

سیستم مکانیزه کشف تقلب در صنعت بیمه^(۱)

نویسنده: دکتر ابرهارد فانریخ^(۲)

ترجمه: علی اعظم محمدبیگی^(۳)

چکیده

پرداخت خسارت ساختگی یکی از عوامل زیان شرکت‌های بیمه در رشته بیمه مسئولیت مدنی دارندگان وسایل نقلیه موتوری زمینی است. نویسنده این مقاله که کارشناس شرکت بیمه اتکایی کلن است تلاش مشترک این شرکت و پنج شرکت بیمه مستقیم و یک موسسه نرم‌افزاری برای طراحی و عرضه سیستم مکانیزه کشف تقلب در این رشته را تشریح کرده است. در ادامه مقاله، مزایای این سیستم که متکی بر یک برنامه نرم‌افزاری برای بررسی هوشمند خسارت‌هاست، امکان کاربرد آن در دیگر رشته‌های بیمه و میزان روی آوری کشورهای اروپایی به آن بیان شده است.

واژگان کلیدی

کشف تقلب، تصفیه خسارت، بررسی هوشمند خسارت.

1. Automated fraud detection in the insurance industry. General Cologne Re. Topics, No.9.2000. pp.68-76.

۲. دکتر ابرهارد فانریخ، (Eberhard, Fahrnich) دانش آموخته در رشته اقتصاد در اواسط سال ۱۹۸۴ به شرکت بیمه اتکایی کلن پیوست. وی که در آغاز به برنامه ریزی، بازاریابی و مدیریت پروژه اشتغال داشت در سال ۱۹۹۷ به واحد خسارت شرکت‌ها ملحق شد. فانریخ در این واحد مسئولیت طراحی و بازاریابی عناصر تکنولوژی اطلاعات را بر عهده دارد. این عناصر مشتریان شرکت را در زمینه مدیریت خسارت راهنمایی می‌کند.
۳. کارشناس مرکز تحقیقات بیمه‌ای بیمه مرکزی ایران.

مقدمه

واحد خسارت‌های شرکت بیمه اتکایی کلن (یا کلن ری) به همراه پنج بیمه‌گر مستقیم و یک مؤسسه نرم‌افزاری تخصصی یک برنامه مبتکرانه برای کشف ماشینی خسارت‌های تقلبی طراحی کرده است. این برنامه را در آلمان چند شرکت بیمه خریداری کرده‌اند. این شرکت‌ها در مجموع بیش از نصف حق بیمه بازار در رشته بیمه مسئولیت مدنی دارندگان وسایل نقلیه موتوری زمینی در مقابل شخص ثالث را به خود اختصاص داده‌اند. توجه دیگر کشورهای اروپایی نیز به این برنامه جلب شده است.

نقطه آغاز کار تصفیه خسارت

در بیشتر کشورها بیمه‌گران اتوموبیل در موقعیت دشواری قرار دارند، زیرا رقابت شدید مانع وضع حق بیمه کافی می‌شود. طی چند سال گذشته، شرکت‌های بیمه حاضر در آلمان هر سال میلیاردها مارک زیان عملیاتی داشته‌اند. هدف آنها این است که ضمن بهبود کیفیت خدمات در دیگر رشته‌های بیمه، خسارت‌های پرداختی در رشته بیمه اتوموبیل را محدود کنند.

اکنون واحدهای خسارت با دو چالش رو به رو هستند. از یک طرف، شرکت‌ها می‌کوشند که فرایند ثبت خسارت را - لاقلاً در مورد خسارت‌های متواتر و نسبتاً جزئی - تسریع کنند و روش‌هایی در پیش گیرند که با کاغذبازی کمتر یا بدون کاغذبازی باشد. نتیجه منطقی این رویداد، استفاده شرکت‌ها از مرکز مکالمات تلفنی برای ثبت و پردازش خسارت است و تصمیم‌گیری درباره ادامه جریان کار، مستقیماً با مکالمه تلفنی انجام می‌گیرد.

از طرف دیگر، شرکت‌های بیمه باید خود را با مسئله رو به رشد خسارت‌های غیرواقعی یا ساختگی تطبیق دهند. برای مثال، بر طبق برآوردهای انجام گرفته، حدود ۱۰ درصد از حوادث رانندگی در آلمان ماهیت ساختگی دارند. این رقم مربوط به جرایمی است که افراد حرفه‌ای مرتکب می‌شوند و به عبارت دیگر، حوادث عمدی یا برنامه ریزی شده هستند. این حوادث، زیان شرکت‌های بیمه در آلمان را دو میلیارد مارک در سال افزایش می‌دهد. به نظر یک بازرس جنایی و کارشناس این گونه جرایم، تقلب بیمه‌ای ممکن است بزرگ‌ترین حوزه جرایم سازمان یافته باشد و از نظر مالی، حتی بزرگ‌تر از قاچاق مواد مخدر.

بیشتر شرکت‌های بیمه واحد ویژه‌ای برای مبارزه با تقلب بیمه‌ای دارند. با وجود این، برای اثربخش کردن کار پیشگیری از تقلب بیمه‌ای، موارد مشکوک حتی الامکان باید سریع‌تر یا دست‌کم، پیش از پرداخت خسارت شناسایی شود.

بررسی سریع و جامع خسارت‌های مشکوک نیاز به پشتیبانی فنی مناسب دارد. در بسیاری از کشورها با استفاده از بانک اطلاعاتی، معین می‌شود که آیا بیمه‌گذار، شخص مدعی خسارت یا اتوموبیل آسیب دیده در حوادث رانندگی دیگر حضور داشته است؟ این راه حل که در نگاه اول ممکن است منطقی به نظر برسد در عمل، مسائلی در پی دارد که دایره اثربخشی آن را تنگ می‌کند.

مسئله اول وجود مقررات مربوط به حفاظت از داده‌ها در بسیاری از کشورها از جمله آلمان است. این مقررات ذخیره کردن، ارزیابی و مهم‌تر از همه، مبادله اطلاعات شخصی را فقط در صورت رعایت شرایط بسیار محدودکننده مجاز می‌داند و همین امر کاربرد سیستم مکانیزه کشف تقلب را عملاً ناممکن می‌کند.

حتی در کشورهایی که مقررات آسان‌تری در زمینه حفاظت از داده‌ها دارند مسائل زیادی پیش می‌آید. بنابر تجارب ما، این مسائل اساساً سه نوع هستند. اول، بانک‌های اطلاعاتی اغلب کهنه یا ناقص‌اند. دوم، خواستن اطلاعات مکانیزه و جامع از بانک اطلاعاتی مورد نظر در جریان پردازش خسارت به دلیل زمان مورد نیاز غیر ممکن است. صرف چند دقیقه وقت برای دادن اطلاعات فوق، امری رایج است و این اطلاعات اغلب نتایج مبهمی در پی دارد. این نتایج را خود کارشناسان ذی صلاح باید تحلیل کنند. سوم، بانک اطلاعاتی مشخص نمی‌کند که مراحل بعدی پردازش خسارت چه باید باشد. به این ترتیب، بزرگ‌ترین مزیت این بانک نباید در این باشد که موارد مشکوک را شناسایی کند بلکه باید در امر رسیدگی آنها کاربرد داشته باشد. در این صورت، بانک اطلاعاتی باید بتواند موارد خسارتی مشکوک را از طریق گردآوری شواهد حضور در حوادث گذشته ابهام زدایی یا تأیید کند.

رویکرد ما در حل مسئله: تصمیمات کارشناسی مکانیزه

با توجه به وضعیت فوق، به این نتیجه رسیدیم که با مکانیزه شدن آن قسمت از فرایند تصفیه خسارت که در آن تصمیمات عملی را کارشناسان اتخاذ می‌کنند بیشترین فایده حاصل می‌شود و به این ترتیب، مسائل مبتلا به کاربرد بانک اطلاعاتی حل خواهد شد.

کارشناسان «واحد‌های کشف تقلب» توانایی تحلیل هر گزارش خسارتی را دارند و با اتکا به تجارب خود، با دقت بسیار زیاد احتمال تقلب را و اینکه خسارت مورد نظر نیاز به رسیدگی بیشتر دارد ارزیابی می‌کنند. عملی شدن این روش ناشی از این حقیقت است که خسارت‌های تقلبی به رغم تفاوت در جزئیات، عمدتاً از الگوهای مشخصی پیروی می‌کند. به این ترتیب، مجموعه عوامل و شرایطی چون مکان و زمان وقوع حادثه، دخالت داشتن چند مدل معین اتوموبیل و داده‌های موجود در مورد بیمه‌گذار و خود بیمه‌نامه، نوعاً شاخص‌های مهمی برای ارزیابی احتمال تقلب فراهم می‌کنند. برای مثال، اینکه حادثه در شب و در یک مجتمع صنعتی دور افتاده رخ داده باشد یا در پایین شهر و بعد از ظهر جمعه، تفاوت چشمگیری ایجاد می‌کند. آیا راننده اتوموبیل عامل حادثه مدت طولانی بیمه‌گذار شرکت بیمه مورد نظر بوده است یا تنها به مدت چند روز؟ آیا اتوموبیل خسارت دیده، اتوموبیل مخصوص طبقه متوسط است یا اتوموبیل مدل بالای قدیمی که یافتن قطعات آن دشوار و تعمیر آن بسیار پرهزینه است؟

در آغاز، کارشناسان، بسیار تردید داشتند که تصمیمات بفرنج و مبتنی بر تجارب و حدس و برآوردهای انسانی را بتوان با سیستم‌های کامپیوتری باز آفرینی کرد. اما مدیر پروژه واحد خسارت شرکت در کلن، ابرهارد فانریخ یک برنامه کامپیوتری را کشف کرد که مبتنی بر منطق فازی است. این برنامه در اصل برای ایجاد یک سیستم کنترلی انعطاف‌پذیر و قابل استفاده در واحد مهندسی کنترل صنعتی طراحی شده بود و با مقتضیات سیستم ماشینی کشف تقلب در صنعت بیمه کاملاً مطابقت داشت.

همکاری نزدیک بیمه‌گران مستقیم در طراحی برنامه

ما در مرحله بعد باید مسئله نحوه تهیه دانش کارشناسی فنون کشف تقلب برای طراحان برنامه را حل می‌کردیم. این مسئله زمانی حل شد که ابرهارد فانریخ ضمن همکاری نزدیک با سرپرست خود نربرت اسپرانگ (رئیس واحد خدمات خسارتی در کلن) موفق شدند پنج شرکت بیمه اتکایی برجسته آلمان را در مورد منافع مشترک طراحی بسته اولیه برای رشته شخص ثالث متقاعد کنند. این بسته که آن را اختصاراً ICE/MTPL^(۱)

1. ICE = Intelligent claims Examination (بررسی هوشمند خسارت); MTPL = Motor Third Party

Liability (مسئولیت دارندگان وسایل نقلیه موتوری زمینی در مقابل شخص ثالث)

می‌نامند، در طول یک سال واندی با همکاری نزدیک شرکت اینفورما (تولید کننده راه حل های نرم افزاری)، کارشناسان کشف تقلب شرکت های مذکور و شرکت بیمه اتکایی کلن طراحی شد.

کار کارشناسان مذکور اساساً این بود که ساختار پایه ای قواعد تصمیم گیری را تعریف، موارد تحت آزمون و مورد استفاده برای مطابقت دقیق قواعد ارزیابی را تهیه و ارزیابی و در نهایت، این قواعد را آزمون کنند. به دلیل کاربرد و قابلیت تطبیق بسیار انعطاف پذیر این نرم افزار، فقط شش جلسه یک روزه با کارشناسان کشف تقلب برگزار شد.

شیوه کار برنامه بررسی هوشمند خسارت

برنامه بررسی هوشمند خسارت، شکل تعمیم یافته سیستم تصفیه خسارت بیمه گران مستقیم است که در خفا اجرا می شود و اساساً در معرض دید استفاده کننده نیست. هنگامی که گزارش خسارت وارد می شود این برنامه به طور خودکار و بر مبنای علامت های تقلب که مبتنی بر اطلاعات موجود درباره بیمه گذار، اتوموبیل بیمه شده، شرایط وقوع حادثه و راننده اتوموبیل دیگر است آن را رسیدگی می کند. بسته به میزان شک و ظن در مورد خسارت مورد بررسی و بنابر محدودیت هایی که شرکت بیمه مشخص می کند، تصمیم به تصفیه خسارت گرفته می شود یا آن را به کارشناسان کشف تقلب و تعیین سیر اقدامات ارائه می کنند. مهم ترین هدف سیستم مکانیزه کشف تقلب آن است که با درجه اعتماد بالا، موارد غیر مشکوک را مشخص کند. حتی اگر شرایط حادثه مبهم باشد حتی الامکان باید موارد خسارتی بیشتری را از طریق سبک و سنگین کردن عوامل اتهام برانگیز و تبرئه کننده، در فرایند رسیدگی قرار داد. فقط خسارت هایی که این سیستم احتمال بالا بودن تقلب در آن را نشان می دهد باید برای رسیدگی بیشتر به کارشناسان کشف تقلب ارائه شود.

به کمک یک ابزار بسیار ویژه، قواعد ارزیابی موارد مشکوک به تقلب در قالب عبارات «اگر ... پس» و با استفاده از زبان روزمره برنامه ریزی می شود. نمونه چنین قواعدی می تواند این عبارت باشد: «اگر بیمه نامه مدت ها پیش صادر شده و خسارت نیز اعلام نشده باشد پس این خسارت مشکوک نخواهد بود». در مقابل، «اگر بیمه نامه همین

اواخر خریداری شده یا قبلاً خسارت‌های متعددی اعلام شده باشد پس خسارت گزارش شده مشکوک به نظر می‌رسد». تنظیم قواعد به زبان روزمره این مزیت را دارد که کارشناسان کشف تقلب به راحتی می‌توانند آن را تدوین کنند و بررسی قابلیت پذیرش آن به راحتی قابل کنترل است.

اما در یک سیستم کامپیوتری چنین قواعدی با این پیش فرض به کار می‌رود که معیارهای کیفی مانند «بیمه نامه قدیمی» را می‌توان به طور خودکار و سازگار بر مبنای داده‌های موجود مانند اطلاعات در مورد شرایط بیمه به کار برد. برای این کار، منطق فازی مورد استفاده قرار می‌گیرد. به این ترتیب، سیستم می‌تواند حتی اصطلاحات کیفی و مبهم مانند «تا حدودی» یا «بسیار» را به یک روش منطقی سازگار پردازش کند.

در برنامه بررسی هوشمند خسارت، یکی از موارد کاربرد این فن، این است که اصطلاحاتی چون «بسیار قدیمی»، «قدیمی»، «جدید» یا «بسیار جدید» را به مدت بیمه نامه‌های مختلف نسبت می‌دهد. ابزار توسعه، وسایل گرافیکی را برای این هدف فراهم می‌کند. این وسایل از یک طرف، سطح فهم عامیانه یا شهودی بالایی دارد و از طرف دیگر، بازنگری سریع و آسان اصطلاحات نسبت داده شده را ممکن می‌کند. در سیستم بررسی هوشمند خسارت در حوزه بیمه مسئولیت مدنی دارندگان وسایل نقلیه موتوری زمینی، ۶۵ متغیر نهاده به بیش از ۲۰۰ قاعده تصمیم‌گیری ارتباط داده می‌شود. این سیستم برای افراد غیرکاربر تقریباً غیرقابل فهم است. به عبارت دیگر، این خطر که مجرمان بتوانند ساختار قواعد را ردیابی کنند و از کار بیندازند بسیار اندک است.

هزینه‌های اندک تکمیل برنامه

به محض نصب برنامه بررسی هوشمند خسارت بر روی سیستم کامپیوتری بیمه‌گران مستقیم، واحد خسارت می‌تواند بدون نیاز به پشتیبانی کارکنان واحد تکنولوژی اطلاعات، اصلاح یا تعدیل قواعد را به راحتی انجام دهد (البته اگر متغیرهای تصمیم‌گیری جدید به سیستم اضافه نشده باشد). برنامه کشف تقلب این ویژگی را دارد که چنین اصلاحات و تعدیلات کوچک باید بارها صورت پذیرد زیرا یکی از استراتژی‌های کلاهبرداران این است که عناصر شکل دهنده الگوی فریبکاری و تقلب را تغییر دهند تا با برنامه‌های نرم‌افزاری دقیق کشف نشوند.

قابلیت تطبیق با سیستم‌های کامپیوتری موجود

برنامه بررسی هوشمند خسارت این مزیت را نیز دارد که به راحتی توانایی انطباق با میزان داده‌های موجود را دارد. برای مثال، متغیرهای نهاده‌ای ناموجود یا ناشناخته، مسئله‌ای را در آن پدید نمی‌آورد. این برنامه برخلاف سیستم‌های کارشناسی و رسیدگی معمول، به لحاظ فنی می‌تواند تصمیمی اتخاذ کند که فقط مبتنی بر یک متغیر نهاده باشد (هر چند قابلیت اتکای چنین تصمیماتی ممکن است بسیار محدود باشد). در سیستم بررسی هوشمند خسارت در حوزه بیمه مسئولیت مدنی دارندگان وسایل نقلیه موتوری زمینی فقط با ۲۵ متغیر از ۶۵ متغیر نهاده‌ای مورد اشاره در بالا، می‌توان به تصمیم معقولی رسید. اطلاعات بیشتر فقط کیفیت تصمیمات اتخاذ شده را بهتر می‌کند.

تجربه قبلی در مورد برنامه بررسی هوشمند خسارت

طراحی قواعد کشف تقلب در مورد بیمه مسئولیت مدنی دارندگان وسایل نقلیه موتوری زمینی در مقابل شخص ثالث در ماه مه ۱۹۹۹ به پایان رسید. بنابر نتایج آزمون‌های انجام گرفته، نتایج ارزیابی‌های برنامه بررسی هوشمند خسارت که مبتنی بر میانگین مجموعه داده هاست (از حدود ۳۰ داده مرتبط با خسارت مورد رسیدگی که بیشتر آن در سیستم متعارف رسیدگی خسارت وجود داشته است) در بیش از ۹۰ درصد خسارت‌های رسیدگی شده، با نتایج ارزیابی کارشناسی معمول مطابقت دارد.

مانع اصلی در مقابل کاربرد برنامه بررسی هوشمند خسارت این مسئله بود که سیستم خسارت شرکت‌های همکار در طراحی این برنامه فاقد اطلاعات کافی درباره شرایط وقوع حادثه و اتوموبیل خسارت دیده بود. برای ارزیابی احتمال تقلب در خسارت‌های مسئولیت شخص ثالث، وجود چنین جزئیاتی ضروری است. به این ترتیب، افزودن پنج تا ده نوع داده دیگر به سیستم مشتریان ما تا پایان سال ۲۰۰۰ به طول انجامید. در آن زمان فقط این کار مانده بود که قواعد برنامه بررسی هوشمند خسارت منطبق با بانک‌های اطلاعاتی و جریان کار هر شرکت بهینه سازی شود. اکنون بیشتر مشتریان، در حال گذراندن یکی از مراحل این فرایند هستند.

یکی از شرکت‌های کاربر برنامه بررسی هوشمند خسارت که کار بهینه سازی قواعد آن را به پایان رسانده است در گزارشی کیفیت تصمیمات برنامه مورد عمل را بسیار عالی

اعلام کرده. این شرکت به کمک برنامه بررسی هوشمند خسارت، ۱۰ تا ۱۲ درصد خسارت‌های رشته شخص ثالث را که در آن مقدار خسارت بیش از حد معینی بوده است خسارت‌های مشکوک ارزیابی و در پی رسیدگی بیشتر کارشناسان کشف تقلب به حقایق ذی‌ربط، از پرداخت حدود ۷۰ درصد این خسارت‌ها خودداری کرده است.

فایده‌های برنامه بررسی هوشمند خسارت

تجارب ما حاکی از این است که سیستم مکانیزه کشف تقلب مزیت‌های آشکار زیر را برای شرکتهای بیمه در بر دارد:

- کشف سریع خسارت‌های مشکوک، کاهش فوری بار مالی خسارت‌های پرداختی را در پی دارد. بر طبق برآوردهای محتاطانه، صرفه‌جویی حاصل، حدود چند درصد کل حق بیمه شخص ثالث است. آثار اولیه اجرای برنامه بررسی هوشمند خسارت این برآوردها را تایید کرده است.

- شرکت‌های بیمه با تسریع در پردازش بیشترین تعداد ممکن از خسارت‌های اعلام شده، درجه رضایت مشتری را بهینه می‌کنند و به این ترتیب، از صرفه‌جویی حاصل در پردازش سریع خسارت نیز بهره می‌برند.

- برنامه بررسی هوشمند خسارت مهارت‌های کشف تقلب کارکنان واحد ثبت رسیدگی خسارت‌ها را تا سطح مدیران مجرب پردازش خسارت بالا می‌برد.

- بیمه‌گران با توجه به میزان توانایی کارشناسان کشف تقلب می‌توانند سیستم را مجهز کنند تا به طور خودکار تعداد معینی از خسارت‌های اعلام شده را که بیشترین احتمال تقلب را دارند مشخص کنند. این عمل، کارشناسان را از کار زمان بر ذخیره کردن اطلاعات خسارت‌های مشکوک خلاص می‌کند و به این ترتیب، می‌توانند توان خود را معطوف به رسیدگی به مشکوک‌تر خسارت‌ها کنند.

- باثبت کامپیوتری و پردازش مکانیزه داده‌های مرتبط با تصمیم‌گیری و نیز با ارزیابی ماشینی کلیه خسارت‌های اعلام شده، یک بانک اطلاعاتی بسیار ارزشمند تشکیل خواهد شد. این بانک برای ارزیابی و تحلیل‌های بعدی قابل استفاده است. به این ترتیب، بسته استاندارد بررسی هوشمند خسارت، عنصری را دربر خواهد داشت که برای هرگونه تحلیل محتمل در آینده، ذخیره کردن اطلاعات کلیه خسارت‌های ارزیابی شده به روش مورد عمل در این بسته را ممکن می‌کند.

طراحی برنامه‌های دیگر برای دیگر رشته‌های بیمه

به موازات نصب اجزای برنامه بررسی هوشمند خسارت برای رشته شخص ثالث، یک گروه دیگر از شرکت‌های بیمه را گردهم آوردیم تا یک برنامه ارزیابی خسارت بدنه اتوموبیل طراحی کنند. در عمل، معلوم شد که این رشته بسیار بغرنج‌تر از رشته شخص ثالث است. ما تاکنون موفق شده‌ایم مجموعه عوامل و انگیزه‌های متنوعی را در یک سیستم عمل - محور وارد کنیم. نخستین سیستم‌های طراحی شده در نیمه دوم سال ۲۰۰۰ به برخی از این شرکت‌ها تحویل داده شد.

در شرکت بیمه اتکایی کلن طراحی برنامه مکانیزه کشف تقلب برای بیمه‌های اموال و بیمه‌های مسئولیت که کلیت سیستم کشف تقلب را تشکیل می‌دهند برنامه‌ریزی شده اما هنوز عملی نشده است. بر طبق نتایج تحقیقات اولیه، فایده‌های بالقوه کاربرد برنامه بررسی هوشمند خسارت در این رشته‌ها را می‌توان افزایش داد. این امر مشروط بر این است که این سیستم تا اندازه زیادی برای تعیین و ارزیابی کلی شرایط حادثه منجر به خسارت مورد بررسی و با اتکا به اطلاعات گردآوری شده در جریان رسیدگی خسارت مورد استفاده قرار گیرد. در این صورت، این سیستم باید متناسب با وضعیت و ساختار جریان کار هر شرکت طراحی شود. لذا، طراحی این دو جزء سیستم مکانیزه کشف تقلب که بر طبق برنامه‌ریزی اولیه باید در ابتدای سال جاری انجام می‌گرفت موقتاً متوقف شد تا در مورد تعیین بهترین رویکرد ممکن بتوان با شرکت‌های ذی‌نفع مشورت نمود.

طراحی یک برنامه برای ارزیابی جامع خسارت‌ها

بر طبق تجارب گذشته، مانع اصلی در برابر طراحی برنامه بررسی هوشمند خسارت، اغلب بانک‌های اطلاعاتی محدود شرکت‌های بیمه بود که اکنون در سیستم پردازش خسارت آنها مورد استفاده قرار می‌گیرد. به این ترتیب، برخی از مشتریان ما تصمیم گرفتند که این سیستم را با داده‌های مورد نیاز برنامه بررسی هوشمند خسارت در حوزه بیمه مسئولیت مدنی دارندگان وسایل نقلیه موتوری زمینی مطابقت دهند. اما این روش در دیگر شرکت‌های بیمه عملی نبود زیرا این کار به معنای تغییر سازمان کامل کار سیستم پردازش خسارت آنها بود. در این شرکت‌ها، این سیستم به قدری کهنه بود که هر گونه سرمایه‌گذاری جدید در آن را ناموجه می‌کرد.

به این ترتیب، به همراه همکار نرم‌افزاری خود یعنی شرکت اینفورما، در حال طراحی یک برنامه پردازش خسارت هستیم که مبتنی بر وضع موجود تکنولوژی برنامه‌ریزی کارا باشد و امکان جایگزینی مستمر سیستم‌های کهنه را بدهد. هدف ما این است که شرکت‌های بیمه ضمن آنکه امکان بهره‌برداری از اجزای سیستم پردازش خسارت و بانک‌های اطلاعاتی قدیمی را داشته باشند به تدریج، برای هر رشته بیمه غیرزندگی یک سیستم پردازش خسارت را طراحی کنیم که یکی از کارهای آن پشتیبانی از مدولار کشف ثقلب باشد. این مفهوم مبتنی بر استفاده از یک ساختار نرم‌افزاری مدرن است که خلق یک بسته نرم‌افزاری استاندارد و به راحتی قابل انطباق با نیازهای مشتری را ممکن کند. نخستین مشتری ما نصب سیستم برای پردازش خسارت در بیمه اتومبیل (اعم از شخص ثالث و بدنه) را انتخاب کرد. مدیران این شرکت در پی گسترش این برنامه هستند که در آینده کل بیمه‌های مسئولیت و اموال را به منزله بخشی از یک سیستم چند رشته‌ای شامل شود.

تجارب خارجی

چون قواعد برنامه بررسی هوشمند خسارت به راحتی قابل بازنگری و تغییر است از همان آغاز برنامه ما این است که این ابزار با توجه به تجارب به دست آمده در آلمان، برای ایجاد برنامه‌های خاص هر بازار به کار رود و با الگوهای ثقلب در هر کشور مطابقت داشته باشد. این استراتژی ابتدا با موفقیت در ایتالیا به اجرا درآمد. در این کشور یک برنامه کشف ثقلب برای رشته شخص ثالث ساخته و کامل شد و در اواخر سال ۲۰۰۰ به نخستین مشتری تحویل داده شد. اکنون با جدیت در حال بازاریابی این برنامه در ایتالیا هستیم.

در هلند و سوئیس نیز شرکت‌های بیمه علاقه زیادی به کاربرد برنامه بررسی هوشمند خسارت نشان داده‌اند. در این کشورها هم اکنون چند شرکت بیمه مشغول آزمون قواعد مورد استفاده برنامه بررسی هوشمند خسارت از طریق اینترنت هستند (پس از اینکه شرکت بیمه اتکایی کلن اجازه دستیابی آنها به دستگاه آزمون‌کننده را صادر کرد). امیدواریم در سال جاری بتوانیم با همکاری شرکت‌های ذی‌نفع در اسپانیا و لهستان، کار طراحی برنامه‌های ملی برای این کشورها را آغاز کنیم. بریتانیا، بلژیک و

فرانسه نیز علاقه‌مندی خود به برنامه بررسی هوشمند خسارت را نشان داده‌اند. نخستین موارد ارائه برنامه بررسی هوشمند خسارت در امریکا نشان داده است که این سیستم برای بازار بیمه امریکای شمالی مناسب و جذاب است. به این ترتیب، امسال برای یافتن شرکت‌های علاقه‌مند به کار مشترک طراحی نسخه‌ای از برنامه کشف تقلب برای بازار امریکا بیشتر تلاش خواهیم کرد.

فواید طراحی برنامه بررسی هوشمند خسارت

چرا به عنوان یک بیمه‌گر اتکایی برنامه‌های نرم‌افزاری طراحی می‌کنیم که ارتباطی با حرفه اصلی ما ندارد؟ که پاسخ این پرسش بسیار آسان است: به نظر ما در آینده، خصوصیت صنعت بیمه رقابت روزافزون در نوآوری است. هدف استراتژیک شرکت بیمه اتکایی کلن این است که در چنین فضا و محیطی نخستین بیمه‌گر اتکایی مورد انتخاب شرکت‌های بیمه باشد. تصور می‌کنیم که، رابطه نزدیک با مشتری یا به عبارت دیگر، اطلاع یافتن دقیق از کارها، جریان کار و مسائل مشتریان و نیز بهره‌مندی از تجربه لازم در کاربرد تکنولوژی نوآورانه یگانه راه دستیابی به این هدف باشد. اصول نزدیکی با مشتری و تجربه تکنولوژیک به همراه هدف پشتیبانی فعال از مشتری، انگیزه‌های اصلی در اجرای پروژه‌ای چون طراحی سیستم مکانیزه کشف تقلب است.



پروشکاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی