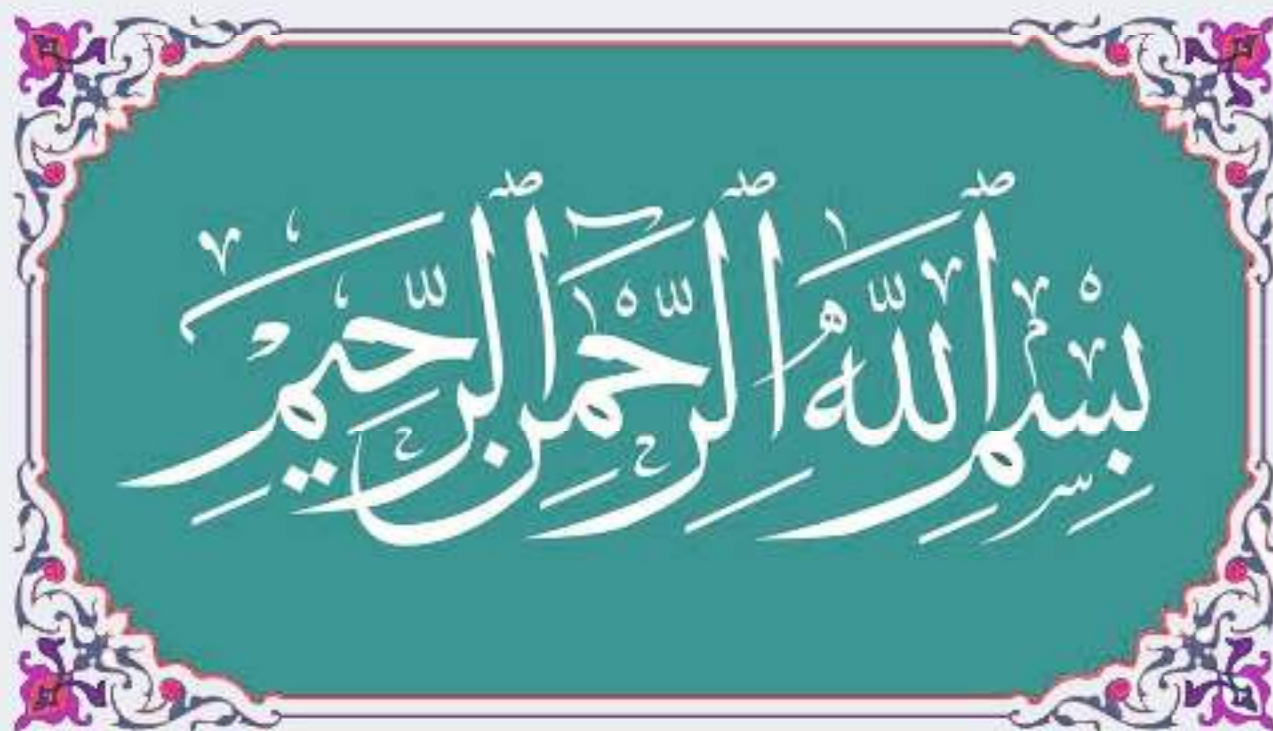




فناوری در صنعت بیمه

مدرس:
دکتر سعید صحت



اطلاعات مدرس



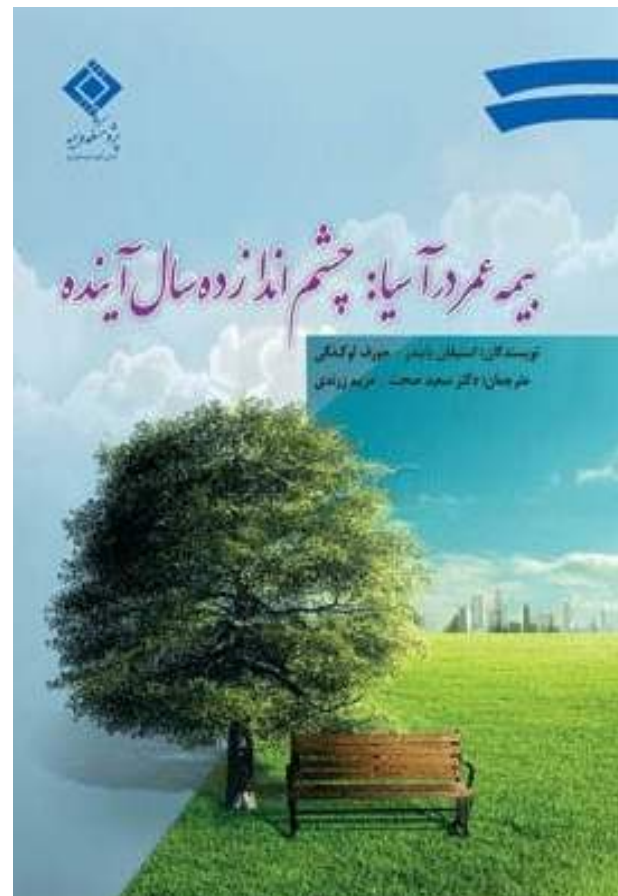
دانشیار پایه ۲۷ گروه آموزشی

مدیریت بازرگانی

دانشکده مدیریت و حسابداری

دانشگاه علامه طباطبائی

برخی از کتاب های اینجانب



InsurTech و اهمیت آن در تحول دیجیتال بیمه

فناوری بیمه به استفاده از فناوری های نوآورانه مانند هوش مصنوعی بلاکچین IOT و کلان داده برای بهبود خودکارسازی یا نوآوری در فرآیندها، مدل های کسب و کار و ارائه محصولات بیمه ای اطلاق می شود. اهمیت این فناوری ها موتور محرک تحول دیجیتال در صنعت بیمه هستند، شکاف های موجود در مدل های سنتی را پر می کنند و تجربه مشتری را از سنتی به تعاملی تغییر می دهند.



تحول دیجیتال

- هدف اصلی تحول دیجیتال، تغییر سازمان‌ها با پیاده‌سازی فناوری‌های معاصر و معرفی فرایندهای تجاری جدید به منظور ایجاد یا بهبود محصولات و خدمات موجود و ارائه سریع‌تر، ارزان‌تر و به روش‌های نوآورانه‌تر به بازار جهانی است.
- فناوری‌های این عصر شامل رسانه‌های اجتماعی، اینترنت اشیاء (IOT)، امنیت سایبری، کلان داده، هوش مصنوعی و ... است



ضرورت دیجیتالی شدن

- دیجیتالی شدن فرایندهای بیمه‌ای سبب:

افزایش ۱۵ تا ۲۰ درصدی بهره‌وری نمایندگان فروش و کاهش ۲۵ درصدی هزینه‌های جذب مشتری می‌شود

- تا سال ۲۰۲۵:

بیش از ۵۰ درصد از تعاملات بیمه‌ای به صورت آنلاین انجام خواهد شد

- تقاضا برای بیمه‌های آنلاین تا سال ۲۰۳۰:

به میزان ۳۰ درصد افزایش خواهد یافت



مزایای تحول دیجیتال

۱. بهبود تجربه مشتری

۲. افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه‌ها

۳. دسترسی به بازارهای جدید

۴. پیش‌بینی دقیق‌تر ریسک‌ها

۵. افزایش انعطاف‌پذیری و سرعت واکنش به تغییرات بازار

۶. امنیت و مدیریت بهتر داده‌ها

DIGITAL TRANSFORMATION IN INSURANCE

Benefits





گذار جهانی از مدل پرداخت خسارت به مدل پیشگیری از خسارت

- تمرکز بر جبران مالی پس از وقوع رویداد، این مدل هزینه بالایی برای بیمه گران و مشتریان دارد و ارزش افزوده کمی در طول عمر بیمه نامه ارائه می‌دهد.
- مدل نوین (پیشگیری و مدیریت ریسک) : استفاده از داده ها و حسگرها برای شناسایی و ارزیابی و کاهش ریسک‌ها قبل از وقوع خسارت.
- استفاده از داده های تلماتیک برای تشویق رانندگی ایمن تر، یا حسگرهای IOT برای هشدار زودهنگام آتش سوزی.
- بیمه گر از "پرداخت کننده" به یک "شریک مدیریت ریسک" در زندگی روزمره مشتری تبدیل می‌شود.





رشد سرمایه گذاری در InsurTech

گزارش‌ها نشان می‌دهد که علیرغم کاهش نسبی سرمایه گذاری‌های خطرپذیر در سطح کلان، همچنان این بخش جذابیت بالایی دارد، به ویژه در حوزه هایی که مستقیماً با بهره وری و دقت عملیاتی مرتبط هستند.

تمرکز از استارت‌آپ‌های ساده سازی توزیع به سمت شرکت هایی که توانایی توسعه قابلیت های هسته ای بیمه گری (مانند ارزیابی ریسک پیشرفته و خودکارسازی فرآیندها) را دارند، معطوف شده است.





تاکید بر مدل های مصرف محور و لحظه ای و داده محور

- پرداخت بیمه مبتنی بر مصرف: پرداخت حق بیمه بر اساس میزان استفاده واقعی مثلا چند کیلومتر مسافت طی شده بجای تخمین سالانه
- عدالت در قیمت گذاری، شفافیت بیشتر برای مشتری را به همراه دارد.
- بیمه های لحظه ای: امکان فعالسازی و غیرفعالسازی پوشش بیمه ای تنها برای دوره یا رویداد مشخص (مثال بیمه ابزارآلات هنگام سفر).
- داده محوری: هرگونه تصمیم گیری (از قیمت گذاری تا تسویه خسارت) باید مبتنی بر تحلیل عمیق داده های لحظه ای باشد.



فشار رقابتی از سمت شرکت‌های big tech

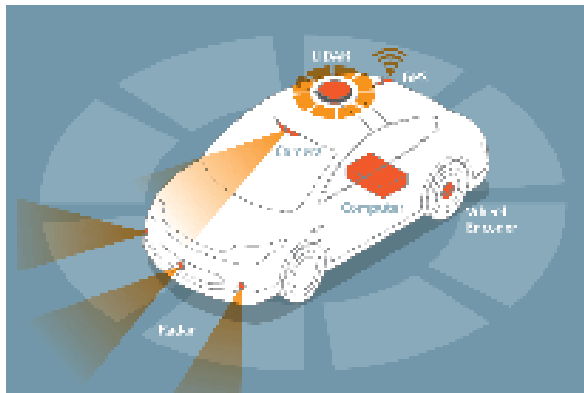
- شرکت‌های بزرگ به دلیل دسترسی گسترده به داده‌های مشتریان و زیرساخت‌های ابری قوی و اعتماد بالای مصرف‌کنندگان رقبا را برای بیمه گران سنتی هستند.

- آن‌ها در فرایندهای اصلی فروش خود می‌توانند محصولات بیمه را ارائه کنند.



بیمه خودرو مبتنی بر رفتار راننده

- حسگرهای نصب شده روی خودرو یا اپلیکیشن های موبایلی، داده هایی نظیر سرعت، شتاب، ترمز ناگهانی، و زمان رانندگی را جمع آوری می کنند.
- حق بیمه بر اساس "امتیاز رانندگی" تعیین می شود. بیمه گر می تواند رانندگان پرخطر را به دقت شناسایی کرده و با ارائه تخفیف، آنها را به رفتار ایمن تر ترغیب کند.



حسگرهای صنعتی برای جلوگیری از خسارت

- بیمه اموال و حوادث صنعتی: استفاده از حسگرهای دما، رطوبت، لرزش و فشار در کارخانه ها و انبارها.
- سیستم های هشداردهنده IOT می توانند ناهنجاری ها را قبل از تبدیل شدن به خسارت بزرگ (مانند انفجار دیگ بخار یا نشتی مخزن) شناسایی و اعلام کنند.
این امر به جای پرداخت خسارت، مانع آن می شود.



همکاری بیمه گر - خودروساز

- با توجه به سهم بالای بیمه شخص ثالث و بدنه در بازار ایران، یکپارچه سازی داده ها مستقیماً در ساختار خودروسازان یا مراکز معاینه فنی می تواند در قیمت گذاری و مدیریت ریسک تاثیر خوبی داشته باشد.
- نیاز به چارچوبهای قانونی برای تبادل امن داده های رانندگی بین خودروسازان و شرکتهای بیمه ضروری به نظر می رسد.



بلاکچین و قراردادهای هوشمند

- قرارداد هوشمند از یک منبع داده معتبر خارجی مانند داده های رسمی فرودگاه یا سرویس های ردیابی پرواز، برای تأیید وقوع رویداد استفاده می کند .
- اگر تأخیر بیش از حد مجاز مثلاً ۲ ساعت تأیید شود، قرارداد هوشمند بلافاصله مبلغ خسارت توافق شده را بدون نیاز به ادعای مشتری یا بررسی کارشناس، به کیف پول دیجیتال بیمه گذار واریز می کند.



کاربرد در بیمه اتکایی

- بلاکچین شفافیت و عدم نیاز به اعتماد را در معاملات چند جانبه اتکایی فراهم میکند.
- تسویه حسابها و برآوردهای ذخایر بین بیمه گر اولیه و بیمه گر اتکایی میتواند به طور قابل توجهی سریعتر و با خطای کمتری انجام شود.



کلان داده

فرصتها برای نمایندگان فروش

- بهبود ارزیابی ریسک
- کاهش هزینه‌های اداری
- تجزیه و تحلیل رفتار مشتری
- افزایش شفافیت و رعایت قوانین





کلان داده

شرکت Allianz

با کلان داده توانسته است روش های ارزیابی ریسک خود را بهبود بخشد. در سال ۲۰۱۹، این شرکت از داده های بزرگ برای تحلیل رفتار رانندگان استفاده کرد و بیمه های خودرویی شخصی سازی شده با توجه به رفتار رانندگی به مشتریان ارائه داد. این رویکرد نه تنها ریسکهای بیمه ای را کاهش داد، بلکه باعث افزایش رضایت مشتریان نیز شد.

Allianz 



چالش‌های کلان داده برای شبکه فروش

پیچیدگی تحلیل داده‌ها

نمایندگان بیمه نیاز است تا با ابزارها و روش‌های پیچیده‌ای برای استخراج اطلاعات مفید از داده‌های بزرگ آشنا شوند. بسیاری از نمایندگان ممکن است در این زمینه تجربه نداشته باشند، که می‌تواند منجر به ناتوانی در استفاده کامل از ظرفیت داده‌ها شود.



چالش‌های کلان داده برای شبکه فروش

انتظارات بالای مشتریان

کلان داده می‌تواند اطلاعات بیشتری در اختیار نمایندگان قرار دهد تا خدمات بهتری ارائه دهند؛ با این حال، این مسئله همچنین می‌تواند انتظارات مشتریان را از نمایندگان افزایش دهد، زیرا مشتریان توقع دارند که نمایندگان فروش بیمه با استفاده از این اطلاعات به نیازهای خاص آن‌ها پاسخ دهند.



تحلیل تقاب

- استفاده از الگوریتم های یادگیری ماشین برای تحلیل شبکه های اجتماعی، تاریخچه ادعاها و الگوهای غیرعادی در اسناد خسارت
- تشخیص ادعاهای ساختگی یا همبسته هایی که در تحلیل های دستی قابل مشاهده نیستند (مانند ادعاهای چندگانه با فواصل زمانی کوتاه).



پیش بینی رفتار مشتری

- پیش بینی احتمال انصراف و تعیین زمان مناسب برای ارائه پیشنهادات حفظ مشتری.

- شخصی سازی پیشنهادهای بیمه ای بر اساس سبک زندگی و نقاط عطف زندگی مشتری (ازدواج، خرید خانه، تولد فرزند).



بیمه سایبری ۲۰۲۵

رشد شدید تقاضا

- افزایش حملات باج افزاری و اختلالات زنجیره تأمین دیجیتال، تقاضا برای بیمه سایبری را به بالاترین حد خود رسانده است.
- شرکت ها درک کرده اند که جبران خسارت مالی صرف کافی نیست؛ نیاز به خدمات واکنش سریع و بازسازی زیرساخت حیاتی است.





بیمه سایبری ۲۰۲۵

وضعیت ایران کمبود داده، نیاز بالا

- نیاز بالا: با افزایش تحول دیجیتال در بخشهای دولتی و خصوصی ایران، ریسک سایبری به یک اولویت ملی تبدیل شده است.
- کمبود داده: برخلاف بازارهای جهانی که داده های غنی از نشت اطلاعات و حملات گزارش شده وجود دارد شرکتهای ایرانی به دلیل نگرانی از شهرت و مسائل قانونی، اغلب از افشای جزئیات حملات خودداری میکنند این امر قیمت گذاری دقیق ریسک سایبری را بسیار دشوار می سازد.



بنیان داده محور صنعت بیمه

صنعت بیمه بر جمع‌آوری داده، ارزیابی احتمال وقوع خسارت، قیمت‌گذاری ریسک و تصمیم‌گیری درباره پرداخت خسارت استوار است. بیمه‌گران کالای فیزیکی تولید نمی‌کنند؛ بر اساس حجم زیادی از داده‌ها که آن‌ها را تحلیل و پردازش می‌کنند، ریسک‌ها را منتقل می‌کنند، طبیعی است که صنعتی با چنین جایگاهی برای پردازش داده، از اصلی‌ترین استفاده‌کنندگان هوش مصنوعی باشد.



تأثیرات هوش مصنوعی

- این ابزار فقط برای کاهش کار دستی نیست. این فناوری می‌تواند بر دسترسی افراد به بیمه، قیمت پرداختی، سرعت رسیدگی به خسارت و کیفیت رابطه مشتری با شرکت بیمه اثر بگذارد و لایه تازه‌ای از ارزش و مسئولیت در فرایندهای بیمه‌گری ایجاد کند.



ارزیابی ریسک، Underwriting و قیمت‌گذاری

- استخراج خودکار اطلاعات از فرم‌ها و اسناد مشتری
- تحلیل گزارش‌های پزشکی در بیمه‌های عمر و سلامت
- یافتن اطلاعات مرتبط در دستورالعمل‌های داخلی
- برآورد احتمال خسارت یا ریسک بیمه‌شدن
- پشتیبانی از actuary در تصمیم‌گیری

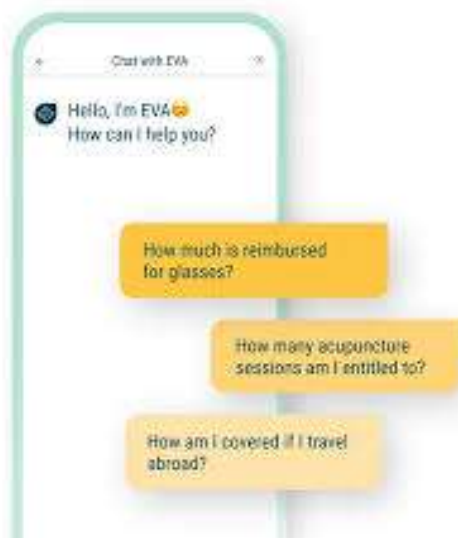




نمونه آلمانی — چتبات EVA

“دستیار همدل بیمه‌ای”

چتبات مبتنی بر الگوریتم‌های هوش مصنوعی برای ارائه مشاوره در فرآیند انعقاد بیمه تکمیلی دندان پزشکی، وظایفی که پیش‌تر صرفاً توسط نمایندگان بیمه یا کارکنان خدمات مشتری انجام می‌شد.





پردازش اسناد، قراردادها و اطلاعات

- استخراج خودکار داده از قراردادها و فرم‌ها
- خلاصه‌سازی اسناد طولانی
- شناسایی بندها و شروط مهم قرارداد
- استخراج اطلاعات از گزارش‌های پزشکی
- طبقه‌بندی اسناد و هدایت آن‌ها به واحد مربوط
- تبدیل مکالمات و یادداشت‌ها به اطلاعات قابل استفاده





نمونه عملی آلمان — گروه ERGO

این گروه در حال حاضر حدود ۱۰۰ کاربرد در هوش مصنوعی دارد و این افزایش اتوماسیون، رسیدگی به خسارت را برای مشتریان تسریع کرده است.

ERGO

A Munich Re company



مدیریت خسارت

- شناسایی خودکار خسارت‌های بلایای طبیعی بر اساس علت خسارت و توضیحات اعلامی؛ حذف بازبینی دستی، بهبود دقت بازیافت‌های اتکایی و آزادسازی زمان کارشناسان برای تمرکز بر نیاز مشتریان که در سوئیس استفاده می‌شود.
مسئله تصمیم‌نهایی با انسان است





کشف تقلب

- یادگیری ماشین می‌تواند الگوهای غیرعادی را شناسایی کند و تحلیل متن، تصویر، ویدئو و گزارش‌های پلیس نیز برای شناسایی ناسازگاری‌ها یا نشانه‌های تقلب به کار می‌رود. که بطور مثال در سوئیس استفاده می‌شود.





خدمات مشتری، فروش و توزیع

- چتبات برای پاسخ به پرسش‌های ساده و ویس‌بات برای پاسخ‌گویی تلفنی
- جست‌وجوی سریع در پایگاه دانش سازمانی
- خلاصه‌سازی درخواست‌ها و مکالمات
- کمک به کارکنان مرکز تماس
- پیشنهاد محصولات یا خدمات متناسب با اطلاعات مشتری



عوامل محرک پذیرش هوش مصنوعی

- در دسترس بودن داده‌های رفتاری و بلادرنگ
- انتظارات دیجیتال فزاینده مشتریان
- کاهش هزینه و بهبود دقت عملیاتی
- ابزار استراتژیک کشف تقلب



پذیرش کلی هوش مصنوعی در بیمه

- حدود ۵۰٪ بیمه‌گران غیرزندگی و ۲۴٪ بیمه‌گران زندگی در اروپا از هوش مصنوعی استفاده می‌کنند.
- ۳۰٪ در غیر زندگی و ۳۹٪ در زندگی نیز برنامه پذیرش در سه سال آینده را دارند.





خط زمانی تنظیم‌گری در اروپا

- انتشار اصول حکمرانی EIOPA برای استفاده اخلاقی و قابل اعتماد از AI در بخش بیمه در ۱۷ ژوئن ۲۰۲۱
- انتشار سند اصولی BaFin درباره کلان داده و هوش مصنوعی در سطح ملی آلمان در ۱۵ ژوئن ۲۰۲۱
- بازبینی مقررات بازار مالی برای شناسایی شکاف‌ها و موانع مرتبط با AI در سال ۲۰۲۶ در سوئیس





کاربرد هوش مصنوعی در شرکت المانی Allianz

مطالعه موردی - بیمه حیوانات خانگی سال ۲۰۲۵

۴۹/۷٪ از خسارت‌ها به‌طور کامل خودکار پردازش شدند؛ فرآیند شامل استخراج اطلاعات،

اعتبارسنجی فیلدهای کلیدی، مقایسه با داده‌های بیمه‌نامه و در صورت اطمینان، به پرداخت

خسارت‌های ساده در عرض چند ساعت منجر شده است.

هدف اعلامی: فرایندهای ساده‌تر، سریع‌تر و شخصی‌تر با حفظ نظارت انسانی، حفاظت از داده،

شفافیت و عدم تبعیض





شرکت بیمه زوریخ در سوئیس

بر اساس گزارشی در سال ۲۰۲۴ با هوش مصنوعی انجام شد: شناسایی خسارت‌های فاجعه بر اساس علت خسارت و توضیحات اعلامی و بهبود دقت بازیافت‌های اتکایی، در پایلوت در پنج رویداد فاجعه طبیعی در پنج کشور، ۵۰۰ خسارت اضافه شناسایی و ۱/۴ میلیون دلار صرفه‌جویی ایجاد شد.

سایر کاربردها: ارزیابی و مسیریابی خسارت به تیم مربوط، پیش‌بینی نتایج احتمالی، شناسایی

خسارت‌های در معرض تشدید و شناسایی اموال با ریسک بالاتر برای اقدامات تدوین‌شده


ZURICH®

تیم‌های خسارت، و مهندسی ریسک





هوش مصنوعی و کاربردها

شرکت AXA

شرکت بیمه AXA از هوش مصنوعی در تحلیل داده‌های مشتریان و پیشنهاد بیمه‌های سفارشی‌سازی شده استفاده می‌کند.

این فناوری کمک کرده تا روند خرید بیمه را ساده‌تر کند و ارتباطات مشتری محور بیشتری ارائه دهد. در سال ۲۰۲۰، AXA اعلام کرد که استفاده از هوش مصنوعی باعث افزایش ۳۰ درصدی کارایی در بخش پشتیبانی مشتری شده است.





چالش‌های هوش مصنوعی برای شبکه فروش

ترس از جایگزینی

با رشد هوش مصنوعی و اتوماسیون، برخی نمایندگان ممکن است نگران باشند که نقش آن‌ها بطور کامل توسط ماشین‌ها و ربات‌ها جایگزین شود. این نگرانی به ویژه در بخش‌هایی مانند پردازش ادعاهای ساده و خدمات مشتری مشهود است.

مقاومت در برابر تغییر

در پذیرش نمایندگان فروش بیمه که به روش‌های سنتی عادت کرده‌اند، ممکن است تغییرات دچار مشکل تکنولوژیکی شوند. عدم توانایی در تطبیق با هوش مصنوعی می‌تواند بر عملکرد آن‌ها تأثیر منفی بگذارد.



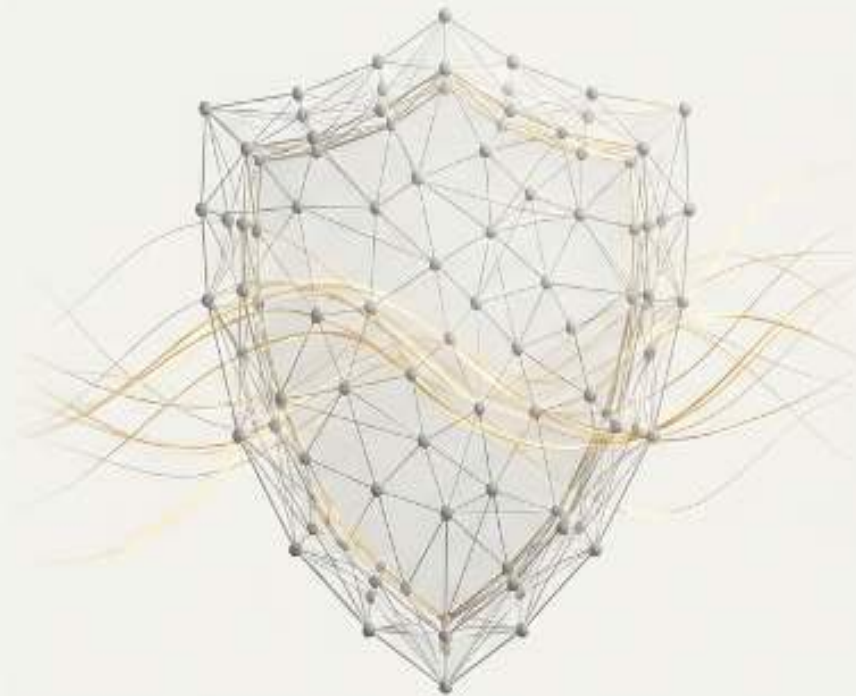
مقایسه ایران و جهان

ویژگی/حوزه	وضعیت جهانی (۲۰۲۵)	وضعیت ایران (۲۰۲۵)
فناوری غالب	مدل‌های پیش‌گیرانه مبتنی بر داده‌های بزرگ	تمرکز بر دیجیتال‌سازی فرآیندهای اصلی و موبایل اپلیکیشن‌ها
نیروی IT و استارت‌آپ	اکوسیستم‌های بالغ، همکاری نزدیک با دانشگاه‌ها	نیروی انسانی با پتانسیل بالا، اما استارت‌آپ‌ها غالباً در حوزه توزیع متمرکز هستند
داده و تحلیل	استفاده از داده‌های خارجی متنوع (IOT، رسانه‌های اجتماعی، تصاویر ماهواره‌ای)	وابستگی شدید به داده‌های داخلی (ثبتی/اداری)، چالش بزرگ در کیفیت و اشتراک‌گذاری داده‌ها
مقررات	حرکت به سمت چارچوب‌های انعطاف‌پذیر برای نوآوری	مقررات سنتی که سرعت نوآوری را کند می‌کند؛ نیاز به فضای آزمایش Regulatory Sandbox
کسب‌وکار	گذار کامل به مدل پیش‌گیرانه	همچنان تکیه بر مدل سنتی جبران خسارت به‌عنوان جریان اصلی درآمد



معماری نوین ریسک در صنعت بیمه

مطالعه تطبیقی اکوسیستم‌های ایالات متحده آمریکا، ژاپن و ایران



گزارش جامع تحلیلی مبتنی بر داده‌های ۲۰۲۴ و ۲۰۲۵، به بررسی عمیق کاربرد هوش مصنوعی در سه بازار متمایز و تأثیر آن بر بازتعریف مدل‌های کسب و کار بیمه می‌پردازد.



یک فناوری سه مسیر



ایران

نظارت متمرکز و شفافیت

نوآوری در سایه محدودیت‌ها، با تکیه بر زیرساخت داده‌ای متمرکز (سنهاب) برای کنترل تقلب و افزایش شفافیت.



ژاپن

چالش‌های اجتماعی و پایداری

همزیستی انسان و ماشین برای جبران کمبود نیروی کار و حفظ کیفیت خدمات در چارچوب جامعه ۵.۰.



ایالات متحده آمریکا

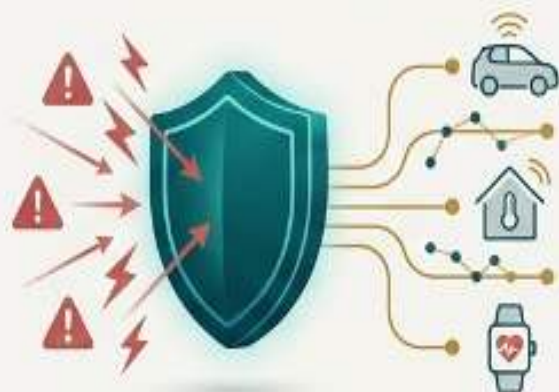
رقابت و سودآوری

نوآوری الگوریتمیک برای کاهش نسبت هزینه‌ها و اثبات کارایی مدل‌های کسب‌وکار در مقیاس بزرگ.



دگر دیسی بنیادی بیمه گری

پارادایم نوین: پیش بینی و پیشگیری / Predict & Prevent



- قدرت گرفته از کلان داده، اینترنت اشیاء و یادگیری ماشین.
- هوش مصنوعی به هسته مرکزی زنجیره ارزش تبدیل می شود.
- هدف: شناسایی و کاهش ریسک قبل از تبدیل شدن به خسارت.

مدل سنتی: واکنش و پرداخت / React & Pay



- متکی بر جداول اکچوئری ایستا و داده های تاریخی.
- بیمه گر پس از وقوع خسارت وارد عمل می شود.
- تعامل با مشتری محدود به زمان فروش و خسارت.



پاسخ غول های صنعتی



Partnership

همکاری استراتژیک با OpenAI و Salesforce.



Application

استقرار «عامل های خودمختار» هوش مصنوعی (Agentic AI) در مراکز تماس برای انجام فرآیندهای پیچیده و استفاده از مدل های زبانی بزرگ برای «تحقیق عمیق» و طراحی محصولات منطقه ای.



Problem

حل مشکل کمبود ارزیاب خسارت خودرو.



Solution

سامانه «AI Estimate» که ماهانه ۵۰,۰۰۰ پرونده را بررسی می کند.



Result

کاهش زمان تسویه خسارت از چند هفته به کمتر از ۳۰ دقیقه.
هدف: ۴۰٪ از خسارات خودرو تا سال ۲۰۲۵ کاملاً خودکار پردازش شود.

بینش فرهنگی: مصرف کنندگان ژاپنی هوش مصنوعی را ابزاری برای «افزایش دقت و سرعت» می پذیرند، در حالی که نگرانی ها در آمریکا بیشتر حول «جایگزینی انسان» است.

نقشه جهانی هوش مصنوعی در بیمه

معیار مقایسه	ایالات متحده آمریکا (USA)	ژاپن (Japan)	ایران (Iran)
فلسفه بازار	رقابت و اختلال (Disruption)	همکاری و پایداری (Sustainability)	شفافیت و نظارت (Control)
بلوغ هوش مصنوعی	پیشرفته (Advanced)	در حال تکامل (Evolving)	نوظهور (Emerging)
محرك اصلی نوآوری	فشار سهامداران برای سودآوری	کمبود نیروی کار و حفظ کیفیت	نیاز حاکمیتی به شفافیت مالی
رویکرد رگولاتوری	فدرال/ایالتی (NAIC): تمرکز بر انصاف الگوریتمیک	ملی (FSA): حمایتی از طریق سندباکس	متمرکز (بیمه مرکزی): دستوری و انحصار داده
مدل استارت‌آپی غالب	Full-Stack InsurTech (ریسک‌پذیر)	B2B / Enabler (توانمندساز)	Aggregator (توزیع‌کننده)



هوش مصنوعی در بیمه: مقایسه جهانی



گذشته: واکنش به خسارت



آینده: پیش‌بینی و پیشگیری

ایالات متحده آمریکا

فلسفه بازار



رقابت و اختلال
(حذف واسطه‌ها)



فشار سهامداران
برای سودآوری



ریسک‌پذیر
(Full-Stack InsurTech)



۵۵%

خسارت‌ها در چند ثانیه و بدون
دخالت انسان پرداخت می‌شود.

شرکت Lemonade با هوش مصنوعی، هزینه‌های متغیر
رسیدگی به خسارت را به هزینه ثابت تبدیل کرده است.

ژاپن

فلسفه بازار



همکاری و پایداری
(همزیستی انسان و ماشین)



کمیود نیروی کار
و جامعه پیر



توانمندساز
(B2B Enabler)



ژاپن: زمان تسویه خسارت
خودرو از چند هفته به
کمتر از ۳۰ دقیقه کاهش
یافته است.

شرکت Sompo با ارزیابی خودکار مبتنی بر هوش
مصنوعی، رضایت مشتریان را به شدت افزایش داده است.

ایران

فلسفه بازار



نظارت و شفافیت
(کنترل مرکزی ثقل)



نیاز حاکمیتی به
کنترل و شفافیت



توزیع‌کننده
(Aggregator)



ایران: سامانه متمرکز
«سنهاب» بزرگترین مخزن
داده بیمه‌ای کشور را در
اختیار دارد.

این سامانه یک پتانسیل منحصر به فرد برای تحلیل
ریسک ملی و کشف ثقل در مقیاس بزرگ است.



حرکت به سمت بیمه داده محور و پیشگیرانه

- فناوری های نوین به ویژه IOT دیگر ابزار لوکس نیستند بلکه ضروریاتی برای بقا در بازار رقابتی هستند.
- موفقیت آتی صنعت بیمه در ایران و جهان به توانایی تغییر مدل کسب و کار از "واکنش" به پیشگیری گره خورده است این تغییر تنها با داده های لحظه ای و تحلیل های هوشمند امکان پذیر است.



ضرورت همکاری دانشگاه-بیمه گر استارت آپ

- دانشگاه ها باید بر تربیت متخصصانی با دانش تخصصی صنعت بیمه و هوش مصنوعی تمرکز کنند.
- بیمه گران سنتی باید سرمایه گذاری در زیرساختهای داده ای خود را دوچندان کنند و از انزوای داده ای خارج شوند.
- استارت آپ ها InsurTechs باید تمرکز خود را از ارائه صرف رابط کاربری به حل مشکلات عمیق هسته بیمه گری معطوف سازند.



پیشنهادهای کلیدی سیاست گذاری برای محیط ایران

- ایجاد چارچوب قانونی شفاف برای تبادل امن داده های مشتریان با حفظ حریم خصوصی
- تأسیس Regulatory Sandbox برای تست فناوری های قراردادهای هوشمند در حوزه های کم ریسک مانند بیمه خرد
- استانداردسازی داده ها تدوین حداقل استانداردهای داده برای تبادل بین شرکتهای بیمه و ارائه دهندگان خدمات مرتبط





مقاله

Role of artificial intelligence in healthcare insurance:

systematic literature review Published: April 21, 2025

استفاده از هوش مصنوعی در بیمه سلامت برای شناسایی تقلب، بهبود دقت و شفافیت
در صدور بیمه‌نامه و حل عدم تقارن اطلاعات پزشکی. همچنین برای فرآیندهای
مطالبه خسارت، نمایندگان مجازی، چت‌بات‌ها، تعامل با مشتری و صدور بیمه‌نامه
کمک خوبی می‌باشد.





چالش ها و موانع در ایران

حریم خصوصی داده‌های کاربر، یک چالش بزرگ است. همچنین پیاده‌سازی هوش مصنوعی با چالش‌های مختلفی مانند دانش ناکافی در بین کاربران، کمبود تخصص و پشتیبانی فنی، کاستی‌ها در استراتژی داده‌ها و بی‌میلی فزاینده نسبت به هوش مصنوعی مواجه است. علاوه بر آن:

- قوانین برای پذیرش فناوریهای مانند قراردادهای هوشمند باید به روزتر شوند
- کمبود داده‌های یکپارچه و باکیفیت.
- اغلب راهکارهای دیجیتال در ایران به دلیل محدودیتهای زیرساختی و داده‌ای، در مقیاس وسیع عملیاتی نمی‌شوند.





چالش نبود استاندارد داده در ایران

- بزرگترین مانع در ایران، عدم یکپارچگی و فقدان ساختار استاندارد برای تبادل داده ها بین شرکتهای بیمه، نهادهای دولتی (مانند پلیس راهور، ثبت احوال) و ارائه دهندگان خدمات (مثلا تعمیرگاه ها) است.
- برای بهره برداری کامل از پتانسیل کلان داده، نیاز به ایجاد یک ساختار ملی مشترک (مانند استفاده از یک استاندارد مشترک برای کدهای خسارت یا مشخصات فنی خودروها) وجود دارد.





راهکارهای غلبه بر چالش‌های تحول دیجیتال در شبکه فروش بیمه

۱. سرمایه‌گذاری در فناوری‌های نوین
۲. آموزش و توانمندسازی نیروی کار
۳. ایجاد فرهنگ دیجیتال و نوآوری در سازمان
۴. بهبود امنیت سایبری
۵. استفاده از داده‌ها برای بهبود تجربه مشتری
۶. همکاری با استارت‌آپ‌های اینشورتک



نیاز به همگرایی مقرراتی در ایران

- استفاده گسترده از قراردادهای هوشمند نیازمند تعریف قانونی به عنوان یک سند حقوقی معتبر در قوانین مدنی و بیمه ای کشور است.
- موضوع حاکمیت داده ها و نحوه اعتبارسنجی منابع در محیط نظارتی ایران باید مشخص شود.



نقاط قوت ایران

- نرخ بالای نفوذ موبایل و آمادگی نسبی جامعه برای پذیرش راهکارهای دیجیتال.
- هزینه نسبتاً پایین نیروی متخصص در برخی حوزه های فنی
- تعداد زیاد نیروهای تحصیل کرده و متخصص و مجرب در رشته های مختلف



"شناسایی سازه های رهبری دیجیتال در صنعت بیمه ایران با رویکرد فراترکیب"

دکتر حمید قنبروند و دکتر سعید صحت و

دکتر یزدان شناس و دکتر دهقانان .

مقاله در

مجله رهبری آموزشی کاربردی. دوره ۷، شماره ۱، اردیبهشت ۱۴۰۵





بعضی از منابع

Allianz. (2025). For People. For Pets. For Trust: Responsible Use of AI at Allianz.

Ammann, D. (2020). Der Einsatz Künstlicher Intelligenz in der Finanz- und Versicherungswirtschaft.

BaFin – Federal Financial Supervisory Authority. (2024). AI at Banks and Insurers: Automatically Fair (16 August 2024).

BaFin – Federal Financial Supervisory Authority. (2026). European Artificial Intelligence Act.

European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA). (2024). Report on the Digitalisation of the European Insurance Sector.

European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA). (2025a). Generative AI Market Survey: Outlook, Use Cases and Risk Management.

European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA). (2025b). Scaling AI in Insurance: Striking the Right Regulatory Balance.



سخن آخر

در صنعت بیمه، مزیت رقابتی آینده متعلق به شرکتی است
که بتواند هوش مصنوعی را دقیق، شفاف، منصفانه و
قابل کنترل در فرایندهای واقعی به کار گیرد.





با سپاس از شما

راه ارتباطی با اینجانب

sehat@atu.ac.ir

