

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

قياس أثر استخدام المنصات الرقمية على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات دراسة ميدانية

أسم الطالب

محمد يوسف العتيق

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
1.3. أهمية الدراسة	8
1.3.1. على المستوى النظري:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
1.4. أسئلة الدراسة	9
1.5. أهداف الدراسة	9
1.6. فرضيات الدراسة	9
1.7. نموذج الدراسة	9
1.8. منهجية الدراسة	10
1.9. الدراسة الميدانية	10
1.10. مخطط المشروع المقترح	10
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
.....	1
2.1. المقدمة:	12
2.2. المتغير المستقل	12
2.3. المتغير التابع	12
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	13
2.5. الخاتمة	13

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يشهد العالم المعاصر تحولات رقمية متسارعة أعادت تشكيل ملامح القطاعات الاقتصادية والخدمية بصورة جذرية، ويأتي قطاع التأمين في طليعة القطاعات الأكثر تأثراً بهذه الموجة التحولية التي لم تعد مجرد خيار استراتيجي بل باتت ضرورة وجودية تُحدد مصير المؤسسات التأمينية وقدرتها على البقاء في سوق تتصاعد فيه حدة المنافسة وتتغير فيه توقعات العملاء بوتيرة غير مسبوقة. ويُمثل التأمين على السيارات أحد أهم فروع صناعة التأمين وأكثرها تعقيداً، نظراً لارتفاع حجم المعاملات اليومية وتنوع أنماط الحوادث وتعدد الأطراف المشاركة في عملية التسوية، مما يجعل من إدارة المطالبات في هذا الفرع تحدياً حقيقياً يستنزف موارد بشرية ومالية ضخمة ويُشكل المحك الفعلي لجودة الخدمة التأمينية المقدمة للعملاء.

تُعاني إدارة مطالبات حوادث السيارات وفق الأساليب التقليدية من إشكاليات متعددة تتمثل في طول الفترة الزمنية اللازمة للتسوية وارتفاع التكاليف التشغيلية وتزايد معدلات الأخطاء البشرية، فضلاً عن التعرض المتكرر لمحاولات الاحتيال التأميني التي تُكبد شركات التأمين خسائر مالية فادحة تُقدر بمليارات الدولارات سنوياً على المستوى العالمي. وتتضمن دورة حياة المطالبة التقليدية سلسلة من الإجراءات المعقدة والمتشابكة تبدأ من الإبلاغ عن الحادث وتوثيقه ميدانياً، مروراً بجمع المستندات والتحقق من صحتها، ثم تقييم الأضرار من قبل خبراء متخصصين، وتحديد المسؤوليات وفق الاتفاقيات والتشريعات النافذة، وصولاً إلى احتساب التعويضات المستحقة وصرفها للمستفيدين، وهي عمليات تستغرق في المتوسط أسابيع وربما أشهراً في الحالات المعقدة مما ينعكس سلباً على رضا العملاء وثقتهم في المنظومة التأمينية.

في ظل هذه التحديات المتراكمة، برزت المنصات الرقمية كأداة تحويلية واعدة قادرة على إحداث نقلة نوعية في كفاءة إدارة مطالبات التأمين، حيث تُتيح هذه المنصات رقمنة كامل دورة حياة المطالبة وأتمتة العمليات الروتينية من خلال توظيف تقنيات متقدمة تشمل الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة وتحليلات البيانات الضخمة ورؤية الحاسوب. وقد أثبتت الدراسات العلمية الحديثة فعالية هذه التقنيات في تحقيق نتائج ملموسة، حيث طور

باحثون منصة Insoore AI المتخصصة في دعم إدارة المطالبات من خلال الكشف الآلي عن أضرار السيارات وتقدير تكاليف الإصلاح اعتماداً على تحليل الصور باستخدام الشبكات العصبية العميقة، وأظهرت النتائج قدرة النظام على تصنيف أنواع الأضرار المختلفة من شقوق وانبعاجات وخدوش بدقة عالية مع تحديد الأجزاء المتضررة وتقدير مستوى الخطورة واقتراح الإجراء المناسب سواء بالإصلاح أو الاستبدال (Alharthi et al., 2024).

على صعيد مكافحة الاحتيال التأميني الذي يُمثل أحد أخطر التحديات التي تواجه إدارة المطالبات، قدم الباحثون نظاماً متكاملًا يعتمد على التعلم العميق للكشف عن المطالبات الاحتيالية في تأمين السيارات، يتضمن وحدة لتصنيف المطالبات ووحدة لاستخراج سمات إعادة التعريف من المناطق المتضررة لتتبعها في قاعدة بيانات الصور بهدف منع المطالبة بنفس الضرر أكثر من مرة أو تبادل الأجزاء المتضررة بين مركبات من نفس الطراز للحصول على تعويضات مكررة، وهي من أبرز أساليب الاحتيال الشائعة (Maiano et al., 2023). وفي سياق التحول الشامل لقطاع التأمين، أشار الباحثون إلى أن الرقمنة في قطاع التأمين تُمكن من استخدام التقنيات الجديدة لأتمتة وتوحيد وتحسين كفاءة وفعالية العمليات التجارية بما في ذلك البيع الإلكتروني ومعالجة المطالبات الرقمية (Krstić & Tešić, 2022).

وقد شهدت السنوات الأخيرة تجارب رائدة في مجال رقمنة إدارة مطالبات التأمين، حيث كشفت دراسة متخصصة عن الدور المحوري لمنصة e-Recours في رقمنة عمليات تسوية ملفات الطعون لحوادث السيارات بين شركات التأمين في الجزائر، وأوضحت أن هذه المنصة التي أُنشئت من قبل المكتب الموحد الجزائري تُعد أول منصة وطنية رقمية متخصصة في المعالجة الإلكترونية لهذه الملفات، وأصبحت اعتباراً من الأول من أكتوبر 2022 القناة الوحيدة المعتمدة لتسوية ملفات طعون حوادث السيارات بين اثنتي عشرة شركة تأمين تكتتب في فرع تأمين السيارات بدءاً من إرسال ملف الطعن وصولاً إلى تسديد مبلغ الحادث والإغلاق النهائي للملف (كراش، 2023). وفي العراق، أكدت دراسة ميدانية أُجريت على شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا التحول الرقمي وتحسين كفاءة العملية التأمينية في مراحلها المختلفة شاملة الترويج لمنتج التأمين وتقديم طلب التأمين والاكتتاب وتسوية الخسائر (مجلة دراسات محاسبية ومالية، 2023).

كما سلطت دراسة أخرى الضوء على واقع وآفاق رقمنة قطاع التأمين في دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال تحليل الهيكل التنظيمي وتطور قطاع التأمينات في ضوء التحول الرقمي المتسارع (حدادة، 2023). وفي سورية، تناول بحث علمي مدى جدوى تطبيق التكنولوجيا في إدارة المطالبات ودعاوى التأمين في ظل الأزمة التي تمر بها البلاد وما ترتب عليها من ارتفاع في التكاليف وزيادة في قيمة الالتزامات (مجلس النواب البحريني، 2024).

على الرغم من هذا الزخم المتنامي في الاهتمام بموضوع رقمنة قطاع التأمين وتطبيقاته في إدارة المطالبات على المستويين الأكاديمي والمهني، إلا أن المتتبع للأدبيات العلمية يلاحظ وجود فجوات معرفية وتطبيقية جوهرية تستدعي المزيد من البحث والدراسة المعمقة، لا سيما في البيئة العربية التي تتسم بخصوصيات تنظيمية وتشريعية واجتماعية تميزها عن البيئات الغربية التي أجريت فيها معظم الدراسات السابقة. ومن هنا تتبع أهمية هذه الدراسة التي تسعى إلى قياس أثر استخدام المنصات الرقمية على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات من خلال دراسة ميدانية تأخذ بعين الاعتبار واقع سوق التأمين وتحدياته الراهنة.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه شركات التأمين ضغوطاً متزايدة لتحسين كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات التي تستحوذ على النصيب الأكبر من إجمالي المطالبات المقدمة وتستنزف جزءاً كبيراً من الموارد التشغيلية، في وقت تتصاعد فيه توقعات العملاء نحو خدمات أسرع وأكثر شفافية وتتزايد فيه حدة المنافسة من قبل شركات التأمين الرقمية الناشئة. وبينما تطرح المنصات الرقمية نفسها كحلول واعدة لمعالجة هذه التحديات من خلال أتمتة العمليات وتسريع إجراءات التسوية وتحسين دقة التقييمات، يبرز تساؤل جوهري حول مدى الأثر الفعلي لهذه المنصات على كفاءة إدارة المطالبات في ظل وجود فجوات واضحة على المستويين النظري والتطبيقي تستدعي البحث والدراسة المعمقة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تكشف المراجعة المتأنية للأدبيات العلمية المتاحة عن وجود فجوات نظرية متعددة تُضعف من قدرة الباحثين والممارسين على فهم العلاقة بين المنصات الرقمية وكفاءة إدارة المطالبات بشكل شامل ومتكامل. فعلى الرغم

من تناول دراسة (Eling & Lehmann (2021) لواقع التحول الرقمي في مبيعات التأمين بألمانيا، إلا أنها ركزت بشكل أساسي على وجهة نظر وكلاء التأمين دون التعمق في بناء إطار نظري شامل يُفسر آليات تأثير المنصات الرقمية على مؤشرات كفاءة إدارة المطالبات. كما أن دراسة (Maiano et al. (2023 قدمت نظاماً تقنياً متقدماً للكشف عن الاحتيال لكنها لم تتناول الأبعاد الإدارية والتنظيمية المرتبطة بتبني هذه الأنظمة وأثرها على الكفاءة الشاملة. ويُلاحظ أيضاً غياب نماذج مفاهيمية متكاملة تُحدد أبعاد الكفاءة التشغيلية في سياق المطالبات الرقمية وترتبط بين خصائص المنصات المختلفة وأثرها التفاضلي على جودة وسرعة التسوية، حيث ركزت دراسة (Alharthi et al. (2024 على الجوانب التقنية لمنصة Insoore AI دون تقديم إطار نظري يُمكن تعميمه على سياقات مختلفة. وتتضح الفجوة بشكل أكبر في الأدبيات العربية التي تغلب عليها الدراسات الوصفية، فدراسة كراش (2023) وصفت تجربة منصة e-Recours الجزائرية دون بناء نظري متين، ودراسة حدادة (2023) تناولت واقع وآفاق الرقمنة في الإمارات دون تطوير إطار تفسيري للعلاقات السببية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تتجلى الفجوات التطبيقية بوضوح عند استعراض الدراسات الميدانية المتاحة، حيث يُلاحظ محدودية الدراسات التي تقيس فعلياً أثر المنصات الرقمية على مؤشرات الأداء الرئيسية لإدارة المطالبات في بيئات تشغيلية حقيقية. فدراسة (Krstić & Tešić (2022 تناولت الرقمنة في قطاع التأمين بشكل عام دون التركيز على قياس الأثر الكمي على كفاءة المطالبات تحديداً. كما أن الدراسة العراقية (مجلة دراسات محاسبية ومالية، (2023 أكدت وجود علاقة بين التحول الرقمي وتحسين الكفاءة لكنها لم تُقدم قياسات دقيقة لحجم هذا التحسين ومحدداته. ويُضاف إلى ذلك الافتقار إلى مقاييس موحدة ومعتمدة لتقييم كفاءة المنصات الرقمية في إدارة المطالبات مما يُصعب المقارنة بين التجارب المختلفة، فالمعايير المستخدمة في دراسة (Alharthi et al. (2024 لتقييم أداء منصة Insoore AI تختلف عن تلك المستخدمة في تقييم منصة e-Recours في دراسة كراش (2023). كما تبرز فجوة واضحة في فهم العوامل المؤثرة على نجاح تبني هذه المنصات من منظور الأطراف المختلفة، فالدراسة السورية (مجلس النواب البحريني، 2024) أشارت إلى التحديات دون تقديم إطار شامل للعوامل المحددة للنجاح. وتزداد الفجوة اتساعاً في البيئة العربية التي تفتقر إلى دراسات ميدانية تأخذ بعين الاعتبار الخصوصيات التنظيمية والتشريعية والثقافية المحلية وأثرها على فعالية المنصات الرقمية.

وبناءً على ما سبق من فجوات نظرية وتطبيقية، يمكن صياغة السؤال الرئيسي للدراسة على النحو التالي:

ما أثر استخدام المنصات الرقمية على كفاءة إدارة مطالبات حوادث السيارات في شركات التأمين؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

- تُسهم الدراسة في إثراء المكتبة العربية بدراسة علمية متخصصة تتناول العلاقة بين المنصات الرقمية وكفاءة إدارة مطالبات التأمين، في ظل ندرة الدراسات العربية المعمقة في هذا المجال مقارنة بالأدبيات الغربية
- تُقدم الدراسة نموذجاً مفاهيمياً يربط بين أبعاد استخدام المنصات الرقمية ومؤشرات الكفاءة التشغيلية في إدارة المطالبات، مما يوفر أساساً نظرياً متيناً للدراسات المستقبلية ويُسهم في تراكم المعرفة العلمية في هذا الحقل
- تُساهم الدراسة في تحديد وتعريف أبعاد الكفاءة التشغيلية لإدارة المطالبات في بيئة رقمية، بما يتجاوز المقاييس التقليدية ليشمل أبعاداً جديدة مرتبطة بالتحول الرقمي
- تسعى الدراسة إلى الكشف عن الآليات والمسارات التي تؤثر من خلالها المنصات الرقمية على كفاءة إدارة المطالبات، مما يُعمّق الفهم النظري للعلاقات السببية بين المتغيرات

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- تُزود الدراسة شركات التأمين بأدلة علمية موثقة حول جدوى الاستثمار في المنصات الرقمية لإدارة المطالبات، مما يُساعد في ترشيد الإنفاق وتوجيه الموارد نحو الحلول الأكثر فعالية
- تُمكن نتائج الدراسة متخذي القرار من تحديد جوانب المنصات الرقمية الأكثر تأثيراً على الكفاءة، وبالتالي توجيه جهود التطوير والتحسين نحو المجالات ذات العائد الأعلى

- تُلقِي الدراسة الضوء على العوامل المؤثرة في سرعة وجودة تسوية المطالبات من منظور رقمي، مما يُساعد شركات التأمين على تطوير خدماتها بما يُلبي توقعات العملاء المتزايدة
- تُوفّر الدراسة رؤى عملية تُمكن شركات التأمين من الاستفادة من المنصات الرقمية كميزة تنافسية في سوق يتسم بالتنافسية الشديدة وتزايد دخول اللاعبين الرقميين الجدد
- تُقدّم الدراسة معلومات قيّمة للجهات الرقابية والتنظيمية تُساعدُها في صياغة سياسات وتشريعات تُشجع على تبني التقنيات الرقمية مع ضمان حماية حقوق المؤمن لهم

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

كراش، حسام. (2023). دور منصة e-Recours في رقمنة عمليات تسوية طعون حوادث السيارات بين شركات التأمين في الجزائر. *مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا*، 19(3)، 635-654 .

<https://asjp.cerist.dz/en/article/233827>

مجلة دراسات محاسبية ومالية. (2023). تكنولوجيا التحول الرقمي في الخدمة التأمينية في شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة: بحث تطبيقي. *مجلة دراسات محاسبية ومالية*، جامعة بغداد .

<https://repository.uobaghdad.edu.iq/articles/fxehd5ABVTCNdQwCbYt4>

حدادة، فريد. (2023). واقع وآفاق رقمنة قطاع التأمين في دولة الإمارات العربية المتحدة. في: *رقمنة التأمين كتوجه جديد لصناعة تأمينية متطورة*.

<https://www.researchgate.net/publication/376835659>

مجلس النواب البحريني. (2024). مدى جدوى تطبيق التكنولوجيا بإدارة مطالبات ودعاوى التأمين في سورية. <https://www.nuwab.bh/wp-content/uploads/2025/03/10.pdf>

ثانياً: المراجع الأجنبية

Alharthi, M. M., Ferrante, V., Ferrante, A., Gutierrez, G., Ricciardi Celsi, L., & Others. (2024). An Insurtech Platform to Support Claim Management Through the Automatic Detection and Estimation of Car Damage from Pictures. *Electronics*, 13(22), 4333. <https://www.mdpi.com/2079-9292/13/22/4333>

Eling, M., & Lehmann, M. (2021). The status quo of digital transformation in insurance sales: An empirical analysis of the German insurance industry. *The Geneva Papers on Risk and Insurance - Issues and Practice*, 47, 110-142. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8628284/>

Krstić, M., & Tešić, D. (2022). Digitization in the insurance sector. *Procedia Computer Science*, 204, 783-789. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050922011097>

Maiano, L., Montuschi, A., Caserio, M., Ferri, E., Kieffer, F., Germanò, C., Baiocco, L., Ricciardi Celsi, L., Amerini, I., & Anagnostopoulos, A. (2023). A deep-learning-based antifraud system for car-insurance claims. *Expert Systems with Applications*, 231, 120644. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2023.120644>