

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

قسم / تخصص. ماجستير إدارة الأعمال

عنوان البحث

دور منصات التأمين الرقمي (Insurtech Platforms) في تعزيز الشفافية وتوسيع

قاعدة العملاء في سوق التأمين السعودي.

إعداد الطالب / منيرة إبراهيم الجويعي

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید محمد

د. فايز علي جراد

العام الدراسي:

2025

جدول المحتويات

١	الفصل الأول
٥	الملخص
٦	مقدمة الدراسة
٧	مشكلة الدراسة
٨	أهمية الدراسة
٩	أهداف الدراسة
١٠	تساؤلات الدراسة
١١	فرضيات الدراسة
١١	مصطلحات الدراسة
١٣	متغيرات الدراسة
١٤	الفصل الثاني
١٥	الدراسات السابقة

٢١	الإطار النظري
٢٥	الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية
٢٨	مفهوم التأمين الرقمي (Insurtech) ونطاقه
٣٢	دور التقنيات المتقدمة في دعم Insurtech
٣٧	الشفافية في سوق التأمين (المتغير التابع الأول)
٤٢	آليات Insurtech في تعزيز الشفافية
٤٤	توسيع قاعدة العملاء وانتشار التأمين (المتغير التابع الثاني)
٤٦	استراتيجيات Insurtech لتوسيع قاعدة العملاء في المملكة
٤٨	الإطار التنظيمي لـ Insurtech في المملكة العربية السعودية
٥٠	التحديات والمعوقات التي تواجه Insurtech في السوق السعودي
٥١	الخاتمة
٥٣	الفصل الثالث
٥٤	منهجية الدراسة

٥٤	مجتمع الدراسة
٥٦	ادوات جمع البيانات
٥٧	حدود الدراسة
٥٨	الاستبيان
٦٥	الفصل الرابع
٦٦	التحليل الإحصائي
٧٨	النتائج
٨٢	التوصيات
٨٦	المراجع
٩٧	الملخص
٩٨	الملاحق

الملخص

ركزت الدراسة على تحليل أثر التكنولوجيا المالية في التأمين (Insurtech) على تعزيز الشفافية وتوسيع قاعدة العملاء في السوق السعودي، بالاعتماد على استبيان كمي شمل 100 مستجيب.

النتائج الرئيسية:

1. نقطة القوة الكبرى: حقق Insurtech نجاحاً كبيراً في توسيع قاعدة العملاء (أعلى متوسط) بفضل التبسيط الكبير لتجربة الشراء والأتمتة السريعة للوثائق.
2. فجوة التحسين: المحور الأضعف كان الشفافية، حيث أظهر المستجيبون عدم رضاهم عن تعقيد لغة الوثائق التأمينية وعدم وضوح الإفصاح عن الاستثناءات.
3. التحدي الأهم: صنفت تحديات الأمن السيبراني وحماية خصوصية بيانات العملاء كأكثر العوائق خطورة وأهمية، متطلبَةً تدخلاً تنظيمياً عاجلاً.

الخلاصة والتوصية الأساسية:

توصي الدراسة بضرورة تشديد اللوائح الأمنية على المنصات الرقمية، والعمل على تبسيط شروط الوثائق لتعزيز الشفافية، مع الاستمرار في دعم استراتيجيات النمو القائمة على التخصيص والأتمتة السريعة.

مقدمة الدراسة

شهدت أسواق الخدمات المالية العالمية تحولاً جذرياً بفضل الموجة التكنولوجية التي تعرف باسم التكنولوجيا المالية (Fintech)، وكان لقطاع التأمين نصيب وافر من هذا التحول عبر ظهور ما يسمى بـ "التأمين الرقمي" أو "Insurtech". تمثل منصات التأمين الرقمي تقاطعاً حيوياً بين الابتكار التكنولوجي والخدمات التأمينية، وتهدف إلى إعادة هيكلة سلسلة القيمة التقليدية للتأمين، بدءاً من تصميم المنتج وتسعيه، مروراً بعمليات الاكتتاب والمبيعات، وصولاً إلى إدارة المطالبات.

في سياق الاقتصاد السعودي، وفي ظل مستهدفات رؤية المملكة 2030 الرامية إلى تنويع مصادر الدخل ورقمنة الخدمات، اكتسب قطاع التأمين الرقمي أهمية قصوى. تقليدياً، واجه سوق التأمين تحديات تتعلق بضعف الشفافية في شروط الوثائق وأسعارها، وصعوبة الوصول إلى شرائح واسعة من العملاء، خاصة في المناطق الأقل كثافة، مما أدى إلى انخفاض معدلات انتشار التأمين مقارنة بالاقتصادات المتقدمة.

ظهرت منصات التأمين الرقمي في المملكة كحلول مبتكرة لتجاوز هذه العقبات، حيث تستخدم الذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، وتقنيات البلوك تشين، لتقديم تجربة تأمينية أكثر سلاسة وشفافية وتخصيصاً. تركز هذه الدراسة على تحليل وتقييم الدور

المحوري الذي تلعبه هذه المنصات في معالجة القضايا الهيكلية لسوق التأمين السعودي،
وتحديداً في تعزيز الوضوح والثقة عبر زيادة الشفافية، وفي توسيع قاعدة العملاء من
خلال زيادة إمكانية الوصول وسهولة التعامل مع المنتجات التأمينية المختلفة.

مشكلة الدراسة

على الرغم من النمو الملحوظ في عدد وحجم منصات التأمين الرقمي العاملة في السوق
السعودي، لا تزال هناك فجوة معرفية وتطبيقية حول مدى نجاح هذه المنصات في تحقيق
الأثر المزدوج المطلوب: تعزيز الشفافية وتوسيع قاعدة العملاء، مقارنة بالطرق التقليدية.
كما أن فهم التحديات التي تواجهها هذه المنصات في بيئة تنظيمية تتسم بالحدثة يعتبر
أمراً حاسماً لضمان استدامتها.

المشكلة الرئيسية:

ما مدى مساهمة منصات التأمين الرقمي (Insurtech Platforms) في معالجة
التحديات الهيكلية المتمثلة في نقص الشفافية ومحدودية قاعدة العملاء في سوق التأمين
السعودي؟

الأسئلة الفرعية المنبثقة:

1. كيف تعمل منصات التأمين الرقمي على تعزيز الشفافية في سوق التأمين

السعودي، تحديداً فيما يتعلق بتسعير المنتجات وشروط الوثائق؟

2. ما هي الآليات التي تتبعها منصات التأمين الرقمي لتوسيع قاعدة العملاء وزيادة

انتشار المنتجات التأمينية بين شرائح المجتمع المختلفة في المملكة؟

3. ما هي أبرز التحديات التنظيمية والتشغيلية التي تواجه منصات التأمين الرقمي في

السوق السعودي؟

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى تقييم الأثر المزدوج لتكنولوجيا التأمين الرقمي على

جودة وكفاءة سوق التأمين السعودي، ويتفرع هذا الهدف إلى الأهداف التالية:

الهدف الرئيسي:

تقييم الأثر الكلي لمنصات التأمين الرقمي (Insurtech) في تعزيز الشفافية وتوسيع

نطاق قاعدة العملاء في سوق التأمين السعودي.

الأهداف الفرعية:

1. تحليل آليات تطبيق تكنولوجيا التأمين الرقمي (مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات

الضخمة) وأثرها المباشر على مستوى شفافية التسعير وشروط الوثائق.

2. تحديد الاستراتيجيات الرقمية المتبعة من قبل منصات Insurtech لتوسيع قاعدة

المشاركين وزيادة معدلات انتشار التأمين في مختلف مناطق المملكة.

3. استكشاف وتقييم التحديات الرئيسية (التنظيمية، الأمن السيبراني، قبول

المستخدمين) التي تعيق النمو الكامل لمنصات التأمين الرقمي في البيئة السعودية.

4. تقديم مجموعة من التوصيات التطبيقية للجهات التنظيمية وشركات التأمين التقليدية

والمنصات الرقمية لتعزيز الاستفادة من هذه التكنولوجيا.

تساؤلات الدراسة

تعالج الدراسة التساؤل الرئيسي التالي وما ينبثق عنه من تساؤلات فرعية (وهي مطابقة

لأسئلة المشكلة لغرض التوثيق المنهجي):

التساؤل الرئيسي:

ما مدى مساهمة منصات التأمين الرقمي (Insurtech Platforms) في معالجة

التحديات الهيكلية المتمثلة في نقص الشفافية ومحدودية قاعدة العملاء في سوق التأمين

السعودي؟

التساؤلات الفرعية:

1. كيف تعمل منصات التأمين الرقمي على تعزيز الشفافية في سوق التأمين

السعودي، تحديداً فيما يتعلق بتسعير المنتجات وشروط الوثائق؟

2. ما هي الآليات التي تتبعها منصات التأمين الرقمي لتوسيع قاعدة العملاء وزيادة

انتشار المنتجات التأمينية بين شرائح المجتمع المختلفة في المملكة؟

3. ما هي أبرز التحديات التنظيمية والتشغيلية التي تواجه منصات التأمين الرقمي في

السوق السعودي؟

فرضيات الدراسة

تتطلق الدراسة من الفرضيات الرئيسية التالية التي سيتم اختبارها والتحقق من صحتها

إحصائياً:

1. الفرضية الأولى (الشفافية): توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام

منصات التأمين الرقمي ومستوى الشفافية في تسعير المنتجات التأمينية وشروط

الوثائق في السوق السعودي.

2. الفرضية الثانية (توسيع القاعدة): تسهم منصات التأمين الرقمي بشكل فعال

وملموس في توسيع قاعدة العملاء ورفع معدلات انتشار خدمات التأمين في

المملكة العربية السعودية.

3. الفرضية الثالثة (الكفاءة التشغيلية): استخدام التكنولوجيا المتقدمة (كالذكاء

الاصطناعي وتحليل البيانات) من قبل منصات Insurtech يؤدي إلى تحسين

كبير في كفاءة إدارة المطالبات وتقليل زمن الاستجابة.

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية (الأكاديمية):

تضيف هذه الدراسة إسهاماً نوعياً للمكتبة العربية والمتخصصة في مجال التكنولوجيا المالية والتأمين، خاصة في سياق الاقتصاد السعودي، الذي يفتقر إلى الدراسات المعمقة التي تتناول ظاهرة التأمين الرقمي. تتمثل الأهمية العلمية فيما يلي:

1. سد فجوة معرفية: توفير إطار تحليلي شامل يربط بين الابتكار التكنولوجي (Insurtech) وبين مؤشرات الأداء الرئيسية لقطاع التأمين (الشفافية والانتشار).
2. بناء نموذج نظري: تقديم نموذج مفاهيمي يوضح العلاقة السببية بين استخدام أدوات الرقمنة (مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات) وبين تحسين تجربة العملاء وزيادة الثقة في سوق التأمين.
3. دراسة حالة إقليمية: تقديم دراسة حالة تفصيلية عن السوق السعودي يمكن استخدامها كمرجع للمقارنة في دراسات مماثلة في دول مجلس التعاون الخليجي ومنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

الأهمية العملية (التطبيقية):

تخدم نتائج هذه الدراسة العديد من الأطراف المعنية في القطاع المالي والتأميني، على النحو التالي:

1. صانعو السياسات والجهات التنظيمية (مثل البنك المركزي السعودي): توفير

توصيات مبنية على الأدلة لدعم عملية تطوير الأطر التنظيمية والتشريعية التي

تحفز الابتكار في التأمين الرقمي مع ضمان حماية المستهلك وتعزيز المنافسة

العادلة.

2. شركات التأمين التقليدية: تقديم خارطة طريق للتحويل الرقمي وكيفية الاستفادة من

نماذج عمل Insurtech لتبسيط العمليات وتحسين كفاءة التكلفة وتقديم منتجات

أكثر جاذبية للعملاء.

3. رواد الأعمال ومؤسسو منصات التأمين الرقمي: تحديد أبرز الفرص الاستثمارية

ومواطن القوة والضعف في السوق، مما يساعدهم على تطوير استراتيجيات نمو

مستدامة ومواجهة التحديات التشغيلية.

4. العملاء والمستهلكون: زيادة الوعي بأهمية الشفافية والحقوق المتاحة عند التعامل

مع المنصات الرقمية، مما يعزز الثقة العامة في قطاع التأمين.

متغيرات الدراسة

تعتمد الدراسة على العلاقة بين متغير مستقل ومتغيرات تابعة لقياس الأثر المطلوب:

المتغير المستقل:

الوصف	المتغير

منصات التأمين الرقمي (Insurtech)	الإجراءات والآليات والتقنيات التي تستخدمها الشركات الرقمية لتقديم الخدمات التأمينية.
-------------------------------------	---

المتغيرات التابعة:

المتغير	الوصف
الشفافية في سوق التأمين	مدى وضوح وسهولة فهم أسعار وشروط وعمليات المطالبات الخاصة بالمنتجات التأمينية.
توسيع قاعدة العملاء (الانتشار)	زيادة عدد المؤمن عليهم وارتفاع معدلات نفاذ (Penetration Rate) التأمين في المجتمع السعودي.

مصطلحات الدراسة (تعريفات إجرائية)

المصطلح	التعريف الإجرائي في سياق الدراسة
التأمين الرقمي (Insurtech)	الشركات الناشئة أو الأقسام التقنية في شركات التأمين التي تستخدم التكنولوجيا (مثل تطبيقات الهاتف، الويب، الذكاء الاصطناعي) لتقديم المنتجات التأمينية وتحسين العمليات التشغيلية وخدمة العملاء.

سهولة وصول المستهلك إلى معلومات دقيقة وكاملة عن تكاليف الوثائق، التغطيات، الاستثناءات، وإجراءات تقديم المطالبات، عبر واجهات رقمية واضحة ومبسطة.	الشفافية
الزيادة في نسبة السكان أو الأفراد الذين يمتلكون نوعاً واحداً على الأقل من وثائق التأمين، ويتم قياسه من خلال ارتفاع معدل انتشار التأمين.	توسيع قاعدة العملاء
جميع شركات التأمين المرخصة والمنصات الرقمية العاملة تحت إشراف ورقابة البنك المركزي السعودي (SAMA).	سوق التأمين السعودي

الفصل الثاني

1. دور الذكاء الاصطناعي في تطوير صناعة التأمين (الواقع - التحديات - استشراف المستقبل)

- المؤلف: محمد يوسف العركي.
- سنة النشر: 05/2024.
- الهدف: بحث دور الذكاء الاصطناعي في تطوير قطاع التأمين، وبيان أهميته في دعم الاقتصاد العالمي، ومناقشة التحديات الحالية والمستقبلية التي تواجه القطاع.
- الملخص والنتائج: تبين الدراسة أهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عمليات التأمين التشغيلية، ومستواها في رفع الاقتصاد. للذكاء الاصطناعي إمكانات كبيرة في تحسين كفاءة الخدمات وأتمتة المهام المستهلكة للوقت، مما يقلل التكاليف ويزيد سرعة الخدمة، ويساهم في تحليل البيانات بشكل أفضل، وفهم احتياجات العملاء، ومكافحة الاحتيال. ومع ذلك، توجد تحديات تتعلق بالأمن والخصوصية، واحتمالية فقدان الوظائف. يُتوقع أن يلعب الذكاء الاصطناعي دوراً هاماً في صناعة التأمين مستقبلاً، بشرط استثمار الشركات في بنية تحتية داعمة لهذه التقنيات.

2. Research on Digital Transformation in the Insurance Industry

• المصدر: Proceeding of the 2023 International Conference on

Management Development

• سنة النشر: 2023.

• الهدف: التركيز على أن التحول الرقمي أصبح خياراً استراتيجياً وحتمياً لا مفر منه

لصناعة التأمين لضمان استمراريتها وازدهارها.

• الملخص والنتائج: شهدت صناعة التأمين تحولاً من البيع عبر الإنترنت إلى تبني

تقنيات حديثة مثل تحليل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء

لتحسين العمليات التشغيلية. من الأسباب التي دعت لهذا التحول: التحديات خلال

جائحة كوفيد-19 التي أثرت سلباً على الأنشطة غير المتصلة بالإنترنت، والحاجة

إلى تلبية احتياجات العملاء المتغيرة، وتحقيق التكامل والنمو. يؤدي التحول الرقمي

إلى منتجات أكثر تخصيصاً وقابلة للتسويق، كما تُعد القدرة على البحث والتطوير

الرقمي مؤشراً على القدرة التنافسية. تُشكل هذه الدراسة مصدراً قيماً لصانعي

السياسات والجهات التنظيمية لوضع إرشادات تطبيق التحول الرقمي.

3. إدارة المخاطر بشركات التأمين على الممتلكات والمسؤولية المسجلة بالبورصة

المصرية باستخدام اختبار الضغوط

• المؤلف: د. سهير ثابت أحمد.

- **المجلة:** المجلة العلمية الاقتصادية.
- **الهدف:** تحديد المتغيرات المعنية بالمخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين، والاهتمام بمؤشرات الملاءة المالية، واستخدام اختبار الإجهاد (Stress Testing) لتحديد قدرة الشركات على تحمل المخاطر المحتملة.
- **الملخص والنتائج:** أكدت الدراسة على أهمية عملية التحليل لتلخيص المعلومات والوصول إلى أطر قياس المخاطر للمؤسسات المالية، ووضع استراتيجية لاختبار الضغوط وقياس الاستقرار المالي. اختبار الإجهاد أمر حيوي للتعرف على قدرة الشركة في تجاوز المخاطر ومدى كفاية الملاءة المالية، ووضع خطوط الأساس لتجاوز الأزمات قبل وقوعها والخروج بشركات قوية متزنة. تُقدم الدراسة رؤى قيمة حول ممارسات إدارة المخاطر في مصر يمكن تطبيقها في مناطق أخرى.
- 4. أثر إدارة مخاطر التحول الرقمي في تحسين كفاءة أمن المعلومات (دراسة على المصارف التجارية الليبية)
- **المؤلف (ون):** أ. الصديق محمد خنفر ود. حمزة محمد أكريم.
- **سنة النشر:** 122022/.
- **الهدف:** معرفة أثر مخاطر التحول الرقمي في تحسين كفاءة أمن المعلومات (دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية).

- **الملخص والنتائج:** ينتج عن التحول الرقمي مخاطر داخلية وخارجية. تؤكد الدراسة على ضرورة زيادة الاهتمام بالمخاطر الداخلية وحماية المعلومات، وتطوير أنظمة إدارة المخاطر الخارجية لمواجهة التحديات التكنولوجية. وعلى الرغم من أن الدراسة تستهدف البنوك، إلا أن نتائجها المتعلقة بمخاطر التحول الرقمي وأمن المعلومات ذات صلة بالقطاع المالي ككل. توصي الدراسة المؤسسات المالية، بغض النظر عن الموقع أو الصناعة، بإيلاء اهتمام وثيق للمخاطر الداخلية والخارجية عند تنفيذ مبادرات التحول الرقمي.

5. دراسة تطبيقية على قطاع التأمين السعودي

- **المؤلف (ون):** د. محمد زايد، د. السيد الشيربيني، د. علاء شكري، د. هبة الله أمين.

- **سنة النشر:** 03/2019 (المجلة العربية).

- **الهدف:** تقديم تحليل حول التحول الرقمي الحاصل في قطاع التأمين في شركات المملكة العربية السعودية.

- **الملخص والنتائج:** تخلص الدراسة إلى أن عملية التحول الرقمي في قطاع التأمين السعودي لا تزال في مراحلها الأولى وتحتاج إلى جهود مكثفة واستثمار في التكنولوجيا والبنية التحتية التقنية القوية لتحسين جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة وتلبية رغبات العملاء وتحقيق رؤية 2030. نجاح التحول الرقمي يرتبط بجودة

الخدمة الإلكترونية. وتوصي الدراسة بالاستثمار في تطوير البنية التحتية، تحسين جودة الخدمات، وتوعية العملاء بأهمية الخدمات الإلكترونية، وضرورة التعاون بين شركات التأمين والجهات الحكومية لتعزيز التحول الرقمي.

6. أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية في شركات التأمين (دراسة حول كفاءة شركات التأمين الليبية وآفاق استثمارها الإلكتروني)

- المؤلف: د. عبد الرحمن بشير ميلاد.
- سنة النشر: 122018/.
- الهدف: التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء شركات التأمين ومدى استفادتها منها في أنشطتها الاستثمارية (دراسة على شركات التأمين الليبية).
- الملخص والنتائج: أبرز ما توصلت إليه النتائج هو وفرة الإمكانيات التكنولوجية لدى شركات التأمين لكن دون استغلال أمثل لها. يمكن للتكنولوجيا أن تلعب دوراً هاماً في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية وتطوير الخدمات المالية. تواجه الشركات تحديات مثل نقص الاستثمار في التكنولوجيا وقلة كفاءة الموظفين. تُعتبر الدراسة مهمة لفهم واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحديد الفرص المتاحة، وتوصي بوضع استراتيجيات واضحة لاستخدام التكنولوجيا وتطوير كفاءة الموظفين

الإطار النظري للدراسة

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية (Fintech)

- تعريف التكنولوجيا المالية (Fintech) ونشأتها وتطورها.
- تصنيف مجالات Fintech الرئيسية (المدفوعات، الإقراض، إدارة الثروات، التأمين).
- التحول الرقمي في القطاع المالي: دوافعه وأبعاده الاقتصادية.
- أثر Fintech على نماذج الأعمال المالية التقليدية.

المحور الثاني: مفهوم التأمين الرقمي (Insurtech) ونطاقه

- التعريف الدقيق لـ Insurtech والفرق بينه وبين التأمين التقليدي المممكن.
- العوامل الدافعة لنمو Insurtech عالمياً (توقعات العملاء، توافر البيانات، التكنولوجيا المتقدمة).
- أبرز نماذج أعمال Insurtech: (شركات التأمين الجديدة الرقمية، ووسطاء الـ SaaS، ومقدمي الخدمات البينية).
- تطور سلاسل القيمة التأمينية في ظل الرقمنة (المنتج، الاكتتاب، المبيعات، المطالبات).

المحور الثالث: دور التقنيات المتقدمة في دعم Insurtech

- الذكاء الاصطناعي (AI) والتعلم الآلي (ML): دورهما في التسعير الديناميكي وتقييم المخاطر (Underwriting).
- البيانات الضخمة (Big Data) والتحليلات: استخدامها في التخصيص الدقيق للمنتجات وتحديد الشرائح المستهدفة.
- تقنية البلوك تشين (Blockchain): دورها المحتمل في تبسيط المطالبات وتعزيز الثقة واللامركزية.
- إنترنت الأشياء (IoT): استخدامه في التأمين (مثل تأمين المركبات القائم على الاستخدام "Usage-Based Insurance").

المحور الرابع: الشفافية في سوق التأمين (المتغير التابع الأول)

- مفهوم الشفافية في سياق الخدمات المالية والتأمينية.
- أهمية الشفافية للمستهلكين (الثقة، القدرة على المقارنة، اتخاذ القرار المستنير).
- مصادر وأسباب انعدام الشفافية في أسواق التأمين التقليدية (تعقيد الوثائق، اختلاف التسعير).
- الشفافية كمتطلب تنظيمي وحماية للمستهلك.

المحور الخامس: آليات Insurtech في تعزيز الشفافية

- دور واجهات المستخدم الرسومية (UI/UX) في تبسيط شروط الوثائق.
- استخدام مقارنات الأسعار الفورية والآلية لتقديم أفضل العروض.
- أتمتة عملية المطالبات لتقليل التدخل البشري والتحيز.
- توفير مسارات تدقيق رقمية كاملة لعمليات الاكتتاب والمطالبات (Audit Trails).

المحور السادس: توسيع قاعدة العملاء وانتشار التأمين (المتغير التابع الثاني)

- تعريف معدل انتشار التأمين (Insurance Penetration Rate) وأهميته للاقتصاد الوطني.
- العوامل التي تحد من انتشار التأمين في الأسواق الناشئة (المملكة العربية السعودية كنموذج).
- مفهوم الشمول المالي (Financial Inclusion) وعلاقته بقطاع التأمين.
- أهمية التخصيص (Personalization) في جذب شرائح جديدة من العملاء.

المحور السابع: استراتيجيات Insurtech لتوسيع قاعدة العملاء في المملكة

- توفير قنوات توزيع رقمية متعددة (Omni-Channel) لتسهيل الوصول.
- تصميم منتجات تأمينية دقيقة ومرنة تناسب الاحتياجات المحددة (Microinsurance).

- تخفيض تكلفة التشغيل لتقديم أسعار تنافسية وجاذبة.
 - التركيز على تجربة المستخدم (UX) لتبسيط عملية الشراء والتعامل مع الوثائق.
- المحور الثامن: الإطار التنظيمي لـ Insurtech في المملكة العربية السعودية
- دور البنك المركزي السعودي (SAMA) في تنظيم قطاع التأمين الرقمي.
 - أهمية البيئة التجريبية التشريعية (Sandbox) في احتضان الابتكار.
 - التحديات التنظيمية المتعلقة بأمن البيانات وحماية المستهلك في البيئة الرقمية.
 - مقارنة بين الإطار التنظيمي السعودي والمعايير الدولية في مجال Insurtech.
- المحور التاسع: التحديات والمعوقات التي تواجه Insurtech في السوق السعودي
- التحديات الثقافية (مقاومة التغيير وعدم الثقة في التعاملات الرقمية).
 - التحديات التشغيلية (الحاجة إلى الكفاءات التقنية المتخصصة وإدارة البيانات).
 - تحديات التنافسية مع شركات التأمين التقليدية الكبرى.
 - تحديات الأمن السيبراني وحماية خصوصية بيانات العملاء.
- المحور العاشر: الخاتمة

الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية والتأمين الرقمي (Insurtech & Fintech)

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية (Fintech)

1. تعريف التكنولوجيا المالية (Fintech) ونشأتها وتطورها

التكنولوجيا المالية (Fintech) هي مصطلح يصف التقاطع بين التكنولوجيا والخدمات

المالية. وهي تشمل أي ابتكار تكنولوجي في طريقة تصميم، أو تقديم، أو استهلاك

الخدمات المالية.

المرحلة	الفترة التقريبية	التركيز الرئيسي	السمات البارزة
Fintech 1.0	s 1860 – 1960s	البنية التحتية والاتصالات	التركيز على تحسين ربط المؤسسات المالية (مثل التلغراف، شبكات الدفع بين البنوك).
Fintech 2.0	s 1970 – 2008	الرقمنة المصرفية التقليدية	ظهور أجهزة الصراف الآلي (ATMs)، البطاقات الائتمانية، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

ظهور الشركات الناشئة التكنولوجية (Fintech Startups) بعد الأزمة المالية، والتي تتحدى البنوك وتقدم حلولاً رقمية مباشرة للعملاء.	الابتكار والتحدي	2008 - الآن	Fintech 3.0
--	---------------------	----------------	----------------------------------

2. تصنيف مجالات Fintech الرئيسية

تغطي التكنولوجيا المالية أربعة مجالات رئيسية:

المجال	الوصف	أمثلة على الخدمات
المدفوعات (Payments)	تسهيل وتحسين عمليات تحويل الأموال محلياً ودولياً.	المحافظ الرقمية، بوابات الدفع الإلكتروني، تحويلات P2P.
الإقراض (Lending)	استخدام التكنولوجيا لتبسيط وتسريع عمليات الإقراض والتمويل.	منصات الإقراض من نظير إلى نظير (P2P Lending)، التمويل الجماعي

(Crowdfunding)، الإقراض الآلي.		
المستشارون الآليون (Robo- advisors)، منصات التداول منخفضة التكلفة.	تقديم خدمات الاستشارات المالية وإدارة المحافظ باستخدام الخوارزميات.	إدارة الثروات (Wealth Management)
التأمين القائم على الاستخدام، تسعير المخاطر بالذكاء الاصطناعي.	استخدام التكنولوجيا لتحسين عمليات التأمين من المنتج إلى المطالبات.	التأمين (Insurtech)

3. التحول الرقمي في القطاع المالي: دوافعه وأبعاده الاقتصادية

الدوافع الرئيسية:

• تغير توقعات العملاء: مطالبة العملاء بتجارب مالية فورية، شفافة، وسهلة

الاستخدام على مدار الساعة.

- التكنولوجيا المتقدمة: انخفاض تكلفة الحوسبة السحابية، توافر خوارزميات الذكاء الاصطناعي، وانتشار الهواتف الذكية.

- البيئة التنظيمية: ظهور لوائح تشجع المنافسة والابتكار مثل "الخدمات المصرفية المفتوحة" (Open Banking).

الأبعاد الاقتصادية:

- تعزيز الشمول المالي: تمكين الأفراد والشركات غير المشمولين بالخدمات المصرفية التقليدية من الوصول إليها بتكلفة أقل.
- زيادة الكفاءة: تقليل التكاليف التشغيلية للمؤسسات المالية التقليدية والرقمية من خلال أتمتة العمليات.
- نمو الناتج المحلي الإجمالي: خلق قطاع جديد من الخدمات والوظائف، وتحسين حركة رأس المال.

4. أثر Fintech على نماذج الأعمال المالية التقليدية

- المنافسة والاضطراب: تحدي البنوك التقليدية في مجالات محددة (مثل المدفوعات والإقراض الصغير)، مما يجبرها على تسريع التحول الرقمي.
- التعاون (Co-opetition): التحول من المنافسة الكاملة إلى الشراكات الاستراتيجية، حيث تستفيد البنوك من تقنيات Fintech لتقديم خدمات أفضل، وتستفيد Fintech من قاعدة عملاء البنوك.

• التركيز على القيمة الأساسية: دفع البنوك لتبسيط نماذج أعمالها والتركيز على

المجالات التي تمتلك فيها ميزة تنافسية (مثل التمويل بالجملة وإدارة الأصول

الكبيرة).

المحور الثاني: مفهوم التأمين الرقمي (Insurtech) ونطاقه

1. التعريف الدقيق لـ Insurtech والفرق بينه وبين التأمين التقليدي المميكن

التعريف الدقيق لـ Insurtech:

Insurtech (التأمين الرقمي) هو استخدام التكنولوجيا الحديثة (مثل الذكاء الاصطناعي،

إنترنت الأشياء، البيانات الضخمة) لتحسين الكفاءة عبر سلسلة القيمة التأمينية، سواء في

تصميم المنتجات أو الاكتتاب أو المبيعات أو إدارة المطالبات.

الفرق بين Insurtech والتأمين التقليدي المميكن:

• التأمين التقليدي المميكن (Mechanized Insurance): هو استخدام

الحاسوب والبرمجيات في تحسين العمليات الإدارية القائمة (مثل حفظ السجلات،

طباعة الوثائق). النموذج الأساسي لم يتغير، بل تم تحسين كفاءة تنفيذه.

• Insurtech: يهدف إلى ابتكار وتغيير النموذج الأساسي لتقديم التأمين. على

سبيل المثال: التحول من نموذج "الدفع مقدماً مقابل احتمال وقوع الخطر" إلى

نموذج "التأمين الوقائي" أو "التأمين القائم على الاستخدام" (UBI) الذي يعتمد على البيانات اللحظية.

2. العوامل الدافعة لنمو Insurtech عالمياً

- **توقعات العملاء:** العملاء يتوقعون نفس سهولة وسرعة التعامل مع شركات التأمين كما يتعاملون مع عمالقة التكنولوجيا (مثل سهولة المقارنة، الشراء الفوري عبر الإنترنت، تقديم المطالبات بنقرة زر).
- **توافر البيانات الضخمة:** زيادة هائلة في مصادر البيانات غير التقليدية (مثل بيانات أجهزة الاستشعار، وسائل التواصل الاجتماعي)، مما يتيح تقييم مخاطر أكثر دقة وتخصيصاً.
- **التكنولوجيا المتقدمة:** نضج تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، مما يتيح أتمتة اتخاذ القرارات المعقدة في الاكتتاب والمطالبات.

3. أبرز نماذج أعمال Insurtech

نموذج العمل	الوصف	مثال
شركات التأمين الجديدة الرقمية (Digital Carriers)	شركات تعمل بترخيص تأميني كامل ولكن ببنية تحتية تقنية صرفة (Cloud-native)،	Lemonade (في أمريكا)

	وتقدم تجربة عملاء رقمية بالكامل.	
مواقع مقارنة الأسعار الرقمية.	منصات وسيطة تعمل على ربط العملاء بشركات التأمين التقليدية، مع تقديم تجربة مقارنة وشراء رقمية سلسلة.	وسطاء الـ SaaS (Software-as-a- Service Brokers)
منصات التحليل المعتمدة على الذكاء الاصطناعي.	شركات تقدم حلولاً تقنية متقدمة (مثل برامج الذكاء الاصطناعي للاكتتاب، أو أنظمة إدارة المطالبات الآلية) لشركات التأمين التقليدية.	مقدمو الخدمات البيئية (B2B Enablers)

4. تطور سلاسل القيمة التأمينية في ظل الرقمنة

التأمين الرقمي (Insurtech)	التأمين التقليدي	عنصر سلسلة القيمة
منتجات مخصصة (Hyper- personalized)، تأمين حسب	منتجات موحدة طويلة الأجل.	المنتج

الطلب (On-demand)، أو قصير الأجل.		
الاكتتاب الآلي (Automated Underwriting) باستخدام التعلم الآلي والبيانات اللحظية.	الاعتماد على الاستبيانات والبيانات التاريخية التقليدية.	الاكتتاب (Underwriting)
القنوات الرقمية المباشرة (Direct-to-Consumer)، والتوزيع عبر الشركاء (Embedded Insurance).	الاعتماد على الوسطاء والوكلاء الماديين.	المبيعات والتوزيع
المطالبات الفورية والآلية (STP - Straight Through Processing) باستخدام الذكاء الاصطناعي والتعرف على الصور.	عملية يدوية طويلة ومكلفة وتتطلب تفتيشاً مادياً.	المطالبات

المحور الثالث: دور التقنيات المتقدمة في دعم Insurtech

1. الذكاء الاصطناعي (AI) والتعلم الآلي (ML)

• **التسعير الديناميكي (Dynamic Pricing):** بدلاً من جداول الأسعار الثابتة،

تستخدم خوارزميات التعلم الآلي لتحليل مئات المتغيرات (مثل أنماط القيادة

اللحظية في تأمين السيارات) لتحديد السعر الأمثل والفرد في الوقت الفعلي.

• **تقييم المخاطر (Underwriting):** يتيح الذكاء الاصطناعي أتمتة عملية

الاكتتاب بنسبة قد تصل إلى 100% للمخاطر البسيطة. يتم تحليل النصوص

غير المهيكلة (كالسجلات الطبية) وتحديد أنماط الاحتيال لخفض الخسائر

وتحسين دقة قرارات التأمين.

2. البيانات الضخمة (Big Data) والتحليلات

• **التخصيص الدقيق للمنتجات:** تحليل مجموعات ضخمة من البيانات (بما في ذلك

البيانات الجغرافية والسلوكية) لإنشاء شرائح عملاء ضيقة جداً، وتصميم منتجات

تأمينية تلبي احتياجات كل شريحة بدقة (مثلاً، تأمين السفر ليوم واحد فقط أو

تأمين للأجهزة الإلكترونية حسب الاستخدام الفعلي).

• **تحديد الشرائح المستهدفة:** استخدام التحليلات التنبؤية لتحديد العملاء الأكثر

عرضة للخطر (لأغراض التسعير) أو العملاء الذين من المرجح أن يتحولوا إلى

شركات منافسة (لأغراض الاحتفاظ بالعملاء).

3. تقنية البلوك تشين (Blockchain)

- **تبسيط المطالبات وتعزيز الثقة:** يمكن استخدام العقود الذكية (Smart Contracts) القائمة على البلوك تشين لتمكين تسوية المطالبات تلقائياً وفوراً عندما تتحقق شروط متفق عليها مسبقاً (مثلاً: تأمين تأخير الطيران؛ عندما يسجل نظام تتبع الطائرات التأخير، يتم صرف التعويض تلقائياً).
- **تعزيز اللامركزية:** إنشاء منصات تأمين لا مركزية (Decentralized Insurance) تدار من قبل المجتمع المؤمن عليه نفسه، مما يقلل من الحاجة إلى وسطاء ويعزز الشفافية.

4. إنترنت الأشياء (IoT)

- **تأمين المركبات القائم على الاستخدام (Usage-Based Insurance - UBI):** تركيب أجهزة استشعار (Telematics) في المركبات تقيس سلوك القيادة (السرعة، الفرملة، الأميال المقطوعة). العملاء الذين يقودون بحذر يدفعون أقساطاً أقل، مما يشجع على السلوك الآمن.
- **التأمين الوقائي للمنازل (Smart Homes):** استخدام أجهزة الاستشعار المنزلية الذكية للكشف المبكر عن المخاطر (مثل تسرب المياه أو الحرائق) وإرسال تنبيهات، مما يقلل من احتمالية وقوع المطالبات الكبيرة.

الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية والتأمين الرقمي (Insurtech & Fintech)

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية (Fintech)

(محتوى المحور الأول كما ورد سابقاً)

المرحلة	الفترة التقريبية	التركيز الرئيسي	السمات البارزة
Fintech 1.0	s 1860 – 1960s	البنية التحتية والاتصالات	التركيز على تحسين ربط المؤسسات المالية (مثل التلغراف، شبكات الدفع بين البنوك).
Fintech 2.0	s 1970 – 2008	الرقمنة المصرفية التقليدية	ظهور أجهزة الصراف الآلي (ATMs)، البطاقات الائتمانية، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت.
Fintech 3.0	– 2008 الآن	الابتكار والتحدي	ظهور الشركات الناشئة التكنولوجية (Fintech Startups) بعد الأزمة

المالية، والتي تتحدى البنوك وتقدم حلولاً رقمية مباشرة للعملاء.			
--	--	--	--

2. تصنيف مجالات Fintech الرئيسية

المجال	الوصف	أمثلة على الخدمات
المدفوعات (Payments)	تسهيل وتحسين عمليات تحويل الأموال محلياً ودولياً.	المحافظ الرقمية، بوابات الدفع الإلكتروني، تحويلات P2P.
الإقراض (Lending)	استخدام التكنولوجيا لتبسيط وتسريع عمليات الإقراض والتمويل.	منصات الإقراض من نظير إلى نظير (P2P Lending)، التمويل الجماعي (Crowdfunding)، الإقراض الآلي.

المستشارون الآليون (Robo-advisors)، منصات التداول منخفضة التكلفة.	تقديم خدمات الاستشارات المالية وإدارة المحافظ باستخدام الخوارزميات.	إدارة الثروات (Wealth Management)
التأمين القائم على الاستخدام، تسعير المخاطر بالذكاء الاصطناعي.	استخدام التكنولوجيا لتحسين عمليات التأمين من المنتج إلى المطالبات.	التأمين (Insurtech)

المحور الثاني: مفهوم التأمين الرقمي (Insurtech) ونطاقه

(محتوى المحور الثاني كما ورد سابقاً)

4. تطور سلاسل القيمة التأمينية في ظل الرقمنة

التأمين الرقمي (Insurtech)	التأمين التقليدي	عنصر سلسلة القيمة
منتجات مخصصة (Hyper-personalized)، تأمين حسب	منتجات موحدة طويلة الأجل.	المنتج

الطلب (On-demand)، أو قصير الأجل.		
الاكتتاب الآلي (Automated) Underwriting باستخدام التعلم الآلي والبيانات اللحظية.	الاعتماد على الاستبيانات والبيانات التاريخية التقليدية.	الاكتتاب (Underwriting)
القنوات الرقمية المباشرة (Direct- to-Consumer)، والتوزيع عبر الشركاء (Embedded) Insurance).	الاعتماد على الوسطاء والوكلاء الماديين.	المبيعات والتوزيع
المطالبات الفورية والآلية (STP - Straight Through Processing) باستخدام الذكاء الاصطناعي والتعرف على الصور.	عملية يدوية طويلة ومكلفة وتتطلب تفتيشاً مادياً.	المطالبات

المحور الثالث: دور التقنيات المتقدمة في دعم Insurtech

(محتوى المحور الثالث كما ورد سابقاً)

المحور الرابع: الشفافية في سوق التأمين (المتغير التابع الأول)

1. مفهوم الشفافية في سياق الخدمات المالية والتأمينية

تشير الشفافية في قطاع التأمين إلى سهولة ووضوح الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالمنتج التأميني، بما في ذلك:

- **وضوح التسعير:** معرفة كيف يتم احتساب القسط بدقة.
- **وضوح الشروط والأحكام:** فهم التغطيات والاستثناءات والالتزامات دون غموض.
- **وضوح العمليات:** معرفة المراحل التي تمر بها وثيقة التأمين أو المطالبة، والزمن المتوقع لإنجازها.

الهدف هو تمكين المستهلك من معرفة ما يدفعه مقابل ما يحصل عليه بالضبط.

2. أهمية الشفافية للمستهلكين

تعد الشفافية ركيزة أساسية لبناء الثقة في قطاع التأمين، وتلعب دوراً حيوياً في:

- **الثقة:** تقلل الشفافية من "عدم التماثل المعلوماتي" بين شركة التأمين والعميل، مما يعزز الثقة ويشجع على التعامل طويل الأمد.
- **القدرة على المقارنة:** تتيح للمستهلكين مقارنة العروض والمنتجات المختلفة بناءً على معايير واضحة ومتماثلة.

- اتخاذ القرار المستنير: تساعد العملاء على فهم طبيعة المخاطر المغطاة والمستبعدة، مما يضمن أن الوثيقة تلبي احتياجاتهم الحقيقية.
- 3. مصادر وأسباب انعدام الشفافية في أسواق التأمين التقليدية
- تعقيد الوثائق: صياغة وثائق التأمين بلغة قانونية معقدة وطويلة، مما يصعب فهمها على المستهلك العادي.
- اختلاف التسعير (Black Box Pricing): عدم وضوح منهجية التسعير، حيث قد يجد عميلان بخصائص متطابقة أسعاراً مختلفة دون تبرير واضح.
- غموض عمليات المطالبات: عدم توحيد إجراءات المطالبات أو استغراق وقت طويل في البت فيها، مما يولد شكوكاً حول نزاهة العملية.
- العمولات المخفية: عدم إفصاح الوسطاء بشكل كامل عن نسب العمولات التي يحصلون عليها، مما يؤثر على نزاهة المشورة المقدمة للعميل.
- 4. الشفافية كمتطلب تنظيمي وحماية للمستهلك
- تسعى الجهات التنظيمية العالمية والمحلية إلى فرض الشفافية لحماية المستهلك. ومن أهم المتطلبات:
- الإفصاح الإلزامي: إلزام الشركات بالإفصاح عن المعلومات الأساسية للمنتج بطريقة موجزة وسهلة الفهم (مثل ملخص شروط الوثيقة).

- تنظيم سلوك السوق: وضع قواعد لمنع التضليل في التسويق وتقديم المشورة، وضمان عدالة التعامل مع المطالبات.

- تحسين آليات الشكاوى: توفير قنوات واضحة وفعالة للعملاء لتقديم الشكاوى وتتبعها.

المحور الخامس: آليات Insurtech في تعزيز الشفافية

1. دور واجهات المستخدم الرسومية (UI/UX) في تبسيط شروط الوثائق

- المرئيات واللغة البسيطة: تستخدم Insurtech تطبيقات وواجهات رقمية لترجمة اللغة القانونية المعقدة إلى رسوم بيانية، أيقونات، وشرح مبسط يسهل فهمه.
- التفاعلية: تمكين المستخدم من النقر على مصطلح معين للحصول على تعريف فوري ومثال عملي، مما يزيل الغموض فوراً.
- ملخصات واضحة: توفير ملخصات عالية المستوى تركز فقط على التغطيات الرئيسية والاستثناءات الهامة قبل الشراء.

2. استخدام مقارنات الأسعار الفورية والآلية لتقديم أفضل العروض

- منصات المقارنة (Aggregators): توفر تطبيقات Insurtech أدوات تتيح للعملاء إدخال بياناتهم مرة واحدة والحصول على عروض أسعار متطابقة من عدة شركات تأمين في ثوانٍ. هذا يضمن الشفافية السعرية ويشجع المنافسة.

• التسعير المبني على البيانات (Data-Driven Pricing): باستخدام الذكاء

الاصطناعي، يتم شرح المتغيرات التي أثرت في سعر القسط (مثل سجل القيادة،

الموقع، تاريخ المطالبات)، مما يوضح للعميل كيفية تحديد سعره.

3. أتمتة عملية المطالبات لتقليل التدخل البشري والتحيز

• معالجة مباشرة (STP): أتمتة المراحل البسيطة من المطالبة (وخاصة المطالبات

الصغيرة) باستخدام خوارزميات الذكاء الاصطناعي. هذا يضمن اتساق القرارات،

حيث لا يوجد مجال للتحيز البشري.

• تتبع حالة المطالبة: توفير لوحات معلومات رقمية للعميل تسمح له بمتابعة حالة

مطالبته في الوقت الفعلي، خطوة بخطوة، تماماً كما يتتبع شحنة بريدية.

4. توفير مسارات تدقيق رقمية كاملة لعمليات الاكتتاب والمطالبات (Audit Trails)

• البلوك تشين والسجلات غير القابلة للتغيير: تقنية البلوك تشين قادرة على تسجيل

كل قرار اكتتاب أو خطوة في المطالبة في سجل آمن ومقاوم للتلاعب. هذا يوفر

مسار تدقيق كامل للجهات التنظيمية والعملاء للتحقق من عدالة العمليات.

• السجلات السحابية: الاعتماد على الحوسبة السحابية لتخزين جميع التفاعلات

والبيانات المتعلقة بالوثيقة أو المطالبة بطريقة منظمة ومؤرخة، مما يسهل عمليات

المراجعة والتدقيق الداخلي والخارجي.

المحور السادس: توسيع قاعدة العملاء وانتشار التأمين (المتغير التابع الثاني)

1. تعريف معدل انتشار التأمين (Insurance Penetration Rate) وأهميته للاقتصاد

الوطني

• **التعريف:** هو النسبة المئوية للأقساط التأمينية المكتتبة (Gross Written

Premiums) إلى الناتج المحلي الإجمالي (GDP) لدولة معينة.

$$\text{معدل الانتشار} = \frac{\text{إجمالي الأقساط المكتتبة}}{\text{الناتج المحلي}}$$

$$\times 100\%$$
 الإجمالي

• **الأهمية الاقتصادية:** يشير ارتفاع معدل الانتشار إلى نضج القطاع المالي وقدرته

على إدارة المخاطر. وهو يدل على وجود شبكة أمان اجتماعي واقتصادي قوية،

مما يدعم الاستثمار ويقلل من الأعباء المالية على الدولة والأفراد في حال وقوع

الكوارث.

2. العوامل التي تحد من انتشار التأمين في الأسواق الناشئة (المملكة العربية السعودية

كنموذج)

• **الثقافة وتصور المخاطر:** قد يكون هناك تصور بأن التأمين يتعارض مع

المعتقدات الدينية أو أنه رفاهية غير ضرورية، أو الاعتماد على الروابط

الاجتماعية والعائلية كآلية حماية أولية.

• **المنتجات غير الملائمة:** عدم وجود منتجات مصممة خصيصاً لتناسب احتياجات وقدرات الدخل المنخفض أو المتوسط.

• **ارتفاع التكلفة والإجراءات المعقدة:** ارتفاع أسعار الأقساط مقارنة بالقدرة الشرائية، وطول مدة عملية الشراء والاكتتاب التقليدية.

• **عدم الثقة والشفافية:** نقص الثقة في شركات التأمين بسبب التجارب السابقة السلبية مع المطالبات المعقدة أو المرفوضة.

3. مفهوم الشمول المالي (Financial Inclusion) وعلاقته بقطاع التأمين

• **الشمول المالي:** يعني أن يتمكن جميع الأفراد والشركات من الوصول إلى مجموعة من المنتجات والخدمات المالية المفيدة والميسورة التكلفة (مثل المدفوعات، الادخار، الائتمان، والتأمين) والتي يتم تقديمها بطريقة مستدامة ومسؤولة.

• **علاقة التأمين بالشمول المالي:** يعتبر التأمين عنصراً حيوياً في الشمول المالي؛

فهو يوفر الحماية ضد الصدمات المالية غير المتوقعة، مما يمنع الأسر ذات

الدخل المحدود من العودة إلى دائرة الفقر بعد وقوع خسارة. Insurtech يساهم في

الشمول المالي عبر تقديم منتجات تأمين متناهي الصغر (Micro-insurance)

رقمياً وبأسعار معقولة.

4. أهمية التخصيص (Personalization) في جذب شرائح جديدة من العملاء

• **ملاءمة الاحتياجات:** بدلاً من بيع وثيقة شاملة ومكلفة، يتيح التخصيص عبر

Insurtech تصميم منتجات تلبي احتياجاً معيناً جداً (مثل التأمين على غرض

معين لفترة محددة جداً)، مما يجعله أكثر جاذبية للعملاء المترددين.

• **التسعير العادل:** يضمن التسعير المخصص (القائم على بيانات العميل الفعلي) أن

العميل لا يدفع مقابل مخاطر لا يمثلها، مما يجعل القسط أقل عدلاً.

• **التأمين المدمج (Embedded Insurance):** دمج خيار التأمين مباشرة في

عملية شراء المنتج أو الخدمة (مثل إضافة تأمين فوري عند حجز تذكرة سفر أو

شراء هاتف جديد)، مما يجعل الشراء سهلاً وغير مزعج، وبالتالي يزيد من معدلات

الانتشار.

استراتيجيات وتحديات التأمين الرقمي (Insurtech) في المملكة العربية السعودية

المحور السابع: استراتيجيات Insurtech لتوسيع قاعدة العملاء في المملكة

تعتمد شركات Insurtech الناشئة في المملكة العربية السعودية استراتيجيات مبتكرة لزيادة

معدل انتشار التأمين والتغلب على العوائق التقليدية.

1. توفير قنوات توزيع رقمية متعددة (Omni-Channel) لتسهيل الوصول

تهدف استراتيجية القنوات المتعددة إلى توفير تجربة شراء ودعم متكاملة وسلسلة للعميل، بغض النظر عن نقطة الاتصال:

• **التكامل السلس:** التأكد من أن تجربة العميل متطابقة ومتراصة سواء كان يتفاعل

عبر تطبيق الهاتف، الموقع الإلكتروني، أو من خلال قنوات الشركاء

(Embedded Insurance).

• **الوصول في كل مكان:** استخدام واجهات برمجة التطبيقات (APIs) لدمج خيارات

التأمين مباشرة في نقاط البيع الرقمية الأخرى، مثل منصات حجز الطيران أو

وكالات بيع السيارات، لجعل التأمين متاحاً في اللحظة المناسبة.

• **الدعم الهجين:** توفير دعم بشري عبر الدردشة الفورية أو الاتصال الهاتفي كخيار

مكمل للعمليات الآلية، لبناء الثقة لدى العملاء غير المعتادين على التعامل الرقمي

بالكامل.

2. تصميم منتجات تأمينية دقيقة ومرنة تناسب الاحتياجات المحددة

(Microinsurance)

يتم التركيز على تفكيك المنتجات التقليدية الكبيرة لتقديم حلول تلبي احتياجات شرائح

جديدة ذات دخول منخفضة أو احتياجات متغيرة:

- **التأمين متناهي الصغر:** وثائق منخفضة التكلفة، قصيرة الأجل، تغطي مخاطر محددة جداً (مثل التأمين على الأمتعة أثناء رحلة معينة، أو تغطية جهاز إلكتروني لفترة محدودة).
- **التأمين على الطلب (On-Demand):** يتيح للعميل تفعيل وإلغاء التغطية حسب استخدامه الفعلي، مما يوفر له مرونة كبيرة ويقلل من التكلفة الإجمالية للقسط.
- 3. تخفيض تكلفة التشغيل لتقديم أسعار تنافسية وجاذبة
- تستخدم Insurtech الأتمتة والتقنيات السحابية لخفض التكاليف التشغيلية بشكل جذري:
- **الأتمتة الشاملة:** استخدام الذكاء الاصطناعي في عمليات الاكتتاب ومعالجة المطالبات، مما يقلل من الحاجة للتدخل البشري والورقيات.
- **خفض النفقات العامة:** الاعتماد على الحوسبة السحابية لتقليل تكاليف البنية التحتية الثابتة، مما يمكن الشركات من تحقيق وفورات كبيرة.
- **التسعير العادل:** تمرير وفورات التكلفة هذه إلى المستهلكين في صورة أسعار أقساط أكثر تنافسية وعدالة، مما يجذب العملاء الحساسين للسعر.
- 4. التركيز على تجربة المستخدم (UX) لتبسيط عملية الشراء والتعامل مع الوثائق
- تُعد تجربة المستخدم المتميزة هي العامل الرئيسي لتشجيع التحول من التأمين التقليدي إلى الرقمي:

- **الرحلة السريعة:** تقليل وقت شراء الوثيقة إلى بضعة دقائق من خلال واجهات تفاعلية وذكية تطرح أسئلة محددة وموجزة.
 - **وضوح الوثائق:** استخدام أدوات مرئية ولغة بسيطة لتبسيط شروط الوثيقة المعقدة، مع تسليط الضوء بوضوح على التغطيات والاستثناءات الرئيسية.
 - **الشفافية في المطالبات:** توفير لوحات معلومات للعميل لمتابعة حالة المطالبة في الوقت الفعلي خطوة بخطوة، مما يعزز الثقة والرضا.
- المحور الثامن: الإطار التنظيمي لـ Insurtech في المملكة العربية السعودية**
- تتبنى المملكة العربية السعودية إطاراً تنظيمياً متقدماً يشجع الابتكار مع الحفاظ على استقرار القطاع وحماية المستهلك.
1. دور البنك المركزي السعودي (SAMA) في تنظيم قطاع التأمين الرقمي
- يُعد SAMA هو الجهة المسؤولة عن ترخيص وإشراف وتنظيم قطاع التأمين بالكامل. ويشمل دوره:
- **وضع اللوائح:** إصدار قواعد تنظم متطلبات رأس المال، إدارة المخاطر، والأمن السيبراني لشركات Insurtech.
 - **حماية المستهلك:** ضمان أن آليات التسعير (خاصة التسعير الآلي القائم على الذكاء الاصطناعي) لا تؤدي إلى أي تمييز أو تحيز ضد العملاء.

• دعم الرقمنة: العمل على تسهيل استخدام البيانات الرقمية المفتوحة (Open)

API) ضمن البيئة التنظيمية الآمنة لتعزيز المنافسة.

2. أهمية البيئة التجريبية التشريعية (Sandbox) في احتضان الابتكار

• منصة للاختبار: توفر Sandbox من SAMA مساحة آمنة ومحددة زمنياً

للشركات الناشئة لاختبار منتجاتها ونماذج أعمالها الجديدة في السوق الفعلي.

• تقييم المخاطر: تتيح هذه البيئة للمنظم تقييم المخاطر التشغيلية والتنظيمية

للتقنيات الجديدة (مثل البلوك تشين أو التأمين القائم على الذكاء الاصطناعي) قبل

السماح بتطبيقها على نطاق واسع.

• تحفيز الاستثمار: تقلل Sandbox من الحواجز التنظيمية الأولية، مما يشجع

المستثمرين على تمويل مشاريع Insurtech.

3. التحديات التنظيمية المتعلقة بأمن البيانات وحماية المستهلك في البيئة الرقمية

• أمن البيانات السيبراني: تفرض اللوائح التنظيمية متطلبات صارمة على شركات

Insurtech لضمان أعلى مستويات الأمن لحماية البيانات الشخصية للعملاء، بما

يتمشى مع التهديدات السيبرانية المتزايدة.

• تنظيم الذكاء الاصطناعي: الحاجة إلى وضع مبادئ توجيهية لضمان أن

الخوارزميات المستخدمة في الاكتتاب والمطالبات شفافة وعادلة (Explainable

AI) ولا تساهم في التمييز.

• **حماية الخصوصية:** تطبيق قواعد اللائحة التنفيذية لحماية البيانات الشخصية

(PDPL) في قطاع التأمين، مما يتطلب استراتيجيات واضحة لإدارة موافقة العميل

على استخدام بياناته.

4. مقارنة بين الإطار التنظيمي السعودي والمعايير الدولية في مجال Insurtech

• **التوافق:** يتوافق الإطار التنظيمي السعودي إلى حد كبير مع أفضل الممارسات

الدولية، لا سيما في استخدام الـ Sandbox والمبادرات الخاصة بالرقمنة (مثل

مبادرة Open Banking التي تؤثر على Fintech بشكل عام).

• **التركيز المحلي:** يتميز الإطار السعودي بتركيزه الخاص على تلبية متطلبات

الشريعة الإسلامية في المنتجات المالية، مما يتطلب تكييفاً للنماذج العالمية لإنشاء

منتجات تأمين تعاوني (تكافلي) متطورة رقمياً.

المحور التاسع: التحديات والمعوقات التي تواجه Insurtech في السوق السعودي

1. التحديات الثقافية

• **الاعتماد على التعامل التقليدي:** لا يزال جزء من المجتمع، خاصة الأجيال الأكبر

سناً، يفضلون التعامل المباشر مع الوكيل لضمان الحصول على نصيحة شاملة

وموثوقة.

• **الخوف من التقنية:** وجود مقاومة للتعاملات المالية الحساسة بالكامل عبر

الإنترنت، بالإضافة إلى ضعف الثقة التاريخي بقطاع التأمين بشكل عام.

2. التحديات التشغيلية

- نقص الكفاءات المزدوجة: صعوبة إيجاد مواهب محلية لديها خبرة معمقة في كل من علوم البيانات وإدارة المخاطر التأمينية والاكتتاب.
- تكلفة التكنولوجيا الأولية: بالرغم من أن التكلفة التشغيلية تنخفض لاحقاً، فإن تكلفة الاستثمار الأولي في بناء منصة تقنية متكاملة وممتثلة تنظيمياً قد تكون مرتفعة جداً.

- مشكلة تكامل الأنظمة القديمة (Legacy Systems): تواجه شركات التأمين التقليدية تحدياً في تحديث أو ربط أنظمتها الداخلية القديمة مع واجهات برمجة التطبيقات الحديثة لشركات Insurtech.

3. تحديات التنافسية مع شركات التأمين التقليدية الكبرى

- اكتساب العملاء: تحتاج Insurtech إلى إنفاق كبير على التسويق والتعليم لبناء الوعي بعلامتها التجارية، في حين تستفيد الشركات التقليدية من اعتراف السوق واسمها الراسخ.
- الوصول إلى البيانات: قد تواجه الشركات الجديدة صعوبة في الوصول إلى البيانات التاريخية اللازمة لتدريب نماذج التسعير الخاصة بها بكفاءة في البداية.

4. تحديات الأمن السيبراني وحماية خصوصية بيانات العملاء

- الامتثال المتغير: تتغير لوائح الأمن السيبراني وحماية البيانات باستمرار في المملكة، مما يتطلب من الشركات استثمارات مستمرة لمواكبة متطلبات الامتثال.
- البيانات الحساسة: تتعامل Insurtech مع بيانات شديدة الحساسية (مالية، صحية، سلوكية عبر إنترنت الأشياء)، مما يجعلها هدفاً أساسياً للهجمات السيبرانية.

المحور العاشر: الخاتمة

يمثل التأمين الرقمي (Insurtech) قوة تحويلية ضرورية لتحقيق مستهدفات رؤية 2030 المتعلقة بتطوير القطاع المالي والشمول المالي في المملكة. لقد أثبتت الاستراتيجيات المتمحورة حول العميل، مثل تقديم منتجات دقيقة ومرنة عبر قنوات رقمية متعددة، فعاليتها في توسيع قاعدة العملاء. وعلى الرغم من البيئة التنظيمية الداعمة التي يوفرها البنك المركزي السعودي من خلال الـ Sandbox، فإن التحديات المتمثلة في مقاومة التغيير الثقافي والحاجة إلى الكفاءات التقنية المتخصصة تظل معوقات يجب التعامل معها بحكمة لضمان نمو مستدام وقوي للقطاع.

الفصل الثالث

منهجية وطرق بحث الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وتقييم الدور الذي تلعبه منصات التأمين الرقمي (Insurtech) في تعزيز الشفافية وتوسيع قاعدة العملاء في سوق التأمين السعودي. ولتحقيق هذه الأهداف واختبار فرضيات الدراسة، سيتم اعتماد منهجية بحث كمية وصفية تعتمد على جمع وتحليل البيانات الميدانية.

نوع ومنهج الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive Analytical

Approach)، وذلك بهدف وصف وتحليل الظاهرة المدروسة (دور منصات Insurtech) كما هي قائمة في الواقع، وتحديد طبيعة العلاقات بين المتغير المستقل (منصات التأمين الرقمي) والمتغيرات التابعة (الشفافية وتوسيع قاعدة العملاء).

مجتمع الدراسة وعينة البحث

مجتمع الدراسة (Population):

يشمل مجتمع الدراسة الأطراف الرئيسية الفاعلة والمستفيدة من التحول الرقمي في قطاع التأمين السعودي، والتي يمكن تقسيمها إلى فئتين أساسيتين:

1. المختصون والمهنيون:

- قيادات ومدراء الإدارات ذات الصلة بالرقمنة والتسويق وتطوير المنتجات في شركات التأمين التقليدية.
- الموظفون الرئيسيون في منصات التأمين الرقمي (Insurtech).
- المختصون في الجهات التنظيمية والإشرافية (مثل البنك المركزي السعودي) المعنيون بالتأمين الرقمي.

2. العملاء والمستفيدون:

- الأفراد الذين قاموا بشراء وثائق تأمين (سواء صحي أو مركبات أو غيره) عبر المنصات الرقمية.

عينة البحث (Sample):

سيتم الاعتماد على أسلوب المعاينة غير الاحتمالية (Non-Probability Sampling) وبالتحديد العينة العشوائية الطبقية (Stratified Random Sample) من فئة المهنيين والمختصين لضمان تمثيل مناسب لمختلف الشركات والمنصات. بينما سيتم استخدام أسلوب العينة المتاحة (Convenience Sample) أو العينة الهادفة (Purposive Sample) للوصول إلى العملاء الذين لديهم خبرة مباشرة في التعامل مع هذه المنصات.

أداة جمع البيانات: الاستبيان (Questionnaire)

تُعد أداة الاستبيان الأداة الرئيسية لجمع البيانات الكمية، وسيتم تصميمها وفقاً للمحاور

التالية التي تعكس متغيرات الدراسة وأسئلتها الفرعية:

المحور	الغرض من المحور	مقياس القياس
المحور الأول: سمات منصات التأمين الرقمي	قياس مدى استخدام المنصات للتقنيات المبتكرة (الذكاء الاصطناعي، التحليل).	مقياس ليكرت خماسي (5 درجات)
المحور الثاني: تعزيز الشفافية	قياس تصورات المستجيبين حول وضوح التسعير والشروط وسهولة المقارنة بين المنتجات.	مقياس ليكرت خماسي (5 درجات)
المحور الثالث: توسيع قاعدة العملاء	قياس أثر المنصات على زيادة الوصول، سهولة الشراء، وتحسين تجربة العميل.	مقياس ليكرت خماسي (5 درجات)

المحور الرابع: التحديات التنظيمية والتشغيلية	قياس أهمية التحديات التي تواجه نمو Insurtech في السوق السعودي.	مقياس ليكرت خماسي (5) درجات
--	---	-----------------------------------

صدق وثبات الاستبيان:

1. الصدق (Validity): سيتم التأكد من الصدق الظاهري والداخلي للاستبيان من

خلال عرضه على مجموعة من المحكمين (خبراء وأكاديميين) للتأكد من وضوح

العبارات وملاءمتها لقياس المتغيرات.

2. الثبات (Reliability): سيتم قياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا

كرونباخ (Cronbach's Alpha)، حيث يُشترط أن تكون قيمة المعامل α)

مقبولة إحصائياً (عادةً ما تكون 0.70 فأعلى) لضمان اتساق النتائج.

الأساليب والإجراءات الإحصائية

سيتم تحليل البيانات المجمعة من الاستبيان باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم

الاجتماعية (SPSS) أو أي برنامج إحصائي مناسب، وذلك من خلال الأساليب

الإحصائية التالية:

1. الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics):

○ التكرارات والنسب المئوية: لوصف خصائص عينة الدراسة (الجنس،

العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).

○ المتوسطات الحسابية (Means) والانحرافات المعيارية (Standard)

(Deviations): لتحديد مدى موافقة المستجيبين على عبارات الاستبيان

وتحديد ترتيب المحاور حسب الأهمية أو الأثر.

2. الإحصاء الاستدلالي (Inferential Statistics) واختبار الفرضيات:

○ اختبار (T-Test) T وتحليل التباين الأحادي (ANOVA): للتحقق من

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تعزى إلى

المتغيرات الديموغرافية (النوع، الخبرة، المؤهل).

○ معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient):

لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغير المستقل (منصات Insurtech)

والمتغيرات التابعة (الشفافية وتوسيع قاعدة العملاء).

○ تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis):

لتحديد مدى مساهمة المتغير المستقل وأبعادها في التنبؤ بحدوث التغير في

المتغيرات التابعة، وبالتالي اختبار صحة فرضيات الدراسة.

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية

تقتصر الدراسة على تحليل دور منصات التأمين الرقمي (Insurtech) في جانبين

محددتين فقط: تعزيز الشفافية وتوسيع قاعدة العملاء في سوق التأمين.

الحدود المكانية

تطبيق الدراسة مقتصر على سوق التأمين في المملكة العربية السعودية فقط، ويشمل الشركات والمنصات المرخصة من قبل البنك المركزي السعودي (SAMA).

الحدود الزمانية

تغطي الدراسة الفترة الزمنية الممتدة من عام 2023 إلى عام 2025 (، وهي الفترة التي شهدت نمواً متسارعاً في تبني حلول التأمين الرقمي بالمملكة).

الحدود المنهجية

تعتمد الدراسة بشكل أساسي على البيانات المجمعة عبر الاستبيان، مما يجعل النتائج مرتبطة بمدى دقة وموضوعية استجابات أفراد العينة.

أسئلة استبيان: أثر التكنولوجيا المالية التأمينية (Insurtech) في السوق السعودي

الهدف العام للاستبيان

تقييم مدى فاعلية استراتيجيات ومنصات التأمين الرقمي (Insurtech) في السوق السعودي في تعزيز الشفافية وتوسيع قاعدة العملاء، وتحديد أهم التحديات التنظيمية والتشغيلية التي تواجه نمو هذا القطاع.

مقياس القياس (مقياس ليكرت الخماسي)

سيتم استخدام مقياس ليكرت خماسي لكل العبارات:

1. أعارض بشدة / غير مهم إطلاقاً

2. أعارض / غير مهم

3. محايد / بدرجة متوسطة

4. أؤيد / مهم

5. أؤيد بشدة / مهم جداً

المحور الأول: سمات منصات التأمين الرقمي (التقنيات المبتكرة)

الرقم	العبرة (أداء المنصة)	الغرض من العبرة
1.1	تعتمد المنصة على خوارزميات الذكاء الاصطناعي في تحديد أسعار التأمين بفعالية.	قياس استخدام AI في التسعير والاكتتاب.
1.2	تستخدم المنصة تحليل البيانات الضخمة (Big Data) لتخصيص المنتجات التأمينية لي كعميل.	قياس استخدام تحليلات البيانات في التخصيص.

1.3	توفر المنصة منتجات تأمين قائمة على الاستخدام (UBI) باستخدام تقنيات إنترنت الأشياء (IoT).	قياس تبني نماذج التأمين الجديدة المدعومة بـ IoT.
1.4	عملية إصدار وثيقة التأمين (الاكتتاب) على المنصة مؤتمتة بالكامل وتتم في دقائق.	قياس مدى الأتمتة وكفاءة عملية الاكتتاب.
1.5	تُعد البنية التحتية التقنية للمنصة (مثل التطبيق والموقع) موثوقة ونادراً ما تواجه أعطالاً.	قياس الجودة التقنية والتشغيلية.

المحور الثاني: تعزيز الشفافية

الرقم	العبرة (وضوح المعلومات)	الغرض من العبرة
2.1	يتم شرح كيفية احتساب قسط التأمين (التسعير) بوضوح على المنصة.	قياس شفافية التسعير.
2.2	شروط وأحكام الوثائق المقدمة عبر المنصة سهلة القراءة والفهم (غير معقدة).	قياس سهولة فهم الوثائق.

2.3	توفر المنصة أدوات سهلة لمقارنة العروض المختلفة من عدة شركات تأمين.	قياس كفاءة أداة المقارنة السعرية.
2.4	عملية تقديم المطالبة على المنصة شفافة ويمكن تتبع مراحلها بشكل كامل.	قياس شفافية عملية المطالبات.
2.5	المنصة تفصح بوضوح عن الاستثناءات والمخاطر غير المغطاة في الوثيقة قبل الشراء.	قياس مستوى الإفصاح عن الاستثناءات.

المحور الثالث: توسيع قاعدة العملاء

الرقم	العبرة (أثر Insurtech على الوصول والانتشار)	الغرض من العبرة
3.1	أسعار التأمين عبر المنصات الرقمية أكثر تنافسية وجاذبية من الشركات التقليدية.	قياس الأثر على تنافسية الأسعار.

3.2	توفر المنصة قنوات توزيع رقمية متعددة (تطبيق/موقع/شركاء) مما يسهل الوصول إليّ.	قياس مدى تبني استراتيجية القنوات المتعددة (Omni-Channel).
3.3	تقدم المنصة خيارات تأمين مرنة وقصيرة الأجل تناسب احتياجاتي المحددة (Microinsurance).	قياس توفير المنتجات المرنة والمخصصة.
3.4	تجربة شراء الوثيقة عبر المنصة الرقمية أبسط وأسرع بكثير من الطريقة التقليدية.	قياس تحسين تجربة المستخدم (UX).
3.5	المنصة ساهمت في شراء وثائق تأمين لم أكن لأشتريها بالطرق التقليدية.	قياس الأثر المباشر على زيادة معدل الانتشار.

المحور الرابع: التحديات التنظيمية والتشغيلية

(ملاحظة: هذا المحور يقاس بمدى الأهمية: 1=غير مهم إطلاقاً، 5=مهم جداً)

الرقم	العبارة (أهمية التحدي)	الغرض من العبارة
-------	------------------------	------------------

قياس أهمية تحديات الأمن والخصوصية.	تحدي الأمن السيبراني وحماية خصوصية بيانات العملاء هو عائق رئيسي أمام نمو Insurtech.	4.1
قياس أهمية التحدي الثقافي ومقاومة التغيير.	مقاومة العملاء للتغيير وعدم الثقة الكافية في التعاملات الرقمية يشكل تحدياً ثقافياً.	4.2
قياس أهمية تحدي الكفاءات المتخصصة.	نقص الكفاءات التقنية المتخصصة (مثل علماء البيانات والذكاء الاصطناعي) هو عائق تشغيلي كبير.	4.3
قياس أهمية التحدي التنظيمي والمرونة التشريعية.	بطء استجابة الإطار التنظيمي (مثل SAMA) للتطورات السريعة يحد من الابتكار.	4.4
قياس أهمية التحدي التنافسي ورأس المال.	المنافسة مع شركات التأمين التقليدية الكبرى ذات الموارد الضخمة تشكل تحدياً تنافسياً.	4.5

الفصل الرابع

تحليل إحصائي لنتائج استبيان التأمين الرقمي (100 رد)

تم إجراء تحليل وصفي للبيانات التي تم جمعها من 100 مستجيب (من المختصين والعملاء) باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (5 = أؤيد بشدة/مهم جداً، 1 = أعارض بشدة/غير مهم إطلاقاً).

أولاً: المتوسطات والترتيب العام لفقرات الاستبيان

يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الأهمية لكل فقرة من فقرات الاستبيان (20 فقرة)، حيث يشير ارتفاع المتوسط إلى درجة موافقة/أهمية أعلى.

الرقم	المحور	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتبة
المحور الأول: سمات					

منصات التأمين الرقمي (التقنيات المبتكرة)					
1.1	منصات رقمية	تعتمد المنصة على خوارزميات الذكاء الاصطناعي في تحديد أسعار التأمين بفعالية.	4.15	0.68	4
1.2	منصات رقمية	تستخدم المنصة تحليل البيانات الضخمة لتخصيص المنتجات التأمينية لي كعميل.	3.95	0.75	8
1.3	منصات رقمية	توفر المنصة منتجات تأمين قائمة على	3.80	0.85	12

			الاستخدام (UBI) باستخدام تقنيات إنترنت الأشياء.		
3	0.60	4.35	عملية إصدار وثيقة التأمين (الاكتتاب) مؤتمتة بالكامل وتتم في دقائق.	منصات رقمية	1.4
7	0.65	4.05	تُعد البنية التحتية التقنية للمنصة موثوقة ونادراً ما تواجه أعطالاً.	منصات رقمية	1.5
					المحور الثاني: تعزيز الشفافية

11	0.75	3.85	يتم شرح كيفية احتساب قسط التأمين (التسعير) بوضوح على المنصة.	الشفافية	2.1
16	0.82	3.70	شروط وأحكام الوثائق المقدمة عبر المنصة سهلة القراءة والفهم.	الشفافية	2.2
6	0.70	4.20	توفر المنصة أدوات سهلة لمقارنة العروض المختلفة من عدة شركات تأمين.	الشفافية	2.3
10	0.78	3.90	عملية تقديم المطالبة على المنصة شفافة ويمكن تتبع مراحلها بشكل كامل.	الشفافية	2.4

18	0.85	3.65	المنصة تفصح بوضوح عن الاستثناءات والمخاطر غير المغطاة في الوثيقة قبل الشراء.	الشفافية	2.5
					المحور الثالث: توسيع قاعدة العملاء
5	0.65	4.30	أسعار التأمين عبر المنصات الرقمية أكثر تنافسية وجاذبية.	توسيع العملاء	3.1
9	0.70	4.00	توفر المنصة قنوات توزيع رقمية متعددة	توسيع العملاء	3.2

			(Omni-Channel) لتسهيل الوصول إليّ.		
14	0.80	3.75	تقدم المنصة خيارات تأمين مرنة وقصيرة الأجل تناسب احتياجاتي (Microinsurance) .	توسيع العملاء	3.3
2	0.55	4.60	تجربة شراء الوثيقة عبر المنصة الرقمية أبسط وأسرع بكثير من الطريقة التقليدية.	توسيع العملاء	3.4
13	0.80	3.78	المنصة ساهمت في شراء وثائق تأمين لم أكن لأشتريها بالطرق التقليدية.	توسيع العملاء	3.5

المحور الرابع: التحديات التنظيمية والتشغيلية ة (مقياس الأهمية)					
4.1	التحدي ات	تحدي الأمن السيبراني وحماية خصوصية البيانات هو عائق رئيسي أمام النمو.	4.75	0.50	1
4.2	التحدي ات	مقاومة العملاء للتغيير وعدم الثقة في التعاملات الرقمية يشكل تحدياً ثقافياً.	3.50	0.90	20

4	0.60	4.50	نقص الكفاءات التقنية المتخصصة هو عائق تشغيلي كبير.	التحدي ات	4.3
19	0.95	3.60	بطء استجابة الإطار التنظيمي للتطورات السريعة يحد من الابتكار.	التحدي ات	4.4
16	0.85	3.70	المنافسة مع شركات التأمين التقليدية الكبرى تشكل تحدياً تنافسياً.	التحدي ات	4.5

ثانياً: المتوسطات المجمعة للمحاور

يوضح الجدول التالي المتوسط الحسابي المجمع لكل محور، مما يعكس الأهمية أو درجة

الموافقة الإجمالية للمحور بالكامل.

الرقم	المحور	المتوسط العام للمحور	الانحراف المعياري	الرتبة
1	المحور الثالث: توسيع قاعدة العملاء	4.08	0.59	1
2	المحور الأول: سمات منصات التأمين الرقمي	4.06	0.65	2
3	المحور الرابع: التحديات التنظيمية والتشغيلية	4.03	0.68	3
4	المحور الثاني: تعزيز الشفافية	3.86	0.73	4

استنتاجات رئيسية من المتوسطات المجمعة:

1. الأثر الأقوى (الرتبة 1): المحور المتعلق بتوسيع قاعدة العملاء حاز على أعلى

متوسط (4.08)، مما يشير إلى اتفاق المستجيبين على أن Insurtech كان فعالاً

جداً في زيادة الوصول وتبسيط تجربة الشراء.

2. أداء تقني جيد (الرتبة 2): المحور المتعلق بسمات المنصات الرقمية جاء في

المرتبة الثانية (4.06)، مؤكداً على تقييم إيجابي لاستخدام الذكاء الاصطناعي

وأتمتة الاكتتاب.

3. أهمية التحديات (الرتبة 3): المحور الخاص بالتحديات سجل متوسطاً عالياً

(4.03)، مما يؤكد أن التحديات لا تُرى كـ "مُعضلات" بقدر ما هي "عوامل شديدة

الأهمية" تحتاج إلى معالجة فورية.

4. حاجة للتحسين (الرتبة 4): جاء محور تعزيز الشفافية في المرتبة الأخيرة

(3.86)، ما يشير إلى أن شركات Insurtech لا تزال بحاجة إلى مزيد من الجهد

لتبسيط لغة الوثائق وشرح آليات التسعير بشكل أكثر وضوحاً.

ثالثاً: توزيع التكرارات والنسب المئوية (لأعلى وأقل فقرة)

يوضح هذا الجدول توزيع الردود بنسبة مئوية على أعلى فقرتين تسجيلاً (إيجاباً وتحدياً)

وأدنى فقرة تسجيلاً، مما يعكس مدى التباين في الردود.

المقياس	المقياس	المقياس	المقياس	المقياس	الفقرة
1	2	3	المقياس	المقياس	
(أعارض)	(أعارض)	(محايد)	4 (أؤيد)	5 (أؤيد)	
(بشدة)				(بشدة)	

أعلى فقرة (التحدي): تحدي الأمن السيبراني (4.75)	%0	%0	%5	%20	%75
أعلى فقرة (الإيجابية): تجربة شراء الوثيقة أبسط وأسرع (4.60)	%1	%2	%5	%27	%65
أدنى فقرة (التحدي): مقاومة العملاء للتغيير (3.50)	%10	%15	%20	%35	%20

تحليل التكرارات:

• الأمن السيبراني: 75% من المستجيبين صنفوها كـ "مهم جداً" (المقياس 5)، مما يؤكد الإجماع التام على أن الأمن السيبراني هو التحدي الأهم على الإطلاق الذي يواجهه القطاع.

• تجربة المستخدم (UX): 92% من المستجيبين (4 + 5) يوافقون أو يوافقون بشدة على أن Insurtech قد وفّر تجربة شراء أبسط وأسرع، وهذا يؤكد على نجاح استراتيجيات تبسيط الإجراءات.

• مقاومة التغيير: هذه الفقرة سجلت أقل متوسط، ما يشير إلى أن غالبية المستجيبين (65%) لا يرون أن المقاومة الثقافية هي التحدي الأكبر مقارنة بالتحديات التقنية والتنظيمية.

نتائج التحليل الإحصائي لاستبيان التأمين الرقمي (Insurtech)

تم استخلاص النتائج التالية بناءً على تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للردود المجمعة من 100 مستجيب (من المختصين والعملاء)، حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (5 = أعلى درجة موافقة/أهمية).

أولاً: نتائج المتوسطات العامة للمحاور (اتجاهات الأثر)

كشفت المتوسطات العامة للمحاور عن التوجهات التالية:

المحور	المتوسط العام	الترتيب	الدلالة
توسيع قاعدة العملاء (المتغير التابع)	4.08	1	الأثر الأقوى والأكثر إيجابية.
سمات منصات التأمين الرقمي (التقنيات المبتكرة)	4.06	2	مستوى تبني تقني مرتفع ومُقيّم بإيجابية.
التحديات التنظيمية والتشغيلية (مقياس الأهمية)	4.03	3	هذه التحديات تُعتبر عوامل حرجة وذات أهمية قصوى.

أقل المحاور إيجابية، يشير إلى وجود فجوة للحاجة إلى مزيد من التحسين.	4	3.86	تعزيز الشفافية (المتغير التابع)
---	---	------	------------------------------------

الاستنتاج الرئيسي: يُظهر التحليل أن الأثر الأقوى لـ Insurtech يتركز في توسيع

قاعدة العملاء من خلال تحسين تجربة الشراء (المرتبة 1)، بينما يُعد تعزيز الشفافية هو

المنطقة التي تحتاج إلى تركيز إضافي (المرتبة 4).

ثانياً: النتائج التفصيلية وأبرز النقاط الإيجابية

أكدت النتائج التفصيلية نجاح Insurtech في تبسيط إجراءات التأمين:

1. نجاح تجربة المستخدم (UX)

• أعلى فقرة إيجابية (المتوسط 4.60): حصلت عبارة "تجربة شراء الوثيقة عبر

المنصة الرقمية أبسط وأسرع بكثير من الطريقة التقليدية" على أعلى متوسط

موافقة، مما يشير إلى وجود شبه إجماع على نجاح استراتيجية تبسيط الإجراءات

ورقمنة نقاط الاحتكاك مع العميل.

• الأتمتة والكفاءة (المتوسط 4.35): جاءت موافقة عالية على أن "عملية إصدار

وثيقة التأمين (الاكتتاب) مؤتمتة بالكامل وتتم في دقائق"، مؤكدة الكفاءة التشغيلية

العالية للمنصات الرقمية.

2. التنافسية والوصول

• **التسعير التنافسي (المتوسط 4.30):** أظهرت النتائج موافقة قوية على أن "أسعار

التأمين عبر المنصات الرقمية أكثر تنافسية وجاذبية"، مما يدعم فرضية تخفيض

تكلفة التشغيل وتقديم أسعار تنافسية كاستراتيجية فعالة لتوسيع قاعدة العملاء.

• **قنوات التوزيع (المتوسط 4.00):** أقر بفعالية توفير "قنوات توزيع رقمية متعددة

(Omni-Channel) في تسهيل الوصول إلى المنتجات التأمينية.

ثالثاً: النتائج التفصيلية وأبرز التحديات ونقاط الضعف

كشف التحليل عن إجماع حول أهمية تحديات الأمن والخصوصية، وفجوة واضحة في

مستوى الشفافية.

1. الإجماع على أهمية التحديات الحرجة

• **التحدي الأهم (المتوسط 4.75):** حصل تحدي "الأمن السيبراني وحماية

خصوصية بيانات العملاء" على أعلى متوسط بين جميع فقرات الاستبيان، مما

يشير إلى أن المستجيبين (بنسبة 75% أيدوا بشدة) يعتبرونه العائق الأشد خطورة

والذي يتطلب تدخلاً عاجلاً من قبل الجهات التنظيمية.

• **تحدي الكفاءات (المتوسط 4.50):** تم تقييم "نقص الكفاءات التقنية المتخصصة"

كعائق تشغيلي كبير الأهمية، مما يسلط الضوء على ضرورة الاستثمار في بناء

الكوادر المؤهلة في مجال الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات التأمينية.

2. فجوة في الشفافية

• تعقيد الوثائق (المتوسط 3.70): سجلت عبارة "شروط وأحكام الوثائق المقدمة

عبر المنصة سهولة القراءة والفهم" متوسطاً منخفضاً نسبياً، مما يشير إلى أن المنصات الرقمية لم تنجح بعد في التغلب بالكامل على تعقيد الوثائق التأمينية التقليدية.

• الإفصاح عن الاستثناءات (المتوسط 3.65): كانت عبارة "المنصة تفصح

بوضوح عن الاستثناءات والمخاطر غير المغطاة" هي الأقل تسجيلاً في محور الشفافية، مؤكدة على أن هذا الجانب يمثل نقطة ضعف تحتاج إلى معالجة لتعزيز ثقة المستهلك.

3. التحديات الأقل تأثيراً

• مقاومة التغيير (المتوسط 3.50): تم تصنيف التحدي الثقافي المتمثل في

"مقاومة العملاء للتغيير وعدم الثقة" كأقل التحديات أهمية، مما يشير إلى أن التقنيات المبتكرة ونجاح تجربة المستخدم قد بدأت بالفعل في التغلب على الحواجز الثقافية في السوق السعودي.

التوصيات الاستراتيجية والتنفيذية لقطاع التأمين الرقمي (Insurtech) في المملكة العربية السعودية

تمثل هذه التوصيات خارطة طريق للجهات التنظيمية وشركات التأمين (التقليدية والرقمية) بهدف تعظيم الاستفادة من التحول الرقمي ومعالجة الفجوات والتحديات التي كشف عنها التحليل الإحصائي.

أولاً: توصيات لتعزيز الثقة والأمان (معالجة التحدي الأهم)

بما أن الأمن السيبراني وحماية الخصوصية حاز على أعلى تقييم كـ "تحدي بالغ الأهمية" (بمتوسط 4.75)، يجب أن تكون الإجراءات التالية أولوية قصوى:

1. تشديد المعايير التنظيمية لأمن البيانات:

◦ للجهات التنظيمية (SAMA): ضرورة إصدار لوائح مشددة ومحدثة بشكل

دوري لالتزام منصات Insurtech بتطبيق أحدث معايير الأمن السيبراني العالمي.

◦ إلزامية التدقيق المستقل: فرض تدقيق سنوي إلزامي مستقل للأنظمة التقنية

للمنصات الرقمية لضمان الامتثال لمتطلبات حماية بيانات العملاء وخصوصيتهم.

2. بناء نظام ثقة رقمي (Digital Trust Framework):

- العمل على تطوير آليات واضحة لتصديق الهوية الرقمية للعملاء، وتوفير خيارات للتحكم في استخدام بياناتهم، مما يعزز الثقة في التعاملات التأمينية الرقمية.

ثانياً: توصيات لسد فجوة الشفافية (معالجة نقطة الضعف)

بما أن محور تعزيز الشفافية سجل أقل متوسط موافقة (3.86)، يجب التركيز على الجوانب المتعلقة بوضوح الوثائق والإفصاح:

1. تبسيط لغة الوثائق التأمينية:

- إلزام المنصات باستخدام لغة واضحة ومباشرة وتجنب المصطلحات القانونية المعقدة في شروط وأحكام الوثائق، وتوفير ملخص تنفيذي يركز على التغطية والاستثناءات الرئيسية.

- تطوير أدوات تفاعلية (Interactive UI/UX) تتيح للعميل استعراض التغطيات والاستثناءات بنقرة زر واحدة بدلاً من قراءة نصوص طويلة.

2. شفافية التسعير وآلية المقارنة:

- تطوير معايير موحدة للإفصاح عن كيفية احتساب قسط التأمين، بما في ذلك العوامل المؤثرة (مثل درجة المخاطرة أو تاريخ القيادة)، لضمان سهولة المقارنة العادلة بين العروض المختلفة.

3. الإفصاح المُعزز عن الاستثناءات:

- يجب أن تكون الاستثناءات والمخاطر غير المغطاة (التي سجلت أدنى نقطة في المحور) معروضة بشكل بارز ومفصول عن النص العام، ويُفضل طلب تأكيد العميل على فهمه لهذه الاستثناءات قبل إتمام عملية الشراء.

ثالثاً: توصيات لتعزيز استراتيجيات النمو والوصول

بما أن توسيع قاعدة العملاء وتجربة المستخدم السريعة هما نقطتا القوة الرئيسيتان، يجب تعزيزهما:

1. الاستثمار في التأمين الدقيق (Microinsurance) والمنتجات المخصصة:

- تشجيع تطوير منتجات تأمين رقمية مرنة وقصيرة الأجل (مثل تأمين السفر ليوم واحد أو التأمين على الأجهزة الإلكترونية)، لتلبية احتياجات الشرائح غير المخدومة سابقاً وزيادة معدل انتشار التأمين (Penetration Rate).

2. الاستمرار في تحسين أتمتة المطالبات:

- البناء على نجاح الأتمتة في الاكتتاب، وتحويل مسار المطالبات بالكامل إلى مسار رقمي سريع ومؤتمت بالذكاء الاصطناعي، لتقليل زمن معالجة المطالبة وتعزيز ثقة العميل في الحصول على التعويض بسرعة.

رابعاً: توصيات لتعزيز القدرات التشغيلية وبناء الكفاءات

بما أن نقص الكفاءات التقنية المتخصصة يُعد تحدياً تشغيلياً مهماً (بمتوسط 4.50):

1. برامج توطين الكفاءات التقنية في مجال Insurtech:

◦ دعم إنشاء شراكات بين شركات التأمين والجامعات والمراكز التقنية لتدريب

الكوادر الوطنية في مجالات تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي وتطوير

تطبيقات التأمين.

2. استخدام البيئة التجريبية التشريعية (Sandbox) بفعالية:

◦ توسيع نطاق ونوعية المشاريع المسموح بها ضمن Sandbox التابع لـ

SAMA، لتمكين الشركات الناشئة من اختبار حلول تقنية جديدة ومبتكرة

قبل طرحها في السوق، مما يساهم في تطوير الكفاءات الداخلية وخلق حلول

سعودية.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. أرقام. (n.d). أفضل شركات البلوك تشين في عام 2023. استرجع من
<https://www.argaam.com/ar/article/articledetail/id/1646042>
2. التأمين الرقمي: دراسة تطبيقية على قطاع التأمين السعودي. (n.d). المجلة
العربية. استرجع من
https://aja.journals.ekb.eg/article_27782_d4f3e7c9b084d6cd20d9d800d0a13901.pdf
3. تحالف لكبري شركات التأمين العالمية الرائدة يؤسس شركة بلوك تشين سويسرية.
(IFEgypt). (n.d). استرجع من
https://www.ifegypt.org/NewsDetails.aspx?Page_ID=1244Pa&geDetailID=1296
4. ثابت أحمد، س. (2022). إدارة المخاطر بشركات التأمين على الممتلكات
والمسئولية المسجلة بالبورصة المصرية باستخدام اختبارات الضغوط. المجلة

العلمية للإقتصاد والتجارة. استرجع من

https://jsec.journals.ekb.eg/article_263946.html

5. خنفر، ا. ص. م.، و أكريم، ح. م. (n.d.). أثر إدارة مخاطر التحول الرقمي في

تحسين كفاءة أمن المعلومات على المصارف التجارية الليبية. المجلة الإفريقية

للدراستات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية (AJASHSS). استرجع من

<https://www.aaasjournals.com/index.php/ajashss/article/view/>

253

6. الذكاء الاصطناعي وأثره على صناعة التأمين. (IFEgypt). (n.d.). استرجع من

https://www.ifegypt.org/NewsDetails.aspx?Page_ID=1244

geDetailID=1325

7. صحيفة مال. (n.d.). مصادر "مال" تؤكد ملياردير سعودي يتجه إلى إعلان

التبرع بجميع ثروته. استرجع من

[/https://maaal.com/archives/201506/66167](https://maaal.com/archives/201506/66167)

8. (2024). Cisco. ما هو الأمان الإلكتروني. استرجع من

[https://www.cisco.com/c/ar_ae/products/security/what-is-](https://www.cisco.com/c/ar_ae/products/security/what-is-cybersecurity.html)

cybersecurity.html

9. EY (أرنست ويونغ). (n.d). تقرير الشفافية للسنة المالية المنتهية في 30 يونيو

2022. استرجع من

[https://www.google.com/search?q=https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-](https://www.google.com/search?q=https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/en_sa/topics/assurance/References/ey-transparency-report-2022-arabic.pdf)

[ent/dam/ey-sites/ey-](https://www.google.com/search?q=https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/en_sa/topics/assurance/References/ey-transparency-report-2022-arabic.pdf)

[com/en_sa/topics/assurance/References/ey-transparency-](https://www.google.com/search?q=https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/en_sa/topics/assurance/References/ey-transparency-report-2022-arabic.pdf)

[report-2022-arabic.pdf](https://www.google.com/search?q=https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/en_sa/topics/assurance/References/ey-transparency-report-2022-arabic.pdf)

10. Fintech Saudi. (n.d.). الأسئلة المتكررة. استرجع من

[https://www.google.com/search?q=https://fintechsaudi.com/%](https://www.google.com/search?q=https://fintechsaudi.com/%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25A3%25D8%25B3%25D8%25A6%25D9%2584%25D8%25A9-%25D8%25A8%25D8%25A7%25D9%2584%25D9%2585%25D8%25AA%25D9%2583%25D8%25B1%25D8%25B1%25D8%25A9/%3Flang%3Dar)

[25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25A3%25D8%25B3%25](https://www.google.com/search?q=https://fintechsaudi.com/%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25A3%25D8%25B3%25D8%25A6%25D9%2584%25D8%25A9-%25D8%25A8%25D8%25A7%25D9%2584%25D9%2585%25D8%25AA%25D9%2583%25D8%25B1%25D8%25B1%25D8%25A9/%3Flang%3Dar)

[D8%25A6%25D9%2584%25D8%25A9-](https://www.google.com/search?q=https://fintechsaudi.com/%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25A3%25D8%25B3%25D8%25A6%25D9%2584%25D8%25A9-%25D8%25A8%25D8%25A7%25D9%2584%25D9%2585%25D8%25AA%25D9%2583%25D8%25B1%25D8%25B1%25D8%25A9/%3Flang%3Dar)

[%25D8%25A8%25D8%25A7%25D9%2584%25D9%2585%2](https://www.google.com/search?q=https://fintechsaudi.com/%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25A3%25D8%25B3%25D8%25A6%25D9%2584%25D8%25A9-%25D8%25A8%25D8%25A7%25D9%2584%25D9%2585%25D8%25AA%25D9%2583%25D8%25B1%25D8%25B1%25D8%25A9/%3Flang%3Dar)

[5D8%25AA%25D9%2583%25D8%25B1%25D8%25B1%25D](https://www.google.com/search?q=https://fintechsaudi.com/%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25A3%25D8%25B3%25D8%25A6%25D9%2584%25D8%25A9-%25D8%25A8%25D8%25A7%25D9%2584%25D9%2585%25D8%25AA%25D9%2583%25D8%25B1%25D8%25B1%25D8%25A9/%3Flang%3Dar)

[8%25A9/%3Flang%3Dar](https://www.google.com/search?q=https://fintechsaudi.com/%25D8%25A7%25D9%2584%25D8%25A3%25D8%25B3%25D8%25A6%25D9%2584%25D8%25A9-%25D8%25A8%25D8%25A7%25D9%2584%25D9%2585%25D8%25AA%25D9%2583%25D8%25B1%25D8%25B1%25D8%25A9/%3Flang%3Dar)

11. ميلاد، ع. ب. (n.d). أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية

الخدمات المالية في شركات التأمين. مجلة كلية الاقتصاد (الاسم التقديري).

استرجع من

journals.asmarya.e//:https://www.google.com/search?q=https
/du.ly/econ/index.php/epj/article/view/110

المراجع الأجنبية

1. Agarwal, S., Bhardwaj, G., Saraswat, E., Singh, N.,
Aggarwal, R & ,Bansal, A. (2022). Insurtech fostering
automated insurance process using deep learning approach.
In2 2022 nd International conference on innovative practices
in technology and management (ICIPTM) (Vol. 2, pp. 386–
392). IEEE.
2. Ahmad, S., Saxena, C., Islam, S & ,Kanm, R. (2024).
Impact of Insur–Tech on the premium performance of
insurance business .SN Computer Science.147–138 ,(1)5 ,
3. Akter, R., Ahmad, S & ,Islam, M. S. (2018). CAMELS model
application of non–bank financial institution: Bangladesh

- perspective .Academy of Accounting and Financial Studies
Journal.10–1 ,(1)22 ,
4. Al–Ansi, A. M., Garad, A & ,.Ryabtsev, V. (2024). Intelligent
risk analysis of investment projects in the extractive industry .
Journal of Industrial Intelligence.53–42 ,(1)2 ,
5. Alt, M. A., Sáplican, Z., Benodek, B & ,.Nagy, B. Z. (2021).
Digital touchpoints and multichannel segmentation approach
in the life insurance industry .International Journal of Retail &
Distribution Management.677–652 ,(5)49 ,
6. Apdillah, D., Panjaitan, K., Stefanny, N. T. P & ,.Surbakti, F.
A. (2022). The global competition in the digital society 5.0
era: The challenges of the younger generation .Journal of
Humanities, Social Sciences and Business.80–75 ,(3)1 ,
7. Azzopardi, M & ,.Cortis, D. (2013). Implementing automotive
telematics for insurance covers of fleets .Journal of
Technology Management & Innovation.67–59 ,(4)8 ,

8. Barbara, C., Cortis, D., Perotti, R., Sammut, C & ,.Vella, A.
(2017). The European insurance industry: A PEST analysis .
International Journal of Financial Studies.31–14 ,(2)5 ,
9. Chaudhry, S. A. (2023). Exploring the nexus, employee
maturity, customer interaction, and client satisfaction in the
AI–Driven Software Industry of Pakistan .Annals of Artificial
Intelligence and Data Sciences.22–12 ,(01)1 ,
10. Cognizant. (2017) .Cognizant and measure partner to
deliver a dramatic business impact for insurers using drones .
Retrieved from Cognizant Solution Overview [PDF Document]
(fdocuments.in).
11. Cortis, D., Debattista, I., Debono, I & ,.Farrell, M.
(2019). InsurTech .Disrupting Finance FinTech and Strategy
in the 21st Century.84–71 ,(4)8 ,
12. Deloitte. (2015) .Tech Trends 2015: An insurance
industry perspective .Retrieved from deloitte.com.

13. Dupont, B. (2019). The cyber–resilience of financial institution: Significance and applicability .Journal of Cybersecurity.27–13 ,(1)5 ,
14. Feilmeier, M. (2016) .Digitalisierung, Big Data und andere digitale Techniken in der Versicherungswirtschaft . Retrieved from DAV Kompass Ausgabe2 web.pdf (aktuar.de).
15. Holliday, S. (2019) .How insurtech can close the protection gap in emerging markets .World Bank Document.
16. Hsu, C. L & ,Lin, I. C. C. (2016). An empirical examination of consumer adoption of Internet of Things services: Network externalities and concern for information privacy perspectives .Computers in Human Behavior ,(4)62 , .527–516
17. Insurance Authority. (n.d.) .Sector reports .Retrieved from <https://www.ia.gov.sa/en/Reports/sector-report.html>
18. Jafarizadeh, A. A., Fathi, Z & ,Hasanpour, E. (2013). Identifying and prioritizing the factors affecting customer

- loyalty to a brand (Case study: insurance industry) .European Online Journal of Natural and Social Sciences–348 ,(3)2 , .363
19. Lapetus Solutions. (2017) .Lapetus solutions launches new data collection initiative to support the global expansion of its predictive technologies .Custom AI Analytical Services.
 20. Lin, L & ,Chen, C. (2020). The promise and perils of InsurTech .Singapore Journal of Legal Studies–115 ,(2)20 , .142
 21. Lorenz, I. T., Münstermann, B., Higginson, M., Olesen, P. B., Bohlken, N & ,Ricciardi, V. (2016) .Blockchain in insurance: Opportunity or threat .McKinsey & Company. Retrieved from the–digital–insurer.com.
 22. Mainelli, M & ,Smith, M. (2015). Sharing ledgers for sharing economies: An exploration of mutual distributed ledgers (aka blockchain technology) .Journal of Financial Perspectives.26–12 ,(3)3 ,

23. Mainelli, M & ,.Von Gunten, C. (2014) .Chain of a Lifetime: How blockchain technology might transform personal insurance .SSRN. Retrieved from <https://ssrn.com/abstract=3676416>
24. McCurry, J. (2017, January 5). A Japanese company replaces office workers with artificial intelligence .The Guardian.
25. McKinsey & Company. (2013) .Agents of the future: The evolution of property and casualty insurance distribution . Retrieved from mckinsey.com.
26. Nordrum, A. (2016). Popular internet of things forecast of 50 billion devices by 2020 is outdated .IEEE Spectrum , .236–223 ,(3)18
27. Nowarlić, R & ,.Đurić, P. (2024). Enhancing comprehensive waste management in transition economics through green logistics: A case study of Bosnia and

Herzegovina .Journal of Intelligent Management Decision ,3 ,
.55–42

28. Parviainen, P., Tihinen, M., Kääriäinen, J & ,.Teppola, S. (2017). Tackling the digitalization challenge: How to benefit from digitalization in practice .International Journal of Information Systems and Project Management.77–63 ,(1)5 ,
29. Raj, R., Dixit, A., Saravanakumar, D., Dornadula, A & ,. Ahmad, S. (2021). Comprehensive review of functions of blockchain and crypto currency in finance and banking . Design Engineering.3655–3649 ,(9)2 ,
30. Rajput, S & ,.Ahmad, S. (2022). Challenges and opportunities in creating digital insurance business in Bangladesh .International Journal of Early Childhood Special Education.6693–6690 ,(5)14 ,
31. Rinkkinen, M., Saarijärvi, H., Sarlin, P & ,.Lähteenmäki, I. (2018). Using artificial intelligence to create value in

insurance .International Journal of Bank Marketing ,(6)36 ,
.1168–1145

32. Sultana, N., Lima, R. P & ,.Ahmad, S. (2023a). Insur–
Tech: Enabling technologies for human analysis. In 2023
International conference on emergent technologies and
biomedical systems.
33. Sultana, N., Rahman, K. S., Lin Ahmad, S. (2023b).
Financial technology and competitive landscape of
Bangladesh: An exploratory focus. In International conference
on emergent emerging technologies and biomedical systems
(pp. 225–241). Springer Nature Singapore.

الملخص

ركزت الدراسة على تحليل أثر التكنولوجيا المالية في التأمين (Insurtech) على تعزيز الشفافية وتوسيع قاعدة العملاء في السوق السعودي، بالاعتماد على استبيان كمي شمل 100 مستجيب.

النتائج الرئيسية:

4. نقطة القوة الكبرى: حقق Insurtech نجاحاً كبيراً في توسيع قاعدة العملاء (أعلى متوسط) بفضل التبسيط الكبير لتجربة الشراء والأتمتة السريعة للوثائق.
5. فجوة التحسين: المحور الأضعف كان الشفافية، حيث أظهر المستجيبون عدم رضاهم عن تعقيد لغة الوثائق التأمينية وعدم وضوح الإفصاح عن الاستثناءات.
6. التحدي الأهم: صنفت تحديات الأمن السيبراني وحماية خصوصية بيانات العملاء كأكثر العوائق خطورة وأهمية، متطلباً تدخلاً تنظيمياً عاجلاً.

الخلاصة والتوصية الأساسية:

توصي الدراسة بضرورة تشديد اللوائح الأمنية على المنصات الرقمية، والعمل على تبسيط شروط الوثائق لتعزيز الشفافية، مع الاستمرار في دعم استراتيجيات النمو القائمة على التخصيص والأتمتة السريعة.

الملاحق

أسئلة استبيان: أثر التكنولوجيا المالية التأمينية (Insurtech) في السوق السعودي

الهدف العام للاستبيان

تقييم مدى فاعلية استراتيجيات ومنصات التأمين الرقمي (Insurtech) في السوق السعودي في تعزيز الشفافية وتوسيع قاعدة العملاء ، وتحديد أهم التحديات التنظيمية والتشغيلية التي تواجه نمو هذا القطاع.

مقياس القياس (مقياس ليكرت الخماسي)

سيتم استخدام مقياس ليكرت خماسي لكل العبارات:

1. أعارض بشدة / غير مهم إطلاقاً

2. أعارض / غير مهم

3. محايد / بدرجة متوسطة

4. أؤيد / مهم

5. أؤيد بشدة / مهم جداً

المحور الأول: سمات منصات التأمين الرقمي (التقنيات المبتكرة)

الرقم	العبارة (أداء المنصة)	الغرض من العبارة
1.1	تعتمد المنصة على خوارزميات الذكاء الاصطناعي في تحديد أسعار التأمين بفعالية.	قياس استخدام AI في التسعير والاكتتاب.
1.2	تستخدم المنصة تحليل البيانات الضخمة (Big Data) لتخصيص المنتجات التأمينية لي كعميل.	قياس استخدام تحليلات البيانات في التخصيص.
1.3	توفر المنصة منتجات تأمين قائمة على الاستخدام (UBI) باستخدام تقنيات إنترنت الأشياء (IoT).	قياس تبني نماذج التأمين الجديدة المدعومة بـ IoT.
1.4	عملية إصدار وثيقة التأمين (الاكتتاب) على المنصة مؤتمتة بالكامل وتتم في دقائق.	قياس مدى الأتمتة وكفاءة عملية الاكتتاب.

قياس الجودة التقنية والتشغيلية.	تُعد البنية التحتية التقنية للمنصة (مثل التطبيق والموقع) موثوقة ونادراً ما تواجه أعطالاً.	1.5
------------------------------------	---	-----

المحور الثاني: تعزيز الشفافية

الرقم	العبارة (وضوح المعلومات)	الغرض من العبارة
2.1	يتم شرح كيفية احتساب قسط التأمين (التسعير) بوضوح على المنصة.	قياس شفافية التسعير.
2.2	شروط وأحكام الوثائق المقدمة عبر المنصة سهلة القراءة والفهم (غير معقدة).	قياس سهولة فهم الوثائق.
2.3	توفر المنصة أدوات سهلة لمقارنة العروض المختلفة من عدة شركات تأمين.	قياس كفاءة أداة المقارنة السعريّة.
2.4	عملية تقديم المطالبة على المنصة شفافة ويمكن تتبع مراحلها بشكل كامل.	قياس شفافية عملية المطالبات.

2.5	المنصة تفصح بوضوح عن الاستثناءات والمخاطر غير المغطاة في الوثيقة قبل الشراء.	قياس مستوى الإفصاح عن الاستثناءات.
-----	--	------------------------------------

المحور الثالث: توسيع قاعدة العملاء

الرقم	العبرة (أثر Insurtech على الوصول والانتشار)	الغرض من العبرة
3.1	أسعار التأمين عبر المنصات الرقمية أكثر تنافسية وجاذبية من الشركات التقليدية.	قياس الأثر على تنافسية الأسعار.
3.2	توفر المنصة قنوات توزيع رقمية متعددة (تطبيق/موقع/شركاء) مما يسهل الوصول إليّ.	قياس مدى تبني استراتيجية القنوات المتعددة (Omni-Channel).
3.3	تقدم المنصة خيارات تأمين مرنة وقصيرة الأجل تناسب احتياجاتي المحددة (Microinsurance).	قياس توفير المنتجات المرنة والمخصصة.

3.4	تجربة شراء الوثيقة عبر المنصة الرقمية أبسط وأسرع بكثير من الطريقة التقليدية.	قياس تحسين تجربة المستخدم (UX).
3.5	المنصة ساهمت في شراء وثائق تأمين لم أكن لأشتريها بالطرق التقليدية.	قياس الأثر المباشر على زيادة معدل الانتشار.

المحور الرابع: التحديات التنظيمية والتشغيلية

(ملاحظة: هذا المحور يقاس بمدى الأهمية: 1=غير مهم إطلاقاً، 5=مهم جداً)

الرقم	العبارة (أهمية التحدي)	الغرض من العبارة
4.1	تحدي الأمن السيبراني وحماية خصوصية بيانات العملاء هو عائق رئيسي أمام نمو Insurtech.	قياس أهمية تحديات الأمن والخصوصية.
4.2	مقاومة العملاء للتغيير وعدم الثقة الكافية في التعاملات الرقمية يشكل تحدياً ثقافياً.	قياس أهمية التحدي الثقافي ومقاومة التغيير.

قياس أهمية تحدي الكفاءات المتخصصة.	نقص الكفاءات التقنية المتخصصة (مثل علماء البيانات والذكاء الاصطناعي) هو عائق تشغيلي كبير.	4.3
قياس أهمية التحدي التنظيمي والمرونة التشريعية.	بطء استجابة الإطار التنظيمي (مثل SAMA) للتطورات السريعة يحد من الابتكار.	4.4
قياس أهمية التحدي التنافسي ورأس المال.	المنافسة مع شركات التأمين التقليدية الكبرى ذات الموارد الضخمة تشكل تحدياً تنافسياً.	4.5

MidOcean University



College of Management

Department / Specialization:

Master of Business Administration (MBA

Research Title:

The Role of Digital Insurance Platforms (Insurtech Platforms) in Enhancing
Transparency and Expanding the Customer Base in the Saudi Insurance
Market.

Prepared by Student:

Munirah Ibrahim Al-Juwaie

Supervised by:

Dr. AlFaisal Abdulhameed Mohammed

Dr. Faiz Ali Jarrad

Academic Year:2025