

# خلا نهاد تنظیم‌گری در بیمه‌های اجتماعی

مشاور عالی مدیرعامل تأمین اجتماعی معتقد است بخش بیمه‌های اجتماعی نیازمند رگولاتور مستقل و فرابخشی است



نوبین در حوزه رفاه اجتماعی اشاره کرد و گفت: «امروز در دنیا بحث استفاده از داده‌ها در خدمت رفاه اجتماعی بسیار جدی است. من این حوزه را با عنوان ساین تک (Social Security Technology) نام‌گذاری می‌کنم. متأسفانه در ایران، ما در این زمینه ضعیف عمل کرده‌ایم؛ چون این بخش هزینه‌بر است و جذابیت تجاری چندانی ندارد، کمتر مورد توجه قرار گرفته است. همچنین برخلاف حوزه‌هایی مثل بانک، بیمه و بورس که رگولاتور مشخصی دارند، در بخش رفاه اجتماعی چنین نهاد تنظیم‌گری وجود ندارد و این موضوع

بخش‌ها به رقیب شرکت‌های بیمه تبدیل شده است. این مسئله مانعی برای توسعه نوآوری محسوب می‌شود.» مشاور عالی مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی، نبود زیرساخت‌های ملی را یکی دیگر از موانع جدی نوآوری دانست و افزود: «هنوز متولی واحدی برای دیجیتال‌سازی کشور مشخص نشده و همین موضوع موجب تأخیر در تدوین نقشه ملی هوش مصنوعی و عقب‌ماندگی نسبت به کشورهای منطقه شده است. همچنین زیرساخت ملی داده وجود ندارد و سازمان‌ها ناچار به تولید داده‌های موردنیاز خود هستند.»

حیدری همچنین با اشاره به ضعف قوانین و مقررات گفت: «برای نمونه، امضای الکترونیک و اسناد دیجیتال در برخی محاکم شبه‌قضایی مثل پزشکی قانونی به رسمیت شناخته نمی‌شود. این موضوع ارائه خدمات نوین بیمه‌ای و درمانی را با چالش مواجه کرده است.»

او با مقایسه حجم فعالیت‌های تأمین اجتماعی و کل صنعت بیمه کشور، تأکید کرد: «کل پرتفوی بیمه‌های تجاری حدود ۳۲۰ هزار میلیارد تومان است، در حالی که بودجه سالانه تأمین اجتماعی به ۱۳۵۰ هزار میلیارد تومان می‌رسد و این سازمان ماهانه بیش از دو برابر کل پرتفوی بیمه‌های تجاری گردش مالی دارد.»

وی در بخش دیگری از سخنان خود اقدامات سازمان برای حرکت به سمت نوآوری را تشریح کرد و گفت: «تأمین اجتماعی در سال ۱۴۰۰ تعداد ۳۰ خدمت الکترونیک ارائه می‌داد که این رقم امروز به بیش از ۶۰ خدمت رسیده است. همچنین این سازمان طی دو سال گذشته با برگزاری رویدادهای جمع‌سپاری نوآوری در رویدادهایی مانند نمایشگاه ال‌کامپ از شرکت‌های فناور دعوت کرده تا ایده‌های خود را ارائه دهند.»

حیدری تأکید کرد: «سازمان تأمین اجتماعی عزم جدی برای نوآوری دارد، اما تحقق این مسیر علاوه بر تلاش‌های درون‌سازمانی نیازمند اصلاح قوانین، ایجاد زیرساخت‌های ملی و شکل‌گیری رگولاتور مستقل در حوزه بیمه‌های اجتماعی است.»

او در ادامه سخنان خود به موضوع فناوری‌های

دارد: «در حالی که در حوزه بیمه‌های تجاری، نهاد رگولاتوری مشخصی مانند بیمه مرکزی وجود دارد، بخش بیمه‌های اجتماعی و تأمین اجتماعی فاقد رگولاتور مستقل و فرابخشی است. این خلا یکی از مشکلات مهم کشور در این حوزه است.» حیدری در بخش دیگر صحبت‌های خود گفت: «حتی در بیمه‌های تجاری نیز رگولاتور علاوه بر تنظیم‌گری، به تصدی‌گری می‌پردازد و در برخی

تحول دیجیتال امری است که در کشورهای مختلف دنیا مورد توجه و تأکید قرار گرفته است. دولت و نهادهای مختلف تلاش بر ارائه الکترونیک و هوشمند خدمات خود دارند. در ایران، اما این روند با چالش‌هایی همراه بوده که در بخش‌های مختلف از جمله بیمه و بیمه‌های اجتماعی کار را با کندی همراه کرده است. علی حیدری، مشاور عالی مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی تأکید

۶۶

**تأمین اجتماعی در سال ۱۴۰۰ تعداد ۳۰ خدمت الکترونیک ارائه می‌داد که این رقم امروز به بیش از ۶۰ خدمت رسیده است**

مشکلات متعددی ایجاد کرده است.» حیدری با تأکید بر اهمیت یکپارچگی سامانه‌های خدماتی افزود: «در حال حاضر، سامانه‌های مختلفی برای خدمات الکترونیک راه‌اندازی شده، اما متأسفانه اتصال میان آن‌ها وجود ندارد و به همین دلیل، کاربران ناچارند در هر سامانه‌ای دوباره همان مراحل را تکرار کنند. به قول یکی از استادان دانشگاه شریف، «عمر ما در صف و سامانه گذشت». در حالی که امضای الکترونیک باید به گونه‌ای باشد که هر شهروند ایرانی یا مقیم کشور بتواند تنها با یک کلیک، اطلاعات خود را ثبت کرده و در هر جای دیگر نیز همان داده‌ها مورد استفاده قرار گیرد.»

مشاور عالی مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی در پایان تصریح کرد: «اگر زیرساخت‌های ملی مناسب در این زمینه فراهم می‌شد، بسیاری از تلاش‌ها در حوزه بانک، بیمه و بیمه‌های اجتماعی زودتر به نتیجه می‌رسید. متأسفانه نبود این زیرساخت‌ها موجب کندی و دوباره کاری در ارائه خدمات شده است.»

## خدا حافظی با مراجعات حضوری

محمد سویزی

مدیر تحلیل طرح بیمه متمرکز سازمان تأمین اجتماعی



صنعت بیمه توانسته بخش‌هایی از فرایندها را الکترونیک کند، اما در حوزه دیجیتال‌سازی و هوشمندسازی هنوز جای کار زیادی وجود دارد. در سازمان تأمین اجتماعی طی سال‌های اخیر چندین پروژه در این راستا تعریف شده که یکی از مهم‌ترین آن‌ها طرح بیمه متمرکز است.

در قالب بیمه متمرکز، علاوه بر دیجیتال‌شدن، همزمان هوشمندسازی فرایندها هم پیش‌بینی شده است. این پروژه به سمت یکپارچه‌سازی خدمات حرکت می‌کند تا دیگر نیازی نباشد هر فرد برای دریافت خدمات الزاماً به شعبه خاصی مراجعه کند.

بسیاری از خدمات به صورت غیرحضوری ارائه خواهد شد؛ هرچند موفقیت کامل این مسیر وابسته به همکاری سایر دستگاه‌ها و فراهم شدن زیرساخت‌های ملی است.

وقتی از دیجیتال‌سازی صحبت می‌کنیم، باید بدانیم منظور صرفاً الکترونیک کردن امور نیست. لایه اول این است که اطلاعات به جای کاغذ به صورت داده ثبت شود، اما لایه مهم‌تر، هوشمندسازی است. در واقع دیجیتال‌شدن مقدمه‌ای برای حرکت به سمت هوشمندسازی است و در نهایت این مسیر به بهره‌گیری از هوش مصنوعی منجر خواهد شد.

واقعیت آن است اگر اطلاعات دیجیتال، استاندارد نشود و میان دستگاه‌ها به اشتراک گذاشته نشود، نمی‌توان از محصولات و دستاوردهای آن بهره گرفت. هوشمندسازی نیازمند همکاری همه دستگاه‌ها و هماهنگی در سطح حاکمیت است.

عامل اصلی تحقق این برنامه‌ها، وجود اراده در سطح حاکمیت و مدیریت سازمان است. خوشبختانه در تأمین اجتماعی این اراده شکل گرفته و امیدواریم به زودی دستاوردهای ملموسی در حوزه دیجیتال‌سازی و هوشمندسازی برای مردم حاصل شود.