

فناوری بیمه (اینشورتک) و تاثیر آن بر صنعت بیمه و بررسی نمونه ای چند شرکت



عزیز آخرتی

شرکت سهامی بیمه ایران ، تهران دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت تکنولوژی
گرایش نوآوری دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران
A.Akherati@Iraninsurance.ir
09127256199

چکیده

باتوجه به اینکه فعالیتهای گوناگون اقتصادی، اجتماعی و سیاسی اثرهای مرتبط و متقابل بر جای می گذارند و بنگاه های اقتصادی تولیدی و خدماتی هر روز با پیشرفت هایی در حوزه فناوری و نوآوری مواجه هستند لذا تکنولوژی نه تنها موجب تغییر می شود بلکه خود پاسخی به تغییر به سمت توسعه پایدار بشمار می آید. با توجه به تغییرات سریع تکنولوژیکی در دنیا، رقابت پذیری و بقای یک سازمان به توانایی آن در توسعه و تولید محصولات و خدمات جدید و نوآورانه بستگی دارد. مقاله حاضر تلاش دارد به استفاده از تکنولوژی نوین و فناوری های جدید در حوزه بیمه بپردازد. امروزه این موضوع تحت عنوان اینشورتک (InsurTech) گفته میشود. مزایا و محدودیت های اینشورتک و تعاریف آن از دیدگاه محققان مختلف وهم چنین جایگاه شرکت های بیمه سنتی و لزوم توجه آنها به فناوری های نوآورانه گفته شده است. روش تحقیق، توصیفی - تحلیلی بوده و مطالب بر اساس مطالعه کتابخانه ای بر مقالات داخلی و خارجی و فصل نامه ها ، پژوهشنامه ها ، نشریات علمی و سایت ها گردآوری شده است.

نقش و وظایف نئو بیمه گرها به اختصار بیان شده است. توجه خاص شرکت های بیمه ای به بیمه های عمر و زندگی باعث شده نقش اینشورتک در این نوع بیمه نامه و در قالب ارایه بیمه نامه فناورانه پیشرفته (Accelerated Underwriting) و مزایا و محدودیت های آن و نیز استفاده از امضاء الکترونیکی گفته شده است. هم چنین تاثیر بکارگیری اینشورتک در برخی شرکت ها از جمله (BIMA) در کشور سوئد و گستره خدمات بیمه ای آن در کشورهای کمتر توسعه یافته مانند کامبوج ، غنا و بنگلادش و ارایه خدمات پزشکی از راه دور و دیجیتالی برای بیماران در شرایط کنونی و ویروس کوید ۱۹ و همین طور میزان توجه و اهمیت به فناوری بیمه در کشور استرالیا بیان شده است. تلاش گردیده جایگاه و اهمیت موضوع نوآوری های تکنولوژیکی در بیمه به مدیران شرکت های بیمه یادآوری گردد. شناخت مدیران از فضای رقابتی برون سازمان و شرایط و ابزارهای ارایه بیمه نامه در کشورهای دیگر و چگونگی بقا سازمان در حفظ مشتریان فعلی و جذب مشتریان جدید دارای اهمیت است. رشد و توسعه و تولید نرم افزارهای کار آمد و عملیاتی نمودن آنها در بستر های وب و گوشی همراه و... از یک سو و توجه خاص به شرکت های نوپا (که رقابتی جدی شرکت های سنتی بیمه بشمار می آیند) از سوی دیگر ، موضوعات استراتژیک و قابل تاملی برای مدیران و تصمیم گیران صنعت بیمه بشمار می آید.

کلمات کلیدی

صنعت بیمه، فناوری مالی (فین تک) ، فناوری بیمه (اینشورتک) ، اینترنت اشیا، امضاء الکترونیک.

۱- مقدمه

بناگاه های اقتصادی از جمله شرکتهای اینشورتک بیمه برای حفظ بازار خود و توسعه خدمات باید به دنبال کسب سود باشند و کسب سود در گرو جذب و نگهداری مشتریان است. استفاده از خدمات جدید و متنوع به منظور رضایت مندی و حفظ بازار مشتریان بیشتر می تواند در جذب و در نهایت افزایش اعتماد و سرمایه گذاری مردم در بیمه موثر باشد. با رشد روز افزون فناوری اطلاعات و ارتباطات، تغییرات اساسی در بناهای کسب و کار بناگاه ها ایجاد شده است. شرکت های بیمه ای از این قاعده مستثنا نبوده و دستخوش تغییرات عمده در روش ها و فرایندهای مدیریتی و کسب و کار های سیستم محور و مبتنی بر اطلاعات شده اند (هانگ و همکاران 2016 Hung) امروزه با توجه به شرایط رقابتی شرکتهای برای ادامه حیات و دستیابی به جایگاه بهتر در مقایسه با سایر شرکتهای در جهت عملکرد خود تلاش تا برای پذیرش شرایط پیش بینی نشده و تغییر سریع محیط باید به طور استراتژیک منعطف شده و دنبال بهینه سازی فرایند کسب و کار خود جهت بهبود عملکرد باشند (احمدی سراوانی و همکاران ۱۳۹۴) هر چند که صنعت بیمه از سال ها پیش از تکنولوژی گوناگون استفاده نموده است اما در سالهای اخیر شاهد این موضوع هستیم که اینشورتک به عنوان یک شاخه از استارت آپ های مالی و فین تک به صورت گسترده در این صنعت نفوذ کرده و در تلاش برای اعمال تغییرات وسیع در این صنعت می باشد. اینشورتک با تمرکز بر نقاط ضعف فعلی صنعت بیمه، که بنابر آخرین تحقیقات به عمل آمده توسط موسسه PWC در سال ۲۰۱۷ کمبود خلاقیت و نوآوری است، سعی در ارائه خدمات و محصولات نوین در بهترین زمان و با کاهش بروکراسی و مطابق با نیازهای روز باشند. اینشورتک به فضای استفاده از نوآوری های تکنولوژی جهت صرفه جویی و بهره وری از مدل فعلی صنعت بیمه کمک می کند. فناوریهای بیمه ای در حال تغییر صنعت بیمه به سمت تکنولوژی جدید جهت بهبود تجربه ارائه خدمات به مشتریان، تسهیل استراتژی مدیریت و افزایش رقابت در این حوزه می باشد. (کاردگر و بهشتی ۱۳۹۷) فعالیت روزافزون اینشورتک و تهدید تغییر در مدل های کسب و کار و سود آوری صنعت بیمه از یکسو و نقش بی بدیل این نهادها در تسهیل فعالیتهای اقتصادی یک کشور از سوی دیگر موجب شده تا مدیران آینده نگر این صنعت با درک وضعیت فعلی ترسیم چشم انداز و تعیین اهداف صنعت بیمه در مقاطع کوتاه، میان و بلند مدت با استفاده از پتانسیل های خود از جمله قدمت، تجربه، سرمایه قابل توجه و ... بیش از پیش سعی در بهبود و به روزآوری سازمان خود نموده، یک تغییر وضع هوشمندانه بین همکاران و اینشورتک ایجاد کنند با تا تغییر شرایط بیشترین بهره را کسب نمایند.

مبانی نظری و ادبیات پژوهش:

اینشورتک یا فناوری های بیمه یکی از ۹ حوزه زیر مجموعه فین تک است. اینشورتک با کمک بزرگ داده ها، هوش مصنوعی و اینترنت اشیا به جمع آوری و تحلیل اطلاعات مشتریان برای ارائه خدمات بیمه بهتر بیمه ای متناسب با نیاز هر مشتری بکار می آید. فناوری های بیمه کاربرد نوآورانه تکنولوژی به ارائه و توزیع و مدیریت خدمات بیمه کمک بسیاری می کند. هم چنین مجموعه ای از تکنولوژی های نوظهور و (IAIS 2017) مدل های کسب و کار نوآورانه هستند که پتانسیل ایجاد تغییرات گسترده در کسب و کار صنعت بیمه را با خود به همراه دارند.

و در تعریفی دیگر اینشورتک اغلب شامل پذیرش تکنولوژی های مالی نوین و فین تک هایی است که شرکت های بیمه به وسیله آنها می توانند به مشتریان جدید دسترسی و خدمات و محصولات مناسب تری و شخصی سازی شده تری را به مشتریان فعلی و جدید خود عرضه نمایند.

(InsurTech 2017).

سرگلزایی و همکاران (۱۳۹۷) در تحقیق خود با عنوان نقش فناوری اطلاعات بر مدیریت ریسک در صنعت بیمه نشان داده اند که فناوری اطلاعات بر مدیریت ریسک تاثیر معناداری دارد. نتایج آزمون تی مستقل نشان داده که بین وضعیت موجود و

مطلوب فناوری اطلاعات و مدیریت ریسک تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین نتایج مدل معادلات ساختاری حاکی از تاثیر معنادار فناوری اطلاعات بر مدیریت ریسک می باشد.

(henry Chesbrough) فناوری های بیمه حاصل تغییرات نوآورانه تکنولوژی می باشد. در طول دهه ۱۹۹۰ هنری چسبرو ملاحظه کرد که الگوی رایج نوآوری بسته شروع به تغییر کرده است. بر اساس نظر او به علت ظهور عوامل زیر، دوران پارادایم نوآوری بسته به پایان رسیده است.

- ۱- تحرک و جابجایی افزایش یافته کارکنان ماهر و دانشی، مهندسان کار آزموده وزبده
- ۲- گسترش سرمایه گذاری های خطر پذیر و افزایش اهمیت آن به عنوان جایگزینی برای منابع اختصاص داده شده توسط بنگاه های بزرگ به واحد های تحقیق و توسعه
- ۳- امکان انتخاب و کسب فناوری های استفاده نشده از بیرون سازمان .
- ۴- دسترسی افزایش یافته به همکاران بسیار توانمند برای برون سپاری تحقیق ها.

دینرو پیلر (Diner and Piller 2009) در بررسی های خود نشان داده اند که پروژه های نوآوری که تا حد زیادی بر توسعه های بیرونی مبتنی هستند، نسبت به پروژه ای مشابه که کاملا بر تحقیق و توسعه داخلی سازمان بنا دارند ، زمان های توسعه کوتاه تری دارند و به سرمایه گذاری کمتری نیاز دارند . چسبرو دگراودر (Chesbrough and Growtyher 2006) بیان می دارند که آنچه در عرصه نوآوری بیشتر در حال ظهور است الگوی نوآوری باز است زیرا شرکت ها خود به این تشخیص می رسند که واقعا نه همه ایده های خوب فقط از داخل سازمان نشات می گیرد و نه این که تمام ایده های خوبی که از داخل شرکت تولید می شوند صرفا با اتکای به کانال های بازار شناخته شده و جاری شرکت به صورت موفقیت آمیزی بازریابی می شوند.

در حال حاضر استفاده از اینشورتک در کشور های توسعه یافته و در حال توسعه رو به افزایش می باشد. روش تحقیق این مقاله توصیفی – تحلیلی است که بر اساس مطالعه کتابخانه ای روی بسیاری از تحقیقات ، مقالات داخلی و خارجی و سایت ها تهیه شده است. بررسی ها نشان می دهد گسترش فناوری های مرتبط با بیمه به مثابه زمینه سازی جهت ایجاد فرصت ها و تهدید بسیاری برای سازمان های بیمه گر سنتی به صورت توامان است. کاهش هزینه ها ، بهبود پرتفو، کاهش هزینه عملیاتی بیمه گران از مزایای استفاده از فناوری ها در صنعت بیمه بشمار می آیند.به دلیل فرایند رو به رشد جهانی شدن و رقابت شدید بین شرکت ها، درک روابط شرکاء به یک اصل کلیدی در کسب و کار تبدیل شده است. مدیریت ارتباط با شرکاء به عنوان رابطه بین دو یا چند شرکت به منظور کنترل مشترک بخش های عملیاتی خود و اشتراک گذاشتن مزایای متقابل تعریف شده است. به عبارت دیگر ایجاد و مدیریت رابطه هماهنگ و بلند مدت بین تولید کننده ها ، سایر اجزا تامین کننده ها و توزیع کننده ها با هدف نهایی افزایش سطح رضایت مشتری حائز اهمیت است. ایجاد و حفظ ارتباط با تامین کنندگان و شرکاء به دو دلیل توسعه یافته است. اول اینکه اهمیت رشد و توسعه کانال های غیر مستقیم (نمایندگان فروش) به عنوان عامل اصلی توسعه دسترسی به فروشندگان جهت خدمات و فروش بیشتر و درنهایت رشد درآمدها مورد توجه بیشتری قرار می گیرد. دوم پیشرفت های سریع فناوری های مبتنی بر بستر وب و اینشورتک برای غلبه بر پیچیدگی ارتباط با شرکاء و سایر تامین کنندگان و نظارت دقیق بر فعالیت شرکاء برای ایجاد و بهبود فرایندهای ارتباطی کافی و کارآمد است. درباره لزوم ارتقاء استانداردهای بیمه ای و هماهنگی با استانداردهای متعارف بین المللی مانند (International Financial reporting Standards) IFRS. پانجا و چیتکرا (Pahuja and Chitkara 2016) الزام به رعایت استانداردها و حاکمیت شرکتی بیان می کنند که گزارش گیری مالی یکی از شیوه های استاندارسازی توسعه فعالیت های بین المللی و بازار جهانی بیمه ای بشمار می آیند. همچنین در نظر گرفتن رضایتمندی مشتریان، دادن خدمات الکترونیکی و ورود

شرکت های بیمه به بازارها به شکل کانال های جدید ارائه خدمات بیمه ای یک الزام راهبردی برای شرکت های بیمه ای محسوب می شود. بسیاری از شرکت های بزرگ صنعت بیمه با به کارگیری اینشورتک و بیمه الکترونیکی کاربرد اینترنت و فناوری اطلاعات در تولید و توزیع خدمات بیمه ای به بخشی از راهبرد های تجاری خود پاسخ داده اند. بیمه الکترونیکی در واقع حذف دو قید زمان و مکان از خدمات بیمه ای است و با ارایه خدمات از کانال های جدید ارتباطی و الکترونیکی این عوامل کم کم به دست فراموشی سپرده می شوند. (سکولووسکا

Sokolovska 2012). اینشورتک استفاده از نوآوری های فناوری است که برای پذیرش و کارآفرینی از مدل فعلی صنعت بیمه ارایه شده است. شرکت های نوپای اینشورتک به طور دائم در حال بررسی بیمه های جدیدی هستند که شرکت های بزرگ بیمه ای در استفاده از آنها محدودیت دارند. این موارد شامل ارائه سیاست های قابل تنظیم و اتوماسیون فرایندها و هم چنین مدل های ابتکاری بیمه است که با استفاده اثر جریان جدید داده ها از دستگاه های دارای اینترنت می توانند با توجه به رفتار مشاهده شده، تعهدات و حق بیمه را به صورت پویا قیمت گذاری کنند. شرکت های بیمه سنتی به دلیل قدیمی بودن سیستم های فناوری اطلاعات و برنامه های نظارتی در معرض آسیب هستند. سیستم های آنها دارای ساختار سنگینی است که فضای کمی برای تغییرات در مقیاس بزرگ را فراهم می کند. امروزه شرکت های نوپا در حوزه اینشورتک فعالیت دارند. برای مثال با سیستم های هوش مصنوعی که قادر به یافتن ترکیبی مناسب از سیاست ها برای تکمیل و پوشش بیمه فرد هستند با استفاده از برنامه ها و روش ها و سیاست های مختلفی را در یک بستر مناسب برای نظارت مدیریتی فراهم می کنند. هم چنین ارایه بیمه نامه در هوش مصنوعی بر اساس تقاضا، متمرکز است. انتظار می رود توجه به هوش مصنوعی، یادگیری ماشینی و فناوری های تجزیه و تحلیل داده های بزرگ در آینده نزدیک و همچنین بلند مدت افزایش یابد.

نئو بیمه گرها (Neo Insurers)

کسب و کار نئو بیمه گرها را می توان با ویژگی های زیر بیان نمود:

۱- گزاره ارزشی (Value Proposition) مجموعه ای از محصولات بیمه تمام دیجیتالی به همراه مدیریت پوشش و خدمات از طریق اپلیکیشن موبایل.

۲- ظرفیت تحول آفرینی (Disruptive Potential) تغییر روش تعهد بیمه ها بر اساس داده های جدید و یادگیری های ماشین.

۳- کسب و کار درآمد (Monetization) شامل حق بیمه ها و هم چنین پرداخت های مکرر توسط مشتریان

۴- بازارهای قابل شناسایی (Addressable Market) انسان های عصر دیجیتال از ۲۵ تا ۳۰ ساله ها و کسانی که برای اولین بار خریدار بیمه بشمار می آیند.

۵- جذب مشتری (Customer acquisition) بر مبنای ایجاد تمایل در مشتری به منظور خرید محصولات جدید و هم چنین حساب های همیشه پرداخت شده (اطمینان از پرداخت حق بیمه)

۶- هزینه های رگلاتوری (Regulatory verheads) که اغلب محدود به گزارشات رگلاتوری و مدیریت پرداخت تعهدات می باشد.

بطور کلی شرکتی را نئو بیمه گر می خوانیم که محصولات بیمه کاملاً دیجیتالی را منحصر از روش های دیجیتالی به مشتریان خود ارایه می دهد. این خدمات شامل موارد زیر می باشند.

۱- برآورد قیمت، تعهد و صدور بیمه نامه

۲- مستند سازی و اثبات داشتن بیمه نامه

۳- صدور صورت حساب و انجام پرداخت به صورت الکترونیک.

- ۴-مدیریت لحظه ای بیمه نامه از طریق اپلیکیشن موبایل ها شامل : پوشش بیمه نامه های موجود ، خرید بیمه نامه های اضافی ، تغییر آدرس و جزییات پرداخت و غیره می شود.
- توجه داشته باشیم که یک نئو بیمه گر ممکن است خطرات بیمه را در لیست بیمه نامه های خود قرار دهد و ممکن است این کار را انجام ندهد. شرکت های بیمه اتکایی بزرگ مانند مونیخ ری (Munich Re) ترازنامه خود را در اختیار نئو بیمه گرهایی که خطرات بیمه را متقبل نمی شوند (عدم پذیرش ریسک) قرار نمی دهند.
- از نظر سرمایه گذاری نیز ، استارت آپ هایی می توانند فعال باشند که شرایط زیر را دنبال نمایند.
- ۱- یکی از مشکلات اساسی عمده قابل توجهی از مردم یا مشتریان را بر طرف کند.
- ۲- دستمزد خوبی را برای انجام کار دریافت کند.
- ۳- بتواند مقیاس و شاخص های جذب مشتریانش را گسترش داده و علمیاتش را بهبود بخشد

اینشورتک در بیمه عمر وزندگی

یکی از حوزه های فعالیت های اینشورتک ها بیمه عمر می باشد. در سالهای اخیر، صنعت بیمه سرعت و کارایی تصمیمات لازم برای اعلام تعهدات و حق بیمه ها خود را افزایش داده است. این تغییر در روند ارائه انواع بیمه فناورانه پیشرفته تا حد زیادی به دلیل استفاده از فناوری جدید در جمع آوری داده ها و ارزیابی ریسک است. با گسترش استفاده از چنین فناوری هایی، تغییرات در صنعت با سرعت بیشتری مواجه می باشد. بر این اساس صنعت بیمه باید مزایا و معایب بالقوه فناوری جدید مورد استفاده برای افزایش کارایی اعلام حق بیمه را تجزیه و تحلیل نماید. در این تجزیه و تحلیل باید هم نگرانی های عملی در مورد اجرای این فناوری ها و اینشورتک و هم تاثیر بیشتر آنها در کل صنعت در نظر گرفته شود. اعلام تعهدات و حق بیمه های بیمه نامه عمر و زندگی، بیمه گران را ملزم به جمع آوری اطلاعات گسترده در مورد متقاضیان می کند تا خطرات ناشی از مرگ و میر آنها را تعیین نمایند. برای این منظور لازم است:

- ۱- چنین مفهومی نیاز به تجزیه و تحلیل اطلاعات شخصی از جمله سوابق پزشکی یک فرد متقاضی، سابقه خانوادگی، سابقه رانندگی و فعالیتهای کلی و سبک زندگی دارد.
- ۲- جمع آوری این اطلاعات به طور کلی یک روند طولانی بوده و متقاضیان را مجبور می سازد که چندین آزمایش پزشکی انجام داده و مقدار قابل توجهی از اسناد را تهیه و ارائه نمایند.
- ۳- این روند تعیین حق بیمه اغلب به نارضایتی عمومی مشتری و کاهش فروش کلی محصولات بیمه ای منجر می شود. برای مقابله با این مسائل، صنعت بیمه عمر اقداماتی را برای بهبود سرعت و کارایی اعلام حق بیمه آغاز نموده است. از همه مهمتر قابل توجه تر ارائه بیمه فناورانه پیشرفته را اجرا کرده است که می تواند استفاده از آزمون های پیرا پزشکی و آزمایشات آزمایشگاهی را در این تصمیمات از بین ببرد. به جای اعتماد کردن به تست های پزشکی، تسریع در بررسی و درخواست متقاضی و اعلام حق بیمه و صدور بیمه نامه با ابزارهای داده جدید و تکنیک های مدل سازی، تعیین سریع تر پیشنهادات بیمه نامه را آسان می کند. این امر با استفاده از برخی از فناوری های دیجیتال و هوش مصنوعی و در قالب اینشورتک محقق می شود که در ابتدا تنها برای رفع موانع خرید بیمه نامه مورد توجه بوده اما با گسترش اینشورتک ، امکان تصمیم گیری و انتخاب ریسک و مدیریت آن را برای صنعت بیمه و بیمه گران آسان نموده است. فناوری های بیمه شامل همه پیشرفت های فناوری است که برای تولید کارایی اجرا می شود بنابراین اینشورتک شامل برنامه های گوشی هوشمند پوشیدنی ها و پوشاک تعیین کننده فعالیت های جسمی متقاضی ، ابزارهای تسریع اعلام خسارت، سیستم های مدیریت ریسک مشتریان و مدیریت خط مشی آنلاین و پردازش خودکار اطلاعات است. رسانه های اجتماعی نیز به عنوان زیر مجموعه اینشورتک ها در نظر گرفته می شوند اطلاعات راجع به علایق متقاضی و فعالیتهای کلی زندگی او ارائه می دهند. فراتر از محصولات واقعی نرم

افزارها، اصلاح اینشورتک همچنین شامل شرکت های نوپا است که پیشرفت های فنی را در صنعت بیمه ایجاد می کنند این شرکت ها به منظور ایجاد کارایی در فرایند خرید بیمه، عمدتا بر روی کانال توزیع تمرکز دارند. ارزشمندی قابل توجه اینشورتک، شیوه ابتکاری و کارآمدی است که در آن اطلاعات مربوطه را برای یک متقاضی بیمه نامه عمر جمع می کند. به طور خاص استفاده از اینترنت اشیاء باعث جمع آوری اطلاعات ضربان قلب و فعالیت های بدنی (پوشیدنی های ویژه و هوشمند) و عادات شخصی متقاضی میگردد و همچنین برای اطلاعات مربوط به وسایل نقلیه موتوری از منابع مربوطه (مانند سرعت موتور، مسافت طی شده و ...) استفاده می شود.

مزایای استفاده از اینشورتک:

- سرعت

از بیمه فناورانه پیشرفته به منظور افزایش سرعت تصمیمات مربوط به نرخ و حق بیمه استفاده می شود این افزایش سرعت در اثر جمع آوری اطلاعات شخصی و رفتاری متقاضی و از طریق شرکت های ثالث و منابع اطلاعاتی آنها ایجاد می شود بیشترین زمان در شیوه های سنتی صدور بیمه نامه های زندگی داده های پزشکی متقاضی است که لازم است پس از انجام آزمایشات و نظر پزشکی جمع آوری و به بیمه گزار ارسال گردد. همچنین سیستم های یادگیری ماشینی می تواند با استفاده از الگوریتم ها و قوانین آماری سریع تر ارزیابی خطر را انجام داده و می توانند به طور کلی ادعا خسارت را از طریق سیستم با سرعت بیشتری منتقل نمایند. و در نهایت، دیجیتال سازی فرایند درخواست بیمه از طریق اینشورتک، روند اجرای آن را برای متقاضیان بسیار سریع تر انجام می دهد.

- کاهش هزینه ها

افزایش سرعت عملیات ناشی از استفاده از اینشورتک همچنین هزینه های مربوط به نرخ دهی و صدور بیمه نامه ها را کاهش داده است. به عبارت دیگر باعث از بین بردن تلاش ها و زمان های طولانی انسانی برای جمع آوری و به دست آوردن اطلاعات لازم برای اعلام نرخ حق بیمه و شرح تعهدات می گردد.

- دقت

یک اعتقاد عمومی وجود دارد که توانایی اینشورتک در تجزیه و تحلیل مقدار قابل توجهی از داده ها نیز ممکن است باعث افزایش دقت در تعیین حق بیمه و اعلام تعهدات شود. این باور اساسا بر این اصل استوار است که فناوری های بیمه می تواند جمع آوری مستمر داده ها را انجام دهند و این امکان را برای شرکت های بیمه فراهم سازند. ضمنا این جریان داده های مستمر و مداوم به طور بالقوه به بیمه گزاران امکان می دهد تا حوادث ناگوار را قبل از وقوع شناسایی کنند اما این دیدگاه نیز وجود دارد که عدم توجه به امتحانات پزشکی در روند سرعت بخشیدن مدیریت ریسک و فروش بیمه نامه و جامعیت فرایند آن باعث کاهش هزینه می گردد لذا در صحت ارزیابی ریسک می بایستی توجه خاص داشت.

- متقاضیان جوانتر

به نظر می رسد سرعت بخشیدن در فرایند اعلام حق بیمه و شرایط بیمه نامه، بیشتر مورد توجه نسل جوان قرار خواهد گرفت به طور خاص اگر روند درخواست از طریق برنامه های دیجیتال، ساده شده احتمالا نسل های جوان به دنبال بیمه های عمر و حادثه خواهند بود به علاوه این نوع ارائه خدمت می تواند بالقوه باعث گردد حق بیمه کمتری را برای متقاضیان جوان که از برنامه شخصی تری بهره میبرند اعلام نمایند. این موضوع به ویژه برای متقاضیان جوان مهم است که به دلیل بدهی

های وام دانشجویی و سایر تعهدات مالی قادر به پرداخت حق بیمه های بیشتر نمی باشند. توجه به این نکته ضروریست افزایش شخصی سازی برنامه های بیمه ممکن است برای صنعت بیمه بسیار مفید نباشد افزایش شخصی سازی بیمه نامه ها ممکن است باعث کاهش یا از بین رفتن ریسک هایی شوند که برای ادامه صنعت بیمه ضروری باشند.

- حذف تعصب

اعتماد به اینشورتک و بیمه فناورانه پیشرفته، ممکن است تعصبی که در زمان ارایه بیمه توسط انسان وجود دارد را از بین ببرد. این امر بر اساس الگوریتم های آماری و موتور های قواعد و آیین نامه ها به جای ارزیابی ذهنی فرد صورت می پذیرد. اینشورتک متغیر های خاصی مانند وضعیت اقتصادی اجتماعی، پیشرفت تحصیلی، استعداد ژنتیکی بیماری ها، تاریخچه اعتبار و مناطق را ارزیابی کند که ممکن است تاثیر متفاوتی بر طبقات خاصی از متقاضیان بیمه داشته باشد. هر چند که مداخله انسانی برای نظارت و بازنگری قوانینی که اینشورتک استفاده میکند هنوز وجود دارد.

کاهش ریسک

فناوری های بیمه همچنین می تواند با شناسایی خطرات عمده مرگ و میر بیمه شدگان قبل از وقوع، خطر بالقوه مواجهه مالی بیمه گران را به حداقل برساند. با استفاده از اینشورتک که به طور مداوم هم از طریق دستگاه های پوشیدنی (پوشاک و ساعت) و هم از طریق سوابق تماس و فعالیت رسانه های اجتماعی وضعیت سلامت بیمه شدگان را کنترل می کند، به بیان ساده، نظارت مداوم، به بیمه گران اجازه دهد بیمه نامه را بر اساس خطرات جدید مرگ و میر تنظیم کنند، در نتیجه خطراتی را که بیمه گزاران در طول عمر مشتری بیمه شده اشتباه محاسبه می کنند، به حداقل می رسانند.

اشکالات احتمالی

موانع تنظیم

برخلاف اکثر صنایع، صنعت بیمه عمدتاً توسط قانون هر کشوری تنظیم می شود. در نتیجه، تولیدکنندگان و استفاده کنندگان از شرکت بیمه داری برای ایجاد تعهد در سراسر کشور مشکل خواهند داشت. این امر به ویژه در زمینه تهیه داده های ژنتیکی صادق است، مقررات آن از منطقه ای به منطقه ی دیگر بسیار متفاوت است. علاوه بر این، مسئله رعایت مداوم هزینه های قابل توجه است و تلاش های زیادی را برای تولیدکننده های شرکت اینشورتک به ویژه برای شرکت های نوپا ایجاد می کند. در نتیجه، مشخص نیست که از طریق انشورتک عملی و از نظر مالی امکان پذیر باشد.

کلاهبرداری احتمالی

افزایش دیجیتالی شدن برنامه های بیمه، بیمه گران را مستعد خریدهای متقلبانه بیمه می کند. زیرا کلاهبرداران احتمالی در روند درخواست بیمه که دیجیتالی شده است، ناشناس هستند و همچنین می توانند اطلاعات شخصی افراد دیگر را از طریق همان روش های استفاده شده توسط آنها بدست آورند. علاوه بر این، اینشورتک عدم تعامل انسانی تأیید هویت متقاضیان و خطراتی را که می خواهند آنها را بپذیرند برای بیمه گران دشوارتر می کند. علیرغم این نگرانی ها، این باور نیز وجود دارد که می توان از اینشورتک برای جلوگیری از تقلب استفاده کرد. به طور خاص، اینشورتک ممکن است قادر به ایجاد و استفاده از مدل های تشخیص تقلب مانند برنامه های پردازش زبان طبیعی باشد به عبارت دیگر از روش تجزیه و تحلیل الگوهای گفتاری طبیعی استفاده می کند. این مدل ها ممکن است بسیار سریعتر از تعهد کنندگان انسانی بتوانند کلاهبرداری

بالقوه را تشخیص دهند و به شرکت های بیمه اجازه می دهد گام های سریع تری برای از بین بردن فعالیت های کلاهبرداری بردارند. همچنین اینشورتک می تواند پروفایل های خطر تقلب را براساس رسانه های اجتماعی ، سوابق عمومی و داخلی ایجاد کند و منابع داده ای را ایجاد کند ، که می تواند تلاش در خرید تقلبی بیمه را در ابتدای روند درخواست مشاهده و شناسایی نماید.

امنیت داده ها / حریم خصوصی

افزایش دسترسی به داده های شخصی از طریق اینشورتک باعث ایجاد نگرانی در مورد حریم خصوصی بیمه ها می شود . این موضوع دارای اهمیت می باشد زیرا چنین مقررات مربوط به حریم خصوصی به طور کلی توسط قانون کشوری تنظیم می شود و بنابراین ، ایجاد اقدامات حریم خصوصی در سراسر کشور برای بیمه گران - اگر غیرممکن نباشد - را دشوار می سازد. علاوه بر این ، بیمه گران احتمالاً هزینه های قابل توجهی برای محافظت در برابر افشای غیر صحیح اطلاعات خصوصی بیمه شده یا در غیر این صورت از طریق هک شخص ثالث به دست خواهند آورد. سرانجام ، توانایی به دست آوردن اطلاعات شخصی از طریق اینشورتک بدون اطلاع مستقیم بیمه شدگان می تواند باعث ایجاد اعتماد مشتری شود

نگهداری عمومی

سیستم های هوش مصنوعی مورد استفاده در اینشورتک به دلیل تغییراتی که باعث از بین رفتن پایه های دانش و الگوریتم های آنها می شود ، به مرور زمان نادرست یا نامعتبر می شوند . در نتیجه ، نگهداری مداوم اینشورتک برای اطمینان از پیکربندی و عدم کارکرد موتورهای ناکارآمد لازم است دانش ، الگوریتم ها بهینه سازی شوند. چنین تعمیر و نگهداری هزینه قابل توجهی را برای بیمه گران ایجاد خواهد کرد . علاوه بر این ، بیمه گزاران برای اطمینان از عملکرد مطلوب مداوم اینشورتک یا در صورت بروز نقص در عملکرد یا خرابی نرم افزار ، باید هزینه قابل توجهی را برای بهبود نرم افزارهای مهم خود و اطمینان از بازیابی سریع اطلاعات ذخیره شده انجام دهند.

برنامه محدود

به طور کلی آرایه بیمه فناورانه پیشرفته ، برای بیمه نامه با مبالغ کمتری محدود می باشد. در واقع فرایند سرعت بخشی و فناورانه بیمه ای در اموری مانند حداکثر سن و سایر شرایط متقاضی را برای کنترل انتخاب ریسک تعیین می کند و ارزیابی ریسک را ساده تر می نماید و در موارد پیچیده تر برای متقاضی ، نیاز به بررسی و شناخت بیشتر توسط نیروی انسانی متخصص می باشد. در نتیجه ، هزینه ها و خطرات مرتبط با بیمه نامه فناورانه پیشرفته ، در صورت عدم مقایسه با شرایط کاربرد کلی آن ، ممکن است در نهایت برای بیمه ها مفید نباشد.

اعتماد به امضای الکترونیکی

مزایای عمومی و نگرانی از امضای الکترونیکی.

بیمه گران در بیمه نامه فناورانه پیشرفته که از برنامه های بیمه دیجیتالی و قراردادهای هوشمند استفاده می کنند ، به امضای الکترونیکی اعتماد بیشتری دارند. این اتکا به امضاهای الکترونیکی به طور کلی مثبت تلقی می شود ، زیرا به بیمه گزاران اجازه می دهد تا زمان چرخه را کاهش دهند . علاوه بر این ، با از بین بردن نیاز مشتری به عقد قرارداد به صورت حضوری ، قراردادهای هوشمند به بیمه گزاران اجازه می دهد تا به طور مداوم از خدمات مربوطه استفاده کنند. هم چنین بیمه گر ها می توانند در صورت ایجاد تغییر در بیمه نامه های خود ، به طور خودکار امضا کنند ، بنابراین چنین تغییراتی را مفید می دانند. با وجود این مزایا ، افزایش استفاده از امضاهای الکترونیکی نگرانی های عملی را برای بیمه ها ایجاد کرده است. از مهمترین موارد ، افزایش استفاده از امضاهای الکترونیکی باعث شده بیمه گران در روند درخواست بیمه بیشتر در

معرض کلاهبرداری قرار بگیرند . کلاهبرداران و متقلبان می توانند به طور بالقوه اقدامات زیر را با استفاده از امضای الکترونیکی انجام دهند:

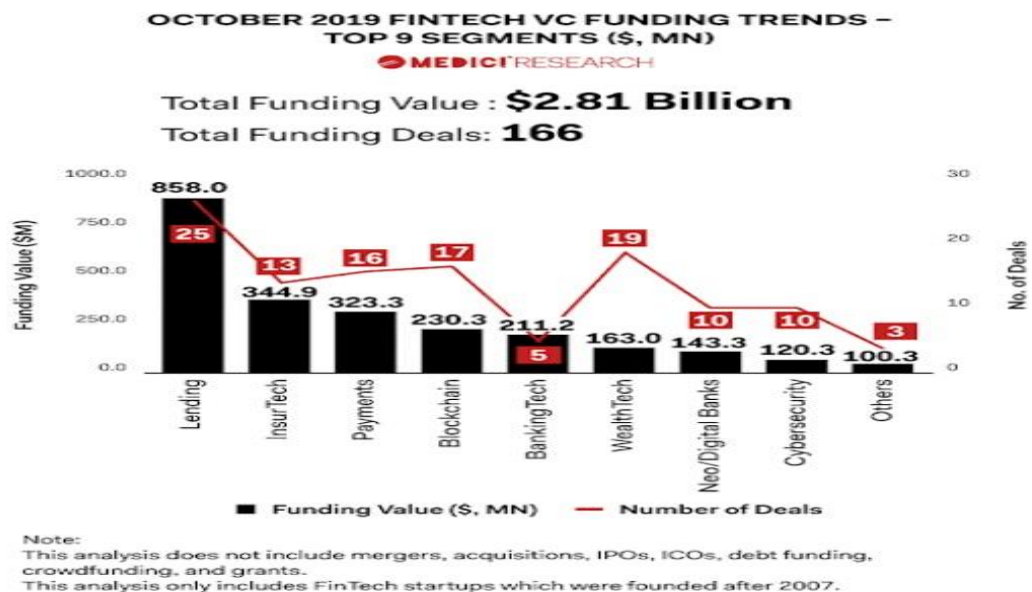
- ۱- اخذ بیمه نامه برای ذینفعان ساختگی ؛
 - ۲- بیمه نامه را به نفع یک نماینده بیمه صادر و متعاقباً آن را لغو نماید
 - ۳- تغییر اطلاعات بیمه به منظور کاهش حق بیمه بدهی های ناشی از آن .
- به طور کلی ، در حال حاضر مشخص نیست که آیا اعتماد به امضاهای الکترونیکی در بیمه نامه های فناورانه پیشرفته در نهایت برای صنعت بیمه مفید است یا خیر. همچنین مشخص نیست که آیا مسائل احتمالی امضاهای الکترونیکی می تواند به روشی کاهش یا حذف که هم مقرون به صرفه باشد و هم رضایت مندی مشتری منجر شود. این مشکلات باید حل شود تا بتوان منافع واقعی شیوه های ارایه بیمه نامه فناورانه پیشرفته را تعیین نمود.

تأثیر فروش بیمه نامه فناورانه پیشرفته در بازار کار صنعت بیمه و خطر از دست دادن شغل.

استفاده روزافزون از ماشین های اتوماسیون و هوش مصنوعی تأثیر قابل توجهی بر بازار کار در ایالات متحده داشته است . صنعت بیمه به طور کلی در این محدوده قرار دارد ، زیرا فن آوری های اعلام شده به طور بالقوه قادر به انجام حدود ۶۵٪ از وظایف مربوط به شغل نمایندگان بیمه می باشد علاوه بر این ، تخمین زده می شود که فناوری های اعلام شده تقریباً بتوانند ۳۵٪ از وظایف شغلی که توسط بیمه گذاران بیمه صورت می پذیرد را انجام دهد.

9

در نمودار زیر میزان بودجه در بخش های مختلف فین تک ها نشان داده شده است. این تجزیه و تحلیل شامل برخی ادغام ها و تأمین مالی بدهی ها نیست. این تجزیه و تحلیل فقط شامل استارت آپ های فین تک است که پس از ۲۰۰۷ تأمین مالی شده اند. در اکتبر سال ۲۰۱۹ ، استارت آپ های فین تک FinTech در سراسر جهان ۱۶۶ معامله به ارزش ۲.۸۱ میلیارد دلار سرمایه گذاری نموده اند. در این بخشهای تامین مالی اینشورتک رتبه دوم را کسب کرده است به میزان ۳۴۴.۹ میلیون دلار در ۱۳ معامله مالی. (شکل ۱)



نمونه هایی از شرکت های بیمه ای و استفاده از ایشنورتک

BIMA یک شرکت ایشنورتک مستقر در شهر استکهلم در کشور سوئد است که برای خانواده های کم درآمد خدمات بیمه و خدمات درمانی تلفن همراه ایجاد کرده است. بیش از ۳۰ میلیون مشتری در ۱۴ کشور آفریقا، آسیا و آمریکای لاتین درخواست داده اند. این شرکت تازه وارد در آوریل ۲۰۱۷ مبلغی معادل ۱۶.۸ میلیون دلار جمع آوری کرد. هم چنین شرکت جهانی پیشگام است که از فناوری برای ارائه محصولات حیاتی، مقرون به صرفه و استفاده آسان از بیمه و دیجیتال بهداشتی که میلیون ها نفر به آن نیاز دارند اما از طریق کانال های سنتی نتوانسته اند به آن دسترسی پیدا کنند، استفاده می کند. **BIMA** با تلفیق قدرت فناوری و رویکرد انسانی، خدماتی بی نظیر را به مشتریان در بازارهای نو ظهور در سراسر جهان ارائه می دهد و توانسته انقلابی در صنعت بهداشت و بیمه در این بازارها ایجاد کند. فقط در طی ۱۰ سال تعداد مشتریان به ۳۵ میلیون نفر در آسیا و آفریقا رسیده، به طور گسترده ای به عنوان یک نیروی اصلی نوآوری شناخته شده است. در سپتامبر ۲۰۲۰ سرمایه گذاری بالغ بر ۳۰ میلیون دلاری را برای پیشبرد انبوه خدمات خود در بازارهای در حال ظهور تضمین کرده است. از زمان راه اندازی، این شرکت در سال ۲۰۱۴ تعداد مشتریان در حال حاضر به بیش از نیم میلیون مشتری رسیده است و بیش از ۱ میلیون دلار مطالبات پرداخت گردیده است. با نوآوری در مدل ها و مشارکت در خدمات جدید پرداخت، توانسته جایگاه خود را کسب و در عین حال به افرادی که ممکن است ارزش و اهمیت بیمه را درک نکنند، آموزش هایی داده است. **BIMA**، پیشرو در ارائه خدمات سلامت دیجیتال و خدمات بین المللی در بازارهای نو ظهور، با دو برابر شدن تقاضا برای خدمات بهداشت دیجیتال، ۳۰ میلیون دلار سرمایه گذاری بیشتر را تضمین کرده است. در زمان حال و وجود ویروس **COVID-19** با افزایش مشتریان، به دنبال دسترسی بیشتر به پزشکی از راه دور و پوشش بیمه ای در برابر خطرات زندگی و سلامتی با موج فزاینده ای روبرو بوده است.

گوستاف آگارتسون (**Gustaf Agartson**)، بنیانگذار و مدیرعامل **BIMA**، در این باره می گوید: "شروع ویروس **COVID-19** ارزش پزشکی از راه دور را برای کمک به جلوگیری از شیوع بیماری و اهمیت بیمه برای آرامش خاطر به ارمغان آورده است. از طریق راه حل های دیجیتالی و لمس انسانی، ما توانسته ایم با دسترسی به ابزارها و خدماتی که به آنها اطمینان داریم در خدمت جوامع باشیم. بودجه ای که جمع آوری کرده ایم به ما امکان می دهد تا فعالیت های خود را گسترش دهیم و بیشتر در ارائه محصولات خود سرمایه گذاری کنیم که به ما کمک می کند مشتریان شرکت ما به یک خدمات بهداشتی نیاز دارند که فراتر از "فقط بیمه" باشد. با ارائه بیمه همراه با خدمات بهداشتی ارابه داده شده توسط تلفن همراه، مشتریان کم برخوردار قادر به دسترسی به خدمات بهداشتی با کیفیت هستند. هر هفته با ارائه برنامه های متناسب با سلامتی، از طریق پیام کوتاه یا برنامه **BIMA**، به مشتریان خود مشاوره مراقبت های پیشگیرانه ارائه می دهد و دسترسی نامحدود به پزشکان واجد شرایط در شرکت را از طریق تلفن ارائه می نماید تا در وقت و هزینه مراجعه مشتریان به یک مرکز پزشکی صرفه جویی شود. خدمات بهداشتی شامل پشتیبانی از دارو، دسترسی به پرونده های بهداشتی شخصی و پوشش بیمه ای در صورت نیاز مشتریان در بیمارستان است. هدف شرکت این است که از آینده هر خانواده محافظت کند و می خواهد ارابه محصولات را تا حد ممکن برای مردم آسان سازد. این به معنای راه اندازی مشارکت های جدید بوده، هم چنین مشتریان بتوانند با روش های پرداخت مناسب به آنها دسترسی داشته باشند. برای مثال با مشارکت با **Pi Pay**، یکی از سریعترین برنامه های موبایل در کشور کامبوج، می توان به بیش از ۲۵۰ هزار نفر برای حوادث شخصی و خدمات بهداشتی و بیمارستانی با تلفن همراه ارابه نمود. خدمات **BIMA** از جمله تخفیف در آزمایشگاه ها، تحویل داروهای خانگی و یک برنامه بهداشتی برای مشتریان در کشورهای مالزی، غنا و بنگلادش انجام شده است.

دنيس كنگ (Dennis Cong)، شريك مدير در CEFIF، اظهار مي دارد: "ما از ادغام نوآورانه BIMA در بيمه هاي خرد و خدمات پزشكي از راه دور، كه پوشش مهمي را براي پاسخگويي به تقاضاي بزرگ برآورده نشده در بازارهاي در حال ظهور ارائه مي دهند، بسيار تحت تأثير قرار گرفته ايم و ارزش آن بيشتر توسط همه گيري فعلي برجسته مي شود. ما بسيار خوشحاليم كه اين فرصت را داريم كه همراه با سهامداران برجسته ابتكار پرمعنا بپيونديم و از شركت براي رشد تجارت و گسترش موقعيت رهبري خود در بازارهاي ارائه شده خود حمايت كنيم."

دكتور ناظم چتئين (Dr. Nazim Cetin)، مدير عامل شركت Allianz X، افزود: "ما خوشحاليم كه به همكاري خود با BIMA ادامه مي دهيم و به طور مشترك خدمات پزشكي از راه دور و پزشكي از راه دور را در بازارهاي در حال توسعه ارائه مي دهيم. ما اعتقاد داريم تقاضا براي اين خدمات همچنان در حال افزايش است و مي خواهيم با ارائه پشتيباني از تجربه و شبكه خود، موقعيت پيشرو BIMA را در بازار نشان دهيم." Allianz X واحد سرمايه گذاري ديجيتال گروه Allianz است. اين شركت در اكوسيستم هاي مرتبط با بيمه با پيشگامان ديجيتال سرمايه گذاري مي كند و با آنها شريك بوده و يكي از ارکان استراتژي تحول ديجيتال بشمار مي آيد و رابطي بين نهادهای Allianz و اکوسیستم ديجيتال گسترده تر را فراهم مي كند.

11

- اينشورتك در استراليا

بخش اينشورتك استراليا طی سال های گذشته به طور قابل توجهی پیشرفت داشته است، با تعداد شرکت های اینشورتك فعال در بازار بیش از نیمی (۵۳٪) افزایش یافته است. ورود شرکتهای بین المللی یا تاسیس برخی شرکت ها که به تازگی وارد بازار استراليا شده اند، به این رشد کمک کرده است. گزارشی که توسط EY Australia با همکاری Insurtech Australia تهیه شده است، دومین بررسی جامع سالانه اکوسیستم insurtech استراليا است. بر اساس یک نظرسنجی آنلاین که در ماه های فوریه و مارس از بیمه ها، کارگزاران و سایر ارائه دهندگان فعال در استراليا انجام شده است نشان می دهد مشاغل اینشورتك با رشد و ثبات اقتصادی معادل ۷۱٪ بوده است (در مقایسه با فقط ۵۰ درصد در سال ۲۰۱۸). اندرو پارتون (Andrew Parton)، شريك، EY Australia می گوید: "شركت های بیمه ای استراليا به طور فزاینده ای در آینده، به ویژه در بازارهای بیمه سلامت و زندگی نقش مهمی خواهند داشت. در سال گذشته، ما شاهد همكاري و مشاركت بين كارمندان و اينشورتك ها (يكي از مهمترين موانع سال گذشته) بوديم و افزايش قابل توجهی برابر ۷۵٪ در این زمینه وجود داشته است. تحقیقات نشان می دهد، در حالی که بیمه ها پتانسیل نوآوری در صنعت را درک می کنند، محدودیت های عملیاتی، سیستم های قدیمی، آمادگی فناوری، مسائل مربوط به انطباق و نگرانی های مربوط به حفظ حریم خصوصی و امنیتی همچنان وجود دارد. سایمون اودل (Simon O'Dell)، مدير عامل شركت Insurtech Australia معتقد است: "استراليا به سرعت در حال تبدیل شدن به یک مرکز جهانی برای نوآوری در بیمه است هم شرکت های نوپای محلی تاسیس شده اند و هم شرکت های بین المللی که به دنبال مقیاس بین المللی هستند اکنون بازار محلی ما را به عنوان سکوی پرش به بازارهای جهانی به ویژه ایالات متحده می شناسند. ما همه شرکت های بزرگ بیمه بین المللی را در این بازار داریم، بازار به اندازه کافی کوچک است که شرکت های بزرگ بتوانند چابک باشند و از نوآوری استقبال نموده و به سرعت تصمیم بگیرند. وی گفت: "بسیار مشوق و دلگرم کننده است که بیشتر ارائه دهندگان بیمه در حال مشارکت با شرکت های اینشورتك هستند. با این حال، زمینه های دیگری نیز برای بهبود وجود دارد، از جمله دسترسی به سرمایه برای کمک به شرکت های جدید بیمه استراليا. هم چنین به نفع ما است که ببینیم استراليا به بازاری برای آزمایش و مقیاس گذاری ایده

های جدید بیمه ، فناوری ها و مدل های تجاری تبدیل شده است. استرالیا این پتانسیل را دارد که به عنوان یک بازیگر پیشرو در انقلاب جهانی اینشورتک شناخته شود.

اخیراً ، بسیاری از شرکتهای اینشورتک تلاشهای تحقیق و توسعه خود را برای اثبات فن آوریهای جایگزین اینشورتک انجام داده اند. دو شرکت که در حال حاضر راه حل های اینشورتک را توسعه می دهند ، شرکت های **Trov و Lemonade** هستند. لیموناد یک شرکت بیمه دارایی و پرداخت خسارت است که مدل تجاری بیمه را متحول می کند. با ورود تکنولوژی و شفافیت به یک صنعت ، لیموناد تجربه ای از بیمه را طراحی کرده که سریع ، مقرون به صرفه و بدون دردسر است. به همین ترتیب ، تارو یک شرکت مبتنی بر فناوری در ایالات متحده است که بیمه درخواستی را ارائه می دهد و یکی از حامیان رو به رشد شرکت های اینشورتک است که به دنبال نوسازی بازار بیمه با بهره گیری از فناوری های دیجیتال جدید هستند.

۲- نتایج

در حالت ایده آل ، اینشورتک صرفاً توانایی های انسانی را افزایش می دهد ، و به متولیان انسانی این امکان را می دهد که در کنار اینشورتک (هوش مصنوعی ، اینترنت اشیاء و...) برای پیشرفت بیشتر فرآیند بیمه نویسی کار کنند. بنابراین ، وظایف شغلی بیمه نویس های انسانی ممکن است به سمت استفاده از مجموعه مهارتهایی تغییر یابد که عملکردها و فرآیند های اینشورتک را تغییر داده و کاهش یا افزایش دهند . این وظایف شغلی چه خواهد بود و انجام این وظایف شغلی جدید و گردش کار روزمره که توسط تحلیل گران تعهدات و خدمات بیمه ای انجام می شود چه تأثیراتی بر اینشورتک دارد. هم چنین میزان مشارکت انسان در بیمه نامه فناورانه پیشرفته دارای اهمیت است. مسائل بالقوه بازار صنعت بیمه ، این سوال کلی را مطرح می سازد که شرکت های بیمه در آینده به چه میزان می خواهند به اینشورتک اعتماد کنند. بینش انسانی بدون شک یک دارایی غیر قابل تعویض است که می تواند با موفقیت مزایای بالقوه یک شرکت بیمه ای را به شیوه های ارایه بیمه نامه فناورانه و پیشرفته افزایش دهد. با این وجود ، تمایل به گسترش بیشتر استفاده از روش همچنان وجود دارد. بنابراین ، مدیران صنعت بیمه باید تعیین کنند که چگونه بیشتر از نیروی انسانی در روند نوآوری فناورانه سازمان خود استفاده نمایند و در این راستا سرعت و کارایی را نیز از دست ندهند و جایگاه ویژه ای برای اینشورتک قایل شوند. بدون شک ، افزایش وظایف شغلی بیمه گر که بالقوه می تواند خودکار انجام گردد با ایجاد و استفاده از شرکت های اینشورتک انجام می شود. با این وجود ، هنوز یک توافق کلی وجود دارد که نمی توان به طور کامل در مصنوعات انسانی ، به ویژه در موارد پیچیده تر ، تکنولوژی و نوآوری روز را جایگزین نیروی انسانی کرد.

به طور کلی ، انتظار می رود که نوآوری های اینشورتک به طور مداوم گسترش یابد ، زیرا تعداد زیادی از سازمان ها برای کشف مسیرهای جدیدی که سایر شرکت های بیمه برای استفاده از آنها محدود کرده اند ، وجود دارند. شرکت های نوپا از فناوری های نوآورانه برای بهبود تجربه مشتری ، خودکارسازی فرایندها و ساده سازی مدیریت ها و سیاست گذاری ها استفاده می کنند. هم چنین در آینده نزدیک شاهد راه حل های بیشتری برای اینشورتک خواهیم بود ، که بهره وری بیشتر از این صنعت سنتی را امکان پذیر می سازد.

پیشرفت های فناوری فرصتی عظیم برای تأمین نیازهای روزافزون مشتری و تقاضای نظارتی به صنعت بیمه ارائه می دهد. ماندن در رقابت به معنای آگاهی از آخرین تحولات اینشورتک است ، به طوری که شرکت ها اطمینان حاصل می کنند که از بهترین راه حل های ممکن فناوری بهره مند می شوند. لذا بسیاری از مدیران عامل بیمه قصد دارند سرمایه گذاری در زمینه نوآوری و فناوری های نوظهور را افزایش دهند. در واقع ، بهره وری بیشتر از تجارت و بینش بهتر به بخشهای جدید

مشتری، تحول در فرایند های ارایه خدمات بیمه ای و کانالهای ارتباطی، همه به هدف گذاری سرمایه گذاریها در جهت رشد آینده صنعت بیمه کمک می کند. به عبارت دیگر، اگر بیمه گران می خواهند به اهداف بلند پروازانه خود برای رشد برسند و در بازار رقابتی باقی مانده و بیمه شدگان خود را حفظ و بیمه شدگان جدید جذب کنند باید سرعت تحول خود را با کمک اینشورتک سرعت بخشند.

مراجع

- 1- کبوتری، جمال‌دین. شناسایی و اهمیت سنجی عوامل موثر بر به کار گیری بیمه نامه های الکترونیک در صنعت بیمه (مطالعه چند شرکت بیمه ای). فصلنامه پژوهشنامه بیمه، سال سی و چهارم، تابستان ۱۳۹۸، شماره ۲
- 2- احمدیان، داماد، صفا، مهدی (۱۳۹۸). بررسی تاثیر فناوری بیمه (اینشورتک) بر عملکرد شرکت ها. فصل نامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری. سال سوم، شماره ۱۹، پاییز ۱۳۹۸
- 3- کاردرگر، ابراهیم، بهشتی، عطیه. اینشورتک و نقش آن در مدیریت ریسک در صنعت بیمه. مجموعه مقالات بیست و چهارمین همایش بیمه و توسعه
- 4- نجفی، فریبا، ایراندوست، منصور، سلطان پناه، هیرش، شیخ احمدی، امیر. 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 هشتم. دوره جدید. شماره ۱۳. بهار و تابستان ۱۳۹۸
- 5- پور صادق، ناصر. شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر نوآوری باز در صنعت بیمه (مطالعه موردی: یک شرکت بیمه ای). پژوهشنامه بیمه، سال سی و سوم، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۷، شماره مسلسل ۱۳۰
- 6- طالقانی، غلامرضا. نقش مدیریت فناوری در توسعه پایدار. پیک نور، سال سوم، شماره سوم.
- 7- چسبرو، ه.، ۱۳۹۱. نوآوری باز پارادایم نوین آفرینش و تجاری سازی فناوری. ترجمه: سید کامران باقری، مرضیه شاوردی، ناشر موسسات خدمات فرهنگی رسا.
- 8- سرگلزایی، مصطفی، رحیمیان، محمد، مبینی، پوریا، ۱۳۹۷. نقش فناوری اطلاعات بر مدیریت ریسک در صنعت بیمه، بیست و پنجمین همایش ملی بیمه و توسعه
- 9- 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

10-J. Bondurant, Elizabeth & H. White, Brendan ,(2019). Insuretech and Beyond – An Evolving Litigation Landscape. National law Review

11- <https://australianfintech.com.au/australias-growing-insurtech-sector-attracting-international-interest>

12-Rathi,Ravi, FinTech VC Funding: Lending, InsurTech, Payments & Blockchain Top the Charts in Oct 2019

13- <http://bimamobile.com/>

14-<https://insights.invyo.io/europe/mapping/europe-insurtech-mapping-week-2-coya-bimacoverfy-and-qover/>

15-<https://gomedici.com/fintech-vc-funding-statistics-october-2019->

16-<https://home.kpmg/xx/en/home/insights/2018/08/insurtech-insights.html>

17-<https://insights.invyo.io/europe/analysis/why-we-need-more-insurtech/>

18-<https://www.allianzx.com>

19-<https://leapfroginvest.com/>

20-www.medium.com/@paul.morgenthaler/neo-banks-vs-neo-insurers-df4751b973d0

21-www.way2pay.ir/13931