

استخدام التكنولوجيا في تطوير منتجات التأمين التكافلي
دراسة حالة شركة سلامة الإماراتية " منتج السيارات نموذجاً"

The use of technology in developing Takaful insurance products
Case study of the Islamic Arab Insurance Company "Salama Emirates"
(Automotive product as a model)

هاجر بوتيقار

Hadjer Boutikar

¹ جامعة فرحات عباس_سطييف 1 (الجزائر)، fh.boutikar@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2023/12/31

تاريخ القبول: 2023/12/31

تاريخ الاستلام: 2023/12/11

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى إبراز مدى مساهمة التكنولوجيا في تطوير منتجات تأمين تكافلي تلبي متطلبات العصر، وتقدم حلول مبتكرة من شأنها أن تسهل على الزبائن مختلف إجراءات العملية التأمينية انطلاقاً من الاكتتاب إلى التعويض. من خلال عرض تجربة شركة سلامة الإماراتية، التي تعتبر من الشركات الرائدة في مجال التأمين التكافلي، حيث تم التطرق إلى مختلف الآليات والأدوات التكنولوجية المستخدمة لتوفير خدمات تأمين تكافلي تلبي احتياجات زبائنها.

حيث تم التوصل إلى أن شركة سلامة عملت على رسم استراتيجية تعتمد بدرجة شبه كلية على تصميم وتطوير منتجات تعتمد على استخدام التكنولوجيا، والتطبيقات التي تسمح بالإدارة الجيدة لمختلف مراحل وإجراءات العملية التأمينية، مما كان له أثر إيجابي على عملية التسعير والمطالبة، الدفع غير النقدي، إضافة إلى كفاءة عالية في تسوية المطالبات حيث تجاوزت نسبة 90%. الكلمات المفتاحية: التأمين التكافلي، التكنولوجيا المالية، الابتكار والتطوير، التأمين على السيارات

تصنيفات JEL: G3,P31,G22,G22.

Abstract:

This research paper aims to highlight the extent of technology's contribution to the development of Takaful insurance products that meet the requirements of the modern age. It presents innovative solutions that facilitate various insurance processes for customers, from subscription to compensation. The experience of SALAMA, a leading company in the field of

المؤلف المرسل: هاجر بوتيقار، الإيميل: fh.boutikar@yahoo.fr

Takaful insurance in the UAE, is showcased. The paper discusses various technological mechanisms and tools used to provide Takaful insurance services that meet the needs of its customers.

It was concluded that SALAMA Company has developed a strategy that largely relies on the design and development of technology-based products and applications. These allow for effective management of various stages and procedures of the insurance process. This approach had a positive impact on pricing and claims, non-cash payments, and high efficiency in claim settlements, where the success rate exceeded 90%.

Keywords: Takaful insurance; technology; innovation and development; Auto insurance

JEL Classification codes : G3,P31,G22,G22.

1. مقدمة:

لقد كانت جائحة كوفيد-19 بمثابة نقطة تحول بالنسبة لصناعة التأمين العالمية التي أعادت تشكيل وتغيير جوانب الأعمال بشكل عام. حيث أصبح التحول الرقمي من أهم أولويات الشركات للتكيف مع ظروف الأسواق الناشئة وتلبية توقعات العملاء.

إن نمو صناعة التأمين التكافلي باعتبارها بديلا للتأمين التجاري، يتطلب رسم خطط استراتيجية لإيجاد العناصر والآليات المساعدة على نمو عمليات وخدمات التأمين التكافلي، وزيادة الطلب عليه. وهو أمر يتطلب الاهتمام بأحد متطلباته المتعلقة بالابتكار في تصميم تشكيلة خدمات واسعة تلبي مختلف الاحتياجات للزبائن الحاليين والمحتملين.

ففي ظل عصر يشهد تسارعا في وتيرة التقدم التكنولوجي، تبرز أهمية الحاجة إلى فهم الطرق التي يمكن من خلالها لهذا التطور أن يسهم في تعزيز قطاع التأمين التكافلي. هذا التقدم الحثيث يعمل على توسيع آفاق الابتكار ويفتح المجال لتقديم حلول تأمينية تكافلية أكثر فعالية ومواكبة لاحتياجات العصر.

تبنّت الإمارات العربية المتحدة التكنولوجيا بشكل استباقي قبل فترة طويلة من تفشي وباء كورونا، وفي أبريل 2022، أطلقت الحكومة استراتيجية الاقتصاد الرقمي التي تهدف إلى مضاعفة مساهمة الاقتصاد الرقمي في الناتج المحلي الإجمالي لدولة الإمارات.

انطلاقا مما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة كما يلي:

ما هو دور التكنولوجيا المالية في تطوير خدمات التأمين التكافلي؟

أهداف الدراسة:

- تبيان أهمية استخدام التكنولوجيا في تطوير خدمات التأمين التكافلي؛
 - تحديد الفرص التي يوفرها التقدم التكنولوجي لتطوير منتجات التأمين التكافلي؛
 - تقديم توصيات لكيفية دمج التكنولوجيا الحديثة في الخدمات التأمينية التكافلية.
- أهمية الموضوع: يكتسي موضوع الدراسة أهمية متزايدة في ظل التغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي تشهدها مجتمعاتنا؛ حيث يتزايد البحث عن الصيغ التأمينية التي تتوافق والأخلاقيات والمبادئ الإسلامية، وتواكب في نفس الوقت التطورات التكنولوجية المتسارعة والمستجدة.
- منهج الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يناسب طبيعة الموضوع؛ حيث تم تسليط الضوء على تجربة قطاع التأمين الإماراتي فيما يخص تطبيق تكنولوجيا التأمين، وأخذ تجربة الشركة الإسلامية العربية كنموذج للدراسة باعتبارها شركة رائدة في صناعة التأمين التكافلي بدولة الإمارات العربية المتحدة وكذلك على مستوى العالم الإسلامي، وأخذنا منتج التأمين على السيارات؛ لأسباب عدة منها: أن منتج التأمين على السيارات يستحوذ على نسبة كبيرة من إنتاج شركات التأمين الجزائرية ، وبالتالي الخروج بتوصيات من شأنها أن تساهم في تطوير هذا المنتج في شركات التأمين الجزائرية عموماً ، والتكافلية على وجه الخصوص.

خطة الدراسة: تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث محاور أساسية تتمثل في: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية في شركات التأمين التكافلي، أما المحور الثاني فيتطرق إلى واقع تطبيق التكنولوجيا المالية بقطاع التأمينات بدولة الإمارات العربية المتحدة. في حين خصص المحور الثالث لعرض تجربة الشركة الإسلامية العربية للتأمين " سلامة" منتج السيارات تحديداً.

2. الإطار النظري للتكنولوجيا المالية في شركات التأمين

تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الاقتصاد الرقمي، الذي أصبح السمة الغالبة للاقتصاديات المتطورة، هذه الأخيرة التي عملت على استحداث أنظمة وقوانين متطورة تنظم مجال التكنولوجيا المالية، مما فتح مجالاً كبيراً للمبتكرين ورواد الأعمال لاختبار أفكارهم الجديدة.

1.2. تعريف التكنولوجيا المالية:

مصطلح التكنولوجيا المالية أو Financial technology تم اختصارها في FinTech ، وهو مفهوم ذو ارتباط وثيق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فمن خلال الابتكار تقدم الشركات خدمات مالية ذات جودة. وفي معظم الحالات يتم تطوير هذه الخدمات بواسطة الشركات الناشئة.

عرف مجلس الاستقرار المالي (Financial Stability Board) التكنولوجيا المالية بأنها: "ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، لها أثر مادي وملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية." (أحمد، 2019) وتعرف على أنها كل المنصات والتطبيقات والشركات التكنولوجية التي تعمل في خدمة القطاع المالي في العالم. (حسان، 2020)

ويقصد بالتكنولوجيا المالية القطاع الاقتصادي الذي يشمل معظم الشركات التي تستخدم التكنولوجيا الحديثة لتقديم خدمات وحلول مبتكرة فيما يخص الخدمات المالية كالتي تقدمها المؤسسات المالية التقليدية كالبنوك وشركات التأمين، على غرار خدمات الدفع الإلكتروني (المحافظ الإلكترونية) تحويل الأموال، التأمين الاقراض والتمويل (التمويل الجماعي)، الادخار بالإضافة لخدمات الاستثمار والتداول (منصات وتطبيقات التداول على الأنترنت). (نفيسة، لزهاري، زواويد، 2018)

2.2. مصطلحات ذات صلة بالتكنولوجيا المالية: يتطلب فهم آلية استخدام التكنولوجيا المالية الإلمام بمجموعة من المصطلحات ذات الصلة، وفيما يلي أهم المفاهيم المستخدمة في تمكين التكنولوجيا المالية: (U.A.E c. b., 2023)

- واجهة برمجة التطبيقات (API): مجموعة من القواعد والمواصفات الخاصة بتواصل البرامج البرمجية مع بعضها البعض والتي تشكل واجهة بين البرامج المختلفة لتسهيل التفاعل فيما بينها.
- التطبيق (Application): يشير إلى استخدام التكنولوجيا التمكينية بأي صفة من قبل مؤسسة ما، بما في ذلك عندما تقوم المؤسسة بالاستعانة بمصادر خارجية جزئيًا أو كليًا لاستخدام تلك التكنولوجيا التمكينية.
- الذكاء الاصطناعي (AI): يشير إلى نظرية وتطوير أنظمة الكمبيوتر القادرة على أداء مهام هي في الأصل تستخدم الذكاء البشري.
- بيانات (Data): مجموعة من المعلومات أو الحقائق أو المفاهيم أو التعليمات أو الملاحظات أو القياسات المنظمة، على شكل أرقام أو أبجديات أو رموز أو صور أو أي شكل آخر، يتم جمعها أو إنتاجها أو معالجتها بواسطة المؤسسات.
- تحليل البيانات الضخمة (Big Data Analytics): استخدام تقنيات التحليلات المتقدمة فيما يتعلق بكمية كبيرة من البيانات التي يتم إنشاؤها بأي وسيلة وتخزينها بتنسيق رقمي.
- حوسبة سحابية (Cloud Computing): استخدام شبكة ("سحابة") من معالجات الاستضافة لزيادة حجم ومرونة سعة الحوسبة. يمكن إنشاء مثل هذه الشبكة بواسطة

مؤسسة أو إتاحتها بواسطة مزود الخدمة. يتيح هذا النموذج الوصول إلى الشبكة عند الطلب إلى مجموعة مشتركة من موارد الحوسبة القابلة للتكوين (على سبيل المثال، الشبكات والخوادم ومرافق التخزين والتطبيقات والخدمات).

— القياسات الحيوية (Biometrics): التعرف الآلي على الأفراد بناء على خصائصهم البيولوجية والسلوكية. ويغطي مجموعة متنوعة من التقنيات التي يتم فيها استخدام السمات الفريدة التي يمكن التعرف عليها للأشخاص لتحديد الهوية والمصادقة. وتشمل هذه، على سبيل المثال لا الحصر، بصمة الشخص أو بصمة قزحية العين أو اليد أو الوجه أو الصوت أو المشية أو التوقيع، والتي يمكن استخدامها للتحقق من هوية الأفراد.

— مزود خدمة الاعتماد (Credental Service Provider): منظمة تقوم بإصدار و/أو تسجيل الموثقين وبيانات الاعتماد الإلكترونية المقابلة (ربط الموثقين بالهوية التي تم التحقق منها) للمشاركين. يحتفظ مزود خدمة بيانات الاعتماد ببيانات اعتماد هوية المشترك وجميع بيانات التسجيل المرتبطة بها طوال دورة حياة بيانات الاعتماد ويقدم معلومات عن حالة بيانات الاعتماد إلى جهات التحقق.

— القنوات الرقمية (Digital Channels): الإنترنت، أو الهواتف المحمولة، أو أجهزة الصراف الآلي (ATMs)، أو محطات نقاط البيع (POS)، أو المساعدين الشخصيين الرقميين (DPAs)، أو تطبيقات الهاتف المحمول، أو غيرها من الوسائل المماثلة للمؤسسات للاتصال بالمنظمات أو الأشخاص الآخرين.

— تقنية دفتر الأستاذ الموزع (DLT) (Distributed Ledger Technology): العمليات والتقنيات ذات الصلة التي تمكن العقد في الشبكة (أو الترتيب) من اقتراح تغييرات الحالة (أو التحديثات) والتحقق من صحتها والموافقة عليها وتسجيلها بشكل آمن إلى دفتر أستاذ متزامن يتم توزيعه عبر عقد الشبكة.

Blockchain هو نوع من DLT يقوم بتخزين ونقل البيانات في حزم تسمى "كتل" متصلة ببعضها البعض في "سلسلة" رقمية.

— تكنولوجيا تمكين (Enabling technology): أحد أنواع التقنيات التالية: واجهات برمجة التطبيقات، حوسبة سحابية، القياسات الحيوية، تحليلات البيانات الضخمة، الذكاء الاصطناعي وDLT.

— الأنشطة المبتكرة (Innovative Activities): توفير الخدمات المالية الممكنة تقنيًا والتي يمكن أن تتخذ أشكالًا مختلفة وتشمل مختلف قطاعات الصناعة المالية.

– أصول تكنولوجيا المعلومات (IT Assets): أي شكل من أشكال تكنولوجيا المعلومات، بما في ذلك البرامج والأجهزة والبيانات.

3.2. استخدام التكنولوجيا المالية في مجال التأمين: أشار السيد Michele Grosso –مؤسس شركة DEMOCRANCE- إلى أن معدل انتشار التأمين فائق الصغر في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يبلغ 0.3% بينما معدل انتشار الهاتف النقال وصل إلى 120% ما يبين الفارق الكبير بين الخدمة الرقمية بالمنطقة وفرص تطويرها العالي، حيث ترتبط شركات التأمين الكبرى بالعديد من مشغلي خدمات الهاتف المحمول وذلك لتقديم منتجات التأمين الأساسية باستخدام الهاتف المحمول في المناطق التي لا تصلها خدمات التأمين. ونظرا لما توفره تكنولوجيا التأمين من إيجابيات لمستخدميها (سهولة الاستخدام وقلّة التكلفة)، فقد حققت النشاطات التأمينية للتكنولوجيا المالية نمواً جدياً ملحوظاً؛ حيث كانت نسبة اعتماده في سنة 2017 (24%) ثلاثة أضعاف نسبة اعتماده في 2015 (8%). وحسب توقعات الخبراء فإن معدل اعتماد هذا النوع من الخدمة سيحقق في السنوات المقبلة نسبة اعتماد قدره 39% (الزهران، 2018).

3. واقع تطبيق التكنولوجيا المالية بقطاع التأمين التكافلي بدولة الإمارات العربية المتحدة يعمل مكتب التكنولوجيا المالية "Fintech"، الذي أطلقه المصرف المركزي الإماراتي في عام 2020، إلى بناء نظام بيئي ناضج للتكنولوجيا المالية في دولة الإمارات، وإلى أن تحظى دولة الإمارات بالمركز الأول للتكنولوجيا المالية على المستويين الإقليمي والعالمي. كما يعمل مع الشركاء الرئيسيين لتطوير نظام بيئي للتكنولوجيا المالية يستند إلى خمس ركائز تتمثل في: الطلب، رأس المال، السياسات، المواهب، البنية التحتية.

1.3. استراتيجية التكنولوجيا المالية بدولة الإمارات العربية المتحدة تركز التكنولوجيا المالية لدولة الإمارات على الابتكار والتعاون؛ من خلال التعاون مع الأطراف المعنية في القطاع المالي والسلطات الرقابية لتبني الابتكار والتحول الرقمي مع تعزيز ثقافة قوية لإدارة المخاطر. يدعم هذا الالتزام ركيزتان أساسيتان تتمثلان في الأنظمة الفعالة والمتوازنة، والبنية التحتية الرقمية القوية. وتشكل هاتان الركيزتان أساساً متيناً لخمسة مجالات تركيز استراتيجية رئيسية، تهدف لبناء قطاع تكنولوجيا مالية قوي ومستدام. وتتمثل فيما يلي:

– الواجهة التنظيمية: واجهة بين المشاركين في السوق والجهات الرقابية داخل المصرف المركزي ويشمل ذلك، sandbox التنظيمي ومركز الابتكار والحوارات الإقليمية والاستطلاعات في القطاع.

- تنمية المواهب: المساعدة في تنمية المواهب بهدف تلبية الاحتياجات المتزايدة لقطاع التكنولوجيا المالية؛ ويتم ذلك من خلال برنامج تنمية المواهب/ برنامج تطوير المسارات المهنية.
- التعاون الوطني: يحافظ مكتب التكنولوجيا المالية على علاقات شراكة مع الشركاء الرئيسيين داخل الدولة وعبر الحدود مثل اتفاقيات التعاون والمشاريع العابرة للحدود، واللجان الدولية، وشبكات الابتكار المالي العالمية والأنشطة المماثلة.
- التنسيق والاتصال: يعمل مكتب التكنولوجيا المالية بمثابة منصة تنسيق لتبادل الأفكار المتعلقة بمبادرات التكنولوجيا المالية المبتكرة مع الشركاء الرئيسيين. ويشمل هذا اللجان التي تسمح للشركاء الرئيسيين بعقد الاجتماعات ومناقشة الأفكار، وإقامة الفعاليات والأنشطة المساعدة التي تهدف إلى التغلب على تحديات التكنولوجيا المالية بشكل مشترك.
- البحوث والتطبيق: مبادرة لإعداد بحوث في قطاع العمل المتعلق بالتطبيقات المحتملة ومخاطر حلول التكنولوجيا المالية مثل خدمات الأمن السيبراني، وتكنولوجيا السجلات الموزعة (Blockchain)، وتمويل التجارة، والدفع الإلكتروني، والذكاء الاصطناعي (AI)، ومبدأ اعرف عميلك (KYC). (U.A.E.C. B., 2022).

2.3. تطوير أنظمة الرقابة للتكنولوجيا المالية

- 1.2.3. إرشادات للمؤسسات المالية التي تعتمد التكنولوجيا التمكينية: أصدرت السلطات الإشرافية المتمثلة في: المصرف المركزي الإماراتي، وهيئة الأوراق المالية والسلع، ومركز دبي المالي العالمي، وسلطة تنظيم الخدمات المالية، إرشادات للمؤسسات المالية التي تعتمد التكنولوجيا التمكينية. يتمثل الغرض من هذه الإرشادات في توفير مجموعة من المبادئ والتوجيهات المصاحبة لها عند استخدام التكنولوجيا التمكينية في الخدمات المالية. تعد المبادئ الرئيسية شاملة لحد كبير بحيث تلبى نماذج العمل المختلفة، ونظم التشغيل والخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات العاملة في قطاع الخدمات المالية. توجد كذلك إرشادات أكثر تفصيلاً إلى جانب هذه المبادئ الرئيسية، ويتعين على المؤسسات أخذها بعين الاعتبار عند استخدام التكنولوجيا التمكينية. تحدد هذه القواعد الإرشادية المبادئ وأفضل الممارسات للمؤسسات المالية عند اعتمادها التكنولوجيا التمكينية لتطوير أو تقديم منتجات وخدمات مبتكرة. وتشمل التكنولوجيا التمكينية ما يلي: واجهات برمجة التطبيقات (API)، تحليلات البيانات الضخمة، الذكاء الاصطناعي، القياسات الحيوية، الحوسبة السحابية، تقنية السجلات الموزعة. (U.A.E.C. B., 2023)

2.2.3. مبادرات ساند بوكس "Sandbox" في مجال التأمين

قام المصرف المركزي بتطوير أنظمة من أجل مبادرة ساندر بوكس بشكل مشترك، والتي توفر المتطلبات والإجراءات التنظيمية المنسقة للجهات التي تود إطلاق حل التكنولوجيا المالية. حيث تتمثل أهداف البيئة التنظيمية لساندر بوكس في مجال التأمين في:

- المساهمة في تحقيق رؤية دولة الإمارات، والتي تهدف إلى بناء اقتصاد معرفي تنافسي قائم على الابتكار، وتجهيز المصرف المركزي لفهم المنتجات التي سيتم تقديمها، وتحديد المخاطر المرتبطة بها، والسعي إلى ضمان رضا العملاء.
- إنشاء بيئة جذابة لقطاع التأمين، وذلك باستخدام أنظمة ابتكارية، مما يجعل منها منصة تفاعلية مع شركات التكنولوجيا المالية.
- تحويل قطاع التأمين في دولة الإمارات إلى سوق تأمين ذكية.
- تحسين الإطار التنظيمي والمساهمة في النمو الاقتصادي وإدارة المخاطر.
- دعم شركات التكنولوجيا المالية الإماراتية الناشئة. (U.A.E, 2022)

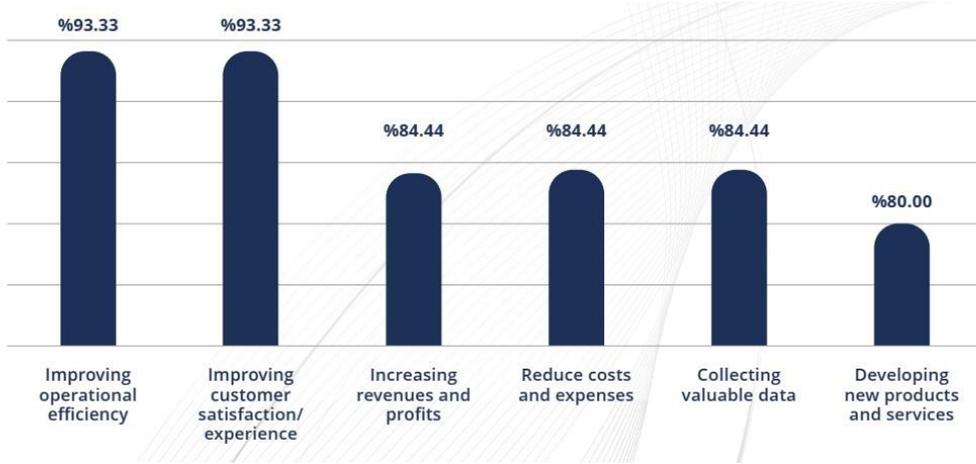
يشترط على شركات التأمين لأجل الانضمام إلى بيئة بوكس التنظيمي، أن تستوفي منتجاتها أو برامجها أو نماذج أعمالها الشروط التالية:

- أن تكون ذات صلة بمنتجات و/ أو خدمات التأمين التي تندرج ضمن اختصاص ورقابة دائرة التأمين لدى المصرف المركزي؛
- الابتكار، من حيث التكنولوجيا المستخدمة؛
- إثبات فوائدها لطالبي التأمين (على سبيل المثال: تعزيز النمو والكفاءة، وإدارة المخاطر، وتوفير خيارات أوسع،)
- إجراء اختبارات في البيئة التجريبية. (التأمين، 2019)

4. مبادرات الرقمنة في قطاع التأمين التكافلي

1.4. العوامل الرئيسية في اعتماد التكنولوجيا: أجرى المصرف المركزي الإماراتي دراسة استقصائية لشركات التأمين التكافلي لتقييم التطبيق الحالي للرقمنة في شركات التأمين التكافلي والطريقة التي تتيح بها التكنولوجيا إدخال تحسينات على سلسلة قيمة التكافل، يبين الشكل الموالي الأهمية النسبية لمختلف العوامل الرئيسية في اعتماد التكنولوجيا من طرف شركات التأمين التكافلي الإماراتية:

الشكل رقم 1: العوامل الرئيسية لاعتماد شركات التأمين التكافلي للتكنولوجيا



Source :Takaful Insurance Report 2022 ; Central Bank of The U.A.E ; P 22.

تدرك جميع شركات التأمين التكافلي أهمية الرقمنة في أعمال التكافل. جميع الشركات لديها استراتيجيات مخصصة للتحويل الرقمي. ومع ذلك، فإن العوامل الرئيسية لاعتماد هذه الاستراتيجيات تختلف بين الشركات. يعد تحسين الكفاءة وتجربة العملاء من المحركات الرئيسية لدمج الرقمنة في أعمالهم. وتحرص الشركات أيضاً على رقمنة العمليات لزيادة الإيرادات والأرباح وخفض التكاليف والنفقات

2.4. سلسلة القيمة التكافلية: يبدأ اعتماد التكنولوجيا في سلسلة قيمة التكافل من تطوير المنتجات إلى خدمات ما بعد البيع. يمكن أن تلعب التكنولوجيا دوراً أساسياً في الجوانب التالية:

1.2.4. تصميم المنتجات وتطويرها: من مجموع 9 شركات للتأمين التكافلي، تؤثر التكنولوجيا على 4 شركات لتطوير منتجات تلبي توقعات العملاء، فيما تدرك 4 شركات أهمية التكنولوجيا في هذه المرحلة وتخطط لاعتمادها في المستقبل القريب.

2.2.4. التسعير والاكتتاب: تستخدم تكنولوجيا المعلومات على نطاق واسع في التسعير والاكتتاب. وقد تبنت أربع شركات التكنولوجيا في هذه المرحلة، وتستخدمها بشكل كبير في منتجات التكافل للسيارات والتكافل الطبي.

3.2.4. المبيعات والتوزيع: تعمل الرقمنة على إعادة تشكيل تفاعل الشركات مع عملائها. تقدم جميع الشركات تقريباً (باستثناء واحد) منتجاتها من خلال المنصات الرقمية. الشركة الوحيدة التي لا تقدم منتجاتها عبر الإنترنت تخطط لتبني التكنولوجيا في المستقبل القريب.

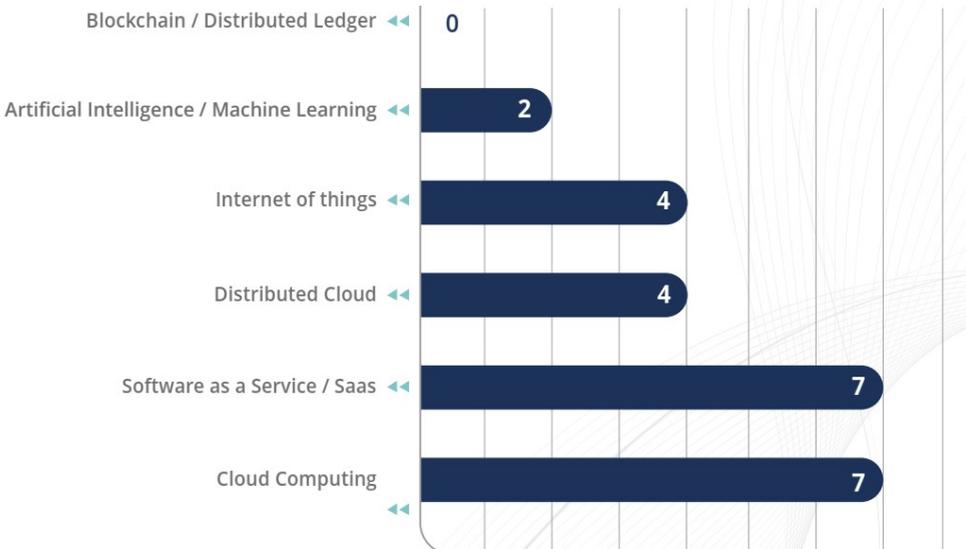
4.2.4. إدارة المطالبات: تعد إدارة المطالبات أحد الأسباب الرئيسية لاشتراك العملاء. عند حدوث المخاطر، يتوقع العملاء تسوية سريعة وخالية من المتاعب للمطالبات، وقد يؤثر ذلك على رضا العملاء بشكل كبير. قامت ست شركات بأتمتة عمليات إدارة المطالبات الخاصة بها جزئيًا، بينما تستخدم الشركات الثلاث المتبقية بريدًا إلكترونيًا مخصصًا ورقم اتصال للمطالبات.

5.2.4. خدمات ما بعد البيع: يمكن لخدمات ما بعد البيع بناء الثقة بين الأطراف المتعاقدة. قد تختلف أهمية المشاركة الوثيقة بناءً على المنتج المعروض، على سبيل المثال، يلزم وجود اتصال وتفاعل أعلى في العقود طويلة الأجل. جميع الشركات لديها مركز اتصال، وثلاث منها لديها روبوت دردشة لتبسيط التواصل مع العملاء. بالإضافة إلى ذلك، توفر سبع شركات قناة للعملاء لتقديم شكاواهم إلكترونيًا.

3.4. التقنيات المستخدمة: يمكن للرقمنة أن تعزز فعالية وكفاءة أعمال التكافل. تعمل التقنيات الحديثة على إنشاء اتصال بين الشركة وعملائها، مما قد يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء والعمليات التجارية.

بشكل عام، تستخدم شركات التكافل بيانات العملاء التاريخية لاتخاذ قرارات بشأن جوانب العمل، على سبيل المثال. لتقييم المخاطر وحساب المساهمة وإنشاء منتج جديد وما إلى ذلك.

الشكل رقم 2: التقنيات المستخدمة في عمليات شركات التأمين Chart



Source :Takaful Insurance Report 2022 ; Central Bank of The U.A.E ; P

يشير تقرير البنك المركزي لسنة 2022 إلى أن البرمجيات كخدمة (SaaS) والحوسبة السحابية هي الحلول المعتمدة الأكثر استخدامًا من طرف شركات التأمين التكافلي. حيث تمكن SaaS الشركات من تقديم الخدمات بطريقة بسيطة وتسهيل تجربة العملاء، دون الحاجة إلى صيانة البرامج المستمرة من قبل قسم تكنولوجيا المعلومات لديها. تساعد الحوسبة السحابية الشركات على خفض تكاليف التشغيل وتشغيل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الخاصة بها بطريقة فعالة. وهناك تقنيات أخرى، مثل إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي والسحابة الموزعة، تظهر في أعمال التكافل.

5.4. الفوائد والتحديات الرئيسية: أوضحت نتائج الاستطلاع التي قام بها البنك المركزي لسنة 2022 الفوائد والتحديات الرئيسية للتحويل الرقمي بالنسبة للشركات والعملاء.

الجدول رقم 1: فوائد التحويل الرقمي

الفوائد بالنسبة للعملاء	الفوائد بالنسبة للشركات
تحسين تجربة العملاء ورضاهم	تحسين الكفاءة التشغيلية
معاملات خالية من المتاعب، على سبيل المثال، عملية شراء وتجديد أسرع، وعملية مطالبات بسيطة، وسهولة التواصل	زيادة الإيرادات والأرباح؛ على سبيل المثال، دخول قطاعات جديدة، وتوسيع قنوات التوزيع للشركة
توافر الخدمة 7/24	زيادة الاحتفاظ بالعملاء
تقليل الوقت للحصول على استجابة سريعة	تقليل التكاليف والنفقات، على سبيل المثال، خفض تكاليف الاستحواذ
استكشاف مقارنات المنتجات والأسعار بسهولة	تحقيق الميزة التنافسية
زيادة ثقة العملاء بسبب تعزيز الشفافية	تعزيز خدمات العملاء من خلال تبسيط التفاعل والتواصل بين الأطراف
	التقليل من التدخل اليدوي للحد من الأخطاء البشرية
	تعزيز تجربة العملاء، على سبيل المثال، توفير أتمتة سهلة للعمليات التجارية
	بناء قاعدة بيانات لتجربة أفضل للعملاء واتخاذ قرارات العمل

Source :Takaful Insurance Report 2022 ; Central Bank of The U.A.E ; P

أما التحديات التي تواجهها شركات التأمين في سبيل تبني التكنولوجيا فتتمثل فيما يلي:

- تحسين الكفاءة التشغيلية
- ترقية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والبرمجيات
- رؤية غير واضحة لرحلة العميل الرقمي
- تحديد الأولويات وإعادة تنظيم العمليات التجارية الحالية
- أمن تكنولوجيا المعلومات (IT security) (U.A.E C. B., Takaful Insurance Repport 2022, (IT security) 2022)

5. تجربة الشركة الإسلامية العربية للتأمين الإماراتية

تعتبر الشركة الإسلامية العربية للتأمين "سلامة" واحدة من أكبر وأقدم مزودي خدمات التأمين التكافلي الإسلامي في العالم، وهي مدرجة في سوق دبي المالي برأسمال مدفوع قدره 1.21 بليون درهم (330 مليون دولار). ومنذ تأسيسها في عام 1979 وحتى يومنا هذا، تبقى "سلامة" شركة رائدة في مجال قطاع التكافل. وهي واحدة من شركات التكافل القليلة التي تقدم مجموعة شاملة من حلول التكافل العام والعائلي والصحي للأفراد والعائلات والشركات.

تعتبر سلامة أكبر مزود لحلول التكافل المتوافقة مع مبادئ الشريعة الإسلامية في دولة الإمارات العربية المتحدة، مع كفاية رأس المال من المستوى "AAA" وفقا لمعايير "stand and borz" وقد اكتسبت الشركة سمعة طيبة بفضل عروض القيمة المجزية التي تقدمها، والمنضوية تحت مظلة عروض المنتجات المبتكرة المركزة على العملاء والحلول المدعومة بالتكنولوجيا التي مهدت الطريق للارتقاء بتجربة العملاء وتحقيق نمو مستدام. (<https://salama.ae/ar/company>، 2023)

حيث أعلنت بتاريخ 14 نوفمبر 2023 عن زيادة بنسبة 19% في صافي أرباح الشركة لتصل إلى 18.6 مليون درهم إماراتي خلال الأشهر التسعة الأولى من سنة 2023، ونمو ملحوظ بنسبة 21% في الإيرادات لتبلغ 824.3 مليون درهم في نفس الفترة. وتعكس هذه الزيادة -حسب مسؤولي الشركة- الحضور المتميز لشركة سلامة في السوق، وتنفيذها الناجح لمبادراتها الاستراتيجية، بما في ذلك تركيزها الدائم على تعزيز أقطار التأمين المكتتبية، ومواصلة تطوير قدراتها الرقمية، وتوسيع محفظتها من العملاء المتمرسين تكنولوجيا، وتوسيع التوزيع من خلال إبرام شراكات جديدة. (<https://salama.ae/ar>، 2023)

في إطار عصرنة خدماتها تعمل شركة سلامة على الترويج لمنتجاتها من خلال الموقع الرسمي لها. إضافة إلى أن الشركة تقدم خدماتها من خلال تطبيق الجوال الذي يسمح بتتبع مختلف مراحل العملية التأمينية. وفيما يلي مختلف الوسائل التي تستخدمها شركة سلامة لتقديم مختلف خدماتها التأمينية:

1.5. الموقع الإلكتروني: يعتبر مرجع يستخدم كبوابة المبيعات عبر الأنترنت لمختلف عروض منتجات التكافل، إضافة إلى جميع القنوات الرقمية الأخرى. وتحرص شركة سلامة على إتمام عمليات الاكتتاب إلكترونياً، كما توفر مختلف خدمات الاتصال الضرورية التي يمكن أن يحتاجها العميل خلال فترة العقد. ويمكن للعميل التبليغ عن أي حادث أو ضرر تعرض له إلكترونياً من خلال الموقع الرسمي أو من خلال التطبيق، والمطالبة بالتعويض وفق الخطة التأمينية المتفق عليها مع الشركة.

كما تحرص الشركة من خلال موقعها على نشر مختلف الشروط العامة المنظمة لعروض عقود التأمين التي تقدمها، بحيث يكون بمثابة عرض لشراء خدماتها التأمينية.

تعمل الشركة من خلال الموقع الإلكتروني على تجميع البيانات المتعلقة لعملائها و/ أو معالجتها لعدة أغراض نذكر منها:

- معالجة الاستفسارات عن الخدمات والمنتجات التي تقدمها الشركة؛
- معالجة طلبات التأمين؛
- إدارة وتسيير العلاقات مع العملاء؛
- تنفيذ مختلف التعليمات الواردة من العميل حول الخطة التأمينية المعدة له، والإجابة على مختلف الاستفسارات؛
- مشاركة المعلومات الخاصة بالعميل مع طرف ثالث إذا كان ذلك مطلوباً بموجب سياسات شركة سلامة وبموجب القانون، لمعالجة طلبات التكافل (التأمين الصحي)؛
- القيام بعملية التدقيق وأنشطة الفحص الضرورية، وفقاً للالتزامات القانونية أو التنظيمية وإجراءات إدارة المخاطر؛
- التواصل مع العميل بوسائل أخرى كالهاتف أو الإيميل أو الرسائل النصية بغرض عرض مختلف الخدمات التأمينية التي يمكن أن تكون ضمن اهتمامات العميل. (<https://salama.ae>, 2023)
- تلتزم شركة سلامة بضمان حماية بياناتهم من خلال سياسة خصوصية، تتماشى مع الشروط المحددة من طرف هيئة تنظيم التأمين في دولة الإمارات العربية المتحدة، واللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR) الصادرة عن الاتحاد الأوروبي. تتم مراجعة ومعالجة جميع المعلومات الواردة - المعلومات المطلوبة لمعالجة طلبات التأمين - عبر الموقع الإلكتروني وإدارتها من قبل ممثل معتمد في شركة سلامة. وفي إطار ذلك تلتزم شركة التأمين سلامة بما يلي:
- عدم بيع المعلومات الشخصية للعميل لأي جهة؛

- عدم مشاركة المعلومات الشخصية للعميل مع أية شركة، ماعدا الشركات التابعة لها، والتي قد تستخدمها للاتصال بالعميل بشأن منتجاتها، ما لم يسمح بذلك بموجب اتفاقية تسويق مشتركة؛
 - المحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بالعميل -في حالة الطلب من أشخاص أو منظمات تمثل الشركة- من الممكن أن تساعد في معالجة الخطة التأمينية للعميل والمطالبات المتعلقة بها؛
 - إلزام الموظفين بحماية المعلومات الشخصية للعملاء والحفاظ على سريتها.
 - تبين الشركة انطلاقاً من مبدأ الشفافية، مختلف البيانات التي تقوم بجمعها واستخدامها وتخزينها؛ وهي المعلومات الضرورية لمعالجة استفسارات وطلبات التكافل وإدارتها خلال فترة الخطة التأمينية. وتقوم الشركة بتخزين هذه البيانات لمدة تصل إلى 7 سنوات من تاريخ انتهاء الصلاحية أو الاستحقاق لغرض التسجيل، أو لفترة أطول في حالة وجود دعوى قضائية.
- (<https://salama.ae/privacy-policy>، 2023)
- 2.5. مواقع التواصل الاجتماعي: تعمل شركة سلامة على الحضور الدائم على منصات التواصل الاجتماعي (facebook، instagram، linkedin، X) واستغلالها في الترويج لخططها التأمينية المختلفة. كما تحرص على وضع المستخدمين لصفحاتها من زوار وعملاء في ضوء مختلف الفعاليات التي تنشط ضمنها من باب الترويج للشركة وتعزيز صورة وسمعة الشركة في أذهان عملائها وزوار صفحاتها.
- 3.5. تطبيق سلامة: يعتبر تطبيق سلامة وسيلة أخرى تستخدمها الشركة في إطار استراتيجيتها لتطوير وتسريع جهود الرقمنة وتبسيط التكاليف. حيث يصبح بإمكان المؤمن له تسيير مختلف الأمور المتعلقة بعقد التأمين من خلاله، انطلاقاً من تقديم طلب التأمين والموافقة عليه إلى المطالبة عند وقوع حادث.
- 4.5. آلية التأمين على المركبات بشركة سلامة: تقدم شركة سلامة خطط تأمين شاملة على السيارات تتمثل في تغطية خسارة السيارة أو تلفها والمسؤولية التأمينية اتجاه الغير، كما توفر تغطية ضد الحوادث الشخصية مالك/ سائق. حيث توفر شركة سلامة إمكانية التأمين على السيارة عبر الأنترنت من أي مكان وفي أي وقت، وذلك باستخدام تطبيق سلامة الذي يتيح للعميل القيام بمختلف الإجراءات المطلوبة لإبرام عقد التأمين.
- من خلال موقعها الإلكتروني توفر شركة سلامة كافة المعلومات التي يحتاجها العميل للاطلاع على مميزات التأمين على السيارات، كما تضع في متناوله جميع الشروط العامة المنظمة لعقد التأمين على السيارات، في حين تبقى الشروط الخاصة مرهونة بخصوصية كل عقد على حدى. حرصت الشركة أيضاً من خلال موقعها الإلكتروني على توفير مختلف الإرشادات والنصائح والمعلومات (أرقام هواتف وعناوين) التي يمكن أن يحتاجها العميل في حال واجهته أية ظروف مرتبطة بعقد التأمين، بدءاً بعملية الاكتتاب إلى عملية التعويض، التي تتم إلكترونياً من خلال تطبيق سلامة. تؤكد شركة سلامة على

صفر عمل ورقي وهذا يعكس حرص الشركة على التعامل الإلكتروني مع العملاء وترسيخ استخدام التكنولوجيا من طرفهم.

تم تصميم خدمة سلامة للمطالبة السهلة (easy claim options) لتسهيل مختلف إجراءات العملية التأمينية، خاصة بعد وقوع الحادث من خلال جعل عملية المطالبة خالية من المتاعب وأسهل بالنسبة للزبون. وتتمثل مختلف مراحل التأمين على السيارة فيما يلي: (الشركة الإسلامية العربية للتأمين سلامة، 2023)

إبرام عقد التأمين يقوم العميل بتقديم طلب من خلال ملء خانات الاسم واللقب، رقم الهاتف والإيميل. بعدها يتم التواصل معه من طرف فريق الدعم لوضع خطة تأمين مناسبة. يحتاج العميل لإتمام الحصول على التأمين، إلى تحميل مجموعة من الوثائق في إطار إجراءات سياسة اعرف عميلك (KYC) وهي:

- نسخة من الهوية الإماراتية من الجهتين؛
 - نسخة من بطاقة الملكية/ تسجيل السيارة من الجهتين؛
 - نسخة من رخصة السياقة؛ (سلامة، <https://salama.ae>، 2023)
 - ولإتمام عملية المطالبة يحتاج العميل للقيام بما يلي:
 - تنزيل تطبيق سلامة من متجر تطبيقات ios؛
 - اختيار الوثيقة وتسجيل المطالبة المتعلقة بالمركبة؛
 - تحميل تقرير الشرطة، نسخة من الرخصة وبطاقة التسجيل؛
 - تحميل صور الحادث بحيث تكون لوحة التسجيل ظاهرة؛
 - تقديم المطالبة. (سلامة، <https://salama.ae>، 2023)
6. خاتمة:

نستخلص من هذا البحث أهمية دور الجهات الإشرافية لدولة الإمارات العربية المتحدة في بناء نظام بيئي ناضج للتكنولوجيا المالية، حيث سطر العديد من السياسات والمبادرات التي تستهدف تطوير البنية التحتية وتكوين كادر بشري قادر على مواكبة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا المالية. حرصت الجهات الإشرافية على إصدار إرشادات شاملة للمؤسسات المالية التي تعتمد التكنولوجيا التمكينية بحيث تلبى نماذج العمل المختلفة ونظم التشغيل والخدمات المالية التي تقدمها مؤسسات التكنولوجيا المالية.

كما عملت الجهات الإشرافية من خلال مكتب التكنولوجيا المالية على إشراك مختلف الفاعلين في القطاع المالي، ومن بينها شركات التأمين التكافلي، لتبني الابتكار والتحول الرقمي.

ركز مكتب التكنولوجيا المالية على خمسة مجالات استراتيجية في سبيل بناء قطاع تكنولوجيا مالية قوي ومستدام تمثلت في: الواجهة التنظيمية، التنسيق والاتصال، تنمية المواهب، البحوث والتطبيق والتعاون الوطني والعابر للحدود.

عملت هيئة التأمين هي الأخرى على تحديد الإطار التنظيمي لتشغيل وإدارة البيئة التجريبية لقطاع التأمين بدولة الإمارات العربية المتحدة، وذلك بغرض خلق بيئة جاذبة لقطاع التأمين باستخدام أنظمة مبتكرة، وجعلها منصة للتفاعل مع شركات التكنولوجيا المالية، وتحسين الإطار التنظيمي وإدارة المخاطر من أجل المساهمة في التنمية الاقتصادية للبلد.

تعمل شركات التأمين التكافلي بدولة الإمارات العربية المتحدة على وضع استراتيجيات مخصصة للتحول الرقمي، مع وجود اختلافات بين هذه الشركات فيما يتعلق بالعوامل الرئيسية لاعتماد هذه الاستراتيجيات.

يعد تحسين الكفاءة وتجربة العملاء من المحركات الرئيسية لدمج الرقمنة في أعمال شركات التأمين التكافلي الإماراتية، إضافة لزيادة الإيرادات والأرباح وخفض التكاليف والنفقات.

تعتبر الشركة الإسلامية العربية للتأمين "سلامة" من الشركات الرائدة في مجال التأمين التكافلي، ومن أقدمها، حيث تتصدر على مدى سنوات طويلة من عملها قطاع التأمين التكافلي الإماراتي.

تحرص شركة سلامة على الحضور المتميز في السوق، وتنفيذها الناجح لمبادراتها الاستراتيجية، بما في ذلك تركيزها الدائم على تعزيز أقساط التأمين المكتتبة، ومواصلة تطوير قدراتها الرقمية، وتوسيع محافظتها من العملاء المتمرسين تكنولوجيا، وتوسيع التوزيع من خلال إبرام شركات جديدة.

تعمل شركة سلامة على تسخير التكنولوجيا وأدوات التكنولوجيا المالية في سبيل تقديم خطط تأمين مبتكرة ومتنوعة.

7. قائمة المراجع

1. <https://salama.ae>: Récupéré sur <https://salama.ae/privacy-policy/>. (2023).
2. <https://salama.ae/privacy-policy/>. Récupéré sur <https://salama.ae/privacy-policy/>. (2023).
3. <https://salama.ae/ar>: Récupéré sur <https://salama.ae/ar/salama-reports-strong-financial-performance/>. (2023).
4. <https://salama.ae/ar/company/>. Récupéré sur <https://salama.ae/ar/company/>: <https://salama.ae/ar/company/>.

5. U.A.E, C. B. (2022, juin). Récupéré sur <https://www.centralbank.ae/ar/our-operations/fintech-digital-transformation/>
6. U.A.E, C. B. (2022, juin). Récupéré sur <https://www.centralbank.ae/ar/our-operations/fintech-digital-transformation/sandbox-initiatives/>
7. U.A.E, C. B. (2022). *Takaful Insurance Repport 2022*. Récupéré sur <https://www.centralbank.ae/>: <https://www.centralbank.ae/>
8. U.A.E, C. B. (2023). Récupéré sur <https://rulebook.centralbank.ae/en/rulebook/enabling-technologies>
9. U.A.E, c. b. (2023, november 15). <https://rulebook.centralbank.ae/en/rulebook/enabling-technologies>. Récupéré sur <https://rulebook.centralbank.ae/en/rulebook/enabling-technologies>: <https://rulebook.centralbank.ae/en/rulebook/enabling-technologies>
10. أحمد, ع. (2019). دور التكنولوجيا المالية في دعم النشاط المالي والابتكار: تجربة البحرين. *مجلة الابداع*, 332,
11. التأمين, ه. (2019). قرار مجلس إدارة هيئة التأمين رقم 4 لسنة 2019 بشأن القواعد الرقابية للبيئة التجريبية للتكنولوجيا المالية في قطاع التأمين. *الجريدة الرسمية لدولة الإمارات العربية المتحدة*, العدد 663, الصادرة بتاريخ 30 سبتمبر 2919, 2/3.
12. الزهراء, ح. ز. (2018). مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية. *الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية*, 409,
13. الشركة الاسلامية العربية للتأمين سلامة. (2023). <https://salama.ae>. تم الاسترداد من <https://salama.ae/wp-content/uploads/2020/11/FAQ-SALAMA-MOTOR.pdf>
14. الشركة الاسلامية العربية للتأمين سلامة. (2023). <https://salama.ae>. تم الاسترداد من <https://salama.ae/wp-content/uploads/2020/11/MOTOR-GUIDE.pdf>
15. الشركة الاسلامية العربية للتأمين سلامة. (2023). *Motor Service Guide*. تم الاسترداد من <https://salama.ae/wp-content/uploads/2020/11/SALAMA-AUTO-TAKAFUL-BROCHURE.pdf>

-
16. حجاج نفيسة، لزهاري، زواويد. (2018). التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي..الواقع والأفاق. الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، 64.
17. حسان, و. ب. (2020). واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي. مجلة العلوم الإدارية والمالية. 113 ,