

الإبداع التكنولوجي ودوره في عصنة قطاع التأمين (حالة شركات التأمين التكنولوجي)

The role of technological creativity in the modernization of the insurance sector (The state of insurtech)

يعقوبي رضوان^{1*}، خليفة منية²

¹ جامعة خميس مليانة، مخبر الصناعة، التطور التنظيمي للمؤسسات والإبداع (الجزائر)،

radhouane.yagoubi@univ-dbkm.dz

² جامعة خميس مليانة، مخبر الصناعة، التطور التنظيمي للمؤسسات والإبداع (الجزائر)،

mouniakha520@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2023/06/04 تاريخ القبول: 2023/11/08 تاريخ النشر: 2024/01/31

ملخص:

أدى استخدام الإبداع التكنولوجي في قطاع التأمين إلى تحسين وتبسيط العمليات التجارية وتطوير الخدمات التأمينية، الأمر الذي عمل على زيادة المنافسة في البيئة الرقمية، وبالتالي عصنة قطاع التأمين بشكل مستمر حسب تغير احتياجات العملاء المالية، إذ تسعى التطورات التكنولوجية في مجال التأمين إلى دراسة توقعات المؤمنين وتوفير لهم الخدمات التأمينية الملائمة، رواد هذا التغيير هم الشركات الناشئة التي دخلت قطاع التأمين مستخدمة التطورات التكنولوجية في ابتكار تقنيات جديدة أدت إلى تغيير سلسلة قيمة التأمين بأكمله

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي يلعبه الإبداع التكنولوجي في عصنة قطاع التأمين لما يتماشى مع متطلبات العصر، حيث خلصت الدراسة إلى أن نماذج أعمال شركات *Insurtech* قد سمحت لشركات التأمين التقليدية بالتكيف بسرعة مع التغير التكنولوجي وتقليل تكاليف المعاملات، واختراق لأسواق جديدة وتقديم المزيد من التغطية المخصصة للعملاء

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا التأمين، التأمين، شركات تكنولوجيا التأمين.

Abstract:

The aim of the research is to identify the role played by technological innovation in modernizing the insurance sector in line with the

requirements of the times, as the study concluded that the business models of Insurtech companies have allowed traditional insurance companies to adapt quickly to technological change, reduce transaction costs, enter new markets and provide more Customer coverage enter your abstract here (an abstract is a brief, comprehensive summary of the contents of the article). Enter your abstract here (an abstract is a brief, comprehensive summary of the contents of the article)

Keywords: insurtech companies; insurance sector; digitalization.

1. مقدمة:

يعتبر الإبداع التكنولوجي ركيزة أساسية تعتمد عليها المؤسسات الاقتصادية عموماً وخاصة الخدماتية منها لتواكب التطورات الحديثة في طبيعة النشاط الاقتصادي من جهة ومواجهة المنافسة الشرسة من جهة أخرى خصوصاً في ظل التحرير الاقتصادي الذي يشهده العالم، حيث يشهد قطاع التأمين اليوم تغير كبير في ظل التطور التكنولوجي وثورة المعلومات الديناميكية في الساحة الرقمية، والتي جعلت من العالم وحدة متكاملة و متقاربة، تتلاشى فيها الحدود و تفتح فيها الأسواق وتزداد حدة المنافسة بين الشركات التي أصبحت مجبرة على التكيف مع الوضع الراهن حتى تضمن بقاءها واستمرارها، وذلك من خلال إيجاد حلول وطرق جديدة تمكنها من التعامل مع متطلبات العصر.

ولقد كان ظهور شركات تكنولوجيا التأمين من بين أهم الأسباب التي جعلت شركات التأمين التقليدية تعيد النظر في أساليبها لتواكب المنحى الإبداعي لتكنولوجيا التأمين، معتمدة في ذلك على البيانات الضخمة و الذكاء الاصطناعي الذي أدى إلى تخفيض التكلفة و تسهيل تسويق خدماتها وتحسين أدائها.

إشكالية البحث:

إن دخول شركات تكنولوجيا التأمين في السوق العالمي لم يكن إلا نتيجة الحاجة إلى عصنة قطاع التأمين، وتحسين جودة عملياته، كل ذلك من أجل مواكبة التغيرات الحاصلة في العالم الاقتصادي الذي أصبح فيه الذكاء الاصطناعي والرقمنة أهم محرك، ومن خلال ما سبق حاولنا من خلال هذه الورقة البحثية أن نجيب على الإشكالية التالية:

كيف يساهم الإبداع التكنولوجي في عصنة قطاع التأمين؟
فرضيات البحث:

الإبداع التكنولوجي ودوره في عصرنة قطاع التأمين (حالة شركات التأمين التكنولوجي)

- لا توجد أي علاقة بين التكنولوجيا والتأمين؛
- لا تستطيع الشركات الناشئة في مجال تكنولوجيا التأمين أن تفرض نفسها أمام شركات التأمين التقليدية.

منهجية البحث:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي حيث جمع البيانات والإحصاءات اللازمة وقام بتحليلها.

أهداف البحث:

نسعى من خلال هذه الورقة البحثية بلوغ مجموعة من الأهداف أهمها:

- التعرف على الإبداع التكنولوجي وعلاقته بالعصرنة؛
- التعرف على تكنولوجيا التأمين و إبراز أهم مظاهرها؛
- دراسة مدى انتشار التقنيات التكنولوجية وفعاليتها في سوق التأمين العالمي.

أهمية البحث:

تتجلى أهمية هذه الورقة البحثية في إبراز المكانة التي يحظى بها قطاع التأمين في الاقتصاد العالمي والدور الذي يلعبه التطور التكنولوجي في تحسين خدماته، الأمر الذي يجعل دراسة مختلف التغيرات التكنولوجية والرقمية الحاصلة فيه ضرورة ملحة حتى نتمكن من تحديد سلبيات و إيجابيات تلك التغيرات.

2. مدخل للإبداع التكنولوجي

1.2 مفهوم الإبداع التكنولوجي:

تستعمل كلمة الإبداع للدلالة على كل ما هو جديد وفريد من نوعه، لذا يمكن تعريف الإبداع على أنه مجموعة من الأفكار الجديدة والمترابطة بينها والتي تعمل على حل مشكلات معينة، أو إعادة تركيب لأنماط تقليدية في أشكال جديدة وفريدة تعمل على تحسين سلسلة الإنتاج لزيادة الفعالية (رعد، 2001، صفحة 29)، أما التكنولوجيا فهي تمثل الخبرات التقنية و المعارف المتبادلة بين الأنظمة المكونة للعمل والتي تعمل على إشباع الحاجات المتوقعة، وبالتالي فإن الإبداع التكنولوجي هو ذلك النوع من الإبداع الذي يعتمد على التقنيات و المهارات الجديدة و المرتبطة بالتكنولوجيا الحديثة و التي تعمل على تحسين عملية الإنتاج والتوزيع و المتابعة.

ولا يكون الإبداع تكنولوجيا إلا إذا توفرت فيه الخصائص التالية (حجاج،

2015، صفحة 22):

- أن يؤدي إلى تحسين في عملية الصنع، أو يوفر منتجات جديدة؛
- يعمل على تخفيض سعر التكلفة النهائية؛
- يؤدي إلى انتشار واسع في السوق في ظل المنافسة الحرة؛
- يعتمد على معارف فنية و تكنولوجية معترف بها.

2.2 علاقة الإبداع التكنولوجي بالعصرنة في قطاع التأمين:

يتجلى أثر الإبداع التكنولوجي على قطاع التأمين في التطور الذي تحدته التكنولوجيا على مستوى الخدمات المقدمة وجودتها، ويمكن تلخيص ذلك في النقاط التالية (laudon, 2000, p. 311):

- توفير البيانات و الأدوات التحليلية: يعمل التحليل الجيد للبيانات المتوفرة من الأجهزة المتصلة في العالم الرقمي على الفهم الجيد لمتطلبات العصرنة وذلك بفهم سلوك وتوجهات العملاء؛
- تقديم المزيد من المنتجات المبتكرة: يرجع ذلك إلى التغير المستمر و المتزايد لأذواق واحتياجات العملاء في عصر الرقمنة، مما يستوجب البحث عن حلول جديدة لعصرنة المنتجات التأمينية الحالية؛
- توفير أكبر تغطية من التأمين وتوسيع نطاق المنتجات التأمينية: أصبح العملاء اليوم يفهمون التأمين بشكل أفضل مما كانوا عليه من قبل، مما يجعلهم يطلبون منصات مرنة تدمج عروض الشركات وذلك باستخدام التكنولوجيا الجديدة؛
- السرعة والمرونة في أداء المهام: حيث تؤدي التطورات التكنولوجية المعتمدة على الذكاء الاصطناعي إلى اختصار الوقت والمسافة والدقة في التشخيص وبالتالي عصرنة شركات التأمين؛
- زيادة شعور الإنسان بالحرية و التخلص من قيود الزمن مع فتح آفاق جديدة أمام البحث العلمي في مختلف مجالاته؛
- توفير المعلومات في مختلف مجالات النشاط الاقتصادي والمساهمة في تشجيع التواصل و التفاعل بين الأفراد؛
- تساعد الأنظمة و الحكومات والتنظيمات الموالية في أداء مهامها.

3. مدخل لتكنولوجيا التأمين

1.3 مفهوم تكنولوجيا التأمين:

الإبداع التكنولوجي ودوره في عصرنة قطاع التأمين (حالة شركات التأمين التكنولوجي)

يتكون هذا المصطلح من كلمتي التأمين و التكنولوجيا، حيث يعتبر ترجمة لكلمة انجليزية insurance technology تم دمجها للحصول على مصطلح insurtech، وهو تعبير مستوحى من كلمة fintech التي تعني التكنولوجيا المالية. لقد اهتم عدد كبير من الباحثين بهذا المجال الحديث للتأمين، حيث تجلى ذلك في التقارير التي عرّفت insurtech كالاتي:

عرفتها actuarial careers inc (هي شركة توظيف إكتوارية عالمية متخصصة في توظيف الإكتواريين على الأساس العالمي في مجال التأمين والرعاية الصحية موقعها الالكتروني www.actuarialcareers.com) على أنها فرع من التكنولوجيا المالية تعتمد في عملياتها على معطيات التكنولوجيا الحديثة وتهدف إلى عصرنة أعمال التأمين، وذلك بتطوير عمليات التسويق و معالجة المشاكل المالية باستخدام البرمجيات الحديثة (careers, 2018).

أما ibm institute for business value (معهد IBM لقيمة الأعمال هو مؤسسة أبحاث الأعمال تركز على القضايا الإدارية والاقتصادية التي تواجهها الشركات والحكومات في جميع أنحاء العالم. ولديها مكاتب في الصين والهند وإيرلندا واليابان وهولندا وجنوب إفريقيا والولايات المتحدة ، وتنتشر ما بين 35 و 50 دراسة رئيسية كل عام الموقع الرسمي www.ibm-institute.com) فاعتبرتها ذلك النوع من التكنولوجيا الذي تستخدمه الشركات الجديدة والمتمثل في التقنيات المبتكرة من أجل تطوير نماذج التأمين التقليدية (IBM, 2018, p. 02).

وفي تقرير للمنظمة الدولية لمشرفي التأمين تم تسويق تكنولوجيا التأمين على أنها "مجموعة متنوعة من التقنيات الناشئة والنماذج التجارية المبتكرة التي تعمل على عصرنة أعمال التأمين" (IAIS, 2017).

كما ذكرت kmpg في تقرير لها أن تكنولوجيا التأمين هي "الاستثمار المعجل في قيادة إبداعات تكنولوجيا التأمين للانتشار في جميع أنحاء العالم" أما الشركات المستعملة لها فتدعى " شركات التأمين التي تعتمد على تقنيات جديدة لإدخال الإبداع و الابتكار في عملياتها و التي أدى ظهورها إلى التأثير بشكل كبير على الأطراف الفاعلة في سوق التأمين" (KMPG, 2018, p. 07).

من خلال ما سبق يمكننا تعريف تكنولوجيا التأمين بمجموعة التقنيات و البرمجيات المستعملة في عمليات التأمين، أما شركات تكنولوجيا التأمين فهي تلك

الشركات الناشئة التي تتبنى طرق جديدة و متطورة في مختلف عمليات التأمين والتي ظهرت في الساحة العالمية مطلع سنة 2015.

2.3 عوامل ظهور تكنولوجيا التأمين:

هناك مجموعة من الأسباب و العوامل التي ساهمت في ظهور تكنولوجيا التأمين يمكن تلخيصها فيما يلي (موسى، 2007، صفحة 28):

- التغير المستمر لتوقعات العملاء: أصبح العميل اليوم أكثر دراية ومعرفة بالمتاح من المنتجات التأمينية المعروضة، إذ أصبح يهتم أكثر بتفاصيلها وخصائصها، مما جعل شركات التأمين بحاجة إلى توفير المعلومة التأمينية بأسرع الطرق، الأمر الذي أدى بها إلى البحث عن أحدث الوسائل التكنولوجية المتوفرة؛

- ظهور متغير جديد في الموارد: لقد كانت الشركات التأمينية تعتمد على موردين أساسيين هما : الأفراد والأموال، أما حالياً فقد انظم مورد آخر وهو المعلومات و الذي أصبح يعتبر أهم مورد للشركات الخدمائية؛

- زيادة حدة المنافسة: وفرت تكنولوجيا التأمين مناخا أكثر تنافسية لهذا القطاع، مكنته من تحسين الإنتاجية ورفع الميزة التنافسية لخدماته وزيادة الربحية بأقل التكاليف؛

- تعقد و تقلب بيانات الأعمال التي أصبحت أكثر تعقيدا وتقلبا؛

- الابتكارات و التكنولوجيات الجديدة و انتشار العولمة؛

- ظهور نماذج أعمال جديدة لم تكن معروفة من قبل، من حيث مضمون النشاط ووظائف الدعم الإداري المرتبطة به، والتي تقع في عالم الأعمال الرقمي المفتوح و الأنبي؛

- النمو المستمر في تكنولوجيا المعلومات و شبكات الاتصالات و التي عملت على السرعة و المرونة و الدقة وإزالة الحدود حيث جعلت من العالم قرية صغيرة (ياسين، 2008، صفحة 37) .

3.3 مزايا الاعتماد على تكنولوجيا التأمين:

تسعى شركات التأمين التقليدية لرفع كفاءاتها في أداء نشاطها عموما (من الاكتتاب إلى تسوية المطالبات وإعادة التأمين)، بينما شركات InsurTechs تغري جيل الألفية بمنتجات وحلول رقمية مبتكرة بالكامل عملت على خلق المزايا التالية:

الإبداع التكنولوجي ودوره في عصرنة قطاع التأمين (حالة شركات التأمين التكنولوجي)

- نص تقرير World Insurtech لعام 2019 على أن ما يقارب 90٪ من شركات التأمين InsurTechs مهتمة بالتعاون مع شركات التأمين الأخرى (AGRAWAL, 2019)، كما أشارت بعض الدراسات الحديثة إلى أن 70٪ من مسؤولي التأمين مهتمون بالتعاون مع InsurTechs لتطوير

عروض جديدة حيث يمكن أن تلعب هذه الشراكات دورًا حاسمًا في تحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز تجربة العملاء، وزيادة قدرات البيانات (LABS, 2020, p. 02)؛

- إن الدراسات التنبؤية المعتمدة على تكنولوجيا التأمين تعمل على تحديث العديد من وظائف العملية التأمينية بما في ذلك الاكتتاب وتقييم المخاطر والمطالبات والتسعير والتسويق، حيث يتم استخدام المتغيرات التنبؤية ونتائج تقنيات التفتيح عن البيانات المتقدمة في توقع احتمالية وقوع أحداث معينة في التأمين، كما يمكن أيضًا استخدام التحليلات التنبؤية لتتبع نتائج النموذج مع تجارب حقيقية في العالم الحقيقي (LABS, 2020, p. 05)، وباستخدام هذه البيانات، يسمح تصحيح هذه النماذج تلقائيًا بتعزيز التعلم وتقديم نتائج تنبؤية مضبوطة؛

- تعتبر تحليلات التأمين فعالة أيضًا في تحديد العملاء الذين هم على وشك الإلغاء، حيث يمكن أن تنتج التحليلات التنبؤية توقعات متقدمة لصياغة أنظمة إنذار مبكر تساعد شركات التأمين على تحديد العملاء غير الراضين عن تغطيتها ويتطلبون تركيزًا شخصيًا خاصًا، وبالتالي معالجة المشكلة قبل أن يقرر العميل الإلغاء. (LABS, 2020, p. 15).

4.3 الأسس العامة لعصرنة خدمات التأمين وفق تكنولوجيا التأمين:

سمحت التكنولوجيا الجديدة المتوفرة اليوم من تحسين وعصرنة العمليات التأمينية في مختلف مراحلها، وفيما يلي أهم الأساليب التي استخدمتها شركات InsurTechs في عصرنة قطاع التأمين:

- **رقمنة التوزيع:** حيث يتوقع المستهلكون راحة التواصل والمشاركة مع شركات التأمين الخاصة بهم في أي وقت وفي أي مكان و كيفما يريدون، وبالتالي فإن رقمنة التوزيع ستعمل على إتاحة ذلك مع فتح قنوات متعددة تساعد على تصميم منتجات وخدمات تأمينية توافق احتياجات الأفراد؛

- **ضمان وصول المستهلكين إلى المنتجات المبتكرة:** وذلك بإزالة الحواجز التنظيمية التي تعيق الإبداع، مع تسهيل القطاع المالي المعتمد على البيانات، ودعم استيعاب أكبر للتقنيات الجديدة؛
- **الذكاء الاصطناعي:** يحمل الذكاء الاصطناعي AI إمكانات تحويلية كبيرة للصناعة، ويمكن استخدامه لتحسين خدمة العملاء وزيادة الكفاءة وتقديم رؤية أعمق لاحتياجات العملاء، كما يساعد الذكاء الاصطناعي على كشف المعاملات الاحتيالية ويسهل القبض على المحتالين، يجب أن يكون أي إطار تنظيمي مستقبلي للذكاء الاصطناعي متوافق مع الأهداف العامة للتنظيمات واللوائح القانونية لتعزيز الإبداع وتشجيعه؛
- **تحليل البيانات:** يسمح الحجم الأكبر من البيانات الضخمة ونمذجة المخاطر المعقدة بشكل متزايد لشركات التأمين بإجراء تقييمات أكثر دقة للمخاطر عند الاكتتاب في سياساتها، أما بالنسبة لحاملي الوثائق التأمينية فهي توفر لهم منتجات مصممة بشكل أفضل لتلبية احتياجاتهم وتقدم لهم نصائح أفضل لتجنب الخسائر؛
- **حماية البيانات والخصوصية:** تعني زيادة الرقمنة والمزيد من البيانات أن شركات التأمين تتحمل مسؤولية أكبر في التعامل مع بيانات العملاء بشكل آمن وسري، وبالتالي فإن أهمية حماية البيانات تكمن في صميم أعمال شركات التأمين؛
- **المخاطر السيبرانية:** يمكن أن تؤدي زيادة الرقمنة إلى مخاطر الخسارة المالية أو الاضطراب أو الإضرار بالسمعة بسبب فشل تكنولوجيا المعلومات، لذا فمن الضروري أن تشارك شركات التأمين في نشر الوعي بالمخاطر الإلكترونية، كما يجب أن تتمكن من الوصول إلى البيانات المجهولة المصدر التي تم جمعها؛
- **تشارك المهارات الرقمية:** هو شراكة متعددة بين أصحاب المصلحة الواحدة يهدف إلى المساعدة على تلبية الطلب المتزايد على المهارات الرقمية في قطاع التأمين ويركز على تطوير تلك المهارات لجميع العملاء والشركاء على وجه الخصوص.

4. دور شركات تكنولوجيا التأمين في عصرنة قطاع التأمين العالمي

1.4 واقع شركات تكنولوجيا التأمين في قطاع التأمين العالمي:

الإبداع التكنولوجي ودوره في عصرنة قطاع التأمين (حالة شركات التأمين التكنولوجي)

عرفت شركات تكنولوجيا التأمين انتشارا متزايدا منذ سنة 2014 إلى سنة 2018 حسب الإحصاءات التي تمكنا من الحصول عليها (INSURTECH, 2018, p. 08) حيث كان معدل الصفقات بين سنتي 2014 و 2017 كالاتي:

الجدول 1: معدل الصفقات لشركات التأمين التكنولوجي عبر العالم بين سنتي 2014م و 2017م (الوحدة مليار دولار)

الدول	سنة 2014	سنة 2015	سنة 2016	سنة 2017
الولايات المتحدة الأمريكية	80	63.2	60.5	45.9
دول أوروبا	11.8	23	20.6	32.3
دول آسيا	5.5	8.6	12.6	11.5
الشرق الأوسط وروسيا وإفريقيا	2	5	4.2	7.6
أمريكا اللاتينية	0.7	0.2	2.1	2.7

المصدر: من إعداد الباحث استنادا على المصدر التالي:

Accenture , Fearless Innovation Insurtech As The Catalyst For Change WitheIn Insurance , 2020, p8, online:

<https://insurahceblog.accenture.com/wp-content/uploads/2018/03/fearless-innovation-insurtech-report.pdf> consulter le 20/08/2020

- تحليل سنة 2014م:

تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية، اكبر بلد مهيمن على صفقات التأمين التكنولوجي حيث بلغت نسبة استحوادها 80% من مجمل الصفقات في هذا المجال سنة 2014م، ثم تليها القارة الأوروبية التي كانت غطت على نسبة 12% من مجمل الصفقات، وهذا في نفس السنة، أما النسب المتبقية فكانت من نصيب القارة الآسيوية وذلك بنسبة 5.5% بينما منطقة الشرق الأوسط وروسيا وتركيا والقارة الإفريقية فساهمت مجتمعة بنسبة 2% من مجمل الصفقات في شركات التأمين التكنولوجي لسنة 2014م، وتأتي في المرتبة الأخيرة دول أمريكا اللاتينية بنسبة 0.7%.

- تحليل سنة 2015م:

غطت الولايات المتحدة الأمريكية ما يقارب 63.20 % من حجم الصفقات المبرمة في هذا القطاع، وذلك بتناقص قدره 21% خلال هذه السنة، بينما دول أوروبا فقد استحوذت على نسبة 23 % منها حيث سجلت تزايد قدره 95 % مقارنة بحصتها خلال السنة السابقة، بينما كان نصيب دول آسيا من الصفقات ما نسبته 60.8 %، أي بتزايد قدره 56 % خلال هذه السنة، أما دول الشرق الأوسط مع روسيا ودول إفريقيا فقد سجلت ما نسبته 5 % من مجمل الصفقات المبرمة سنة 2015م مع نسبة تزايد تقدر ب 150% في السنة، وفي الأخير تأتي دول أمريكا اللاتينية بنسبة 0.20 % وذلك بتناقص قدره 71 %، وهذا راجع إلى الأوضاع السياسية الغير مستقرة التي كانت تسود في هذه المرحلة ناهيك عن التراجع الملحوظ في أسعار البترول مما أثر على العملية الاقتصادية ككل وبالتالي انخفاض قيمة الاستثمارات في قطاع التأمين.

- تحليل سنة 2016م:

بلغت نسبة التأمين المغطاة من طرف الولايات المتحدة الأمريكية 60.50 % من مجمل الصفقات في هذه السنة، حيث أنها بقيت في الصدارة لكن مع تناقص قدره 2.6 % عن العام الماضي، أما منطقة أوروبا فسجلت ما نسبته 20.60 % مع تناقص قدره 10.40 % بالنسبة للسنة الفارطة، تليها في المرتبة الثالثة دول آسيا بمعدل 12.60 % مع تسجيل معدل زيادة قدره 46.5 % بالنسبة للسنة الماضية، بينما كانت المرتبة الرابعة من نصيب دول الشرق الأوسط و روسيا ودول إفريقيا بنسبة 20.4 % بمعدل تناقص قدره 16 % عن العام الماضي، وتأتي في المرتبة الأخيرة دول أمريكا اللاتينية بنسبة 2.10 % لكن معدل زيادة قدره 200 % عن العام الماضي.

- تحليل سنة 2017م:

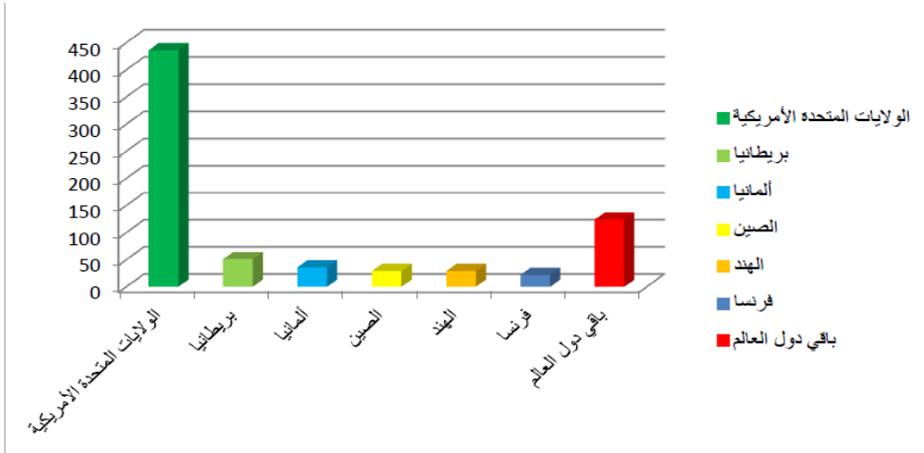
الولايات المتحدة الأمريكية تهيمن على نسبة 45.90 %، وذلك بتناقص قدره 25.45 % في السنة، أما دول أوروبا فقد استحوذت على نسبة 32.30 % من مجمل الصفقات حيث سجلت تزايد قدره 56.80 % في السنة، بينما كان نصيب دول آسيا من الصفقات ما نسبته 11.50 %، أي بتناقص قدره 8.73 % سنويا، أما دول الشرق الأوسط مع روسيا و دول إفريقيا فقد سجلت نسبة 7.60 % من مجمل الصفقات خلال هذه السنة، بنسبة تزايد تقدر ب 80.95 % في السنة، وفي الأخير تأتي دول أمريكا اللاتينية بنسبة 2.70 % وذلك بتزايد قدره 28.57 %.

بينما كان معدل المعاملات التأمينية في شركات التأمين التكنولوجي كالاتي:

الإبداع التكنولوجي ودوره في عصرنة قطاع التأمين (حالة شركات التأمين التكنولوجي)

سجلت الولايات المتحدة الأمريكية 436 معاملة في إطار تكنولوجيا التأمين وهذا خلال الفترة الممتدة من سنة 2013م إلى سنة 2018م فقط، محتلة بذلك الصدارة، تليها بريطانيا ب 51 معاملة، أما ألمانيا فقامت ب 36 معاملة في هذه الفترة، بينما سجلت كل من الصين والهند 29 معاملة في نفس المدة، وفرنسا 22 معاملة، أما باقي دول العالم فسجلت 124 معاملة، ليكون المجموع في هذه الفترة هو 727 معاملة وهذا ما تبينه الأعمدة البيانية التالية (ACCENTURE, 2018).

الشكل 1: أعمدة بيانية تمثل عدد المعاملات التأمينية ضمن تكنولوجيا التأمين في دول العالم في الفترة (2013م- 2018م)



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على المصدر التالي:

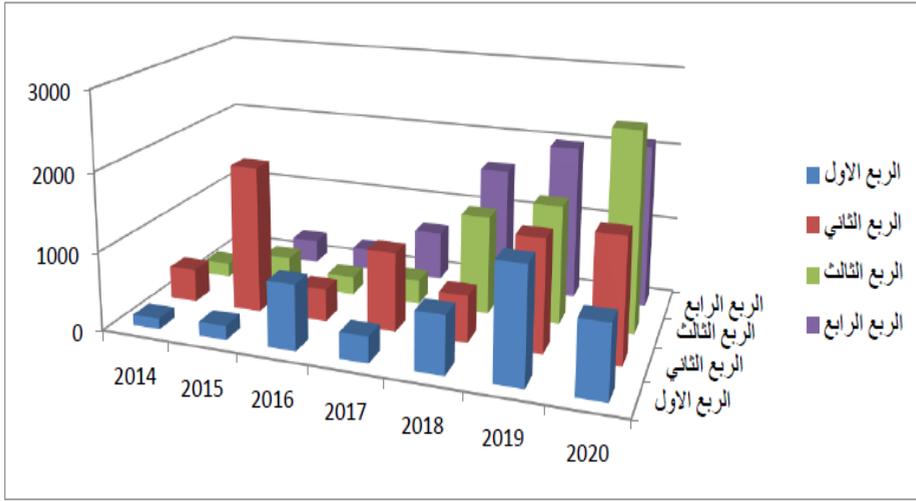
Accenture, "Fearless Innovation Insurtech As The Catalyst For Change Within Insurance", 2018, P 8, Site :

<https://insuranceblog.accenture.com/wpcontent/uploads/2018/03/Fearless-Innovation-InsurtechReport.pdf>. Consulter le 26/08/2021 a 21:55h

أما من حيث حجم الاستثمارات فلقد تمكنت شركات التأمين التكنولوجي من إبرام أكثر من مئة صفقة في الربع الأخير من سنة 2020م حيث بلغ إجمالي تمويلها 2.1 مليار دولار ، بينما بلغ حجم الاستثمار في الربع الثالث من نفس العام 2.5 مليار دولار وهو يعتبر أكبر حجم استثمار تحصلت عليه تلك الشركات في نفس المدة منذ سنة 2014م، كما يبينه الرسم البياني التالي (Johnston, 2021).

الشكل 2: حجم الاستثمار في شركات التأمين التكنولوجي بين سنتي 2014 و

2020 حسب الربعيات



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على المصدر التالي:

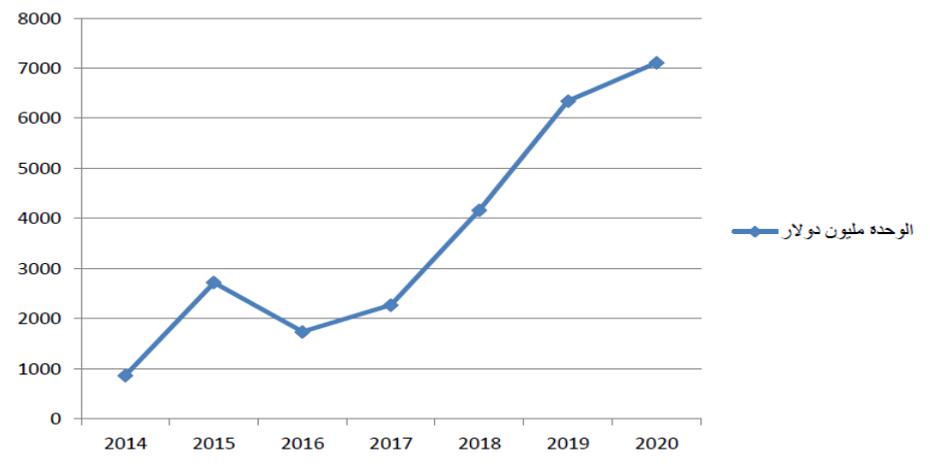
Insurtech briefing Q4 2020, p37, site: <https://cbinsights.com/reports/CB-Quarterly-Insights-Insurance-Tech-Q4-2020.pdf>? Consulter le 29/08/2021 a 21:00h

نلاحظ من الشكل البياني أن حجم الاستثمار في قطاع التأمين كان في حدود 870 مليون دولار في سنة 2014م ليصل إلى 2.721 مليار دولار في سنة 2015م وذلك بتزايد قدره 212.75 %، بينما تناقص حجم الاستثمار في هذا المجال بنسبة - 36 % ليسجل ما قيمته 1.741 مليار دولار في سنة 2016م، ليعود إلى الانتعاش في سنة 2017م محققا قيمة 2.275 مليار دولار وذلك بتزايد قدره 30 % أما سنة 2018م فعرفت انتعاشا أكبر من سابقتها بحجم استثمار قدره 4.166 مليار دولار ونسبة تزايد قدرها 83.12 % ، ليستمر هذا التزايد بنسبة 52.37 % في سنة 2019م محققا حجم استثمار قدره 6.348 مليار دولار شهدت سنة 2020م أكبر نسبة استثمار بقيمة 7.108 مليار دولار مع تسجيل نسبة تزايد قدرها 11.97 % ، وهذا راجع إلى جائحة كورونا التي أصابت العالم حيث رفعت من حجم الاستثمار في شركات التأمين التكنولوجي التي تعتمد على الانترنت والتطبيقات التكنولوجية عن بعد (Johnston, 2021) .

فيما يخص مجال الاستثمار في التأمين فكان بين التأمين الصحي و تأمين الممتلكات، حيث سجلت الشركات في سنة 2014م حجم استثمارات في التأمين الصحي و التأمين على الحياة أكبر منه في التأمين على الممتلكات و المسؤولية، أما في سنة 2015م فكان هناك تكافؤ في حج الاستثمار في كلا المجالين ، ليشهد قطاع التأمين

الإبداع التكنولوجي ودوره في عصرنة قطاع التأمين (حالة شركات التأمين التكنولوجي)

على الممتلكات و المسؤولية في شركات التأمين التكنولوجية انتعاشا في حجم الاستثمارات مقارنة بالتأمين الصحي و التأمين على الحياة منذ سنة 2016م إلى غاية سنة 2020م، غير أن سنة 2019م شهدت تزايد طفيف نوعا ما في حجم الاستثمارات في التأمين الصحي لكنه تناقص سنة 2020م (Johnston, 2021).
الشكل 3: حجم الاستثمار في التأمين الصحي و التأمين على الممتلكات لشركات التأمين التكنولوجي في العالم بين سنتي 2014م و 2020م



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على المصدر التالي:

Insurtech briefing Q4 2020, p37, site: <https://cbinsights.com/reports/CB-Quarterly-Insights-Insurance-Tech-Q4-2020.pdf>? Consulter le 29/08/2021 a 21:00h

2.4 أهم الشركات الرائدة في مجال التأمين التكنولوجي في العالم:

أدى استخدام الابتكارات التكنولوجية من طرف شركات insurtech عبر العالم إلى نمو و توسع سوق التأمين بمعدل كبير، وزيادة حجم التمويل الموجه لهذه الشركات و فيما يلي ترتيب لأفضل عشرة شركات insurtech خلال 2020م من حيث التمويل الإجمالي و جودة الابتكار و سمعة الشركة:

- شركة oscar health: احتلت الشركة المرتبة الأولى في العالم سنة 2020 ، وهي شركة تأمين صحي تعتمد على التكنولوجيا تأسست في عام 2012، و يقع مقرها الرئيسي في مدينة نيويورك ، تركز على صناعة التأمين الصحي من خلال التطبيب عن بعد ، والواجهات التكنولوجية التي تعنى بالرعاية الصحية و أنظمة تسعير المطالبات الشفافة التي تعفي المرضى من

- عناء التنقل، تجاوزت الشركة عتبة المليار ونصف المليار دولار أمريكي في التمويل الخاص مما يجعلها واحدة من أفضل شركات التأمين في العالم.
- شركة zhongan: هي شركة تأمين صينية تعمل عبر الانترنت فقط، تحوز على 460 مليون مستخدم وأصدرت أكثر من 5.8 مليار بوليصة تأمين حيث تتراوح أعمار نسبة كبيرة من عملائها (60 بالمائة) بين 20 و 35 عاما ومعظم عملائها اشترروا أول وثيقة تأمين من هذه الشركة، كونها تقدم مجموعة واسعة من الخدمات الشخصية لعملائها الصينيين تأسست في عام 2013 و قد جمعت أكثر من 820 مليون دولار أمريكي في عام 2020 مما يجعلها ثاني أفضل شركة تأمين تكنولوجي في ذلك العام.
- شركة gusto: هي شركة تقدم كشوف رواتب ومزايا و برامج إدارة للموارد بشرية قائمة على السحابة الالكترونية للشركات التي يع مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية، تأسست الشركة سنة 2011، كما حصدت الشركة إجمالي تمويلات يقدر ب 516 مليون دولار أمريكي سنة 2020 مما يجعلها واحدة من أحسن الشركات الناشئة.
- شركة bright health: تأسست الشركة سنة 2016 ، تتبع وثنائق تأمين صحية بأسعار معقولة منذ سنة 2018 كرد فعل على قانون الرعاية الصحية الصادر سنة 2017، تشتمل منصتها على ثلاث مكونات تقنية تتمثل في واجهة مستخدم ووحدة تحليلات بيانات ومنصة تعمل مع السجلات الطبية الالكترونية وشركات الطب عن بعد، بلغ إجمالي تمويل الشركة 1.1 مليار دولار أمريكي مما يجعلها من أفضل الشركات في عام 2020.
- شركة clover health : هي شركة أمريكية للرعاية الصحية تهدف إلى استخدام البيانات و الرعاية الوقائية لتحسين التأمين الصحي لكبار السن ومنح العملاء الذين يستخدمون إصدارات خاصة من ميدي كير خيار اقل تكلفة، كون التقنية تتدخل بفرق من الممرضين الممارسين والأخصائيين الاجتماعيين في رعاية المرضى عند حاجتهم لعلاج طبي ، وذلك لتوفير المال و الوقت للمكثبين، وصل إجمالي تمويل الشركة إلى 925 مليون دولار سنة 2020.
- شركة root insurance: هي شركة تأمين على الممتلكات تأسست سنة 2015، تقدم تغطية شخصية وبأسعار معقولة ، تستخدم التكنولوجيا و

الإبداع التكنولوجي ودوره في عصرنة قطاع التأمين (حالة شركات التأمين التكنولوجي)

- الهواتف الذكية لقياس سلوك السائق ، مثل الفرملة و سرعة الانعطافات و أوقات القيادة و انتظام الطريق ، مما يجعلها تحدد السائق الآمن ، حققت الشركة تمويلات بلغت 527 مليون دولار لعام 2020.
- شركة american well: هي شركة تطبيب مقرها بوسطن ، تستخدم التطبيب عن بعد حيث تقدم اشتراك لمقدمي الرعاية الصحية من أطباء و أخصائيين عبر الانترنت و تمكنهم من ممارسة مهامهم عبر برامج و تطبيقات خاصة تربطهم بالعملاء المؤمنين لديها، تجاوز إجمالي تمويل الشركة 517 مليون دولار سنة 2020.
 - شركة lemonade: هي شركة أمريكية للتأمين على الممتلكات و الحوادث تقدم بوليصات تأمين على المنازل و المباني عبر الانترنت و تستخدم في تغطيتها أحدث التقنيات من الأقمار الصناعية و الصور الحية بالطائرات دون طيار لتحديد المخاطر الممكنة لهاته المباني، بلغ إجمالي تمويلها سنة 2020 أكثر من 480 مليون دولار مما يجعلها من أحسن الشركات في هذا المجال.
 - شركة outsystems: تأسست سنة 2001 بالبرتغال و يقع مقرها حاليا بالولايات المتحدة الأمريكية وهي عبارة عن منصة رقمية تعمل على تطوير تطبيقات شركات التأمين لتواكب احتياجات عملائها ، بلغ حجم تمويلها 422 مليون دولار سنة 2020.
 - شركة next insurance: هي شركة تأمين عبر الانترنت للشركات الصغيرة مقرها كاليفورنيا، تتميز بالتحقق الفوري و السريع للمطالبات حيث يتم اتخاذ القرار في أغلب معاملاتها في مدة لا تتجاوز 48 ساعة مما يضيف الشفافية المطلقة على خدماتها، تستخدم التكنولوجيا لتخفيض تكاليف الوكلاء و الوسطاء ، وتتواصل عبر منصات الرقمنة والسحابات الالكترونية مع عملائها و مستخدميها، حققت مبلغ تمويل 381 مليون دولار أمريكي في عام 2020.

5. خاتمة:

على الرغم من حداثة شركات تكنولوجيا التأمين، إلا أن تأثيرها كان كبير على سوق التأمين العالمي، وذلك من خلال الإبداع في الخدمات التأمينية الرقمية المقدمة، حيث ساهمت هذه الشركات الناشئة في خطوط الأعمال التي يهيمن عليها شركات التأمين التقليدية، ومع ذلك فإن عدد قليل منها تنوي تقديم منتجات مبتكرة من خلال القنوات الرقمية ورقمنة العمليات. في حين أن الغالبية منهم تهدف إلى تقديم الخدمات لشركات التأمين التقليدية من خلال تبسيط أجزاء من سلسلة قيمة التأمين.

النتائج المتوصل إليها:

إن بقاء شركات التأمين التقليدية في العالم الرقمي الجديد متوقف على سرعة تكيفهم مع التغييرات الحتمية، وذلك إما بالشراكة مع هذه الشركات أو الحصول عليها مباشرة، حتى تتمكن من الارتقاء بتجربة العميل وتعزيز العمليات التجارية، ومع الأخذ في الاعتبار النمو السريع لأنشطة insurtech، فإن دخول شركات التأمين الناشئة إلى السوق يشكل تهديدًا تنافسيًا للشركات التقليدية، غير أنه سيحقق قفزة نوعية فيما يخص البيانات والعملاء، حيث يمكن للتقنيات التكنولوجية المبتكرة من طرف شركات Insurtech أن تسمح للشركات التقليدية من توسيع التغطية التأمينية في السوق إلى الشرائح التي تم التأمين عليها سابقًا وذلك بإضافة منتجات وخدمات جديدة، وتبسيط إدارة المطالبات مع خفض تكاليف المعاملات وتقديم قياس وتعريف جيد للمخاطر وفي نفس الوقت قد تستفيد الشركات الناشئة من الوصول إلى عميل شركة التأمين التقليدية والاستفادة من رأس المال المتراكم والخبرة في تقييم المخاطر وفي الاكتتاب والعلامة التجارية المعروفة.

يعتبر الاستثمار في الشركات الناشئة من قبل شركات التأمين التقليدية أمراً محموداً، لكنه لا يكفي للاستغلال الأمثل للتقنيات التكنولوجية الجديدة، لذا وجب عليها تغيير طريقة الشركة الحالية والتوجه إلى اعتماد التطورات التكنولوجية التي وصلت إليها هذه الشركات في العمل بحيث يصبح الإبداع التكنولوجي جزءاً من سلسلة القيمة في الخدمات المقدمة.

يمكن النظر إلى الوضع الحالي على أنه إما منافسة متزايدة لشركات التأمين التقليدية أو فرصة للتعاون والحصول على أقصى قدر من الفوائد من كفاءات كل منهما.

الإبداع التكنولوجي ودوره في عصرنة قطاع التأمين (حالة شركات التأمين التكنولوجي)

إن تأثير التقنيات الجديدة يكون مرتفعاً نسبياً في الأسواق الناشئة حيث تكون شبكات التوزيع أقل تطوراً وكلما انخفض اختراق التأمين، زادت سرعة عصرنة السوق على أساس نماذج التوزيع الجديدة.

على الرغم من تركيز شركات التأمين التكنولوجي حالياً على تحسين نماذج الأعمال الحالية، إلا أن هناك إمكانات لتحسين تصميم المنتج وتجربة العملاء في هذه الأسواق.

يلعب المنظمون والمشرّفون على التأمين دوراً مهماً بشكل خاص في تشجيع الإبداع لكي تستفيد شركات التأمين وعملائها من الرقمنة ويجب أن تتكيف العمليات بشكل دائم مع التطورات التكنولوجية وذلك بإزالة الحواجز التنظيمية الحالية، ولكن في نفس الوقت توفير مستوى عالٍ من حماية حاملي الوثائق.

6. قائمة المراجع:

المؤلفات:

- 1- الصرن، رعد، (2001)، إدارة الإبداع و الابتكار، دار الرضا، دمشق، سوريا.
- 2- فرغلي، عبد الله، موسى، علي، (2007)، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي و الإلكتروني، ايتراك للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.
- 3- ياسين، سعد، (2008)، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، الطبعة الأولى، عمان-الأردن.

الأطروحات:

- 1- حجاج ، عبد الرؤوف، (2015)، دور الإبداع التكنولوجي في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

مواقع الانترنت:

1- ACCENTURE. (2018, 03 15). FEARLESS INNOVATION INSURTECH AS THE CATALYST FOR CHANGE WITHIN INSURANCE:

<https://insuranceblog.accenture.com/wpcontent/uploads/2018/03/Fearless-Innovation-InsurtechReport.pdf> (consulté le 26/08/2021)

2- AGRAWAL, N. (2019, 04 15). How InsurTech-Insurance Partnership Delivers New Product Innovations:

<https://www.mantralabsglobal.com/ai-in-insurance-report> (consulté le 09/07/2021)

3- careers, a. (2018, 01). *the insurtech revolution:*

https://ar.casact.org/wp-content/uploads/2018/01AR_jan_feb_2018.pdf (consulté le 27/09/2020)

4- IAIS. (2017, FEBRUARY 21). *fintech developments in the insurance industry :*

<https://www.iaisweb.org/file/65625/report-on-fintech-developments-in-the-insurance-industry> (consulté le 15/12/2020)

5- IBM. (2018, 02 01). *friend or foe ? insurtech and the global insurance industry:*

<https://www.motion-s.com/wp-content/uploads/2018/02/friend-or-foe-EXEC-RAPORT-v2.pdf> (consulté le 12/12/2020)

6- Insurtech, F. I. (2018, 03 15). *Fearless Innovation Insurtech As The Catalyst For Change Withein Insurance.:*

<https://insurahceblog.accenture.com/wp-content/uploads/2018/03/fearless-innovation-insurtech-report.pdf> (consulté le 09/06/2021)

7- Johnston, A. (2021, 01 01). *Quarterly InsurTech Briefing:*

<http://www.insurtechitaly.org:file:///C:/Users/a/Downloads/Quarterly-InsurTech-Briefing-Q4-2020.pdf> (consulté le 29/09/2021)

8- KPMG. (2018, 08 01). *fintech developments in the insurance industry:*

<https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2016/08/the-pulse-of-fintech-q2-report.pdf> (consulté le 15/12/2020)

9- LABS, M. (2020, 02 15). *The State of AI in Insurance Point of View:*

https://www.mantralabsglobal.com/wp-content/uploads/2020/02/AI_in_Insurance_Mantra_Labs_Point_of_View.pdf (consulté le 09/07/2021)

10- WEEKLY, G. (2017, 03 01). *The 15 most innovative companies in insurance:*

<https://medium.com/go-weekly-blog/the-15-most-innovative-companies-in-insurance-5533466cde48> (consulté le 06/08/2021)