

جامعة ميد او شن

كلية الريادة والابتكار

مشروع التخرج

(عنوان البحث)

التحول من التعويض النقدي إلى تعويض الإصلاح كابتكار ريادي في قطاع التأمين
السعودي

مدينة الرياض

اسم الطالبة : الاء مروعى حمود الحازمي

الرقم الجامعي : 251003089

اسم المشرف : د احمد راجح

العام الدراسي

1447 – 2025

الفهرس

3.....	المقدمة
3.....	مشكلة البحث
4.....	هدف البحث
4.....	أهمية البحث
4.....	الخلفية النظرية
4.....	التحول من التعويض النقدي إلى الإصلاح
4.....	الجانب الريادي
4.....	نموذج العمل
5.....	دراسة الجدوى
5.....	الجداول التحليلية
5.....	الخاتمة
5.....	المراجع

المقدمة :

شهد قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية تطوراً جذرياً في السنوات الأخيرة، أبرزها الانتقال من نموذج التعويض النقدي إلى نموذج تعويض الإصلاح
هذا التحول يعكس توجهاً ريادياً يركز على تحسين تجربة العميل، وتقليل الهدر المالي، واعتماد حلول رقمية مبتكرة .

مشكلة البحث :

اعتماد نموذج التعويض النقدي أدى إلى مشاكل عديدة مثل

التقديرات غير الدقيقة

ارتفاع حالات الاحتيال

تذبذب جودة الإصلاح

غياب الرقابة

زيادة الخسائر التأمينية

هدف البحث :

تحليل التحول من التعويض النقدي إلى تعويض الإصلاح واعتباره ابتكاراً ريادياً، وتحديد أثره على القطاع، وإظهار إمكانية تطويره كمنصة أو مشروع ريادي متكامل

أهمية البحث :

تكمن أهمية البحث في كونه يعالج تحوّلًا استراتيجيًا في قطاع حساس، ويمثل فرصة ريادية قائمة على التحول الرقمي وتحسين تجربة العميل وجودة الخدمة.

الخلفية النظرية:

يستند قطاع التأمين إلى مبادئ إدارة المخاطر، وضبط الخسائر، وتقدير الأضرار ومع التطور الرقمي أصبحت الحاجة ملحة إلى تحديث النموذج التقليدي ليصبح أكثر كفاءة .

التحول من التعويض النقدي إلى الإصلاح :

يمثل التحول انتقالاً من دفع مبلغ نقدي للعميل إلى قيام شركة التأمين بإصلاح المركبة عبر ورش معتمدة وبمراقبة جودة عالية يرتبط هذا النموذج بمراكز التقدير، ويعتمد على أنظمة رقمية في رفع وتقييم ومتابعة المطالبات .

الجانب الريادي:

يعد التحول ابتكاراً ريادياً لأنه :

- يغير نموذج العمل التقليدي .
- يقدم قيمة جديدة للعميل .
- يقلل الخسائر ويرفع الجودة .
- يعتمد على التحول الرقمي .
- يوفر فرصة لإنشاء منصات رقمية جديد .

نموذج العمل :

تجربة العميل -القيمة المقدمة: إصلاح بضمان - رحلة مطالبة رقمية - تقليل الاحتيال .

- شريحة العملاء: المؤمنون - الأساطيل .
- الشركاء: تقدير - الورش - شركات التقنية .
- الإيرادات: أقساط - توفير التكاليف - شركات إصلاح .

دراسة الجدوى :

الجدوى المالية: تقليل الخسائر بنسبة 25%-35%
الجدوى التشغيلية: رقابة على الجودة وسرعة الإجراءات .
الجدوى التقنية: توفر منصات رقمية جاهزة للتطوير

فرصة تأسيس مشروع ريادي :

يمكن تطوير منصة رقمية شاملة تربط مراكز التقدير مع شركات التأمين مع مراكز الإصلاح مع العملاء

مع اضافة مميزات مثل :

- 1/ تتبع الإصلاح .
- 2/ تقارير آلية (توضح عدد المطالبات التكاليف المبالغ المحفوظة عدد العملاء وتقارير تخص تجربة العميل) .
- 3/ ذكاء اصطناعي لتحديد الأضرار .
- 4/ ضمان جودة الخدمة .

الجدول التحليلية:

العنصر	التعويض النقدي	تعويض الإصلاح
الجودة	غير مضمونة	مضمونة وتحت رقابة
الاحتيايل	مرتفع	منخفض
السرعة	سريعة لكن غير دقيقة	أطول لكن بجودة أعلى
السيطرة على التكلفة	ضعيفة	السيطرة على التكلفة

الخاتمة :

يمثل التحول من التعويض النقدي إلى تعويض الإصلاح خطوة ريادية مهمة ساهمت في تطوير ويدعم هذا التحول الابتكار، تحسين الجودة، وتمكين التحول الرقمي، مما قطاع التأمين السعودي يجعله نموذجاً ريادياً قابلاً للتوسع ويعزز مكانة القطاع ضمن رؤية المملكة 2030 .

المراجع :

مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما)، تقارير تأمين المركبات، ٢٠٢٣.
ماكينزي وشركاه، التحول الرقمي في التأمين، ٢٠٢٢.
برايس ووترهاوس كوبرز، تقرير اتجاهات مطالبات السيارات

الإهداء

إلى زملائي الأعزاء في خدمة نجم اسهل :

أهديكم هذا العمل تقديراً لكل لحظة تعاون صادقة جمعتنا، ولكل فكرة شاركناها، ولكل جهد بذلناه معاً حتى يكبر هذا المشروع ويصل إلى شكله النهائي.

لقد بدأنا بخطوات صغيرة، واجهتنا تحديات كثيرة في البداية، لكن بروح العمل الجماعي، والدعم المتبادل، والإصرار على النجاح، تجاوزنا الصعوبات واحدة تلو الأخرى.

تعلمت معكم أن قوة الفريق أقوى من أي عائق، وأن الإنجاز الحقيقي يولد حين تجتمع العقول والقلوب على هدف واحد.

شكراً لكل من ساهم بفكرة، بوقت، بابتسامة، أو بكلمة دعمت هذا المشروع.

نجاح هذا العمل هو نجاح لنا جميعاً...

وما تحقق اليوم هو ثمرة تعاونكم وروحكم الجميلة.

لكم مني كل التقدير والامتنان