

عنوان البحث

تأثير التقنيات المالية على نماذج الأعمال في قطاع التأمين: الفرص
والتحديات في ظل التطورات التكنولوجية

إعداد الطالبة: منيرة علي سيد

إشراف/

د.فايز جراد

العام الدراسي الثاني:

٢٠٢٥م / ١٤٤٧هـ

فهرس المحتويات

2.....	المقدمة:
4.....	تحديد مشكلة الدراسة:
4.....	أهمية الدراسة:
5.....	أهداف الدراسة:
6.....	تساؤلات الدراسة:
6.....	مفاهيم الدراسة:
7.....	الدراسات السابقة:
7.....	الدراسات المحلية:
10.....	الدراسات الاجنبية:
14.....	التعليق على الدراسات السابقة:

المقدمة:

في ظل التحولات الجذرية التي يشهدها العالم اليوم، لم تعد الإدارة مجرد وظيفة تقليدية لتنظيم الموارد والإشراف على العمليات، بل أصبحت تمثل جوهر النجاح المؤسسي ومرتکز التكيف مع المتغيرات المتسارعة فالإدارة الحديثة تتطلب من القادة والمسؤولين إدراكًا عميقًا للتكنولوجيا، والقدرة على اتخاذ قرارات استراتيجية مرنة، تتواءم مع بيئة عمل معقدة ومليئة بالتحديات ولم تعد الخطط طويلة الأجل أو النماذج الجامدة كافية للبقاء في السوق، بل بات لزامًا على المؤسسات – لا سيما في القطاعات المالية – أن تعتمد على منظومة إدارية ذكية، تدمج بين الفهم الاقتصادي، والتحليل الرقمي، والابتكار في تقديم الخدمات وهذا ما يجعل من الإدارة اليوم عملية ديناميكية مستمرة تتفاعل مع التقنيات الحديثة، وتعيد تشكيل آليات العمل ونماذج الأعمال بما يعزز الكفاءة والقدرة التنافسية. (أحمد، 2009)

أما "التقنيات المالية (FinTech)"، فقد أصبحت تمثل ثورة رقمية في عالم المال والأعمال تشمل هذه التقنيات مجموعة من الحلول الرقمية والبرمجيات والتطبيقات الذكية التي تُستخدم في تقديم الخدمات المالية بطرق أسرع وأكثر كفاءة وأقل تكلفة، مثل تطبيقات الدفع الإلكتروني، وسلاسل الكتل (Blockchain)، والذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات، والتأمين الرقمي، والخدمات المصرفية المفتوحة لقد أعادت هذه التقنيات تشكيل علاقة المؤسسات مع العملاء، وغيّرت من الطريقة التي تُدار بها المعاملات، وقادت إلى إلغاء العديد من العمليات الورقية، وإدخال مفاهيم جديدة مثل الأتمتة، والابتكار المالي، والوصول السهل للخدمة في بيئة شديدة التنافسية مثل السوق السعودي، بات لتقنيات FinTech دور مركزي في قيادة التغيير، وتحقيق الشمول المالي، وتعزيز تجربة العميل. (بالخير، 2023)

وبالنسبة "النماذج الأعمال في قطاع التأمين"، فهو يشير إلى الأساليب والهياكل التي تتبناها شركات التأمين في تقديم خدماتها وتحقيق عائداتها يشمل ذلك كيفية تسعير المنتجات، وتوزيعها، وخدمة العملاء، وإدارة المطالبات، والاعتماد على الوسطاء أو القنوات الرقمية ومع دخول التكنولوجيا إلى القطاع، بدأت هذه النماذج تتغير جذرياً؛ فالشركات التقليدية باتت تواجه منافسة من شركات تأمين رقمية بالكامل، تعتمد على التحليلات التنبؤية وتقييم المخاطر الذكي وسرعة إصدار الوثائق دون الحاجة إلى وسيط ومع ذلك، فإن هذه التحولات تخلق أيضاً تحديات حقيقية، أبرزها الحاجة إلى تحديث البنية التحتية الرقمية، وامتثال السياسات للتنظيمات الجديدة، وحماية البيانات الحساسة لذلك، أصبح الابتكار في نماذج الأعمال عنصراً حاسماً لاستدامة شركات التأمين في العصر الرقمي. (جبار وعبد الله، 2023)

أظهرت الدراسات السابقة المتعلقة بتأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على التميز المؤسسي تبايناً ملحوظاً في آرائها ونتائجها، حيث ذهب بعضها إلى التأكيد المطلق على وجود علاقة طردية قوية بين جودة الممارسات الإدارية – مثل التدريب، والتوظيف، وتقييم الأداء، والتحفيز – وبين مستويات التميز المؤسسي من حيث الابتكار، وتحسين الكفاءة التشغيلية، والريادة السوقية هذه الدراسات استندت إلى نماذج في مؤسسات حققت تقدماً لافتاً بعد تطوير نظمها الإدارية (جرار، 2019)، واعتبرت أن أي قصور في تحقيق التميز يعود إلى ضعف تلك الممارسات من هذا المنظور، ربطت بعض الدراسات بين وضوح السياسات الإدارية، واستقلالية الموارد البشرية، واستراتيجيات إدارة المواهب، وبين نتائج ملموسة في الأداء المؤسسي والسمعة المؤسسية كما أشارت هذه الاتجاهات إلى أن الموارد البشرية لم تعد مجرد عنصر داعم، بل أصبحت شريكاً استراتيجياً فاعلاً في خلق ميزة تنافسية مستدامة. (حسن، 2022)

على الجانب الآخر، برز اتجاه بحثي آخر أكثر تحفظاً، يرى أن ممارسات إدارة الموارد البشرية – رغم أهميتها – ليست العامل الوحيد في تحقيق التميز المؤسسي، بل تتقاطع مع متغيرات تنظيمية أخرى، مثل الثقافة المؤسسية، والدعم القيادي، وهيكلية الحوكمة هذا الاتجاه لفت إلى أن بعض المؤسسات التي تطبق ممارسات متقدمة في إدارة الموارد البشرية لم تحقق مستوى التميز المتوقع، مرجعاً ذلك إلى ضعف التنسيق الداخلي أو مقاومة التغيير من الموظفين أو غياب رؤية استراتيجية

متكاملة كما اعتبرت بعض الدراسات أن التميز المؤسسي يتطلب استثمارًا طويل الأمد في تطوير رأس المال البشري، ما يعني أن الأثر لا يظهر بالضرورة في المدى القصير وضمن هذا السياق، حذرت بعض الدراسات من الإفراط في الاعتماد على النماذج المستوردة دون مراعاة السياق المحلي، مشددة على أهمية التكيف الثقافي والتشغيلي في تطبيق أي سياسة إدارية هذا التضارب في الآراء يكشف أن العلاقة بين ممارسات الموارد البشرية والتميز المؤسسي معقدة ومتعددة الأبعاد، ولا يمكن اختزالها في نمط تفسيري واحد. (الدالي، 2022)

أما عن العلاقة بين المتغيرين في السياق السعودي، فيمكن القول إن التقنيات المالية أصبحت تشكل المحرك الرئيسي لإعادة تصميم نماذج الأعمال في قطاع التأمين المحلي فبفضل دعم الحكومة السعودية للتحويل الرقمي، ورؤية 2030 التي تشجع الابتكار والاستثمار في التقنية، بدأت شركات التأمين في تبني حلول ذكية مثل التطبيقات الإلكترونية لتقديم وثائق التأمين، والذكاء الاصطناعي في تقييم الحوادث، والتحليلات الضخمة لفهم سلوك العملاء (صالح، 2016)، وتخصيص المنتجات هذه العلاقة التكاملية بين FinTech ونماذج الأعمال مكّنت شركات التأمين من تحسين الكفاءة التشغيلية، وتوسيع قاعدة العملاء، وتقليل التكاليف، لكنها في الوقت ذاته فرضت تحديات كبيرة تتعلق بالأمن السيبراني، والامتثال للأنظمة، ومواجهة المنافسة من شركات ناشئة مرنة وسريعة التكيف واستنادًا إلى ما سبق، ونظرًا لأهمية هذا التحويل الرقمي في قطاع التأمين السعودي، تأتي هذه الدراسة بعنوان: "تأثير التقنيات المالية على نماذج الأعمال في قطاع التأمين: الفرص والتحديات في ظل التطورات التكنولوجية"، لتسبر أبعاد العلاقة بين الابتكار الرقمي والنموذج المؤسسي، وتسهم في فهم أعمق لمسار التطوير في هذا القطاع الحيوي. (عبدالوهاب، 2018)

تحديد مشكلة الدراسة:

شهد قطاع التأمين في السنوات الأخيرة تحولات جذرية نتيجة التقدم المتسارع في التقنيات المالية (FinTech)، والتي أدت إلى إعادة تشكيل نماذج الأعمال التقليدية المعتمدة في هذا القطاع حيث أصبح لزامًا على شركات التأمين أن تواكب هذا التطور التقني المتلاحق بما يشمل من الذكاء الاصطناعي، وتقنيات البلوك تشين، وإنترنت الأشياء، والحوسبة السحابية، مما يفرض تحديات متعددة على مستوى الهيكل التنظيمي، وآليات التسعير، وتقديم الخدمات، وإدارة المخاطر في ذات الوقت، تتيح هذه التقنيات فرصًا غير مسبوقة لتحسين تجربة العملاء، وزيادة الكفاءة التشغيلية، وتطوير منتجات تأمينية مبتكرة تتماشى مع الاحتياجات المتغيرة للمستهلكين ورغم كل هذه الفرص، لا تزال هناك فجوة بحثية واضحة في فهم مدى استجابة نماذج الأعمال في قطاع التأمين لهذه التحولات التقنية، ومدى قدرة الشركات على إدارة المخاطر التقنية والتشريعية والأخلاقية المصاحبة انطلاقًا من هذا الواقع، تبرز الحاجة إلى دراسة تحليلية معمقة تستكشف تأثير التقنيات المالية على نماذج الأعمال التأمينية في ضوء التحديات والفرص المتاحة، وتطرح سؤالها الرئيسي:

ما هو تأثير التقنيات المالية على نماذج الأعمال في قطاع التأمين؟ وما أبرز الفرص والتحديات المرتبطة بهذه التطورات؟

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية

تنبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من كونها تسعى إلى إثراء الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بعلاقة التكنولوجيا المالية بنماذج الأعمال في أحد أكثر القطاعات حساسية وتعقيداً، وهو قطاع التأمين ورغم تزايد البحوث المرتبطة بالتقنيات المالية، إلا أن الدراسات التي تربط بشكل مباشر وممنهج بين هذه التقنيات ونماذج الأعمال التأمينية لا تزال محدودة، خصوصاً في السياق العربي والسعودي ومن هنا، تأتي هذه الدراسة لتسد فجوة علمية واضحة من خلال تقديم إطار نظري وتحليلي لفهم كيفية تأثير الأدوات الرقمية والتحول الرقمي على العمليات المحورية في شركات التأمين كما تسهم في تطوير نموذج مفاهيمي يمكن الاعتماد عليه في الأبحاث المستقبلية، يجمع بين نظريات الابتكار، والتحول الرقمي، وإدارة التغيير التنظيمي، مما يثري الجانب النظري والمعرفي في مجالات متعددة كالاقتصاد الرقمي، وإدارة الأعمال، والتكنولوجيا المالية.

كما توفر هذه الدراسة فرصة لقياس مدى تفاعل شركات التأمين مع البيئة التقنية المتغيرة، من خلال رصد التغيرات في نماذج الإيرادات، والقنوات التسويقية، وسلوك المستهلك، مما يساعد الباحثين على ربط التحولات التقنية بالتغيرات الهيكلية داخل المنظمات التأمينية كما يمكن لهذه الدراسة أن تسهم في بناء قاعدة معرفية مقارنة بين الأنظمة التقليدية والرقمية، وتوضيح التوجهات المستقبلية المتوقعة لنماذج الأعمال في ظل الذكاء الاصطناعي والتقنيات المتقدمة، ما يجعلها مرجعاً مهماً في حقلي الاقتصاد والتأمين.

الأهمية العملية

أما على الصعيد العملي، فإن لهذه الدراسة أهمية بالغة لصناع القرار والمديرين في شركات التأمين، حيث توفر خريطة واضحة للتغيرات التي تشهدها بيئة الأعمال في ظل الثورة الرقمية، وتقدم تحليلاً دقيقاً للفرص التي يمكن استغلالها من خلال دمج الحلول التقنية في مختلف جوانب سلسلة القيمة التأمينية، بدءاً من الاكتتاب وحتى تسوية المطالبات تساعد نتائج هذه الدراسة في تعزيز جاهزية الشركات لاعتماد الابتكار، وتحفيز التحول من نماذج الأعمال التقليدية إلى أخرى أكثر مرونة وتكيفاً مع متطلبات الاقتصاد الرقمي كما تسهم في رفع وعي أصحاب القرار بالمخاطر المرتبطة بهذه التحولات، بما يشمل الأمن السيبراني، والامتثال للتشريعات، وحماية بيانات العملاء.

كذلك، توفر هذه الدراسة أساساً عملياً يمكن أن تعتمد عليه الهيئات التنظيمية والمشرعون في تطوير سياسات وتشريعات تدعم التحول الرقمي المسؤول في قطاع التأمين، من خلال اقتراح توازن بين تشجيع الابتكار والحفاظ على استقرار السوق وحماية حقوق المستفيدين كما يمكن الاستفادة من توصيات الدراسة في تصميم برامج تدريب وتأهيل للكوادر العاملة في قطاع التأمين، لتطوير مهاراتهم التقنية وتحسين قدرتهم على التعامل مع أدوات التكنولوجيا المالية بكفاءة وبذلك، فإن الدراسة لا تقتصر على الطابع الأكاديمي، بل تمثل دليلاً عملياً موجّهاً للممارسين وصناع السياسات ومطوري الأعمال في زمن التحول الرقمي الشامل.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي

بيان تأثير التقنيات المالية على نماذج الأعمال في قطاع التأمين في السعودية.

الأهداف الفرعية:

- بيان تأثير التحول الرقمي في العمليات التأمينية على نماذج الأعمال في قطاع التأمين في السعودية.
- بيان تأثير توظيف الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات على نماذج الأعمال في قطاع التأمين في السعودية.
- بيان تأثير استخدام البلوك تشين والعقود الذكية على نماذج الأعمال في قطاع التأمين في السعودية.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي:

ما هو تأثير التقنيات المالية على نماذج الأعمال في قطاع التأمين؟

الاسئلة الفرعية:

- ما تأثير التحول الرقمي في العمليات التأمينية على نماذج الأعمال في قطاع التأمين في السعودية؟
- ما تأثير توظيف الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات على نماذج الأعمال في قطاع التأمين في السعودية؟
- ما تأثير استخدام البلوك تشين والعقود الذكية على نماذج الأعمال في قطاع التأمين في السعودية؟

مفاهيم الدراسة:

الفرضية الرئيسية

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لتأثير التقنيات المالية في العمليات التأمينية على نماذج الأعمال في قطاع التأمين

الفرضيات الفرعية

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لتأثير التحول الرقمي في العمليات التأمينية على نماذج الأعمال في قطاع التأمين
- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لتأثير توظيف الذكاء الاصطناعي على نماذج الأعمال في قطاع التأمين

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لتأثير استخدام البلوك تشين والعقود الذكية على نماذج الأعمال في قطاع التأمين

الدراسات السابقة:

الدراسات المحلية

جبار، حسين عبد الكريم، وعبد الله، محمد حسن. (2023)

عنوان الدراسة: أثر التحول الرقمي على إدارة مخاطر التأمين باستخدام تحليل السيناريوهات واختبار الإجهاد

هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير التحول الرقمي في تحسين أساليب إدارة المخاطر في قطاع التأمين، وذلك من خلال تحليل تطبيقات تقنية تعتمد على تحليل السيناريوهات واختبارات الإجهاد تناول الباحثان تأثير الأنظمة الرقمية والأنظمة الذكية على دقة التنبؤ بالمخاطر وسرعة الاستجابة لها، مع التركيز على كيفية استخدام البيانات الضخمة وتقنيات النمذجة في التقييم الاستباقي للمخاطر التشغيلية وقد ركزت الدراسة على ربط التحول الرقمي بمفاهيم إدارة الخطر الحديثة في بيئة تأمينية متغيرة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت البيانات الثانوية وتحليل محتوى تقارير رسمية ومؤشرات أداء لشركات تأمين في البيئة العراقية وتم تصميم نموذج مفاهيمي يربط بين عناصر التحول الرقمي (مثل الذكاء الاصطناعي والتحليل التنبؤي) وأساليب التقييم المالي والفني للمخاطر تم توظيف أدوات تحليل مقارنة بين شركات ذات مستويات رقمية متقدمة وأخرى تقليدية، مع الاستناد إلى حالات عملية لاختبارات الإجهاد وسيناريوهات الأزمات.

أظهرت النتائج أن التحول الرقمي يُعزز من فعالية إدارة المخاطر، إذ يتيح سرعة الحصول على البيانات وتحليلها، وبالتالي اتخاذ قرارات أكثر دقة كما تبين أن الشركات التي تستخدم أدوات رقمية في تحليل السيناريوهات لديها قدرة أفضل على امتصاص الصدمات السوقية والتعامل مع المخاطر غير المتوقعة وأوصى الباحثان بضرورة تسريع رقمنة العمليات التأمينية وتدريب الكوادر على تقنيات تحليل المخاطر، ودمج الأدوات التكنولوجية في خطط الطوارئ والحوكمة.

جرار، كريمة. (2019)

عنوان الدراسة: دور الابتكارات المالية في مجال التأمين في دعم قدرة شركات التأمين على إدارة الأخطار

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية الابتكارات المالية كتقنيات ومنهجيات جديدة تساعد شركات التأمين على تعزيز قدرتها في إدارة الأخطار المتزايدة والمعقدة ركزت الدراسة على الآليات التي تتيحها الابتكارات، مثل المنتجات التأمينية المخصصة، العقود الذكية، وتقنيات تحليل البيانات في تصميم سياسات مرنة وفعالة لمواجهة الأخطار المستحدثة كما سعت إلى تحليل دور الابتكار في تحويل التحديات التأمينية إلى فرص استثمارية.

اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي من خلال دراسة حالة مجموعة من شركات التأمين الجزائرية، إلى جانب مراجعة الأدبيات الاقتصادية والمالية حول الابتكار في التأمين تم تحليل أثر تبني أدوات مالية جديدة، مثل نماذج التسعير الديناميكي وتقنيات الاستجابة الفورية، على تقليل الخطر وتعزيز ثقة العملاء كما تم إدماج مؤشرات مالية لتقييم الأثر المباشر للابتكار على الأداء العام للشركات. كشفت النتائج أن الابتكار المالي يُعد أداة استراتيجية في يد شركات التأمين لمواجهة التعقيدات المتزايدة في سوق التأمين الحديث، حيث يساهم في تحسين إدارة الأخطار وتخصيص الموارد بكفاءة كما أظهرت الدراسة أن الشركات المبتكرة تحقق مستويات أعلى من رضا العملاء وقدرة أفضل على التوسع في أسواق جديدة وأوصت الباحثة بضرورة إرساء ثقافة الابتكار داخل المنظمات التأمينية، وتسهيل البيئة التنظيمية لاعتماد التقنيات الجديدة، وتشجيع الشراكات مع الجهات التقنية والمراكز البحثية.

الدالي، أمل أحمد حسن شحاتة. (2022)

عنوان الدراسة: استخدام تقنيات الهندسة المالية لإدارة الأخطار التشغيلية في شركات التأمين بالسوق المصري

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على فعالية تطبيق تقنيات الهندسة المالية كوسيلة استراتيجية لإدارة الأخطار التشغيلية في شركات التأمين المصرية تناولت الباحثة مفهوم الهندسة المالية باعتبارها أداة معاصرة تعتمد على النماذج الرياضية والتحليل الكمي لتقدير احتمالية وقوع الأخطار، ووضع حلول وقائية مناسبة قبل حدوثها وسعت الدراسة إلى بناء نموذج تطبيقي يتناسب مع طبيعة البيئة التأمينية في مصر من حيث التشريعات، والموارد التقنية، وخبرة العاملين.

اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي التطبيقي، حيث جمعت بيانات من 10 شركات تأمين مصرية من خلال استبانة موجهة، إلى جانب تحليل تقارير الأداء المالي والمخاطر للفترة ما بين 2017 إلى 2021 استخدمت الباحثة أدوات النمذجة المالية مثل المحاكاة الإحصائية وتحليل الحساسية، مع مقارنتها بنتائج استخدام الأساليب التقليدية في إدارة الأخطار التشغيلية وقد تم التحقق من صدق وثبات أدوات القياس باستخدام مؤشرات إحصائية متقدمة.

أظهرت النتائج أن استخدام تقنيات الهندسة المالية يؤدي إلى تحسين القدرة التنبؤية للأخطار التشغيلية بنسبة تصل إلى 35% مقارنة بالأساليب التقليدية كما ساهمت هذه التقنيات في تقليل الوقت اللازم لاتخاذ القرار، وتحسين دقة تسعير المنتجات التأمينية المعقدة أوصت الباحثة بضرورة تبني شركات التأمين المصرية لأدوات الهندسة المالية ضمن إطار متكامل لإدارة المخاطر، وتكثيف برامج التدريب الفني، وتحديث البنية التحتية الرقمية لتسهيل تطبيق النماذج الحديثة.

عبد الوهاب، انتصار طه. (2018)

عنوان الدراسة: أثر إدارة المخاطر المالية على الأداء المالي لقطاع البترول في مصر

رغم أن الدراسة لا تركز بشكل مباشر على قطاع التأمين، فإنها تقدم إطاراً نظرياً وتطبيقياً مهماً حول العلاقة بين إدارة المخاطر المالية وتحسين الأداء المالي، وهو ما يشكل أساساً لفهم تأثير هذه العلاقة في مجالات مشابهة مثل التأمين هدفت الباحثة إلى تحليل كيف تؤثر إدارة المخاطر المالية في اتخاذ القرارات الاستثمارية والتشغيلية في قطاع البترول المصري، باستخدام أدوات تقييم المخاطر المالية كالمشتقات المالية، وتقنيات التحوط، وتحليل السيناريو.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على تحليل بيانات مالية لعدد من شركات قطاع البترول في مصر للفترة من 2010 إلى 2016، من خلال تقارير الأداء السنوي، إلى جانب إجراء مقابلات مع مسؤولين ماليين في تلك الشركات تم تطبيق أدوات تحليل مالي وإحصائي مثل تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لقياس العلاقة بين تطبيق إدارة المخاطر المالية ومؤشرات الأداء المالي مثل العائد على الاستثمار وصافي الربح.

أظهرت النتائج أن هناك علاقة طردية قوية بين كفاءة إدارة المخاطر المالية وتحسن الأداء المالي، إذ تساعد الأدوات المالية الحديثة في تقليل أثر التغيرات المفاجئة في أسعار المواد الخام وأسواق المال على مراكز الشركات المالية وأوصت الباحثة بضرورة تعميم تجربة استخدام أدوات التحوط المالي على باقي القطاعات، بما في ذلك قطاع التأمين، مع التشديد على أهمية إعداد كوادر مالية متخصصة، واعتماد سياسة تقييم دوري للمخاطر ضمن الهيكل الاستراتيجي للمؤسسات المالية.

العمرى، عبد الله صالح، والدريس، ناصر أحمد. (2022)

عنوان الدراسة: التكنولوجيا المالية والتأمين الإسلامي: السياق السعودي

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين التكنولوجيا المالية (FinTech) وقطاع التأمين الإسلامي في المملكة العربية السعودية، في ظل التغيرات الرقمية المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال المالية ركز الباحثان على فهم مدى ملاءمة تطبيق تقنيات FinTech – مثل العقود الذكية، والتسويق الرقمي، والمدفوعات الرقمية – في بيئة التأمين التكافلي، مع النظر في الجوانب الشرعية والتنظيمية التي قد تؤثر على قبول هذه التقنيات وتطبيقها داخل النظم التأمينية الإسلامية.

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على جمع بيانات من خلال استبيان وزّع على 150 موظفًا ومختصًا في شركات التأمين الإسلامية والهيئات التنظيمية ذات العلاقة في المملكة كما شملت الدراسة تحليلًا للنصوص التشريعية والتنظيمية المعمول بها في السوق السعودي، مع مراجعة الأدبيات الحديثة حول دمج FinTech في المؤسسات المالية الإسلامية تم تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية وصفية واستدلالية للكشف عن توجهات العينة، ومستوى تقبل التكنولوجيا.

أوضحت النتائج أن هناك تقبلاً مرتفعاً نسبياً لدى الشركات لبنني أدوات التكنولوجيا المالية، خاصة في مجالات الدفع الإلكتروني وخدمة العملاء غير أن التحديات الأساسية تكمن في الحاجة إلى مزيد من الوضوح الشرعي حول بعض التطبيقات مثل العقود الذكية، والافتقار إلى تشريعات مرنة تواكب التغير السريع في المجال الرقمي أوصى الباحثان بضرورة تعزيز التعاون بين هيئات الفتوى

والجهات الرقابية، وتطوير حاضنات أعمال رقمية خاصة بالتأمين الإسلامي، وتحديث البنية التحتية التنظيمية بما يتناسب مع الخصوصية الشرعية للتأمين التكافلي.

الكعبي، حسين علوان، والجنابي، قاسم محمد. (2023)

عنوان الدراسة: تكنولوجيا التحول الرقمي في الخدمة التأمينية في شركة التأمين الوطنية

تناولت هذه الدراسة تجربة شركة التأمين الوطنية العراقية في تطبيق تقنيات التحول الرقمي لتحسين مستوى الخدمات التأمينية، وذلك في ظل التحديات التنظيمية والاقتصادية التي تواجه السوق العراقي هدفت الدراسة إلى تحليل مدى نجاح الشركة في تنفيذ تحول رقمي شامل يشمل إدارات الإصدار، والمطالبات، وخدمة العملاء، وتقييم النتائج المحققة من حيث الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمة.

استخدمت الدراسة المنهج التطبيقي التحليلي، حيث تم الاعتماد على تحليل بيانات تشغيلية من الشركة خلال فترة ثلاث سنوات، إلى جانب استبانة تم توزيعها على 75 موظفًا داخل الشركة و30 مستفيدًا من العملاء وتم تصميم نموذج لقياس مدى نضج التحول الرقمي في الشركة اعتمادًا على مؤشرات مثل الأتمتة، التكامل الرقمي، وجودة البيانات، وسرعة الإجراءات، وقد تم تحليل البيانات باستخدام البرامج الإحصائية المناسبة لاستخلاص المؤشرات الكمية.

أظهرت النتائج أن التحول الرقمي في شركة التأمين الوطنية أدى إلى تقليص زمن معالجة المطالبات بنسبة 45%، وتحسين دقة البيانات بنسبة 60%، وزيادة مستوى رضا العملاء بنسبة ملحوظة غير أن الدراسة أشارت إلى وجود تحديات في استقرار الأنظمة التقنية، وضعف التدريب التقني لبعض الموظفين، والحاجة إلى تحديث الأنظمة المتقدمة أوصى الباحثان بضرورة وضع خارطة طريق استراتيجية للتحول الرقمي، وزيادة الاستثمارات في البنية التقنية، وتكثيف برامج التوعية والتدريب الداخلي، مع تطوير البنية التنظيمية لدعم قرارات التحول الرقمي المستدام.

الدراسات الاجنبية

(Domínguez-Anguiano, T., & Parte, L. (2024)

عنوان الدراسة: Bridging the gap: Strategic insights on blockchain adoption in insurance through the lens of industry leaders

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف الرؤى الاستراتيجية لتبني تقنية البلوك تشين في قطاع التأمين، وذلك من خلال آراء قادة الصناعة الذين يمثلون شركات تأمين كبرى حول العالم وقد ركز الباحثان على فهم الحواجز والتحديات التي تعيق دمج البلوك تشين، وكذلك الفرص التي توفرها هذه التقنية لتحسين العمليات التأمينية، مثل إدارة المطالبات، والشفافية، وتقليل التكاليف حاولت الدراسة سد الفجوة بين الإمكانيات التقنية والنماذج التشغيلية المستخدمة حاليًا، من خلال استعراض وجهات نظر واقعية من داخل الصناعة.

اعتمدت الدراسة على المنهج النوعي باستخدام المقابلات شبه المهيكلة مع مجموعة من كبار التنفيذيين والمديرين في شركات تأمين دولية تعمل في أسواق متنوعة شملت العينة 28 مسؤولاً رفيعاً

من مختلف التخصصات في التأمين (إدارة المخاطر، التقنية، العمليات)، وتم تحليل البيانات باستخدام أسلوب التحليل الموضوعي لرصد الأنماط والتوجهات الاستراتيجية لم تستخدم الدراسة أدوات كمية أو استبيانات مغلقة، بل ركزت على جمع رؤى معمقة تدعم التحليل النوعي للسياق العملي.

أظهرت النتائج أن هناك إدراكًا متزايدًا لأهمية تقنية البلوك تشين، لكنها لا تزال تواجه تحديات تشريعية وتقنية وثقافية، أبرزها غياب المعايير الموحدة، وتردد بعض الشركات في تبني نماذج تشغيل جديدة كما كشفت النتائج عن وجود فجوة معرفية لدى بعض المؤسسات حول الإمكانيات الفعلية للتقنية وأوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في التنقيف التقني للقيادات، ووضع أطر تنظيمية مرنة تدعم التجربة، وتعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص لتسريع دمج هذه التقنية في القطاع التأميني.

(Khorshidi, A., Sefati, F., & Ghiyasvand, A. (2024

عنوان الدراسة: Modeling FinTech variables in the insurance industry

هدفت هذه الدراسة إلى بناء نموذج تكاملي يوضح كيفية تأثير المتغيرات المتعلقة بالتقنيات المالية (FinTech) على صناعة التأمين، مع التركيز على العوامل التكنولوجية والتنظيمية التي تسهم في نجاح أو فشل هذا التأثير سعى الباحثون إلى تحديد العوامل الرئيسية التي تشكل بيئة عمل التأمين الرقمي، وتصميم إطار نظري يمكن الاستفادة منه في توجيه الابتكار والاستثمار في هذا المجال المتطور وقد كانت الدراسة من أوائل المحاولات التي تربط بين متغيرات التقنية المالية ومكونات نماذج الأعمال التأمينية بطريقة منهجية.

اتبعت الدراسة المنهج الكمي التحليلي، واعتمدت على تصميم استبانة مكونة من 32 بندًا تم توزيعها على عينة من 220 موظفًا يعملون في شركات تأمين تعتمد جزئيًا أو كليًا على الحلول الرقمية تم تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) لتحديد العلاقات السببية بين المتغيرات، مع اختبار قوة التأثير ودرجة الارتباط بين عناصر مثل البنية التحتية التقنية، الثقافة التنظيمية، رضا العملاء، واستجابة السوق.

أظهرت النتائج أن البنية التحتية التقنية المتقدمة، والقيادة الداعمة للتحويل الرقمي، والمرونة التنظيمية تُعد من أقوى المحفزات لنجاح استخدام تقنيات FinTech في قطاع التأمين كما بيّنت الدراسة أن الاستخدام الفعال للتقنيات المالية يؤدي إلى تطوير نماذج أعمال أكثر رشاقة واستجابة لمتطلبات العملاء وأوصى الباحثون بضرورة الاستثمار في التدريب التقني، وتطوير أنظمة مرنة تتيح للشركات التأقلم السريع مع الابتكارات، مع الدعوة إلى بناء بيئة تنظيمية داعمة للابتكار المالي.

(Musaigwa, M. (2024

عنوان الدراسة: From traditional to digital: Transforming business models in the insurance sector

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل كيفية انتقال شركات التأمين من نماذج أعمالها التقليدية إلى نماذج رقمية متكاملة، نتيجة التوسع في استخدام التقنيات المالية تناولت الدراسة مراحل هذا التحول، والعوامل التي تسهم في نجاحه أو تعرقله، مع تسليط الضوء على الفرق بين الشركات التي بادرت إلى تبني الرقمنة، وتلك التي تأخرت كما ركزت الدراسة على فهم تأثير هذا التحول على رضا العملاء، والربحية، والقدرة التنافسية في السوق.

اعتمدت الدراسة على المنهج المختلط، حيث استخدمت تحليلًا كمياً لبيانات 50 شركة تأمين عاملة في بيئات مختلفة، إلى جانب مقابلات نوعية مع مدراء التحول الرقمي في 12 شركة منها تم تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية وتقارير أداء حقيقية تغطي الفترة من 2018 إلى 2023 شملت أدوات الدراسة استبانات موجهة، ومقابلات نصف مهيكلية، بالإضافة إلى مراجعة التقارير السنوية للشركات وتم توظيف نموذج الابتكار التنظيمي كإطار نظري للتحليل.

أظهرت نتائج الدراسة أن التحول الرقمي ليس مجرد تبني أدوات تقنية، بل يتطلب إعادة هيكلة كاملة لنموذج العمل التقليدي، خاصة في مجالات تسعير المنتجات، وتقديم الخدمة، وإدارة البيانات وأكدت النتائج أن الشركات التي دمجت التحول الرقمي في استراتيجياتها الأساسية حققت نموًا في رضا العملاء بنسب وصلت إلى 40%، كما انخفضت التكاليف التشغيلية بنسبة 25% في بعض الحالات أوصت الدراسة بأهمية تطوير ثقافة تنظيمية محفزة للرقمنة، وتوفير بنية تحتية تقنية مرنة، وتدريب الموظفين على استخدام الأدوات الحديثة بفعالية لضمان استدامة التحول الرقمي.

(Leung, P. Y., Standaert, W., & Muylle, S. (2022

عنوان الدراسة: The state of art, opportunities and challenges of blockchain in the insurance industry

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم مراجعة منهجية شاملة للبحوث العلمية التي تناولت استخدام تقنية البلوك تشين في قطاع التأمين، وذلك بهدف تحديد الاتجاهات البحثية السائدة، وتقييم الفرص المحتملة، والتحديات الفعلية التي تواجه الشركات في هذا السياق اعتمد الباحثون على تجميع وتحليل الدراسات المنشورة بين عامي 2010 و2021 في قواعد بيانات دولية مثل Scopus و Web of Science، باستخدام منهج المراجعة المنهجية (Systematic Literature Review).

شملت العينة 124 دراسة علمية تمت مراجعتها وتصنيفها وفقاً لمجالاتها مثل: إدارة المطالبات، الأمن السيبراني، العقود الذكية، سلاسل الإمداد، وغيرها وتم استخدام أدوات تحليل المحتوى لتصنيف الأبحاث إلى موضوعات فرعية وتحديد الفجوات في الأدبيات ركزت الدراسة على الجوانب التقنية والتنظيمية والتنفيذية لاستخدام البلوك تشين، مع تحليل تأثيرها على كفاءة الأعمال في شركات التأمين.

أشارت النتائج إلى أن البلوك تشين توفر فرصًا كبيرة لتحسين الشفافية، تسريع المعاملات، وتوفير بيئة آمنة لتبادل المعلومات، خاصة في إدارة المطالبات والتعويضات ومع ذلك، أشارت الدراسة إلى تحديات متعلقة بضعف التكامل مع الأنظمة الحالية، وغياب التشريعات الموحدة، وارتفاع التكاليف الأولية للتطبيق أوصى الباحثون بضرورة إجراء المزيد من الدراسات التطبيقية في السياقات الواقعية، وبتطوير شراكات بين شركات التأمين والجهات التقنية لتسريع التبني العملي لتقنية البلوك تشين، ودعوا إلى تحديث القوانين لتتناسب مع التحول الرقمي الجاري في هذا القطاع.

(Eling, M., & Lehmann, M. (2021

عنوان الدراسة: Blockchain and digital transformation of insurance business models

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل كيف تسهم تقنية البلوك تشين في دعم التحول الرقمي لنماذج الأعمال في شركات التأمين، من خلال بناء إطار مفاهيمي يربط بين التطبيقات التقنية الحديثة والتغيرات في الهيكل التشغيلي للشركات حاول الباحثان فهم العلاقة بين الابتكار التكنولوجي وفعالية نموذج الأعمال، لا سيما في الجوانب المتعلقة بإدارة البيانات، والأمان، والعمليات الداخلية، والتفاعل مع العملاء وسعت الدراسة إلى تقديم تصور استراتيجي لكيفية إعادة تصميم النموذج التشغيلي لشركات التأمين في عصر الرقمنة.

اعتمدت الدراسة على منهج تحليلي مقارن، حيث تم تحليل مجموعة من دراسات الحالة لشركات تأمين عالمية اعتمدت تقنية البلوك تشين بشكل جزئي أو كلي شملت العينة 12 شركة تأمين تعمل في أوروبا وآسيا، وتم تحليل نماذج أعمالها قبل وبعد تبني التقنية استخدم الباحثان نماذج تحليل الأعمال الرقمية وأدوات القياس الكيفي مثل تحليل مصفوفة القيمة Value Mapping، إضافة إلى استعراض تجارب حقيقية من السوق كما تم توظيف الأدبيات الحديثة حول الابتكار الرقمي كنقطة انطلاق لتفسير التحول في النماذج التشغيلية.

أظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق البلوك تشين أدى إلى تغييرات جوهرية في نماذج الأعمال، أبرزها تحسين كفاءة إدارة المطالبات، وزيادة موثوقية البيانات، وتقليل التدخل البشري في العمليات الحساسة كما ساعد في تبسيط العلاقة بين شركات التأمين والعملاء، وفتح المجال أمام حلول تأمينية جديدة قائمة على العقود الذكية أوصى الباحثان بضرورة إعادة تصميم العمليات التأمينية لتتلاءم مع متطلبات التكنولوجيا الجديدة، وتبني نهج تدريجي في دمج البلوك تشين ضمن استراتيجية التحول الرقمي، مع ضرورة التعاون مع الجهات التنظيمية لضمان توافق قانوني ومالي للتقنية الجديدة.

Redefining insurance through technology: Achievements and challenges. **((2024**

عنوان الدراسة: Redefining insurance through technology: Achievements and challenges

تناولت هذه الدراسة الشاملة التحولات التكنولوجية الكبرى التي يشهدها قطاع التأمين، من خلال تحليل إنجازات التكنولوجيا المالية في تحسين أداء الشركات، والتحديات التي ما تزال تعيق التكامل الرقمي الكامل هدفت الدراسة إلى إعادة تعريف مفهوم التأمين في العصر الرقمي، وذلك عبر تحليل التفاعل بين التطورات التكنولوجية – مثل الذكاء الاصطناعي، التحليلات الضخمة، إنترنت الأشياء، وتقنية البلوك تشين – وبين العمليات التشغيلية ونموذج القيمة في شركات التأمين الحديثة.

اعتمدت الدراسة على تحليل منهجي لبيانات مالية وتشغيلية من شركات تأمين دولية، إلى جانب مراجعة الأدبيات الحديثة وتطبيقات رقمية في السوق استخدمت منهج تحليل الاتجاهات المستقبلية، ودمجت بين التحليل الكمي والنوعي لتحديد المسارات التي تتبعها الشركات الرائدة شملت العينة شركات تأمين رقمية بالكامل وشركات تقليدية في طور التحول، وتم تحليل الأداء وفق مؤشرات مثل رضا العملاء، سرعة تقديم الخدمة، ودقة التسعير، والتكلفة التشغيلية.

أوضحت النتائج أن التكنولوجيا قد أعادت صياغة طبيعة الخدمات التأمينية، بحيث باتت أكثر تخصيصاً ومرونة، مع قدرة أكبر على التنبؤ بالمخاطر وتقديم منتجات قائمة على أنماط حياة العملاء ومع ذلك، أشارت الدراسة إلى تحديات تتعلق بالأمن السيبراني، مقاومة التغيير، والفجوة المهارية لدى الموظفين أوصت الدراسة بضرورة اعتماد استراتيجيات تحول رقمي شاملة تتضمن تدريب الكوادر، تحديث البنية التحتية، وتطوير أنظمة حماية معلومات متقدمة، إضافة إلى تشجيع الابتكار المفتوح والشراكات بين الشركات الناشئة وشركات التأمين الكبرى لتحقيق التوازن بين الابتكار والاستقرار.

التعليق على الدراسات السابقة:

يتضح من دراسة جبار وعبد الله (2023) ودراسة الكعبي والجنابي (2023) اتفاق واضح في التأكيد على أن التحول الرقمي يُعد أداة فعالة في تحسين أداء شركات التأمين، خاصة في إدارة المخاطر وتحسين تجربة العملاء. كلا الدراستين توصلتا إلى أن الرقمنة تؤدي إلى خفض التكاليف، وتسريع الإجراءات، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وهو ما يشير إلى اتفاق في النتائج رغم اختلاف البيئات (العراقية والمصرية).

كما تتشابه دراسة جرار (2019) مع دراسة Eling و (2021) Lehmann في التأكيد على أهمية الابتكار المالي والتقني في إعادة هيكلة نماذج الأعمال داخل شركات التأمين. كلا الدراستين شددتا على أن الأدوات الجديدة مثل العقود الذكية والبلوك تشين تساهم في تعزيز المرونة، وتوفير خدمات أكثر كفاءة وشفافية، مما يعكس دور الابتكار في مواجهة تحديات السوق المعقدة.

كذلك، نجد تقاطعًا بين نتائج دراسة (Musaigwa 2024) ودراسة الدالي (2022) في أن التحول من النماذج التقليدية إلى النماذج الرقمية لا يقتصر على الجانب التقني، بل يتطلب إعادة هيكلة تنظيمية وثقافية داخل الشركات. أشارت الدراستان إلى ضرورة بناء ثقافة مؤسسية داعمة للتغيير وتدريب الموظفين على الأدوات الحديثة.

أما دراسة Khorshidi وآخرون (2024) فقد توافقت في بعض جوانبها مع دراسة العمري والدريس (2022) من حيث التأكيد على أهمية وجود بنية تنظيمية وتشريعية مرنة تساعد على احتضان التقنيات المالية الجديدة. كلا الدراستين ربطتا بين النجاح في استخدام FinTech وتحقيق رضا العملاء، واستجابة الشركات لمتغيرات السوق الرقمي.

أخيرًا، نجد أن دراسة Domínguez-Anguiano و (Parte 2024) ودراسة Leung وآخرون (2022) اتفقتا في أن هناك فجوة كبيرة بين الإمكانيات النظرية لتقنية البلوك تشين وتطبيقها العملي في شركات التأمين. كلا الدراستين أشارتا إلى أن التحديات التنظيمية والثقافية تشكل عائقًا رئيسيًا أمام التبنّي الفعلي للتقنيات، رغم الوعي المتزايد بمزاياها.

من أبرز أوجه الاختلاف أن دراسة جبار وعبد الله (2023) ركزت بشكل مباشر على أدوات تحليل السيناريوهات واختبارات الإجهاد كمدخل لتوظيف التحول الرقمي في إدارة المخاطر، في حين أن معظم الدراسات الأخرى – مثل دراسة Khorshidi وآخرون (2024) – ركزت على نماذج الأعمال والتكامل الاستراتيجي للتقنيات المالية دون الدخول في التفاصيل الفنية للآليات الرقمية المستخدمة في إدارة الخطر.

كذلك، تختلف دراسة عبدالوهاب (2018) عن باقي الدراسات في كونها تناولت قطاعًا غير تأميني (قطاع البترول)، وإن كانت ركزت على موضوع إدارة المخاطر المالية. بينما تركزت بقية الدراسات حول تطبيقات التأمين تحديدًا، فإن عبدالوهاب قدّمت نموذجًا عمليًا يمكن إسقاطه على التأمين، مما يجعلها مرجعية غير مباشرة مقارنة بالدراسات التطبيقية الأخرى.

أيضًا، انفردت دراسة العمري والدريس (2022) بتركيزها على خصوصية التأمين الإسلامي والتحديات الشرعية والتنظيمية المرتبطة بتطبيق FinTech في بيئة تكافلية، وهو ما لم تتطرق إليه أي من الدراسات الأجنبية أو العربية الأخرى التي كانت تدور في الإطار التجاري التقليدي.

كما أن دراسة Leung وآخرون (2022) جاءت بصيغة مراجعة منهجية تحليلية للأدبيات المنشورة، في حين أن بقية الدراسات مثل دراسة الدالي (2022) أو (Musaigwa 2024) كانت دراسات تطبيقية أو ميدانية تعتمد على بيانات عينية وتحليل ميداني. هذا يجعلها تختلف في المنهجية والهدف، حيث تركز Leung على تحليل الاتجاهات بينما تركز الدراسات الأخرى على نتائج تجريبية.

أخيرًا، تميزت دراسة (Redefining insurance 2024) بشموليتها واتساع نطاقها العالمي مقارنة بالدراسات المحلية أو الإقليمية مثل جرار (2019) أو الكعبي والجنابي (2023). فهي تناولت التأمين من منظور عالمي، وربطت بين مجموعة من التقنيات وليس تقنية واحدة فقط، ما يجعل رؤيتها أكثر اتساعًا ولكن أقل عمقًا في التحليل من بعض الدراسات المتخصصة الأخرى.

ما تميزت به الدراسة الحالية:

تتميز الدراسة الحالية بأنها تسعى إلى الربط المباشر والشامل بين التقنيات المالية (FinTech) ونماذج الأعمال في قطاع التأمين، من منظور تطبيقي وتحليلي متكامل يراعي الواقع المعاصر والتحولات السريعة في البيئة الرقمية. في حين ركزت معظم الدراسات السابقة إما على جانب محدد من التقنيات مثل البلوك تشين أو الذكاء الاصطناعي، أو اقتصرت على دراسة آثار التحول الرقمي بشكل عام، فإن الدراسة الحالية تتبنى منهجاً أشمل يُعنى بتفكيك العلاقة بين المتغيرين من خلال تحليل ثلاثة أبعاد دقيقة للتقنيات المالية وتأثير كل منها على بنية نموذج الأعمال التأميني. كما أن التركيز على السياق العربي، الذي لا يزال يعاني من فجوة بحثية واضحة في هذا المجال، خصوصاً في ظل رؤية المملكة 2030 التي تدفع باتجاه التحول الرقمي والابتكار المالي، مما يجعل هذه الدراسة ذات صلة مباشرة بالواقع وذات قابلية للتطبيق العملي.

كما تنفرد هذه الدراسة بأنها لا تكتفي بتحليل الفرص، بل تولي أهمية متوازنة لرصد التحديات التنظيمية والفنية والمجتمعية التي قد تعيق تبني التقنيات المالية في قطاع التأمين، وذلك من خلال منهج وصفي تحليلي مدعوم ببيانات أولية من الميدان. وقد حرصت على تصميم أداة قياس دقيقة لقياس مدى تأثير كل بعد من أبعاد FinTech على مكونات نموذج العمل (مثل القيمة المقدمة، وهيكّل الإيرادات، وتفاعل العملاء)، وهي مقارنة لا نجدها مجتمعة بهذا الشكل في معظم الدراسات السابقة. لذلك، فإن الدراسة الحالية تسهم في تقديم إطار تطبيقي يمكن أن تعتمد عليه شركات التأمين وصنّاع القرار لتطوير نماذج أعمال تتسم بالمرونة والابتكار، وتعزيز الجاهزية لمواجهة تحديات العصر الرقمي.