موضوع: روندهای کلیدی برای مسئولین حسابرسی داخلی در صنعت بیمه

منبع: سایت

bakertilly.com

نویسنده:

John Romano

واحد حسابرسی و کنترل داخلی بیمه حافظ

روندهای کلیدی برای مسئولین حسابرسی داخلی در صنعت بیمه

با ورود به سال ۲۰۲۵، مسئولین حسابرسی داخلی باید روی ۸ روند اصلی تمرکز کنند تا ریسک‌ها را بهتر مدیریت کرده، از فرصت‌ها بهره ببرند تا از تحقق اهداف استراتژیک سازمان‌های بیمه‌ای خود حمایت کنند. مسئولین حسابرسی داخلی هم چنین فرصتی برای تقویت انعطاف‌پذیری سازمانی و حمایت از ابتکارات استراتژیک با تمرکز بر این روندها و تنظیم رویکردهای خود برای رسیدگی به ریسک‌ها و پیچیدگی‌های منحصربه‌فرد در صنعت بیمه، دارند. در زیر به تفکیک هر یک از این روندها و ملاحظات کلیدی که حسابرسان داخلی باید در سال ۲۰۲۵ و سال های بعد، داشته باشند، خواهد آمد.

۱) مدیریت استعداد: ستون فقرات بهره‌وری عملیاتی (Talent Management)

جذب، توسعه و نگهداشت کارکنان ماهر همچنان یک چالش مهم برای شرکت‌های بیمه و به‌تبع آن برای اعمال نظارت و کنترل‌های لازم برای واحدهای حسابرسی داخلی است. نرخ بالای گردش مالی، عدم برنامه‌ریزی برای جانشین‌پروری و برنامه‌های آموزشی ناکافی می‌تواند منجر به ازدست‌دادن دانش سازمانی و کاهش بهره‌وری شود. برای رسیدگی به این مسائل، شرکت‌های بیمه باید در استراتژی‌های مدیریت استعداد به‌صورت جدی سرمایه‌گذاری کنند که این مهم شامل، مشارکت کارکنان، یادگیری مستمر و توسعه شغلی، می‌شود.

۱,۱. ارزیابی برنامه‌های مدیریت استعداد و جانشین‌پروری

حسابرسان داخلی باید شیوه‌های مدیریت استعداد سازمان، از جمله برنامه‌ریزی نیروی کار و استراتژی‌های جانشین‌پروری را ارزیابی کنند. درک اینکه از منظر نرخ جابه‌جایی، کدام یک از پست‌ها و کارکنان شاغل در آنها، مهم و حیاتی هستند و به‌تبع آن شناسایی نقاط آسیب‌پذیر سازمانی، می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا از دانش سازمانی خود محافظت کنند.

۱,۲. مرور و ارزیابی اثربخشی برنامه‌های آموزشی

برنامه‌های آموزشی مؤثر و مرتبط در آماده‌سازی کارکنان برای مقابله با چالش‌های منحصربه‌فرد و ریسک‌های نوظهور بسیار مهم هستند. حسابرس داخلی می‌تواند ارزیابی کند که آیا این برنامه‌ها به‌اندازه کافی شکاف‌های مهارتی، به‌ویژه در حوزه‌های دارای اولویت بالا مانند تجزیه‌وتحلیل داده‌ها و امنیت سایبری را برطرف می‌کند یا خیر.

۱٫۳. انجام حسابرسی فرهنگی برای تحلیل نرخ جابه‌جایی و رضایت کارکنان

توسعه فرهنگ مشارکت کارکنان در موضوع حفظ و نگهداشت آنها در سازمان و نهایتاً بهره‌وری سازمانی تأثیر می‌گذارد. حسابرس داخلی می‌تواند بینش‌هایی را در مورد نرخ جابه‌جایی، رضایت کارکنان و فرهنگ کلی محل کار جمع‌آوری کند و توصیه‌هایی را برای افزایش روحیه و حفظ کارکنان ارائه نماید.

۲) تغییر در عملیات تجاری: هوش مصنوعی و یادگیری ماشین

هوش مصنوعی و یادگیری ماشین ML وظایفی را متحول می‌کنند که به طور سنتی برای انجام آنها به هوش انسانی (HI) نیاز وجود داشت. در بخش بیمه، این فناوری‌ها سازمان‌ها را قادر می‌سازند تا فرایندها را خودکار کنند، سرعت فرایند تصمیم‌گیری را افزایش دهند و تجربه مشتری را بهبود بخشند. بااین‌حال، پذیرش هوش مصنوعی و ML همچنین خطرات جدیدی مانند سوگیری الگوریتمی، نگرانی‌های مربوط به حریم خصوصی داده‌ها و خطاهای برنامه‌ریزی زیادی را به همراه دارد که می‌توان آنها را بادقت مدیریت کرد.

۲٫۱. ارزیابی حاکمیت مدل‌هایAI/ML

حسابرسی داخلی باید حکمرانی هوش مصنوعی و ML را بررسی کند تا از یکپارچگی، انصاف و شفافیت مدل اطمینان حاصل کند. این شامل بررسی نحوه طراحی، توسعه، آزمایش، نظارت و اعتبارسنجی مدل‌ها می‌شود تا از سوگیری‌هایی که می‌تواند منجر به مسائل قانونی یا اعتباری شود، جلوگیری شود.

۲٫۲. نظارت بر انطباق با مقررات حریم خصوصی داده‌ها

حسابرسی داخلی باید تأیید کند که برنامه‌های هوش مصنوعی و ML با مقررات حفظ حریم خصوصی داده‌ها و هم چنین با خط‌مشی‌های داخلی، به‌ویژه برای موارد مرتبط با مدیریت مشتری، مطابقت دارند.

۲٫۳. نظارت ریشه‌محور بر عملکرد و سوگیری مدل‌ها

نظارت مستمر برای تشخیص انحراف و سوگیری مدل در سیستم‌های هوش مصنوعی ضروری است. دراین‌ارتباط لازم است اطمینان حاصل شود که آنها همان‌طور که در نظر گرفته شده است عمل می‌کنند و درعین‌حال با مقررات در حال تحول مطابقت دارند.

۳) حکمرانی داده: تضمین کیفیت و انطباق داده‌ها

چارچوب‌های حکمرانی داده برای حفظ کیفیت، امنیت و انطباق داده‌ها حیاتی هستند. باتوجه‌به اینکه شرکت‌های بیمه به طور فزاینده‌ای بر داده‌ها برای اتخاذ تصمیمات استراتژیک تکیه می‌کنند، مسئولین حسابرسی داخلی باید روی

حکمرانی قوی داده‌ها تمرکز کنند تا خطرات مربوط به نقض داده‌ها را کاهش دهند و از یکپارچگی داده‌ها اطمینان حاصل کنند.

۳,۱. ارزیابی چارچوب حکمرانی داده

حسابرسی داخلی باید مالکیت داده‌ها، مسئولیت‌پذیری و سیاست‌های حاکمیتی را ارزیابی کند تا اطمینان حاصل شود که داده‌ها به‌خوبی مدیریت، محافظت شده و قابل‌اعتماد برای تصمیم‌گیری هستند.

۳,۲. آزمون کنترل‌های امنیت داده

آزمایش منظم دسترسی به داده‌ها و کنترل‌های حفاظتی، به‌ویژه در مورد اطلاعات حساس، می‌تواند از نقض داده‌ها جلوگیری کند و اعتماد مشتری را حفظ کند.

۳,۳. ارزیابی انطباق با GDPR و سایر قوانین

رعایت استانداردهای رسیدگی به داده‌ها، مانند مقررات عمومی حفاظت از داده‌ها (GDPR) و قوانین حفظ حریم خصوصی داده‌های ابلاغی از طرف رگولاتور، ضروری است. حسابرسی داخلی می‌تواند فرایندهای انطباق را ارزیابی کند و برای حمایت از الزامات نظارتی، بهبودهایی را توصیه کند.

۴) مدیریت ریسک شخص ثالث(TPRM) : مدیریت ریسک‌ها در یک دنیای متصل

علی‌رغم این واقعیت که مدیریت روابط با شخص ثالث (تأمین‌کنندگان) یک بخش جدایی‌ناپذیر از مدل‌سازی عملیات تجاری است، اما ریسک‌های قابل‌توجهی را نیز ایجاد می‌کنند. دراین‌ارتباط یک چارچوب جامع TPRM برای ورود، نظارت و خروج تأمین‌کنندگان ثالث، ضروری است. مسئولین حسابرسی داخلی می‌توانند نقش حیاتی در ارزیابی استحکام چارچوب‌های TPRM و تضمین نظارت مداوم بر ریسک تأمین‌کنندگان ایفا کنند.

٤,۱. ارزیابی برنامه‌های مدیریت ریسک تأمین‌کنندگان

ارزیابی برنامه‌ای که سازمان از طریق آن ریسک تأمین‌کنندگان را بررسی می‌کند. این مهم عمق و فراوانی رویه‌های بررسی و ارزیابی دقیق تأمین‌کنندگان را تعیین می‌کند.

٤,۲. بررسی فرایند بررسی دقیق تأمین‌کنندگان

ارزیابی فرایند بررسی دقیق سازمان در حین ورود تأمین‌کنندگان و عمق ارزیابی‌های مستمر بعدی، به محافظت در برابر ریسک‌های انطباق و اختلالات عملیاتی کمک می‌کند.

۴,۳. ارزیابی نظارت بر عملکرد تأمین‌کنندگان

حسابرسی داخلی باید نحوه نظارت سازمان بر عملکرد تأمین‌کنندگان، به‌ویژه برای تأمین‌کنندگان پرخطر، را بررسی کند تا از انطباق با مقررات و الزامات مندرج در قراردادها، اطمینان حاصل شود.

۴,۴. حسابرسی انطباق قراردادهای شخص ثالث

قراردادها با تأمین‌کنندگان ثالث باید شامل انتظارات روشنی برای امنیت داده‌ها، استانداردهای عملکرد و انطباق باشد. حسابرسی داخلی می‌تواند به تأیید اجرای این مفاد قراردادی، کمک نماید.

۵) امنیت سایبری: محافظت در برابر تهدیدات نوظهور

با افزایش فراوانی و پیچیدگی حملات سایبری، اقدامات قوی امنیت سایبری بیش از هر زمان دیگری حیاتی هستند. مسئولین حسابرسی داخلی باید رویکردی پیشگیرانه در قبال امنیت سایبری اتخاذ کنند که شامل ارزیابی منظم و مرتبط با نحوه مدیریت واحدهای ذی‌ربط سازمانی در ارتباط با ریسک، برنامه‌ریزی واکنش به حوادث و آموزش کارکنان می‌شود.

۵,۱. انجام ارزیابی ریسک امنیت سایبری

ارزیابی وضعیت امنیت سایبری از طریق ارزیابی‌های منظم ریسک، بررسی کنترل دسترسی و برنامه‌های واکنش به حوادث، سازمان را قادر می‌سازد تا با تهدیدات جدید سازگار شود.

۵,۲. ارزیابی برنامه‌های آموزشی امنیت سایبری

کارکنان اغلب اولین خط دفاعی در برابر تهدیدات سایبری هستند. اطمینان از به‌روز و مؤثربودن آموزش در مورد فیشینگ و سایر تهدیدات سایبری می‌تواند به کاهش خطای انسانی کمک کند.

۵,۳. نظارت بر انطباق با مقررات امنیت داده‌ها

نظارت بر رعایت مقررات وضع شده از طرف نهاد ناظر: حسابرسی داخلی باید اطمینان حاصل کند که شیوه‌های امنیت سایبری با مقررات مربوطه (به‌عنوان‌مثال، قانون مدل امنیت داده‌های بیمه NAIC و بخش ۵۰۰ قانون خدمات مالی نیویورک) همسو هستند.

۶) اموال و تلفات اصلی: حوزه‌های کلیدی مورد توجه

در سال ۲۰۲۵، بخش بیمه اموال و تلفات (P&C) باید بر حوزه‌های حیاتی که بر کارایی عملیاتی، رعایت مقررات و تاب‌آوری مالی تأثیر می‌گذارند، تمرکز کند. حسابرسی داخلی می‌تواند نقش حیاتی در اطمینان از مدیریت و کنترل

مؤثر این حوزه‌ها ایفا کند. در زیر حوزه‌های اصلی تمرکز در P&C و ملاحظات مرتبط با آنها برای حسابرسی داخلی آمده است.

۶،۱. ارزیابی صحت ذخایر موردی

با استفاده از هوش مصنوعی و تجزیه‌وتحلیل داده‌ها و درعین‌حال پرورش فرهنگ رویه‌های ذخیره‌سازی مداوم، از تعیین دقیق ذخایر اطمینان حاصل کنید.

۶،۲. بازنگری فرایند بیمه‌گری و نرخ‌دهی

بازنگری و بهبود فرم‌های مورد استفاده در صدور بیمه‌نامه، رعایت مقررات ابلاغی توسط نهاد ناظر و استفاده از هوش مصنوعی/تجزیه‌وتحلیل داده‌ها برای هدایت مؤثر تصمیمات در فرایند صدور بیمه‌نامه. ارزیابی گردش کار برای تغییرات نرخ و مستندسازی‌ها، باتوجه‌به ملاحظات خطوط مازاد و استفاده از سیستم برای حفظ دقت در فرایند نرخ‌دهی و قیمت‌گذاری.

۶،۳. ارزیابی مدیریت خسارات فاجعه‌بار (CAT) و بیمه‌های اتکایی

تأیید برچسب‌گذاری و مستندسازی مناسب خسارت‌های فاجعه‌بار، همسویی بیمه اتکایی با اشتهای ریسک و نظارت بر مطالبات قابل بازیابی بیمه اتکایی و توانگری بیمه‌گر اتکایی.

۷) بیمه عمر: افزایش کارایی و انطباق

برای بیمه عمر، حوزه‌های کلیدی شامل ذخایر، بیمه‌گری مبتنی بر هوش مصنوعی، مدیریت خسارت و انطباق با مقررات، است. پیاده‌سازی راه‌حل‌های مبتنی بر هوش مصنوعی می‌تواند کارایی را افزایش دهد، درحالی‌که مدیریت قوی داده‌ها و اقدامات امنیت سایبری، انطباق را تضمین کرده و از اطلاعات حساس محافظت می‌کند.

۷،۱. ارزیابی فرایند پرداخت خسارت

پردازش کارآمد خسارات برای رضایت مشتری ضروری است. حسابرسی داخلی می‌تواند فرایندها را از نظر دقت، به‌موقع بودن و انطباق با مقررات ارزیابی کند.

۷،۲. ارزیابی بیمه‌گری مبتنی بر هوش مصنوعی

ازآنجایی‌که هوش مصنوعی بخش جدایی‌ناپذیر بیمه‌گری است، حسابرسی داخلی باید آن را از نظر دقت، عدم سوگیری و انطباق با قوانین مربوطه ارزیابی کند.

۷,۳. نظارت بر گزارشگری مالی و ذخیره‌گیری

گزارشگری مالی مناسب و شیوه‌های ذخیره‌گیری برای انطباق با مقررات و سلامت سازمانی ضروری است.

۸) مدیریت ریسک سازمانی(ERM) : تسری مدیریت ریسک در استراتژی کسب‌وکار

مدیریت ریسک سازمانی (ERM) برای تسری مدیریت ریسک در سطوح استراتژیک و عملیات کسب‌وکار، ضروری است. یک چارچوب جامع مدیریت ریسک سازمانی (ERM) از دستیابی به اهداف استراتژیک پشتیبانی می‌کند، حکمرانی ریسک منسجمی را تعریف می‌کند و فرهنگ آگاهی از ریسک را ترویج می‌دهد. مسئولین حسابرسی داخلی باید اطمینان حاصل کنند که رویه‌های مدیریت ریسک سازمانی در برنامه‌ریزی و اجرای کسب‌وکار گنجانده شده است و امکان شناسایی، ارزیابی و کاهش بهتر ریسک را فراهم می‌کند.

۸,۱. ارزیابی چارچوب‌های ERM و همسویی با اهداف استراتژیک

حسابرسی داخلی باید چارچوب مدیریت ریسک سازمانی (ERM) را ارزیابی کند، از همسویی با اهداف استراتژیک اطمینان حاصل کند و اثربخشی حکمرانی ریسک را بررسی کند.

۸,۲. انجام حسابرسی فرهنگ ریسک در سازمان

انجام نظرسنجی‌ها یا گروه‌های متمرکز برای سنجش درک کارکنان از مدیریت ریسک و تعامل با آن، به تقویت فرهنگ آگاهی از ریسک کمک می‌کند.

۸,۳. اطمینان از گنجاندن مدیریت ریسک در فرایندهای برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری

شیوه‌های مدیریت ریسک سازمانی باید جزئی جدایی‌ناپذیر از برنامه‌ریزی، شروع پروژه و تصمیم‌گیری سازمان باشند و شناسایی و پاسخ پیشگیرانه به ریسک را افزایش دهند.

جمع‌بندی:

با تمرکز بر این ۸ روند کلیدی، واحد حسابرسی داخلی می‌تواند نقش استراتژیک پررنگ‌تری در موفقیت پایدار شرکت‌های بیمه ایفا کند و تاب‌آوری، کارایی و انطباق سازمان را تقویت نماید؛ لذا هم‌زمان با گذر از پیچیدگی‌های فضای کسب‌وکار بیمه‌گری مدرن، ضروری است که مسئولین حسابرسی داخلی از روندهای نوظهور و بهترین شیوه‌ها در مدیریت ریسک و فناوری، آگاه باشند. حسابرسی داخلی نه‌تنها در شناسایی ریسک‌ها، بلکه در توانمندسازی مدیریت پیشگیرانه و همسویی استراتژیک با اهداف سازمانی نیز نقش حیاتی ایفا می‌کند. پذیرش این روندها و تطبیق شیوه‌های

حسابرسی داخلی برای پرداختن به آنها، از تکامل صنعت بیمه به یک بخش انعطاف‌پذیر، چابک و رقابتی که برای چالش‌های آینده آماده است، پشتیبانی خواهد کرد.

منبع: سایت , https://www.bakertilly.com، **نویسنده مقاله آقای: John Romano**