیمه‌نامه بر اساس پیشنهادات دریافتی.



پروفایل ریسک

- توصیف نگرش فرد یا سازمان نسبت به ریسک‌ها
- ارزیابی ریسک ناخالص و در صورت لزوم ریسک خالص بر اساس فرضیات آینده‌نگر
- ارائه اطلاعات تحلیلی در سرمایه‌گذاری؛ انعکاس تفاوت نگرش‌ها و رفتارهای مالی سرمایه‌گذاران
- پروفایل ریسک بیمه درمان تکمیلی، بازنمایی سطح ریسک مرتبط با یک بیمه‌نامه مشخص
- شناخت دقیق پروفایل ریسک، کلید انتخاب بهینه بیمه‌نامه با توجه به سطح پوشش و هزینه‌ها
- درک صحیح پروفایل ریسک، زمینه‌ساز تصمیم‌گیری متوازن بین ریسک و بازده برای بیمه‌گذاران و بیمه‌گران



مولفه‌های پروفایل ریسک

- ماهیت تهدیداتی که سازمان در حین فعالیت و تلاش در جهت اهداف خود با آن مواجه است؛
- میزان اثرگذاری منفی تهدیدها بر سازمان؛
- احتمال میزان اثرگذاری این تهدیدها بر سازمان؛
- نوع اختلالاتی که ممکن است در صورت تأثیر آن تهدیدها در سازمان رخ دهد؛
- هزینه‌های مرتبط با هر نوع ریسک؛ و
- کنترل‌هایی که سازمان برای مدیریت یا کاهش خطرات شناسایی شده‌ای که سازمان با آن مواجه است در اختیار دارد.



مفاهیم کلیدی در شکل‌گیری پروفایل ریسک

- **اشتهای ریسک**

سطح و نوع ریسک‌هایی که سازمان تمایل به پذیرش برای رسیدن به اهداف راهبردی دارد؛ هم‌راستا با راهبردها و ارزش‌های سازمان.

- **ظرفیت ریسک**

حداکثر ریسکی که سازمان با توجه به محدودیت‌های سرمایه، نقدینگی و مقررات می‌تواند تحمل کند؛ تمایل به پذیرش ریسک را تضمین نمی‌کند.

- **تحمل ریسک**

سطح نوسان یا عدم قطعیتی که سازمان از نظر روانی، عملیاتی و راهبردی قادر به سازگاری با آن است؛ متأثر از وضعیت مالی، نگرش مدیریتی و تجارب گذشته.

- **الزامات ریسک**

سطح ریسکی که سازمان برای دستیابی به اهداف مالی و تجاری خود ناچار به پذیرش آن است، حتی اگر فراتر از ظرفیت یا تحمل باشد.



مفاهیم کلیدی در شکل‌گیری پروفایل ریسک

- چارچوب اشتباهی ریسک

مجموعه سیاست‌ها، فرآیندها و کنترل‌ها برای تعریف و پایش اشتباهی ریسک

هم‌راستا با استراتژی سازمان و نیاز ذی‌نفعان

هدایت‌شده توسط هیئت‌مدیره و مدیریت

تقویت فرهنگ ریسک و سازگاری با تغییرات بازار

- بیانیه اشتباهی ریسک

بیان مکتوب سطح و انواع ریسک قابل پذیرش یا اجتناب

شامل معیارهای کمی (سودآوری، نقدینگی) و کیفی (ریسک رفتاری، شهرت)

مرتبط با برنامه‌های استراتژیک سازمان

قابل درک برای مدیران، سهامداران و نهادهای نظارتی



مفاهیم کلیدی در شکل‌گیری پروفایل ریسک

- محدودیت‌های ریسک

معیارهای کمی جهت تعیین اشتهای ریسک و حساس به تغییرات پرتفوی

لایه دفاعی در برابر پذیرش بیش از حد ریسک

توجه به تعامل و همبستگی ریسک‌ها بین بخش‌ها

تعادل بین جامعیت، هزینه نظارت و اثربخشی

- انواع محدودیت‌های ریسک

مالی: تعیین سقف منابع برای حفظ ثبات مالی

قانونی و نظارتی: رعایت مقررات و آموزش انطباق

عملیاتی: ارزیابی ظرفیت منابع انسانی و فناوری

شهرت (رپوتاسیونی): اجتناب از آسیب به اعتبار سازمان



انواع ریسک

نوع ریسک	توضیح مختصر	نمونه‌ها
ریسک‌های استراتژیک	ریسک‌های ناشی از عوامل بیرونی که اهداف و ورود رقبای جدید، فناوری‌های نوین، تغییرات بازار و آینده سازمان را تهدید می‌کنند	نیاز مشتریان
ریسک‌های عملیاتی	ریسک‌های مرتبط با اختلال در عملکرد روزمره سازمان	مشکلات زنجیره تأمین، مسائل منابع انسانی، خرابی تجهیزات
ریسک‌های مالی	ریسک‌های مربوط به جریان نقدینگی و ثبات مالی	ریسک‌های مربوط به جریان نقدینگی، نوسانات نرخ بهره، اختلال در جریان نقدی
ریسک‌های انطباق، قانونی و نظارتی	ریسک‌های ناشی از عدم تطابق با قوانین و مقررات	تغییر قوانین، جریمه‌ها، شکایات حقوقی



انواع پروفایل ریسک

- پروفایل ریسک بر اساس رفتار ریسک‌گریزی

محافظه‌کارانه، نسبتاً محافظه‌کارانه، ملایم، تهاجمی ملایم و تهاجمی

- پروفایل ریسک بر اساس نوع تصمیم‌گیری

پروفایل ریسک استراتژیک و پروفایل ریسک عملیاتی

- پروفایل ریسک بر اساس گروه هدف

پروفایل ریسک سرمایه‌گذار، مشاور مالی، شرکت‌های بیمه، کارفرما و فردی



گام‌های تهیه پروفایل ریسک

توضیحات و اقدامات کلیدی

گام‌ها

- تعیین هدف و محدوده
- مشارکت کنندگان
- اسکن محیط
- شناسایی ریسک‌ها
- ارزیابی و اندازه‌گیری ریسک
- ارزیابی مستقل ریسک‌ها؛ تشکیل ماتریس ریسک؛ و اعتبارسنجی نهایی با ذینفعان.
- شناسایی منابع و الزامات مورد نیاز؛ تدوین برنامه‌های اقدام عملیاتی؛ و تعیین مالک ریسک برای نظارت و اجرا.
- پایش مداوم تغییرات محیطی و تأثیر بر ریسک‌ها؛ گزارش‌دهی دوره‌ای برای به‌روزرسانی و مدیریت بهتر ریسک‌ها؛ و



نقش پروفایل ریسک در قیمت گذاری

- سطح کلان

ابزار کلیدی برای تعیین قیمت منصفانه و پایدار

استفاده از شبیه سازی سناریو و تست استرس

تحلیل اثر نوسانات نرخ بهره، تورم، شوک های اقتصادی و سیاسی

پیشگیری از قیمت گذاری نادرست

- سطح خرد

طبقه بندی متقاضیان:

۱. ترجیحی (ریسک پایین)

۲. استاندارد (ریسک متوسط)

۳. غیراستاندارد (ریسک بالا)



روش انجام تحقیق

طراحی تلفیقی شامل مطالعه اسنادی، تحلیل تطبیقی و تحلیل مضمون، اجرا در سه فاز مجزا

- فاز اول:

مطالعه اسنادی برای شناسایی ابعاد پروفایل ریسک بیمه درمان تکمیلی

- فاز دوم:

تحلیل تطبیقی توصیفی-تحلیلی جهت درک ابعاد اجرایی و امکان بومی سازی

بررسی شاخص های بین المللی و تجارب کشورهای منتخب

تحلیل زیرساخت های فناورانه، حقوقی، نهادی و داده ای مورد نیاز

- فاز سوم:

استخراج چارچوب مفهومی بومی با تحلیل مضمون

تطبیق زیرساخت های صنعت بیمه ایران با استانداردهای بین المللی

شناسایی نقاط قوت، ضعف و موانع اجرایی

تلفیق یافته ها و ارائه چارچوب کاربردی برای طراحی پروفایل ریسک



شاخص Global S&P

- کارکرد و هدف

ابزار تحلیلی برای شناسایی، ارزیابی و مدیریت مخاطرات بیمه‌ای
مبتنی بر شاخص چندبعدی و مقایسه میان کشوری
طبقه‌بندی ۱۰ دسته ریسک کلیدی (صنعت بیمه + محیط کشور)

- دو محور ارزیابی IICRA

ریسک‌های صنعت بیمه → رقابت بازار، کارایی فنی، پایداری مالی، ریسک‌های نظارتی و قانونی
ریسک‌های کشور → ثبات اقتصادی، رتبه حاکمیتی، تهدیدهای سیاسی، چارچوب‌های نظارتی

کشور	ریسک کشور	ریسک صنعت	IICRA	ریسک بالا ۱	ریسک بالا ۲	ریسک بالا ۳
هلند	خیلی کم	نسبتاً زیاد	متوسط	نتایج فنی ضعیف	ریسک‌های سیاست‌های دولتی و نظارتی	قرار گرفتن در معرض دارایی‌های پرریسک
آمریکا	خیلی کم	نسبتاً کم	کم	نتایج فنی ضعیف	ریسک‌های سیاست‌های دولتی و نظارتی	محیط رقابتی شدید



شاخص‌ها مکمل در تحلیل پروفایل ریسک بیمه‌ای

نام نهاد / شاخص	نقش اصلی	کارکردها / کاربردها در ارزیابی ریسک بیمه‌ای
DRMKC	جمع‌آوری و تحلیل داده‌های بلایای طبیعی	- پیش‌بینی وضعیت مناطق آسیب‌پذیر؛ - تحلیل ریسک‌های طبیعی در صنعت بیمه.
Risk Index	ارزیابی ریسک‌های ساختاری و سیستماتیک	- تحلیل ریسک‌های زیست‌محیطی، اجتماعی و حکمرانی؛ - ارزیابی فساد و جرایم مالی؛
GCSG	تحلیل ریسک‌های قانونی و نظارتی	ارزیابی ریسک‌های تطابق با مقررات داخلی و بین‌المللی؛
GLOBESTRATE GY	تحلیل سناریوهای جهانی ریسک	- شبیه‌سازی سناریوهای اقتصادی، سیاسی و اجتماعی؛ - ارزیابی پروفایل ریسک در سطح جهانی و منطقه‌ای؛ و - تحلیل ریسک‌های مالی، نظارتی، رقابتی و رشد بازار.
CCRIF	مدیریت ریسک‌های طبیعی در حوزه کرائیب	- مدل‌سازی و شبیه‌سازی بلایای طبیعی؛ - افزایش پایداری مالی کشورها در مواجهه با بحران؛ و

پرو فایل ریسک هلند

- متمرکز بر بیمه سلامت با سیستم همگانی و رقابتی.
- محورها ی کلیدی:
 - انطباق با قوانین داخلی و اروپایی (GDPR, Zvw)
 - مدیریت فشارهای جمعیتی و مالی (سالمندی، فناوری).
 - کنترل ریسک های عملیاتی (سایبری، تقلب، اختلالات سیستمی).
 - پایش رفتار بازار.
- اهداف: تضمین انطباق، ارتقاء کیفیت خدمات، پایداری مالی، به روزرسانی مستمر.



پرو فایل ریسک آمریکا

- متمرکز بر بیمه درمان (Medicaid, Medicare, ACA)
- محورهای کلیدی
 - تقسیم‌بندی ۵ گروه ریسک، شناسایی ۴۵ ریسک.
 - توسعه شاخص‌های کلیدی ریسک برای پایش روندها.
 - تحلیل تغییرات سیاسی و عملکرد رقبا.
 - تکنیک‌های کاهش ریسک: تنوع‌بخشی، بازطراحی محصولات، مدیریت شبکه، تعامل با رگولاتور.
- اهداف: کاهش آسیب‌پذیری، پیش‌بینی‌پذیری در قیمت‌گذاری و نرخ‌ها.



مقایسه تطبیقی

آمریکا	هلند	مولفه
کاهش اثرات سیاست‌های فدرال و پیش‌بینی روندهای بازار	مدیریت ریسک‌های نظارتی، مالی و جمعیتی	هدف اصلی
چندگانه (ایالتی و فدرال)	قوی (قوانین اتحادیه اروپا)	نقش نهاد ناظر
بسیار بالا	بالا	تمرکز بر بیمه درمان
بالا (پژوهش محور)	متوسط	شفافیت و انتشار داده‌ها
متنوع‌سازی، پیش‌بینی، ارتباط با رگولاتور	دیجیتال‌سازی، انطباق، بازطراحی خدمات	تکنیک‌های کاهش ریسک



زیرساخت‌های مورد نیاز جهت پیاده‌سازی پروفایل ریسک

۱. زیرساخت‌های داده‌ای و اطلاعاتی

- سامانه‌های جامع و یکپارچه ثبت داده بیمه‌شدگان (شماره بیمه‌نامه، تاریخ تولد، نوع پوشش‌ها و سقف تعهدات و میزان باقی‌مانده پوشش)
- دسترسی به داده‌های معتبر سلامت و مرگ‌ومیر از منابع مختلف
- استانداردسازی داده‌ها بر اساس استانداردهای بین‌المللی
- حفظ امنیت و محرمانگی داده‌ها
- پلتفرم‌های امن تبادل داده بین نهادها و شرکت‌ها مانند پلتفرم Osigu در آمریکای لاتین



زیرساخت‌های مورد نیاز جهت پیاده‌سازی پرو فایل ریسک

۲. زیرساخت‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری

- ابزارها و فناوری‌های پیشرفته جهت جمع‌آوری، پردازش و تحلیل داده‌های ساخت‌یافته و غیرساخت‌یافته؛
- بهره‌گیری از هوش مصنوعی و یادگیری ماشین برای پیش‌بینی هزینه‌ها و شناسایی تقلب
- کلان‌داده‌ها برای تحلیل رفتار بیمه‌گذاران و پیش‌بینی شیوع بیماری‌ها
- فناوری زنجیره بلوکی برای امنیت، شفافیت و قراردادهای هوشمند
- پرونده‌های سلامت الکترونیک برای دقت ارزیابی ریسک
- دیگر فناوری‌های نوین مانند اینترنت اشیاء، رایانش ابری و تحلیل پیشگویانه



زیرساخت‌های مورد نیاز جهت پیاده‌سازی پروفایل ریسک

۳. زیرساخت‌های امنیتی و حقوقی

- پروتکل‌های امنیت سایبری پیشرفته (رمزنگاری، احراز هویت چندعاملی، سیستم‌های شناسایی نفوذ)
- چارچوب‌های حقوقی شفاف برای تبادل داده و رعایت حریم خصوصی (مطابق GDPR و مقررات مشابه)
- آموزش حقوقی و قانونی کارکنان بیمه
- کنترل و نظارت مداوم نهادهای ناظر بر تطابق با قوانین
- پروتکل‌های بازیابی اطلاعات در مواقع بحران.

۴. زیرساخت‌های انسانی و مدیریتی

- وجود نیروی متخصص در علوم داده، اکچوئری، سلامت دیجیتال و فناوری‌های نوین؛
- فرهنگ‌سازی برای پذیرش تصمیم‌گیری مبتنی بر داده در شرکت‌های بیمه؛
- تدوین سیاست‌های یکپارچه مدیریت ریسک در سطح سازمان؛
- تشکیل تیم‌های میان‌رشته‌ای برای تحلیل ریسک‌ها و همکاری بین‌بخشی؛ و
- آموزش و توسعه مداوم منابع انسانی در حوزه تحلیل داده، فناوری و حقوق داده.



سامانه‌های کلیدی صنعت بیمه ایران

سامانه	رشته‌های تحت پوشش	مزایا	چالش‌ها
سنهاب	بیمه‌های شخص ثالث و بدنه خودرو	تقویت نظارت قانونی	عدم پوشش کامل بیمه عمر و درمان
		افزایش شفافیت و دسترسی آنلاین	نیاز به توسعه زیرساخت برای رشته‌های دیگر
سامانه‌های بیمه سلامت ایرانیان		حذف دفترچه کاغذی و نسخه‌نویسی الکترونیک	نبود یکپارچگی کامل مراکز
	بیمه‌های سلامت (درمان)	تسریع تسویه حساب و کاهش خطا	مشکلات فنی و آموزشی
		داده‌کاوی برای تحلیل ریسک	نگرانی‌های حریم خصوصی
		ارتقای شفافیت خدمات درمانی	

فناوری‌های نوین در صنعت بیمه ایران

- بیمه پارسیان

معرفی محصولات فناورمحور مانند «چتر همراه پارسیان» و «کروکی آنلاین»
ارائه خدمات آنلاین صدور، تمدید و اعلام خسارت
استفاده از هوش مصنوعی برای تحلیل داده‌ها و بهبود تجربه مشتری
تمرکز فعلی بیشتر بر بیمه خودرو (شخص ثالث و بدنه)
نیاز به توسعه فناوری‌های مشابه در بیمه درمان و عمر

- بیمه ایران

طرح «تخمین ریسک خسارت بیمه بدنه خودرو» با داده‌کاوی و هوش مصنوعی
پیش‌بینی دقیق ریسک خسارت و کاهش هزینه و زمان پردازش
تهیه پروفایل ریسک دقیق برای هر بیمه‌گذار
کاربرد فعلی محدود به بیمه بدنه خودرو؛ توسعه در سایر رشته‌ها مورد نیاز است.



تطبیق پروفایل ریسک با زیرساخت‌های صنعت بیمه ایران

پیشنهادهای کلیدی

- ایجاد سامانه‌های یکپارچه و استانداردسازی داده‌ها، تقویت امنیت و همکاری بین نهادها
- توسعه زیرساخت‌های دیجیتال، استفاده گسترده‌تر از هوش مصنوعی و یادگیری ماشین
- تدوین قانون جامع حمایت از داده‌های شخصی و حریم خصوصی مطابق استانداردهای بین‌المللی
- آموزش مستمر، فرهنگ‌سازی، برگزاری کارگاه‌های تخصصی در زمینه پروفایل ریسک و تصمیم‌گیری مبتنی بر داده

وضعیت فعلی و چالش‌ها

- سامانه‌های سنبهاب و بیمه سلامت فعال اما محدود به رشته‌های خاص؛ نیاز به بومی‌سازی پلتفرم‌های مشابه Osigu
- فناوری‌های نوین بیشتر در بیمه خودرو؛ عمر و درمان عقب‌تر است
- قوانین پراکنده و ناقص؛ فقدان چارچوب جامع مشابه GDPR
- مقاومت در برابر تغییر، کمبود فرهنگ داده‌محوری

زیرساخت‌ها

داده‌ای و اطلاعاتی

فناوری

حقوقی و امنیتی

مدیریتی و انسانی

موانع زیرساختی در توسعه پروفایل ریسک بیمه

۱. محدودیت‌های داده‌ای

- کیفیت پایین، ناقص و ناسازگار بودن داده‌ها
 - محدودیت در دسترسی به داده‌های خارجی (آمار اپیدمیولوژیک، سلامت عمومی)
 - نوسانات ساختاری داده‌ها و دشواری به‌روزرسانی مدل‌ها
- راهکار: استفاده از هوش مصنوعی و یادگیری ماشین، توسعه زیرساخت‌های انعطاف‌پذیر و قانونی

۲. هزینه‌های بالا

- سه حوزه: توسعه نرم‌افزار، آموزش نیروی انسانی، ارتقای زیرساخت فناوری
 - هزینه بالا و زمان‌بر بودن آموزش کارکنان
 - سیستم‌های قدیمی نیازمند به‌روزرسانی و هزینه‌های سنگین
- راهکار: استفاده از سکویهای مشترک، خدمات ابری، حمایت مالی دولت و سرمایه‌گذاران



موانع زیرساختی در توسعه پروفایل ریسک بیمه

۳. مسائل اخلاقی و حریم خصوصی

- حفظ حریم خصوصی داده‌های حساس پزشکی بیمه‌گذاران
- خطر نقض داده‌ها و سوءاستفاده‌های احتمالی
- ضرورت تطبیق با استانداردهای بین‌المللی مثل GDPR
- خطر تبعیض در تصمیمات بیمه‌ای

راهکار: تدوین قوانین جامع و شفاف برای محافظت از داده‌ها

۴. کمبود نیروی انسانی متخصص

- نیاز به مهارت‌های تحلیلی، هوش مصنوعی و اکچوئری مدرن
- ضعف برنامه‌های آموزشی دانشگاهی و حرفه‌ای
- مقاومت کارکنان در پذیرش فناوری‌های نوین
- مهاجرت نیروی متخصص به صنایع دیگر و خارج کشور

راهکار: به‌روزرسانی آموزش‌ها، جذب و حفظ نیروی متخصص

موانع زیرساختی در توسعه پروفایل ریسک بیمه

۵. چالش‌های فناوری

- استفاده از سیستم‌های جزیره‌ای و پراکنده
- وابستگی به فناوری‌های قدیمی و ناتوان در تعامل با فناوری نوین
- محدودیت در بهره‌برداری کامل از هوش مصنوعی و یادگیری ماشین
- نیاز به پلتفرم‌های یکپارچه، پیشرفته و قابل هماهنگی



پرو فایل ریسک بیمه درمان تکمیلی

ویژگی	بیمه درمان تکمیلی	سایر رشته‌های بیمه‌ای
ماهیت ریسک	ریسک‌های انسانی و پزشکی، مرتبط با سلامت و رفتار مصرف خدمات	ریسک‌های فیزیکی، مالی یا مرگ و میر
پراکندگی خسارت	بالا و تکرارشونده	پایین تر ولی با شدت بیشتر در برخی موارد
پیش‌بینی پذیری	پیچیده به دلیل تغییرات پزشکی، فناوری و سیاست‌های سلامت	اغلب پایدارتر و وابسته به عوامل فیزیکی یا مالی
تأثیر عوامل بیرونی	شدیداً متأثر از قوانین بهداشت، تغییرات جمعیتی و هزینه‌های درمان	بیشتر متأثر از عوامل اقتصادی و محیطی
روش مدیریت ریسک	ترکیب مدیریت پزشکی، شبکه ارائه‌دهندگان و کنترل استفاده	اقدامات ایمنی، بازرسی، استانداردسازی فنی



پرو فایل ریسک بیمه درمان تکمیلی

(۱) تعیین هدف و محدوده در تدوین پرو فایل ریسک بیمه درمان

• هدف:

- شناسایی و مدیریت جامع ریسک‌های مرتبط با تأمین مالی خدمات درمانی، ارائه خدمات سلامت، تعامل با بیمه‌گذاران و ارائه‌دهندگان خدمات
- پیش‌بینی بار مالی: مراجعات پرتکرار، درمان‌های پرهزینه، بیماری‌های مزمن و درمان‌های بلندمدت
- شناسایی ریسک‌های مکانی و فرآیندی: تمرکز خدمات درمانی در مناطق خاص، تأخیر یا ناهماهنگی در ارائه خدمات

• محدوده تحلیل:

- کلیه فرآیندهای زنجیره ارزش بیمه درمان: طراحی طرح‌های بیمه‌ای، صدور بیمه‌نامه، رسیدگی به خسارت، نظارت بر مراکز درمانی، رسیدگی به شکایات، تعامل با بیمه‌شدگان
- پوشش‌های بیمه‌ای پرریسک: بستری، جراحی، پاراکلینیکی پیشرفته، دندان‌پزشکی و تصویربرداری تخصصی
- دامنه جغرافیایی: از سطح شعبه تا کل کشور با توجه به تفاوت هزینه، دسترسی، پراکندگی جمعیتی و الگوهای بیماری
- واحدهای سازمانی درگیر: فنی، صدور، خسارت، فناوری اطلاعات، نظارت، ارتباط با مشتری
- گروه‌های بیمه‌شدگان: کارکنان، خانوارهای انفرادی، بازنشستگان، گروه‌های خاص



پرو فایل ریسک بیمه درمان تکمیلی

۲) گردآوری مشارکت کنندگان کلیدی در مدیریت ریسک بیمه درمان

- تیم رهبری پروژه: هدایت کلی فرآیند مدیریت ریسک و تعیین اهداف راهبردی و سازماندهی منابع
- اعضای : معاون فنی بیمه‌های اشخاص (مسئول انسجام‌بخشی)، مدیر خسارت درمان (نظارت بر پرداخت‌ها و نقاط آسیب‌پذیر)، مدیر خدمات یا شبکه درمانی (ارزیابی تعامل با مراکز درمانی)، نماینده واحد مالی (تحلیل اثرات مالی ریسک‌ها)
- ذینفعان ارزیابی ریسک: جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات تخصصی
- اعضا: پزشکان معتمد (بررسی پزشکی و شناسایی الگوهای هزینه‌بر)، تحلیلگران داده سلامت (تحلیل آماری مراجعات و هزینه‌ها)، کارشناسان رسیدگی به خسارت (شناسایی نواقص و ریسک‌های تقلب)، مشاوران حقوقی و سلامت (تفسیر قوانین و ریسک‌های قانونی)
- قهرمان مدیریت
- نقش کلیدی در سطوح ارشد سازمان، مسئول رسمی‌سازی و تأمین منابع، پیگیری اقدامات اصلاحی و گزارش‌دهی به هیئت‌مدیره، تضمین پویایی و اثربخشی نظام مدیریت ریسک



پرو فایل ریسک بیمه درمان تکمیلی

۳) اسکن محیط: بررسی عوامل محیطی مؤثر بر سازمان‌های بیمه‌ای

- وضعیت بازار و ریسک‌های جدید

تغییرات هزینه‌های درمان ناشی از پیشرفت‌های پزشکی، افزایش تقاضا، نوسانات قیمت دارو و تجهیزات
ظهور بیماری‌های جدید و پیچیده‌تر با نیاز به درمان‌های تخصصی و پرهزینه
پیشرفت‌های فناوری درمان (ژنتیک، رباتیک، درمان‌های دیجیتال) و تأثیر آن بر هزینه‌ها
تحلیل روندهای اپیدمیولوژیک و بیماری‌های مزمن با بار مالی بالا

- عوامل اقتصادی

نوسانات اقتصادی، تورم و بیکاری، کاهش تقاضا برای بیمه درمان در دوره‌های رکود یا افزایش قیمت‌ها

- قوانین و مقررات

رصد تحولات قانونی در حوزه سلامت و بیمه و تأثیر آن بر ساختار پوشش‌ها و سازوکار پرداخت
بررسی قوانین مراقبت پزشکی، حقوق بیماران، نظارت بر مراکز درمانی و الزامات شفاف‌سازی

- عوامل جمعیتی و اجتماعی

تغییرات ساختار جمعیتی، تأثیر سبک زندگی و بیماری‌های غیرواگیر بر تقاضا و هزینه‌های درمانی



پرو فایل ریسک بیمه درمان تکمیلی

(۴) شناسایی ریسک‌ها

- ریسک بیمه‌گری: ناشی از پذیرش تعهدات بیمه‌ای از طریق صدور بیمه‌نامه‌ها یا انعقاد قراردادهای بیمه اتکایی
- ریسک نقدینگی: ناشی از عدم کفایت یا دسترسی محدود به دارایی‌های نقد یا جاری
- ریسک اعتباری: احتمال نکول طرف‌های قرارداد یا عدم ایفای تعهدات مالی آنان
- ریسک بازار: ناشی از نوسانات نامطلوب در نرخ بهره، نرخ ارز، قیمت سهام یا سایر متغیرهای بازار
- ریسک عملیاتی: ضعف در کنترل‌های داخلی، خطای انسانی، نقص در فرآیندها یا نارسایی‌های فناوریانه
- ریسک کشوری: ناشی از عواملی همچون بی‌ثباتی سیاسی، اقتصادی یا مقرراتی
- ریسک شهرت: بروز ضعف‌های عملیاتی، رفتارهای غیراخلاقی، یا تعاملات نامناسب با بیمه‌گذاران یا نهادهای ناظر
- ریسک حقوقی: تغییرات در قوانین، مقررات یا تفسیرهای حقوقی مرتبط با صنعت بیمه
- ریسک مدیریتی: ناشی از تصمیم‌گیری‌های نادرست یا ناکارآمد مدیران ارشد سازمان
- ریسک صنعت: ناشی از رقابت، تغییر فناوری، قوانین و ورود بازیگران جدید
- ریسک نیروی انسانی: ناشی از مشکلاتی مانند بازنشستگی، استعفا، بیماری یا کمبود منابع انسانی ماهر
- ریسک فاکتورهای تعیین‌کننده حق بیمه درمان گروهی: خطرات تحت پوشش، میزان تعهدات، تعداد بیمه‌شدگان، پراکندگی جغرافیایی بیمه‌شدگان، میانگین سنی بیمه‌شدگان، تعرفه خدمات تشخیصی و درمانی در منطقه تمرکز بیمه‌شدگان، نوع فعالیت بیمه‌گذار، سوابق و رفتارهای بیمه‌گذار و بیمه‌شدگان



پرو فایل ریسک بیمه درمان تکمیلی

۵) ارزیابی و اندازه گیری ریسک در بیمه درمان

- تکمیل مؤلفه های ثبت ریسک

محرك های ریسک: تغییرات تکنولوژی درمان، پیشرفت های پزشکی، تغییر پروتکل ها، افزایش آگاهی بیمه شدگان

اثر ریسک ها: افزایش هزینه ها، مراقبت های طولانی مدت، پیچیدگی تشخیص و درمان
رویدادهای مرتبط: بیماری های خاص، جراحی های پیچیده، درمان های تخصصی

- تأیید اعتبار ثبت ریسک

تأیید توسط ذینفعان (پزشکان، بیمارستان ها، مدیران ریسک، بیمه گذاران)
استفاده از داده های به روز و هماهنگی با شبکه درمانی
صحت سنجی اطلاعات برای افزایش دقت ارزیابی

- ارزیابی ریسک

سنجش احتمال و شدت ریسک های خاص (بیماری های مزمن، جراحی های پرهزینه)
بررسی اثربخشی کنترل های موجود (مدیریت هزینه، مسیر ارجاع، بسته های خدمات درمانی)
اولویت بندی اقدامات مدیریتی و بهینه سازی منابع

- استفاده از مدل های پیش بینی و تحلیل داده ها

الگوریتم های داده کاوی و یادگیری ماشین برای شبیه سازی هزینه ها
پیش بینی تقاضای درمان و شناسایی ریسک های احتمالی



پرو فایل ریسک بیمه درمان تکمیلی

۶) تشکیل پاسخ (های) ریسک

نوع ریسک	اقدامات برای مدیریت ریسک	منابع مورد نیاز	مالک ریسک
ریسک بیمه‌گری	۱. پیش‌بینی دقیق حق بیمه ۲. ارزیابی درست از احتمال وقوع خسارت ۳. اصلاح قراردادهای بیمه‌نامه‌ها	۱. مدل‌های پیش‌بینی خسارت ۲. داده‌های آماری و بیمه‌ای	مدیر تحلیل ریسک
ریسک نقدینگی	۱. ایجاد برنامه مدیریت نقدینگی ۲. نظارت بر دارایی‌های جاری ۳. افزایش دسترسی به منابع مالی	۱. سیستم‌های مالی ۲. حساب‌های بانکی و نقدی	مدیر منابع مالی
ریسک اعتباری	۱. ارزیابی اعتبار طرف‌های معامله ۲. نظارت مستمر بر پرداخت‌های طرف‌های قرارداد	۱. داده‌های اعتباری ۲. سیستم‌های حسابداری و پرداخت	مدیر اعتباری، مدیر حقوقی
ریسک بازار	۱. تحلیل بازارهای مالی و نوسانات ۲. تنوع در سرمایه‌گذاری‌ها ۳. ارزیابی ریسک‌های ارزی و نرخ بهره	۱. اطلاعات اقتصادی و بازار ۲. سیستم‌های تحلیل بازار	مدیر مالی
ریسک عملیاتی	۱. بهبود فرآیندهای داخلی ۲. تقویت سیستم‌های کنترل داخلی ۳. آموزش کارکنان	۱. سیستم‌های فناوری اطلاعات ۲. کارکنان ماهر	مدیر عملیات، مدیر منابع انسانی



پرو فایل ریسک بیمه درمان تکمیلی

نوع ریسک	اقدام برای مدیریت ریسک	منابع مورد نیاز	مالک
ریسک کشوری	۱. نظارت بر تحولات سیاسی و اقتصادی کشورها ۲. انجام ارزیابی‌های ریسک کشوری	۱. داده‌های اقتصادی و سیاسی ۲. مشاوران بین‌المللی	مدیر ریسک، مدیر بیمه اتکایی
ریسک شهرت	۱. تقویت ارتباطات و رضایت مشتریان ۲. نظارت بر عملکرد و رعایت استانداردها	۱. داده‌های ارزیابی مشتری ۲. سیستم‌های ارتباطی	مدیر روابط عمومی، مدیر اجرایی
ریسک حقوقی	۱. رصد تغییرات قانونی ۲. تطابق با قوانین و مقررات جدید ۳. مشاوره حقوقی	۱. مشاوران حقوقی ۲. اسناد قانونی و مقررات	مشاور حقوقی
ریسک مدیریتی	۱. آموزش مدیران ۲. بهبود فرآیندهای تصمیم‌گیری ۳. تدوین استراتژی‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت	۱. مشاوره مدیریتی ۲. اطلاعات مالی و استراتژیک	هیئت مدیره، مدیر ارشد اجرایی
ریسک صنعتی	۱. نظارت بر رقابت‌های بازار ۲. تطبیق با تغییرات فناوری ۳. تحلیل روندهای صنعتی	۱. داده‌های بازار ۲. مشاوران صنعتی	مدیر استراتژی، مدیر تحلیل ریسک
ریسک انسانی	۱. توسعه برنامه‌های آموزش و نگهداشت کارکنان ۲. جذب و استخدام نیروی کار ماهر	۱. برنامه‌های آموزشی ۲. منابع انسانی	مدیر منابع انسانی، مدیر عملیات

پرو فایل ریسک بیمه درمان تکمیلی

۷) نظارت و گزارش در مدیریت ریسک بیمه درمان

- پایش تغییرات محیطی و ریسک‌ها

نظارت مستمر بر تغییرات اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و مقررات

ارزیابی تأثیر این تغییرات بر سطح و ماهیت ریسک‌ها

- به‌روزرسانی اطلاعات ریسک

جمع‌آوری داده‌های جدید از منابع مختلف (بیمه‌شدگان، مراکز درمانی، قوانین، اقتصاد)

ارزیابی نیاز به اصلاح واکنش‌ها و برنامه‌های مدیریت ریسک

شناسایی ریسک‌های جدید و اجرای اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه

- گزارش‌دهی به مدیریت ارشد

ارائه گزارش‌های دوره‌ای مستند با تحلیل وضعیت ریسک‌ها

ارائه ارزیابی تغییرات و پیشنهاد اقدامات اصلاحی

پشتیبانی تصمیم‌گیری‌های استراتژیک و اصلاح سیاست‌ها

جمع بندی

- طراحی چارچوبی بومی و جامع برای پروفایل ریسک در بیمه‌های عمر و درمان
- شناسایی چالش‌های مهم در مدیریت نظام‌مند ریسک و نیاز به کنترل دقیق آن‌ها
- هفت مرحله کلیدی برای شناسایی، ارزیابی، اندازه‌گیری و پاسخ به ریسک‌ها
- کمک به بیمه‌گران در تصمیم‌گیری بهینه قیمت‌گذاری، مدیریت خسارت و سرمایه‌گذاری
- تقویت نظارت و پایش مستمر توسط نهادهای نظارتی
- تأکید بر توسعه زیرساخت‌های فناوری، سامانه‌های دیجیتال، هوش مصنوعی و آموزش تخصصی
- پایداری مالی، ارتقاء کیفیت خدمات و افزایش اعتماد بیمه‌گذاران و نهادهای نظارتی



با سپاسی از شما