

تولید می‌شود را هم در راستای سیاست‌گذاری مورد بهره‌برداری قرار می‌دهیم. مظلومی بیان کرد: اصولاً این داده‌ها به ما کمک می‌کند که بتوانیم یک سیستم هوش تجاری مناسب برای شرکت خود داشته باشیم و نهایتاً با استفاده از چنین ابزاری، تصمیم‌گیری‌های مدیریتی درستی انجام دهیم که هم بتواند وضعیت شرکت را در دیدگاه سهامداران بهبود بخشد و هم اینکه بتوانیم با خدمات خوبی که به بقیه ذی‌نفعان مانند بیمه‌گذاران، شبکه نماینده‌ها، کارگزاران بیمه و استارت‌آپ‌های بیمه‌ای و همکارانمان ارائه می‌دهیم، رضایت‌مندی آنها را داشته باشیم. او درباره اقدامات شرکت برای پیروی از تغییرات بازار و تحولات تکنولوژی یادآور شد: اصولاً در دنیا شرکت‌ها دو دسته هستند؛ شرکت‌هایی که خودشان نوآرند و اصطلاحاً پیشرو، یک سری شرکت‌ها هم هستند که پیرو و فالوئرند. اصولاً در ایران نه فقط بیمه تعاون بلکه همه شرکت‌ها می‌توانند فالوئر شرکت‌هایی در دنیا باشند که تکنولوژی‌ها را پیاده‌سازی می‌کنند. مدیرعامل شرکت بیمه تعاون ادامه داد: ما می‌توانیم از تجربیات دنیا استفاده و عملکرد شرکت‌های موفق را شبیه‌سازی کرده و از آنها الگوبرداری کنیم. این الگوبرداری در مرحله اول در یک سطح آزمایشی و کوچک‌تر و بعد اگر مفید واقع شد، به همه فرایندهایمان تعمیم داده می‌شود. به گفته او، شرکت بیمه تعاون از آلیانس آلمان که در بیشتر زمینه‌ها پیشرو است، الگوبرداری می‌کند. بررسی می‌کند که این شرکت چه نوآوری‌هایی در استفاده از تکنولوژی در ارائه خدمات بیمه‌ای به مشتریانانش انجام می‌دهد و تا جایی که امکان‌اتش وجود داشته باشد، سعی می‌کند این نوآوری‌ها را در ایران پیاده کند. مظلومی بر این باور است که ایران همیشه چند سالی از شرکت‌های پیشرو عقب‌تر است اما این عقب‌ماندگی شاید شش تا هفت سال بیشتر نباشد.

#### بلاکچین، کمک حال شرکت‌های بیمه‌ای

مدیرعامل شرکت بیمه تعاون درباره ابزارها و روش‌های فناوری مورد نیاز شرکت‌های بیمه برای پاسخ‌گویی بهتر به نیازهای مشتریان گفت: در حال حاضر فناوری‌های زیادی در بیمه استفاده می‌شود. فناوری‌هایی مانند بلاکچین که در ارتباط بین شرکت‌های بیمه و نهادهای بیرونی مانند بانک‌ها و مراکز ارائه خدمات و بیمارستان‌ها استفاده می‌شود، می‌تواند توسط ارزیابان خسارت و یا بیمه‌گران اتکالی هم مورد استفاده قرار بگیرد. او اضافه کرد: از تکنولوژی‌های هوش مصنوعی در بازدید خسارت‌ها و بازدید اولیه و همین‌طور در برآورد میزان خسارت می‌توان بهره برد. همچنین تکنولوژی‌های دیگری وجود دارد که حسب

مدیرعامل شرکت بیمه تعاون به تلاش این شرکت برای الگوبرداری از فناوری‌هایی که در صنعت بیمه دنیا وارد می‌شود، اشاره کرد و افزود: استفاده از فناوری‌هایی مانند هوش مصنوعی در دستور کار ما قرار دارد. بخش‌هایی از فعالیت خود را با استفاده از هوش مصنوعی انجام داده‌ایم. طبیعتاً فناوری‌های دیگری هم هست که هنوز از آن استفاده نکرده‌ایم و قطعاً بر اساس برنامه‌ریزی‌ها از آنها استفاده خواهیم کرد.

مورد ممکن است در صنعت بیمه استفاده شود. مظلومی یادآور شد: شرکت‌های بیمه از دیجیتالی‌سازی فرایندهای می‌توانند برای بهبود کارایی و کاهش زمان هزینه پردازش استفاده خوبی کنند. ما برای ارزیابی پرداخت خسارت‌های پاراکلینیکی از اپلیکیشن استفاده کردیم که باعث شد رساله بتوانیم زمان پرداخت خسارت خود را کاهش دهیم و در حال حاضر یکی از شرکت‌هایی باشیم که در کمترین زمان ممکن خسارت‌های درمان را رسیدگی و پرداخت کنیم. او گفت: هم‌اکنون زمان پرداخت غرامت در بیمه‌نامه‌های درمان زیر ۹ روز است. درحالی‌که در زمان آغاز ارائه این بیمه‌نامه یک ماه بود. در بیمه‌هایی مثل اتومبیل، زمان پرداخت غرامت زیر یک هفته و در بیمه شخص ثالث حتی یک تا دو روز است. مدیرعامل شرکت بیمه تعاون وجود داده‌های مناسب را عامل مهم در تصمیم‌گیری دانست و افزود: در حال حاضر بیمه تعاون با داشتن ۴۰۰ هزار نفر بیمه‌شده در رشته‌های مختلف، داده‌های قابل‌اعتنایی برای تصمیم‌سازی در اختیار دارد. هرچند برخی اوقات در جایی که امکان دسترسی وجود داشته باشد، مجبور می‌شویم به جز داده‌های خودمان به داده‌های صنعت هم مراجعه کنیم.

#### عدم توجه برنامه هفتم به بیمه‌های تجاری

مظلومی یکی از نقایص برنامه هفتم را پرداختن به صنعت بیمه اعلام کرد: او در این زمینه تشریح کرد: در این برنامه به جز قسمت کوچکی که کلی است و بحث درمان را شامل می‌شود، خیلی به موضوع بیمه پرداخته نشده است. این یکی از انتقادات ما به برنامه هفتم توسعه است. البته می‌دانم که هم سندیکای

بیمه ایران و هم بیمه مرکزی در تعامل با دولت و مجلس هستند تا در ارتباط با بیمه یک سری قوانین در برنامه گنجانده شود. مدیرعامل شرکت بیمه تعاون مهم‌ترین برنامه ۱۰ سال آینده شرکت را برآورد کرد: انتظارات همه ذی‌نفعان شامل بیمه‌گذاران، مشتریان، سهامداران، شرکت‌های استارت‌آپی، نمایندگان بیمه و کارگزاران معرفی کرد.

او یادآور شد: اصلی‌ترین ذی‌نفعان، همکاران ما هستند که باید رضایت‌مندی خوبی داشته باشند. اینکه ما بتوانیم همه ذی‌نفعان را هم‌زمان راضی کنیم و از طرفی خسارت مردم را در سریع‌ترین زمان ممکن و با کیفیت خوب پرداخت کنیم، ما را به جایگاهی می‌برد که در رتبه‌های بالای صنعت بیمه قرار بگیریم.

او ادامه داد: ذی‌نفعانی که پیش از این توضیح دادم، ذی‌نفعان درونی بودند. ما یک سری ذی‌نفعان بیرونی هم مانند بیمه مرکزی ایران به‌عنوان نهاد نظارتی با صندوق تأمین خسارت‌های بدنه به‌عنوان یک نهاد حاکمیتی داریم که باید آنها را راضی نگه داریم که در این مورد می‌توان به عنوان یک امتیاز ارزشمند مطرح کرد که ما جزو سه شرکتی هستیم که بدهی خود را به ذی‌نفعان بیرونی با وجود عدم دریافت کامل حق بیمه‌ها، تسویه کرده‌ایم. مظلومی گفت: در طی فعالیت بیمه تعاون به‌صورت داوطلبانه بحث رتبه‌بندی را در شرکت اجرا کردیم و تنها شرکت دارای رتبه اعتباری هستیم. رتبه اعتباری ما A است. استاندارد ایزو ۹۰۰۱ ورژن ۲۰۱۵ را به صورت داوطلبانه در شرکت پیاده‌سازی کردیم. همچنین دو ایزو در ارتباط با رضایت‌مندی مشتریان و سنجش رضایت مشتریان و رسیدگی به شکایت مشتریان (۱۰۰۰۰، ۱۰۰۰۴) اجرا کرده‌ایم. الزامات مدل ملی تعالی سازمانی (EFQM) را هم در شرکت پیاده‌سازی کردیم.

او با اشاره به اقدامات انجام‌شده در شرکت برای دریافت تندیس سازمان حمایت از تولیدکننده و مصرف‌کننده، بیمه تعاون را مجموعه‌ای پیشگام در بحث شفاف‌سازی اطلاعات دانست و افزود: ما در گروه معدود شرکت‌های بیمه‌ای هستیم که در فرابورس حضور دارد.

مدیرعامل شرکت بیمه تعاون یادآور شد: این مجموعه در حوزه ورزش هم فعال است و ضمن حمایت از ۹ ورزش، یک تیم باشگاهی در سوپرلیگ کاراته کشور نیز داریم که توانست در آخرین دوره قهرمان کشور شود و پس از سال‌ها قهرمانی را از دانشگاه آزاد اسلامی خارج کند. بیمه تعاون در حال حاضر قهرمان کاراته کشور است و بازیکنان ما عضو تیم ملی کاراته هستند. تعدادی از آنها هم اخیراً عازم مسابقات جهانی شده‌اند که برایشان آرزوی موفقیت می‌کنیم.

## اهمیت اقتصاد دیجیتال در صنعت بیمه کشور

### بیمه برای دوری از فرسودگی باید تغییر کند



مجتبی توانگر  
نماینده و رئیس کمیته اقتصاد دیجیتال  
مجلس شورای اسلامی ایران

امروز در تمامی عرصه‌های زندگی، فناوری اطلاعات جایگزین فناوری‌های دوره صنعتی شده است. سرعت تحولات و اقبال به صنعت نسل چهارم، انقلاب صنعتی چهارم و هوش مصنوعی بیش از اقبال به هر فناوری دیگری بوده است. ولی ساختارهای دولت برای این دگردیسی آماده نیست؛ ساختارهایی که جدیدترین آنها عمر ۲۰ ساله دارد. آن‌هم در این تحولاتی که با هوش مصنوعی در تنافزند.

موضوع اقتصاد دیجیتال در کنار راهبری آن با کارگروه ویژه دولت نیازمند ساختار حمایت‌گر است. حتی هوش مصنوعی و دولت هوشمند نیز با این ساختارها و فرایندهای فرسوده سخت بتوانند از عهده مأموریت خود برآیند. در این مسیر لازم است توجه کنیم که در دهه آینده، رشد اقتصادی دنیا، فناوری پایه خواهد بود و نقش فناوری‌های نوظهور در این رشد چشمگیر است. دولت باید برنامه خود را برای به‌کارگیری فناوری‌های نو در توسعه اقتصاد دیجیتال کشور هرچه زودتر تدوین و ابلاغ کند. این بی‌دقتی باید جبران شود؛ چراکه جای خالی نقش فناوری‌های نوظهور نظیر هوش مصنوعی و اصلاح ساختارها در برنامه هفتم توسعه خالی است. امروز نباید همه توان خود را مصروف توسعه هسته اقتصاد دیجیتال بکنیم؛ باید از همه ظرفیت‌های اقتصاد دیجیتال به‌ویژه در لایه پلتفرم‌ها، خدمات و محتوا استفاده کنیم.

امروز باید برای رفع چالش‌های کسب‌وکارهای حوزه اقتصاد دیجیتال تلاش جدی کرد. فیلترینگ، مالیات، بیمه آزادکاری، کپی‌رایت و... از جمله

موانع بر سر راه است. شورای عالی فضای مجازی نیز باید هرچه سریع‌تر طرح ساماندهی سکوها را که قطعا تحول بزرگی در تنظیم‌گری سکوها خواهد بود و موجب جلوگیری از دخالت‌ها و رفتار انحصارگرانه و ضدرقابلی بازیگران با تنظیم‌گران بخشی است. در دستور کار تصویب قرار دهد. توسعه اقتصاد دیجیتال نیازمند سرمایه‌گذاری دولت، نهادهای عمومی، مردم و نیز سرمایه‌گذاری خارجی است. با وجود تاخیرات سران قوا، در مدیریت میانی کشور اجازه سرمایه‌گذاری محل چالش است. استارت‌آپ‌ها و کسب‌وکارهای دیجیتالی، تمایل به بورسی شدن برای تأمین سرمایه دارند و باید دولت از این شناورسازی سهام بین مردم استقبال کند؛ اما در عمل می‌بینیم از این رویکرد واهمه دارد. همین‌طور از سرمایه‌گذاری خارجی نیز بیم داریم.

از سوی دیگر مقررات، رویکردها و سیاست‌های دولت باید پیش‌بینی‌پذیر باشند. سرمایه‌های ما در این حوزه، استعدادها و منابع مالی است. واردشدن در صنعتی که ماهیت خود آن تغییرات مداوم است، حداقل نیازمند تثبیت مقررات برای پایدارسازی جذب سرمایه و نیروی انسانی دارای استعداد و تجربه است. جایی که به نظر حتی برخی سیاست‌های ما برخلاف این است و عطف به ماسبق هم می‌شود. واگذاری تنظیم‌گری به بخش خصوصی نیز دیگر رویکردهای مورد نیاز است. در کارگروه اقتصاد دیجیتال، تجربه خوبی برای واگذاری تنظیم‌گری آزادکاران داشتیم. نترسیم از اینکه بخش خصوصی کنار ما در حاکمیت باشد و برخی مسئولیت‌ها را نیز بردارد. جایکی و مشارکت بخش خصوصی می‌تواند در کنار سیاست‌ها و راهبردهای تعیین‌شده در تنظیم‌گری، روند توسعه اقتصاد دیجیتال را شتاب‌دهنده کند. نکته دیگر در تعامل بخشی خصوصی و نهاد تقنینی کشور در

حوزه اقتصاد دیجیتال، آن است که تجربه همه سال‌های گذشته نشان می‌دهد که اگر ما پیش‌دستانه به امر رگولاتوری توجه نکنیم، عملاً با ورود فناوری‌های جدید و کسب‌وکارهای دیجیتالی، به دلیل برخی پیامدها و آسیب‌ها، قانون‌گذار و مقررگذار از زاویه سلبی ورود کرده و قوانین و مقررات محدودکننده وضع خواهد شد. بنابراین تلاش داریم در مجلس با همکاری تشکل‌های فراگیر این حوزه همچون نظام صنفی رایانه‌ای و بدنه فکری و فنی آن، مانع از تصویب قوانین سریع‌السیر و ناقص شویم، بلکه نسخه‌های پیش‌نویسی آماده شود که با آغوش باز از فناوری و تغییر استقبال شود.\*

صنعت بیمه کشور نیز باید به نقش و حضور بازیگران تازه بیش از گذشته بها بدهد و خودش را با اقتصاد دیجیتال همسو کند؛ چراکه در غیر این صورت صنعت پیر و فرسوده‌ای خواهد بود. برای رسیدن به این هدف، لازم است مدیران و تصمیم‌گیران نهادهای مربوطه مانند بیمه مرکزی و وزارت اقتصاد و حتی نمایندگان شورای اسلامی، فضایی برای تسهیلگری و توجه بیشتر به کسب‌وکارهای بیمه‌ای در اقتصاد دیجیتال فراهم کنند. درعین‌حال، مهم‌ترین موضوع امروز در صنعت بیمه که از گوشه و کنار می‌شنویم، بحث رگولاتوری است که باید بیشتر به نقش مانع‌زای خود واقف باشد و فضای توان با تعامل پیش‌روی کسب‌وکارهای مختلف بیمه‌ای قرار دهد و امکان ساختار شکنی‌های مختلف را فراهم کند. در این میان به نظر می‌رسد با تعریف یک همکاری پایدار میان نهادهای اجرائی و قانون‌گذار و بیمه مرکزی، امید است که شاهد رشد و توسعه صنعت بیمه در همه ابعاد باشیم.\*\*

\* سخنرانی افتتاحیه بیست‌وششمین نمایشگاه الکامپ، تیر ۱۴۰۲

\*\* مصاحبه با رسانه مراقب بیمه در حاشیه نمایشگاه صنایع مالی ۱۴۰۲