



An Overview of Regulation and Innovation in InsurTech: A Perspective on the Ecosystems in Iran and Globally

Behzad Rezaei Fard¹✉, Alireza Khalilpour², Kazem Kazempour Dodangeh³

1 PhD Candidate in Business Management (Marketing Concentration), Islamic Azad University, South Tehran Branch, Iran. Email: Behzadr@gmail.com

2 MA in Information Technology Management, Payame Noor University, West Tehran Center, Tehran, Iran. Email: Khalilpour@yahoo.com

3. MA in Financial Management, Islamic Azad University, Buin Zahra Branch, Tehran, Iran. Email: Maryammosleh79@yahoo.com

Article Info

Article type:

Research Article

Article history:

Received 18 March 2025

Received in revised form
10 June 2025

Accepted 16 June 2025

Published online 25 June
2025

Keywords:

*Insurtech, insurance
industry, regulation,
innovation, technology*

ABSTRACT

Defense-oriented fintech and insurtech are growing steadily worldwide—particularly in developed nations—with numerous initiatives underway to understand, develop, and address the associated challenges. This article, based on library research, examines innovations in the insurtech sector and its regulatory landscape; it highlights the imperative of boldly adopting existing insurtech innovations and technologies, as the synergy between the insurance industry and emerging technologies creates opportunities that benefit armed forces personnel and policyholders alike, while also serving the interests of insurers and regulators within the defense sector. To foster positive transformations within the armed forces' insurance industry, this article examines Iran's insurtech ecosystem—particularly from a regulatory perspective—while drawing upon global experiences. Highlighting the rapid changes and exponential growth of fintech applications, the study underscores the critical need to update regulations in this sector. By outlining global best practices, it offers recommendations to address existing challenges; the aim is to integrate advanced technologies—such as big data, artificial intelligence, blockchain, and augmented reality—into the insurtech landscape and its regulatory framework. Such integration would not only enhance the customer experience and service quality but also improve regulatory compliance and mitigate losses arising from moral hazards.

Cite this article: Rezaei Fard, Behzad; Khalilpour, Alireza; Kazempour Dodangeh, Kazem. (2026). An Overview of Regulation in Insurtech and Innovations, with a Focus on the Defense Ecosystem in Iran and Globally. *Quarterly Journal of Futures Studies in Modern Interdisciplinary Studies*, 1(4), 32–56.



Publisher: AJA Imam Ali Military University
DOI: <http://doi.org/00000000000000000000>



نگاهی به رگولاتوری در اینشورتک و نوآوری‌ها، با نگاهی بر اکوسیستم دفاعی ایران و جهان

بهزاد رضایی فرد^۱، علیرضا خلیل پور^۲، کاظم کاظم پور دودانگه^۳

۱. دانشجوی دکتری رشته مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، ایران. رایانامه:

Behzadr@gmail.com

۲. کارشناسی ارشد رشته مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه پیام نور مرکز تهران غرب، تهران، ایران. رایانامه:

Khalilpoor@yahoo.com

۳. کارشناسی ارشد مدیریت مالی دانشگاه آزاد واحد بوبین زهرا، تهران، ایران. رایانامه:

Maryammosleh79@yahoo.com

اطلاعات مقاله چکیده

نوع مقاله:

مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۲/۲۸

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۴/۱۱/۲۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۳/۱۹

تاریخ انتشار: ۱۴۰۴/۰۷/۱۳

کلیدواژه‌ها:

اینشورتک، صنعت بیمه،

رگولاتوری، نوآوری، فناوری

فین‌تک و اینشورتک دفاعی در جهان و به خصوص در کشورهای توسعه‌یافته به خوبی در حال رشد است و اقدامات متعددی برای درک، توسعه و رفع چالش‌های آن انجام شده است. این مقاله که با روش تحقیق کتابخانه‌ای نگارش شده است به نوآوری‌ها در حوزه اینشورتک و رگولاتوری آن پرداخته است و الزام استفاده جسورانه از نوآوری‌ها و فناوری‌های موجود در اینشورتک را تشریح می‌کند زیرا این هم‌افزایی بین صنعت بیمه و فناوری‌های رو به ترقی، امکاناتی را فراهم می‌سازد که هم به نفع مشتریان و بیمه‌گذاران نیروهای مسلح است و هم به نفع بیمه‌گران و رگولاتورهای این حوزه دفاعی می‌باشد. به منظور تحقق تحولات مثبت در صنعت بیمه نیروهای مسلح، در این مقاله ضمن اشاره به برخی از تجارب جهانی، اکوسیستم ایران در حوزه اینشورتک و به ویژه از نقطه نظر رگولاتوری آن مورد بررسی قرار گرفته است و با تاکید بر اینکه تحولات سریعی در حال رخ دادن است و شاهد رشد تصاعدی اپلیکیشن‌های فین‌تک هستیم، اهمیت به‌روزرسانی رگولاتوری در این حوزه را نشان می‌دهد و با تشریح نمونه‌هایی از عملکردهای جهانی در این زمینه، پیشنهاداتی برای رفع چالش‌های موجود ارائه داده است تا با گنجاندن ابزارهای جدید فناوری مانند کلان‌داده، هوش مصنوعی، بلاک‌چین، واقعیت افزوده و ... در اینشورتک و سیستم رگولاتوری آن، ضمن ارتقای تجربه مشتری و ارائه خدمات با کیفیت، انطباق با قوانین و کاهش خسارات ناشی از مخاطرات اخلاقی را نیز بهبود بخشد.

استناد: رضایی فرد، بهزاد؛ خلیل پور، علیرضا؛ کاظم پور دودانگه، کاظم. (۱۴۰۴). نگاهی به رگولاتوری در اینشورتک و نوآوری‌ها، با نگاهی بر اکوسیستم دفاعی ایران و جهان. فصلنامه آینده پژوهی مطالعات میان رشته‌ای نوین، ۱ (۴)، ۳۲-۵۶.
ناشر: دانشگاه افسری امام علی (ع)

DOI: DOI: <http://doi.org/00000000000000000000000000000000>



مقدمه:

صنعت بیمه در جهان شامل تعداد زیادی شرکت و استارت آپ حوزه اینشورتک است که هدف آنها ارائه محصولات و خدمات مشتری محور با کارایی بالا است. این مقاله به دنبال درک بیشتر و بهتر تغییرات مبتنی بر فناوری در حوزه بیمه است تا نقش نوآوری در صنعت بیمه و سپس رگولاتوری این حوزه را بررسی کند و ضرورت پیاده سازی فناوری در بخش بیمه را نشان دهد.

اینشورتک را می توان به عنوان یک شرکت بیمه، واسطه یا متخصص در بخش زنجیره ارزش بیمه توصیف کرد که از فناوری برای ارائه مزایای ارزش افزوده به صنعت بیمه استفاده می کند. (Sia Partners, 2016) اینشورتک ها به دنبال افزایش کارایی صنعت بیمه به کمک فناوری و نوآوری های مدرن هستند. رشد و تکثیر شرکت های اینشورتک در سال ۲۰۱۰ شروع به شتاب گرفتن کرد که عمدتاً ناشی از افزایش سرمایه گذاری خطرپذیر در این حوزه بوده است. اینشورتک به تدریج توانست به یک فرصت تبدیل گردد تا کارآفرینانی که به دنبال رفع ناکارآمدی ها و عدم مشتری مداری در اکوسیستم سنتی بیمه بودند به اهداف خود دست یابند البته پیشرفت های تکنولوژیکی در واقع قدرت جمع آوری و تحلیل حجم زیادی از داده ها را فراهم کرد بنابراین پلتفرم های بیمه ای مبتنی بر فناوری توانستند برای رفع چالش ها و کاستی های مهمی که در صنعت بیمه وجود دارد اقدامات موثری صورت دهند. در این میان نیز عده ای از فعالان حوزه اینشورتک در صدد این هستند تا با افزایش بهره وری در حوزه اینشورتک، محصولات و خدمات مقرون به صرفه تری خلق کنند به امید اینکه دسترسی همگانی به خدمات بیمه ای فراهم گردد. (Mueller, 2018) این تحولات سریع در حوزه اینشورتک، فقط عملکردهای صنعت بیمه را تحت تاثیر قرار نداده است، بلکه عملکرد مراجع ذیصلاح نظارتی و رگولاتورهای این حوزه را نیز بسیار تحت تاثیر قرار داده است. پلتفرم ها و اپلیکیشن های جدید در این حوزه با طیف گسترده و کارکردهای بسیار متفاوت و مدل ها و کانال های جدید توزیع خدمات و همچنین ورود موسسات غیر مالی به بازارهای مالی، همه اینها در دنیای امروز و در عصر دیجیتال، باعث ایجاد پیچیدگی های زیادی برای رگولاتورها در هنگام اعمال قوانین و اختیارات نظارتی شده است. (Chatzara, 2020)

این مقاله با تشریح کاربرد فناوری ها بر توسعه صنعت بیمه و رگولاتوری آن آغاز می شود و سپس با هدف بررسی و درک اکوسیستم اینشورتک ایران به بیان تعدادی از نمونه های خارجی و داخلی از صنعت بیمه که مبتنی بر علم و فناوری هستند پرداخته می شود.

پیشینه پژوهش

مدیریت بیمه بر اساس مدیریت ریسک است و در عصر فناوری و اطلاعات، سهولت و سرعت در دسترسی به منابع اطلاعاتی از مهمترین فاکتورها جهت تصمیم‌گیری مدیریتی است با این شرایط از مهمترین مواردی که تکنولوژی در آن نقش تاثیرگذاری خواهد داشت، صنعت بیمه است. (علی‌پور گنجی و دیگران، ۱۴۰۱) به ویژه آنکه، بیمه‌گران همچنان با چالش‌های سنتی روبرو هستند که نیاز به توجه دارند که این چالش‌ها عبارتند از :

اطلاعات نامتقارن؛ که موجب عدم توانایی در قیمت‌گذاری‌های صحیح می‌شود (به عنوان مثال ممکن است بیمه‌گذار اطلاعاتی را از بیمه‌گر پنهان کرده باشد و یا بیمه‌گر در قیمت‌گذاری برخی شاخص‌ها را در نظر نگرفته باشد).

مخاطرات اخلاقی؛ تغییر رویکرد برخی بیمه‌گذاران پس از گرفتن پوشش بیمه، به‌صورتی که بیمه‌گر را با ضرر مواجه کنند (به عنوان مثال قفل نکردن درهای ملک به دلیل بیمه بودن آن).

مدیریت مطالبات؛ رسیدگی به ادعاهای خسارت و صحت سنجی آنها. علاوه بر این موارد، شرکت‌های بیمه با چالش‌های جدیدی نیز مواجه هستند بدین صورت که نه تنها از سوی غول‌های فناوری مانند آمازون، بلکه از سوی نهادهای نوپا و چابکی که از قدرت فناوری برای نوآوری در مسیر خود برای رسیدن به سهم بازار استفاده می‌کنند نیز در معرض تهدید قرار گرفته‌اند. (Cortis et al, 2019) البته در عصر حاضر، استفاده از نوآوری‌ها و فناوری‌های جدید برای بهبود کارایی و صرفه‌جویی در پذیره‌نویسی، تجمع ریسک و مدیریت خسارت الزامی می‌باشد و ایشورتک عنوانی است که برای این صنعت جدید در نظر گرفته شده که البته از مفهوم "فین تک" الهام گرفته شده است. (Cortis et al, 2019) ایشورتک دارای چشم‌انداز بسیار متنوعی است و هر کدام از بازیگران این صنعت روی محدوده‌های مشخص متمرکز شده‌اند و به‌طور کلی می‌توان دو مسیر اصلی برای صنعت ایشورتک تشخیص داد: مسیر اول مدل‌های دیجیتالی جدیدی هستند که می‌کوشند با بازیگران قدیمی بازار بیمه رقابت کنند و مسیر دوم توسعه‌دهندگان نرم‌افزاری‌اند که می‌خواهند زنجیره‌ی ارزش سنتی بازار بیمه را دیجیتالی کنند و بهره‌وری و توان رقابت شرکت‌های موجود را بالا ببرند. (هلدینگ مکس، ۲۰۲۲)

در ادامه به تعدادی از نوآوری‌ها و فناوری‌های جدیدی که می‌توانند فرآیندهای سنتی بیمه را از اولین مرحله تا مدیریت خسارت‌ها بهبود ببخشند می‌پردازیم.

کلان داده^۱ که قابلیت ذخیره سازی و پردازش حجم زیادی از اطلاعات را در زمان بهینه دارد به کسب و کارهای ایشورتک و شرکت های بیمه ای که آینده نگر هستند این امکان را داده که از پیشنهاد فروش منحصر به فرد و مزیت های رقابتی نسبت به سایرین استفاده کنند. منظور از حجم زیاد اطلاعات در واقع فقط مقدار اطلاعات نیست بلکه این نوع از اطلاعات بطور کلی با پنج مشخصه تعریف می شوند که شامل: حجم، سرعت، تنوع، صحت (معتبر بودن) و ارزش می باشد. تا به امروز سه حوزه متفاوت که در آنها کلان داده بر دنیای بیمه اثر گذاشته است شامل: تله ماتیک^۲، فناوری پوشیدنی^۳ و اینترنت اشیا و خانه هوشمند^۴ می باشد. (Cortis et al, 2019)

➤ **تله ماتیک:** تله ماتیک که شامل ابزارهای ارسال، دریافت، ذخیره و تجزیه و تحلیل اطلاعات برای ناوبری خودرو می باشد، یکی از ملاحظات کلیدی بیمه این است که بیمه گران اطمینان حاصل کنند که با قیمت گذاری مناسب محصولات خود، حق بیمه مناسبی را از بیمه گذاران دریافت می کنند. در صنعت بیمه خودرو، مدت ها است که بیمه گران خسارات مربوط به تصادف بیمه گذاران را از طریق فاکتورهای مانند سن راننده، جنسیت راننده، کدپستی، مدل خودرو و سابقه خسارات قبلی، رتبه بندی و ریسک مربوطه را تقبل می کنند. برای مثال این طور تصور می کنند که راننده جوانی که ماشین اسپرت دارد احتمال تصادفش بیشتر است تا یک فرد میانسال با یک ماشین صندوقدار معمولی و اینچنین تحلیل هایی را معیار قیمت گذاری خدمات بیمه قرار می دهند. در حالی که این مکانیسم قیمت گذاری می تواند مشکل ساز باشد و شیوه مطمئنی نیست. چون برخی از رانندگان جوان در رانندگی توانایی زیادی دارند و صرف نظر از نوع خودرو و وضعیت سنی، ریسک بسیار کمتری برای بیمه گر دارند و احتمال تصادف در میان آنها کمتر است. بنابراین مکانیزم قیمت گذاری نادرست می تواند منجر به انتخاب نامطلوب شود که یعنی افراد کم خطر از لیست بیمه شده یک بیمه گر خارج شوند و به دنبال پوشش بیمه به سراغ بیمه گران دیگری بروند. تله ماتیک با استفاده از تکنولوژی روی برد برای نظارت و ارزیابی رفتار رانندگی هر راننده، می تواند بر این مشکل غلبه کند و به صنعت بیمه کمک کند تا

¹ Big data

² Telematics

³ Wearables

⁴ Smart Homes and the Internet of Things

از مدل قدیمی قیمت‌گذاری به یک مدل خاص و فردی‌تر دست یابد که در آن ریسک‌ها با دقت بیشتری تخمین زده شوند. (Cortis et al, 2019)

➤ فناوری پوشیدنی:

➤ اینترنت اشیا و خانه هوشمند: به دستگاه‌های فیزیکی در سراسر جهان که به اینترنت متصل هستند و امکان جمع‌آوری اطلاعات را دارند و می‌توانند اطلاعات را با کاربر و یا سایر دستگاه‌های متصل به اشتراک بگذارند، اینترنت اشیا گفته می‌شود. این فناوری امکان ارائه داده‌هایی را به بیمه‌گران دارد که باعث تسهیل امور در صنعت بیمه خواهد شد. برای مثال بیمه‌گر می‌تواند به مشتریانی که هنگام دوری از خانه، پنجره‌ها و درهای مبتنی بر حسگر خود را قفل می‌کنند و اقدامات ایمنی و امنیتی را رعایت می‌کنند تخفیف ارائه دهد و به این روش همزمان با ترغیب مشتریان خود، می‌تواند قبل از وقوع خسارت و حادثه از بروز آن پیشگیری کند و همچنین تعاملی فعال با مشتری شکل دهد. (Cortis et al, 2019)

➤ فناوری‌های دفترکل توزیع‌شده^۱ (DLT ها) که هدفشان تغییر فرآیند تأیید تراکنش‌ها (مانند ارزهای دیجیتال)، تأیید و احراز هویت و قراردادهای هوشمند است، فرصت‌هایی را برای تحولات جدید در صنعت بیمه فراهم خواهند کرد. تأثیر DLT ها در صنعت بیمه در چهار مورد؛ هویت، زمان، مکان و تقابل قابل بررسی است. استفاده از DLT ها از طریق بررسی و احراز هویت می‌تواند پذیره‌نویسی را بهبود بخشد و نیازهای مشتری را به بیمه‌گر برساند. بهبود فرآیند احراز هویت همچنین می‌تواند ادعاهای متعدد را برای یک حادثه مشخص محدود کند. به عنوان مثال، در صورت تاخیر در سفر، بیمه‌گذار نمی‌تواند برای این اتفاق دو بار خسارت مطالبه کند. همچنین تصور کنید که تمامی داده‌های مربوط به وضعیت سلامتی، مراجعه به پزشک و تراکنش‌های مالی هر فرد در یک DLT ذخیره شود و بیمه‌گذار از ابتدا به بیمه‌گر خود اجازه‌ی دسترسی به اطلاعات خود را داده باشد بنابراین بیمه‌گر می‌تواند بدون طی روال اداری، حق بیمه درمانی فرد را واریز نماید. (Cortis et al, 2019) اگر مقوله قرارداد هوشمند و احراز

¹ Distributed Ledger Technologies

هویت را در نظر بگیریم بخش عظیمی از کارهای صنعت بیمه به سهولت در زمان و با هزینه کمتر انجام خواهد شد هرچند که هنوز برای بررسی و کارشناسی برخی از خسارتها نیاز به بازدید و حضور فیزیکی وجود خواهد داشت.

➤ **هوش مصنوعی^۱** در حال تغییر دادن مدیریت ریسک و مخصوصاً مدیریت ریسک مالی می باشد. شناسایی و کنترل ریسک از طریق راه حل های مبتنی بر هوش مصنوعی به سهولت و با دقت بالا قابل انجام است و شامل طیف وسیعی از تصمیم گیری برای میزان وام دهی بانک به مشتری، ارائه سیگنال های هشداردهنده به معامله گران بازار مالی در مورد ریسک معاملات، تا شناسایی مشتری و کلاهبرداران داخل سیستم، بهبود مدل ها و مدیریت انطباق با مقررات می باشد. هوش مصنوعی در زمینه هایی که باید حجم انبوهی از داده ها ارزیابی شوند و همچنین داده ها ماهیت غیر متعارف نیز دارند می تواند نقش مهمی را ایفا کند. در واقع راه حل هایی که بطور کامل مبتنی بر هوش مصنوعی است بدین صورت است که تمامی کارهای مربوط به شناسایی داده ها، آزمایش و بررسی و سپس تصمیم گیری براساس آن داده ها بطور خودکار توسط الگوریتم ها و کدگذاری های تعریف شده، انجام خواهد شد. (Aziz and Dowling, 2019) در واقع هوش مصنوعی فارغ از حوزه فعالیت که بطور مثال صنعت بیمه باشد و یا صنعت داروسازی، نقش مهمی را برای کمک به تصمیم سازان، تصمیم گیران و متخصصان ایفا می کند.

➤ **هوش مصنوعی در صنعت بیمه**، در سه حوزه کلیدی تاثیر گذارتر است: سرعت بخشیدن و خودکارسازی مطالبات و فرآیندهای پذیره نویسی، درک بهتر ریسک های تجاری و تاثیر بر تعامل با مصرف کننده به کمک بات مکالمه^۲. (Tabaa & Elhoufi, 2021)

زنجیره بلوکی یا بلاک چین^۳ بیشتر به عنوان فناوری زیربنای بیت کوین که یک سیستم پرداخت مبتنی بر رمزگاری است، شناخته شده است اما به عنوان فناوری قوی و ساختار شکن، در هسته اصلی انقلاب فین تک قرار دارد و پتانسیل این را دارد تا در بسیاری از فعالیت ها و فرآیندهای صنعت فین تک تغییرات اساسی ایجاد کند. تاثیر بلاک چین بر چهار فعالیت اصلی

¹ Artificial Intelligence

² Chatbot

³ Blockchain

مالی مشهود است: (۱) پرداخت و حواله، (۲) اعتبار و وام‌دهی، (۳) تجارت و تسویه حساب، (۴) انطباق با مقررات. بلاک‌چین که بیشتر به دلیل توانایی‌اش در پردازش تراکنش‌های پولی و مالی شناخته شده است، می‌تواند اطمینان حاصل کند که معاملات با قوانین خاصی که طرفین در قالب "قراردادهای هوشمند" توافق کرده‌اند مطابقت دارد یا خیر. (Rosati & Čuk 2019) بلاک‌چین را می‌توان در صنعت بیمه برای توزیع، مدیریت مطالبات و راستی‌آزمایی سیاست‌ها و تراکنش‌های مشتریان استفاده کرد که به شناسایی عملیات تقلبی کمک می‌کند. شرکت Everledger شرکتی است که در سال ۲۰۱۵ تأسیس شده و از فناوری بلاک‌چین برای توزیع محصولات بیمه‌ای استفاده می‌کند. فناوری بلاک‌چین می‌تواند اعتماد و شفافیت را در صنعت بیمه تقویت کند. بیمه Zhong AN، یکی از بزرگترین شرکت‌های معروف اینشورتک و اولین بیمه دیجیتال در چین است. این شرکت سرمایه‌گذاری زیادی در فناوری‌ها به‌ویژه فناوری زنجیره بلوکی و هوش مصنوعی انجام می‌دهد که بهبود سیستم خدمات مشتری و ارائه بهترین فرآیندها و خدمات در صنعت آتی بیمه از اهداف اصلی آن می‌باشد. درحقیقت؛ بلاک‌چین کلید حذف کلاهبرداری‌ها و همچنین تضمین امنیت داده‌ها و فایل‌های مشتریان است که همین قابلیت، اعتماد زیادی بین بیمه‌گر و بیمه‌گذار ایجاد می‌کند. با یک بلاک‌چین عمومی، که همه شرکت‌های بیمه‌ای را شامل می‌شود و هر کدام به یک بلوک مختص به خود متصل می‌شوند. کاربران به ترتیب زمانی، تراکنش مربوط به خود را ثبت می‌کنند تا ارسال درخواست به کارگزار بیمه‌ای مربوطه تسهیل شود، سپس راستی‌آزمایی مربوط به داده‌های مطالبات بطور خودکار انجام می‌گردد یعنی؛ ادعاهای گذشته بررسی می‌شود تا اگر این حادثه به بیمه‌گر دیگری اعلام نشده باشد مورد تایید قرار گیرد و پرداخت خودکار انجام گردد که در تصویر شماره ۱ نشان داده شده است. (Tabaa & Elhoufi, 2021)



تصویر شماره ۱: گنجاندن فناوری بلاکچین در فرایند ادعای خسارت

منبع: (Tabaa & Elhoufi, 2021)

طبق گزارش آویوا^۱، شرکت چندملیتی ارائه دهنده خدمات بیمه، در سال ۲۰۲۱ در انگلستان تعداد ادعاهای جعلی برای دریافت خسارت از بیمه، ۱۳ درصد نسبت به سال ۲۰۲۰ افزایش داشته است. این بیمه گر سال ۲۰۲۱ بیش از ۱۱۰۰۰ مورد تقلب در ادعاهای خسارت را کشف کرده که مجموعاً بیش از ۱۲۲ میلیون پوند ارزش داشتند. یعنی؛ بیش از ۳۰ ادعای جعلی در هر روز به مدت یک سال کشف شده است که هر کدام ارزش چشمگیر ۳۳۶۲۴۶ پوند دارد و این ارقام می تواند حتی بزرگتر باشد، زیرا شرکت آویوا خاطرنشان کرد که در حال بررسی ۱۶۷۰۰ ادعای مشکوک به کلاهبرداری است. (Adriano, 2022) با وجود چنین اقدامات

¹ Aviva

زیان‌رسانی که متوجه صنعت بیمه است، استفاده از فناوری در کاهش خسارات وارده به بیمه‌گران بسیار موثر خواهد بود.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش به روش مطالعه و تحقیق و در نهایت تحلیل داده‌ها انجام گرفته است.

یافته‌های پژوهش

واقعیت افزوده^۱ (AR) و واقعیت مجازی^۲ (VR) دارای اهمیت استراتژیک در افزایش تجربه مشتری، دموکراتیک کردن آموزش مالی (دسترسی همگانی به آموزش‌های مورد نیاز) و پرورش فرهنگ نوآوری و سازگاری مستمر، ادغام این تکنولوژی‌ها در خدمات مالی نوید دهنده عصر جدیدی از ساختن تجربه همه‌جانبه مشتری و افزایش بازده عملیاتی می‌باشد. گوبال و همکارانش در سال ۲۰۲۳ آینده خدمات مالی را از طریق دریچه‌های واقعیت ترکیبی بررسی کردند و پتانسیل تحول‌آفرین AR و VR را در بخش‌های بانکداری خرد، سرمایه‌گذاری و بیمه نشان داده‌اند. این مطالعه بر اهمیت یک چارچوب نظری تأکید می‌کند که مکانیسم‌های مواجهه با مصرف‌کننده را در برمی‌گیرد و مشتریان را قادر می‌سازد تا مستقیماً با محصولات و خدمات مالی در هر دو حوزه مجازی و فیزیکی درگیر شوند. این رویکرد نه تنها تعامل مشتری را افزایش می‌دهد، بلکه تصمیم‌گیری آگاهانه را از طریق تجارب همه‌جانبه تسهیل می‌کند. (Oyewole et al, 2024) ممکن است بیمه‌گران احساس کنند که محصولات و خدمات آنها خارج از این حوزه هستند، اما در حال حاضر برخی از شرکت‌های بیمه از این فناوری‌ها برای کمک به فروش و مدیریت بیمه استفاده می‌کنند، به عنوان مثال؛ شرکت YuLife همچنین پلتفرم Omniverse به طور مجازی دارایی‌های قابل بیمه شدن را ارزیابی می‌کند و مشاوره ارائه می‌دهد. به

¹ Augmented reality

² Virtual reality

زودی، تمامی شرکت‌هایی که خدمات خود را به صورت دیجیتال ارائه می‌کنند متوجه می‌شوند که مشتریان توقع دارند در هر زمانی امکان برقراری تعاملات آنی را داشته باشند مخصوصاً از شرکت‌هایی مانند بیمه‌گرها بیشتر توقع خواهند داشت. (Mainelli and Mills, 2022) تجربه مشتری شامل ابعاد کلیدی؛ رضایت مشتری، وفاداری مشتری، خدمات مشتری و بازخورد مشتری می‌باشد و داشتن استراتژی مناسبی که تجربه عالی در مشتری ایجاد کند، مزیت رقابتی در دنیای امروز محسوب می‌شود و با استفاده از این تکنولوژی‌ها می‌توان بخش مهمی از این مسیر سخت را به خوبی طی کرد.

با تمامی کارکردها و نمونه‌هایی که بیان شد، در حال حاضر شرکت‌های بیمه‌ای و اینشورتک‌ها متهم به کندی در انطباق با فناوری‌های جدید شده‌اند که در مقایسه با سایر حوزه‌های فین‌تک درست به نظر می‌رسد. (Cortis et al, 2019) بنابراین می‌توان گفت ابعاد زیاد و متنوعی از نوآوری‌ها و کاربرد و قابلیت آنها در اینشورتک، هنوز شناخته نشده است البته لازم به ذکر است تمامی نوآوری‌ها می‌توانند معایبی هم به همراه داشته باشند که باید آن‌ها هم شناسایی، بررسی و رسیدگی شوند. در اینجا تنها به کارکردها و فرصت‌هایی که نوآوری و فناوری‌ها در توسعه اینشورتک و صنعت بیمه فراهم آورده‌اند، پرداخته شده است.

۳- نوآوری و تاثیر آن بر رگولاتوری حوزه اینشورتک

نوآوری‌ها به طور کلی یک پیشرفت مثبت تلقی می‌شوند و همه هم‌عقیده هستند که باید از نوآوری‌ها حمایت شود. عامل مهمی که بر توسعه نوآوری‌ها تأثیر می‌گذارد، مقرراتی است که می‌تواند دیدی مناسب به نوآوری‌ها داشته باشد و ساختارهای تجاری جدید را در خود جای می‌دهد چون اگر مقررات منسوخ و بیش از حد غیرقابل انعطاف باشند تبدیل به یک مانع جدی برای نوآوری و همینطور استارت‌آپ‌های حوزه فین‌تک و در نتیجه اینشورتک‌ها می‌شود و آنها را از ورود به صنعت بیمه منصرف می‌کند. (Ostrowska, 2021) از طرف دیگر؛ توسعه اینشورتک بر مقررات و رگولاتورهای حوزه بیمه نیز تأثیر می‌گذارد و باعث می‌شود تا آنها نیاز داشته باشند با واقعیت جدید به سرعت تطبیق یابند و آنها را به چالش می‌کشاند تا با پیشرفت‌های فناوری همگام بمانند. در حال حاضر رگولاتورها با یک چالش سخت مواجه هستند اینکه بتوانند بین دو مسئولیت خود تعادل برقرار کنند؛ در یک طرف نقش سنتی آنهاست که تضمین ثبات مالی و حفاظت از مشتریان وجود دارد و در طرف دیگر وظیفه حفاظت از نوآوری وجود دارد. با توجه به اینکه نوآوری به نیازهای

در حال تحول مشتریان و بازار پاسخگوست و موجب افزایش رقابت آزاد در بازارهای مربوطه می‌شود نباید نوآوری سرکوب و یا متوقف شود. بنابراین اکنون این نیاز و توقع وجود دارد که رگولاتورها نقش جدید و مهمی را برعهده بگیرند، یعنی به عنوان واسطه بین نوآوری و قانون به خوبی و موثر عمل کنند. برای تطبیق قوانین و مقرراتی که از قدیم تدوین شده‌اند با شرایط جدید و عصر دیجیتال و همچنین مشروعیت بخشیدن به محصولات و خدمات فناوری‌محور، اتخاذ چنین موضع رگولاتوری الزامی می‌باشد. (Chatzara, 2020) همچنین، نظارت بر صنعت بیمه به روش سنتی دارای معایبی است که باعث می‌شود نتواند به طور موثر با خطرات ناشی از نوآوری فناوری بیمه مقابله کند، معایبی مانند: مفاهیم رگولاتوری که از پیشرفت جا مانده‌اند، فقدان و خلاء فناوری و ناکافی بودن تعداد نیروهای با استعداد در زمینه رگولاتوری. بنابراین ضروری است که سیستم رگولاتوری بیمه بهبود و ارتقا یابد و در حقیقت نوآوری در حوزه نظارت بر صنعت بیمه محقق شود تا بتوان با خطرات و چالش‌های ناشی از پیشرفت علم و فناوری در حوزه بیمه، بهتر مقابله کرد. (Ma and Liu, 2023)

از جمله چالش‌هایی که در حوزه رگولاتوری ایشورتک مطرح است می‌توان به این موارد اشاره کرد: آیا بیمه‌گری که با ارائه‌دهنده فین‌تک همکاری می‌کند باید نظارت شود و یا خود آن ارائه‌دهنده فین‌تک؟ در مواردی که سناریوی همکاری پیچیده‌تر می‌شود، شرایط چطور خواهد شد؟ جدای از این که چه کسی و چه فعالیتی مشمول مقررات خواهد شد، این که کدام مرجع صلاحیت تنظیم و نظارت در این حوزه را دارد سوال مهمی است. مسئله بعدی این است که حدود اختیارات رگولاتورهای مربوطه تا چه حد می‌تواند باشد؟ چگونه می‌شود از اتخاذ تصمیمات متناقض جلوگیری نمود و همچنان همگام با تغییرات پیش رفت؟ با توجه به دخیل بودن حوزه‌های مختلف چطور می‌توان رگولاتورهای تمامی این حوزه‌ها را به گونه‌ای مناسب و کارآمد در کنار هم داشت مانند رگولاتورهای حوزه رقابت و حوزه حفاظت از داده و ارتباطات از راه دور و حتی رگولاتورهای حوزه مالیات که در برخی مسائل حوزه ایشورتک می‌بایست ورود کنند. علاوه بر این؛ ابزار و متدولوژی مورد استفاده و همچنین زمان تنظیم مقررات مربوطه بسیار حیاتی هستند. این یک واقعیت است که رگولاتورها همیشه یک قدم از بازار عقب هستند که این مسئله در حوزه فین‌تک بسیار مشهود است. رگولاتورها باید ابزار و روش‌های جایگزینی را پیدا کنند و یا خود از فناوری‌های نوین استفاده کنند تا به اطلاعات مناسب و کافی و در زمان مناسب دست پیدا کنند، منظور اطلاعات متنوعی است که مربوط به تعامل بین اپلیکیشن‌های فین‌تک و عملکرد و تاثیر آنها در بازار بیمه می‌باشد. در نتیجه رگولاتورها باید توانایی‌های خود را در زمینه فناوری‌های رگولاتوری نیز تقویت کنند.

موضوع دیگری که رگولاتورها با آن مواجه هستند، تامین منابع مالی و منابع انسانی کافی است که قادر باشند نقش خود را بطور موثر ایفا کنند. مقامات رگولاتوری حوزه مالی معمولاً دارای پرسنلی هستند که با مفاهیم مالی و حقوقی آشنا هستند. با این حال، نفوذ فین تک در بخش خدمات مالی به وضوح نشان می دهد که این مهارت ها و تجربیات برای رگولاتورها کافی نیست اگر بخواهند با تحولات دائمی این حوزه همگام شوند. (Chatzara, 2020)

مدل سنتی نظارت بر بازار بیمه، یک مدل فرماندهی و کنترل بوده است، که در آن رگولاتورها برای نظارت بر شرکت های بیمه بر قوانین از پیش تعیین شده تکیه می کنند و زمانی که شرکت های بیمه خط قرمز قوانین را بشکنند، آنها را مشمول تحریم ها و جریمه های رگولاتوری می کنند. این مدل نظارتی رویکرد "یک مدل متناسب با همه" است با این هدف که انصاف و عدالت رعایت گردد. اما، با ظهور اینشورتک، کاستی های مدل های رگولاتوری سنتی در حوزه بیمه به تدریج آشکار شده است که به طور کلی می توان سه جنبه ی کلی را بیان کرد؛ اولاً، مقررات سنتی بیمه یک مدل رگولاتوری ایستا و ثابت است، در حالی که بیمه مبتنی بر وجود ریسک است و با تغییر ریسک تغییر می کند، پس بازار بیمه ایستا نیست یک بازار پویا است. ثانیاً، امروزه دسترسی به اطلاعات و پیشرفت فناوری نقطه ضعف بزرگی در مقررات سنتی حوزه بیمه محسوب می شوند. ساختار داده ها در رگولاتوری بیمه بسیار عقب تر از نوآوری رخ داده در صنعت بیمه و اینشورتک می باشد. شکاف بزرگی که بین صنعت بیمه سنتی و اینشورتک ایجاد شده منجر به "عدم تقارن اطلاعات" شده است و رگولاتورهای سنتی بیمه قادر به شناسایی دقیق ریسک ها نیستند، پس در نتیجه نمی توانند به ارزیابی و تدوین برنامه های مناسب در حوزه اینشورتک بپردازند. ثالثاً، نیروی توانمند در حوزه رگولاتوری اینشورتک که در واقع تجربه و یا آموزش های لازم در این حوزه را دیده باشد در حال حاضر کم است. اینشورتک الزامات های تکی را اعمال می کند که بر روی کیفیت ناظرانش تاثیرگذار است. آنها نه تنها باید با کسب و کار بیمه آشنا باشند، بلکه باید قادر باشند تا بطور ماهرانه از کلان داده، رایانش ابری^۱، هوش مصنوعی و سایر نوآوری های فناوری استفاده کنند. (Ma and Liu, 2023) برای مثال؛ توانایی هوش مصنوعی در این است که از شرایط در زمان مناسبی آگاه شود تا بتواند از نقض قوانین جلوگیری کند تا اینکه بعداً مجبور باشد به مقابله با عواقب نقض قوانین رسیدگی کند. از دیگر مزایای هوش مصنوعی کاهش هزینه های نظارتی است که رگولاتورها صرف می کنند تا بتوانند نظارت بهتری داشته باشند. همبطنور هوش مصنوعی برای

¹ cloud computing

مؤسسات مالی بزرگی که مجبور به صرف هزینه هنگفتی می‌شوند تا بتوانند قوانین را رعایت کنند نیز می‌تواند کارآمد باشد. (Aziz and Dowling, 2019)

لازم به ذکر است، از آنجا که در مقایسه با صنعت بیمه، دیگر حوزه‌های مالی مانند حوزه‌های بانکی و سرمایه‌گذاری تا حدودی زودتر اثر فین‌تک را تجربه کرده‌اند می‌توان تجربیات رگولاتوری به‌دست‌آمده در آن حوزه‌ها و راه‌حل‌ها و اقدامات صورت گرفته توسط آنها را در بخش اینشورتک هم مدنظر قرار داد. (Chatzara, 2020)

همینطور پژوهش‌ها و طرح‌های بین‌المللی مانند: هیئت ثبات مالی (FSB)، سازمان همکاری اقتصادی و توسعه (OECD)، و انجمن بین‌المللی ناظران بیمه (IAIS)، مقالاتی را برای رسیدگی به موضوع فین‌تک تهیه کرده‌اند، از سوی دیگر سازمان بیمه و بازنشتی اروپا (EIOPA) و سایر مقامات نظارتی اروپا (ESAs) گروه‌های کاری تشکیل داده‌اند و اقداماتی را با هدف بررسی و تعیین رویکرد رگولاتوری به پدیده فین‌تک انجام داده‌اند که با مطالعه آنها، تحلیل اثرات قوانین وضع شده و تبعات اجرا شدن آنها و در نهایت بومی‌سازی آنها می‌توان به سوی رگولاتوری همگام با نوآوری در صنعت اینشورتک در سطح ملی دست یافت زیرا به هر حال هر محصول بیمه‌ای براساس قوانین و بازار هر کشوری تولید و توسعه می‌یابند. در ادامه به تعدادی از تجارب جهانی می‌پردازیم که با هدف دستیابی به الگوهای مناسب رگولاتوری گردآوری شده‌اند.

برای مثال به خروجی این دو نظرسنجی که از بیمه‌گران در اروپا انجام شده است توجه نمایید؛ نظرسنجی EIOPA در سال ۲۰۱۸ و نظرسنجی انجمن ژنو در سال ۲۰۲۱، استفاده اجباری از کاغذ به عنوان یک مانع قانونی در هر دو نظرسنجی ظاهر شده است در حالی که نوآوری‌های به کار گرفته شده در اینشورتک به شدت بر ارتباط بدون کاغذ با مشتریان متکی است و بطور کلی قرار است در اینشورتک، فرآیند انتخاب بیمه، عقد قرارداد بیمه و اجرای قرارداد دیجیتالی باشند. (Ostrowska, 2021) همین الزامات کاغذبازی در ایران نیز اغلب مشکل‌ساز هستند.

در همین نظرسنجی‌ها به الزامات بیش از حد سختگیرانه که در مورد برون‌سپاری عملکردهای کلیدی برای شرکت‌های اینشورتک در نظر گرفته شده‌اند، اشاره می‌شود. این در شرایطی است که به طور معمول، اینشورتک‌هایی که وارد بازار می‌شوند، اندازه کوچکی دارند و امکان تامین منابع انسانی کافی را ندارند و با مدل برون‌سپاری برای برخی از فعالیت‌های خود اقدام می‌کنند و این مقررات چنین اجازه‌ای را صادر نمی‌کند در نتیجه امکان فعالیت از این شرکت‌ها صلب می‌گردد. همچنین الزامات مربوط به گزارش‌دهی‌های غیرضروری و زمانبر به مقامات رگولاتوری که برای آن دسته از شرکت‌های قدیمی که سال‌ها در حوزه بیمه فعال بوده‌اند و منابع و کسب و کار

توسعه یافته‌ای دارند، بیش از حد پرهزینه و پیچیده تلقی می‌شود، بدیهی است که انطباق با چنین سیستم گزارش‌دهی برای شرکت‌های نوپا در حوزه اینشورتک بسیار دشوارتر خواهد بود. مسئله بعدی انجام تست‌ها و دریافت مجوزهای الزامی است که زمان ورود محصول اینشورتک به بازار را طولانی می‌کند و البته غالباً فرآیندها و روندهای ارزیابی محصول در سازمان مربوطه به طور کامل وجود ندارد و یا دارای نواقصی است که بر طولانی شدن این پروسه بیشتر می‌افزاید. (Ostrowska, 2021) در گزارش EIOPA به دو مورد از موانع قانونی که در صنعت اینشورتک هلند وجود دارد اشاره شده است که شامل الزام داشتن تجربه خاصی در صنعت بیمه برای مدیر آن بیزینس و الزام داشتن تعداد مشخصی پرسنل در زمان اسکیل‌آپ^۱ است که این موارد چالش‌های جدی برای بیزینس‌های حوزه اینشورتک هلند ایجاد کرده است. (Ostrowska, 2021)

در نتیجه برای اینکه توسعه صنعت بیمه که مبتنی بر فناوری است سرکوب نشود و همچنین این توسعه از کنترل هم خارج نگردد، بدین معنا که؛ بتوان از حریم خصوصی و حقوق بیمه‌شدگان محافظت کرد، می‌بایست برای تنظیم یک سیستم رگولاتوری منعطف و همگام با فناوری و پرورش رگولاتورهای توانمند در این زمینه، تلاش کرد و به این مهم نیز توجه داشت که هر چند این فناوری‌ها جهانی هستند اما باید فرهنگ، قوانین و چالش‌های هر کشور یا منطقه‌ای را نیز به خوبی در نظر گرفت و از روندهای رو به رشد جهانی نیز عقب نماند. در ادامه به بررسی وضعیت اکوسیستم اینشورتک ایران می‌پردازیم که همچنان با تحریم‌های خاصی نیز مواجه است.

۴-۱- اکوسیستم اینشورتک در ایران

در ابتدا بهتر دیدیم که تعریف رسمی که از اینشورتک در ایران منتشر شده است را بیان کنیم؛ اینشورتک شرکتی است که با استفاده از فناوری و نوآوری در راستای اهدافی مانند بهبود بهره‌وری، کاهش هزینه، کشف و پیشگیری از تقلب‌ها، افزایش شفافیت، سهولت دسترسی و افزایش منفعت بیمه‌گر، مطلوبیت بیمه‌شده، بیمه‌گذار و ذی‌نفع از طریق بهبود در فرآیندهای عملیات بیمه‌گری و زنجیره ارزش آن (از قبیل مدیریت محصول، ارزیابی و قبول ریسک، بازاریابی و فروش، ارزیابی و مدیریت خسارت، امور مالی و حسابرسی) و با استفاده از طیف متنوعی از فناوری‌ها از قبیل هوش

¹ scaling up

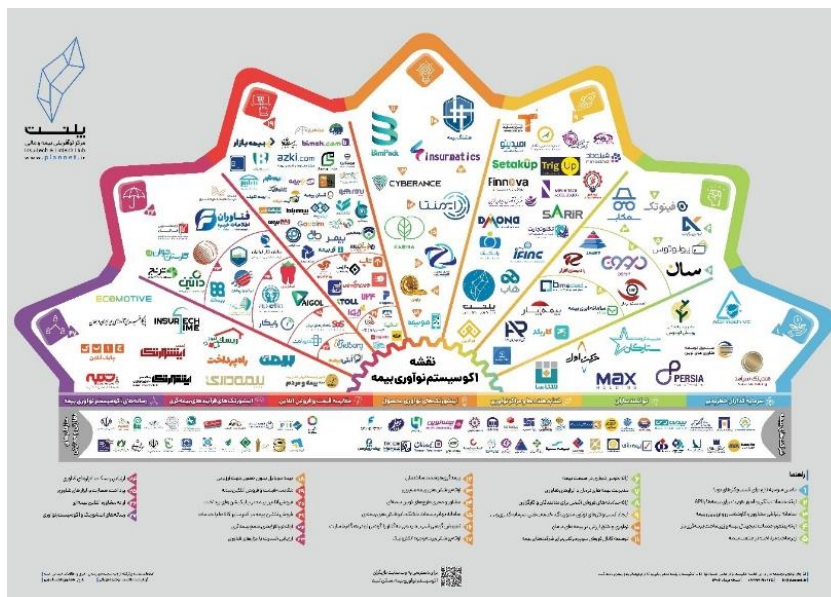
مصنوعی، اینترنت اشیا، زنجیره بلوکی یا کلان داده اقدام به ارائه خدمت نموده یا اقدام به پوشش ریسک در قالب مدل‌های جدید کسب و کار مانند بیمه همتا به همتا و بیمه مبتنی بر عملکرد می‌نماید. سکوهای (پلتفرم‌های) بیمه‌ای در شمول این تعریف می‌باشد. (بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، ۱۴۰۲)

اما وضعیت اکوسیستم اینشورتک ایران را شاید با مطالعه‌ی نظرات فعالان این حوزه، بتوان بهتر شناخت، چرا که در این اکوسیستم تلاش کرده‌اند و با چالش‌ها و وضعیت آن از نزدیک آشنا هستند که در ادامه به آنها می‌پردازیم.

رشد و بقای اینشورتک در ایران به دلایل مختلفی از جمله عدم تمایل شرکت‌های سنتی بیمه به همکاری با آنها (به دلایل استراتژیک و یا سلیقه‌ای)، تغییرات مدیریتی در شرکت‌های سنتی بیمه، محدودیت‌های رگولاتوری و منع فعالیت‌های ناگهانی به شدت مورد تهدید هستند. (چوپانی، ۱۴۰۲) چالش‌ها و موانع استفاده از اینشورتک در ایران را می‌توان به دو دسته عمده خرد و کلان تقسیم کرد. در سطح کلان موانعی مثل قوانین و مقررات (سیاست‌گذاری و دولت)، منافع (وجود انحصار در بیمه، نبود تعامل و کار مشترک بیمه‌ها و تضاد منافع)، یکپارچگی (عدم هماهنگی اداری، عدم استفاده از کلان داده و عدم یکپارچگی) و مشکلات مالیاتی (عدم شفافیت در نحوه‌ی وضع مالیات و نحوه‌ی وصول) وجود دارد که همت و توجه مسئولان دولتی و مدیران صنعت بیمه را می‌طلبد. در سطح خرد که بیشتر جنبه درون سازمانی دارد، موانعی مثل فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، زیرساخت‌های سازمانی، مالی، توجه به نوآوری و محصولات، سرمایه‌گذاری، قرارداد و مسئله آموزش کارکنان است که باید مورد توجه مدیران سازمان‌ها قرار گیرد. (یحیی‌زاده‌فر و دیگران، ۱۴۰۲) دلایل و چالش‌های بیان شده نه تنها برای فعالیت اینشورتک‌ها در ایران بلکه حتی برای شکل‌گیری آنها و ورود به بازار کسب و کار ایران نیز عوامل بازدارنده‌ای هستند که شرایط را سخت کرده‌اند و شاید به همین دلیل است که اینشورتک در ایران بسیار محدود است و علی‌رغم تلاش‌هایی که بسیاری از فعالین این حوزه داشته‌اند در حقیقت شکوفایی در آن رخ نداده است. برای درک بهتر اکوسیستم اینشورتک ایران باید بازیگران اصلی آن را مورد بررسی قرار دهیم در این راستا نقشه اینشورتک ایران مطابق تصویر شماره ۲، را که به همت مرکز نوآفرینی بیمه و مالی پلنت تهیه شده است بررسی می‌کنیم.

این نقشه اولین بار در سال ۱۴۰۱ تهیه و در اینشورتک سامیت آن سال رونمایی شد و سال ۱۴۰۲ نیز به‌روزرسانی شده است. نقشه اینشورتک ایران دارای هفت بخش شامل؛ رسانه‌های اکوسیستم نوآوری بیمه، اینشورتک‌های فرایند بیمه‌گری، مقایسه قیمت و فروش آنلاین، اینشورتک‌های

نوآوری محصول، شتابدهنده‌ها و مراکز نوآوری، توانمندسازان و سرمایه‌گذاران خطرپذیر است. در این نقشه سعی شده است که تمامی بازیگران حوزه ایشورتک ایران در قالبی گرافیکی نمایش داده شوند. (plannet.ir)



تصویر شماره ۲: نقشه ایشورتک ایران

منبع: (plannet.ir)

در اکوسیستم ایشورتک ایران همانطور که ملاحظه می‌کنید در بخش سرمایه‌گذاری خطرپذیر می‌توان به مدیریت ثروت ستارگان، در بخش شتابدهنده و مرکز نوآوری می‌توان به هلدینگ سرآمد، فینوداد و پلنت، در بخش توانمندسازی، می‌توان به حرکت اول و در بخش رسانه می‌توان به فرایم اشاره کرد که در حال حاضر در بین فعالان و نوآوران حوزه ایشورتک بسیار شناخته شده هستند. همچنین در بخش مقایسه قیمت و فروش آنلاین بیمه که در واقع به بیمه‌گذاران در خرید و تمدید بیمه خدمات ارائه می‌دهند و در بین مردم شناخته شده هستند می‌توان به بیمیلاین، بیمیتو، بیمه‌بازار، بیمه‌دات‌کام، ازکی و بیمی لایک اشاره کرد. این پلتفرم‌ها از نظر تنوع بیمه‌ها و خدماتی که ارائه می‌دهند بسیار شبیه و نزدیک به هم هستند و در ارائه خدمات بدون تعطیلی و ۲۴ ساعته، خرید قسطی و مواردی از این دست به بیمه‌گذاران کمک شایانی کرده‌اند. از جمله تفاوت‌های اندکی که بین آنها وجود دارد می‌توان به این موارد اشاره کرد: پلتفرم‌های بیمه‌دات‌کام

و بیمی لایک برخلاف بقیه پلتفرم‌ها اپلیکیشن تلفن همراه ندارند که این مورد می‌تواند در میزان و نوع مشتری‌ها تاثیرگذار باشد البته بیمه‌دات‌کام به تازگی بیمه‌نامه‌ای مختص محصولات الکترونیکی طراحی کرده است که می‌توان به عنوان مزیت جدید به آن اشاره کرد. پلتفرم بیمه‌بازار تخفیفی در ازای ارسال لینک دعوت در نظر گرفته است که از جمله استراتژی‌های جذب مشتری است. پلتفرم بیمیلاین علاوه بر خدماتی که سایر پلتفرم‌ها ارائه می‌دهند ارزیابی خسارات را هم در خدمات خود جای داده است. در این میان پلتفرم‌هایی وجود دارند که بطور تخصصی در حوزه‌ای خاص ورود کردند و خود را متمایز از بقیه پلتفرم‌ها معرفی کرده‌اند مانند؛ بیمه ماهان که بیمه‌های مهندسی، پیمانکاران، ماشین‌آلات و تجهیزات را شامل می‌شود. **بیمه‌تایم** نیز انواع بیمه‌های خودرو را ارائه می‌دهد. بیمه کلیک پلتفرمی نوپاست که مشتریان دولتی دارد مانند شرکت مهریزان و سازمان مالیات کشور. با تمام این‌ها، اکوسیستم اینشورتک ایران در مقایسه با خارج از ایران هنوز بسیار نوپاست.

در خارج از ایران اینشورتک‌هایی با تنوع بالا وجود دارد برای نمونه می‌توان به این موارد اشاره کرد: Many Pets که یک فناوری بیمه‌ای متمرکز بر حیوانات خانگی است و ۲.۴ میلیارد دلار آمریکا ارزشگذاری شده است که البته با توجه به فرهنگ آن‌ها که حیوانات خانگی دارای اهمیت زیادی هستند این شرکت اقدام هوشمندانه‌ای داشته است. Steady Technologies ارائه‌دهنده پلتفرم مدیران املاک و خانه‌های اجاره‌ای است، که برای کاهش خطرات احتمالی مرتبط با جریان‌های درآمد جانبی مالکان ملک طراحی شده‌است. محصول Rent Advance آن، خطر عدم پرداخت اجاره از سوی مستاجران را پوشش می‌دهد. Oscar Health پلتفرمی است که قصد دارد با کمک تکنولوژی، بیمه درمانی را برای مصرف‌کنندگان آمریکایی در دسترس و مقرون به صرفه‌تر کند. این شرکت اینشورتکی است که پوشش را به گونه‌ای انجام می‌دهد تا بیمه‌گذاران را برای داشتن سبک زندگی سالم ترغیب کند. اپلیکیشن YuLife این شرکت، کاربران را تشویق می‌کند تا وظایف روزانه سلامتی را در ازای دریافت یوکوین انجام دهند، که می‌توانند از آن برای پاداش دادن به خود، اعضای خانواده یا دوستانشان استفاده کنند، یا می‌توانند پاداش خود را صرف کاشت درخت کرده یا به موسسات خیریه اهدا کنند.

در بین نمونه‌های ایرانی و خارجی که آورده شد ضروری است به اینشورتک استراییری نیز اشاره کنیم که توسط چهار ایرانی شکل گرفته است؛ هدف این استارت‌آپ افزایش و بهبود سلامت بهداشت دهان و دندان بوده و در نسخه‌ی اولیه، اقدام به توسعه‌ی مدل مبتنی بر هوش مصنوعی کرده‌اند که قادر به شناسایی مشکلات دندانی و لثه براساس عکس‌های دوربین گوشی هوشمند

بوده و سپس طراحی و توسعه‌ی اپلیکیشن موبایل استراییبری بصورتی انجام شده است که کاربران بتوانند به راحتی طی فرایند بهینه‌شده با هوش مصنوعی، در سه زاویه از دندان‌های خودشان عکس بگیرند و سپس می‌توانند عکس رادیولوژی خود را در اپلیکیشن، بارگزاری کنند و مشکلات عمیق‌تری را که با عکس موبایل قابل تشخیص نیست، مشاهده کنند. استفاده از این اپلیکیشن برای انجام منظم چکاپ‌ها همواره برای کاربران رایگان خواهد بود تا افرادی که به خاطر مشکلات مالی هم دسترسی به دندانپزشک ندارند، بتوانند از آن استفاده کنند. طبق گفته‌ی مدیرعامل استراییبری به این دلیل که بهره‌گیری از هوش مصنوعی، به زیرساختی فراتر از آنچه در حال حاضر در کشور ایران مهیا است، نیاز بوده و این استارت‌آپ به لطف ثبت شرکت در کانادا، این امکان را داشته که از سرویس‌های 1AWS برای انجام محاسبات و دیپلوی ۲ کردن مدل‌های خود استفاده کنند. (هلدینگ مکس، ۲۰۲۲)

در ادامه به نتایج پژوهشی پرداخته شده است که با هدف شناسایی و رتبه‌بندی عوامل موثر در اینشورتک، در شرکت بیمه ایران توسط مریم حیدری و سعید مظفری در سال ۱۳۹۸ انجام شده است؛

با توجه به شرایط کنونی بازار که شاخصه آن افزایش رقابت، تغییرات سریع در نیازها و درخواست‌های مشتریان، غلبه فناوری‌های جدید و از همه مهم‌تر، تب فراگیر برای دیجیتالی شدن کارها است، نیاز سازمان‌ها و بنگاه‌های اقتصادی به سبک اینشورتک بیشتر شده است. اما موضوعی که چندان مورد توجه قرار نگرفته، این است که پیشایندهای اصلی تحقق فناوری بیمه (اینشورتک) چه عواملی هستند. باید توجه داشت که، شاخص‌های تدوین چشم‌انداز دیجیتال، سواد دیجیتالی، چابکی ذهنی، شاخص سازگاری سریع و یادگیری سریع، عمده‌ترین عوامل فناوری بیمه یا همان اینشورتک می‌باشند و براساس نتایج این پژوهش به مدیران شرکت بیمه ایران که در واقع جامعه آماری پژوهش هستند، پیشنهاد می‌شود؛ استراتژی، فرهنگ، نوآوری و مهارت‌های کارکنان را به‌عنوان حلقه‌هایی در کنار فناوری در نظر بگیرند که برای هدایت شرکت بیمه در مسیر دیجیتالی شدن، بسیار کارآمد است. (حیدری و مظفری، ۱۳۹۸)

با تشریح نظرات، پژوهش‌ها و نمونه‌هایی که بیان شد، به خوبی مشخص می‌شود که اینشورتک در ایران چقدر خلاء زیرساختی، آموزشی و قانونی دارد و با رفع این موارد فرصت‌های زیادی برای پیشرفت صنعت اینشورتک ایران وجود دارد که البته مستلزم همکاری تمامی فعالان حوزه بیمه و

¹ Amazon Web Services

² deploy

اینشورتک، قانون‌گذاران و مسئولان مربوطه است تا مقاومتی که اکوسیستم و فعالان صنعت بیمه در برابر اینشورتک دارند شکسته شود و تأمین منابع و زیرساخت‌های لازم ممکن گردد تا استفاده از فناوری‌های نوین در اکوسیستم اینشورتک ایران تسهیل گردد و شاهد موفقیت‌های روزافزون در این حوزه باشیم که مزایای آن بیشتر نصیب مردم جامعه خواهد شد، یعنی ضمن برطرف شدن مشکلات موجود در صنعت بیمه، نیازهای جامعه و مشتریان به صورت کارآمد و رضایت‌بخشی پاسخ داده می‌شود.

۵- رگولاتوری اینشورتک در ایران

قانون تأسیس بیمه مرکزی ایران و بیمه‌گری، در سال ۱۳۵۰ مصوب شد تا بیمه مرکزی مسئولیت نظارت بر صنعت بیمه ایران را عهده‌دار شود. در ماده ۱ این قانون اینطور درج شده است که؛ به منظور تنظیم و تعمیم و هدایت امر بیمه در ایران و حمایت بیمه‌گذاران و بیمه‌شدگان و صاحبان حقوق آنها و همچنین به منظور اعمال نظارت دولت بر این فعالیت مؤسسه‌ای به نام بیمه مرکزی ایران طبق مقررات این قانون به صورت شرکت سهامی تأسیس می‌گردد، و تهیه آیین‌نامه‌ها و مقرراتی که برای حسن اجرای امر بیمه در ایران لازم باشد از وظایف و اختیارات بیمه مرکزی است. (مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، ۱۳۵۰) با توجه به رشد و تغییر سریع فناوری، مساله بزرگ پیش روی تنظیم‌گران، همگامی مناسب مقررات با تحولات فناورانه است. اتخاذ سیاست‌های عمومی توسط تنظیم‌گران در حوزه مالی و پولی برای دو هدف اساسی در زمانی کوتاه اهمیت دارد:

۱. پرهیز از هرج و مرج و آشفتگی در بازارهای پولی و مالی؛

۲. بهره‌گیری بهینه از نوآوری‌ها برای ارائه خدمات بهینه به مردم. (بانک مرکزی ایران، ۱۳۹۶)

در حوزه‌ی اینشورتک نیز به سبب دسترسی بیمه‌گران به داده‌های مشتریان حساسیت‌های خاصی در این حوزه وجود دارد. به این مفهوم که نمی‌توان به صرف نوپا بودن موضوع اینشورتک، فضای فعالیت آنها را بی‌نیاز از رگولاتوری دانست. بهبود تجربه‌ی مشتری زمانی برآورده خواهد شد که استانداردهای حفاظت از حقوق مصرف‌کننده و حریم خصوصی آنها نیز تأمین شود. در واقع حضور یک رگولاتوری جدید منطبق با مدل‌های کسب و کاری تازه اینشورتک‌ها یکی از مهم‌ترین الزامات روز صنعت بیمه در نگاه دو طیف سنتی و نوپاست. عمده‌ترین دلایل وجود رگولاتور در فضای اینشورتک‌ها را می‌توان به این موارد تقسیم کرد: اهمیت حریم خصوصی و شفافیت، نیاز به بازنگری

در قوانین، تفاوت فعالیت بازیگران جدید، ایجاد تعادل بین نوآوری و نیاز مشتری. (هلدینگ مکز، ۲۰۲۲)

در اکوسیستم اینشورتک ایران، تا قبل از دی ماه سال ۱۴۰۲ رگولاتوری خاص و تدوین شده‌ای ابلاغ و اجرا نشده است و شاید چون اینشورتک از طرف متولی مربوطه یعنی بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران به رسمیت شناخته نشده بود و با توجه به اقداماتی که در این حوزه از سوی فعالان اینشورتک صورت گرفته بود و بیشتر محدود به پلتفرم‌های مقایسه و فروش آنلاین بیمه‌ها بوده است رگولاتوری بیشتر به قوانین فروش آنلاین و تجارت الکترونیک محدود شده بود، تا آنکه در تاریخ ۲۶ دی ماه سال ۱۴۰۲ آیین‌نامه شماره ۱۰۵؛ آیین‌نامه تأسیس و فعالیت شرکت‌های فناوری بیمه‌ای، از سوی بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران ابلاغ شد البته هنوز دستورالعمل اجرایی آن منتشر نشده است. در رابطه با آیین‌نامه ابلاغ‌شده بهتر است نقد و بررسی فعالین حوزه اینشورتک ایران را بیان کنیم.

برای تهیه و تدوین آیین‌نامه اینشورتک، رگولاتور مربوطه نظرات متخصصان و فعالان این حوزه را برای اصلاح پیش‌نویس آیین‌نامه دریافت کرد و حتی پس از تصویب آیین‌نامه نیز جلسات هم‌اندیشی و نشست‌هایی برای بررسی، نقد و پرسش و پاسخ در این خصوص برگزار شد. شکل‌گیری این‌گونه محافل و تبادل نظر پرچالش در صنعتی که در سال‌های متمادی به سکون و عدم تمایل به تغییر معروف بوده امری امیدوارکننده است. چون فعالان اینشورتک در ایران در این سال‌ها از سوی نهاد ناظر به رسمیت شناخته نشده بودند و تحت عنوان‌هایی هم‌چون کارگزاری آنلاین و شرکت‌های ارائه‌دهنده خدمات فناوری به فعالیت می‌پرداختند. نهاد رگولاتور، اینشورتک‌ها را به داشتن انجمنی صنفی ملزم کرده است که جای اندوه و تاسف است که پس از تبادل نظرات و دورهمی‌های برگزار شده، هنوز فعالان اینشورتکی اقدام جدی برای تأسیس انجمن انجام نداده‌اند تا خود حامی حقوق اینشورتک‌ها در اکوسیستم و هم‌چنین در کمیسیون باشد. در ارتباط با آیین‌نامه نخستین ابهامات آن از همان ماده ۱ که به تعریف اینشورتک‌ها پرداخته، ایجاد می‌شود در واقع آیین‌نامه مذکور محدود به اعطای امکان فعالیت بیمه‌گری به اینشورتک‌ها نشده و تأسیس و فعالیت تمامی شرکت‌های فناوری بیمه‌ای را هدف قرار داده است که بخش مهمی از آنها قرار نیست در حوزه بیمه‌گری فعال باشند. (چوپانی، ۱۴۰۲) در واقع بهتر بود تفکیکی بین اینشورتک‌ها براساس حوزه فعالیت آنها قائل می‌شدند تا شرکت‌هایی که قرار نیست بیمه‌گری انجام دهند جهت اخذ مجوز فعالیت درگیر مقررات سختگیرانه‌ای تعیین‌شده نشوند.

نقطه ضعف دیگر آیین‌نامه به ماده ۲ برمی‌گردد که در تبصره ۱ تعیین تمامی ضوابط و مقررات تأسیس و فعالیت اینشورتک‌ها را منوط به نظر کمیسیونی می‌داند که دستورالعمل‌های آن هنوز تدوین نشده است. در کشوری که صنعت بیمه آن چندین سال از جهان عقب‌تر است این مورد به عقب ماندن بیشتر آن موجب می‌شود. ماده سوم آیین‌نامه اینشورتک نیز اشاره به محدودیتی برای فعالیت بیمه‌گری اینشورتک‌ها دارد که بیان می‌کند حداکثر فروش سالانه این شرکت‌ها که متضمن پوشش ریسک باشد نمی‌تواند بیشتر از ۳ برابر سرمایه ثبتی آن‌ها باشد و برای مازاد آن باید بیمه اتکایی تهیه کنند این در حالی است که در این آیین‌نامه حداقلی برای این سرمایه ثبتی تعیین نشده است. (چوپانی، ۱۴۰۲) در اینصورت عملاً استارت‌آپ‌های کوچک و حتی شرکت‌های بیمه‌ای کوچک از بین می‌روند، یعنی کسی با یک سرمایه‌گذار چند هزار میلیاردی که در مملکت خیلی کم هم نداریم، کار را شروع می‌کند و اینجا دیگر حمایتی از سوی بیمه مرکزی نیاز نیست. (کاظمی، ۱۴۰۳) ماده پنجم آیین‌نامه ۱۰۵ بخش بزرگی از متخصصان و خبرگان صنعت بیمه را از تأسیس و راهبری استارت‌آپ اینشورتکی منع می‌کند. این قانون نه تنها این فعالان بلکه نزدیکان نسبی و سببی درجه یک آن‌ها را نیز شامل می‌شود بنابراین رگولاتور درهای صنعت بیمه را بر روی فعالان تمامی صنایع باز کرده و فضا برای ورود آن‌ها را محیا کرده اما متخصصان مجرب این حوزه را از آن می‌رانند. (چوپانی، ۱۴۰۲) در حالی که در مقررات اینشورتک کشور سوئد آمده است که؛ افرادی که در مدیریت شرکت دخیل هستند یا مسئولیت فعالیت‌های مهم را برعهده دارند باید دانش و تجربه‌ی کافی داشته باشند یا اینکه صلاحیت آنها برای انجام چنین فعالیت‌ی احراز شود. (هلدینگ مکس، ۲۰۲۲) در واقع اینطور به نظر می‌رسد که به اهمیت مشارکت و همکاری بین متصدیان صنعت بیمه و اینشورتک در فرآیند توسعه این صنعت بی‌توجهی صورت گرفته و بیشتر نگران سوءاستفاده‌هایی بودند که ممکن است رخ دهد. در حالی که می‌توان با تنظیم مقرراتی مناسب به افزایش مشارکت‌ها و کاهش اختلال‌ها در اکوسیستم اینشورتک دست یافت.

در ماده ۶ آیین‌نامه مذکور تأسیس و فعالیت شرکت‌های اینشورتکی منوط به اساسنامه و آیین‌نامه‌ای شده که مشخص نیست در چه مرحله‌ای از نگارش است و نظر دادن راجع به آیین‌نامه ۱۰۵ در حالی که اساسنامه اینشورتک‌ها، در این ماده و دستورالعمل کمیسیون مشخص نیست امری دشوار و خالی از مفهوم است در حالی که بخش اصلی به همین مورد برمی‌گردد. در ماده ۸ نیز سه روش درخواست مجوز برای اینشورتک‌ها معرفی شده در حالی که تنها یکی از آن‌ها که معاونت طرح و توسعه بیمه مرکزی است، هم‌اکنون در دسترس است. ماده ۱۱ آیین‌نامه ۱۰۵ و الزام رگولاتور به استفاده اینشورتک‌ها از سرویس‌ها و پلتفرم‌ها که احتمالاً منظور از آن سنهاب است نگرانی دیگری

در میان فعالان ایجاد کرده است. (چوپانی، ۱۴۰۲) در بین فعالین حوزه اینشورتک اینطور به نظر می‌رسد که آیین‌نامه ۱۰۵ بیشتر برای خود بیمه مرکزی و شرکت‌های سنتی بیمه مفید است. در واقع اموری که تا دیروز به واسطه ناظر بودن و به سبب اساس‌نامه شرکت‌های بیمه قابل انجام نبود، حالا مقدور و میسر خواهد شد. به این معنا که اگر تا دیروز بیمه مرکزی نمی‌توانست یک سری مؤسسات اینشورتکی یا شرکت‌ها را در سایه خودش داشته باشد یا شرکتی تأسیس کند که با بقیه رقابت کند، اکنون با تصویب آیین‌نامه فعلی در این زمینه اجازه این کار را به راحتی خواهد داشت. (کاظمی، ۱۴۰۳)

این در حالی است که؛ قوانین (دولت، سیاست‌گذار) به‌عنوان عاملی مهم برای شکل‌گیری اینشورتک‌ها شناسایی شده‌اند. در شرایطی که حتی قوانین پیچیده‌ای برای بیمه‌ها وجود دارد و دولت و سیاست‌گذاران رویه و فرایند درستی در این خصوص ایجاد نکرده‌اند، قوانینی که وجود دارند بیشتر از رشد اینشورتک‌ها جلوگیری می‌کنند. دولت به شیوه‌های مختلف می‌تواند در توسعه فناوری‌ها نقش داشته باشد یکی از این نقش‌ها در حوزه سیاست‌های کلان صنعتی است همینطور ارائه خدمات مناسب توسط قانون‌گذاران که می‌تواند شامل کمک‌های مالی، اعطای اعتبار و مشاوره فنی باشد. سیاست‌گذار حوزه اینشورتک در ایران که بیمه مرکزی است، سیاست‌های کلان آن بسیار تاثیرگذار است، همینطور پیچیدگی‌های قوانین وضع شده، نبود رویه‌های درست و نبود قوانینی که منجر به رشد فناوری گردد همگی از عوامل تاثیرگذار بر اکوسیستم اینشورتک می‌باشند. (یحیی‌زاده‌فر و دیگران، ۱۴۰۲)

اینطور که به‌نظر می‌رسد رگولاتورها، سیاست‌گذاران و تصمیم‌گیران در حوزه اینشورتک ایران ابتدا لازم است با مفهوم اینشورتک و قابلیت‌های آن به خوبی آشنا شوند تا بتوانند از مقررات سنتی و چارچوب‌های مفهومی که سال‌ها حاکم بوده فراتر بروند و با نگاه گسترده‌تری به بررسی چالش‌های موجود که مانع از رشد اینشورتک در ایران شده‌اند، بپردازند و براساس آن قانون‌گذاری‌های کارآمدی را تصویب و اجرا کنند و در این مسیر بهره‌مندی از پرسنل متخصص داده و مسلط بر فناوری‌های نوین نیز جهت‌گیری خوبی به فضای فکری و تصمیم‌گیری رگولاتورها خواهد داد.

موضوع قابل ملاحظه دیگری که در صنعت بیمه وجود دارد این است که؛ نفس بیمه تقلب‌پذیر است و کلاهبرداری از شرکت‌های بیمه توسط مشتری (بیمه‌گذار)، یکی از مشکلات جدی در صنعت بیمه محسوب می‌شود و با توجه به تعدد رشته‌های بیمه‌ای و همچنین متفاوت بودن معیارهای شناسایی تقلب در هر یک از رشته‌های بیمه‌ای (مانند فاکتورسازی در بیمه درمان، صحنه‌سازی تصادف و ...) لازم است شرکت‌های بیمه با همکاری یکدیگر و همچنین نظارت نهاد

محترم ناظر اقدام به طراحی سیستم یکپارچه جهت شناسایی عوامل موثر در تخلفات بیمه‌ای پردازند تا حتی‌الامکان پرونده‌هایی از این دست شناسایی گشته و با همکاری واحدهای محترم قضایی در جهت حفظ منافع بیمه‌گران قدم موثری برداشته شود. اینطور که به نظر می‌رسد یکی از مهمترین عواملی که منجر به موفقیت دریافت خسارات کلاهبردانه از شرکت‌های بیمه‌ای می‌گردد این است که؛ قوانین اجبارانه‌ای از سوی نهاد ناظر و دستگاه‌های قضایی در برابر شرکت‌های بیمه وجود دارد که دریافت خسارت از شرکت‌های بیمه‌گر را سهل کرده است و این امر می‌تواند عواقب مالی سنگینی را بر شرکت‌های بیمه تحمیل کند و سرمایه‌های ارزشمند مالی را از شرکت خارج نماید. (صحت و دیگران، ۱۳۹۷) با توجه به ماده ۷ قانون تاسیس بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، حمایت از موسسات بیمه نیز برعهده بیمه مرکزی است و شاید بزرگترین حمایتی که فعالین حوزه بیمه نیاز داشته باشند کمک در جلوگیری از اقدامات کلاهبردانه باشد و همانطور که در این مقاله بررسی شد نقش فناوری‌های مدرن در کشف اقدامات کلاهبردانه می‌تواند بسیار پررنگ باشد. لذا چنانچه نهادهای بالادستی در این زمینه یاری‌رسان باشند و در تامین زیرساخت‌های ضروری سرمایه‌گذاری کنند شاهد شکوفایی صنعت بیمه مبتنی بر فناوری خواهیم بود.

در اینجا لازم دیدیم اقدامات خلاقانه یک سری از رگولاتورهای خارج از ایران را بیان کنیم که هدفشان همگام شدن با تحولات نوآورانه صنعت بیمه بوده است.

سازمان بیمه و بازنشستگی اروپا (EIOPA)، کارگروه اینشورتک (ITF) را تاسیس کرد با این مأموریت که کار EIOPA در ارتباط با مسائل ناشی از توسعه اینشورتک را رهبری کند. البته با اولویت‌بندی که EIOPA برای این کارگروه تعیین می‌کند، که در درجه اول می‌بایست به بررسی موضوع استفاده از کلان‌داده‌ها توسط بیمه‌گران و واسطه‌ها می‌پرداخت، تا امکانات نوآورانه لازم برای رگولاتورهای اینشورتک در سطح ملی را طراحی کند، مجوزهای فعلی و الزامات مربوط به صدور مجوزها و کاربرد اصل تناسب در حوزه نوآوری مالی را بررسی کند و اینکه ارزیابی‌ایی کند که آیا دستورالعمل‌های برون‌سپاری به ارائه‌دهندگان خدمات فضای ابری^۱ باید توسط EIOPA صادر شود یا خیر. همچنین در اختیارات این کارگروه ذکر شده است که در مرحله بعدی می‌تواند کارهای دیگری نیز انجام دهد، از جمله؛ انجام ارزیابی‌های بیشتر برای طراحی و استفاده از الگوریتم‌ها برای تعیین اینکه چگونه چنین ابزارها و فرآیندهای پیچیده فناوری اطلاعات می‌توانند به ایجاد بهترین سیستم رگولاتوری منجر شوند، و همچنین راه‌حل‌هایی را به رگولاتورها پیشنهاد

¹ cloud service

کنند تا با چالش‌های ناشی از مدل‌های کسب و کار جدید مواجه شوند و شاید حتی یک مرکز نوآوری بیمه اروپا ایجاد کند. (Chatzara, 2020)

همچنین، سازمان بیمه هنگ‌کنگ نیز اقدامات مختلفی را برای ترویج نوآوری و کاربرد آن در مدل‌های تجاری بیمه‌گران مجاز انجام داده است. برای مثال یک تیم تسهیل‌گری اینشورتک تشکیل داده برای ایجاد ارتباط موثر با شرکت‌های اینشورتک که در این حوزه فعال هستند و در حال توسعه آن می‌باشند. هدف این تیم کمک به ارائه‌دهندگان اینشورتک برای به‌دست آوردن درک بهتر از الزامات رگولاتوری بیمه است، و همچنین بتواند به عنوان بستری برای تبادل ایده‌ها، و ارائه مشاوره در موضوعات مرتبط با اینشورتک عمل کند. به‌علاوه تیم دیگری نیز با عنوان کارگروه آینده‌ی صنعت بیمه با هدف بررسی آینده صنعت بیمه در هنگ‌کنگ تاسیس شده که یکی از گروه‌های آن، گروه فین‌تک است که بر ترویج کاربرد فین‌تک در صنعت بیمه تمرکز دارد. (Chatzara, 2020)

بحث و نتیجه‌گیری

در این مقاله به بررسی مفهوم اینشورتک و نقش نوآوری‌ها و فناوری‌ها در آن پرداختیم و رگولاتوری حوزه اینشورتک و تاثیر نوآوری‌ها بر آن را تشریح کردیم و ضمن بررسی یک سری از نمونه‌های جهانی به بررسی اکوسیستم اینشورتک ایران پرداختیم تا شاید بتوانیم در بهبود اوضاع آن نقش کوچکی ایفا کنیم و اهمیت نقش فناوری در صنعت بیمه را نمایان کنیم. باید بپذیریم که توسعه سریع فناوری بیمه و تحولات مستمر نوآوری به هر حال موجب تغییرات اساسی در صنعت بیمه ایران خواهد شد و با توجه به تغییرات فرهنگی و اجتماعی که در حال وقوع است توقعات جدیدی در مشتریان نسبت به محصولات بیمه‌ای که ارائه می‌شوند، به‌وجود خواهد آمد و پاسخگویی به این توقعات و نیازهای جدید، در واقع فرصت‌های بیشتری جهت پیشرفت اینشورتک در ایران را فراهم خواهد کرد بدین ترتیب بهتر است که زودتر با این تغییرات همگام شویم و با تنظیم رگولاتوری صحیح در این حوزه از بروز مشکلات احتمالی بکاهیم و قابلیت‌های صنعت بیمه را ارتقا دهیم. در این راستا به ارتقای سیستم رگولاتوری این حوزه نیز می‌بایست بطور ویژه توجه شود هرچند برخی از فعالین این حوزه در حال حاضر معتقد هستند که رگولاتوری به الزامات بروکراتیک دست و پا گیر ختم می‌شود اما در واقع اینشورتک و رگولاتوری آن جدایی‌ناپذیر هستند و تاثیرات متقابل و برهم کنش زیادی دارند.

به نظر می‌رسد تشکیل کارگروهی مرکب از فعالین، متخصصین و رگولاتورهای این حوزه جهت

هم‌فکری، سیاست‌گذاری و هم‌افزایی ضروری است تا بتوانند با توجه به ماهیت پویای صنعت بیمه و فناوری رو به توسعه اکوسیستمی فعال، پویا و منعطف شکل دهند و همچنین با توجه به خلاء مهارت‌های لازم در شرکت‌های بیمه‌ای و مراجع نظارتی و سیاست‌گذار، آموزش نیروهای مسلط بر حوزه بیمه که همزمان بر فناوری‌های جدید نیز مسلط باشند، الزامی به نظر می‌رسد. در نهایت با ایجاد یک سیستم رگولاتوری که نوآوری‌ها و فناوری‌های مدرن شالوده اصلی آن را تشکیل داده باشند می‌توانیم بر چالش‌های این صنعت حساس و فناوری‌محور فائق شویم و علاوه بر بالابردن کیفیت نظارت بر امور مربوطه، از بروز خطاهای انسانی نیز جلوگیری شود. استفاده از تجربیات حاصل شده در سایر زمینه‌های فین‌تک در ایران که پیشروتر از ایشورتک بوده‌اند، نیز می‌تواند تا حدودی راهگشا باشد بنابراین هم‌فکری با متخصصین سایر حوزه‌های فین‌تک نیز می‌بایست مورد توجه قرار گیرد. در کنار بهره‌مندی از تجربیات سایر کشورها که در حوزه ایشورتک با سابقه‌تر هستند و با آزمون و خطاهای زیادی که انجام داده‌اند تجربیات خوبی به‌دست آورده‌اند.

منابع

- قاضی نوری، سید سپهر؛ خالدي، آرمان؛ و نصری، شهره. (۱۴۰۰). نظام نوآوری فناوری نانو در ایران بر اساس عناصر کارکردی و ساختاری، مدیریت نوآوری در سازمان‌های دفاعی، ۴(۱)، ۵۲-۲۵.
- یحیی‌زاده‌فر، محمود؛ نجف‌پور، آرش؛ شیرخدايي، میثم؛ سلطان‌زاده، جواد؛ ۱۴۰۲، شناسایی چالش‌های موجود در شکل‌گیری ایشورتک در صنعت بیمه ایران با رویکرد نظریه اسکات، نشریه پژوهشنامه بیمه، شماره ۱۵۲، دوره ۳۸، صفحات ۳۳۲-۳۴۶.
- علی‌پور گنجی، ویدا؛ شیرازی، بابک؛ مهدوی، ایرج؛ ۱۴۰۱، بررسی اهمیت بهره‌مندی از ایشورتک در ساختار بیمه‌ی سازمان‌ها (مطالعه موردی: آموزش و پرورش)، سومین کنفرانس ملی مدیریت و تجارت الکترونیک.
- حیدری، مریم؛ مظفری، سعید؛ ۱۳۹۸، شناسایی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر فناوری بیمه (ایشورتک) در شرکت بیمه ایران، فصلنامه بازاریابی پارس مدیر، شماره ۱۷، صفحات ۱۰۸-۱۱۸.
- صحت، سعید؛ صیدی عقیل‌آبادی، زهرا؛ صالحی، رسول؛ ۱۳۹۷، بررسی و تحلیل عوامل کلاهبردانه در بیمه شخص ثالث اتومبیل (خسارات بدنی)، نشریه پژوهشنامه بیمه، شماره ۱، دوره ۳۳، صفحات ۲۳-۴۲.
- بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران، ۱۴۰۲، آیین‌نامه شماره ۱۰۵؛ آیین‌نامه تأسیس و فعالیت شرکت‌های فناور بیمه‌ای.
- مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، ۱۳۵۰، قانون تأسیس بیمه مرکزی ایران و بیمه‌گری.

چوپانی، مهدیه، ۱۴۰۲، بررسی نقاط قوت و ضعف آیین نامه ۱۰۵ / مقررات سخت گیرانه یا گشایش آینده نگرانه، قابل دسترس در <https://faraabime.com>

کاظمی، حامد، ۱۴۰۳، یک آئین نامه و هزار اما و اگر پنهان، قابل دسترس در <https://faraabime.com>
 بانک مرکزی ایران، ۱۳۹۶، سیاست بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران در خصوص فناوری مالی، ویرایش ۱.
 هلدینگ مکس، ۲۰۲۲، بازار جهانی صنعت اینشورتک با نیم نگاهی به قوانین و بازیگران این صنعت در ایران، www.maxholding.co

سایت مرکز نوآفرینی بیمه و مالی پلنت : plannet.ir

- Boohene, R., & Williams, A. A. (2012). Resistance to organisational change: A case study of Oti Yeboah complex limited. *International Business and Management*, 4(1), 135-145.
- Mueller, Jackson. (DECEMBER 2018). InsurTech Rising: A Profile of the InsurTech Landscape. Milken institute.
- Oyewole, Adedoyin Tolulope. And Adeoye, Omotayo Bukola. And Addy, Wilhelmina Afua. And Okoye, Chinwe Chinazo. And Ofodile, Onyeka Chrisantus. And Ugochukwu, Chinonye Esther. (2024). Augmented and virtual reality in financial services: A review of emerging applications. *World Journal of Advanced Research and Reviews*. 21(03), 551–567.
- Mainelli, Michael. and Mills, Simon. 2022. The Metaverse & Insurance–Pixel Perfect. Published by Long Finance & Distributed Futures. Z/Yen Group. Available at: <https://www.zyen.com/publications/public-reports/metaverse-insurance-pixel-perfect/>.
- Chatzara, Viktoria. (2020). FinTech, InsurTech, and the Regulators. AIDA Europe Research Series on Insurance Law and Regulation. under the Creative Commons license. Available at: <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.
- Ostrowska, Marta. (2021). Regulation of InsurTech: Is the Principle of Proportionality an Answer. *Risks* 9:185, MDPI. Available at: <https://doi.org/10.3390/risks9100185>.
- Cortis, Dominic. And Farrell, Mark. And Debono, Johann. And Debattista, Jeremy. (2019). InsurTech. *Disrupting Finance: FinTech and Strategy in the 21st Century*. Palgrave Macmillan. 71-84. Available at: https://doi.org/10.1007/978-3-030-02330-0_5.
- Aziz, Saqib. And Dowling, Michael. (2019). Machine Learning and AI for Risk Management. *Disrupting Finance: FinTech and Strategy in the 21st Century*, Palgrave Macmillan. 33-50. Available at: https://doi.org/10.1007/978-3-030-02330-0_3.

- Ma, Zhenlong. And Liu, Jie. (2023). Research on Insurance Regulation under the Background of InsurTech. Proceedings of the 3rd International Conference on Digital Economy and Computer Application. under the Creative Commons license. Available at: https://doi.org/10.2991/978-94-6463-304-7_15.
- Rosati, Pierangelo. And Čuk, Tilen. (2019). Blockchain Beyond Cryptocurrencies. Disrupting Finance: FinTech and Strategy in the 21st Century. Palgrave Macmillan. 149-170. Available at: https://doi.org/10.1007/978-3-030-02330-0_10.
- Tabaa, Yassine & Elhoufi, Halima. (2021). Insurtech & Blockchain: Implementation of Technology in Insurance Operations and its Environmental Impact. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science975.
- Adriano, Lyle. 2022. New Aviva report reveals spike in insurance claims fraud. Insurance business mag. Available at: <https://www.insurancebusinessmag.com/uk/news/breaking-news/new-aviva-report-reveals-spike-in-insurance-claims-fraud-407233.aspx>.
- Sia Partners firm. (January 5, 2016). InsurTech: A New Path for Digital Capability Development. Available at: <http://en.finance.sia-partners.com/insurtech-new-pathdigital-capability-development>.