



فناوری بیمه InsurTech

شرکت عصرامین کارآفرین

فهرست

۳.....	چکیده
۳.....	مقدمه
۴.....	روش تحقیق
۴.....	مروری بر تاریخچه اینشورتک و چگونگی شکل گیری آن
۵.....	نگاهی به پیشرفت های اخیر و تغییرات مهم در این فضا
۶.....	فناوری های کاربردی در اینشورتک
۱۲.....	اثرات مثبت و منفی اینشورتک بر رقابت، مشتریان و فرآیندهای بیمه
۱۳.....	اینشورتک در ایران
۱۳.....	مثال هایی از شرکت ها و استفاده آن ها از اینشورتک
۱۴.....	نتیجه گیری
۱۵.....	منابع

چکیده

با توجه به تداخل و تعامل میان فعالیت‌های اقتصادی، اجتماعی و سیاسی، و نیز پیشرفت‌های فناوری و نوآوری، بنگاه‌های اقتصادی در حوزه تولید و خدمات روز به روز با چالش‌های جدیدی مواجه هستند. در این سناریو، تکنولوژی به عنوان یک عامل تغییرگر، نه تنها اثراتی را در جوامع به وجود می‌آورد، بلکه به عنوان یک وسیله برای پاسخ به این تغییرات و توسعه پایدار عمل می‌کند. رقابت و بقا در جهان امروز برای سازمان‌ها بیشتر به توانایی آن‌ها در ارائه محصولات و خدمات نوآورانه و مبتنی بر تکنولوژی جدید بستگی دارد. مقاله حاضر به بررسی و بهره‌گیری از فناوری‌های نوین و تازه در حوزه بیمه می‌پردازد که به آن با عنوان اینشورتک (InsurTech) اشاره می‌شود. صنعت اینشورتک با بهره‌گیری از فناوری‌های پیشرفته مانند هوش مصنوعی، تحلیل داده، بلاک چین، و اینترنت اشیا به تحولاتی بی‌سابقه دست یافته است. این فناوری‌ها نقش اساسی در بهبود فرآیندها، کاهش ریسک‌ها، و ارتقاء خدمات به مشتریان داشته‌اند. هوش مصنوعی، با توانایی شناسایی الگوهای رفتاری مشتریان و بهبود مدیریت ریسک‌ها، و تحلیل داده با فراهم کردن امکان بهره‌برداری بهینه از داده‌ها، به شرکت‌های بیمه کمک می‌کند تا به تصمیم‌گیری‌های بهتری برای مدیریت ریسک‌ها بپردازند. همچنین، بلاک چین با ایجاد امنیت و شفافیت بیشتر، اعتماد بیشتری را در فرآیندهای بیمه ایجاد می‌کند و اینترنت اشیا با جمع‌آوری اطلاعات محیطی، امکان بهبود فرآیندهای مدیریت ریسک و اداره خسارت را فراهم می‌آورد. این تحولات نشان می‌دهند که فناوری‌های نوین در آینده صنعت اینشورتک نقش اساسی و اساسی خواهند داشت و به شرکت‌های بیمه امکان می‌دهند تا با ارائه خدمات بهتری به مشتریان خود، به رشد و پیشرفت بیشتری دست یابند.

مقدمه

صنعت بیمه از دیرباز یکی از زیربخش‌های حیاتی و اساسی اقتصاد جهان بوده است که در پشتوانه خدمات مالی و اجتماعی، حفظ امنیت مالی فردی و جمعیتی، و مدیریت ریسک‌های مختلف، نقش کلیدی داشته است. با گذشت زمان و تکامل فناوری، این صنعت نیز به صورت چشمگیری تحول یافته و به مفاهیم جدیدی همچون "اینشورتک" یا Insurtech راه یافته است. اینشورتک یا تکنولوژی بیمه، به نوآوری و استفاده از فناوری در فرآیندها و خدمات بیمه اشاره دارد. از هوش مصنوعی و تحلیل داده گرفته تا بلاک چین و اینترنت اشیا، این فناوری‌ها به شرکت‌ها و مشتریان این صنعت امکان می‌دهند تا با چالش‌ها و فرصت‌های جدیدی روبرو شوند.

در این مقاله، ما به بررسی عمیق‌تری از اینشورتک خواهیم پرداخت. ابتدا به معرفی تاریخچه و پیشرفت این فناوری، سپس به بررسی فناوری‌های کلیدی مورد استفاده در اینشورتک و تأثیر آن بر صنعت بیمه خواهیم پرداخت. همچنین، چالش‌ها و فرصت‌های پیش‌روی این فناوری نیز مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

روش تحقیق

این مطالعه بر اساس داده‌های ثانویه است و مطالب از مقالات، کتاب‌ها، مجلات، روزنامه‌ها و وب‌سایت‌های مربوطه جمع‌آوری شده است.

مروری بر تاریخچه اینشورتک و چگونگی شکل‌گیری آن:

اینشورتک یک اصطلاح است که از ترکیب دو کلمه اینشورنس (بیمه) و تکنولوژی (technology) به وجود آمده است. اینشورتک به شرکت‌ها، استارت‌آپ‌ها، یا پروژه‌هایی گفته می‌شود که با استفاده از فناوری‌های نوین مانند هوش مصنوعی، اینترنت اشیا، بلاکچین، و غیره، خدمات، محصولات، یا فرآیندهای بیمه‌ای را بهبود، تغییر، یا ابداع می‌کنند. اینشورتک‌ها می‌توانند با هدف کاهش هزینه‌ها، افزایش کارایی، بهبود تجربه مشتری، ایجاد بازارهای جدید، یا حل مشکلات صنعت بیمه فعالیت کنند.

صنعت بیمه یکی از قدیمی‌ترین کسب‌وکارهای مالی است که نزدیک به ۲۰۰۰ سال قدمت دارد. قدمت تاریخی صنعت بیمه به تاجران چینی برمی‌گردد که در آن زمان صندوق مشتری را راه‌اندازی کرده بودند و هر یک مبلغی را به آن اختصاص می‌دادند تا در صورت غرق شدن یا خسارت دیدن کشتی، این صندوق خسارت وارده را جبران می‌کرد. در سال‌های اخیر با گسترش خدمات بیمه‌ای و گردش مالی بالای این صنعت باعث شد تا کارآفرینان زیادی سعی کنند تا این صنعت را با فناوری‌های نو ترکیب کنند.

اینشورتک در واقع زیرمجموعه فناوری‌های مالی یا فین‌تک قرار می‌گیرد که در زمینه خدمات بیمه‌ای فعالیت می‌کند، اینشورتک‌ها تقریباً از سال ۲۰۱۰ به وجود آمدند و در سال‌های اخیر رشد قابل توجهی را تجربه کرده‌اند. در سال ۲۰۱۱، چهار و پنج سرمایه‌گذار در مجموع ۱۳۱ میلیون دلار در این صنعت سرمایه‌گذاری کرده بودند. این رقم در سال ۲۰۱۵ به ۲۰۷ میلیارد دلار و در سال ۲۰۱۸ به بیش از ۴ میلیارد دلار افزایش پیدا کرد.

بازار جهانی اینشورتک در سال‌های اخیر رشد چشمگیری داشته است. بر اساس گزارشی که توسط شرکت ویلیس تاورز واتسون منتشر شده است، حجم سرمایه‌گذاری در اینشورتک‌ها در نیمه اول سال ۲۰۲۳ به بیش از ۷۰۴ میلیارد دلار رسیده است که نسبت به مدت مشابه سال قبل ۱۵۱ درصد افزایش داشته است. این گزارش نشان

می‌دهد که اینشورتک‌ها در حوزه‌های مختلفی مانند بیمه زندگی، بیمه خودرو، بیمه سلامت، بیمه مسافرتی، بیمه مسکن، و غیره فعالیت می‌کنند و با ارائه راهکارهای نوآورانه، صنعت بیمه را متحول می‌کنند.

شکل‌گیری اینشورتک:

شکل‌گیری اینشورتک معمولاً به دو عامل کلیدی برمی‌گردد: تغییرات در ساختار صنعت بیمه و پیشرفت فناوری. در دهه‌های اخیر، با ظهور فناوری‌های پیشرفته و رشد روزافزون فضای دیجیتال، صنعت بیمه به دنبال راه‌های جدیدی برای بهبود فرآیندها و ارائه خدمات بهتر برای مشتریان بوده است. این افزایش رقابت و نیاز به نوآوری باعث تحولاتی در این صنعت شده که باعث شکل‌گیری اینشورتک شده است.

از سوی دیگر، پیشرفت‌های مهم در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات امکانات جدیدی را برای بهبود فرآیندها و ارتقاء تجربه مشتری در صنعت بیمه فراهم کرده است. از هوش مصنوعی و تحلیل داده گرفته تا بلاک‌چین و اینترنت اشیا، این تکنولوژی‌ها به شرکت‌های بیمه ابزارهایی جدید برای بهبود عملکردها و خدمات خود فراهم می‌کنند.

این ترکیب از تغییرات در صنعت و پیشرفت فناوری، ایجاد محیطی مناسب برای شکل‌گیری اینشورتک شده است که به طور پیوسته در حال رشد و گسترش است.

نگاهی به پیشرفت‌های اخیر و تغییرات مهم در این فضا

در زمینه‌ی اینشورتک، پیشرفت‌های اخیر و تغییرات مهمی در حال رخ دادن است که می‌تواند جنبه‌های مختلفی از صنعت بیمه را تحت تأثیر قرار دهد. در ادامه، به برخی از این پیشرفت‌ها و تغییرات مهم اخیر در فضای اینشورتک اشاره خواهیم کرد:

۱. پیشرفت در تحلیل داده:

- استفاده گسترده از تکنیک‌های تحلیل داده و هوش مصنوعی در بیمه به دلیل امکاناتی مانند پیش‌بینی خطر، بهبود فرآیندهای تحت نظر، و بهینه‌سازی قیمت‌گذاری، رو به رشد است.

۲. استفاده از بلاک‌چین در بیمه:

- فناوری بلاک‌چین به عنوان یک پلتفرم امن و شفاف، در فرآیندهای مختلف بیمه مانند اثبات هویت، انتقال داده، و اعتبارسنجی اطلاعات، کاربرد دارد.

۳. ارتقاء تجربه مشتری:

- شرکت‌های اینشورتک به کمک فناوری‌های نوین، مانند برنامه‌های تحلیلی پیشرفته، اپلیکیشن‌های هوشمند، و وبسایت‌های کاربرپسند، به ارتقاء تجربه مشتری می‌پردازند.

۴. تغییر در مدل کسب و کار:

- شرکت‌های اینشورتک برخلاف مدل‌های سنتی بیمه، به سوی مدل‌های کسب و کاری نوین مانند بیمه بر اساس استفاده (Usage-Based Insurance) و بیمه مشترک (Peer-to-Peer Insurance) حرکت می‌کنند.

۵. حفظ امنیت دیجیتال:

- با گسترش حجم داده‌های حساس و اطلاعات مشتریان در دنیای دیجیتال، شرکت‌های بیمه نیازمند استفاده از فناوری‌های مبارزه با جرایم اینترنتی و تأمین امنیت داده‌ها هستند.

با توجه به این پیشرفت‌ها و تغییرات مهم، صنعت بیمه در حال تحول عمیقی قرار دارد که نه تنها فرصت‌ها بلکه چالش‌های جدیدی را نیز به همراه دارد. استفاده موفق از فناوری‌های نوین و انعطاف‌پذیری در مواجهه با این تغییرات، می‌تواند به شرکت‌های بیمه کمک کند تا در این مسیر رقابتی رهبری کنند.

فناوری‌های کاربردی در اینشورتک:

در اینشورتک، از فناوری‌های مختلفی برای بهبود فرآیندها و ارائه خدمات بیمه استفاده می‌شود. در زیر به برخی از فناوری‌های کلیدی در اینشورتک و نحوه عملکرد آنها در بهبود فرآیندها و خدمات بیمه اشاره می‌کنم:

۱. هوش مصنوعی (AI):

هوش مصنوعی (AI) یکی از فناوری‌های کلیدی در صنعت اینشورتک است که به طور گسترده مورد استفاده قرار می‌گیرد. از هوش مصنوعی در اینشورتک برای انجام تعداد زیادی از وظایف از جمله تحلیل داده‌ها، پیش‌بینی خطرات، بهینه‌سازی فرآیندهای کسب و کار، و ارائه خدمات به مشتریان استفاده می‌شود. در ادامه به برخی از کاربردهای اصلی هوش مصنوعی در صنعت اینشورتک اشاره می‌کنم:

۱. تحلیل داده‌های بزرگ:

هوش مصنوعی می‌تواند به شرکت‌های بیمه کمک کند تا داده‌های حجیم و پیچیده مربوط به مشتریان و ریسک‌ها را تحلیل کنند. این تحلیلات می‌تواند به شناسایی الگوها، پیش‌بینی رفتارها، و بهبود تصمیم‌گیری‌های استراتژیک کمک کند.

۲. پیش‌بینی خطرات:

با استفاده از الگوریتم‌های یادگیری ماشین، هوش مصنوعی می‌تواند به شرکت‌های بیمه کمک کند تا خطرات مربوط به بیمه‌ها را به دقت بیشتری پیش‌بینی کنند. این پیش‌بینی‌ها می‌توانند به شرکت‌ها کمک کنند تا ریسک‌ها را بهبود بیشتری مدیریت کنند و خسارات را کاهش دهند.

۳. سیستم‌های تصمیم‌گیری هوشمند:

هوش مصنوعی می‌تواند به شرکت‌های بیمه کمک کند تا سیستم‌های تصمیم‌گیری هوشمندی را پیاده‌سازی کنند. این سیستم‌ها می‌توانند به شرکت‌ها در اتخاذ تصمیمات استراتژیک مانند تعیین قیمت‌ها، مدیریت خطرات، و بهبود عملکرد کسب‌وکار کمک کنند.

۴. خدمات مشتریان هوشمند:

هوش مصنوعی می‌تواند به شرکت‌های بیمه کمک کند تا خدمات مشتریان هوشمندی را ارائه دهند. این خدمات می‌توانند شامل پاسخ به سوالات مشتریان، ارائه راهنمایی‌های شخصی‌سازی شده برای مشتریان، و ارائه پیشنهادات محصولات و خدمات مخصوص به مشتریان باشد.

با استفاده از هوش مصنوعی، شرکت‌های بیمه می‌توانند عملکردهای خود را بهبود بخشند، به مشتریان بهتری خدمات ارائه دهند، و رقابت‌پذیری خود را افزایش دهند.

- مثال: استفاده از الگوریتم‌های یادگیری ماشین برای تشخیص الگوهای رفتاری و تحلیل خطر در بیمه سلامت و بیمه خودرو.

۲. تحلیل داده (**): (Data Analytics)

تحلیل داده یکی از ابزارهای بسیار قدرتمند در صنعت اینشورتک است که به شرکت‌های بیمه کمک می‌کند تا از داده‌های خود به طور کامل بهره ببرند و تصمیمات بهتری بگیرند. در زیر به برخی از کاربردهای اصلی تحلیل داده در اینشورتک اشاره خواهیم کرد:

۱. پیش‌بینی ریسک‌ها:

تحلیل داده می‌تواند به شرکت‌های بیمه کمک کند تا الگوهای رفتاری و ریسک‌های مرتبط با مشتریان را شناسایی کنند و پیش‌بینی کنند. این شناسایی الگوها و ریسک‌ها به شرکت‌ها امکان می‌دهد تا استراتژی‌های بهتری برای مدیریت ریسک‌ها و کاهش خسارات را اجرا کنند.

۲. تعیین قیمت بهینه:

تحلیل داده به شرکت‌های بیمه کمک می‌کند تا قیمت‌های بهینه برای بیمه‌ها و خدمات خود را تعیین کنند. با تحلیل داده‌های مربوط به مشتریان، ریسک‌ها، و بازار، شرکت‌ها می‌توانند قیمت‌گذاری‌های منطقی‌تری را انجام دهند که هم مزیت رقابتی داشته باشند و هم به مشتریانشان عادلانه خدمات ارائه دهند.

۳. بهبود تجربه مشتری:

با تحلیل داده‌های مشتریان، شرکت‌های بیمه می‌توانند الگوهای رفتاری مشتریان را شناسایی کنند و خدمات خود را به طور مخصوص به نیازهای مشتریان تنظیم کنند. این بهبود در تجربه مشتری می‌تواند به افزایش رضایت مشتری، افزایش وفاداری، و افزایش درآمد بیشتر بیانجامد.

۴. پیش‌بینی نیازهای بازار:

با تحلیل داده‌های مربوط به بازار و رقبا، شرکت‌های بیمه می‌توانند به بهترین شکل ممکن نیازهای بازار را پیش‌بینی کرده و استراتژی‌های مربوط به بازار خود را بهبود بخشند. این پیش‌بینی‌ها می‌تواند به شرکت‌ها کمک کند تا در مقایسه با رقبا، رهبری کسب‌وکار را در بازار حفظ کنند.

۵. مدیریت خسارات:

تحلیل داده به شرکت‌های بیمه کمک می‌کند تا فرآیندهای مدیریت خسارات را بهبود بخشند و زمان پاسخگویی به خسارات را کاهش دهند. با تحلیل داده‌های مربوط به خسارات، شرکت‌ها می‌توانند الگوهای خسارات را شناسایی کرده و استراتژی‌های بهبودی برای مدیریت خسارات خود اعمال کنند.

با استفاده از تحلیل داده، شرکت‌های بیمه می‌توانند از داده‌های خود به بهترین شکل ممکن بهره ببرند و به تصمیم‌گیری‌های هوشمندانه‌تری برای مدیریت ریسک‌ها، بهبود خدمات، و بهبود عملکرد کسب‌وکار دست یابند.

- مثال: تحلیل داده‌های خریداران بیمه مسافرتی برای پیشنهاد بهترین بیمه مسافرتی برای نیازهای آنها.

*** بلاک چین (Blockchain) ***

بلاک چین به عنوان یک فناوری امن و شفاف، در صنعت اینشورتک کاربردهای متعددی دارد که به شرکت‌های بیمه کمک می‌کند تا فرآیندهای خود را بهبود بخشند و اعتماد بیشتری را در میان مشتریان خود ایجاد کنند. در زیر به برخی از کاربردهای اصلی بلاک چین در اینشورتک اشاره می‌کنم:

۱. ثبت و تأیید اطلاعات:

بلاک چین امکان ثبت و تأیید اطلاعات بیمه‌ای را فراهم می‌کند، از جمله اطلاعات مربوط به قراردادهای پرداخت، خسارت‌ها. این فرآیند ثبت و تأیید، امنیت بیشتری را ارائه می‌دهد و از تقلب و تغییرات غیرمجاز جلوگیری می‌کند.

۲. اداره خسارت:

بلاک چین می‌تواند به شرکت‌های بیمه کمک کند تا فرآیند اداره خسارت را بهبود بخشند. با استفاده از بلاک چین، اطلاعات مربوط به خسارت‌ها به صورت شفاف و قابل دسترسی برای تمامی ذینفعان ثبت و به روزرسانی می‌شود.

۳. تأمین اطلاعات مشتری:

بلاک چین به شرکت‌های بیمه امکان می‌دهد تا اطلاعات مشتری مربوط به مشتریان و خسارت‌ها را با سایر شرکت‌ها و نهادها به اشتراک بگذارند. این اشتراک اطلاعات می‌تواند به کاهش تکراری بودن داده‌ها، افزایش کارایی، و افزایش اعتماد میان شرکت‌ها منجر شود.

۴. بیمه‌نامه‌های هوشمند:

با استفاده از بلاک چین، بیمه‌نامه‌های هوشمند قابل ایجاد هستند که شامل شرایط خاص و قراردادهای مشخصی باشند. این بیمه‌نامه‌های هوشمند می‌توانند به مشتریان اطمینان بیشتری از شرایط بیمه ارائه دهند و فرآیند اداره خسارت را سریع‌تر و کارآمدتر کنند.

۵. بیمه مشتری (Peer-to-Peer Insurance):

بلاک چین امکان ایجاد و مدیریت بیمه‌های مشتری را برای افراد و گروه‌ها فراهم می‌کند. این نوع بیمه‌نامه‌ها که بر پایه همکاری و اعتماد متقابل است، امکان ارائه بیمه‌های سفارشی‌تر و با قیمت منصفانه‌تر را فراهم می‌کند. به طور کلی، بلاک چین به شرکت‌های بیمه امکان می‌دهد تا فرآیندهای خود را بهبود بخشند، امنیت بیشتری را فراهم کنند، و ارتباطات با مشتریان و سایر ذینفعان را تقویت کنند. این فناوری می‌تواند به شرکت‌های بیمه کمک کند تا در مقابل چالش‌ها و فرصت‌های متنوعی که در صنعت بیمه وجود دارد، بهترین عملکرد را داشته باشند.

-مثال: استفاده از بلاک چین برای ثبت قراردادهای بیمه و انجام تراکنش‌های بیمه بدون نیاز به واسطه‌گران.

**۴. اینترنت اشیا (IoT):

استفاده از اینترنت اشیا (IoT) در اینشورتک نیز به طور گسترده‌ای انجام می‌شود و باعث تحولات قابل توجهی در این صنعت شده است. در زیر به برخی از کاربردهای اینترنت اشیا در اینشورتک اشاره خواهیم کرد:

۱. نظارت بر ریسک‌ها و خطرات:

سنسورها و دستگاه‌های اینترنت اشیا می‌توانند اطلاعات مربوط به محیط و شرایط مختلف را جمع‌آوری کرده و به شرکت‌های بیمه اطلاعاتی درباره ریسک‌ها و خطرات فعلی را ارائه دهند. به عنوان مثال، سنسورهای نظارت بر دما می‌توانند در بیمه ساختمان‌ها کمک کنند تا در صورت بروز حریق یا خرابی‌های دیگر به صورت سریع واکنش نشان دهند.

۲. بیمه‌های خودرو هوشمند:

سیستم‌های اینترنت اشیا در خودروها می‌توانند اطلاعات مربوط به رانندگی، رانندگان و شرایط جاده را جمع‌آوری کرده و به شرکت‌های بیمه اطلاعاتی درباره عادات رانندگی، شرایط جاده و خطرات موجود را ارائه دهند. این اطلاعات می‌توانند به شرکت‌های بیمه کمک کنند تا بیمه‌های خودرو را بر اساس عادات و شرایط واقعی رانندگی تنظیم کنند و خطرات را به دقت بیشتری ارزیابی کنند.

۳. بیمه‌های سلامت هوشمند:

دستگاه‌های پوشیدنی و سنسورهای پزشکی می‌توانند اطلاعات مربوط به فعالیت‌های روزانه، سلامتی و شرایط فیزیولوژیک فرد را جمع‌آوری کرده و به شرکت‌های بیمه اطلاعاتی درباره سلامتی و ریسک‌های مرتبط با هر فرد ارائه دهند. این اطلاعات می‌توانند به شرکت‌های بیمه کمک کنند تا بیمه‌های سلامت را بر اساس شرایط فعلی و وضعیت سلامتی هر فرد تنظیم کنند و برنامه‌های پیشگیری و مدیریت بیماری‌ها را بهینه‌تر کنند.

۴. اداره خسارت بهینه:

با استفاده از سیستم‌های اینترنت اشیا، می‌توان اطلاعات خسارت را به طور خودکار و به صورت فوری ارسال کرده و فرآیند اداره خسارت را بهبود بخشید. به عنوان مثال، در صورت وقوع حادثه در یک خودرو، سیستم‌های اینترنت اشیا می‌توانند اطلاعات مربوط به خسارت را به شرکت بیمه فرستاده و فرآیند پرداخت خسارت را به صورت خودکار و به صورت فوری آغاز کنند.

با استفاده از اینترنت اشیا، شرکت‌های بیمه می‌توانند بهبودهای چشمگیری در فرآیندهای خود داشته باشند، ریسک‌ها را به دقت بیشتری ارزیابی کنند و خدمات بهتری را به مشتریان خود ارائه دهند .

-مثال: استفاده از داده‌های جمع‌آوری شده از سنسورهای خودرو برای ارزیابی رفتار راننده و ارائه بیمه خودرو پایه‌گذاری شده بر اساس عادات رانندگی.

این فناوری‌ها می‌توانند به شرکت‌های بیمه کمک کنند تا ریسک‌ها را به دقت بیشتری ارزیابی کنند، خسارت‌ها را سریع‌تر پرداخت کنند، و تجربه مشتری را بهبود بخشند.

مثال‌هایی از شرکت‌ها و استفاده آن‌ها از اینشورتک

مثالی از استفاده از اینشورتک، شرکت Lemonade در زمینه بیمه مسکن می‌باشد. این شرکت با استفاده از فناوری، فرآیندهای خرید بیمه را سریع‌تر و آسان‌تر کرده است. آن‌ها از هوش مصنوعی برای ارزیابی خسارت‌ها و پردازش دعاوی استفاده می‌کنند تا بتوانند به طور سریع‌تر ادعاهای مشتریان را پردازش و پرداخت کنند. این روش باعث افزایش رضایت مشتریان و کاهش زمان پاسخگویی به آن‌ها می‌شود.

مورد دیگر شرکت PolicyBazaar در هند است. این شرکت از تکنولوژی برای فراهم کردن پلتفرمی آنلاین جهت مقایسه و خرید بیمه‌ها استفاده می‌کند. کاربران می‌توانند با استفاده از این پلتفرم، قیمت‌ها و پوشش‌های مختلف بیمه‌ها را مقایسه کرده و به راحتی بیمه خود را آنلاین خریداری کنند.

اینشورتک به شرکت‌ها کمک می‌کند تا با استفاده از فناوری، فرآیندهای خود را بهبود بخشند، هزینه‌ها را کاهش دهند و به مشتریان خود خدمات بهتری ارائه دهند. این نوع نوآوری باعث تحول در صنعت بیمه شده و به شرکت‌ها کمک می‌کند تا با رقابت در بازار، به پیشروی و پایداری بیشتر دست یابند.

یکی از شرکت‌هایی که از فناوری برای نوآوری در صنعت بیمه استفاده می‌کند، شرکت Trov است. Trov از فناوری مبتنی بر فضای ابری (cloud-based technology) استفاده می‌کند تا به مشتریان خود اجازه دهد دارایی‌های شخصی خود را از طریق یک اپلیکیشن موبایل مدیریت کنند و بیمه‌نامه‌هایی را برای دارایی‌های خود به صورت فوق‌العاده سریع و آسان تحت پوشش بگیرند. با استفاده از این پلتفرم دیجیتال، مشتریان Trov می‌توانند به صورت فوری بیمه‌نامه برای دارایی‌های مختلف مانند لوازم الکترونیکی، لوازم ورزشی و حتی خودروهای خود بخرند و مدیریت کنند. این نوع اپلیکیشن‌های بیمه این امکان را به مشتریان می‌دهند تا بیمه‌نامه‌های خود را به راحتی سفارشی کنند و در صورت بروز خسارت، ادعا و پرداخت خسارت را از طریق اپلیکیشن انجام دهند. Trov با ایجاد این پلتفرم دیجیتال و افزایش ارتباط مستقیم با مشتریان، موفق به کاهش زمان و هزینه‌های مربوط به بیمه شده و در نتیجه، بهبودی را در تجربه کاربری و رضایت مشتریان خود ایجاد کرده است.

اثرات مثبت و منفی اینشورتک بر رقابت، مشتریان و فرآیندهای بیمه:

اثرات مثبت:

بهبود تجربه مشتری: اینشورتک با استفاده از فناوری‌های مدرن مانند اینترنت اشیا، تلفن همراه، هوش مصنوعی و بلاکچین، می‌تواند خدمات بیمه را بر اساس نیازها و رفتارهای مشتریان شخصی‌سازی کند. برای مثال، اینشورتک می‌تواند بیمه خودرو را بر اساس کیلومتر طی شده، سرعت رانندگی، شرایط جاده و زمان رانندگی محاسبه کند. این امر باعث می‌شود مشتریان برای خدماتی که واقعا به آن‌ها نیاز دارند پرداخت کنند و از پرداخت بیش از حد جلوگیری کنند. علاوه بر این، اینشورتک می‌تواند فرآیند خرید و فروش بیمه را از طریق کانال‌های دیجیتالی مانند وبسایت، اپلیکیشن، چت‌بات و ربات‌های صوتی انجام دهد. این امر باعث می‌شود مشتریان بتوانند به راحتی و در هر زمان و مکانی خدمات بیمه را دریافت کنند. همچنین، اینشورتک می‌تواند فرآیند پرداخت مطالبات را سریع‌تر و شفاف‌تر کند. برای مثال، اینشورتک می‌تواند با استفاده از تصاویر و ویدیوهای ارسالی توسط مشتریان، میزان خسارت را تشخیص دهد و مبلغ مطالبه را به صورت خودکار واریز کند. این امر باعث می‌شود مشتریان رضایت بیشتری از خدمات بیمه داشته باشند.

افزایش کارایی و کاهش هزینه‌ها: اینشورتک با استفاده از فناوری‌های مدرن مانند هوش مصنوعی، بلاکچین، رایانش ابری و اینترنت اشیا، می‌تواند فرآیندهای بیمه را خودکارسازی و بهینه‌سازی کند. برای مثال، اینشورتک می‌تواند با استفاده از هوش مصنوعی، پذیره‌نویسی را بر اساس داده‌های مشتریان انجام دهد و ریسک را به صورت دقیق‌تر محاسبه کند. این امر باعث می‌شود شرکت‌های بیمه بتوانند سود بیشتری کسب کنند و هزینه‌های خود را کاهش دهند. علاوه بر این، اینشورتک می‌تواند با استفاده از بلاکچین، فرآیند ثبت و تایید مطالبات را امن‌تر و سریع‌تر کند. این امر باعث می‌شود شرکت‌های بیمه بتوانند از تقلب و سوءاستفاده جلوگیری کنند و زمان و هزینه‌های مربوط به مطالبات را کاهش دهند. همچنین، اینشورتک می‌تواند با استفاده از رایانش ابری و اینترنت اشیا، داده‌های بزرگ و پیچیده را به راحتی ذخیره، مدیریت و تجزیه و تحلیل کند. این امر باعث می‌شود شرکت‌های بیمه بتوانند از داده‌های مشتریان بهتر استفاده کنند و خدمات بیمه را بهبود بخشند.

ارزیابی دقیق‌تر ریسک: اینشورتک با استفاده از الگوریتم‌های مبتنی بر هوش مصنوعی و تجزیه و تحلیل پیشرفته داده‌ها، می‌تواند ریسک را به صورت دقیق‌تر و بروزتر محاسبه کند. برای مثال، اینشورتک می‌تواند با استفاده از داده‌های مربوط به سلامت، رفتار، محیط و اجتماع مشتریان، ریسک مربوط به بیمه عمر، بیمه سلامت و بیمه

مسئولیت شخص ثالث را تعیین کند. این امر باعث می‌شود شرکت‌های بیمه بتوانند قیمت‌گذاری را بر اساس ریسک واقعی مشتریان انجام دهند و از اختلاف قیمت‌ها جلوگیری کنند. علاوه بر این، اینشورتک می‌تواند با استفاده از داده‌های مربوط به آب و هوا، زلزله، سیل و آتش‌سوزی، ریسک مربوط به بیمه خانه و بیمه کشاورزی را تعیین کند. این امر باعث می‌شود شرکت‌های بیمه بتوانند خسارت‌های احتمالی را پیش‌بینی کنند و برنامه‌ریزی مناسبی برای آن‌ها داشته باشند.

اثرات منفی:

- افزایش ریسک امنیتی و حفظ حریم خصوصی با استفاده از داده‌های حساس مشتریان.
- کاهش اعتماد و وفاداری مشتریان با تغییر مداوم شرایط و قوانین بیمه.
- ایجاد نابرابری و تبعیض بین مشتریان با استفاده از قیمت‌گذاری هوشمند و پویا.
- از بین رفتن ارزش انسانی و ارتباطات اجتماعی در صنعت بیمه

اینشورتک در ایران

با وجود اینکه گردش مالی صنعت بیمه در ایران در سال ۱۳۹۷ عدد ۴۰ هزار میلیارد تومان را نشان می‌دهد، اما هنوز حضور اینشورتک حضور پررنگی در بازار ایران ندارد و اینشورتک در ایران معادل فروش آنلاین بیمه شناخته می‌شود.

بیشتر شرکت‌های اینشورتک در ایران، در حوزه بیمه خودرو فعالیت می‌کنند. به نظر می‌رسد قوانین سخت و پیچیدگی‌های موجود در صنعت بیمه باعث می‌شود ورود نوآوری در این حوزه سخت‌تر از سایر حوزه‌های فین‌تک باشد. با این وجود می‌توان گفت در حوزه بیمه سلامت، بیمه گردشگری و بیمه خودرو، پتانسیل بالایی در کشور وجود دارد که اینشورتک‌ها می‌توانند در این زمینه‌ها فعالیت کنند.

تعدادی از شرکت‌های معروف در حوزه اینشورتک

بیمه دات کام: این استارت‌آپ انواع مختلفی از بیمه‌ها از بیش از ۲۰ شرکت بیمه را به صورت یکجا به کاربر ارائه می‌دهد و کاربر می‌تواند با مقایسه قیمتی و خدماتی، بهترین گزینه خود را انتخاب کند. بیمه دات کام پشتیبانی و مشاوره ۲۴ ساعته و ۷ روز هفته را به کاربران ارائه می‌دهد.

آیتول: استارت‌آپی است که همه خدمات مربوط به خودرو، از خلافی خودرو گرفته تا طرح ترافیک و پرداخت عوارض را به کاربران خود ارائه می‌دهد. یکی از خدمات خودرویی آیتول، بیمه‌های شخص ثالث و بدنه است که باعث می‌شود آیتول را فهرست استارت‌آپ‌های اینشورتکی ایران قرار بگیرد.

بیمه بازار: یکی دیگر از بازیگران صنعت اینشورتک در ایران، استارتاپ بیمه بازار است. این استارتاپ نیز که حدود ۷ سال قدمت دارد، در وبسایت خود، کسب و کار خود را اینگونه معرفی می کند: «بیمه بازار بستری آنلاین برای گرفتن مشاوره، مقایسه و خرید بیمه به راحت ترین شکل است. با بیمه بازار می توان در چند ثانیه قیمت انواع بیمه را از تمامی شرکت های معتبری که زیر نظر بیمه مرکزی در حال فعالیت هستند، اعلام کرد، آنها را با هم مقایسه کرد و بعد از انتخاب بهترین بیمه، آن را آنلاین سفارش داد و همان بیمه نامه را در محل دلخواه تحویل گرفت.»

ازکی: یکی دیگر از استارتاپ های بزرگ حوزه اینشورتک در اکوسیستم استارتاپی ایران، مسلما استارتاپ ازکی است. این استارتاپ که هفت سال از عمر آن می گذرد، به کمپین های تبلیغاتی گسترده خود، در بیلبوردهای شهری و تبلیغات تلویزیونی معروف است. ازکی نیز ارائه دهنده بیمه های شرکت های بیمه بوده و سیستم مقایسه ای نیز دارد. البته ازکی خود را به حوزه اینشورتک محدود نکرده و با خدماتی همچون ازکی وام، وارد حوزه فینتک هم شده است.

نتیجه گیری

با استفاده از فناوری های پیشرفته مانند هوش مصنوعی، تحلیل داده، بلاک چین، و اینترنت اشیا، صنعت اینشورتک تغییرات قابل توجهی را تجربه کرده است. این فناوری ها نقش مهمی در بهبود فرآیندها، کاهش ریسک ها، بهبود خدمات به مشتریان، و افزایش کارایی شرکت های بیمه داشته اند.

استفاده از هوش مصنوعی به شرکت های بیمه کمک می کند تا الگوهای رفتاری مشتریان را شناسایی کرده و ریسک ها را بهبود بخشند. تحلیل داده امکان بهره برداری بهینه از داده ها را فراهم می کند و بلاک چین امنیت و شفافیت بیشتری را به فرآیندهای بیمه می آورد. همچنین، اینترنت اشیا با جمع آوری اطلاعات مربوط به محیط و شرایط مختلف، به بهبود فرآیندهای مدیریت ریسک و اداره خسارت کمک می کند.

با توجه به تحولاتی که در اینشورتک رخ داده است، مشخص است که استفاده از فناوری های نوین نقش مهمی در آینده این صنعت خواهد داشت. این فناوری ها به شرکت های بیمه امکان می دهند تا عملکردهای خود را بهبود بخشند، ریسک ها را به دقت بیشتری ارزیابی کنند، و خدمات بهتری را به مشتریان خود ارائه دهند. در نتیجه، می توان گفت که آینده صنعت اینشورتک با توجه به پیشرفت های فناوری، روشن و چشمگیر است.

منابع

- آخرتی، عزیز، ۱۳۹۹، فناوری بیمه (اینشورتک) و تاثیر آن بر صنعت بیمه و بررسی نمونه ای چند شرکت، اولین همایش ملی تحقیقات میان رشته ای در مدیریت و علوم انسانی، تهران، <https://civilica.com/doc/1178555>
- حسین پناهی، هادی، ۱۴۰۱، بررسی تاثیر ارتباط صنعت بیمه و فناوری های بیمه ای (اینشورتک ها) بر عملکرد شرکت های بیمه با تبیین نقش میانجی ساختار سازمانی و فرهنگ سازمانی، بیست و نهمین همایش ملی و دهمین همایش بین المللی بیمه و توسعه با موضوع «توسعه دانش بنیان صنعت بیمه»، <https://civilica.com/doc/1770288>
- هداوند، مجتبی و زمانی بابگهری، علی و خالقی طرقي، رامین، ۱۴۰۰، بررسی تاثیر مزیت فناوری های بیمه (اینشورتک) بر رضایت و وفاداری مشتری (مطالعه موردی: بیمه آرمان)، پنجمین کنفرانس بین المللی مطالعات جهانی در علوم انسانی، مدیریت و کار آفرینی، تهران، <https://civilica.com/doc/1448837>
- سرگلزایی، مصطفی، رحیمیان، محمد، مبینی، پوریا، ۱۳۹۷. نقش فناوری اطلاعات بر مدیریت ریسک در صنعت بیمه، بیست و پنجمین همایش ملی بیمه و توسعه
- محمد نیا، صفورا، حسنقلی پور، طهمورث (۱۳۹۰). شناسایی و بررسی عوامل موثر بر پذیرش خدمات الکترونیک از سوی مشتریان. اولین کنفرانس تخصصی بیمه الکترونیکی. بیمه مرکزی، تهران
- نجفی، فریبا، ایران دوست، منصور، سلطان پناه، هیرش، شیخ احمدی، امیر. (۱۳۹۸) طراحی الگوی مدیریت صنعت بانک داری ایران و فین تک ها و استارت آپ های فین تکی با رویکرد نظریه داده بنیاد. نشریه علمی راهبردهای بازرگانی دانشگاه شاهد. سال بیست و ششم. دوره جدید. شماره ۱۳
- کریمی، سید محمد. ۱۳۹۲ ارزیابی عملکرد صنعت بیمه کشور و تبیین چشمانداز آینده. فصلنامه سیاست های مالی و اقتصادی، ۱(۲) فروردین و اردیبهشت، ۲۰۲-۱۸۳

- Danni, S. (2017). Top trends in insurtech: AI, robotics and blockchain, says Aon. Retrieved from <https://www.information-management.com/news/top-trends-in-insurancetechnologyartificialintelligence-robotics-the-internet-of-things-and-blockchain-says-aon>

Faith Roberts, N. Pamela, P. D. and Theodoros K. (2020) InsurTech and the Disruption of the Insurance Industry, Journal of Insurance Issues, Vol. 43, No. 2 pp. 64-96.

Braun, A., & Schreiber, F. (2017). The current InsurTech landscape: business models and disruptive potential (Vol. 62). Institute of Insurance Economics I. VW-HSG, University of St. Gallen

Cortis, D., Debattista, J., Debono, J., & Farrell, M. (2019). InsurTech. In Disrupting finance (pp. 71-84). Palgrave Pivot, Cham..