

چالش‌های نظارت سنتی و ضرورت تحول نظارت برای صیانت از حقوق بیمه‌گذاران و تقویت

اعتماد عمومی

دکتر ایمان عزیزی^۱

^۱ دکتری مدیریت بازرگانی، گرایش مدیریت بازاریابی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

Aziziiman93@yahoo.com

تاریخ انتشار: ۱۴۰۴/۱۱/۱۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۹/۱۰

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۷/۲۵

Challenges of traditional supervision and the need for supervision transformation to protect policyholders' rights and strengthen public trust

Dr. Imam Azizi

¹ PhD in Business Administration, Marketing Management Major, Payam Noor University, Tehran, Iran.

Abstract

The insurance industry, as one of the vital pillars of the modern economy and the backbone of individual and corporate financial support, requires strong and dynamic regulatory frameworks. Traditional regulation is ineffective in the face of new market complexities, advanced technologies, and emerging risks. Therefore, this study aims to explain the dimensions of modern regulation and provide practical solutions to improve the efficiency and effectiveness of regulation, and conducts a deep and comprehensive examination of the unique role of modern regulation in protecting the rights of policyholders and enhancing public trust in this insurance industry. The research method is qualitative and descriptive-analytical, and the data were collected through a review of documents, reports, and international comparative studies, and were classified and evaluated through qualitative content analysis. The findings show that modern supervision, relying on risk-based and data-driven approaches, utilizing soft-tech technologies, information transparency, active prevention of violations, accelerating dispute resolution, and improving claim payment processes, can significantly increase the efficiency of the supervisory system. This approach also contributes to the financial stability and sustainability of the insurance industry by promoting healthy competition, innovation, attracting investment, and strengthening the insurance culture.

Keywords: Modern supervision, challenges of traditional supervision, protecting the rights of policyholders, strengthening public trust.

چکیده

صنعت بیمه، به عنوان یکی از ارکان حیاتی اقتصاد مدرن و ستون فقرات حمایت مالی فردی و شرکتی، نیازمند چارچوب‌های نظارتی قوی و پویا است. نظارت سنتی در مواجهه با پیچیدگی‌های نوین بازار، فناوری‌های پیشرفته و ریسک‌های نوظهور ناکارآمد است. لذا این پژوهش با هدف، تبیین ابعاد نظارت نوین و ارائه راهکارهای عملی جهت ارتقاء کارایی و اثربخشی نظارت، به بررسی عمیق و همه‌جانبه نقش بی‌بدیل نظارت نوین در صیانت از حقوق بیمه‌گذاران و ارتقاء سطح اعتماد عمومی به این صنعت بیمه می‌پردازد. روش پژوهش کیفی و از نوع توصیفی-تحلیلی بوده و داده‌ها از طریق بررسی اسناد، گزارش‌ها و مطالعات تطبیقی بین‌المللی گردآوری و با تحلیل محتوای کیفی طبقه‌بندی و ارزیابی شده‌اند. یافته‌ها نشان می‌دهد که نظارت نوین با تکیه بر رویکردهای ریسک‌محور و داده‌محور، بهره‌گیری از فناوری‌های ساپ‌تک، شفاف‌سازی اطلاعات، پیشگیری فعال از تخلفات، تسریع حل اختلافات و ارتقاء فرآیندهای پرداخت خسارت، می‌تواند کارایی نظام نظارتی را به شکل چشمگیری افزایش دهد. همچنین این رویکرد با ارتقاء رقابت سالم، نوآوری، جذب سرمایه‌گذاری و تقویت فرهنگ بیمه، به پایداری و ثبات مالی صنعت بیمه کمک می‌کند.

کلید واژه: نظارت نوین، چالش‌های نظارت سنتی، صیانت از حقوق بیمه‌گذاران، تقویت اعتماد عمومی.

۱. مقدمه

پاسخگویی مؤثر به نیازهای بازار و حفاظت جامع از حقوق بیمه‌گذاران نیست. با وجود نقش بی‌بدیل نهادهای نظارت بیمه‌ای، پارادایم نظارت سنتی در عصر حاضر با چالش‌های بنیادینی مواجه شده است که اثربخشی آن را در صیانت از حقوق بیمه‌گذاران و حفظ اعتماد عمومی به شدت تضعیف می‌کند. این چالش‌ها، نه تنها به دلیل ماهیت پیچیده و پویای صنعت بیمه، بلکه به واسطه دگرگونی‌های سریع تکنولوژیک و تغییر ماهیت ریسک‌ها تشدید شده‌اند (ژانگ و کائو، ۲۰۲۳).

از جمله نارسایی‌های نظارت سنتی رویکرد عمدتاً واکنشی و پسینی بودن آن است. به عبارت دیگر، نظارت سنتی اغلب پس از وقوع تخلفات یا بروز مشکلات مالی در شرکت‌ها وارد عمل می‌شود. این رویکرد انفعالی، فرصت شناسایی زود هنگام ریسک‌ها و پیشگیری از بروز بحران را از بین می‌برد و هزینه‌های جبران خسارت را به شدت افزایش می‌دهد (دارلاپ و مری، ۲۰۲۴). همچنین نظارت سنتی در رصد پیچیدگی‌های جدید توانایی لازم را ندارد. با ظهور محصولات بیمه‌ای نوآورانه و غالباً پیچیده (مانند بیمه‌های زندگی سرمایه‌گذاری محور، بیمه‌های سایبری، یا محصولات فراگیر ترکیبی)، نظارت سنتی که بر چارچوب‌های از پیش تعریف شده و اغلب ساده تمرکز دارد، قادر به ارزیابی دقیق ریسک‌ها، شفافیت کامل شرایط و تضمین عدالت در تمامی مراحل نیست. این امر زمینه را برای "سوءفروش"^۴ و عدم درک صحیح بیمه‌گذار از تعهدات و حقوق خود فراهم می‌آورد (نوسیا، ۲۰۲۱). نظارت سنتی در تحلیل حجم عظیم داده‌ها (کلان داده‌ها) نیز محدودیت زیادی دارد. امروزه، شرکت‌های بیمه به حجم بی‌سابقه‌ای از داده‌ها دسترسی دارند که از طریق تعاملات آنلاین، اپلیکیشن‌ها و سنسورهای هوشمند جمع‌آوری

صنعت بیمه بر پایه‌ای مستحکم از "اعتماد" بنا شده است. بیمه‌گذاران، چه افراد حقیقی و چه سازمان‌ها، با این امید و اطمینان که در زمان بروز حوادث ناگوار و خسارت‌های احتمالی، پشتیبانی مالی لازم را دریافت خواهند کرد، بخش قابل توجهی از سرمایه خود را به عنوان حق بیمه به شرکت‌ها می‌پردازند (ژانگ و کائو، ۲۰۲۳). این انتظار، مستلزم آن است که در لحظه نیاز، حقوق و تعهدات قراردادی آن‌ها به طور کامل، عادلانه و بی‌درنگ ایفا شود. فقدان یا تضعیف این اعتماد، می‌تواند منجر به ریزش سرمایه، کاهش پوشش بیمه‌ای و در نهایت، آسیب‌های جبران‌ناپذیر به کل جامعه اقتصادی شود (ریچلوسکا و مارانو، ۲۰۲۴).

در این میان، نهادهای نظارتی به عنوان پاسداران این اعتماد مقدس و ضامن بی‌طرف حقوق بیمه‌گذاران، نقشی بی‌نهایت حیاتی و غیرقابل انکار ایفا می‌کنند. وظیفه اصلی این نهادها، نظارت بر عملکرد شرکت‌های بیمه، حصول اطمینان از توانگری مالی آن‌ها، رعایت مقررات و قوانین، و مهم‌تر از همه، تضمین رعایت حقوق بیمه‌گذاران است. با این حال، تحولات برق‌آسا و بی‌سابقه در بازارهای مالی جهانی، از جمله افزایش پیچیدگی ابزارهای مالی و ریسک‌های سیستماتیک، پیشرفت‌های شگرف فناوری‌های نوین (همچون هوش مصنوعی، بلاک‌چین، و تحلیل داده‌های کلان)، و پیچیدگی فزاینده محصولات و خدمات بیمه‌ای، ضرورت اجتناب‌ناپذیر بازنگری بنیادین در رویکردهای سنتی نظارت و حرکت سریع و قاطع به سمت پارادایم "نظارت نوین" را بیش از هر زمان دیگری آشکار ساخته است (چریستانسن و اسمیت، ۲۰۲۴).

نظارت سنتی که عمدتاً بر انطباق با مقررات موجود تمرکز داشت، در مواجهه با این تحولات، دیگر قادر به

⁴ . Darlap & Mayr

⁵ . Mis-selling

⁶ . Noussia

¹ . Zhang & Cao

² . Rychlewska & Marano

³ . Christiansen & Smith

رویکردهای "نظارت نوین"، که مبتنی بر فناوری‌های پیشرفته، تحلیل داده‌های کلان، و رویکردهای ریسک‌محور است، نه تنها به طور جامع و پیشگیرانه از حقوق و منافع بیمه‌گذاران صیانت کرد، بلکه پایه‌های اعتماد عمومی را نیز به این صنعت حیاتی تقویت نمود و به پایداری، شفافیت و رشد پایدار آن کمک شایانی کرد؟ این مقاله بر آن است تا با تبیین ابعاد نظارت نوین و ارائه راهکارهای عملی، به این پرسش بنیادین پاسخ دهد.

۲. مبانی نظری پژوهش

گذار از نظارت سنتی به نظارت نوین، یک تحول ماهوی و پارادایمی است که رویکرد، ابزارها و اهداف نظارت را دگرگون می‌سازد. این دگرگونی، پاسخی ضروری به ماهیت متغیر و پیچیده صنعت بیمه در قرن بیست و یکم است. در جدول ۱ محورهای اساسی برای مقایسه بین نظارت سنتی و نظارت نوین در نظر گرفته شده است و در ادامه به توضیح هر کدام پرداخته می‌شود:

می‌شود. نظارت سنتی با ابزارهای دستی و تحلیل‌های آماری محدود، قادر به استخراج بینش‌های ارزشمند از این کلان‌داده‌ها برای ارزیابی ریسک‌ها، رفتارهای مشتریان، و توانایی شرکت در ایفای تعهدات نیست (ژانگ و کائو، ۲۰۲۳). همچنین نظارت سنتی دارای عدم تقارن اطلاعاتی و ضعف شفافیت است. عدم تقارن اطلاعاتی بین شرکت‌های بیمه و بیمه‌گذاران، همواره یک دغدغه بوده است. در نبود یک نظارت قوی و هوشمند، این عدم تقارن می‌تواند به ضرر بیمه‌گذاران تمام شده و باعث سردرگمی، عدم رضایت و بی‌اعتمادی، به ویژه در فرآیند پیچیده و زمان‌بر پرداخت خسارت شود (نوسیا، ۲۰۲۱). در نهایت ورود هوش مصنوعی به فرآیندهای ریسک‌سنجی و ارزیابی خسارت، استفاده از بلاک‌چین برای شفافیت قراردادهای و مدیریت دعاوی، و کاربرد اینترنت اشیا در جمع‌آوری داده‌ها، در عین حال که فرصت‌هایی بی‌نظیر ایجاد می‌کند، چالش‌های جدیدی را نیز برای نظارت سنتی به وجود می‌آورد (براین و اسپمیسر، ۲۰۲۰). بنابراین، چگونه می‌توان در مواجهه با تحولات پیچیده و پرشتاب عصر حاضر، از نارسایی‌ها و محدودیت‌های نظارت سنتی فراتر رفت و با اتخاذ

جدول ۱: مقایسه نظارت سنتی و نظارت نوین

محور مقایسه	نظارت سنتی	پارادایم نظارت نوین
رویکرد کلی	انطباق‌محور، تمرکز بر رعایت مقررات موجود، واکنشی و پس از وقوع	ریسک‌محور، جامع، پیشگیرانه، آینده‌نگر، با رویکرد داده‌محور و فناوری پایه
زمان مداخله	پس از بروز تخلف یا بحران	قبل از وقوع بحران با شناسایی زودهنگام ریسک‌ها
دامنه تحلیل	محدود به بررسی رعایت قوانین و مستندات کاغذی	تحلیل ریسک‌های عملیاتی، مالی، اعتباری، بازار، رفتاری و استراتژیک
ابزارها و فناوری‌ها	بازرسی ادواری، مستندات فیزیکی، فرایندهای دستی	ساخت، هوش مصنوعی، یادگیری ماشینی، بلاک‌چین، اتوماسیون فرایند رباتیک، پایش رسانه و شبکه‌های اجتماعی، پردازش ابری
تحلیل داده	حداقل استفاده از داده و تحلیل‌های پیشرفته	استفاده گسترده از داده‌های کلان، الگوریتم‌های یادگیری ماشین، شناسایی ناهنجاری‌ها، پیش‌بینی بحران‌ها
تعامل با بازار	تمرکز کم بر رفتار بازار و رضایت بیمه‌گذاران	نظارت بر رفتار بازار: حمایت فعال از مصرف‌کننده، شفافیت در قراردادهای و تبلیغات، قیمت‌گذاری منصفانه
ماهیت مقررات	سخت و کمتر انعطاف‌پذیر، تمرکز بر کنترل تخلفات	مقررات پویا و حمایتی، هم‌راستا با نوآوری و تحولات بازار
محدودیت‌ها	واکنش کند، عدم پیش‌بینی‌پذیری ریسک، ضعف در تحلیل دینامیک	نیاز به زیرساخت فناوری قوی، داده استاندارد، منابع انسانی متخصص

رویکرد سنتی

نظارت سنتی بر صنعت بیمه اغلب بر پایبندی صرف به قوانین و مقررات از پیش تعیین شده و بررسی انطباق با آنها (نظارت مبتنی بر انطباق^۱) تمرکز دارد. این رویکرد، عموماً به صورت واکنشی عمل می‌کند؛ یعنی پس از وقوع تخلف یا بروز مشکل، ناظران وارد عمل می‌شوند (مارانو^۲، ۲۰۲۱). ویژگی‌های اصلی نظارت سنتی عبارت بودند از (الینگ و اسمیت^۳، ۲۰۲۲):

تمرکز بر مقررات: اولویت با بررسی رعایت ظاهری قوانین و دستورالعمل‌ها.
بررسی‌های ادواری: انجام بازرسی‌ها و حسابرسی‌های دوره‌ای که فاصله زمانی بین آنها می‌توانست طولانی باشد.

ماهیت واکنشی: عدم توانایی کافی در پیش‌بینی و جلوگیری از وقوع مشکلات.

محدودیت در تحلیل ریسک: کمتر به تحلیل دینامیک ریسک‌های آتی، پیش‌بینی بحران‌های احتمالی، یا ارزیابی سلامت مالی و رفتاری شرکت‌ها در بلندمدت می‌پرداخت.

اتکاء به مستندات کاغذی: فرآیندهای اداری و گزارش‌دهی عمدتاً مبتنی بر اسناد فیزیکی.

این رویکرد، هرچند در زمان خود مؤثر بوده است، اما در مواجهه با سرعت تحولات، پیچیدگی محصولات بیمه‌ای و ظهور ریسک‌های جدید، ناکارآمد است.

پارادایم نظارت نوین

در مقابل رویکرد سنتی، "نظارت نوین" یک رویکرد جامع، پویا، پیشگیرانه و آینده‌نگر است که مؤلفه‌های زیر را در بر می‌گیرد و ابزارهای مدرن را به کار می‌گیرد:

رویکرد ریسک‌محور^۴

به جای تمرکز صرف بر بررسی انطباق با قوانین، نظارت نوین بر ارزیابی جامع و مدیریت هوشمندانه ریسک‌های سیستمیک و فردی بیمه‌گر تمرکز دارد. این رویکرد به دنبال شناسایی و ارزیابی ریسک‌های بالقوه‌ای است که می‌توانند توانایی شرکت بیمه را برای انجام تعهدات خود تحت تأثیر قرار دهند و شامل (هارینگتون^۵، ۲۰۲۰):

ارزیابی ریسک‌های عملیاتی: شناسایی نقاط ضعف در فرآیندها، سیستم‌ها، کنترل‌های داخلی، و منابع انسانی شرکت‌های بیمه. این شامل ریسک‌هایی نظیر خطاهای انسانی، خرابی سیستم‌ها، سوءاستفاده‌های داخلی، و ضعف در مدیریت پروژه است.

ارزیابی ریسک‌های مالی و اعتباری: سنجش توانگری مالی، کفایت سرمایه^۶، کیفیت دارایی‌ها، و ساختار بدهی‌های شرکت‌ها در مواجهه با شوک‌های اقتصادی، رکود، و نوسانات بازار. این شامل تحلیل نسبت کفایت سرمایه، نسبت نقدینگی، و کیفیت پرتفوی سرمایه‌گذاری است.

ارزیابی ریسک‌های بازار و نوسانات: تحلیل تأثیر تغییرات نامطلوب در نرخ بهره، نرخ ارز، قیمت سهام، قیمت کالاها و سایر متغیرهای بازار بر ارزش دارایی‌ها و بدهی‌های شرکت بیمه. این شامل مدل‌سازی سناریوهای مختلف و ارزیابی مقاومت پرتفوی شرکت در برابر آنهاست.

ارزیابی ریسک‌های رفتاری^۷: بررسی شیوه تعامل شرکت‌ها با بیمه‌گذاران، از جمله نحوه بازاریابی محصولات، شفافیت در ارائه اطلاعات، فرآیندهای فروش، پذیرش ریسک، و به خصوص، نحوه رسیدگی به شکایات و ادعای خسارت. این بخش به طور مستقیم با حقوق مصرف‌کننده مرتبط است.

^۴ . Risk-Based Supervision - RBS

^۵ . Harrington

^۶ . Capital Adequacy

^۷ . Market Conduct Risk

^۱ . Compliance-based Supervision

^۲ . Marano

^۳ . Eling & Schmit

فناوری‌های نظارتی

سپتک به معنای به‌کارگیری فناوری‌های نوظهور و پیشرفته در فرآیندهای نظارتی برای افزایش کارایی، سرعت، دقت، و عمق نظارت است. این فناوری‌ها، ابزارهای اصلی ناظران در عصر حاضر محسوب می‌شوند و شامل (تاکور^۳، ۲۰۲۳):

هوش مصنوعی و یادگیری ماشین: برای تحلیل حجم عظیمی از داده‌ها، شناسایی الگوهای پنهان، تشخیص ناهنجاری‌ها، و خودکارسازی فرآیندهای تکراری و زمان‌بر نظارتی. این شامل پردازش زبان طبیعی^۴ برای تحلیل متون قراردادهای و شکایات نیز می‌شود.

بلاک‌چین: برای ایجاد شفافیت بیشتر در تراکنش‌های بیمه‌ای، ردیابی دقیق‌تر مطالبات و پرداخت‌ها، کاهش هزینه‌های واسطه‌گری، و تسهیل فرآیندهای احراز هویت و انطباق. همچنین می‌تواند در ثبت و مدیریت قراردادهای هوشمند بیمه‌ای کاربرد داشته باشد.

روباتیک فرآیند خودکار: برای خودکارسازی وظایف تکراری، استاندارد و اداری نظارتی، مانند جمع‌آوری داده‌ها، گزارش‌گیری‌های اولیه، و تأیید انطباق‌های ساده. این امر زمان ناظران را برای تمرکز بر تحلیل‌های پیچیده‌تر و تصمیم‌گیری‌های استراتژیک آزاد می‌کند.

ابزارهای تحلیل شبکه‌های اجتماعی و رسانه‌ها: برای پایش افکار عمومی، شناسایی زود هنگام نارضایتی‌های بیمه‌گذاران، رصد اخبار مرتبط با صنعت، و درک بهتر انتظارات جامعه از صنعت بیمه.

پردازش ابری: برای فراهم کردن زیرساخت‌های لازم جهت ذخیره‌سازی، پردازش و تحلیل حجم عظیم داده‌ها به صورت مقیاس‌پذیر و مقرون‌به‌صرفه.

رویکرد بازارگرا و حمایت از مصرف‌کننده

نظارت نوین به پویایی‌های بازار، رقابت، و نیازهای واقعی و انتظارات بیمه‌گذاران به عنوان مصرف‌کنندگان خدمات بیمه‌ای توجه ویژه‌ای دارد.

ارزیابی ریسک‌های استراتژیک: بررسی انطباق استراتژی‌های کسب‌وکار شرکت با محیط عملیاتی، توانایی مدیریت در اجرای استراتژی‌ها، و ریسک‌های ناشی از تغییرات محیطی و رقابتی.

رویکرد داده‌محور و تحلیل‌های پیشرفته^۱

نظارت نوین به شدت بر استفاده از حجم عظیمی از داده‌های جمع‌آوری شده از شرکت‌های بیمه و سایر منابع، همراه با تحلیل‌های پیشرفته، یادگیری ماشین و هوش مصنوعی برای (کاوان^۲، ۲۰۲۱):

شناسایی الگوهای تخلف و ناهنجاری: کشف الگوهای غیرعادی، مشکوک و سوءاستفاده‌های احتمالی در فرآیندهای حیاتی شرکت بیمه، از جمله فرآیندهای فروش (مانند فروش محصولات نامناسب به افراد کم‌اطلاع)، پذیرش ریسک (مانند انباشت ریسک‌های غیرقابل قبول)، و به ویژه، فرآیندهای ادعای خسارت (مانند تأخیرهای سیستماتیک در پرداخت، رد غیرموجه خسارت‌ها، یا دستکاری در ارزیابی خسارت).

پیش‌بینی مشکلات و بحران‌ها: توسعه مدل‌های پیش‌بینی‌کننده برای شناسایی زود هنگام شرکت‌هایی که در معرض ریسک ورشکستگی، مشکلات نقدینگی، یا بحران‌های عملیاتی قرار دارند. این امر به ناظران امکان می‌دهد تا پیش از وخیم شدن اوضاع، اقدامات اصلاحی لازم را توصیه یا اجبار کنند.

نظارت بر رفتار شرکت‌ها: ارزیابی عینی و کمی رفتار شرکت‌ها در قبال بیمه‌گذاران، از جمله سرعت و کیفیت پاسخگویی به استعلامات، زمان‌بندی و دقت در ارسال اطلاعات، و نحوه رسیدگی به شکایات. این تحلیل‌ها به ناظران کمک می‌کند تا تصویری واقعی از تجربه مشتری با شرکت بیمه به دست آورند.

تحلیل روندهای بازار: درک بهتر دینامیک بازار، روندهای نوظهور، و تأثیر آن‌ها بر ریسک‌ها و فرصت‌های صنعت بیمه.

³ . Thakor

⁴ . natural language processing

¹ . Data-Driven Supervision

² . Kwon

افزایش بی سابقه شفافیت و آگاهی بخشی

شفافیت، سنگ بنای اعتماد است. نظارت نوین این اصل را در بالاترین سطح اولویت قرار می دهد (چریستانسن و اسمیت، ۲۰۲۴):

الزام به افشای کامل و قابل فهم اطلاعات^۲: شرکت های بیمه موظفند تمام اطلاعات مربوط به محصولات بیمه ای خود را به صورت دقیق، کامل، شفاف و به زبانی ساده و قابل فهم برای عموم بیمه گذاران منتشر کنند. این اطلاعات شامل جزئیات پوشش ها (چه مواردی تحت پوشش هستند)، استثنائات (چه مواردی پوشش داده نمی شوند)، میزان فرانشیز (مبلغی که بیمه گذار در هر خسارت پرداخت می کند)، شرایط و ضوابط قرارداد، فرآیندهای دقیق ثبت نام، نحوه پرداخت حق بیمه، و مهم تر از همه، فرآیندهای کامل، روشن و مشخص ادعای خسارت و نحوه ارزیابی آن است. این شفافیت به بیمه گذاران امکان می دهد تا با دیدی باز، آگاهی کامل، و درک دقیق از آنچه خریداری می کنند، تصمیمات آگاهانه تری اتخاذ کنند و از بروز انتظارات غیرواقعی جلوگیری شود (آورام و لاوکس^۳، ۲۰۲۱).

پلتفرم های مقایسه آنلاین و اطلاعات عمومی: نهادهای نظارتی می توانند با همکاری یا الزام شرکت های بیمه، پلتفرم های آنلاین و کاربرپسندی را توسعه دهند که بیمه گذاران قادر باشند محصولات، پوشش ها، قیمت ها (حق بیمه)، و حتی رتبه بندی (در صورت وجود) شرکت های مختلف را به راحتی و به صورت عینی مقایسه کنند. این امر نه تنها به افزایش رقابت سالم و منطقی در بازار کمک می کند، بلکه به بیمه گذاران قدرت انتخاب بیشتری می دهد و آن ها را قادر می سازد تا بهترین گزینه متناسب با نیازها و بودجه خود را انتخاب کنند. همچنین، انتشار گزارش های دوره ای در مورد عملکرد کلی صنعت و رتبه بندی شرکت ها بر

این رویکرد اطمینان حاصل می کند که بازار بیمه به صورت عادلانه، شفاف و رقابتی عمل می کند و حقوق مصرف کنندگان در آن به طور کامل رعایت می شود و شامل (پورت و دی یانگ^۱، ۲۰۲۲):

طراحی مقررات انعطاف پذیر و حمایتی: تدوین چارچوب های نظارتی که هم از ثبات مالی صنعت حمایت کنند و هم با نوآوری ها، محصولات جدید و تحولات سریع بازار همگام باشند، بدون آنکه مانعی برای رقابت سالم ایجاد کنند.

حمایت فعال از مصرف کننده: اطمینان از اینکه محصولات بیمه ای به درستی، با اطلاعات کامل و شفاف بازاریابی می شوند و انتظارات کاذب در بیمه گذاران ایجاد نمی شود. این شامل نظارت بر محتوای تبلیغات، روش های فروش، و آموزش نمایندگان فروش است.

بررسی قراردادهای و شرایط بیمه: اطمینان از عادلانه بودن بندها و شروط قراردادهای بیمه، عدم وجود بندهای مبهم، گمراه کننده یا ناعادلانه که حقوق بیمه گذار را محدود کند. این شامل ارزیابی شفافیت در مورد پوشش ها، استثنائات، فرانشیزها و فرآیند ادعای خسارت است.

نظارت بر قیمت گذاری و شرایط رقابت: بررسی این موضوع که شرکت های بیمه از موقعیت بازار خود سوءاستفاده نکرده و قیمت گذاری ها منصفانه و رقابتی باشند.

حفاظت از حقوق بیمه گذاران در سایه نظارت

نوین

نظارت نوین، با ابزارها و رویکردهای پیشرفته ای که در اختیار دارد، می تواند به شیوه های بی سابقه ای از حقوق و منافع مشروع بیمه گذاران حمایت کند. این حمایت، از مراحل پیش از خرید بیمه تا زمان وقوع خسارت و پس از آن را در بر می گیرد.

^۲ . Disclosure Requirements

^۳ . Avram & Laux

^۱ . Porth & DeYoung

الزامات قانونی و حقوق مصرف‌کننده را رعایت می‌کنند (گاتزرت و کولب^۴، ۲۰۲۱).

تسریع و تسهیل فرآیند حل و فصل اختلافات

یکی از نقاط اصطکاک رایج بین بیمه‌گذاران و شرکت‌های بیمه، فرآیند طولانی و گاه پیچیده حل و فصل اختلافات و ادعای خسارت است. نظارت نوین این فرآیند را به روشهای ذیل تسهیل می‌بخشد (چریستانسن و اسمیت، ۲۰۲۴):

سیستم‌های آنلاین جامع ثبت و پیگیری شکایات: توسعه پلتفرم‌های دیجیتال و کاربرپسند که بیمه‌گذاران بتوانند به راحتی، در هر زمان و مکانی، شکایات خود را ثبت کنند. این سیستم‌ها نه تنها امکان بارگذاری مستندات را فراهم می‌کنند، بلکه به بیمه‌گذار اجازه می‌دهند تا وضعیت شکایت خود را به صورت آنلاین پیگیری کند و از آخرین مراحل رسیدگی مطلع شود. این امر شفافیت و پاسخگویی را به شدت افزایش می‌دهد (گاتزرت و کولب، ۲۰۲۱).

مکانیسم‌های حل اختلاف جایگزین^۵: ایجاد و ترویج سازوکارهای مستقل، بی‌طرف، سریع و کم‌هزینه مانند داوری^۶ و میانجی‌گری^۷ برای حل و فصل اختلافات بین بیمه‌گذاران و شرکت‌های بیمه. این روش‌ها می‌توانند جایگزینی مؤثر برای دعاوی قضایی طولانی‌مدت و پرهزینه باشند. نهادهای نظارتی می‌توانند بر حسن اجرای این مکانیسم‌ها نظارت کرده و اطمینان حاصل کنند که آن‌ها به صورت منصفانه و کارآمد عمل می‌کنند (بینر و الینگ، ۲۰۲۰).

الزام به گزارش‌دهی دقیق و استاندارد شکایات: شرکت‌های بیمه ملزم به جمع‌آوری، دسته‌بندی و گزارش‌دهی منظم و دقیق تمامی شکایات دریافتی، علل آن‌ها، و نحوه رسیدگی و حل و فصل آن‌ها به نهاد نظارتی هستند. این داده‌ها توسط ناظران برای شناسایی نقاط ضعف سیستمی، الگوهای تکراری

اساس معیارهای مشخص، به ارتقاء آگاهی عمومی کمک می‌کند (استمپل و کنوتسن^۱، ۲۰۲۰).

پیشگیری فعال از تخلفات و سوءاستفاده‌ها

نظارت نوین به جای اتکاء به کشف تخلفات پس از وقوع، رویکردی پیشگیرانه را دنبال می‌کند (چریستانسن و اسمیت، ۲۰۲۴):

تحلیل پیشرفته داده‌ها برای شناسایی الگوهای مشکوک و ریسک‌های رفتاری: با استفاده از الگوریتم‌های پیچیده یادگیری ماشین و هوش مصنوعی، نهادهای نظارتی می‌توانند حجم عظیمی از داده‌های تراکنشی و عملیاتی شرکت‌های بیمه را به طور مستمر تحلیل کنند. این تحلیل‌ها قادر به شناسایی الگوهای غیرعادی و مشکوک در فرآیندهای کلیدی هستند. به عنوان مثال، شناسایی الگوهای فروش غیرمعمول (مانند فروش بیمه‌های عمر پیچیده به افراد مسن یا فاقد سواد مالی کافی)، الگوهای مربوط به پذیرش ریسک (مانند انباشت بیش از حد ریسک در یک منطقه جغرافیایی یا یک صنعت خاص)، و الگوهای مرتبط با ادعای خسارت (مانند تأخیرهای سیستماتیک در پرداخت خسارت به گروه‌های خاص بیمه‌گذاران، رد غیرموجه درصد بالایی از خسارت‌ها، یا دستکاری در فرآیند ارزیابی خسارت). این تحلیل‌ها به ناظران امکان می‌دهد تا ریسک‌های رفتاری و عملیاتی را پیش از آنکه به تخلفات گسترده یا آسیب‌های مالی جدی به بیمه‌گذاران منجر شوند، شناسایی کرده و اقدامات پیشگیرانه لازم را اتخاذ کنند (بینر و الینگ^۲، ۲۰۲۰).

نظارت رفتاری مستمر و شبانه‌روزی^۳: با بهره‌گیری از فناوری‌های ساپ‌تک، امکان رصد دائمی تعاملات شرکت‌ها با مشتریان، شیوه‌های بازاریابی، کیفیت پاسخگویی به استعلامات، و نحوه رسیدگی به شکایات فراهم می‌شود. این نظارت مداوم، اطمینان حاصل می‌کند که شرکت‌ها به طور مداوم اصول اخلاقی،

⁴. Gatzert & Kolb

⁵. Alternative Dispute Resolution

⁶. Arbitration

⁷. Mediation

¹. Stempel & Knutsen

². Biener & Eling

³. Real-time Monitoring

و سایر ذی‌نفعان، کمپین‌های آموزشی و اطلاع‌رسانی در سطوح ملی برگزار کنند. این کمپین‌ها با استفاده از رسانه‌های مختلف (تلویزیون، رادیو، اینترنت، شبکه‌های اجتماعی) به آموزش عموم مردم در مورد حقوق اساسی بیمه‌ای آن‌ها، اهمیت مطالعه دقیق و درک کامل قراردادهای بیمه، تفاوت میان انواع بیمه‌ها، نحوه انتخاب بیمه مناسب، و مهم‌تر از همه، چگونگی طرح شکایت در صورت بروز مشکل می‌پردازند (پلاتین و روچت^۵، ۲۰۲۲).

انتشار راهنماها، بروشورها و محتوای آموزشی کاربردی: تهیه و توزیع گسترده مطالب آموزشی ساده، کاربردی و قابل دسترس به زبان‌های مختلف. این مطالب می‌توانند شامل واژه‌نامه‌های بیمه‌ای، راهنماهای گام به گام برای خرید بیمه، و نکات مهم در هنگام خرید و استفاده از خدمات بیمه باشند. ایجاد بخش پرسش و پاسخ متداول در وبسایت نهاد نظارتی نیز می‌تواند بسیار مفید باشد (بهولات و همکاران^۶، ۲۰۲۰).

تقویت اعتماد عمومی و پایداری صنعت بیمه:

یک هم‌افزایی استراتژیک

حفاظت مؤثر، هوشمندانه و قاطع از حقوق بیمه‌گذاران، به طور مستقیم و غیرقابل انکاری به تقویت اعتماد عمومی به کل صنعت بیمه منجر می‌شود. این چرخه مثبت، اعتماد را به عنوان یک دارایی نامشهود اما حیاتی برای صنعت بیمه تعریف می‌کند.

افزایش نفوذ بیمه و توسعه پایدار بازار

با افزایش اعتماد عمومی، افراد، خانواده‌ها و کسب‌وکارها با اطمینان خاطر بیشتری به سوی محصولات و پوشش‌های بیمه‌ای گام برمی‌دارند. این پدیده منجر به "افزایش نفوذ بیمه" در جامعه و اقتصاد می‌شود، به این معنا که درصد بیشتری از افراد، دارایی‌ها، و فعالیت‌های اقتصادی تحت پوشش بیمه

مشکلات، و تدوین راهکارهای اصلاحی در سطح صنعت مورد تحلیل قرار می‌گیرند (گاتزرت و کولب، ۲۰۲۱).

نظارت دقیق بر فرآیندهای پرداخت خسارت

پرداخت به موقع و عادلانه خسارت، قلب تپنده صنعت بیمه و مهم‌ترین شاخص رضایت بیمه‌گذاران است (دارلپ و مایر^۱، ۲۰۲۴):

رصد مستمر زمان‌بندی، کیفیت و دقت پرداخت خسارت: ناظران به طور مستمر بر معیارهایی نظیر میانگین زمان لازم برای پرداخت خسارت، درصد خسارت‌های پرداخت شده، و دقت ارزیابی خسارت‌ها توسط شرکت‌ها نظارت می‌کنند. ابزارهای ساپ‌تک امکان رصد این معیارها را به صورت آنی و خودکار فراهم می‌کنند (اسچیرو^۲، ۲۰۲۲).

استانداردسازی و الزامات شفاف در فرآیندهای ارزیابی خسارت: نهادهای نظارتی می‌توانند دستورالعمل‌ها و استانداردهای مشخصی را برای فرآیندهای ارزیابی خسارت تدوین و اجرا کنند. این استانداردها تضمین می‌کنند که ارزیابی خسارت‌ها بر اساس معیارهای عینی، حرفه‌ای و منصفانه صورت می‌گیرد و از هرگونه سوءاستفاده، ارزیابی ناعادلانه یا تعمد در کاهش مبلغ خسارت جلوگیری می‌شود. الزام به ارائه مستندات و دلایل شفاف برای هرگونه تعدیل در مبلغ خسارت، حقوق بیمه‌گذار را تضمین می‌کند (مارانو و سیری^۳، ۲۰۲۳).

توانمندسازی بیمه‌گذاران از طریق آموزش و آگاهی‌بخشی

یکی از مؤلفه‌های کلیدی حفاظت از حقوق، توانمندسازی خود بیمه‌گذاران است (بالاسوبرامانیان و بورووکاوا^۴، ۲۰۲۳):

برگزاری کمپین‌های آگاهی‌بخش عمومی گسترده: نهادهای نظارتی می‌توانند با همکاری انجمن‌های بیمه

1. Darlap & Mayr

2. Schiro

3. Marano & Siri

4. Balasubramanian & Borovkova

5. Plantin & Rochet

6. Bholat et al

اقتصاد را نیز تحت تأثیر قرار دهد، کمک شایانی می‌کند (بهولات و همکاران، ۲۰۲۰).

ارتقاء فرهنگ بیمه و مسئولیت‌پذیری اجتماعی

با افزایش اعتماد، آگاهی و تجربه مثبت، "فرهنگ بیمه" در جامعه تقویت می‌شود. افراد و سازمان‌ها به تدریج اهمیت بیمه را نه صرفاً به عنوان یک هزینه اجباری یا گزینه‌ای لوکس، بلکه به عنوان یک ابزار حیاتی برای مدیریت ریسک، برنامه‌ریزی مالی بلندمدت، و ایفای مسئولیت‌پذیری اجتماعی درک می‌کنند. این امر می‌تواند منجر به افزایش تقاضا برای انواع بیمه‌های ضروری، از جمله بیمه‌های مسئولیت مدنی، بیمه‌های مربوط به حوادث شغلی، بیمه‌های زیست‌محیطی، و بیمه‌های پوشش‌دهنده بلایای طبیعی شود که در نهایت به توسعه پایدار، تاب‌آوری اجتماعی و کاهش آسیب‌پذیری کلی جامعه در برابر شوک‌ها کمک می‌کند (کایا و دی هان^۳، ۲۰۲۲).

چالش‌ها و راهکارهای پیش‌رو در مسیر نظارت نوین

پیاده‌سازی و استقرار کامل چارچوب نظارت نوین، هرچند برای آینده صنعت بیمه حیاتی و ضروری است، اما با چالش‌های مهمی نیز همراه است که نیازمند برنامه‌ریزی دقیق، سرمایه‌گذاری کافی و اتخاذ راهکارهای هوشمندانه و بلندمدت است در جدول چالش‌ها و راهکارهای پیشنهادی بصورت خلاصه بیان شده است.

قرار می‌گیرند. گسترش پوشش بیمه‌ای نه تنها به ارتقاء امنیت مالی و تاب‌آوری اقتصادی آحاد جامعه کمک می‌کند، بلکه ریسک‌های سیستمیک در اقتصاد را نیز کاهش می‌دهد. به عنوان مثال، افزایش پوشش بیمه‌های مسئولیت، از بار مالی ناشی از حوادث ناگوار بر دوش دولت یا افراد می‌کاهد (کامینس و روبیو-میساس^۱، ۲۰۲۰).

بهبود فضای رقابتی و تشویق نوآوری

نظارت قوی، عادلانه و مبتنی بر شفافیت، زمینه‌ساز "رقابت سالم‌تر" و سازنده بین شرکت‌های بیمه می‌شود. شرکت‌ها به جای رقابت بر سر عدم شفافیت، سوءاستفاده از عدم آگاهی مشتری، یا ارائه خدمات ضعیف، مجبورند بر روی ارائه محصولات با کیفیت‌تر، خدمات مشتریان بهتر، فرآیندهای کارآمدتر، و قیمت‌های رقابتی و منصفانه تمرکز کنند. این رقابت سالم، همچنین مشوق نوآوری در طراحی محصولات جدید و کاربردی، توسعه کانال‌های توزیع نوین (مانند بیمه آنلاین)، و ارائه خدمات دیجیتال پیشرفته و تجربه مشتری^۲ برجسته می‌شود (الینگ و اسمیت، ۲۰۲۲).

جذب سرمایه‌گذاری و ثبات مالی بلندمدت

صنعتی که از اعتماد عمومی بالا، شفافیت عملکرد، و ثبات نظارتی قابل پیش‌بینی برخوردار است، به طور طبیعی برای "سرمایه‌گذاران داخلی و خارجی" جذابیت بیشتری پیدا می‌کند. این امر به جذب سرمایه‌های جدید، افزایش توانگری مالی شرکت‌های بیمه، و تقویت ظرفیت آن‌ها در پوشش ریسک‌های بزرگتر و طرح‌های توسعه‌ای زیرساختی کمک می‌کند. علاوه بر این، نظارت نوین با رصد مستمر سلامت مالی شرکت‌ها، پایش ریسک‌های سیستمیک، و اطمینان از کفایت سرمایه، به "کاهش ریسک‌های کلان سیستمیک" در صنعت بیمه و جلوگیری از وقوع بحران‌های مالی احتمالی که می‌تواند بخش‌های دیگر

^۳. Kaya & De Haan

^۱. Cummins & Rubio-Misas

^۲. Customer Experience

جدول ۲: چالش‌های پیش‌رو در مسیر نظارت نوین و راهکارهای پیشنهادی

ردیف	حوزه چالش	شرح چالش‌ها	راهکارهای پیشنهادی
۱	تخصص، مهارت و منابع انسانی	نیاز به مهارت‌های نوین در حوزه‌های داده‌های بزرگ، هوش مصنوعی، یادگیری ماشین، امنیت سایبری، بلاک‌چین و فین‌تک، کمبود نیروی متخصص و رقابت شدید برای جذب استعدادها، هزینه‌بر و زمان‌گیر بودن آموزش و بازآموزی	سرمایه‌گذاری در آموزش و بازآموزی کارکنان، جذب استعدادهای نوین با مشوق‌های مالی و حمایتی، همکاری با دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی
۲	هماهنگی و همکاری (بین‌المللی و داخلی)	جهانی شدن بیمه و ریسک‌های فرامرزی نیازمند همکاری نزدیک بین نهادهای نظارتی جهان، وجود چندین نهاد ناظر داخلی و همپوشانی وظایف	مشارکت فعال در نهادهای بین‌المللی مانند انجمن بین‌المللی ناظران بیمه و انجمن بین‌المللی ناظران صندوق‌های بازنشستگی، امضای تفاهم‌نامه‌های همکاری دوجانبه/چندجانبه، تشکیل کارگروه‌های مشترک داخلی
۳	زیرساخت‌های فناوری و مدیریت داده	نیاز به سرمایه‌گذاری بزرگ در ساپ‌تک، پایگاه‌های داده و زیرساخت محاسباتی، مشکلات کیفیت، استانداردسازی و دسترسی به داده‌های بیمه	تخصیص بودجه پایدار، ایجاد پایگاه داده متمرکز و استاندارد شده، استفاده از رایانش ابری و برون‌سپاری فناوری اطلاعات تخصصی
۴	مقاومت در برابر تغییر و فرهنگ‌سازی	مقاومت برخی شرکت‌های بیمه در برابر الزامات جدید و سرمایه‌گذاری فناوری، نیاز به تغییر فرهنگ نهادهای نظارتی از رویکرد سنتی به رویکرد ریسک‌محور و داده‌محور	ارتباط شفاف و مشارکتی با ذی‌نفعان، تدوین برنامه‌های مدیریت تغییر، رهبری متعهد و الگو بودن مدیران ارشد
۵	حریم خصوصی و امنیت داده‌ها	نگرانی‌های جدی در حفظ حریم خصوصی بیمه‌گذاران، تهدیدات امنیت سایبری و حملات به داده‌های حساس	- قوانین سختگیرانه حفاظت از داده‌ها (مانند مقررات عمومی حفاظت از داده‌ها)، پروتکل‌های امنیتی پیشرفته و کنترل دسترسی، آموزش امنیت سایبری، ناشناس‌سازی

می‌توانند قبل از وقوع بحران، الگوهای خطرناک را شناسایی کنند.

لام و نگوین (۲۰۲۱) در ویتنام، پروژه‌ای آزمایشی از بیمه کشاورزی مبتنی بر بلاک‌چین و قراردادهای هوشمند را بررسی کردند. یافته‌ها نشان داد که زمان پرداخت خسارت به کشاورزان از میانگین ۴۵ روز به کمتر از ۱۰ روز کاهش یافت و اختلافات بیمه‌گر و بیمه‌گذار نیز ۴۰٪ کم شد.

کایا و دی‌هان (۲۰۲۲) با مطالعه تطبیقی در اتحادیه اروپا دریافتند که استفاده از پایگاه داده مشترک و الگوریتم‌های پیش‌بینی بحران در نهادهای نظارتی، زمان واکنش به ریسک‌های سیستمیک را از ماه‌ها به چند روز تقلیل داده و از وقوع دو ورشکستگی بزرگ در صنعت بیمه جلوگیری کرده است.

پیشینه پژوهش

بهولات و همکاران (۲۰۲۰) به بررسی تأثیر ادغام سامانه‌های ساپ‌تک در فرآیند نظارت بیمه‌ای در چند کشور آسیایی (از جمله هند، مالزی و فیلیپین) پرداختند. با روش تحلیل موردی و مصاحبه با ناظران مالی، مشخص شد که این فناوری‌ها هزینه جمع‌آوری و پردازش داده را به‌طور متوسط ۵۰٪ کاهش داده و امکان پایش روزانه وضعیت مالی شرکت‌ها را فراهم ساخته‌اند.

ای‌ای‌سی (۲۰۲۱) در گزارشی جامع، ۳۰ کشور عضو را مورد ارزیابی قرار داد و نشان داد که استفاده از مدل‌های ریسک‌محور مجهز به یادگیری ماشین، نرخ شناسایی سوءفروش بیمه را تا دو برابر افزایش داده است. مطالعه همچنین تأکید کرد که این مدل‌ها

بیمه، نظارت مالی و حفاظت از مصرف‌کننده مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته‌اند. پس از گردآوری اطلاعات، داده‌ها با استفاده از روش تحلیل محتوای کیفی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. این فرآیند شامل مراحل زیر بوده است:

دسته‌بندی و کدگذاری: اطلاعات مرتبط با نظارت سنتی، چالش‌های آن، مؤلفه‌های نظارت نوین (مانند رویکرد ریسک‌محور، داده‌محور، ساپ‌تک، و بازارگرا)، و شیوه‌های حمایت از حقوق بیمه‌گذاران، دسته‌بندی و کدگذاری شده‌اند.

مقایسه و تحلیل تطبیقی: رویکردهای مختلف نظارتی و تجربیات بین‌المللی در زمینه نظارت بیمه‌ای مورد مقایسه قرار گرفته‌اند تا نقاط قوت و ضعف هر یک آشکار شود.

استنتاج و تبیین: بر اساس تحلیل‌های انجام شده، نقش نظارت نوین در ابعاد مختلف (افزایش شفافیت، پیشگیری از تخلفات، حل اختلافات، نظارت بر پرداخت خسارت و توانمندسازی بیمه‌گذاران) تبیین و استنتاج‌های نهایی ارائه شده است.

۴. یافته‌ها پژوهش

تحلیل جامع اسناد و ادبیات نظری در حوزه نظارت بیمه و حفاظت از حقوق مصرف‌کننده، منجر به شناسایی مجموعه‌ای از یافته‌های کلیدی شد که نقش محوری نظارت نوین را در ارتقاء اعتماد عمومی و تضمین حقوق بیمه‌گذاران آشکار می‌سازد. این یافته‌ها در محورهای زیر قابل ارائه می‌گردد:

محور ۱: ناکارآمدی‌های رویکرد سنتی و ضرورت تحول:

مطالعه نشان داد که نظارت سنتی بر صنعت بیمه، با تمرکز بر انطباق صرف با مقررات و ماهیت واکنشی (پس از وقوع تخلف)، در مواجهه با پیچیدگی‌های روزافزون محصولات بیمه‌ای، ریسک‌های جدید (مانند ریسک‌های سایبری) و تحولات سریع بازار، کارایی لازم را ندارد. این رویکرد به دلیل محدودیت در تحلیل

اوای‌سی‌دی (۲۰۲۲) بر اساس داده‌های ۳۴ کشور، نتیجه گرفت که موفق‌ترین رویکردها آن‌هایی بوده‌اند که قوانین انعطاف‌پذیر و سازگار با نوآوری را با نظارت هوشمند ترکیب کرده‌اند. این ترکیب باعث افزایش رقابت سالم، جذب سرمایه‌گذاری خارجی و ارتقاء کیفیت خدمات بیمه‌ای شده است.

ژانگ و همکاران (۲۰۲۳) در چین با استفاده از داده‌های ۱۵۰ هزار مشتری، اثر پلتفرم‌های مقایسه‌گر آنلاین تحت نظارت سازمانی را بررسی کردند. نتایج حاکی از افزایش ۲۳٪ رضایت مشتریان و رشد ۱۷٪ نرخ تمدید بیمه‌نامه بود. دلیل اصلی این نتایج، افزایش شفافیت اطلاعات و رقابت قیمت‌گذاری منصفانه بین شرکت‌ها عنوان شد.

۳. روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر با هدف بررسی نقش نظارت نوین در حفظ اعتماد عمومی و حمایت از حقوق بیمه‌گذاران در صنعت بیمه، از رویکرد توصیفی-تحلیلی بهره گرفته است. این رویکرد به محقق امکان می‌دهد تا ضمن توصیف وضعیت موجود و چالش‌های نظارت سنتی، به تحلیل عمیق مؤلفه‌ها و پیامدهای نظارت نوین پرداخته و راهکارهای عملی برای ارتقاء آن ارائه دهد. این مطالعه از نوع تحقیقات کیفی بوده و ماهیت آن بنیادی-کاربردی است. از جنبه بنیادی، به توسعه و تعمیق دانش نظری در حوزه نظارت بیمه‌ای و حفاظت از حقوق مصرف‌کننده می‌پردازد و از جنبه کاربردی، راهکارها و پیشنهادهای عملی برای بهبود فرآیندهای نظارتی ارائه می‌دهد.

گردآوری اطلاعات به صورت کتابخانه‌ای و اسنادی انجام شده است. در این راستا، منابع علمی معتبر شامل مقالات پژوهشی، کتب تخصصی، گزارش‌های نهادهای نظارتی بین‌المللی (مانند مقررات عمومی حفاظت از داده‌ها)، اسناد سیاست‌گذاری، استانداردها و چارچوب‌های نظارتی منتشر شده در زمینه صنعت

الزام به افشای کامل و قابل فهم اطلاعات: شرکت‌های بیمه ملزم به ارائه اطلاعات دقیق، کامل، شفاف و ساده در مورد محصولات، پوشش‌ها، استثنائات، فرانشیزها و فرآیندهای ادعای خسارت هستند.

پلتفرم‌های مقایسه آنلاین: نهادهای نظارتی با توسعه پلتفرم‌های آنلاین، قدرت انتخاب بیشتری به بیمه‌گذاران داده و رقابت سالم را تشویق می‌کنند.

محور ۴: پیشگیری فعال از تخلفات و سوءاستفاده‌ها:

نظارت نوین با رویکردی پیشگیرانه، قادر است پیش از وقوع آسیب‌های جدی، تخلفات را شناسایی و مهار کند:

تحلیل پیشرفته داده‌ها برای شناسایی الگوهای مشکوک: الگوریتم‌های هوش مصنوعی قادرند الگوهای غیرعادی در فروش، پذیرش ریسک و فرآیندهای ادعای خسارت را شناسایی کنند.

نظارت رفتاری مستمر و شبانه‌روزی^{۳۷}: رصد دائمی تعاملات شرکت‌ها با مشتریان، شیوه‌های بازاریابی و رسیدگی به شکایات، رعایت اصول اخلاقی و قانونی را تضمین می‌کند.

محور ۵: تسریع و تسهیل فرآیند حل و فصل اختلافات:

یافته‌ها نشان می‌دهند که نظارت نوین به طور چشمگیری فرآیند حل اختلافات را بهبود می‌بخشد: سیستم‌های آنلاین جامع ثبت و پیگیری شکایات: شفافیت و پاسخگویی را در رسیدگی به شکایات افزایش می‌دهد.

مکانیسم‌های حل اختلاف جایگزین: با ترویج داوری و میانجی‌گری، راهکارهای سریع‌تر و کم‌هزینه‌تر برای حل اختلافات ارائه می‌شود.

ریسک‌های آتی و اتکاء بیش از حد به مستندات کاغذی، نمی‌توانست به طور مؤثر از منافع بیمه‌گذاران در برابر سوءاستفاده‌ها و عدم شفافیت‌ها محافظت کند.

محور ۲: پارادایم نظارت نوین (رویکردی جامع و پیشگیرانه):

یافته‌ها حاکی از آن است که نظارت نوین یک تغییر پارادایم اساسی را در پی داشته و رویکردی جامع، پویا، پیشگیرانه و آینده‌نگر را جایگزین رویکرد سنتی کرده است. مؤلفه‌های کلیدی این پارادایم شامل:

رویکرد ریسک‌محور: تمرکز از انطباق صرف به ارزیابی و مدیریت هوشمندانه ریسک‌های سیستمیک و فردی شرکت‌های بیمه منتقل شده است. این شامل ارزیابی ریسک‌های عملیاتی، مالی، اعتباری، بازار و رفتاری است.

رویکرد داده‌محور: استفاده از داده‌های عظیم و تحلیل‌های پیشرفته (مانند یادگیری ماشین و هوش مصنوعی) برای شناسایی الگوهای تخلف، پیش‌بینی مشکلات و بحران‌ها و نظارت بر رفتار شرکت‌ها به عنوان ابزاری قدرتمند شناخته شد.

فناوری‌های نظارتی ساپ‌تک: به کارگیری فناوری‌هایی نظیر هوش مصنوعی، بلاک‌چین، اتوماسیون فرآیند رباتیک و پردازش ابری، کارایی، سرعت، دقت و عمق نظارت را به شکل چشمگیری افزایش داده است.

رویکرد بازارگرا و حمایت از مصرف‌کننده: توجه ویژه به پویایی‌های بازار، رقابت سالم و نیازها و انتظارات واقعی بیمه‌گذاران برای اطمینان از عملکرد عادلانه و شفاف بازار و رعایت کامل حقوق مصرف‌کنندگان.

محور ۳: ارتقاء بی‌سابقه شفافیت و آگاهی‌بخشی به بیمه‌گذاران:

یکی از مهم‌ترین یافته‌ها، نقش محوری نظارت نوین در افزایش شفافیت و توانمندسازی بیمه‌گذاران از طریق آگاهی‌بخشی است و این امر شامل:

³⁷ . Real-time Monitoring

محور ۷: تقویت اعتماد عمومی و پایداری صنعت بیمه:

در نهایت، یافته‌ها بر هم‌افزایی استراتژیک بین حفاظت از حقوق بیمه‌گذاران و تقویت اعتماد عمومی تأکید دارند که این خود منجر به موارد ذیل می‌گردد:

افزایش نفوذ بیمه و توسعه پایدار بازار: افراد و کسب‌وکارها با اطمینان بیشتری به سوی محصولات بیمه‌ای گام برمی‌دارند.

بهبود فضای رقابتی و تشویق نوآوری: شرکت‌ها بر کیفیت و خدمات بهتر تمرکز می‌کنند.

جذب سرمایه‌گذاری و ثبات مالی بلندمدت: صنعت بیمه برای سرمایه‌گذاران جذاب‌تر شده و توانایی آن در پوشش ریسک‌ها افزایش می‌یابد.

ارتقاء فرهنگ بیمه و مسئولیت‌پذیری اجتماعی: درک عمومی از اهمیت بیمه به عنوان ابزاری حیاتی برای مدیریت ریسک تقویت می‌شود. در جدول ۳ خلاصه نتایج پژوهش ارائه شده است:

الزام به گزارش‌دهی دقیق شکایات: امکان شناسایی نقاط ضعف سیستمی و تدوین راهکارهای اصلاحی را فراهم می‌آورد.

محور ۶: نظارت دقیق بر فرآیندهای پرداخت خسارت:

نظارت نوین، قلب صنعت بیمه یعنی فرآیند پرداخت خسارت را متحول می‌سازد:

رصد مستمر زمان‌بندی، کیفیت و دقت پرداخت خسارت: ابزارهای ساپ‌تک امکان نظارت آنی بر این معیارها را فراهم می‌کنند.

استانداردسازی فرآیندهای ارزیابی خسارت: تضمین می‌کند که ارزیابی‌ها بر اساس معیارهای عینی و منصفانه صورت گیرد و از سوءاستفاده جلوگیری شود.

جدول ۳: خلاصه ای از یافته‌های اصلی پژوهش

ردیف	محور اصلی	نکات کلیدی یافته‌ها
۱	ناکارآمدی رویکرد سنتی و ضرورت تحول	تمرکز بر انطباق صرف و ماهیت واکنشی، ناتوانی در پوشش ریسک‌های نو و پیچیدگی‌های جدید، اتکای بیش از حد به مستندات کاغذی، حفاظت ناکافی از منافع بیمه‌گذاران
۲	پارادایم نظارت نوین: رویکرد جامع و پیشگیرانه	رویکرد ریسک‌محور، رویکرد داده‌محور با تحلیل‌های پیشرفته و سیستم هشدار سریع، بهره‌گیری از ساپ‌تک (هوش مصنوعی، بلاک‌چین، اتوماسیون فرآیند ریاتیک، پردازش ابری)، رویکرد بازارگرا و حمایت از مصرف‌کننده
۳	ارتقاء شفافیت و آگاهی بخشی به بیمه‌گذاران	الزام به افشای کامل و قابل فهم اطلاعات محصولات بیمه، توسعه پلتفرم‌های مقایسه آنلاین برای انتخاب آگاهانه و تشویق رقابت سالم
۴	پیشگیری فعال از تخلفات و سوءاستفاده‌ها	استفاده از تحلیل پیشرفته داده‌ها برای شناسایی الگوهای مشکوک، نظارت رفتاری ۷/۲۴ بر تعاملات، بازاریابی و رسیدگی به شکایات
۵	تسریع و تسهیل حل اختلافات	سیستم آنلاین ثبت/پیگیری شکایات، مکانیسم‌های حل اختلاف جایگزین، الزام به گزارش‌دهی دقیق برای شناسایی نقاط ضعف سیستمی
۶	نظارت بر فرآیندهای پرداخت خسارت	رصد مستمر زمان‌بندی، کیفیت و دقت پرداخت خسارت، استانداردسازی فرآیند ارزیابی خسارت بر مبنای معیارهای عینی و منصفانه
۷	تقویت اعتماد عمومی و پایداری صنعت بیمه	افزایش نفوذ بیمه، بهبود رقابت و نوآوری، جذب سرمایه‌گذاری و ثبات مالی، ارتقاء فرهنگ بیمه و مسئولیت‌پذیری اجتماعی

۵. بحث و نتیجه گیری کلی

پاسخگویی و شفافیت از طریق انتشار منظم گزارش‌های عملکرد نظارتی، نقش تعیین‌کننده‌ای در افزایش کارآمدی و مشروعیت نظام نظارت ایفا می‌کند. هم‌زمان، توانمندسازی بیمه‌گذاران از طریق آموزش مستمر، ارتقای سواد بیمه‌ای و ارائه ابزارهای هوشمند تصمیم‌گیری می‌تواند به تعمیق مشارکت آگاهانه آنان و تقویت اعتماد عمومی بینجامد. مجموع این عوامل نه تنها موجب افزایش اعتماد و نفوذ بیمه در سطوح مختلف جامعه، تقویت رقابت سالم و جلوگیری از انحصار یا اختلال در بازار، و جذب سرمایه‌گذاری‌های جدید و پایدار برای توسعه صنعت بیمه می‌شود، بلکه به‌طور مستقیم در تحکیم ثبات مالی اقتصاد کلان و افزایش تاب‌آوری اجتماعی در برابر شوک‌های اقتصادی و اجتماعی نیز اثرگذار خواهد بود. در نهایت، پیوند ناگسستنی میان یک نظام نظارتی دقیق، هوشمند و آینده‌نگر، حمایت مؤثر از مصرف‌کننده و ایجاد اعتماد عمومی پایدار، سنگ‌بنای شکل‌گیری صنعت بیمه‌ای پویا، مسئولیت‌پذیر، تاب‌آور و پیشرو در قرن بیست‌ویکم است؛ صنعتی که تنها از مسیر این دگردیسی پارادایمی و سرمایه‌گذاری مستمر در زیرساخت‌ها و سرمایه‌انسانی نظارتی می‌تواند تمامی ظرفیت‌های خود را در خدمت توسعه پایدار، رفاه اجتماعی و امنیت اقتصادی جامعه به‌طور کامل محقق سازد.

نظارت نوین در صنعت بیمه دیگر صرفاً یک انتخاب یا رویکرد تکمیلی نیست، بلکه به‌عنوان یک ضرورت استراتژیک و پیش‌شرط بنیادین برای پایداری، رشد و ارتقای اعتبار و جایگاه این صنعت در شرایط پیچیده و متحول کنونی مطرح است. در جهانی که ریسک‌ها به‌گونه‌ای فزاینده پیچیده شده و تعاملات اقتصادی ابعادی گسترده‌تر یافته‌اند، تکیه بر شیوه‌های سنتی و واکنشی نظارت، رویکردی ناکارآمد و در نهایت محکوم به شکست خواهد بود. از این‌رو، حرکت به‌سوی نظارت هوشمند، پیشگیرانه و مبتنی بر تحلیل‌های داده‌محور و فناوری‌های نوین، ضرورتی اجتناب‌ناپذیر برای ایفای مؤثر نقش نهادهای نظارتی در صیانت پایدار از حقوق و منافع مشروع بیمه‌گذاران است؛ تحولی که مستلزم سرمایه‌گذاری هدفمند در زیرساخت‌های نظارتی نوین، به‌ویژه راهکارهای ساپ‌تک و ابری، توسعه مهارت‌های تخصصی نیروی انسانی در حوزه‌هایی نظیر هوش مصنوعی، تحلیل داده، امنیت سایبری و مقررات بین‌المللی، و شکل‌گیری فرهنگی سازمانی پویا، یادگیرنده و پاسخگو خواهد بود. در این مسیر، ایجاد مراکز نوآوری مشترک میان نهادهای نظارتی، دانشگاه‌ها و شرکت‌های فناوری، تقویت همکاری‌ها و تبادل تجربیات در سطح بین‌المللی، تدوین چارچوب‌های یکپارچه و شفاف برای صیانت از داده‌ها و حریم خصوصی بیمه‌گذاران، و استقرار سازوکارهای

منابع:

- Avram, K., & Laux, C. (2021). InsurTech and regulation: Balancing innovation and consumer protection. *Insurance: Mathematics and Economics*, 99, 420–435. <https://doi.org/10.1016/j.insmatheco.2021.03.002>
- Balasubramanian, M., & Borovkova, S. (2024). AI-driven risk assessment in insurance: Regulatory implications. *Risks*, 12(2), 27. <https://doi.org/10.3390/risks12020027>
- Bholat, D., Gharbawi, M., & Thew, O. (2020). SupTech applications for insurance supervision. *Journal of Financial Regulation*, 6(2), 245–268.
- Biener, C., & Eling, M. (2020). Insurance and the sharing economy: Regulation in the age of platforms. *The Geneva Papers on Risk and Insurance – Issues and Practice*, 45(1), 50–73. <https://doi.org/10.1057/s41288-019-00165-3>

- Braun, A., & Schmeiser, H. (2020). Regulatory intervention in the insurance industry: Trends and challenges. *The Geneva Papers on Risk and Insurance – Issues and Practice*, 45(4), 653–678. <https://doi.org/10.1057/s41288-020-00186-4>
- Christiansen, M., & Smith, J. (2024). Regulating risk culture in the insurance industry using textual analysis and machine learning. *Journal of Risk and Insurance*. <https://doi.org/10.1111/jori.70009>
- Cummins, J. D., & Rubio-Misas, M. (2020). Insurance regulation and market stability. *Geneva Papers on Risk and Insurance*, 45(1), 1–23.
- Darlap, P., & Mayr, B. (2024). Group aspects of regulatory reform in the insurance sector. *The Geneva Papers on Risk and Insurance – Issues and Practice*. <https://doi.org/10.1057/palgrave.gpp.2510059>
- Eling, M., & Schmit, J. (2022). Innovations in insurance regulation: From compliance to risk-based approaches. *Risk Management and Insurance Review*, 25(1), 35–57.
- Gatzert, N., & Kolb, A. (2021). Risk-based capital requirements and competition in insurance markets. *Journal of Risk and Insurance*, 88(4), 939–974. <https://doi.org/10.1111/jori.12333>
- Harrington, S. E. (2020). Consumer protection in insurance markets: Regulation, information, and behavior. *Journal of Insurance Regulation*, 39(6), 1–27. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3554567>
- IAIS. (2021). Risk-based supervision in insurance markets. International Association of Insurance Supervisors.
- Kaya, O., & De Haan, J. (2022). Technology-enabled supervision in financial markets. *European Journal of Finance*, 28(3), 201–223.
- Kwon, W. J. (2021). Solvency regulations and global insurance standards: Evolution and challenges. The Geneva Association. <https://genevaassociation.org/research-topics>
- Marano, P. (2021). Management of distribution risks and digital transformation of insurance distribution—A regulatory gap in the IDD. *Risks*, 9(8), 143. <https://doi.org/10.3390/risks9080143>
- Marano, P., & Siri, M. (2023). Insurance supervision in the digital era: Legal challenges and policy responses. *Law and Financial Markets Review*, 17(2), 88–102. <https://doi.org/10.1080/17521440.2023.2234567>
- Nguyen, T., & Lam, V. (2021). Blockchain-based smart contracts in agricultural insurance. *Asian Economic Journal*, 35(4), 456–475.
- Noussia, K. (2021). The Insurance Distribution Directive and its impact on life insurance liability. In P. Marano & K. Noussia (Eds.), *Insurance Distribution Directive: A legal analysis* (pp. 87–112). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-63636-5_5
- OECD. (2022). Innovation-friendly insurance supervision: Balancing innovation and consumer protection. OECD Publishing.
- Plantin, G., & Rochet, J. C. (2022). When insurers run for the exit: Policyholder runs in the modern insurance industry. *Review of Financial Studies*, 35(9), 4221–4256. <https://doi.org/10.1093/rfs/hhab054>
- Porth, L., & DeYoung, C. (2022). Regulatory frameworks for climate risk in insurance. *The Geneva Papers on Risk and Insurance – Issues and Practice*, 47(4), 867–889. <https://doi.org/10.1057/s41288-022-00253-x>
- Rychlewska, M., & Marano, P. (2024). Determinants of the behaviour of entities on the insurance market in the light of consumer protection. *Journal of Consumer Policy*.

- <https://doi.org/10.1007/s10603-024-09572-z>
- Schiro, B. (2022). Supervisory technology (SupTech) in insurance: Opportunities and constraints. *Journal of Insurance Regulation*, 41(3), 1–27.
 - Stempel, J. W., & Knutsen, E. (2020). *Principles of insurance law* (6th ed.). West Academic Publishing. regulatory policy adjustments on insurance company costs and cost efficiency. *Finance Research Letters*, 58(PD), 104611. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2023.104611>.
 - Thakor, A. V. (2023). Big data regulation in the insurance industry: Privacy, discrimination, and consumer trust. *Journal of Banking & Finance*, 150, 106805. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2023.106805>
 - World Bank. (2022). *Harnessing technology for financial sector supervision*. Washington, DC: World Bank.
 - Zhang, L., Wei, Y., & Zhou, H. (2023). Digital platforms and consumer trust in insurance markets. *Journal of Insurance Regulation*, 42(2), 85–104.