



تطبيقات التكنولوجيا المالية في شركات التأمين

1. مفهوم تكنولوجيا التأمين (Insurtech)

تكنولوجيا التأمين هو مصطلح يجمع بين كلمتي "Insurance" و "Technology"، ويشير إلى استخدام الابتكار التكنولوجي في تصميم، وتقديم، وإدارة خدمات التأمين، وتهدف هذه التقنيات إلى تحسين تجربة العملاء، تقليل التكاليف التشغيلية، وتعزيز القدرة على التكيف مع المخاطر المتغيرة بسرعة، من خلال أدوات مثل الذكاء الاصطناعي، تعلم الآلة، تحليل البيانات تتميز تكنولوجيا التأمين بعد خصائص تجعلها تختلف عن التأمين التقليدي، ويمكن توضيح هذه الخصائص في العناصر التالية :

- الابتكار في نماذج العمل : تعتمد شركات تكنولوجيا التأمين Insurtech على نماذج أعمال جديدة تعتمد على المنصات الرقمية والتطبيقات الذكية، مما يتيح للمستخدمين الحصول على خدمات تأمينية فورية عبر الإنترنت، دون الحاجة إلى وسطاء تقليديين ؛
- التحليل المتقدم للبيانات : تُمكن تقنيات تحليل البيانات شركات التأمين من تقييم المخاطر بشكل أكثر دقة، وتصميم سياسات تأمين مخصصة بناءً على السلوك الفعلي للمستهلك ؛
- التأمين حسب الاستخدام (Usage-Based Insurance - UBI) : يسمح باستخدام أجهزة الاستشعار وإنترنت الأشياء لتحديد أسعار التأمين بناءً على الاستخدام الفعلي (مثلاً، عدد الكيلومترات المقطوعة في تأمين السيارات؛ مما يزيد من عدالة الأسعار وشفافيتها؛

• الأتمتة والذكاء الاصطناعي : تُستخدم الروبوتات الذكية والذكاء الاصطناعي في عمليات الاكتتاب، والكشف عن الاحتيال، وتسوية المعاملات، مما يقلل من التكاليف الكلية ويزيد من الكفاءة التشغيلية.

المجالات التي تساهم فيها تكنولوجيا التأمين Insurtech

1. إدارة المطالبات:

في النظام التقليدي، تتطلب إدارة المطالبات التأمينية مراجعة يدوية لكل مطالبة، مما يستغرق وقتًا وجهدًا كبيرين. لكن مع تكنولوجيا التأمين، تهدف الشركات إلى استخدام الأتمتة لتحسين هذه العمليات. فبفضل التقنيات الحديثة، يمكن للشركات جمع البيانات ذات الصلة بالمطالبة، وتصنيفها، والتحقق من صحتها عبر أدوات الأتمتة التي تقارن بين البيانات المختلفة. بالإضافة إلى ذلك، يتم استخدام تقنيات الأتمتة لتسريع دفع التعويضات، مما يقلل من الحاجة للتدخل البشري في هذه العمليات. ومن خلال هذه الأدوات، يمكن التعامل مع عدد كبير من المطالبات في وقت قصير وبكفاءة أكبر، ما يسهم في تحسين سرعة الخدمة وجودتها.

2. الاكتتاب:

عملية الاكتتاب هي خطوة أساسية في صناعة التأمين، حيث يقوم الاكتتاب بتقييم الملف الشخصي للأفراد وتحديد مستوى المخاطر، وبالتالي تحديد نوع التغطية التأمينية المناسبة. في النظام التقليدي، كان يتم جمع هذه البيانات يدويًا، لكن مع تكنولوجيا التأمين، أصبحت الشركات قادرة على جمع البيانات بشكل آلي من مصادر متعددة، مثل السجلات التاريخية للعملاء، وتقييم المخاطر بشكل أكثر دقة. وباستخدام تقنيات التعلم الآلي (Machine Learning) والذكاء الاصطناعي (AI)، يمكن تحليل هذه البيانات بشكل مستمر ومقارنة النتائج مع البيانات التاريخية لتقديم عروض تأمينية أكثر دقة وأقل تكلفة. فالتكنولوجيا هنا لا تقتصر على جمع المعلومات فقط، بل تساهم في اتخاذ قرارات أكثر موضوعية وسرعة.

III. تنفيذ العقود:

يتمثل دور العقود في التأمين في ضمان تنفيذ بنود التأمين، مثل دفع التعويضات، تجديد السياسات، أو إغلاق الحسابات المنتهية. وتساهم تكنولوجيا "بلوك تشين (Blockchain)" في تسهيل هذه العمليات من خلال العقود الذكية.

العقود الذكية هي برامج حاسوبية تتيح تنفيذ بنود العقد تلقائيًا عند استيفاء شروط معينة، دون الحاجة لتدخل بشري. على سبيل المثال، يمكن لعقود التأمين أن تُنفذ تلقائيًا بمجرد التحقق من وقوع حادث أو تقديم مطالبة. هذا يساهم في تقليل الوقت والجهد المبذولين في تنفيذ العقود، ويعزز من مصداقية العمليات.

IV. تخفيف المخاطر:

تساهم تكنولوجيا التأمين في تخفيف المخاطر من خلال استخدام البيانات الضخمة (Big Data) لتحليل سلوكيات العملاء وتوقع المخاطر بشكل أفضل. يتم جمع وتحليل هذه البيانات من مختلف المصادر، بما في ذلك الأنشطة التاريخية للعملاء وأنواع المطالبات السابقة. بناءً على هذه التحليلات، تستطيع شركات التأمين اكتشاف الأنماط الاحتمالية، وتحديد المخاطر غير المناسبة، بل وحتى توقع احتمالية وقوع الحوادث المستقبلية. هذا يساعد في تحسين تقديم الخدمات وتقليل التكاليف، كما يمكن أن يوفر للعملاء تغطية تأمينية أكثر تخصيصًا بناءً على سلوكهم الفعلي.

V. تأثير التكنولوجيا المالية على صناعة التأمين

1. إعادة تصميم المنتجات والخدمات

التكنولوجيا المالية أتاحت لشركات التأمين إمكانية إعادة تصميم منتجاتها بشكل يلبي احتياجات العملاء بطريقة شخصية وفعّالة. من خلال استخدام البيانات الضخمة (Big Data) وتحليل سلوك العملاء، أصبحت شركات التأمين قادرة على تقديم عروض تأمينية مخصصة تتناسب مع كل فرد أو مجموعة على حدة. على سبيل المثال، تعتمد بعض الشركات على الذكاء الاصطناعي (AI) والتعلم الآلي (Machine Learning) لتحليل المخاطر الشخصية وتقديم سياسات تأمينية مصممة خصيصًا لكل عميل.

2. تسليم الخدمات بشكل رقمي

أدى إدخال التكنولوجيا المالية إلى تسهيل عملية الحصول على منتجات التأمين من خلال منصات رقمية. لم يعد العملاء بحاجة إلى زيارة مكاتب الشركات أو التعامل مع وكلاء تقليديين، حيث يمكن الآن شراء وإدارة السياسات التأمينية عبر الإنترنت، وذلك باستخدام تطبيقات الهواتف الذكية أو مواقع الويب الخاصة بالشركات. هذا التحول الرقمي يزيد من كفاءة العمليات ويوفر تجربة أكثر سلاسة وسرعة للعملاء.

3. تحسين تجربة العميل

من خلال دمج التكنولوجيا، يمكن لشركات التأمين الآن توفير تجربة أفضل وأكثر شفافية للعملاء. تطبيقات الذكاء الاصطناعي مثل "الشات بوتس (Chatbots)" والمساعدين الافتراضيين تعمل على توفير دعم فوري للعملاء، والإجابة على استفساراتهم، وتوجيههم خلال عملية المطالبة بالتعويض. هذه الأدوات التفاعلية تساعد على تقليل وقت الانتظار وتوفير خدمة عملاء مستمرة على مدار الساعة.

4. تحسين إدارة المخاطر

تكنولوجيا FinTech توفر أدوات متقدمة لتحليل وإدارة المخاطر بشكل أدق. استخدام التكنولوجيا مثل إنترنت الأشياء (IoT)، حيث يتم جمع بيانات في الوقت الفعلي من أجهزة متصلة مثل أجهزة الاستشعار في المنازل أو السيارات أو الأجهزة القابلة للارتداء (Wearables)، يمكن شركات التأمين من تقييم المخاطر بدقة أكبر. على سبيل المثال، يمكن أن تحدد شركات التأمين أسعار السياسات بناءً على سلوك القيادة الذي تقيسه أجهزة التتبع المثبتة في المركبات.

5. تحسين العمليات التشغيلية

التكنولوجيا المالية تساهم في تحسين كفاءة العمليات التقليدية لشركات التأمين، مثل عملية الاكتتاب (Underwriting) وتسوية المطالبات. باستخدام التكنولوجيا، يمكن لشركات التأمين تبسيط هذه العمليات وجعلها أكثر دقة وسرعة، مما يقلل من التكاليف التشغيلية ويحسن من دقة التوقعات والتسعير. على سبيل المثال، استخدام العقود الذكية (Smart Contracts) المبنية على تقنية البلوكتشين يسمح بتسوية المطالبات تلقائيًا وفقًا لشروط محددة، مما يوفر الشفافية ويقلل من احتمالات الاحتيال.

6. تحقيق الشفافية والحد من الاحتيال

تقنيات البلوكتشين (Blockchain) توفر بيئة آمنة وغير قابلة للتلاعب لإدارة وتسجيل البيانات والمعاملات. هذا يعزز الشفافية في عملية تسوية المطالبات، حيث يمكن لكل الأطراف المعنية التحقق من المعلومات والمعاملات بدون قلق من التزوير أو التلاعب. هذا المستوى من الشفافية يساعد أيضًا في الكشف عن الأنشطة الاحتيالية بشكل أسرع وأكثر كفاءة.

7. إدخال نماذج عمل جديدة

إحدى التأثيرات الكبيرة للتكنولوجيا المالية على صناعة التأمين هي ظهور نماذج عمل جديدة مثل التأمين من نظير إلى نظير (Peer-to-Peer Insurance) والتأمين حسب الاستخدام (Usage-Based Insurance). هذه النماذج تسمح بتأمين الأشخاص لأحداث أو أشياء معينة لفترات زمنية قصيرة، مما يتيح

مرونة أكبر للعملاء. هذه الحلول الرقمية توفر للعملاء القدرة على دفع تأمين فقط عندما يحتاجون إليه، مما يجعل التأمين أكثر مرونة وفعالية من حيث التكلفة.

تطبيقات التكنولوجيا المالية في التأمين

1. الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي:

- يُستخدم لتحسين الدقة في تحديد المخاطر واكتشاف الاحتيال وإدارة المخاطر بشكل استباقي. يمكن للذكاء الاصطناعي أن يعزز تجربة العملاء من خلال روبوتات الدردشة الافتراضية التي تقدم الدعم الفوري وإرشادات مخصصة.
- تُستخدم تقنيات التعلم الآلي لتحليل البيانات الكبيرة والتنبؤ بالمخاطر، مما يحسن من دقة عملية الاكتتاب.

2. تحليلات البيانات الضخمة: (Big Data)

- تساعد في استخراج رؤى حول سلوك المستهلك، وتحديد الأنماط، وتوقع المخاطر. يمكن استخدام التحليل القائم على البيانات لتقديم منتجات تأمين شخصية تتناسب مع احتياجات العملاء.

3. المنصات الرقمية والتطبيقات الجوال:

- توفر واجهات رقمية متكاملة وسهلة الاستخدام للتواصل مع العملاء والوكلاء. تمكن العملاء من الحصول على عروض الأسعار، وشراء السياسات، وإدارة الحسابات من خلال أجهزتهم.
- تشمل الخدمات الأخرى تقديم مساعدة مخصصة للعملاء وتسهيل إجراءات المطالبات وإدارة السياسات.

3. المنصات الرقمية والتطبيقات الجواله:

- توفر واجهات رقمية متكاملة وسهلة الاستخدام للتواصل مع العملاء والوكلاء. تمكن العملاء من الحصول على عروض الأسعار، وشراء السياسات، وإدارة الحسابات من خلال أجهزتهم.
- تشمل الخدمات الأخرى تقديم مساعدة مخصصة للعملاء وتسهيل إجراءات المطالبات وإدارة السياسات.

4. إنترنت الأشياء: (IoT)

- تتيح أجهزة إنترنت الأشياء جمع بيانات في الوقت الفعلي حول ظروف الممتلكات، واستخدام المركبات، والمعايير الصحية. يساعد ذلك في تقييم المخاطر بدقة وتقديم عروض تأمين مخصصة بناءً على سلوك المستخدم.
- تُستخدم البيانات التي يتم جمعها لتطبيق برامج التأمين على أساس الاستخدام، مما يُمكن من تحديد الأقساط بناءً على سلوك القيادة أو المخاطر الصحية الشخصية.

5. البلوكشين والعقود الذكية:

- تُستخدم لتوفير سجل آمن وشفاف وغير قابل للتلاعب للمعاملات. يمكن أن تقلل البلوكشين من الوقت اللازم لتسوية المطالبات وتبسيط العمليات الورقية.
- تتيح العقود الذكية تسوية سريعة وشفافة للمطالبات بناءً على شروط محددة مسبقًا.

6. النماذج الجديدة للأعمال:

- تشمل نماذج التأمين من نظير إلى نظير (Peer-to-Peer) حيث يقوم الأفراد بتجميع المخاطر وتوزيع التغطية بينهم.
- توفير التأمين عند الطلب (On-Demand Insurance)، مما يسمح بشراء التأمين لفترات زمنية محددة أو أحداث معينة.

7. تطوير العمليات من خلال الأتمتة:

- تُستخدم التكنولوجيا لتحسين كفاءة العمليات التقليدية في التأمين مثل الاكتتاب ومعالجة المطالبات وإدارة السياسات، مما يقلل من التعقيدات الإدارية ويوفر وقت وجهد العملاء.
- تسهم الأتمتة في تحسين كفاءة العمليات في تكنولوجيا التأمين، حيث يمكن أن يتم تخزين السجلات أو إعداد السياسات تلقائيًا بمجرد أن يملأ العميل نموذجًا عبر الإنترنت. الهدف من هذه الأتمتة هو تجنب الحاجة للتدخل البشري في العمليات التي يمكن للتكنولوجيا تنفيذها بشكل مستقل. وهذا يساعد في تسريع الإجراءات وتحسين الكفاءة التشغيلية.

8. الطائرات بدون طيار (Drones الدرونز):

- تعد الطائرات بدون طيار واحدة من الابتكارات التكنولوجية الحديثة التي تعتمد عليها تكنولوجيا التأمين. يمكن استخدام الطائرات بدون طيار لتقييم الممتلكات، وفحص الأضرار في الممتلكات حيث قد يكون من غير الآمن للبشر الوصول إليها، أو تدقيق المواقع المتعلقة بالمطالبات.

تحديات قطاع تكنولوجيا التأمين (Insurtech):

1. الامتثال التنظيمي والقوانين: صناعة التأمين هي واحدة من أكثر الصناعات تنظيمًا، حيث تخضع لقوانين ولوائح صارمة في مختلف البلدان. هذه القوانين تهدف إلى حماية المستهلكين وضمان استقرار السوق. لذا، يمثل الامتثال لهذه اللوائح تحديًا كبيرًا لشركات Insurtech، خصوصًا أن التقنيات الجديدة قد لا تكون مغطاة بالقوانين الحالية، مما يتطلب تكييف وتحديث الأطر القانونية باستمرار.

2. مقاومة التغيير من قبل الشركات التقليدية: تواجه شركات Insurtech مقاومة من شركات التأمين التقليدية، التي غالبًا ما تكون مترددة في تبني تقنيات جديدة بسبب الخوف من فقدان حصتها في السوق أو تغيير نماذج أعمالها المستقرة. هذا يجعل من الصعب على الشركات الناشئة في مجال Insurtech بناء شراكات أو الحصول على دعم من اللاعبين الكبار في السوق.

3. الخصوصية وحماية البيانات: تعتمد تقنيات Insurtech على جمع وتحليل كميات كبيرة من البيانات الشخصية، مثل المعلومات الصحية والسلوكيات الشخصية. هذا يثير مخاوف حول الخصوصية وأمن البيانات، حيث يتطلب الأمر إجراءات قوية لحماية المعلومات الحساسة ومنع حدوث أي انتهاكات.

4. الثقة في التكنولوجيا: يعتبر بناء الثقة بين العملاء أمرًا حاسمًا في قطاع التأمين، والتكنولوجيا قد تشكل تحديًا في هذا السياق. على سبيل المثال، يعتمد بعض العملاء على الاتصال الشخصي مع وكلاء التأمين، وقد يواجهون صعوبة في الوثوق بالحلول الرقمية أو العقود الذكية (Smart Contracts) التي تعتمد على تكنولوجيا البلوكشين.

5. المنافسة العالية: يشهد قطاع Insurtech تدفقاً كبيراً من الشركات الناشئة التي تسعى إلى تقديم حلول مبتكرة. هذا يؤدي إلى منافسة شديدة قد تؤثر على استدامة بعض الشركات الجديدة. بالإضافة إلى ذلك، الشركات التقليدية الكبيرة قد تبدأ في تبني التقنيات الجديدة أو شراء شركات Insurtech الناجحة، مما يزيد من حدة المنافسة.

6. تكاليف التطوير والبنية التحتية: تطوير تقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة، واستخدام البلوكشين يتطلب استثمارات كبيرة في البنية التحتية والتكنولوجيا، مما يمثل تحدياً للشركات الصغيرة أو الناشئة في هذا المجال.

7. عدم اليقين في السوق: تعتمد بعض تقنيات Insurtech على سلوكيات العملاء أو ظروف السوق التي قد تتغير بسرعة. على سبيل المثال، إذا تغيرت اللوائح أو طرأت تغييرات كبيرة في الاقتصاد، فقد تتأثر نماذج أعمال Insurtech بشكل كبير.

8. صعوبة جذب وتطوير المواهب: تعتمد شركات Insurtech على كوادر بشرية ذات مهارات تقنية متقدمة في مجالات مثل تحليل البيانات، وتطوير البرمجيات، وتعلم الآلات. لكن جذب هذه المواهب والاحتفاظ بها يشكل تحدياً، خاصة في ظل التنافس الشديد على الكفاءات في سوق التكنولوجيا.

شركات في مجال التكنولوجيا المالية في صناعة التأمين

1. Next Insurance (نيكست للتأمين)



Next Insurance

Headquarter

United States

Total funding

\$881 million

- نبذة: تقدم Next Insurance تأمينًا شفافًا وميسور التكلفة للأعمال الصغيرة، بدءًا من المقاولين العامين إلى مدربي اللياقة البدنية. تستخدم الشركة الذكاء الاصطناعي والأتمتة لمعالجة الطلبات في دقائق، مما يوفر تغطية سريعة وفعالة للعملاء. ما يميزها: تركز على خدمة الشركات الصغيرة ورواد الأعمال، وتقدم تأمينًا مخصصًا لعدة صناعات مثل التجزئة، والبناء، واللياقة البدنية.

2. BGL Group (مجموعة بي جي إل)



BGL Group

Headquarter the United Kingdom

Total funding \$695 million

- نبذة: تقدم BGL Group مجموعة واسعة من منتجات التأمين، مع التركيز بشكل خاص على تأمين السيارات والمنازل. عبر علامتها التجارية Junction، تستخدم التكنولوجيا لتبسيط عمليات شراء التأمين وجعلها أكثر وصولاً وسهولة.
- ما يميزها: التركيز على التوزيع الرقمي ومنصات الإنترنت لتسهيل مقارنة الأسعار وشراء المنتجات بسهولة.



Akulaku

Headquarter

Indonesia

Total funding

\$648 million

- نبذة Akulaku: هو منصة رقمية مالية تخدم العملاء في جنوب شرق آسيا. يدمج البنك الرقمي والتمويل والاستثمار والوساطة في التأمين في حل واحد، مما يوفر حلولاً مالية ميسورة لأسواق ناشئة.
- ما يميزها: تقديم خدمات متعددة تشمل التأمين من خلال منصة رقمية واحدة، مما يوفر تجربة مالية شاملة وسهلة.