

# همه بازیگران صنعت بیمه، اینشورتک (فناور بیمه‌ای) خواهند شد

موجی از نوآوری سرانجام در حال  
ساختاردهی مجدد صنعت بیمه است.

نویسنده: آندره سیلولو و متئو کاربون

مترجم: محمد امین دهقانی، فاطمه دهقانی

سرشناسه: آندره سیلولو و متئو کاربون  
عنوان و نام پدیدآور: همه بازیگران صنعت بیمه، اینشورتک (فناور بیمه‌ای) خواهند شد  
نویسندگان: آندره سیلولو و متئو کاربون  
مترجمان: محمد امین دهقانی، فاطمه دهقانی  
مشخصات نشر: تهران: اهل سخن، ۱۴۰۳  
مشخصات ظاهری: ۹۶ ص.  
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۴۸۳۶-۰۷-۶

وضعیت فهرست نویسی: فیبا  
عنوان اصلی: All the Insurance Players Will Be Insurtech: A wave of innovation is finally reshaping the insurance industry, [2017]  
موضوع: بیمه / Insurance  
موضوع: اینشورتک / Insurtech

موضوع: تحول دیجیتال / Digital Transformation  
شناسه افزوده: محمدامین دهقانی، ۱۳۷۱، مترجم  
شناسه افزوده: فاطمه دهقانی، ۱۳۶۳، مترجم  
رده بندی کنگره: H۵۸۰۵۱  
رده بندی دیویی: ۳۶۸  
شماره کتاب شناسی ملی: ۹۵۱۴۲۵۸

عنوان: همه بازیگران صنعت بیمه، اینشورتک (فناور بیمه‌ای) خواهند شد  
نویسندگان: آندره سیلولو و متئو کاربون  
مترجمان: محمد امین دهقانی، فاطمه دهقانی  
نوبت چاپ: اول، ۱۴۰۳  
ناشر: اهل سخن  
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۴۸۳۶-۰۷-۶  
قیمت: ۱۴۵.۰۰۰ تومان

تمام حقوق چاپ و نشر این اثر برای مترجم (مترجمان) محفوظ است. هرگونه تکثیر، انتشار و بازنویسی این اثر یا قسمتی از آن به هر شکل و شیوه (چاپی، صوتی، ویدئویی، دیجیتال و...) بدون اجازه کتبی ممنوع است.

تهران، میدان انقلاب، خیابان کارگر شمالی، کوچه فروزانفر، پلاک ۲، واحد ۵  
تلفن: ۶۶۴۸۱۳۲۲ - ۶۶۹۶۴۸۱۶



## فهرست مطالب

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| مقدمه: انقلاب دیجیتال هم‌اکنون در حال وقوع است .....                 | ۱۱ |
| فصل ۱: تکامل عمیق صنعت بیمه .....                                    | ۱۳ |
| فصل ۲: نحوه نوآوری و به‌حداکثر رساندن فرصت‌ها .....                  | ۲۹ |
| فصل ۳: جهان متصل خواهد شد، اما ریسک‌ها و واسطه‌ها ماندگارند .....    | ۳۹ |
| فصل ۴: پایه‌های اساسی بیمه متصل: خودرو، منزل و درمان .....           | ۵۳ |
| فصل ۵: بیمه خرد: تعامل با مشتریان، به روش مناسب، در زمان مناسب ..... | ۷۵ |
| فصل ۶: پیش‌بینی‌های ما از روند اینشورتک .....                        | ۸۹ |

## یادداشت مترجمان

نویسنده کتاب آقای متو کاربون در حوزه استراتژی صنعت بیمه و ایشورتک در جهان فردی شناخته شده است. نویسنده پس از انتشار کتاب انقلاب صنعتی چهارم توسط کلاوس شواب با انتشار این کتاب به بررسی نوآوری‌های انقلاب صنعتی چهارم و تحول دیجیتال در صنعت بیمه پرداخته است.

هم‌زمان که انقلاب دیجیتال نوید تحول در صنایع را می‌دهد، بخشی از فرآیندها، محصولات و مدل‌های کسب‌وکار را نیز منسوخ می‌کند و صنعت بیمه نیز از این امر مستثنی نیست. اما نویسندگان در این کتاب به این مساله اعتقاد دارند که صنعت بیمه ماندگار خواهد بود و در آینده (حتی بیشتر از اکنون)، همچنان نقش کلیدی در اقتصاد جهانی ایفا خواهد کرد.

با این حال، بازیگران موفق نه الزاماً بازیگران کنونی صنعت بیمه، بلکه بازیگرانی از جنس ایشورتک خواهند بود که از فناوری به‌عنوان توانمندساز اصلی دستیابی به اهداف استراتژیک خود استفاده می‌کنند. درواقع مفهوم بیمه به عنوان یک رویکرد و نیاز در موضوع مدیریت ریسک همچنان پایدار است. اما بیمه‌گری به عنوان (مدل) کسب‌وکار شرکت‌های بیمه با حضور فناوری‌های دیجیتال، بازطراحی خواهد شد.

در طول مطالعه و ترجمه این اثر، با مفاهیم جدید و هیجان‌انگیزی آشنا شدیم که نشان‌دهنده تأثیر عمیق فناوری‌های نوین بر صنعت بیمه هستند. از بیمه‌نامه‌های مبتنی بر فناوری تله‌ماتیک خودرو تا استفاده از هوش مصنوعی و اینترنت اشیاء، همه این نوآوری‌ها نشان‌دهنده آینده‌ای پویا و پرچالش برای این صنعت هستند. برای تحریک کنجکاوی و ایجاد آمادگی ذهنی، نگاهی به برخی نکات کتاب بیاندازیم:

- صنعت بیمه همواره به عنوان یکی از محافظه کارترین صنایع شناخته می‌شود. اما با ورود فناوری‌های نوینی مانند اینترنت اشیا و هوش مصنوعی، این صنعت شاهد تحولات شگرفی شده‌است. اینترنت اشیا با ایجاد اکوسیستم‌های متصل، فرصت‌های جدیدی برای رشد و بهبود خدمات بیمه‌ای فراهم کرده است. به‌طور مشابه، هوش مصنوعی با ارائه تحلیل‌های پیشرفته و پیش‌بینی‌های دقیق‌تر، به بهبود فرآیندهای تصمیم‌گیری و مدیریت ریسک کمک می‌کند.
- از کاربرد این فناوری‌ها در رشته بیمه خودرو می‌توان به ظهور بیمه‌نامه‌های مصرف‌محور و بیمه‌های خودرو متصل تله‌ماتیک محور، اشاره کرد. از آثار بیمه‌های خودرو تله‌ماتیک محور می‌توان به بهبود رفتار رانندگان، کاهش حق بیمه و همچنین کاهش نسبت خسارت بیمه‌گر (در یک بررسی به میزان ۲۰ درصد) اشاره کرد که نشان می‌دهد این فناوری همه را منتفع ساخته است. خودروهای خودران نیز به سهم خود در این رشته بیمه‌ای تحول ایجاد می‌کنند. فناوری‌ها منجر به کاهش ریسک و کاهش حق بیمه شده است. حتی شرکت تسلا در برخی مناطق بیمه خودروهای خود را نیز ارائه می‌دهد و شرکت ولوو مسئولیت کامل خودروهای خودران خود را پذیرفته است. در واقع شاهد انتقال ریسک (بیمه) خودرو از راننده به شرکت‌های تولیدکننده خودرو هستیم. این تحولات می‌تواند مدل‌های سنتی بیمه را به طور اساسی تغییر دهد.
- خودکارسازی فرآیندهای بیمه‌گری و استفاده از فناوری‌های جدید آینده شغلی بسیاری از نمایندگان و کارگزاران (واسطه‌های بیمه‌ای) را در معرض خطر قرار داده است. اما واسطه‌هایی که مهارت‌های خود را در بازاریابی مستقیم، مشاوره حرفه‌ای و آموزش مشتری تقویت کنند، همچنان می‌توانند نقش مهمی در این صنعت ایفا کنند.

- در سال ۲۰۱۶ شاهد اتفاق شگفت‌انگیزی بوده‌ایم. استارت‌آپ بیمه‌ای مترومایل که بیمه‌نامه خودرو مبتنی بر تلماتیک را با همکاری با یک شرکت بیمه‌گر سنتی ارائه می‌داد، پس از جذب سرمایه اقدام به خریداری شرکت بیمه سنتی موزائیک نمود و تبدیل به اولین استارت‌آپ اینشورتک شد که یک شرکت بیمه سنتی را تصاحب کرده‌است. این نمونه نشان می‌دهد که چگونه استارت‌آپ‌های نوآور می‌توانند صنعت بیمه را متحول کنند. تصاحب یک شرکت بیمه‌ای توسط یک استارت‌آپ اینشورتک از دیگر نمونه‌های بارز تحول در صنعت بیمه است.
- بیمه‌های خرد یکی دیگر از نوآوری‌های مهم مورد بحث در این کتاب است. این نوع بیمه با ارائه پوشش‌های سفرشی، خاص و کوتاه‌مدت، به نیازهای متنوع مشتریان پاسخ می‌دهد و می‌تواند به کاهش شکاف بیمه‌ای کمک کند. این نوع بیمه پتانسیل بالایی برای متحول کردن فرایند فروش بیمه دارد و می‌تواند نسل جدیدی از مشتریان را جذب کند.
- بیمه‌های گروهی و بازاریابی انبوه در حال متسوخ شدن است. فناوری امکان سفرشی‌سازی را فراهم می‌کند و مشتریان عصر حاضر از تمام صنایع خواهان آن هستند. آینده صنعت حرکت به سوی ارائه خدمات بیمه‌ای شخصی‌سازی شده است که به نیازها و خواسته‌های فردی هر مشتری پاسخ می‌دهد.
- همچنین، نحوه تعامل و مشارکت اینشورتک‌ها و شرکت‌های بیمه یکی دیگر از موضوعات این کتاب است. شرکت‌های بیمه، بیمه‌گران اتکایی و استارت‌آپ‌ها باید با همکاری یکدیگر محصولات بیمه‌ای جدیدی ایجاد کنند. این همکاری‌ها می‌توانند به ارائه راهکارهای نوآورانه و بهبود خدمات بیمه‌ای منجر شوند.

- تکامل داروینی در صنعت، هر یک بازیگران را به انتخاب میان «سازگاری یا مرگ» فرا می‌خواند. در صنعت بیمه، «بقای اصلح» ممکن است به معنای «بقای انعطاف‌پذیرترین» باشد.
- ... سایر نمونه‌های جذاب از اینشورتک‌ها و تحول دیجیتال صنعت بیمه که در کتاب اشاره شده است.

چند سال قبل و پس از انتشار کتاب از طریق یکی از دوستانمان در اروپا نسخه چاپی کتاب را تهیه کردیم. برای ترجمه کتاب اقدام کردیم که همانگونه که برای کلیه مولفان و مترجمان آشنا است، همیشه اتفاقاتی در مسیر وقفه ایجاد می‌کند و لذا ترجمه کتاب را متوقف کرده بودیم. اما در چند وقت گذشته، به این نتیجه رسیدیم که اگرچه تاریخ انتشار کتاب مربوط به اواخر سال ۲۰۱۷ است، اما مطالب آن با توجه به پیشگامی مولف، هنوز برای صنعت بیمه در ایران کمک کننده است (که این امر ممکن است ناراحت کننده نیز باشد). لذا مجدداً تصمیم به انتشار ترجمه کتاب گرفتیم.

در ایران نیز، صنعت بیمه در سال‌های اخیر با تحولات و نوآوری‌های دیجیتال روبرو شده است. شرکت‌های بیمه‌ای کشور به تدریج به اهمیت فناوری‌های نوین پی برده و به سمت استفاده از اینشورتک‌ها و راهکارهای دیجیتال حرکت کرده‌اند. این روند شامل استفاده از فناوری‌ها برای بهبود فرآیندهای بیمه‌گری، افزایش سرعت و دقت در ارائه خدمات و ایجاد تجربه‌های بهتر برای مشتریان بوده است.

پروژه‌های مختلفی در ایران اجرا شده که هدف آن‌ها دیجیتالی کردن فرآیندهای بیمه‌ای و ارائه خدمات آنلاین به بیمه‌گذاران است. از جمله این پروژه‌ها می‌توان به ایجاد پورتال‌های بیمه‌ای، توسعه اپلیکیشن‌های موبایل برای استعمال، خرید،

مدیریت بیمه‌نامه و ثبت خسارت و استفاده از هوش مصنوعی برای تحلیل داده‌ها و پیش‌بینی ریسک‌ها در فرآیند بیمه‌گری اشاره کرد. این اقدامات نه تنها باعث افزایش کارایی و بهره‌وری در شرکت‌های بیمه شده‌اند، بلکه رضایت مشتریان را نیز بهبود بخشیده‌اند.

درحالی‌که هنوز راه طولانی تا بهره‌برداری کامل از پتانسیل‌های اینسورتهک در ایران باقی مانده است، اما آینده روشنی برای صنعت بیمه کشور پیش‌بینی می‌شود. با توجه به ظرفیت‌های بالای فناوری در ایران و تمایل شرکت‌های بیمه به نوآوری، انتظار می‌رود که در سال‌های آینده شاهد تحولاتی بزرگ و نوآورانه در این حوزه باشیم.

امید داریم که این کتاب بتواند نقشی مؤثر در بهبود، توسعه و تحول دیجیتال در صنعت بیمه کشور عزیزمان ایفا کند. همچنین از طریق آدرس لینکدین زیر مشتاق دریافت نظرات شما هستیم.

محمد امین دهقانی و فاطمه دهقانی

تابستان ۱۴۰۳

[linkedin.com/in/mohammadamin-dehghani](https://www.linkedin.com/in/mohammadamin-dehghani)



## انقلاب دیجیتال هم اکنون در حال وقوع است

تصور کنید «نماینده» بیمه‌ای در قالب یک اپلیکیشن روی تلفن هوشمند خود دارید. تنها با یکی دو ضربه ملایم بر صفحه نمایش تلفن خود می‌توانید تمامی دارایی‌های خود را در هر لحظه، به مدت زمان دلخواه خود (طولانی یا کوتاه) بیمه کنید.

اپلیکیشن بیمه‌ای شما که به خواسته‌ها و نیازهای تان توجه کرده است، گهگاه پیشنهادهایی ارائه می‌دهد؛ مثلاً پس از رزرو بلیت پرواز، خرید بیمه مسافرتی را پیشنهاد می‌کند و هنگامی که به آپارتمان جدیدی نقل مکان می‌کنید، شما را تشویق می‌کند تا بیمه مسئولیت مستأجران را به‌روزرسانی کنید. علاوه بر این، خدمات متناسب با بودجه تان را پیشنهاد می‌دهد. سرویس‌دهی واقعی این چنین است!

انقلاب دیجیتال هم اکنون در حال وقوع است و نحوه زندگی، کار، بازی و خرید را دگرگون می‌کند و مشتریان را به گونه‌ای توانمند می‌سازد که قبلاً هرگز اینگونه توانمند نبوده‌اند. در حال حاضر شاهد این تغییرات در صنایع خرده‌فروشی، گردشگری، مد و سایر کسب‌وکارهای بالغ هستیم. این تغییرات در صنایعی مانند تجارت الکترونیک با پیشنهادهای سفارشی‌شده متناسب با خواسته‌ها، نیازها و عادات‌های فردی مشتریان روی داده است. درنهایت، حتی در صنایع مقاوم در برابر تغییر تحول ایجاد خواهد کرد. حتی صنعت بانکداری که به محافظه‌کاری شهرت دارد، از فناوری استقبال می‌کند. آیا صنعت تغییرگریز بیمه ممکن است از این تغییرات بسیار عقب بماند؟

تغییر اجتناب‌ناپذیر و همراه با وعده موفقیت است. به‌زودی سبک زندگی ما بر مبلغ حق بیمه درمان تأثیر می‌گذارد که به رفتارهای سودمندی مانند ورزش روزانه و عادات غذایی سالم پاداش می‌دهد. رانندگان محتاط هزینه کمتری برای بیمه خودرو پرداخت خواهند کرد.

همچنان که اینشورتک حاکم می‌شود، نقش بیمه نیز گسترش خواهد یافت تا شامل مدیریت و پیشگیری از ریسک شود. تصور کنید تصادف کرده‌اید و «جعبه سیاه» خودرو که توسط بیمه‌گرتان فراهم شده است، با آمبولانس تماس می‌گیرد و زندگی‌تان را نجات می‌دهد. تصور کنید پروازتان در فرودگاهی خارجی فرود می‌آید و تلفن همراهتان برای بیمه اقامت‌تان در مدت زمانی که در آنجا هستید پیشنهادهایی به شما ارائه می‌دهد. یا دقیقاً پس از برنامه‌ریزی برای بازی فوتبال با دوستان‌تان نوتیفیکشنی دریافت می‌کنید که شما را ترغیب می‌کند تا برای ریسک آسیب‌های احتمالی وارده در طول بازی پوشش بیمه‌ای تهیه کنید.

آیا می‌توانید این سناریوها را تصور کنید؟ بسیاری از افراد این کار را انجام می‌دهند و برای تبدیل این رویاها به واقعیت اقدام می‌کنند. فناوری بیمه یا اینشورتک، گوشه‌بازاری به‌سرعت در حال رشد است، نوآوران آماده ایجاد تحول در صنعت بیمه هستند. درواقع این اتفاق هم‌اکنون در حال وقوع است، همچنان که استارت‌آپ‌های جدید، با رویکرد مشتری‌محور با اپلیکیشن‌هایی که خرید و مدیریت بیمه را آسان و حتی لذت‌بخش می‌کند، سهم بازار را از رقبای می‌ربایند.

قطار اینشورتک در حال ترک جایگاه است. شرکت‌های سنتی بیمه یا «بیمه‌گران پیشکسوت» که به روش‌های قدیمی می‌چسبند، ممکن است این روند را کاملاً از دست دهند و عقب بمانند. در حال حاضر شاهد ظهور فهرستی جدید و هیجان‌انگیز از بازیگران اینشورتکی هستیم که راهکارهای خلاقانه و هیجان‌انگیزی برای مشکلات طولانی‌مدت صنعت بیمه ارائه می‌دهند. رقبای بیشتری در راه هستند و مسیر نشاط‌آوری پیش روست. زمانی که قطار جایگاه را ترک می‌کند، آیا در قطار هستید؟

آندره سیلولو و متئو کاربون