

یادداشت



هوش مصنوعی و کلاهبرداری‌های سایبری



حسن سرایی‌نیا

روزنامه‌نگار

یکی از مهم‌ترین کاربردهای هوش مصنوعی، به‌کارگیری این فناوری در عرصه اقتصاد است. در این بین، صنایعی هستند که هوش مصنوعی در آن‌ها بیشترین کاربرد را دارد و خدمات مالی در صدر صنایعی قرار گرفته که از این فناوری نوین، بیشترین بهره را برده است. این در حالی است که صنعت ارائه خدمات مالی از مدت‌ها پیش، هدف مجرمان بوده است؛ به‌طوری که ارزش زبان جهانی ناشی از پرداخت‌هایی که به‌شکل کلاهبرداری انجام شده، فقط در سال ۲۰۲۰ معادل ۳۲،۳۹ میلیارد دلار بوده است. کلاهبرداران شیوه‌های مختلفی برای اختلال در خدمات مالی به‌کار می‌گیرند که از سرقت هویت تا جاسوس‌افزار شامل می‌شود.

در چنین شرایطی ارائه‌دهندگان باید اقدامات امنیتی دقیقی برای حفاظت از سرمایه و داده‌های مشتریان خود انجام دهند. مجرمان سایبری با گران‌ترین فناوری‌ها و ابزارها می‌توانند اسناد اصلی را با استفاده از داده‌های سرقتی و اطلاعات ترکیبی، کپی کنند. به این ترتیب آن‌ها می‌توانند در یک فرایند پذیرش دیجیتال، خود را به‌جای شخص دیگری جا بزنند. موارد مختلفی وجود دارد که نشان می‌دهد مجرمان هنگام دستگیری، از اسناد جعلی و تغییر یافته برای باز کردن حساب در بانک استفاده کرده‌اند.

تحول هوش مصنوعی به مبارزه با انواع این اقدامات کلاهبردارانه کمک می‌کند. در حال حاضر نیز فرایند تأیید هویت، از این فناوری برای بررسی سندیت اسناد هویتی که به‌صورت دولتی صادر شده و شناسایی چهره افراد استفاده می‌کند تا با حملات کلاهبرداری مبارزه کند. با استفاده از این روش می‌توان با صحت تقریباً ۹۹ درصدی، با سرقت هویت مبارزه کرد.

صنعت تحلیل داده‌ها دومین صنعتی است که هوش مصنوعی آن را متحول کرده است. بر این اساس، تحلیل رفتارهای انسانی یکی از کاربردهای جذاب این فناوری است که کسب‌وکارهای مختلف از آن برای ترسیم نیازمندی‌های مشتریان خود استفاده می‌کنند. تحول هوش مصنوعی داده‌های مشتری را برای این منظور، پردازش و تحلیل می‌کند. به‌طور مثال، خطوط هوایی و هتل‌ها می‌توانند راهکارهایی را برای پردازش آمارها، سرشماری‌ها و فرم‌های نظرسنجی به‌کار گیرند.

آن‌ها می‌توانند تصویری از نظرات مشتری به‌دست آورند. همچنین ذکر این نکته ضروری است که کسب‌وکارهای مختلف با توجه به نیاز به تحویل خدمات بهتر در زمان مناسب، گزینه‌های مختلف فناوری‌هایی که هوش مصنوعی در اختیار آن‌ها قرار می‌دهد، را به‌کار می‌گیرند. به بیان دیگر این فناوری روندهای تجاری کنونی را به‌کلی تعدیل کرده و آن‌ها را به سطح بهره‌وری عملیاتی برده است. پیش‌بینی می‌شود تا سال ۲۰۳۰، مشارکت هوش مصنوعی در اقتصاد جهان به ۱۵،۷ تریلیون دلار برسد. از طرف دیگر هوش مصنوعی دلیل اصلی سرمایه‌گذاری کسب‌وکارها در راهکارهای جدید فناورانه از جمله (IoT) و بلاکچین است و به کسب‌وکارها اطمینان می‌بخشد که بتوانند به‌دنبال انجام کارهای جدید باشند.

شرکت دیتا اینترنشنال- یک شرکت امنیت داده بین‌الملل- پیش‌بینی می‌کند که سرمایه‌گذاری در هوش مصنوعی در سال ۲۰۲۴ به ارزش ۱۱۰ میلیارد دلار برسد. این رقم به این معناست که کسب‌وکارها آماده‌اند تحول این فناوری را در سال‌های آینده به‌کار گیرند که از این اقدام می‌توان به‌عنوان یک انقلاب نام برد.

فناوری‌های نوین چه تأثیراتی بر نظام‌های بیمه‌ای در جهان گذاشته است؟

انقلاب فناوری در صنعت بیمه



رامین بیات

روزنامه‌نگار

گزارش

امروزه استفاده از فناوری‌های نوین در تمام ابعاد زندگی مردم نفوذ کرده است. بیمه‌ها نیز یکی از این ابعاد هستند که تحت تأثیر فناوری‌های نوین قرار گرفته‌اند. بسیاری از افراد از گذشته با نظام‌های بیمه‌ای مختلف سروکار داشته‌اند. ورود فناوری به این عرصه می‌تواند تأثیرات عمیقی را در ارائه خدمات در پی داشته باشد. به همین سبب در این شماره به اختصار استفاده از فناوری‌های نوین در صنعت بیمه را که اینشور تک (Insurance Technology) نامیده می‌شود، مورد بررسی قرار داده‌ایم.

یکی از مهم‌ترین نقش‌های اینشورتک‌ها در صنعت بیمه اضافه کردن نقش هوش مصنوعی و بالا بردن بهره‌وری به کمک فناوری‌های نوین است. این موضوع تا سال ۲۰۳۰ موجب دگرگونی و انقلاب در این صنعت خواهد شد و ارزش افزوده زیادی را خلق خواهد کرد. از طرفی نقش کارگزاران، مصرف‌کنندگان، واسطه‌های مالی، بیمه‌ها و تأمین‌کنندگان در استفاده از فناوری‌های پیشرفته برای افزایش تصمیم‌گیری و بهره‌وری، کاهش هزینه‌ها و بهینه‌سازی تجربه مشتری به سرعت تغییر خواهد کرد.

استارت‌آپ‌ها، محورهای خدمات‌دهی

در حال حاضر ملموس‌ترین جنبه خدمات‌دهی بر پایه اینشورتک، بهره‌گیری از استارت‌آپ‌هاست. در حقیقت هدف اصلی آن‌ها در این فضا رقابت با شرکت‌های بزرگ و جافانده بیمه و افزایش سهم بازار خود از طریق حل مشکلات مشتریان است. فرایندهای کند و دست‌وپاگیر در مدل‌های سنتی بیمه، به طول زمان بسیاری از مشتریان را نارضاضی کرده است. به همین دلیل این روزها مردم تمایل دارند با یک ضربه انگشت، بیمه‌نامه خریداری کنند. این افراد مراجعه حضوری و پر کردن انبوهی از فرم‌های کاغذی را بی‌مورد می‌دانند. بر همین اساس استارت‌آپ‌های اینشورتک این را به خوبی درک کرده و سعی دارند برای حل این مشکل راه‌حلی ارائه کنند.



هوش مصنوعی این قابلیت را در اختیار نظام‌های بیمه‌ای قرار می‌دهد تا طرح‌های بیمه‌ای با سطح پوشش بیشتر را با کمترین هزینه طراحی و اجرا کنند

از سوی دیگر، شرکت‌های سنتی بیمه هم بیکار ننشسته و مشتریان را بر اساس ریسک تخمین زده شده برای هر کدام به دسته‌بندی‌های مختلفی تقسیم می‌کنند. البته این دسته‌بندی‌ها بسیار گسترده و غیر دقیق هستند؛ به این معنا که برخی از افراد به‌ناچار در گروه‌های پرریسک دسته‌بندی و مجبور می‌شوند بیش از آنچه که باید، حق بیمه پرداخت کنند.

اما استارت‌آپ‌های اینشورتک سعی می‌کنند گروه‌بندی‌های دقیق‌تر و کوچک‌تری ایجاد کنند و از داده‌های واقعی هر مشتری برای تعیین حق بیمه بهره ببرند. این موضوع باعث می‌شود آن‌ها بتوانند استراتژی قیمت‌گذاری منصفانه‌تری داشته باشند و حق بیمه‌های پایین‌تری را برای مشتریان در نظر بگیرند؛ موضوعی که بازار بیمه را به شدت رقابتی خواهد کرد. طبق تحقیقات مؤسسه (Grand View) که در زمینه تحقیقات بازار فعال است، در سال ۲۰۲۲، ارزش کل صنعت اینشورتک بالغ بر ۴،۵ میلیارد دلار بود که پیش‌بینی می‌شود این ارزش در سال ۲۰۳۰ به ۱۵۲ میلیارد دلار برسد.

همه چیز در موبایل خلاصه می‌شود!

خرید بیمه از کسب‌وکارهای اینشورتک مزایای دیگری هم دارد. برای مثال تمام مراحل خرید بیمه، آنلاین است و دیگر هیچ نیازی به امضای فرم‌های کاغذی خسته‌کننده و پیچیده نیست. از طرف دیگر، تمام خدمات و محصولات یک استارت‌آپ فناوری بیمه، در یک پلتفرم با رابط کاربری آسان (مانند اپلیکیشن تلفن همراه) ارائه شده که باعث صرفه‌جویی در زمان و هزینه مشتریان می‌شود. با افزایش تعداد کاربران تلفن همراه در سراسر جهان، بسیاری از نظام‌های بیمه‌ای برنامه‌های کاربردی خود را

در دسترس کاربران قرار داده‌اند. بر این‌نامه‌ها امکاناتی مانند دسترسی به پزشکان و بیمارستان‌ها، پیگیری ادعاهای بیمه‌ای و روش‌های درمانی را برای بیماران فراهم می‌کنند. همچنین قابلیت‌های دیگری نظیر خرید بیمه‌نامه، پرداخت حق بیمه، گزارش خسارت، بررسی پوشش بیمه، ارتباط با مشاوران بیمه و... در این زمینه قابل ذکر است.

مزایای استفاده از فناوری‌های نوین

اگر بخواهیم به مزایای استفاده از فناوری‌های نوین در صنعت بیمه اشاره کنیم، باید در گام اول به سراغ بهره‌گیری از سیستم‌های پرداخت الکترونیکی برویم. در حال حاضر بسیاری از نظام‌های بیمه‌ای از این سیستم‌ها برای پرداخت ادعاهای بیمه‌ای استفاده می‌کنند که باعث سهولت و سرعت در انجام امور مالی و کاهش احتمال خطاهای انسانی می‌شود. استفاده از پزشکی دیجیتال، دومین موردی است که می‌توان به آن اشاره

بهبود کارایی و رسیدگی به مطالبات

همچنین کاربرد دیگر در این زمینه، بهبود رسیدگی به مطالبات است. به عنوان مثال، برای تسریع در رسیدگی به مطالبات، دارندگان بیمه‌نامه خودرو می‌توانند عکس‌هایی از تصادف خود را ارسال کنند. روند رسیدگی از طریق تجزیه و تحلیل تصویرها توسط هوش مصنوعی انجام می‌شود؛ مانند آنچه شرکت بیمه‌ای (Allstate) انجام می‌دهد.

بهبود کارایی، دیگر کارکردی است که در این زمینه مطرح است. به‌طور نمونه شرکت بیمه آمریکایی (Lemonade) از طریق استفاده از چت‌ربات‌های مبتنی بر هوش مصنوعی که صدها درصد دیجیتال عمل می‌کنند، وعده می‌دهد که «همه چیز را فوری» از جمله تعیین مظنه و رسیدگی به مطالبات انجام می‌دهد.

دست‌آخر نیز کاهش کلاهبرداری موردی است که شرکت‌های بیمه‌ای با استفاده از هوش مصنوعی به‌دنبال آن هستند. برای مثال، شرکت بیمه کاملاً دیجیتال (Getsafe)، ۲۷ شاخص تقلب را شناسایی کرده تا بر اساس آن‌ها میزان کلاهبرداری‌های بیمه‌ای را به حداقل ممکن برساند.

استفاده از داده‌کاوی مورد دیگری است که فناوری‌های نوین در اختیار صنعت بیمه قرار داده‌اند. از تحلیل داده‌ها برای پیش‌بینی تغییرات بازار، روند رشد صنعت و رفتار مشتریان استفاده می‌شود. این فناوری به بیمه‌گران کمک می‌کند تا بهتر متوجه شوند کدام مشتریان احتمالاً خسارت بیشتری در پرداخت خواهند داد و چگونه باید بهترین پوشش را به ایشان ارائه



تمام خدمات و محصولات یک استارت‌آپ فناوری بیمه، در یک پلتفرم با رابط کاربری آسان (مانند اپلیکیشن تلفن همراه) ارائه شده که باعث صرفه‌جویی در زمان و هزینه مشتریان می‌شود

بیمه بسیار مهم است؛ زیرا اساس این صنعت بر پایه اعتماد است.

چالش‌های اینشورتک

به رغم مزایای فراوانی که برای استفاده از فناوری‌های نوین در صنعت بیمه ذکر شد، باید به این نکته مهم نیز اشاره کرد که بیمه صنعتی است که برای آن قوانین سخت‌وسختی وجود دارد. به دلیل وجود این قوانین، شرکت‌های بزرگ ریسک‌پذیر نیستند و بسیار محتاطانه عمل می‌کنند و با این استراتژی توانسته‌اند مدت طولانی در صنعت بیمه دوام بیاورند.

این موضوع باعث می‌شود این شرکت‌ها از همکاری با استارت‌آپ‌های فناوری بیمه خودداری کنند. این مشکل بزرگ‌تر از چیزی است که به نظر می‌رسد؛ زیرا بسیاری از استارت‌آپ‌های اینشورتک هنوز توانایی فعالیت مستقل را ندارند و به کمک غول‌های بزرگ برای رسیدگی به تعهدات خود و مدیریت ریسک نیاز دارند. در این شرایط است که شرکت‌های مطرح از همکاری با آن‌ها و پذیرفتن ریسک خودداری می‌کنند.

کنند. همچنین این فناوری به آن‌ها امکان می‌دهد تا براساس اطلاعات جمع‌آوری شده، الگوها و تغییرات را تشخیص داده و پیش‌بینی‌های دقیقی درباره رفتار مشتریان و خسارات آینده بیمه‌ای در اختیار داشته باشند.

از اینترنت اشیا تا بلاکچین

اینترنت اشیا نیز به شرکت‌های بیمه این امکان را می‌دهد که از طریق اتصال به دستگاه‌های هوشمند، اطلاعات مفیدی درباره رفتار و عملکرد مشتریان خود جمع‌آوری و بر اساس آن پیشنهادهای بهتری در زمینه پوشش و خدمات بیمه‌ای ارائه دهند. بلاکچین فناوری دیگری است که به نظام‌های بیمه‌ای کمک می‌کند تا امنیت و شفافیت بیشتری در عملیات خود داشته باشند. با استفاده از این فناوری شرکت‌ها می‌توانند به‌طور مستقیم با مشتریان خود تعامل داشته و از پرداخت‌های امن و شفافیت بیشتری بهره‌مند شوند.

فناوری بلاکچین، با ارزش‌های دیجیتال مرتبط است، اما کاربردهای آن فراتر از این است. از جمله اینکه