

أثر التحول الرقمي على سوق التأمين التكافلي السعودية – نموذجاً -

The impact of digital transformation on the Saudi Takaful insurance – market - a model-

بن ساعد عبد الرحمان¹. أستاذ تعليم عالي. جامعة الجزائر 3. الجزائر.

Phd.bensaad@univ-alger3.dz

كير نصيرة. طالبة دكتوراه. جامعة الجزائر 3. الجزائر.

Kir.nacira@univ-alger3.dz

تاريخ الاستلام: 2023/09/220؛ تاريخ القبول: 2023/12/01

مستخلص:

جاءت هذه الدراسة بهدف تبيان الآثار الاقتصادية والاجتماعية للتحول الرقمي وأهم التحديات التي يواجهها. كما سلطت الدراسة الضوء على أثر التحول الرقمي على سوق التأمين التكافلي السعودية كنموذج. وقد توصلت الدراسة إلى أن لتحول الرقمي آثار على الاقتصاد والمجتمع تتجلى في تعزيز الشمول المالي ومساهمته في زيادة الناتج المحلي، كما بينت أهم التحديات التي يواجهها هذا التحول أولها الفجوة الرقمية والأمن السيبراني، أما عن واقع التحول الرقمي في قطاع التأمين التكافلي بالسعودية وجدنا أن التحول الرقمي في سوق التكافل السعودي حظي باهتمام كبير بعد تبني برامج رؤية المملكة 2030، ويتجلى أثر التحول الرقمي فيه من خلال النمو المتزايد في القطاع وارتفاع حجم الأقساط المكتتبة وظهور الخدمات الالكترونية وتنوع وتعدد قنوات التوزيع، ودخول لاعبين جدد السوق، وظهور شركات تكنولوجيا التأمين التي تسعى إلى تطوير نماذج الأعمال وإيجاد حلول تقنية للنهوض بصناعة التأمين.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي: التأمين الرقمي: تكنولوجيا التأمين: سلسلة قيمة: التأمين الالكتروني.

تصنيف JEL: G32.G21؛ C33.

Abstract:

This study aimed to demonstrate the economic and social impacts of digital transformation and the most important challenges it faces. The study also highlighted the impact of digital transformation on the Saudi Takaful

¹ بن ساعد عبد الرحمان: Phd.bensaad@univ-alger3.dz

insurance market as a model. The study concluded that digital transformation has impacts on the economy and society that are evident in enhancing financial inclusion and its contribution to increasing the domestic product. It also showed the most important challenges facing this transformation, the first of which is the digital divide and cybersecurity. As for the reality of digital transformation in the Takaful insurance sector in Saudi Arabia, we found that digital transformation The Saudi Takaful market received great attention after the adoption of the Kingdom's Vision 2030 programs, and the impact of digital transformation in it is evident through the increasing growth in the sector, the rise in the volume of written premiums, the emergence of electronic services, the diversity and multiplicity of distribution channels, the entry of new players into the market, and the emergence of insurance technology companies that seek to develop Business models and finding technical solutions to advance the insurance industry.

Keywords: Digital transformation; digital insurance; insurance technology; value chain; electronic insurance

Jel Classification Codes : G21 G32 ; C33.

مقدمة:

يشهد العالم منذ السنوات الأخيرة ثورة رقمية هائلة أدت إلى تطور أساليب وطرق العمل في كل المجالات، وأحدثت تغيراً مطرداً في سلوك الأفراد، بات استعمال الهواتف الذكية والأدوات الرقمية للقيام بعمليات الشراء والحصول على الخدمات أمراً اعتيادياً لدى الأفراد، كما ساهمت جائحة كورونا في تسريع هذا التطور نظراً للإجراءات الاحترازية التي اتخذتها الدول في مواجهة هذا الوباء، جعلت المجتمع يتكيف مع الأنشطة الرقمية كضرورة حتمية.

على غرار جميع القطاعات تأثر قطاع التأمين التكافلي بالتوجه العام نحو التحول الرقمي، حيث عمدت شركات التأمين إلى استثمار جزء من أموالها لرقمته ببنائاتها وعملياتها، وقامت بعقد اتفاقيات تعاون مع شركات تكنولوجيا التأمين من أجل تطوير نماذج الأعمال وإيجاد الحلول التقنية، ففي دراسة أعدتها IBM؛ أن 81% من شركات التأمين التي شملتها الدراسة تحالفت مع شركات تكنولوجيا التأمين التي توفر تقنيات رقمية عديدة أهمها الذكاء الاصطناعي، انترنت الأشياء، بلوك تشين وغيرها، هذا التحول الرقمي في شركات التأمين أثر على سوق التأمين. ما سبق ارتأينا طرح الإشكالية التالية: ما هو أثر التحول الرقمي على قطاع التأمين التكافلي -السعودية نموذجاً-؟

■ الأسئلة الفرعية:

1. ما هو الإطار المفاهيمي للتحويل الرقمي في التأمين؟
2. ما هي أهم التحديات التي يواجهها التحويل الرقمي في قطاع التأمين؟
3. ما هي الآثار الاقتصادية والاجتماعية للتحويل الرقمي في قطاع التأمين؟
4. ما هو واقع التحويل الرقمي في قطاع التأمين بالسعودية؟

■ فرضيات الدراسة:

يوجد أثر للتحويل الرقمي على نمو قطاع التأمين، وعلى طبيعة الخدمات التأمينية المقدمة، وعلى تنوع قنوات التوزيع. وظهور شركات تكنولوجيا التأمين في القطاع.

■ أهداف الدراسة:

1. تبين أثر التحويل الرقمي على سوق التأمين التكافلي.
2. إلقاء الضوء على الآثار الاقتصادية والاجتماعية للتحويل الرقمي في قطاع التأمين.
3. إبراز أهم تحديات التحويل الرقمي في شركات التأمين التكافلي.

■ أهمية البحث:

يستمد البحث أهميته من مساهمة قطاع التأمين في تحقيق النمو الاقتصادي والاستقرار المالي والاجتماعي وتعزيز الشمول المالي، ودور التقنيات المالية الحديثة في تطوير المنتجات والخدمات التأمينية بما يعزز نمو قطاع التأمين.

■ منهج البحث:

تم تبني المنهج الوصفي التحليلي، حيث سيتم وصف ظاهرة البحث، ودراسة العلاقة بين متغيراتها وتحليلها وتقديم البيانات اللازمة عنها، والوصول إلى النتائج.

■ محاور البحث:

سيتم تقسيم الدراسة إلى مبحثين:

- المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لتحويل الرقمي في قطاع التأمين.
- المبحث الثاني: أثر التحويل الرقمي على سوق التأمين التكافلي.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي في قطاع التأمين

أولاً: التحول الرقمي في شركات التأمين

1. التحول الرقمي المتمحور حول البيانات:

تتم عملية التحول الرقمي للبيانات في شركات التأمين من خلال إنشاء قاعدة بيانات مركزية متطورة داخل نظام محوسب للشركة يدعم الربط مع الأنظمة الالكترونية، للحصول على نظام فعال ومتكامل، ولضمان سرية وخصوصية البيانات يتم تفعيل نظام حماية شامل ودقيق للأنظمة والبيانات يحميها من الاختراق أو السرقة. (محفوظ، 2019)

2. التحول الرقمي المتمحور حول العمليات:

هو الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية في جميع نماذج الأعمال الناتجة عن كل نقاط الاتصال التي يتفاعل عبرها أطراف المنظومة التأمينية من شركات تأمين وعملاء ووسطاء ومعيدي تأمين في كل حلقة من حلقات سلسلة قيمة التأمين.

3. رحلة العميل الرقمية في شركات التأمين التكافلي:

3.1. الحصول على عروض رقمية: يتمكن العميل من الاطلاع على كافة العروض عبر المواقع الالكترونية والمنصات وتطبيقات الهواتف الذكية، كما يمكنه من خلال برامج الدردشة الحية الحصول على رد لجميع تساؤلاته واستفساراته، يتقدم العميل بطلب عرض تأمين الكتروني عبر إدخال بياناته الأولية، ثم يصله رد الشركة (عرض سعر، رفض التأمين، متطلبات أخرى). (محفوظ، 2019)

3.2. الاكتتاب الرقمي: في حالة الموافقة على عرض التأمين يقوم العميل بفتح حساب تأميني عن طريق ملئ استمارة الكترونية، ويتم دفع قسط التأمين عن طريق بوابات الدفع الالكتروني المتاحة، بعدها تقوم الشركة بإرسال الكتروني وثيقة التأمين للعميل. (رمضان، 2019)

3.3. إدارة المطالبات رقمياً: تسمح التقنيات الرقمية في معالجة المطالبات بطريقة أسرع وأكثر شفافية، أدى استخدام تطبيقات تقييم الصور Photo estimating تمكين العميل الإبلاغ عن الحوادث فوراً مدعماً ببعض الصور التي توضح حجم الضرر، إذا كان الضرر قابلاً للإصلاح يتم الفحص الافتراضي وانجاز التقديرات المبدئية، فكما يستفيد العميل من الاسترداد إلى موقعه المحدد على الطريق وتتبع حالة مطالبته.

4.3. الاستعلام على الفائض التأميني: عن طريق خدمة العملاء وتفعيل تقنية الدردشة الحية يتمكن العميل الاستعلام على الفائض التأميني الخاص بشركات التأمين التكافلي.

4. المعايير الشكلية والموضوعية للتأمين التكافلي الرقمي:

يتميز التأمين التكافلي بمعايير شكلية وموضوعية، علمها احترام شروط ومعايير عقد التأمين التكافلي عند التفعيل الالكتروني، خاصة فيما يمكن أن يحدثه النظام الالكتروني من إشكاليات فنية وشرعية قد تؤثر على صحة العقد،

الجدول رقم (1): المعايير الشكلية والموضوعية للتأمين الرقمي

العملية	التأمين التكافلي الالكتروني
التوزيع	يتم إنزال شروط ومعايير عقد التأمين التكافلي عند التفعيل الالكتروني
الاكتتاب	يتم تطبيق صيغة التبرع من خلال إنشاء محفظة تأمين. الشركة لا تمتلك هذه المحفظة وإنما تقوم بتسييرها. تقوم الشركة بتوضيح كافي لشروط واستثناءات العملية التعاقدية، وتبيان التزامات الشركة اتجاه المحفظة.
المطالبات	تقوم الشركة بمعالجة المطالبات ودفع التعويضات للمشتريين المتضررين من المحفظة: حسب الشروط المعلنة في العقد.
استثمار أموال المحفظة	تقوم الشركة باستثمار أموال المحفظة حسب النماذج المعمول بها، وذلك بتوضيح النموذج في بند من بنود التعاقد الالكتروني، بتبيان نسب توزيع الأرباح.
الفائض التأميني	تقوم الشركة بتوزيع الفائض التأميني على المشتركين حسب اللوائح المنظمة.

المصدر: من إعداد الباحثين

4. أهمية التحول الرقمي في قطاع التأمين:

يساهم التحول الرقمي في خلق صناعة تأمين متطورة تعتمد على التكنولوجيا الحديثة كالذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وبلوك تشين في مجال أعمالها، ويمكن التمييز بين أهمية التحول الرقمي بالنسبة لشركات التأمين وأهميتها بالنسبة للعملاء.

الجدول رقم (2) : أهمية التحول الرقمي في قطاع التأمين

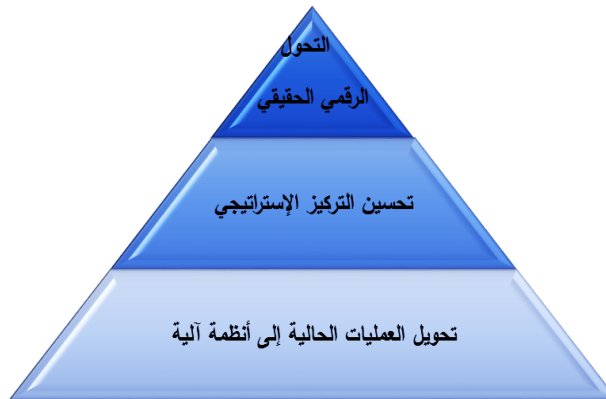
العملاء	شركات التأمين
• الحصول على منتجات التأمين بأسعار تنافسية. • إمكانية المقارنة بين العروض وانتقاء الأفضل. • إمكانية شراء وتجديد ومعالجة المطالبات رقمياً. • التواصل والتفاعل مع الشركة كالخدمة ما بعد البيع.	• انفتاح على الأسواق المحلية والعالمية. • تخفيض التكاليف وتعظيم الأرباح. • تنوع قنوات التوزيع والرفع من الكفاءة التشغيلية. • استغلال البيانات لاتخاذ القرار، وتقليل المخاطر. • الاستجابة السريعة لتغيرات السوق. • التفاعل أكثر مع العملاء.

المصدر: من إعداد الباحثين

5. مراحل التحول الرقمي في شركات التأمين:

إن التحول الرقمي يمر عبر مراحل هي: المرحلة الأولى في ميكنة كل العمليات، والمرحلة الثانية هي مرحلة النضج الرقمي وتركز على الاستفادة من التكنولوجيات الرقمية، وابتكار منتجات تأمين مخصصة، والاستجابة لمتغيرات السوق، أما المرحلة الثالثة هي التحول الكامل والشامل للأعمال والوصول إلى بيئة مفتوحة وديناميكية بين الأطراف الفاعلة من خلال نموذج "المنصات".

الشكل رقم (1): مراحل التحول الرقمي في شركات التأمين



المصدر: من إعداد الباحثين

5. التطور الرقمي في قطاع التأمين:

إن المتتبع لتطور التأمين يجد أن مصطلح التأمين الرقمي لم يكن معروفا قبل العصر الحديث، تزامن ظهوره مع الثورة الرقمية التي شهدتها العالم، بعدها حظي التحول الرقمي في قطاع التأمين بدعم هائل، نتج عنه تطورا ملحوظا في مجال أعمالها، ولا يزال التطور متزايدا سيما بعد ظهور شركات تكنولوجيا التأمين ودخول لاعبين جدد سوق التأمين.

الشكل رقم (2): خارطة طريق تطور التأمين الرقمي.



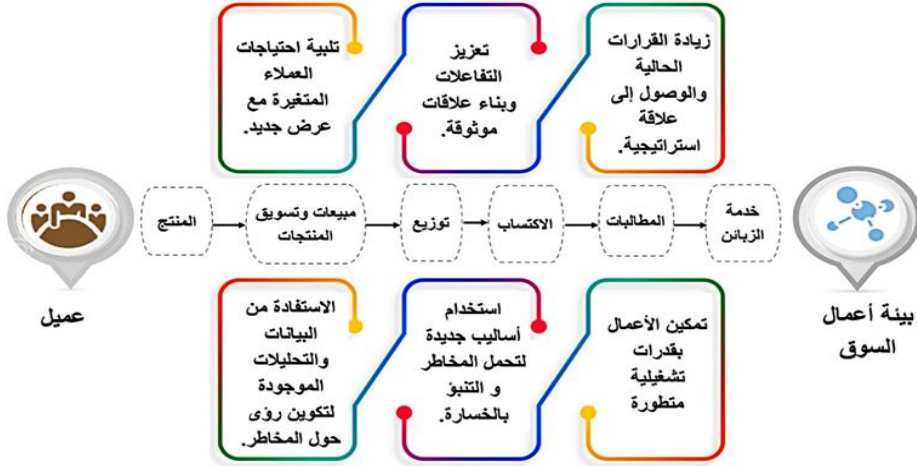
المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على

(Thai General Insurance Association, 2020)

3. أثر التحول الرقمي على سلسلة قيمة التأمين:

يتجلى أثر التحول الرقمي في التأمين من خلال: رفع كفاءة كل عملية من عمليات سلسلة قيمة التأمين.

الشكل رقم (3): أثر التحول الرقمي على سلسلة قيمة التأمين.

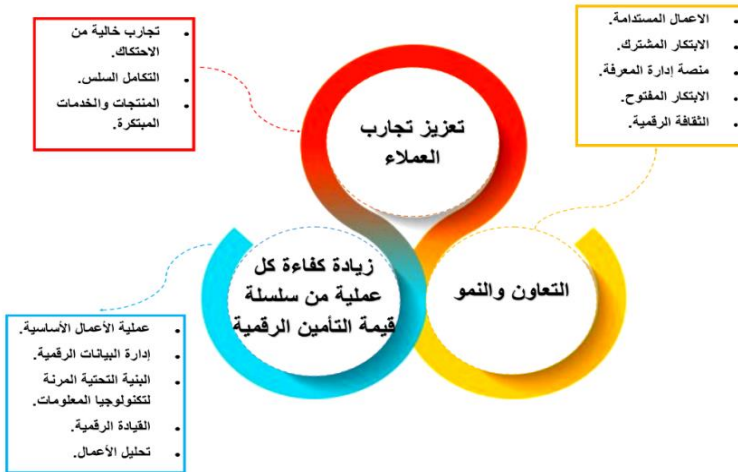


المصدر: (Thai General Insurance Association,2020)

4. عناصر الخطة الإستراتيجية للتأمين الرقمي:

يعتبر التحول الرقمي التحدي الجديد الذي تواجهه شركات التأمين التي عليها وضع خطة إستراتيجية وتحديد الأهداف المرحلية للوصول إلى التحول الرقمي الحقيقي.

الشكل رقم (4): عناصر الخطة الإستراتيجية للتأمين الرقمي



المصدر: (Thai General Insurance Association,2020)

ثانيا: تحديات التحول الرقمي في قطاع التأمين وأثاره

1. تحديات التحول الرقمي في قطاع التأمين:

1.1. الفجوة الرقمية: تشير الإحصائية أنه توجد فجوة رقمية مستمرة ولكنها متناقصة في استخدام الانترنت ومعدلات النمو للأفراد بين البلدان، ففي عام 2019 بلغ عدد الأفراد مستخدمي الانترنت في البلدان المتقدمة 3.6 أمثال عدد مستخدمي الانترنت في البلدان النامية.(www.ifegypt.org)

2.1. الأمن السبيري: يشترك التأمين الرقمي مع باقي القطاعات القائمة أعمالها على تكنولوجيا المعلومات في اعتبار السرية والأمان أحد التحديات، نظرا لما تتطلبه العملية من تقديم بيانات شخصية تكون بحاجة إلى حماية تضمن سرية هذه البيانات وسلامتها في ظل انتشار الجرائم الإلكترونية.(رمضان، 2019)

1.3. الثقافة الرقمية: إن اكتساب الأشخاص لثقافة الرقمية يمكنهم من استخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة والوصول إلى المعلومات وإنجاز أعمالهم الشخصية والمهنية.(محدي وبخوش، 2021)

4.1. القيم التنظيمية: لابد من إعادة النظر في مدى توافر القيم التنظيمية، حيث قسمت إلى:

- المجموعة الأولى: تضم القيم التنظيمية نحو الخارج وتتمثل في التركيز على الزبون والابتكار وتطوير المنتجات.
- المجموعة الثانية: تشمل المرونة والتكيف من خلال إعادة هيكلة النظام الداخلي للشركة والانفتاح على التغيير.
- المجموعة الثالثة: موجّهة نحو الداخل وتضم التعلم وتطوير المهارات، الثقة، الاستقلالية الذاتية، الاتصال، تعزيز التعاون، المشاركة، والمخاطرة.(نعموني، 2020).

2. الآثار الاقتصادية للتحول الرقمي في التأمين

1.2. التحول الرقمي يضاعف الأقساط المكتتبة: تشير إحصائيات عالمية إلى أن مساهمة قنوات التوزيع الإلكترونية في بيع منتجات التأمين قد بلغت 10% في سنة 2005، كما أشارت إحصائية أخرى إلى أن حوالي 4-8% من حجم أقساط التأمين العالمية البالغ نحو 2.2 تريليون دولار هي تأمينات الكترونية، أي ما قيمته 176 مليار دولار(الشيباني، 2019) ومن المتوقع أن يصل حجم

الأقساط التأمين العالمية في 2030 إلى 7.9 تريليون يورو أي ضعف حجم الأقساط العالمية المسجلة في عام 2017 والبالغة 4.2 تريليون يورو نتيجة استخدام التكنولوجيا الرقمية في شركات التأمين. كما أن أقساط الاكتتاب من القنوات الرقمية تضاعف بين عامي 2012 و2016 من 12 مليار يورو إلى 25 مليار يورو في شركات التأمين في أوروبا أي بنمو قدره 110.5% وهذا نمو هائل. متاح على الموقع الإلكتروني (www.ifegypt.org)

2.2. ارتفاع الناتج المحلي: من المتوقع أن يحقق العالم زيادة في الناتج المحلي الإجمالي تصل إلى 3.7 مليون دولار أمريكي عند حلول سنة 2025 نتيجة لاستخدام الأدوات الرقمية التي تسهل عملية إتمام الخدمات المالية والتأمينية، والجدول أدناه يوضح نسب الزيادة في الناتج المحلي حسب مستويات الدخل.

الجدول (3): معدلات مساهمة قطاع التأمين في الناتج المحلي

البلدان	الزيادة في الناتج المحلي
البلدان ذات مستوى دخل متوسط (كالبرازيل والصين والمكسيك)	تتراوح بين 4% و5%
البلدان ذات مستوى دخل منخفض	تتراوح بين 10% و12%

المصدر: (www.ifegypt.org)

3.2. تعزيز الشمول المالي: ساهم التحول الرقمي في قطاع التأمين في تعزيز الشمول المالي للأسواق الناشئة والدول النامية، وذلك لدور الذي لعبته الأدوات التكنولوجية في توصيل الخدمات والمنتجات التأمينية إلى مختلف شرائح المجتمع بجودة عالية وبأسعار معقولة وبكل عدالة وشفافية، بدلا من الحصول عليها عن طريق قنوات مالية غير رسمية. (www.ifegypt.org)

4.2. هدر أقل للموارد: وجد خبراء أن تطبيق التكنولوجيا الرقمية يخفض النفقات الإدارية للشركة في قيمة تتراوح بين 10%-15% من إجمالي المصاريف السنوية التي تتكبدها شركات القطاع. (الشيباني، 2019)

1.4.2. تخفيض التكلفة التشغيلية: يتعين على شركات التكافل العمل على تخفيض تكلفة التشغيل لأدنى مستوى ممكن وذلك لتساعد في تحقيق زيادة في الربح، حيث ساهم التشغيل الآلي في إتمام كل العمليات إلى تخفيض التكلفة التشغيلية مما سيؤدي إلى تعظيم الأرباح.

(Hafidha Abdulla HMED and All, 2021)

2.4.2. تخفيض تكاليف التسويق: تكمن أحد الأسباب التي تؤدي إلى ارتفاع تكلفة التسويق هي العمولات العالية التي تدفع للوسطاء، ويوضح الجدول أدناه الحد الأقصى للمعدلات التي يمكن من خلالها تعويض الوكلاء عن بيع بوليصة التأمين وفقاً لBNM.

الجدول رقم (4): معدل العمولات الممنوحة للوسطاء

سنة الوثيقة	1	2	3	4	5	6	المجموع
العمولات الأساسية للوكلاء العاديين/الشركات	%40	%30	%20	%15	%10	%10	%125

المصدر: (BNM, 2019)

أفرزت الرقمنة تحولاً في عمليات التسويق التي أصبحت تتم بدون الحاجة إلى وسطاء، ففي دراسة قامت بها شركة (swissre) في قطاع التأمين على الخسائر أظهرت بأن تكاليف التوزيع تشكل من 12% إلى 26% من حجم العلاوات والأعباء الإدارية. (تقروت وحماوش، 2019)

3.4.2. تخفيض تكلفة المطالبات الاحتياطية:

تعد إدارة المطالبات لكل من التأمين التقليدي والإسلامي مهمة حساسة لأنها تحتاج معالجة المطالبات في الوقت المناسب وتجنب دفع المطالبات المبالغ فيها أو الاحتياطية في نفس الوقت، استخدام الإستراتيجية الرقمية في تأمين المركبات مثلاً يوفر على المستوى العالمي نحو 21 مليار دولار سنوياً من التكاليف. (Hafidha Abdulla HMED and All, 2021)

5.2. تحقيق الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي:

إن الشمول المالي والاستقرار المالي هما وجهان لعملة واحدة لا يمكن أن يتحقق استقرار مالي بينما هناك شرائح من المجتمع غير مدمجة في النظام الاقتصادي، الذي يعتبر استقراره عنصراً أساسياً في تحقيق الاستقرار المالي وبدوره يؤدي إلى تخفيض معدلات التضخم وأسعار الفائدة. متاح على الموقع الإلكتروني (www.ifegypt.org)

3. الآثار الاجتماعية للتحويل الرقمي في التأمين:

- 1.3. إن تحقيق الشمول المالي يقوم على دمج شرائح المجتمع المهمشة من الفقراء ومحدودي الدخل والمرأة في الاقتصاد الرسمي للدولة، هذا سيؤدي حتماً إلى النمو الاقتصادي، الذي سنعكس إيجاباً على مستوى المعيشة ويخفض من معدلات الفقر داخل المجتمع.
- 2.3. تمكين شرائح المجتمع الحصول على المنتجات التأمينية بكل شفافية.
- 3.3. ساهم في وصول المنتجات التأمينية بتكاليف منخفضة وأقل مخاطر.
- 4.3. مساهمة التحول الرقمي في مضاعفة حجم الأقساط المكتتبة سيؤدي إلى ارتفاع الناتج المحلي ودفع عجلة التنمية الاقتصادية والحياة الاجتماعية.
- 5.3. التوسع في استخدام التقنيات التكنولوجية وتنمية مهارات الموظفين.
- 6.3. زيادة قلق ومخاوف العاملين في القطاع لخطر فقدان وظائفهم.

المبحث الثاني: تأثير التحول الرقمي على سوق التأمين التكافلي (قطاع التأمين في السعودية نموذجاً)

المطلب الأول: واقع التحول الرقمي في قطاع التأمين بالسعودية

يشكل قطاع التأمين في المملكة أحد دعائم منظومة الاقتصاد الوطني، وقد قامت السعودية في إطار تحقيق أهداف برنامجي رؤية المملكة 2030 وهما "التحول الوطني" و"جودة الحياة" باتخاذ خطوات استباقية في مجال التحول الرقمي والاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في جميع القطاعات ومنها قطاع التأمين، وقد مكنتها البنية التحتية الرقمية القوية التي تمتلكها، من مجاراة التطورات العالمية المتسارعة في هذا المجال، كما كان لجائحة كوفيد-19 دوراً كبيراً في تسريع عملية التحول الرقمي، حيث تسابقت شركات التأمين في تطوير تطبيقاتها لتلبية احتياجات العملاء في الحصول على خدمة تأمينية متميزة.

يعتبر سوق التأمين السعودي أحد أكبر أسواق التأمين امتثالاً للشرعية الإسلامية في العالم، تحتوي على 32 شركة تأمين تكافلي أو تعاوني، تتعدد أنواع التأمين في المملكة ما بين التأمين الصحي والتأمين العام وتأمين المركبات وتأمين الحماية والادخار، وزاد الإقبال على التأمين بعد أن أصبح التأمين إجبارياً، واحتلت شركة بوبا العربية للتأمين التعاوني صدارة شركات التأمين السعودية التي لعبت دوراً محورياً ورائداً في تطوير البرامج والتطبيقات الالكترونية في القطاع،

حيث أنشأت في 2018 قسما خاصا يتولى عملية تحويلها الرقمي، وهنا نستعرض أهم إنجازات شركة بوبا العربية في التحول الرقمي: متاح على الموقع الإلكتروني (www.leb4tech.com)

- تطوير تطبيق بوبا العربية والذي وفر الكثير من الخدمات الصحية للعملاء منها: حجز المواعيد وانتقاء العيادات والحصول على الاستشارة الطبية عن طريق خاصية الفيديو
- أطلقت منصة تطبيق لتوفير الخدمات الرعاية الصحية عن بعد.
- تمت عبر تطبيق بوبا العربية 22 مليون معاملة
- يحظى بتقييم عالي على متجر App Store بمقدار 4.5.
- بلغت نسبة المطالبات الرقمية بين العملاء 98%.
- وصل الطلب على خدمات الرعاية الصحية الرقمية 59%.
- حصلت على جائزة الابتكار الرقمي في قطاع التأمين الصحي.

ومن أهم إنجازات التحول الرقمي في قطاع التأمين تبني شركة خدمات التأمين "نجم" التي تتولى تطوير قطاع التأمين على المركبات بمبادرة من شركات التأمين وبإشراف رقابي من البنك المركزي السعودي نهج التحول الرقمي في جميع عملياتها، مستلهمة مبادئ رؤية المملكة 2030، استثمرت أكثر من 35 مليون ريال خلال عامي 2019 و2020 لدعم بنيتها التحتية التقنية، ويتوقع أن يتأثر سوق التأمين من خلال طفرة التغيرات التي يشهدها تأمين السيارات في إطار اعتماد البنك المركزي أول منتج تأميني لتغطية المركبات ذاتية القيادة تماشيا مع أهداف "رؤية 2030". (تقرير سوق التأمين، 2021).

المطلب الثاني: أثر التحول الرقمي على سوق التأمين السعودي

1. التحول الرقمي تعزز نمو القطاع:

نتج عن التنافس الكبير بين شركات التأمين في مجال التحول الرقمي، تطورا معتبرا للقطاع، حيث نما القطاع بنسبة 8.4 % خلال العام المنصرم 2021 وبلغ مجمل الأقساط المكتتبة 42 مليار ريال، وفق التقرير السنوي للبنك المركزي السعودي.

كما أظهرت توقعات لوكالة فيتش للتصنيفات الائتمانية أن القطاع سيحقق نموا خلال العام الحالي 2022 والسنوات المقبلة، نتيجة لتنفيذ استراتيجيات رؤية المملكة 2030 وسعي المملكة

لتوفير التأمين الصحي الشامل للمواطنين بحلول 2023 وفرض التأمين الصحي الشامل والمؤقت للمعتمدين، والتطور التقني المتزايد، والاستجابات التنظيمية في السوق.

2. توسع الخدمات الالكترونية في سوق التأمين السعودي:

تفاوتت شركات التأمين في تقديم الخدمات الالكترونية للعملاء عبر استخدام تطبيقات الهواتف الذكية والمنصات الالكترونية، حيث أظهرت دراسة إحصائية لواقع الخدمات الالكترونية في شركات التأمين السعودية (زيد وآخرون، 2019) أن 41% من الشركات تقوم بتقديم الخدمة التأمينية كاملة إلكترونياً، بينما 16% لا تتيح الخدمة الالكترونية إطلاقاً، وما نسبته 22% تتيح لعملائها الاطلاع على أسعار المنتجات دون تقديم أي خدمة أخرى، أما الباقي اكتفوا بالسماح للعملاء إما بمتابعة وثائقهم أو تقديم ومتابعة المطالبات أو الاطلاع على الأسعار وتقديم المطالبات.

الشكل (5): واقع الخدمات الالكترونية في شركات التأمين.

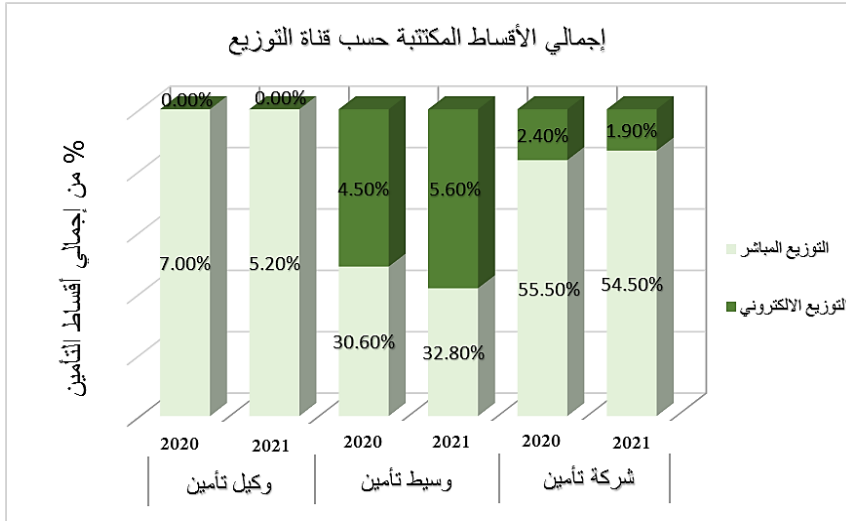


المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (زيد وآخرون، 2019، 203)

3. تنوع قنوات التوزيع:

تمخض عن التحول الرقمي في قطاع التأمين ظهور التسويق الإلكتروني للمنتجات التأمينية، أعلن البنك المركزي في تقريره السنوي حول تطور سوق التأمين أن حصة المبيعات الالكترونية لمنصات وساطة التأمين بلغت 6% خلال العام 2021، أما حصة المبيعات الالكترونية لمنصات شركة التأمين المباشرة وصلت 2%.

الشكل رقم (6): حصة قنوات التوزيع من المبيعات الالكترونية



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (تقرير سوق التأمين، 2021).

4. دخول لاعبين دوليين جدد في السوق:

إن الانفتاح الاقتصادي الذي خلفته الرقمنة أدى إلى دخول الشركات الأجنبية في سوق التأمين التي ساهمت في تعزيز المنافسة داخل السوق، كما شجعت الأرباح المحققة في التأمين دخول العديد من اللاعبين الدوليين الذين سيجلبون حتما خبراتهم معهم. (دندلشي، 2021)

5. ظهور شركات تكنولوجيا التأمين في سوق التأمين:

ظهرت بهدف تطوير صناعة التأمين من خلال تقديمها لنماذج الأعمال والحلول التقنية التي تؤثر على سلوك جميع الأطراف الفاعلة في السوق من شركات تأمين، وسطاء، عملاء ومعيدين تؤدي إلى تعزيز تجربة العملاء ورفع الكفاءة التشغيلية وتعمل على تخفيض التكاليف وعرض منتجات متطورة ومبتكرة، وتصنف شركات تكنولوجيا التأمين إلى: (مهدي السيد، 2022)

أ- شركات تكنولوجيا التأمين متخصصة: تقدم خدمات متخصصة.

ب- شركات تكنولوجيا التأمين التسويقية: تساعد شركات التأمين على تسويق المنتجات رقميا.

ج- شركات تكنولوجيا التأمين المبتكرة: تعمل على تقديم نماذج أعمال مستحدثة.

الجدول (5): الحلول التقنية التي تقدمها شركات تكنولوجيا التأمين

حلول تقنية التأمين الخاصة بالعملاء	حلول تقنية التأمين الخاصة بالشركات
• توفير مواقع مقارنة عروض التأمين. • تعتبر شركات تقدم خدمات تأمين رقمية. • تلبي طلب بعض العملاء في الحصول على • خدمات تأمين متخصصة. • تسمح بتجميع بوليصات التأمين في لوحة متابعة	• أتمتة العمليات والأنظمة فوراً وبأقل التكاليف • جمع وتحليل البيانات من أجل تقييم المخاطر واتخاذ القرار ومواكبة تغيرات السوق • خلق منتجات مخصصة. • رقمنة العروض بهدف تعزيز تجربة العملاء.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (فنتك السعودية، 2021)

شجعت مؤسسة النقد العربي السعودي شركات تكنولوجيا التأمين المحلية والدولية الراغبة في العمل لعقد اتفاقيات شراكة مع شركات التأمين ضمن برامج ومبادرات مختلفة نذكر منها برنامج "البيئة التجريبية التشريعية"، ومن أهم التحالفات اتفاقية شركة تكنولوجيا التأمين RESEN مع (20) شركة تأمين سعودية.

الجدول (6): يستعرض تفاصيل عن شركة تكنولوجيا التأمين RESEN

ما هي مهمتها؟	تبسيط تجربة المستخدم تقدم حلولاً تقنية لأعمال وساطة التأمين والخدمات المالية.	كيف بدأ نموها؟	تأسست شركة رسن في عام 2016 وهي تطلق أول تجربة تأمين الكتروني في السعودية	ما هو عرض القيمة المقترحة؟	السهولة الريادة بطرح حلول مبتكرة وجديدة
ما الخدمة التي تقدمها؟	-توفر منصة تأميني التأمين الطبي والتأمين على السيارات وتتيح شراء وإصدار وثائق التأمين فوراً من خلال الربط المباشر مع 20 شركة تأمين معتمدة. -توفر منصة Tereza التي تقدم الخدمات التأمينية المتعلقة بتمويل المركبات المؤجرة تمويلًا في المصارف.	-تضم منصة تأميني ما يقارب 8 ملايين مستخدم.	- تقدم خدماتها إلى قرابة 25 ألف زائر يوميًا.	الاستدامة بتعزيز النمو الاقتصادي وتحسين الإنتاجية	الاستدامة بتعزيز النمو الاقتصادي وتحسين الإنتاجية
ما مقدار التمويل الذي تلقتة؟	90 مليون ريال سعودي تمثل بذلك الجولة الاستثمارية الأولى في المملكة	-تتيح للعملاء الحصول على معلومات دقيقة عن وثائق التأمين في غضون 2 إلى 3 د	- بيع 4 ملايين وثيقة تأمين.	من هم عملائها؟	الشركاء والعملاء
		-ساهمت في تخفيض التكاليف التشغيلية (الطباعة)، توفير ما قيمته 120 مليون ريال سعودي.		ما هو نموذج تسعيرها؟	ميزّة تنافسية

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على <http://arabic.arabianbusiness.com>

6. التحرك وبشكل قوي نحو الاندماج والاستحواذ في قطاع التأمين:

تشجع مؤسسة النقد العربي شركات القطاع على الاندماج والاستحواذ من أجل تحقيق رؤية 2030، سيما الشركات المتعثرة لكي تتمكن من مواجهة مستجدات السوق وتطوراتها وتواكب التقدم التقني والرقمي.

7. رفع جودة الخدمات وانخفاض الأسعار:

إن عدد شركات التأمين العاملة في سوق التأمين المحلي تفوق حاجة السوق، هذا الأمر الذي أدى إلى تشبع السوق فنتج عنه منافسة قوية بين الشركات، حيث بدأت الشركات لتجد لها مكانة في السوق بتخفيض الأسعار إلى أن أصبحت الأسعار بعيدة جداً عن القيمة الحقيقية والفنية للأخطار، هذا الوضع جعل توجه الشركات للاندماج أو الاستحواذ ضرورة ملحة.

I- النتائج والتوصيات

من خلال دراستنا لهذا البحث بشقيه النظري والتطبيقي الذي حاولنا فيه إسقاط الضوء على واقع التحول الرقمي وأثره على قطاع التأمين التكافلي، وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- إن التحول الرقمي في قطاع التأمين يؤدي إلى تحسين كل خطوة من خطوات سلسلة قيمة التأمين.

- إن التحول الرقمي في قطاع التأمين أدى إلى نمو القطاع ورفع حجم الأقساط المكتتبة.

- ساهم التحول الرقمي في توسيع انتشار الخدمات التأمينية الالكترونية.

- ظهور التأمين الرقمي أدى إلى تنوع في قنوات التوزيع وظهور قناة التوزيع الرقمية إلى جانب قناة التوزيع المباشر والتأمين المصرفي.

- إن التحول الرقمي أدى إلى دخول لاعبين جدد سوق التأمين.

- نجم على التحول الرقمي في قطاع التأمين ظهور شركات تكنولوجيا التأمين، ساهمت في تطوير نماذج أعمال شركات التأمين وإيجاد حلول تقنية من خلال الاتفاقيات المشتركة بينهما.

- إن التحول الرقمي ساهم في زيادة قوة المنافسة بين شركات التأمين، التي عمدت إلى استراتيجيات الاستحواذ والاندماج لتبقى داخل السوق.

- إن التحول الرقمي مكن شركات التأمين من الاستجابة السريعة لمتغيرات السوق، الأمر الذي أدى انتهاج سياسة خفض الأسعار من أجل جذب العملاء.

التوصيات:

- على شركات التأمين تدارك سياسة تخفيض الأسعار التي انتهجتها بعض الشركات في ظل ضغوطات المنافسة، وأدت إلى ظهور مستويات أسعار بعيدة عن التقدير الفني للأخطار مما يعد انزلاقا خطيرا يهدد بقاء بعض شركات التأمين.

- ضرورة تعزيز التأمين الرقمي في شركات التأمين وهذا للدور المهم الذي يلعبه في تخفيض النفقات وتعظيم الأرباح.

II- المراجع

- 1/ أ. إياد محمد محفوظ، أثر تطبيق الخدمات التأمينية الالكترونية في تعزيز الميزة التنافسية لشركات التأمين، مجلة التأمين العربي، العدد 140، مارس 2019.
- 2/ د. أحمد محمود رمضان، التأمين الرقمي، مجلة التأمين العربي العدد 138، 2019.
- 3/ د. تقروت محمد وحما دوش سميرة، واقع البنية التحتية للخدمات الالكترونية لقطاع التأمين في الجزائر، 2019.
- 4/ أ. ريم صبيحي مهدي السيد، التحول الرقمي ومستقبل صناعة التأمين، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مجلد 13، العدد 3، مارس 2022.
- 5/ أ. سعد محي الدين دندلشي، صناعة التأمين في الشرق الأوسط والتحول الرقمي، مجلة ميديا تأمين، سبتمبر 2021.
- 6/ صليحة محمدي وسامي بخوش، الثقافة الرقمية دراسة تحليلية في المفهوم، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 10، العدد 2، أبريل 2021.
- 7/ د. محمد أنور عز الدين الشيباني، التأمين التكافلي بين التطبيق والانضباط، مداخلة في مؤتمر الدولي السابع العقبة، 2019.
- 8/ د. محمد عبد اللطيف الزايد وآخرون، التأمين الرقمي دراسة تطبيقية على قطاع التأمين السعودي، المجلة العربية للإدارة، مجلد 39، العدد 01، مارس 2019.
- 9/ أ. نعموني مريم تأثير الثقافة التنظيمية على نجاح التحول الرقمي في المؤسسة، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 23، العدد 02، 2020.

- 10/ Hafidha Abdulla Hamed and All, The Potential Use Of Fintech Developments in Takaful, International Journal of Management and Applied Research, 2021, Vol 8, No2
- 11/Thai General Insurance Association, Digital Insurance Bridge To 2020
- 12/ www.ifegypt.org التاريخ 22/09/2022، الساعة 22:37
- 13/ <http://arabic.arabianbusiness.com>
- 14/ <http://almaalnews.com> التاريخ 25/09/2022، الساعة 20: 28
- 15/ www.leb4tech.com التاريخ 25/10/2022، الساعة 23:46
- 16/ www.aleqt.com التاريخ 25/10/2022، الساعة 03:26