

تكنولوجيا التأمين كنموذج لتطوير صناعة التأمين التقليدية

Insurtech as a model for the development of the traditional insurance industry

بن الزاوي إشراق*¹

¹جامعة قاصدي مرباح ، (ورقلة)، ichrakbenzoui@gmail.com

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تكنولوجيا التأمين كجزء من الثورة التي أحدثتها التكنولوجيا المالية في السنوات الأخيرة، وكذا التعرف على أهم الابتكارات التكنولوجية وأهميتها في تطوير قطاع التأمين لمعرفة التوجه الجديد لصناعة التأمين في ظل الفرص المتاحة لحلول وتطبيقات تكنولوجيا التأمين، والمزايا المحققة من مشاريع الشراكة مع عرض واقع تطبيقها بالعالم وقد تم التوصل إلى ان الاعتماد على التكنولوجيا الناشئة كالذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وغيرها في صناعة التأمين ، من شأنه خلق واستحداث نماذج اعمال جديدة تستهدف تجاوز الحدود التقليدية للقطاع وتغيير مقوماته وذلك في غضون سنوات قليلة، وقد أثبتت شركات تكنولوجيا التأمين ذلك من خلال فلسفتها القائمة على تقديم مناهج ابتكارية مختلفة لممارسة التأمين.

الكلمات مفتاحية: تأمين تقليدي؛ تكنولوجيا التأمين؛ تأمين الرقمي؛ تكنولوجيا المالية.

Abstract:

This study aims to identify insurance technology as part of the revolution brought about by financial technology in recent years, as well as identifying the most important technological innovations and their importance in the development of the insurance sector to know the new direction of the insurance industry in light of the opportunities available for insurance technology solutions and applications, and the advantages achieved from partnership projects with a presentation of the reality of their application in the world. It was found that relying on emerging technologies such as artificial intelligence, machine learning and others in the insurance industry would create and develop new business models aimed at overcoming the traditional boundaries of the sector and changing its components.

Keywords: Traditional Insurance; Insurtech; Digital Insurance; Fintech.

1. مقدمة:

أشارت العديد من الدراسات إلى تخلف صناعة التأمين عن التحول الرقمي والتكنولوجيا بسبب طابعها المتحفظ، رغم ذلك هناك مؤشرات توحى ببداية تغيرات جذرية تمس هذه الصناعة، والتي اقترنت بظهور شركات ناشئة في مجال تكنولوجيا التأمين، هذه الأخيرة أعطت وجها جديدا لأعمال التأمين بتوفيرها لمناهج ابتكارية وأدوات رقمية تدفع من خلالها صناعة التأمين نحو تغيير نموذج عملها التقليدي، كما قامت بتحويل صناعة التأمين بالكامل من خلال منصتها المدعومة بالذكاء الاصطناعي على عكس شركات التأمين التقليدية التي غالبا ما تعتمد على نماذج طويلة ومعقدة، حيث تستفيد هذه الشركات الناشئة المبتكرة من التكنولوجيا لتطوير نموذج التأمين التقليدي وإحداث تغييرات هائلة في هذه الصناعة بالإضافة إلى التحليلات المتقدمة وخوارزميات التعلم الآلي لتقييم المخاطر بشكل أفضل وسياسات الأسعار بدقة، كما يمكن لشركات تكنولوجيا التأمين تقديم تغطية تأمينية أكثر تخصيصا لعملائها مما يساعدها على تخفيف المخاطر بشكل فعال والحد من الاحتيال وتبسيط معالجة المطالبات وتحسين الكفاءة العامة لنظام التأمين وفي هذه الدراسة سنتطرق إلى معرفة تكنولوجيا التأمين والشركات الناشئة المتبنية لها وما يميزها عن نظيراتها التقليدية.

مما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي :

كيف يساهم تطبيق تكنولوجيا التأمين في تطوير صناعة التأمين التقليدية ؟

للإجابة عن هذا التساؤل يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- يساهم تطبيق تكنولوجيا التأمين في زيادة الكفاءة التشغيلية للشركات من خلال الأتمتة وأدوات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات.
- يساهم تطبيق تكنولوجيا التأمين في تحسين تجربة العملاء من خلال توفير حلول مبتكرة وسهلة الاستخدام.

أهداف الدراسة: نسعى من خلال هذه الدراسة إلى:

- التعرف على تكنولوجيا التأمين وتطبيقاتها وأهم تقنياتها.
- التعرف على طبيعة نشاط الشركات المتبنية لتكنولوجيا التأمين.
- البحث في العلاقة بين شركات التأمين التقليدية وشركات تكنولوجيا التأمين وأهم الفروقات بينهما.

- دراسة واقع تطبيق تكنولوجيا التأمين بالعالم.
- التعرف على أهم التحديات التي تواجه تطبيق تكنولوجيا التأمين.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في إبراز دور تطبيق تكنولوجيا التأمين بشركات التأمين في تحسين تجربة العملاء من خلال توفير حلول مبتكرة وسهلة الاستخدام تمكن العملاء من الوصول إلى خدمات التأمين وإدارتها بشكل أسرع وأكثر فعالية، كما تساهم تكنولوجيا التأمين في زيادة الكفاءة التشغيلية للشركات من خلال الأتمتة وتحليل البيانات، مما يقلل من التكاليف التشغيلية ويعزز من دقة التنبؤات والتقييمات. ، وأخيراً تسهم هذه التكنولوجيا في تطوير منتجات تأمينية جديدة تلبى احتياجات السوق المتغيرة، مما يساعد الشركات على النمو والابتكار باستمرار.

حدود الدراسة: اقتصرت الحدود الموضوعية للدراسة في معرفة واقع تطبيق تكنولوجيا التأمين في سوق التأمين في العالم ، أما الحدود المكانية فقد تمثلت دراسة حالة قطاع التأمين بشكل عام، أما الحدود الزمانية فقد شملت الفترة من 2014-2023، حيث سنعتمد في هذه الدراسة على البيانات والمعلومات المأخوذة من التقارير السنوية لسوق تكنولوجيا التأمين.

منهج البحث والأدوات المستخدمة: تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على تكنولوجيا التأمين وأهميتها وأهم الشركات المتبنية لها والعلاقة بينها وبين شركات التأمين التقليدية وأهم تقنيات هذه التكنولوجيا ونماذج أعمالها، ومدى مساهمة تطبيق تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين والرفع من كفاءتها.

الدراسات السابقة:

- **دراسة (سامية معزوز، 2022):** هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إمكانية تطبيق التأمين التكنولوجي على نشاط شركات التأمين في الجزائر، حيث تم اعتماداً على المنهج الوصفي التحليلي و تصميم استبيان وتوزيعه على عينة من موظفي عدد من شركات التأمين المتواجدة في الجزائر وقدر عدد أفراد العينة ب 70 موظف. تم الاعتماد على التحليل الاحصائي باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج منها: يساهم التأمين التكنولوجي في تخفيض سعر الخدمات التأمينية مما يؤدي إلى اكتساب قاعدة جديدة من العملاء، ويسمح بزيادة القدرة التنافسية لشركات التأمين كذلك يساهم تطبيق التأمين التكنولوجي في زيادة القدرة الاستيعابية لشركات التأمين وتطوير مهاراتها.

— دراسة (مريم صيد، 2022): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تكنولوجيا التأمين كجزء من الثورة التي أحدثتها التكنولوجيا المالية في السنوات الأخيرة، وكذا التعرف على أهم ابتكاراتها وأهميتها في تطوير قطاع التأمين، مع تسليط الضوء على شركة التكنولوجيا الأمريكية Oscar كتجربة رائدة في مجال تكنولوجيا التأمين. وقد أثبتت شركة Oscar مناهج ابتكارية مختلفة لممارسة التأمين. وقد خلص البحث في الأخير إلى أن الاعتماد على التكنولوجيات الناشئة كالذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وغيرها في صناعة التأمين، من شأنه خلق واستحداث نماذج أعمال جديدة تستهدف تجاوز الحدود التقليدية للقطاع وتغيير مقوماته ذلك في غضون سنوات قليلة من بداية نشاطها، من خلال فلسفتها القائمة على تقديم تكنولوجيا التأمين.

2. مدخل إلى تكنولوجيا التأمين: تمتاز تكنولوجيا التأمين بتقنيات ونماذج أعمال متطورة تعتمد على الابتكار والابداع، ما جعلها نقاط استقطاب للعملاء من جميع الفئات فهي تمثل نقاط قوة بالنسبة لها، تستطيع من خلالها التنويع وتوصيل الخدمات إلى العميل مباشرة دون الحاجة إلى وسيط، وهذه العلاقة المباشرة مع العميل هي ما تضمن ولائهم ورغبتهم في استخدام هذه التقنيات والنماذج.

1.2 مفهوم تكنولوجيا التأمين: يتشكل مصطلح "تكنولوجيا التأمين" من كلمتين هما: التأمين Insurance و التكنولوجيا Technology ويعرف إختصارا بـ Assurtech أو Insurtech أي تكنولوجيا التأمين أو التأمين التكنولوجي، هذا المصطلح مستوحى من التكنولوجيا المالية Fintech والتي تتعلق بإنتاج وتوفير خدمات تجمع بين الخدمات المالية وعصرنة التكنولوجيا، تتضمن التكنولوجيا المالية فرعا يتمثل في تكنولوجيا التأمين، وفي الوقت الحاضر يستخدم لوصف صناعة جديدة تماما تعتمد على شركات ناشئة موجهة بالتكنولوجيا، وتستخدم طرقا وأساليب مستحدثة تساهم في تطوير سوق صناعة التأمين العالمية. (Signority, 2017, p5)

2.2 مفهوم شركات تكنولوجيا التأمين: شركات تكنولوجيا التأمين هي: شركات تنشط في قطاع التأمين، تعتمد على التكنولوجيات الجديدة لإدخال ابتكارات تؤدي إلى ظهور نماذج اقتصادية وعمليات ومنتجات مستحدثة، هذه الشركات غالبا ما تكون شركات ناشئة بحجم صغير وحديثة النشأة، تنشأ من فكرة ريادية وإبداعية تجمع بين التأمين والتكنولوجيا المتقدمة وتستخدم مهاراتها وخبراتها في مجال التكنولوجيات الرقمية للاستحواذ على حصص سوقية في الفروع التي تستهدفها حتى الآن شركات التأمين التقليدية. لقد كان ظهور هذا النوع من الشركات لإعادة تشكيل صناعة التأمين، وإجراء تحسينات لها القدرة على تعديل سلوك جميع الجهات الفاعلة في السوق: عملاء، وسطاء، معيدين، واثراء الخدمات المقدمة لحملة التأمين وبتكلفة أقل. (صبرينة، 2013، ص20)

تصنيف شركات تكنولوجيا التأمين: يمكن تصنيفها إلى ثلاث فئات موضحة كما يلي:

- **المتمكنين** : وهي شركات متخصصة لشركات تأمين تقليدية في كل مرحلة من مراحل سلاسل القيمة.
- **الموزعين**: شركات تساعد شركات التأمين التقليدية ابيع منتجات التأمين عبر الانترنت.
- **المتحدين**: شركات تعمل على إدخال نماذج أعمال جديدة في قطاع التأمين.

3.2 ركائز شركات تكنولوجيا التأمين: بغرض اكتساح سوق الخدمات التأمينية وتنمية الطلب على منتجاتها، تركز شركات تكنولوجيا التأمين الناشئة على العديد من الجوانب يمكن ذكرها فيما يلي: (KPMG,2016,p04)

- تحسين وتوطيد العلاقة مع العميل من خلال إضفاء الطابع الفردي على علاقة العميل بفضله أدوات التخاطب؛
- خفض التكاليف، وما ينجم عنها من انخفاض في قيمة الأقساط؛
- استغلال البيانات المتداولة على الأنترنت، ولا سيما تلك الناتجة عن الأشياء المتصلة والبيانات الضخمة، المركبات المستقلة، التشغيل الآلي للمنزل ؛
- إدارة المطالبات والاكتتاب وإدارة عقود التأمين عن طريق الأنترنت؛
- التخصيص من عروض التأمين ودور الذكاء الاصطناعي وإدخال خدمات جديدة.

4.2 تقنيات تكنولوجيا التأمين: تعتمد تكنولوجيا التأمين تقريبا على نفس التكنولوجيات التي تعتمدها التكنولوجيا المالية بما أنها فرع من فروعها، بالتالي سنقوم بتلخيص التقنيات التي تستخدمها شركات تكنولوجيا التأمين فيما يلي: (Marija,2018,p622)

تأمين الند للند: هو مزيج بين التأمين التقليدي والحلول التكنولوجية الحديثة، يتكون من شبكة من المشاركين الذين يجمعون مواردهم معا لدفع تكاليف أولئك الذين يعانون من الخسائر.

الوسطاء الرقميون: تقديم خدمات وساطة التأمين من قبل وسائل البوابات الإلكترونية أو تطبيقات الجوال، لربط الوسطاء والعملاء بشركات التأمين، تقوم على أتمتة العمليات التجارية للتحويل الى وساطة غير ورقية ما يوفر الوقت والمال، كذلك هي توفر رؤى غنية لأنها تعتمد على البيانات.

التأمين الرقمي: تقديم منتجات تأمين رقمية بالكامل التي يمكن الوصول إليها عبر القنوات عبر الإنترنت، تستخدم التكنولوجيا الحديثة لتوفير خدمات تأمين فعالة وجديدة، مما يؤدي الى تحسين الكفاءة وخفض التكاليف، وزيادة رضى العملاء من خلال التواصل المباشر معهم.

تحليلات البيانات الضخمة: توفير حلول برمجية تسمح شركات التأمين لإدارة والاستفادة بشكل أفضل البيانات الداخلية والخارجية.

أترنت الأشياء: تمكين جمع البيانات عبر الأجهزة الذكية.

سلسلة الكتل البلوك تشين: قاعدة بيانات لا مركزية لجميع المعاملات الرقمية، وهي تكنولوجيا لتخزين المعلومات باستخدام التشفير والخوارزميات.

العقود الذكية: العقود الذكية عقود ذاتية التنفيذ تعتمد على الذكاء الاصطناعي.

تكنولوجيا المحمول: الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية مع تطبيقاتها ستحل محل أجهزة الحاسوب المكتبية للوصول للعملاء، اعتمادا على جيل شبكات المحمول التي تتيح إمكانية الدفع المسبق من الهاتف وتسمح بإرسال الرسائل القصيرة.

الذكاء الاصطناعي: الذكاء الذي تعرضه الآلات، يستخدم عندما يتم تطوير برامج الحاسوب للحصول على وظائف معرفية وحل المشكلات، المشورة الروبوتية هي نموذج لنصائح مؤتمتة لها القدرة على تقديم المشورة بطريقة أكثر فعالية وأقل تكلفة.

من خلال ماسبق، نجد أن أكثر التكنولوجيات المطلوبة حاليا لتطوير نموذج صناعة التأمين التقليدي في ظل تكنولوجيا التأمين تتمثل في الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي، أترنت الأشياء لجمع البيانات وتحليل المخاطر والتنبؤ بها وتسييرها بدقة، تطبيقات الهاتف المحمول الذكي للتوزيع واستقطاب العملاء على نطاق واسع، والوصول الى أكبر عدد ممكن منهم، البيانات الضخمة والبلوك تشين للاكتتاب وانتقاء الأخطار. تدعم هذه التكنولوجيات التطور الرقمي لشركات التأمين التقليدية، وتعتبر العنصر الأكثر قدرة والأكثر أهمية لتوليد القيمة، وهو ما قادها لمضاعفة استثماراتها في الشركات الناشئة لتكنولوجيا التأمين.

5.2 نماذج أعمال تكنولوجيا التأمين: تستفيد شركات تكنولوجيا التأمين من التكنولوجيات الجديدة الناشئة لخفض التكاليف وتوفير تغطية تأمينية تناسب العملاء بشكل أفضل، ويتميز نموذج الأعمال الخاص بهذه الشركات بالتركيز على العملاء، شخصنة المنتجات، أتمتة كلية للعمليات، اتخاذ القرارات بناء على البيانات المتاحة، كما يعتمد النموذج على تكنولوجيا الهاتف المحمول وتطبيقاته للوصول إلى تغطية واسعة، وعادة ما تركز شركات تكنولوجيا التأمين نشاطها على أجزاء السوق التأميني غير المستغل والمنتجات الفردية سواء الجديدة أو منتجات موجودة معدلة كالتأمين عن بعد، في هذا السياق يرى العديد من الباحثين بأن نموذج أعمال شركات تكنولوجيا التأمين يقوم بالأساس على ثقافة الابداع والابتكار، فشركات التكنولوجيا تحرص على تجربة أساليب جديدة دون الخشية من الفشل السريع، وهذا يعني مخالفتها للقواعد واعتقادها بأن الفشل يولد النجاح، كما تميل إلى وضع علامة تجارية لنفسها بأسماء بسيطة تتضمن كلمة واحدة لا تنسى وتلقى صدى واسعا لدى العملاء.

ترتكز الابتكارات الأساسية على تقديم تحسينات في ابتكار المنتجات الى الأسواق والعملاء الحاليين، حيث تستهدف تحسين التوزيع عبر الأنترنت ورقمنة العمليات غير الفعالة، مع قيامها ببناء قدرات رقمية لزيادة سلسلة القيمة الحالية؛ يتعلق الابتكار بتوسيع القدرات والمنتجات لخدمة الأسواق الحالية أو المستهلكين والعملاء، حيث تشمل نماذج الأعمال البارزة في مجال الابتكار ما يلي: (Sabine,2018 ,p p191-194)

- **تصنيف المنتجات:** حيث تعالج تكنولوجيا التأمين فرص التأمين قصيرة الأجل أي عند الطلب من خلال مزيج من استراتيجيات التسعير الجديدة، وميزات المنتجات الجديدة لخلق تجربة مستخدم رائعة وطريقة خالية من الاحتكاك لإنشاء قبو أصول رقمي؛
- **وسيط روبوت:** نصيحة التأمين وتقييم المخاطر على نطاق واسع هو امتداد لمقارنة الأسعار، وأتمتة دور الوسيط؛
- **التأمين المضمن - التوزيع المجاور - تجميع المنتجات:** بدأت نماذج الأعمال هذه بالظهور عبر شركات تكنولوجيا التأمين الناشئة، حيث كانت الشراكات التجارية مع البنوك وشركات الاتصالات ومقدمي الخدمات الالكترونية موجودة لبعض الوقت؛ تتمثل فرصة الابتكار في التأمين المضمن بشكل فعال كواجهة برمجة تطبيقات للتأمين بين الأعمال التجارية ، على سبيل المثال تقوم شركة TESLA بتضمين التأمين على سياراتها بالشراكة مع شركة EXA وتعبئتها كضمان ممتد؛
- **إدارة المخاطر الوقائية:** تدور هذه النماذج حول انشاء مشاركة المستخدم أو خدمات المراقبة بشكل استباقي قبل ظهور المخاطر؛
- **نماذج فريميوم:** نموذج التأمين هو في الواقع نموذج فريميوم، حيث يدفع الجميع لصالح القلة؛
- **نماذج أعمال المنصة المفتوحة:** يمكن لشركات التأمين أن تعرض أجزاء من أعمالها للسوق المفتوحة للاستفادة من المواهب والمهارات المتخصصة أو الملكية الفكرية، أو تعريض أي قدرات عالمية المستوى للسوق حتى تتعاون أو تبني عليها من الداخل الى الخارج؛
- **نماذج التسعير:** هي بائع برمجيات مستقل راسخ في هذا المجال مع شركات تكنولوجيا التأمين الناشئة التي تقدم بالفعل تقييمات مفيدة للمخاطر؛

- انتشار البيانات في كل مكان: سيؤدي الى انتشار الوقت الحقيقي في نهاية المطاف الى تحويل التركيز الى نماذج المخاطر التطلعية، وسيمكن المزيد من الشركات الى الانتقال من التأمين الأحادي الى التأمين متعدد الخطوط ؛
- نماذج المخاطر البديلة: تنخفض حواجز صناعة التأمين أمام الدخول مع انخفاض الاعتماد على نماذج المخاطر التاريخية طويلة الأجل وينتقل التركيز الى نماذج تطلعية تعتمد على البيانات، وعندما نصل الى نقطة الانعطاف هذه، يصبح التأمين فئة أصول قابلة للاستثمار للعديد من المستثمرين اذين يبحثون عن صناديق التحوط، حيث أن نمذجة العوائد المعدلة حسب المخاطر على محفظة متنوعة تشابه بناء محفظة صناديق التحوط؛
- مستقبل التنقل: تزيل السيارات الذاتية الخطأ البشري، وستجعل التأمين على السيارات زائد عن الحاجة الى حد كبير، ستحتاج نماذج الأعمال التجارية الى التطور لإنشاء منتجات هجينة أو صغيرة للتأمين التجاري B0B ؛
- مستقبل العمل: يستمر اقتصاد العربة في النمو مما يضع ضغوطا على منتجات الائتمان والتأمين وخطط المعاشات التقاعدية، ويجب أن تعكس المنتجات المستقبلية مزيجا من الالتزامات الشخصية والتجارية، وهي فرصة هائلة لحصول على الشركات الصغيرة والمتوسطة.

6.2 العلاقة بين شركات تكنولوجيا التأمين وشركات التأمين التقليدية: تقدّم شركات تكنولوجيا التأمين فوائد عديدة جعلتها شريكا جذابا وفعّالا لشركات التأمين التقليدية، حيث أنها تعد شركات صغيرة أنشئت حديثا بعدد قليل من الموظفين والموارد المتاحة، رغم ذلك وفي فترة وجيزة وجدت نفسها في وضعية المنافس أو الشريك العملاق ذي السمعة العالمية لكبرى شركات التأمين في السوق العالمي، حيث يشكل ظهور هذه الشركات مصدر قلق لشركات التأمين القائمة في هذه السوق، وذلك لأنها تمسّ جوانب حسّاسة في صناعة منظمة بشدة وتنفّر تاريخيا من أي نوع من أنواع التغيير مثل: علاقة الزبون، سلسلة القيمة، أنظمة التشغيل، إدارة البيانات وغيرها. كما تتدخل على مستوى جميع روابط سلسلة القيمة من المنتج وصولا لخدمة العملاء، إن الثورة الرقمية والتكنولوجية وما تحمله من تحولات عميقة لصناعة التأمين العتيقة ستوجّه الطرفين نحو مساعي التقارب، فشركات التأمين بدورها لن تتردّد في الاستفادة من مزايا التعاون القائم على نموذج مبتكر أساسه استخدام التكنولوجيا، مما يجعلها في تحدّ كبير وتحت ضغط أكبر لإعادة اختراع نفسها مجدّدا وحسب تقرير World insurtech 2018 report فإن قرابة 29 % من شركات التأمين . تتطلع للتعاون مع الشركات الناشئة لتحسين الخدمات وتلبية

طلبات العملاء على الحلول الرقمية والخدمات الأفضل، وأشار التقرير إلى أن برامج الشراكة ستكون بمثابة الحل الجديد والنهج المفضل عوض التطلع إلى استراتيجية الاستحواذ، ويبقى التعاون بين الطرفين أساس ومفتاح النجاح. (World Insurtech report ,2018,p35)

7.2 أهم الفروقات بين تكنولوجيا التأمين والتأمين التقليدي: وتتمثل فيما يلي:
بالنسبة للتأمين التقليدي:

العمليات اليدوية: يعتمد بشكل كبير على العمليات اليدوية والإجراءات الورقية، مما يؤدي إلى بطء في المعاملات وزيادة التكاليف التشغيلية.

قنوات التوزيع التقليدية: يعتمد على وكلاء التأمين والمكاتب الفعلية للتفاعل مع العملاء وبيع المنتجات. **تجربة العملاء المحدودة:** قد تكون تجربة العملاء غير مخصصة وتفتقر إلى السرعة والمرونة في تلبية احتياجاتهم. **التقييم التقليدي للمخاطر:** يعتمد على قواعد بيانات قديمة وأساليب تقييم تقليدية لتحديد الأسعار والمخاطر. **بالنسبة لتكنولوجيا التأمين:**

العمليات الرقمية: يستخدم الأتمتة والتكنولوجيا الرقمية لتسريع العمليات وتقليل التكاليف التشغيلية. **قنوات التوزيع الحديثة:** يوفر خدمات عبر الإنترنت وتطبيقات الهاتف المحمول، مما يسهل الوصول إلى المنتجات والخدمات التأمينية.

تجربة العملاء المخصصة: يقدم حلول مخصصة وسريعة تتيح للعملاء إدارة وثائق التأمين والمطالبات بسهولة وفعالية.

التقييم المتقدم للمخاطر: يستخدم الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات لتقديم تقييمات أكثر دقة وتحديد أسعار مخصصة تعتمد على سلوك العملاء وبياناتهم الفعلية.

8.2 أشكال التعاون بين شركات التأمين التقليدية وشركات تكنولوجيا التأمين: وتتمثل فيما يلي:
(Antonella,2020,p03)

شراكة استراتيجية: وتتمثل في إقامة شراكات مع insurtech شركات لتعزيز عنصر الابداع وتحسين أجزاء من سلسلة القيمة ومعالجة نماذج جديدة كالتأمين بالطلب.

الاستثمار في صناديق رأسمال المخاطر: الحصول على أسهم لغرض insurtech السيطرة والاستفادة من الابتكار التكنولوجي وتقليل التكاليف والمخاطر ودخول أسواق جديدة.

استراتيجية الاستحواذ: الاندماج والاستحواذ الكلي على الشركة الناشئة لتمكين الشركة المستحوذة من السيطرة على الابتكار التكنولوجي واستباق المنافسين استراتيجيات التعاون.

9.2 مزايا الشراكة مع شركات تكنولوجيا التأمين: لقيت العديد من الاعمال الاهتمام في مجال تكنولوجيا التأمين في الآونة الأخيرة، ويمكن من خلال مايلي توضيح أهم المزايا التي تقدمها شركات تكنولوجيا التأمين لشركائها: (Anderson ,2023,pp270-274)

– **تطوير الأعمال:** من المزايا الواضحة للشراكة مع خبير محترف في التكنولوجيا الفرص التي تخلقها لطرق جديدة لبيع المنتجات الحالية وتقديم منتجات جديدة إلى السوق، ومع ذلك تقوم العديد من شركات تكنولوجيا التأمين ببناء منتجات وخدمات تركز على تحسين العمليات التجارية الحالية، بما في ذلك الكفاءة التشغيلية وتوفير تكاليف المطالبات ،وبالتالي يمكن أن يكون تطوير الأعمال من حيث زيادة الإيرادات من خلال قنوات مبيعات جديدة أو منتجات جديدة.

– **التقدم التنظيمي:** من المهم التأكيد مرة أخرى على أن التكامل الناجح لشريك تكنولوجيا التأمين يتطلب تعديلات كبيرة في شركة التأمين لتلبية العمليات والمنتجات الجديدة التي يتم تقديمها من خلال الشراكة، هذا بالطبع صحيح بشكل خاص عندما يركز منتج تكنولوجيا التأمين على تطوير العمليات الداخلية، حيث تكون المشاركة الكاملة للمنظمة مطلوبة عندما يتم ذلك بشكل صحيح، ستؤدي هذه التطورات التنظيمية إلى تغيير المنظمة مع فهم أوسع وقبول طرق عمل جديدة وأكثر كفاءة.

– **خلق حالة مستقبلية للأعمال:** تمهد التغييرات التنظيمية الطريق لإنشاء منظمة أكثر تقدماً، قادرة على التعامل مع الشراكات المعقدة في المستقبل. ، فالدروس المستفادة من شراكة تكنولوجيا التأمين تمكن شركة التأمين من إعادة النظر في الاتفاقيات الحالية بعيون جديدة وأفكار جديدة حول كيفية التحسين للمستقبل، تساعد شراكة تكنولوجيا التأمين على توجيه الانتباه إلى حالة مستقبلية ، وسيؤدي التكامل الناجح إلى غرس موقف يمكن القيام به في المنظمة، حيث يخلق العمل مع تكنولوجيا التأمين مصدراً للتعلم المستمر والتطوير التنظيمي ، مما يمكن شركة التأمين من الحفاظ على قدرتها التنافسية.

– **دعم سلاسة جديدة من الشركات:** وبصرف النظر عن الفوائد التجارية والتنظيمية المباشرة، فإن الشراكة مع تكنولوجيا التأمين ترسل رسالة قوية من شركة التأمين إلى السوق، وهي رسالة كونها في طليعة الصناعة، مما يزيد من قدرة شركة التأمين على جذب المواهب والشركاء والعملاء، علاوة على ذلك، تدعم شراكة تكنولوجيا التأمين بنشاط تطوير الجيل القادم من شركات التأمين والشركاء، وبالتالي دعم تطوير الصناعة لفترة طويلة في المستقبل تترك شركة التأمين بصماتها على الصناعة.

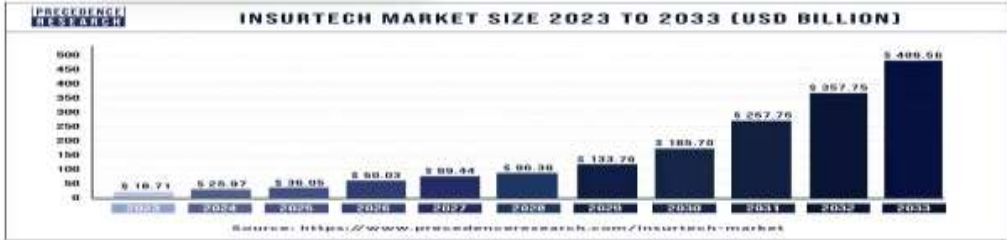
3. واقع تكنولوجيا التأمين في العالم: (insurtech-market report,2023)

عرفت صناعة التأمين في السنوات الأخيرة تطورات هائلة لذلك سنحاول من خلال مايلي توضيح التطورات الحاصلة عبر العالم في مجال تكنولوجيا التأمين والأسواق الجديدة لهذا النوع من الخدمات ، بالإضافة إلى عرض أهم التحديات التي تواجهها.

1.3 تطور وانتشار تكنولوجيا التأمين: أحدثت تكنولوجيا التأمين في السنوات الأخيرة تغيرا كبير في مجال التأمين حيث حققت تطورا لم يسبق له مثيل حيث تزايد الاهتمام بتطبيق هذه التكنولوجيا خلال السنوات الأخيرة والمتمثلة في سنة 2018،2019،2020،2021 ، وقد استطاعت تكنولوجيا التأمين جذب أكبر عدد ممن العملاء وإثبات أهميتها بعد أزمة كوفيد 19 خلال سنة 2020 والتي كانت سببا في توجه العملاء إلى الخدمات الرقمية .

— **حجم سوق تكنولوجيا التأمين وحصتها واتجاهاتها 2024 إلى 2033:** بلغ حجم سوق تكنولوجيا التأمين العالمي 18.71 مليار دولار أمريكي في عام 2023، وبلغ 25.97 مليار دولار أمريكي في عام 2024، ومن المتوقع أن يصل إلى حوالي 496.56 مليار دولار أمريكي بحلول عام 2033، بمعدل نمو سنوي مركب يبلغ 38.8% من عام 2024 إلى عام 2033. والشكل الموالي يوضح ماسبق ذكره:

— الشكل رقم 01: حجم سوق تكنولوجيا التأمين وحصتها واتجاهاتها 2024 إلى 2033



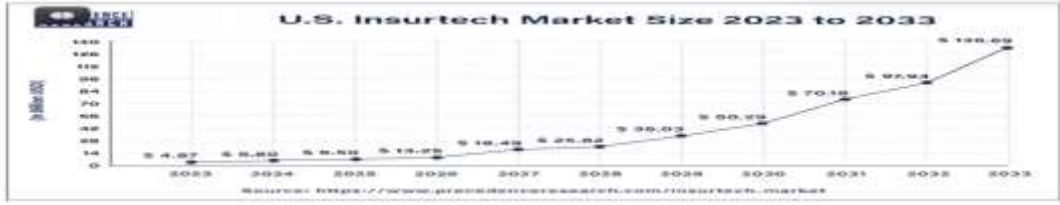
المصدر: insurtech-market,report تاريخ الاطلاع 2024/09/10 على الساعة 11:15 على الموقع الالكتروني

<https://www.precedenceresearch.com/insurtech-market>

هيمنت أمريكا الشمالية على سوق تكنولوجيا التأمين في عام 2023 ومثلت ما يزيد عن 37.14% من الدخل العالمي، حيث تشهد المنطقة استقبالا موسعا لتدابير تكنولوجيا التأمين التي يمكن استنتاجها من ارتفاع إنفاق العملاء على العناصر المتعلقة بالحماية. بالإضافة إلى ذلك، تقدم هذه الشركات تصميمات قابلة للتعديل والتكيف لتغطية الممتلكات والتغطية الطبية. وبالمثل فإن العدد المتزايد من شركات تكنولوجيا التأمين الجديدة في جميع أنحاء المنطقة يدفع تطور السوق في المنطقة ومن المتوقع أن يزداد نمو السوق أكثر في السنوات القادمة.

حجم سوق تكنولوجيا التأمين في الولايات المتحدة ونموها من 2024 إلى 2033: قُدِّر حجم سوق تكنولوجيا التأمين في الولايات المتحدة بحوالي 4.87 مليار دولار أمريكي في عام 2023، ومن المتوقع أن تبلغ قيمته حوالي 136.69 مليار دولار أمريكي بحلول عام 2033، بمعدل نمو سنوي مركب قدره 39.6% من عام 2024 إلى عام 2033. والشكل الموالي يوضح توقعات نمو سوق تكنولوجيا التأمين بالولايات المتحدة الأمريكية خلال الفترة الممتدة 2023-2033:

الشكل رقم 02: سوق تكنولوجيا التأمين بالولايات المتحدة الأمريكية 2023-2033



المصدر: insurtech-market,report تاريخ الاطلاع 2024/09/10 على الساعة 11:15 على الموقع الالكتروني

<https://www.precedenceresearch.com/insurtech-market>

- تصدرت أمريكا الشمالية السوق العالمية بأعلى حصة سوقية بلغت 37.14% في عام 2023.
- حسب الخدمات، استحوذ قطاع الخدمات المُدارة على أكبر حصة سوقية بلغت 43% في عام 2023.
- حسب النوع، استحوذ قطاع الصحة على أكبر حصة إيرادات بنسبة 26% في عام 2023.
- حسب التكنولوجيا، سجل قطاع الحوسبة السحابية حصة سوقية قصوى بلغت 28% في عام 2023.
- حسب المستخدم النهائي، استحوذ قطاع BFSI على أكبر حصة من الإيرادات بنسبة 22% في عام 2023.

من المتوقع أن تصبح منطقة آسيا والمحيط الهادئ باعتبارها السوق المحلية المنطقية الأسرع نموًا خلال السنوات القادمة. كما أنه من المفترض أن تشهد المنطقة تطورًا هائلًا بسبب وجود العديد من الاقتصادات الناشئة والمراكز النقدية في سنغافورة والهند وهونغ كونغ، كما تخطط شركات التأمين المتخصصة في المنطقة لتقديم خطط دفع حماية مناسبة، والشكل الموالي يوضح حصص سوق تكنولوجيا التأمين خلال سنة 2023.

الشكل رقم 03: حصص سوق تكنولوجيا التأمين خلال سنة 2023



المصدر: insurtech-market,report تاريخ الاطلاع 2024/09/10 على الساعة 11:15 على الموقع الالكتروني

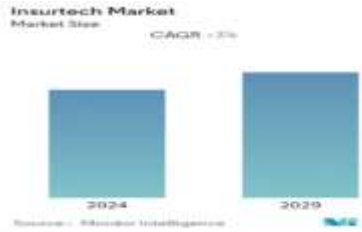
<https://www.precedenceresearch.com/insurtech-market>

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه هيمنة أمريكا الشمالية على سوق تكنولوجيا التأمين بنسبة 37.14% لتليها أوروبا بنسبة 37.14% وبعدها آسيا ثم أمريكا اللاتينية وفي الأخير الشرق الأوسط وأفريقيا بنسبة 6.03% وهي نسبة ضئيلة جدا مقارنة بمثلالاتها من الدول الأخرى.

حقق سوق تكنولوجيا التأمين العالمي إيرادات تزيد عن 5.5 مليار دولار أمريكي في العام الحالي، ومن المتوقع أن يسجل معدل نمو سنوي مركب يزيد عن 3% للفترة المتوقعة، ومن المتوقع أن ينمو سوق تكنولوجيا التأمين العالمي بشكل ملحوظ خلال الفترة المتوقعة، وذلك بسبب عوامل مثل تبسيط عملية المطالبات، وتحسين التواصل مع العميل، وإمكانيات تنفيذ الأتمتة، ومن المتوقع أيضا أن يحقق سوق التأمين الصحي أعلى معدل نمو في السنوات القادمة حيث أن اعتمادها على تكنولوجيا أعلى بكثير مقارنة بقطاعات التأمين الأخرى، مثل الممتلكات والحوادث والمركبات وغيرها. في إطار صناعة التأمين على الممتلكات والحوادث، تمتلك شركات مثل Lemonade و Zhong An الحصص الكبرى من سوق التأمين. تتمثل العوامل المميزة للصناعة في ابتكاراتهم وحلولهم الفريدة لتحسين سلسلة قيمة التأمين التي تجتذب الأموال من المستثمرين القدامى في جميع أنحاء العالم. وقد ارتفع عدد الصفقات المبرمة بشكل مستمر خلال السنوات القليلة الماضية، وذلك بسبب زيادة استخدام التكنولوجيا المتطورة، مثل الذكاء الاصطناعي، والتعلم الآلي، وتقنية البلوكشين في قطاع التأمين. إن قدرة شركات تكنولوجيا التأمين على دفع الابتكار في سوق التأمين من خلال تطوير منتجات جديدة ستساعد شركات التأمين على تلبية متطلبات العملاء الديناميكية. حيث أنه خلال أزمة كوفيد-19، ارتفعت الحاجة إلى التكنولوجيا، وشهد سوق تكنولوجيا التأمين نمواً كبيراً بسبب قيود الإغلاق. بعد كوفيد-19، يشهد السوق نمواً تدريجياً مع الابتكارات.

والشكل الموالي يوضح اتجاهات تكنولوجيا التأمين.

الشكل رقم 04: اتجاهات سوق تكنولوجيا التأمين



المصدر: industry-reports,global-insurtech-market: تاريخ الاطلاع 2024/09/09 الساعة 09:20 على الموقع الإلكتروني: <https://www.mordorintelligence.com/ar/industry-reports/global-insurtech-market>

2.3 نمو سوق تكنولوجيا التأمين العالمي وآفاقه:

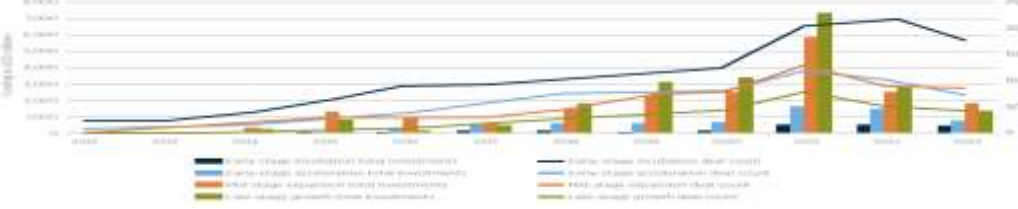
التكنولوجيا الرقمية تقود سوق التأمين حالياً، حيث تُستخدم هذه التقنيات لفهم احتياجات العملاء وأيضاً لتعزيز عروضهم بناءً على احتياجات العملاء المتغيرة، حيث أنه هناك فرصة كبيرة للمستثمرين في السوق للحصول على القيمة المضافة على المدى القصير من خلال رقمنة أعمالهم الحالية؛ وسوف يتخلفون عن غيرهم إذا فشلوا في الوقت نفسه في استخدام التكنولوجيا الرقمية للابتكار وبناء أعمال تجارية جديدة. لقد مكنت الرقمنة واتصالات البيانات المنتشرة في كل مكان الشركات من بناء سلاسل التوريد العالمية. مع اعتماد الذكاء الاصطناعي والأمن السيبراني، تستغل الشركات عقوداً جديدة وتوسع نطاق وصولها إلى الأشخاص. على سبيل المثال، في عام 2021، أعلنت شركة Metromile Inc، عن تنفيذ حلول الدفع بالبيتكوين لقبول الأقساط ودفع المطالبات بالعملة المشفرة. والشكل الموالي يوضح حجم الاستثمارات في سوق تكنولوجيا التأمين.

الشكل رقم 50: حجم الاستثمارات في سوق تكنولوجيا التأمين 2018-2022



المصدر: industry-reports,global-insurtech-market: تاريخ الاطلاع 2024/09/09 الساعة 09:20 على الموقع الإلكتروني: <https://www.mordorintelligence.com/ar/industry-reports/global-insurtech-market>

الشكل رقم 06: أنشطة الاستثمار والصفقات الاستثمارية والصفقات في السنة لكل مرحلة 2012-2023



عنوان المقال: تكنولوجيا التأمين كنموذج لتطوير صناعة التأمين التقليدية

المصدر: industry-reports,global-insurtech-market تاريخ الاطلاع: 2024/09/09 الساعة 09:20 على الموقع الالكتروني: <https://www.mordorintelligence.com/ar/industry-reports/global-insurtech-market>

ان شركات التأمين مؤخرًا تنحاز للاستثمار في التأمين التكنولوجي وذلك لتسهيل عملية التأمين وتقليل التكاليف والعمل على تحسين الخدمة المقدمة للعملاء سواء بإنشاء النظام التكنولوجي الخاص بها او بالتعاقد مع شركات التكنولوجيا لتوفير الدعم الفني التكنولوجي اللازم حيث .نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أنه هناك طلب متزايد على تكنولوجيا التأمين وهذا نسبة إلى ارتفاع الاستثمار في هذه التكنولوجيا من سنة إلى أخرى ،حيث من سنة 2018 إلى سنة 2019 كانت نسبة الزيادة في الاستثمارات قليلة ، بينما ابتداء من سنة 2020 عرفت زيادة بنسبة كبيرة لتليها الزيادات بنسب متفاوتة إلى غاية سنة 2023 حيث عرفت أكبر ارتفاع.

3.3 قيادة سوق تكنولوجيا التأمين:

إن سوق التأمين العالمي مجزأ بسبب وجود عدد كبير من الشركات الصغيرة التي تلبي احتياجات قطاعات التأمين على الحياة وغير التأمين على الحياة، وفيما يلي اهم الشركات الدولية الرئيسة العاملة في سوق تكنولوجيا التأمين والبارزة فيه استنادًا إلى إمكانات نموهم وأهميتهم في الصناعة.

الشكل رقم 07: قيادة سوق تكنولوجيا التأمين



المصدر: industry-reports,global-insurtech-market تاريخ الاطلاع: 2024/09/09 الساعة 09:20 على الموقع الالكتروني: <https://www.mordorintelligence.com/ar/industry-reports/global-insurtech-market>

4.3 عوامل نمو سوق تكنولوجيا التأمين: يعد ارتفاع عدد مطالبات الحماية بشكل عام إحدى النقاط المركزية التي تكمل تطور السوق، حيث أن السيارات والحياة والمنزل هي أشهر مطالبات الحماية التي يحصل عليها الأفراد في جميع أنحاء العالم. ووفقًا لتقرير حديث صادر عن مقياس التأمين، فإن 36% من الأمريكيين الذين شملهم الاستطلاع يرغبون في شراء حماية إضافية في عام 2021. تضع وكالة التأمين بشكل تدريجي الموارد في الابتكارات المتقدمة لتقليل النفقات حيث يتم استخدام الابتكارات المحوسبة لفهم احتياجات العملاء وترقية مساهماتهم في ضوء احتياجات العملاء المتغيرة. ووفقًا لدراسة أجرتها مجموعة EIS Group ، وهي مؤسسة متخصصة في المنتجات، فإن 59% من وكالات التأمين التي تمت دراستها وسعت اهتمامها بالأساس الحاسوبي في عام 2021. كما أن المزايا التي يقدمها ابتكار البلوك تشين، مثل أموال استثمار النفقات، والأقساط الأسرع، والتخفيف من التحريف، تزيد من اهتمام وكالات التأمين في جميع أنحاء العالم. ويتم استخدام ابتكار البلوك

تشين في وكالات التأمين لتطبيقات مثل اعرف عميلك (KYC) ، وطرق مكافحة التهرب الضريبي غير القانوني (AML)، والتعامل مع الضمان، وصنع نماذج موزعة.

يدخل عدد قليل من شركات تكنولوجيا التأمين في ارتباطات مع وكالة التأمين لتقديم ترتيبات قائمة على ابتكار البلوكتشين على سبيل المثال في ديسمبر 2020 أبلغت Amodo وهي شركة تكنولوجيا التأمين عن شراكتها مع Galileo Platforms Limited ، وهي شركة ابتكارية من خلال هذه المنظمة، ستستخدم الشركات تطورات البلوك تشين لمساعدة وكالة التأمين على تقديم ترتيبات حماية جديدة وتغيير تجربة عملائها، تتسامح وكالة التأمين بشكل تدريجي مع الأقساط الرقمية القائمة على الأموال. على سبيل المثال في ديسمبر 2021 أبلغت وهي شركة حماية من الحوادث ، عن ترتيبها للسماح لحاملي وثائق التأمين بدفع النفقات و ضمان الأقساط باستخدام الأموال الرقمية، حيث أنه من المفترض أن يساعد هذا التوجه الشركة في تعزيز مكانتها في السوق.

علاوة على ذلك، في يونيو 2021، ركزت شركة Universal Fire and Casualty Insurance Company في اوقات الوظيفية والعمل على الكفاءة الوظيفية وتجربة العميل بأكملها، حيث بدأ تقديم التأمين على الممتلكات التقليدية والتأمين على الممتلكات والخسائر للمشاريع الخاصة في التسامح مع العملة الرقمية لأقساط الدفع. من المفترض أن يتجه هذا النمط نحو تطوير سوق التأمين على التكنولوجيا يتنامى الاهتمام بالحماية عند الطلب بين المتسوقين لأنها تمكنهم من شراء الحماية المضمنة على هواتفهم المحمولة كلما كان التوقيت مثاليًا. تستخدم المؤسسات في مجال الحماية عند الطلب بشكل تدريجي التطورات الخيالية مثل شبكة الأشياء، والمنطق البشري، والمعلومات الهائلة، والدعم البصري لإعادة تقييم كيفية اعتماد عناصر الحماية عند الطلب وصنعها وتخصيصها.

3.5 ديناميكيات سوق تكنولوجيا التأمين:

محركات السوق الرئيسية: أصبحت ترتيبات صفقات تكنولوجيا التأمين بسبب خطط العمل الجديدة تستخدم إجابات متقدمة مبتكرة لتوسيع نطاق شركاتها وتجميع عروض المنتجات بالاعتماد على اهتمام بالعمل المتخصص، والذي من المتوقع أن يدفع إلى الاهتمام بترتيبات تكنولوجيا التأمين ويساعد في تطوير سوق تكنولوجيا التأمين.

كما تعد معايير ولوائح الحماية المختلفة بالإضافة إلى مخاوف الأمن والأمان جزءًا من المتغيرات التي تحد من توسع سوق تكنولوجيا التأمين، علاوة على ذلك فإن الاهتمام المتزايد بترتيبات تكنولوجيا التأمين في البلدان النامية ، وخاصة الاقتصادات الناشئة مثل أستراليا والصين والهند وسنغافورة وكوريا الجنوبية ، يوفر إمكانيات واسعة لصفقات إجابات تكنولوجيا التأمين لتوسيع وتعزيز سوق الاخير بشكل عام.

تحديات السوق الرئيسية: لقد أثرت جائحة COVID-19 بشكل حاسم على تطور السوق في عام 2021، حيث قامت العديد من وكالات التأمين بإعادة تقييم منهجياتها المرسومة والضروريات اللحظية حيث أدى كوفيد-19 وتأثيراته إلى تسريع تنفيذ المراحل عبر الإنترنت والتطبيقات الجديدة متعددة الاستخدامات لمعالجة مشكلات المتسوقين.

فرص السوق: يتزايد الاهتمام بترتيبات تكنولوجيا التأمين حيث إنها تضع توقعات أفضل لتوقعات المشتري، وتزيد من مبالغ الشراء، وترقية التوجيه وترتيب الحماية باستخدام الذكاء الاصطناعي والوعي البشري والحوسبة الموزعة. **رؤى الخدمات:** استحوذ جزء الخدمات المُدارة على الجزء الرئيسي من الدخل بنسبة تزيد عن 43% في عام 2023، كما يقدم مسؤولي الإدارات الخاضعة للإشراف أفضل الدورات والتدريبات الإدارية للضامنين. وفي الوقت نفسه، تمكّن الإدارات المشرفة لخطط الدعم من معالجة الصعوبات وفتح الأبواب في مجال تكنولوجيا المعلومات والأنشطة المتعلقة بالحماية.

رؤى حول النوع: سيطر الجزء الصحي على السوق في عام 2023 ومثل أكثر من 26٪ من الدخل العالمي، من المتوقع أن يؤدي الاهتمام المتزايد بمراحل الحوسبة، التي تربط بين التجار والممثلين والموردين والناقلين في التغطية الطبية، إلى زيادة الاهتمام بالجزء الصحي، كما يركز مقدمو خدمات الحياة وشبكة الأمان الصحي على استخدام الفحص المتقدم لخدمة عملائهم وفهمهم على الأرجح، و تتبنى العديد من مؤسسات تغطية الرعاية الصحية حلول تكنولوجيا التأمين من أجل تسهيل تقنيات معالجة المطالبات، بالإضافة إلى ذلك تركز خطط النسخ الاحتياطية أيضًا على دمج إدارات التغطية الطبية الخاصة بهم مع ميزات تعدد الاستخدامات لمزيد من الراحة.

من المتوقع أن يشهد الجزء الخاص بالمنزل التطور الأكثر أهمية خلال الفترة المقدره، و تحاول العديد من وكالات التأمين على المنازل تقديم عناصر مبتكرة لأصحاب العقارات التجارية والخاصة وشاغليها وسكانها الأفراد والسكان.

رؤى تقنية: قاد جزء الحوسبة السحابية السوق بحصة دخل تزيد عن 28% في عام 2023. لقد غيرت الحوسبة الموزعة أعمال الحماية بذكائها وبساطة إرسالها وقدرتها على التكيف، من المفترض أن يؤدي الاعتراف على نطاق واسع بترتيبات إحضار جهازك الخاص (BYOD)، جنبًا إلى جنب مع القدر المتزايد من المعلومات التي تجمعها وكالات التأمين، إلى دفع عجلة التطور، وتبني وكالات التأمين ترتيبات الحوسبة الموزعة بسبب المزايا، مثل سرعة الإرسال وجدوى التكلفة وتعدد الاستخدامات.

في الوقت نفسه، تساعد الارتباطات بين موردي ترتيبات الحوسبة الموزعة ووكالة التأمين المؤسسات في تحسين عناصر تكنولوجيا التأمين الخاصة بهم، حيث يعتبر معظمهم أنه من الطبيعي أن يدفع تطور السوق. على سبيل

المثال في نوفمبر 2021، ذكرت شركة Amazon Web Services Inc أن شركة American International Group, Inc وهي وكالة تأمين قد اختارتها كمورد مفضل للحوسبة العامة، من خلال هذا الدافع تعتمز American International Group نقل إدارات أفضل لعملائها. من المتوقع أن يدرج قسم البلوك تشين التطور الأكثر ارتفاعاً خلال فترة القياس، يمكن ابتكار البلوكوتشين وكالة التأمين من تقليل النفقات الوظيفية وزيادة الكفاءات الوظيفية، يمكن استخدام هذا الابتكار لدفع التطوير ودمج مراحل تكنولوجيا التأمين المتقلبة، وتمكين الإدارات الجديدة من الوصول إلى الإعلان، خاصة للأفراد الذين لم يتمكنوا من الحصول على الحماية بالفعل. من المفترض أن تختار مؤسسات تكنولوجيا التأمين بقوة ابتكار blockchain الذي يُعزى إلى ميزاته مثل الاتفاقيات الذكية والميكنة عالية المستوى والحماية القوية عبر الإنترنت.

رؤى المستخدم النهائي: طغى قسم BFSI على السوق ومثل أكثر من 22٪ من الدخل العالمي في عام 2023. تبني مؤسسات BFSI على نطاق واسع إجابات تكنولوجيا التأمين لزيادة تطوير كفاءة الأعمال، يدفع التوسع في كمية الأدوات المرتبطة في مجال BFSI إلى عصر قدر هائل من المعلومات، بالإضافة إلى ذلك أدركت وكالة التأمين أن بإمكانها الاستفادة من هذه المعلومات لتقديم إدارات أفضل، ورفع مستوى التكاليف واكتساب أجزاء من المعرفة، وزيادة الدخل في الوقت نفسه، من المتوقع أيضاً أن يؤدي التسلسل المتزايد للهواتف المحمولة بشكل عام إلى زيادة الاهتمام بترتيبات تكنولوجيا التأمين عبر منطقة BFSI. من المفترض أن يسجل قسم الخدمات الطبية تطور أسرع خلال الفترات القادمة، من المفترض أن تؤدي الرقمنة المتزايدة في مجال الحماية إلى دفع استقبال ترتيبات Insurtech في صناعة الرعاية الطبية، كما أن العدد المتزايد من الأدوات جعل من الضروري إجراء فحص قابل للتطبيق، والمديرين التنفيذيين، والحفاظ على المعلومات عبر جمعيات الرعاية الطبية. أدى تطور الرقمنة بين العملاء إلى تعزيز الاهتمام بقبول أبسط وأفضل لإدارات ابتكار الحماية علاوة على ذلك من المتوقع أيضاً أن يؤدي الارتفاع في استخدام الابتكار القائم على blockchain بين مؤسسات التغطية الصحية والحياة إلى دفع تطور هذا القطاع.

3.6 أثر تكنولوجيا التأمين على صناعة التأمين:

إن تكنولوجيا التأمين بدورها حاولت التغلب على العقبات التي تواجه صناعة التأمين بشكل عام فحتى الدول المتقدمة مثل الولايات المتحدة الأمريكية و أوروبا لا يتصدر التأمين الصناعات التي تساهم في الدخل القومي بشكل كبير الى جانب ان العديد من العملاء المحتملين لا يجدون وثائق تعكس احتياجاتهم و لا يثقون في شركات التأمين.

و من العواقب التي تواجه صناعة التأمين بشكل عام "القدرة الشرائية المحدودة للعملاء"، "عدم توافر الفهم الجيد للتأمين ووثائق التأمين".

إن تكنولوجيا التأمين توفر أساليب تكنولوجية جديدة تقوم بتحسين صناعة التأمين، وخفض التكاليف للعملاء وشركات التأمين، وتحسين الكفاءة، والعمل على زيادة رضا العملاء و يحتوى على مجموعة من النماذج و/أو المنصات التي تخلق فرص و طرق جديدة للتعامل مع العملاء لضمان تحسين مستوى الخدمة المقدمه لهم.

لقد نجحت تكنولوجيا التأمين أيضًا في جعل الاكتتاب وتقييم مخاطر التسعير وتسوية المطالبات وإدارة الأصول أكثر كفاءة لمتخصصي التأمين.

4. تحديات تكنولوجيا التأمين وتأثيرها على مستقبل التأمين

بالرغم أن تكنولوجيا التأمين تخدم العملاء وتقدم لهم أفضليات وفوائد كثيرة، إلا أنه هناك عدد قليل من التحديات الخفية التي تواجه هذه الصناعة، والتي تؤثر على مستقبلها لأن تكنولوجيا التأمين تتغير بسرعة يوميًا، ما يجعلها تأقلمها

مع الأنظمة الاقتصادية العالمية وفرض مكائنها في الأسواق العالمية تحدي كبير.

1.4 تحديات تكنولوجيا التأمين: مع استمرار نمو وتطور النظام البيئي لتكنولوجيا التأمين، من المحتمل أن تواجه الشركات الناشئة عددا من التحديات التي تتمثل فيما يلي: (Deloitte Global, 2021,p05)

- **العقبات التنظيمية:** مع ادخال لوائح جديدة أو تحديث اللوائح الحالية، ستحتاج شركات التأمين الصحي الى اجتياز متطلبات الامثال من أجل العمل؛
- **المنافسة الشديدة:** مع استمرار نمو السوق ستواجه شركات تكنولوجيا التأمين منافسة من شركات التأمين التقليدية وشركات التأمين الأخرى؛
- **صعوبة تبني العملاء:** ستحتاج شركات تكنولوجيا التأمين الى بناء الثقة مع العملاء واقناعهم بتبني خدماتهم، خاصة وأن شركات التأمين التقليدية تواصل تحسين عروضها الرقمية؛
- **خصوصية البيانات وأمنها:** سيظل ضمان أمن وخصوصية بيانات العملاء أولوية قصوى لشركات تكنولوجيا التأمين لتجنب العواقب السلبية؛
- **الاندماج مع شركات التأمين التقليدية:** قد تواجه شركات تكنولوجيا التأمين صعوبة في دمج تقنياتها وعملياتها مع الشركات التقليدية، لاسيما عندما تسعى من هذه الشراكة الى الاستحواذ عليها.

- التأثير على تجربة العملاء وتحسينها: يمثل التحدي الأكبر بالنسبة لشركات تكنولوجيا التأمين، وكيفية استجابتها هذا التحدي ستظهر قدرتها على الحفاظ على حصتها في السوق وسط زيادة المنافسة من شركات التأمين والتكنولوجيا الكبرى.
- الدعم عن بُعد للعملاء غير ذي الخبرة في الخدمات المالية الرسمية: يعد الوصول عن بُعد للعملاء أمرًا حيويًا في توفير المعلومات وكذلك استخدام هذه المعلومات في اتخاذ القرارات. ويتم تقديم المشورة التفاعلية من خلال البشر على الطرف الآخر من المحادثات الالكترونية ونصائح الروبوت في شراكة واحدة مدعومة بالتكنولوجيا، و بعض الشركات تمكّن العملاء من الحصول على التأمين لفترة محدودة من الوقت دون أي تكلفة لتجربة التأمين لأول مرة.
- استخدام الرموز للتغلب على عقبة الأمية: هناك مبادرة واحدة فقط تتصدى لتحدي الأمية. بدأت شركة TSP بجنوب افريقيا (أكاديمية Stock Shop) في تطوير مواقع الويب وتطبيقات الهاتف المحمول لاستخدام الرموز لتوجيه المستخدم ويشمل ذلك الحصول على الوثيقة ودفع الأقساط والمطالبات.
- نماذج الأعمال للتأمين: "الاستفادة من البنية التحتية التكنولوجية والرقمية يمكن أن يقلل من تكلفة تقديم التأمين" تستفيد شركات التأمين أو مقدمي الخدمات من استخدام العملاء لهواتفهم المحمولة وأجهزة الكمبيوتر المحمولة Laptops بشكل دائم لتوسيع الخدمات الالكترونية المقدمة للعملاء عن طريق الانترنت وتسهيل عمليات التأمين.
- بالإضافة إلى فهم البيانات: هو المفتاح لتحسين تجربة العملاء، ستحتاج شركات تكنولوجيا التأمين الى الابتعاد عن نماذج الأعمال التقليدية، وتسخير قيمة البيانات لتحديد المنافذ المريحة وإدارة المخاطر وتطوير المنتجات والخدمات التي تقدم قيمة للعملاء، بالإضافة الى توقع اتجاهات السوق من خلال طلبات المستخدمين. (IAIS ,2017,p17)

4.2 مخاطر تكنولوجيا التأمين:

في حين أن تكنولوجيا التأمين لديها العديد من المزايا لصناعة التأمين، فهي كذلك لديها مخاطر يجب التصدي لها، وفيما يلي بعض أهم المخاطر المرتبطة بتكنولوجيا التأمين M (IAIS,2018,p09)

- مع زيادة استخدام التكنولوجيا في صناعة التأمين ومخاطر البيانات زادت الخروقات والهجمات السيبرانية،
- يجب على شركات التأمين اتخاذ الاحتياطات اللازمة لذلك حفاظا على بيانات العملاء آمنة ومأمونة من الوصول غير المصرح به؛
- تكنولوجيا التأمين هي صناعة جديدة وسريعة التطور، مع العديد من المجالات غير المنظمة حاليا، ولهذا نقص التنظيم قد يواجه بسببه العملاء وشركات التأمين حالة من عدم اليقين والمخاطر؛
- تستخدم تكنولوجيا التأمين أتمتة العمليات وتقليل الحاجة إلى العمل اليدوي، وهذا قد يفقد الكثيرين وظائفهم الصناعة، بالتالي لديه القدرة على الإضرار بكل من القوى العاملة والاقتصاد.

3.4 أثر تكنولوجيا التأمين على مستقبل التأمين:

كما ذكرنا سابقا فإن تكنولوجيا التأمين قد عملت ثورة في صناعة التأمين، حيث أضافت عليها عامل الابتكار والحدثة ما جعل الصناعة أكثر كفاءة وأكثر سهولة، ما حسن تجربة العملاء، وجعلها تكتسب مكانة في الأسواق العالمية، وفيما يلي بعض الأمثلة على تأثير تكنولوجيا التأمين على صناعة التأمين: (IAIS,2018,p09)

- **زيادة رضا العملاء:** عن طريق جعل التأمين أكثر ملاءمة وشخصية ويمكن الوصول إليه، حيث أن ابتكارات تكنولوجيا التأمين تساعد على تحسين تجربة العملاء. ويمكنهم، على سبيل المثال، إدارة بواصل التأمين الخاصة بهم من هواتفهم الذكية، مما يوفر الوقت والحد من الإحباط؛

- **زيادة وتعزيز الكفاءة:** تكنولوجيا التأمين هي مساعدة صناعة التأمين في زيادة الكفاءة من خلال التشغيل الآلي العمليات على سبيل المثال، يمكن أن تساعد تقنية البلوكتشين و الذكاء الاصطناعي في تسريع معالجة العمليات، وتقليل الأعمال الورقية، و المطالبات والقضاء على الحاجة إلى إدخال البيانات يدويا والتحقق، هذا يمكن أن يساعد أيضا شركات التأمين في خفض التكاليف مع زيادة السرعة والدقة عدد عمليات معالجة المطالبات؛

- **تحسين تقييم المخاطر:** تكنولوجيا التأمين هي مساعدة لشركات التأمين التقليدية في تحسين تقييم المخاطر ونماذج التسعير والذكاء الاصطناعي ويمكن لإنترنت الأشياء تزويد شركات التأمين ببيانات أكثر دقة عن سلوك العملاء والبيئة، مما يسمح لهم بفهم المخاطر وإدارتها بشكل أفضل، كما يساعد شركات التأمين على خفض التكاليف مع توفير المزيد من التخصيص ومنتجات تأمين ميسرة للعملاء؛

- **إبداع أكثر:** تقود تكنولوجيا التأمين الابتكار في صناعة التأمين، حيث أنها تطور منتجات وخدمات جديدة مصممة خصيصا لتلبية الاحتياجات المحددة للعملاء الذين يستخدمون تقنيات جديدة مثل الذكاء الاصطناعي و إنترنت الأشياء ؛

-زيادة المنافسة: نظرا لزيادة المخاطر في صناعة التأمين، تعمل تكنولوجيا التأمين على إجبار شركات التأمين التقليدية لابتكار وتحسين منتجاتهم وخدماتهم هذا يمكن أن يفيد العملاء من خلال إنتاج منتجات وخدمات تأمينية أفضل بأسعار أقل ويجعلها قادرة على مواجة المنافسة مع الداخلين الجدد لسوق التأمين.

5.الخاتمة:

لقد سعينا من خلال القيام بهذه الدراسة ، وانطلاقا من إشكالياتها التي تبحث عن " كيفية مساهمة تطبيق تكنولوجيا التأمين في تطوير صناعة التأمين التقليدية"، إلى إبراز الدور الذي يمكن أن تلعبه تكنولوجيا التأمين في عصرنة صناعة التأمين في عصر التحول الرقمي وبالتالي تحسين أداء شركات التأمين التقليدية وكنموذج لتطويرها وذلك بالاعتماد على التقارير السنوية لسوق تكنولوجيا التأمين في العالم ، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ان استخدام تكنولوجيا التأمين في الشركات الناشئة ساهم بشكل كبير في زيادة حصتها السوقية ومواجهتها لشركات التأمين التقليدية، من خلال تقديم خدمات تأمينية خاصة و بأقل تكلفة وسرعة في الأداء.

- توجه شركات التأمين التقليدية نحو التعاون والشراكة أو الاندماج والاستحواذ على الشركات الناشئة في تكنولوجيا التأمين أكثر من استراتيجية باعتبارها منافسا وند لها، لإدراكها لأهمية التقنيات التكنولوجية المستخدمة من طرفها والقادرة على تطوير قطاع التأمين بشكل أفضل.

- تمكين تكنولوجيا التأمين الموظفين من تحسين الانتاجية من خلال العمل الجماعي ونتائج التحليلات والاتصالات بشكل أفضل.

- ادارة المخاطر والامثال من خلال تحسين نمذجة المخاطر، وتسهيل الامثال التنظيمي والحماية من الاحتيال.

- انشاء مستقبل مستدام حيث أن تكنولوجيا التأمين تمكن شركاته من تحقيق نتائج الاستدامة المؤثرة في الخدمات المالية باستخدام حلول وتحليلات ESG.

- تتيح تكنولوجيا التأمين لشركات التأمين التقليدية فتح قنوات جديدة وتسريع عمليات المطالبات واستخدام تحليلات البيانات لتخصيص المنتجات، والإستجابة للتهديدات التنافسية، من خلال العمل أو التعاون مع شركات التأمين التكنولوجية.

5. قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية

- سامية معزوز(2022)، أثر تطبيق التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين-دراسة عدد من شركات التأمين في الجزائر، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 9 العدد 1، الجزائر.
- شراكة صبرينة (2013)، تكنولوجيا التأمين اتجاه جديد لصناعة تأمين متطورة ومتحولة تكنولوجيا، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 02، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2013.
- مريم صيد(2022)، تكنولوجيا التأمين ودورها في عصرة قطاع التأمين -عرض تجربة شركة oscar الامريكية-، مجلة أرساد للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد 05، عدد 01، الجزائر.

المراجع باللغة الأجنبية:

- Antonella Capiello(2020), **The technological disruption of insurance industry**, review, International journal of business & social sciences, vol 11, No1 ,Italy.
- Deloitte Global(2021), **Digitalization in insurance: costumer insights that matter**, article,china.
- Finance Magnates Staff(2023), **Insurtech innovations and their impact on the insurance industry**, Article.
- International Association of Insurance Supervisors (IAIS) (2017), **Fintech development in the insurance industry**, report.
- International Association of Insurance Supervisors (IAIS) (2018), **insurtech rising to the regulatory challenge**, report.
- Anderson (2023), **Insurtech and the Transformation of the Insurance Sector**, Journal of Insurance Research, 91(4), 256-274.
- Koprivica(2018), **INSURTECH: CHALLENGES AND OPPORTUNITIES FOR THE INSURANCE SECTOR**, Conference Proceedings: 2nd International Scientific Conference ITEMA.
- KPMG(2016), **the pulse of Fintech, Global analysis of investment in Fintech**, report, Q4.
- Sabine Vanderlinden & others(2018), **The insurtech book**, Great britan UK Padstow,.
- Signority(2017), **what is insurtech? And why the insurance industry should take immediate notice?** Report.
- World Insurtech(2018), **executive streaming committee ESC**, Report.
- insurtech-market, report,2023

المواقع الالكترونية:

- <https://www.insurancethoughtleadership.com>, 19:48. على الساعة، 19-09-2024 تاريخ الاطلاع
- insurtech-market,report الموقع الالكتروني على الساعة 11:15 إلى الموقع الإلكتروني <https://www.precedenceresearch.com/insurtech-market> تاريخ الاطلاع 2024/09/10
- industry-reports,global-insurtech-market الموقع الإلكتروني على الساعة 09:20 على الموقع <https://www.mordorintelligence.com/ar/industry-reports/global-insurtech-market> الإلكتروني: