

# نشرة الاتحاد المصري للتأمين

## دور التحول الرقمي في تطوير صناعة التأمين على السيارات



## مقدمة

أدى الابتكار والتحول الرقمي في صناعة التأمين على السيارات إلى إحداث ثورة رقمية في العمليات التقليدية. فمن خلال الاستفادة من تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي والاتصالات عن بعد، و ال Blockchain، والحوسبة السحابية، والتحليلات المتقدمة أصبح بإمكان شركات التأمين تبسيط معالجة المطالبات، وتحسين تجارب العملاء، وتقديم وثائق مخصصة.

و أدى هذا التحول إلى تعزيز الكفاءة، وخفض التكاليف، وتمكين الشركات من تقييم المخاطر بشكل أكثر دقة وكذلك أصبح تبني طرق جديدة لإدارة الأعمال شرطاً أساسياً للبقاء في عالم رقمي سريع التطور، حيث تعمل التكنولوجيا على تغيير وتطوير كل جانب من جوانب حياتنا، ولا يشكل قطاع التأمين على السيارات استثناءً من هذا التطوير، فمن أنظمة الاتصالات المبتكرة عن بُعد إلى تحليلات البيانات المتقدمة، تعمل التطورات التكنولوجية على إعادة تشكيل طريقة عمل التأمين على السيارات، مما يخلق تحديات و فرص الوقت فرصاً لحاملي الوثائق.

# لمحة تاريخية عن التحول الرقمي في صناعة تأمين السيارات

تقف صناعة التأمين، وبشكل أكثر تحديداً تأمين السيارات، عند مفترق الطرق نحو تحول ملحوظ. فقد أدى دمج التحول الرقمي إلى تحول كامل في طريقة عمل شركات التأمين و تجربة العملاء . فتقليدياً، كان اعتماد صناعة تأمين السيارات على العمليات اليدوية، و الملفات الورقية، و طول فترة تسوية المطالبات، وبشكل عام، محدودية نطاق الابتكار، كل ذلك كان عائقاً أمام تطور تلك الصناعة . مما أدى إلى بطء نموها و عدم قدرتها على مواكبة المطالب المتطورة لكل من العملاء والسوق.

و الآن مكّنت التقنيات المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي، والتعلم الآلي، وتحليلات البيانات، وإنترنت الأشياء شركات التأمين من تبسيط العمليات والاكتتاب، وتحسين تقييم المخاطر، وتعزيز مشاركة العملاء، وقد أدى دمج هذه التقنيات إلى معالجة أسرع للمطالبات، و تقديم وثائق مخصصة تناسب فئات العملاء المختلفة، و تساعد على تحسين دقة الاكتتاب.

# دور التكنولوجيا التأمينية في إحداث تغيير جذري في المشهد التقليدي العالمي

في طليعة هذا التحول الرقمي كان ظهور التكنولوجيا التأمينية، وهو مصطلح تم صياغته لوصف اندماج التأمين والتكنولوجيا. حيث تعمل شركات التكنولوجيا التأمينية الناشئة على إعادة كتابة قواعد الصناعة، وتقديم حلول مبتكرة تتحدى الوضع الراهن وتعزز تجربة العملاء بشكل عام.

لقد أطلقت شركات التكنولوجيا التأمينية موجة من الابتكارات، مستفيدة من التكنولوجيا لإعادة تصور جوانب مختلفة من سلسلة قيمة التأمين. من منصات التأمين peer-to-peer insurance platforms التي تسمح للأفراد بتجميع الموارد ومشاركة المخاطر، إلى خدمات التأمين عند الطلب التي توفر التغطية فقط عند الحاجة، تدفع التكنولوجيا التأمينية حدود ما يمكن أن يكون عليه التأمين.

وأحد الجوانب الإيجابية في مجال التكنولوجيا التأمينية هو تأثيرها على معالجة المطالبات، وتسعير الوثائق، وتقييم المخاطر، والاكتمال. ومن خلال الأتمتة المدعومة بالتكنولوجيا والرؤى القائمة على البيانات، أصبحت هذه العمليات أكثر كفاءة ودقة، مما يعود بالنفع على كل من شركات التأمين وحاملي الوثائق.

# مزايا التحول الرقمي لصناعة التأمين على السيارات-

- الوصول بشكل أسرع إلى المنتجات والخدمات:

في مرحلة اختيار وثيقة تأمين على السيارة، أصبح بإمكان العميل التحقق من الوثائق المختلفة على مواقع الويب الخاصة بشركات التأمين المختلفة، ومن ثم جمع كل المعلومات المطلوبة ومقارنة تلك الوثائق مع غيرها للوصول إلى أيها أكثر ملاءمة لاحتياجاته. فمع التحول الرقمي، أصبحت شركات التأمين تمارس عملياتها بطرق متقدمة، حيث يمكن البحث والاختيار والمقارنة والحصول على عرض أسعار والتحدث إلى خبير وشراء وتجديد وثائق التأمين في غضون دقائق في وجهة واحدة.

- تقديم خدمات مخصصة:-

مع وجود صناعة سيارات متقدمة نسبيًا، تتنافس شركات تصنيع السيارات مع بعضها البعض لتقديم أفضل الخدمات لعملائها مع خيار تخصيص سياراتهم، إلى جانب ذلك، تدخل العديد من أنواع المركبات الجديدة إلى السوق. لذا أصبح تقديم وثيقة تأمين واحدة تناسب الجميع أمرًا صعبًا. مع التحول الرقمي، تحظى أشكال منتجات وخدمات التأمين المخصصة حسب الطلب والمستندة إلى استخدام العميل بمزيد من الاهتمام.

## - انخفاض تكلفة التشغيل والوقت:-

بفضل خيارات البحث والشراء والتجديد بنقرة واحدة، انخفضت تكاليف التشغيل والوقت، ونتيجة لذلك، أصبحت تجربة المستخدم بأكملها فعّالة. وقد جعلت الأجواء الرقمية من السهل معالجة المطالبات وإجراء المعاملات وزيادة الوعي بضرورة تأمين السيارات.

## - تحديات متكاملة لتحسين تجربة العملاء:-

لبناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء، من الأهمية أن يشعر العملاء بالراحة عند استخدام وسائل الأعمال الرقمية. وهنا يأتي دور جمع البيانات والتحليل المتكامل لتلك البيانات. حيث تتيح رقمنة البيانات لشركات التأمين إجراء المعاملة وأتمتة العمليات مع القليل من الوقت أو بدونها لمساعدة العملاء - على سبيل المثال، من خلال مساعدة العميل على المضي قدمًا في عملية المطالبة بعد وقت قصير من وقوع الحادث. مع توفر البيانات من أجهزة الهاتف المحمول Telematics ونظام تحديد المواقع العالمي GPS وأنظمة الأمان وما إلى ذلك، يمكن لشركات التأمين الحصول على بداية مبكرة في استجابتها للعميل.

## - استخدام الذكاء الاصطناعي (AI):

منذ أن سيطر التحول الرقمي على صناعة التأمين على السيارات، زاد استخدام الذكاء الاصطناعي على نطاق واسع، وبمساعدة أشكال الذكاء الاصطناعي المختلفة مثل برامج الدردشة الآلية، وتتبع سلوك المستهلك، وتحليل الاتجاهات، وما إلى ذلك، تمكنت شركات التأمين من تحسين وقت معالجة المطالبات. حيث يمكن للذكاء الاصطناعي جمع البيانات من وسائل التواصل الاجتماعي والقنوات الأخرى لمساعدة شركات التأمين واستخدام التحليلات للكشف عن المطالبات الاحتيالية، وتقييم نقاط الخطر، وإنشاء تقارير دقيقة.

## نظرة عامة على التطورات التكنولوجية في صناعة التأمين على السيارات على مستوى العالم:-

شهدت صناعة التأمين على السيارات في السنوات الأخيرة على مستوى العالم -طفرة في الابتكارات التكنولوجية التي تهدف إلى تحسين الكفاءة وتخفيض التكاليف وتعزيز تجربة العملاء. ومن أهم التطورات دمج أجهزة الاتصالات عن بعد وتكنولوجيا إنترنت الأشياء (Internet of Things IoT) في المركبات.

و تقوم أجهزة الاتصالات عن بعد، التي غالباً ما يتم تركيبها في السيارات، بجمع بيانات في الوقت الفعلي Re-al-time data RTD - حيث يتم نقل تلك المعلومات فوراً بعد جمعها، دون أي تأخير في توقيت تقديم المعلومات - حول سلوك القيادة، مثل السرعة والتسارع والفرامل والمسافات المقطوعة، ومن ثم تستخدم شركات التأمين هذه البيانات لتقييم المخاطر بدقة أكبر وحساب أقساط التأمين بشكل أكثر دقة وفقاً لتلك المعلومات المتاحة.

علاوة على ذلك، ساعدت التطورات التي طرأت على تحليلات بيانات شركات التأمين في تحليل كميات هائلة من البيانات بسرعة وفعالية. ومن خلال الاستفادة من النمذجة التنبؤية وخوارزميات تعلم الآلة (Machine Learning)، تمكنت شركات التأمين من تحديد الأنماط والاتجاهات وعوامل الخطر بدقة أكبر، مما سمح لها بتقديم وثائق مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات عملائها.

## تأثير تقنيات التكنولوجيا المتقدمة على تأمين السيارات

كان لدمج تقنيات الاتصالات عن بعد وإنترنت الأشياء وتحليلات البيانات تأثير عميق على صناعة التأمين على السيارات، سواء بالنسبة لشركات التأمين أو حاملي الوثائق أو بالنسبة للتغطية التأمينية.

## بالنسبة لشركات التأمين:

تقدم هذه التقنيات رؤى قيمة حول سلوك السائق، مما يتيح تقييم المخاطر وتسعيرها بشكل أكثر دقة. من خلال مكافحة عادات القيادة الآمنة، يمكن لشركات التأمين تحفيز حاملي الوثائق على تبني سلوكيات أكثر أمانًا، مما يؤدي في النهاية إلى تقليل الحوادث وخفض تكاليف المطالبات، وعلى سبيل المثال تقديم خصم عدم المطالبة (No Claim Discount (NCD).

## بالنسبة لحملة وثائق التأمين

مع استمرار التكنولوجيا في إعادة تشكيل مشهد التأمين على السيارات، يمكن لحاملي الوثائق اتخاذ خطوات استباقية للاستفادة من هذه التطورات للحصول على أسعار أفضل. على سبيل المثال:-

استخدام أجهزة الاتصالات عن بعد: أدى إلى توفير كبير في التكاليف من خلال برامج التأمين القائمة على الاستخدام. فمن خلال اختيار برامج التأمين القائمة على الاستخدام والسماح لشركات التأمين بمراقبة سلوك العميل أثناء القيادة، قد يكون حاملو الوثائق مؤهلين للحصول على خصومات بناءً على عادات قيادتهم الفعلية لسياراتهم بدلاً من عوامل الخطر العامة. يمثل هذا التحول نحو التسعير الشخصي القائم على السلوك الفردي تغييراً أساسياً في صناعة التأمين على السيارات، مما يمكن السائقين من السيطرة على أقساط التأمين الخاصة بهم.

**تحسين السلوك في القيادة: من خلال الاستفادة من الملاحظات التي توفرها أجهزة القياس عن بعد لتحسين عادات القيادة. مثل الحفاظ على سرعة آمنة، وتجنب التسارع الشديد والكبح، وتقليل عوامل التشيت أثناء القيادة. مما يؤدي إلى تقليل مخاطر الحوادث، فيصبح السائق أكثر أمانًا، وبالتالي خفض أقساط التأمين.**

**مقارنة عروض الأسعار الواردة من شركات تأمين متعددة: مع انتشار تحليلات البيانات في صناعة التأمين، أصبحت شركات التأمين قادرة بشكل متزايد على تقديم عروض أسعار مخصصة بناءً على ملفات تعريف المخاطر الفردية.**

**الاطلاع على أحدث تقنيات التطورات التكنولوجية في صناعة التأمين على السيارات: مع ظهور التقنيات الجديدة، مثل المركبات ذاتية القيادة وأنظمة السيارات المتصلة، فقد يكون لها آثار على أسعار التأمين وخيارات التغطية، مثل التمكن من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن التغطية التأمينية.**

## بالنسبة للتغطية التأمينية

تتطور تكنولوجيا السيارات بسرعة فتعتمد العديد من الميزات الجديدة على التكنولوجيا، مثل شاشات العرض الأمامية، والمحركات التي تعمل بالبطارية لزيادة الكفاءة، ونظام تثبيت السرعة التكيفي لضبط السرعة عند الاقتراب من المركبات الأخرى. هذه الميزات تعمل على تحسين تجربة القيادة والمساعدة في الحفاظ على السلامة، وكذا مواكبة كيفية تأثيرها على التأمين، ويمكن عرض بعض التطبيقات التكنولوجية التي تؤثر على التغطية والتكاليف التأمينية ومنها:

### - تطبيقات مضادة للسرقة Anti-theft

تعد أجهزة إنذار المركبات وأقفال الإشعال القياسية، وكذلك أجهزة تحديد المواقع GPS، أو جهاز تحديد المواقع اللاسلكي مثل LoJack لها دور كبير في تقليل تكلفة التغطية الشاملة بنسبة 5% إلى 25%.

## - الاتصالات عن بعد Telematics

إن استخدام جهاز أو تطبيق يرصد كيفية القيادة و ينقلها لشركة التأمين يمكن من منح خصومات تتراوح من 3% إلى 53%. ومن السلوكيات التي تتعقبها أنظمة المعلومات عن بعد التسارع الشديد والكبح والسرعة واستخدام الهاتف أثناء القيادة.

## - حركة المرور Wired in Traffic

تُصنف التقنيات التي تسمح للسيارات بالتواصل مع الطريق ومع بعضها البعض تحت مسمى "V2X" - من مركبة إلى مركبة، ومن مركبة إلى الطريق، ومن مركبة إلى المشاة. ومن الأمثلة على ذلك نظام التنبيه الرقمي الذي يحذر سائق السيارة من وجود عمال الطرق السريعة، أو مشغلي البنية التحتية، القادم على الطرق.

تمكن هذه التكنولوجيا الناشئة المركبات من تبادل المعلومات حول الموقع والسرعة والتغيرات في الاتجاه. ويمكن للمشاة الذين لديهم هذه التقنية على هواتفهم تقديم بيانات تساعد السيارات على تجنب الاصطدام بهم. كما يمكن للطرق تحذير السيارات المقتربة من الظروف الخطيرة. وتساعد هذه الأنواع من التقنيات في جعل المركبات ذاتية القيادة أكثر أمانًا وعملية - وقد تؤثر على أسعار التأمين.

# العوامل الرئيسية المحفزة للتحول الرقمي في مجال التأمين على السيارات

جاء التحول الرقمي في صناعة التأمين على السيارات مدفوعاً بالحاجة إلى تحسين تجربة العملاء وتبسيط العمليات والاستفادة من التقنيات المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء وتحليلات البيانات الضخمة. كما أن الامتثال للقواعد التنظيمية والضغط التنافسية والسعي إلى تقديم خدمات مخصصة هي أيضاً محركات مهمة في هذا التطور.

**تغير توقعات العملاء:** يطلب العملاء تجارب سلسة ومخصصة ويتوقعون الوصول السريع إلى الخدمات، والتواصل الشفاف، والاطمئنان المخصصة. وقد دفع صعود المستهلكين الرقميين شركات التأمين إلى إعادة التفكير في استراتيجيات التعامل مع العملاء، ودمج القنوات الرقمية وخيارات الخدمة الذاتية.

**التطورات في التكنولوجيا:** تتيح التقنيات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي والاتصالات عن بعد طرقاً جديدة لتقييم المخاطر واكتشاف الاحتيال وتبسيط العمليات. توفر هذه التقنيات فرصاً غير مسبوقه للابتكار وتحسين الكفاءة وتوفير أسعار أكثر دقة.

**الضغوط التنافسية:** تعمل شركات التكنولوجيا التأمينية الناشئة على إحداث تغييرات جذرية في نموذج التأمين التقليدي من خلال تقديم حلول مبتكرة تعتمد على التكنولوجيا. وللحفاظ على القدرة التنافسية، تتبنى شركات التأمين الراسخة استراتيجيات رقمية لتعزيز عروضها وتحسين تجربة العملاء وتقليل التكاليف التشغيلية.

**التغييرات التنظيمية:** تتطور المتطلبات التنظيمية، مع التركيز على الشفافية وخصوصية البيانات وحماية العملاء. وتساعد الأدوات الرقمية شركات التأمين على الامتثال لتلك اللوائح بشكل أكثر فعالية، مما يضمن الحفاظ على الثقة والالتزام بمعايير الصناعة.

## نظرة عامة على الاتجاهات والتقنيات العالمية الحالية في التحول الرقمي

تشمل اتجاهات التحول الرقمي الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وإنترنت الأشياء والبلوك تشين، مما يحدث ثورة في الصناعات. تتيح الحوسبة السحابية وتحليلات البيانات الحصول على رؤى في الوقت الفعلي، في حين تعمل الأتمتة على تعزيز الكفاءة. تعمل هذه التقنيات على دفع الابتكار وتحسين تجارب العملاء وإنشاء نماذج أعمال جديدة وتشكيل مستقبل النظم البيئية الرقمية.

## الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة :

artificial intelligence (AI) and machine learning يستخدمان لأتمتة الاككتاب ومعالجة المطالبات والتفاعلات الشخصية مع العملاء، مما يعزز الدقة والكفاءة.

## البيانات الضخمة والتحليلات :

Big Data and Analytics تمكن شركات التأمين من جمع المعلومات من مجموعات البيانات الكبيرة لتحسين تقييم المخاطر واستراتيجيات التسعير وتقسيم العملاء.

## أجهزة الاتصالات عن بعد وإنترنت الأشياء :

Telematics and IoT Devices تستخدم في نماذج التأمين القائمة على الاستخدام (UBI)، وتوفر بيانات في الوقت الفعلي عن سلوك القيادة لتحديد أسعار أقساط التأمين الشخصية.

## تقنية Blockchain Technology:

تعمل على تعزيز أمان البيانات والشفافية، وتمكين عقود السياسات الآمنة، ومعالجة المطالبات، ومنع الاحتيال من خلال الدفاتر الامركزية.

الحوسبة السحابية: توفر البنية التحتية القابلة للتطوير لتخزين البيانات ومعالجتها ونشر التطبيقات، مما يسمح لشركات التأمين بالابتكار وتوسيع نطاق العمليات بكفاءة.

**أتمتة العمليات الروبوتية (RPA) Robotic Process Automation):** عمل على أتمتة المهام المتكررة في معالجة المطالبات والاكتتاب وخدمة العملاء، مما يقلل من الجهد اليدوي وتكاليف التشغيل.

**روبوتات الدردشة والمساعدون الافتراضيون :** Chatbots and Virtual Assistants توفر الروبوتات التي تعمل بالذكاء الاصطناعي دعمًا فوريًا للعملاء ومعلومات السياسة ومساعدة المطالبات، مما يحسن مشاركة العملاء ورضاهم.

## **تطبيقات الهاتف المحمول :**

تسهل خيارات الخدمة الذاتية للعملاء، وتمكين إدارة السياسات، وتقديم المطالبات، وتتبع الحالة من الأجهزة المحمولة.

## **تعزيزات الأمن السيبراني :**

Cybersecurity Enhancements مع زيادة التبني الرقمي، تركز شركات التأمين على تدابير الأمن السيبراني المتقدمة لحماية بيانات العملاء الحساسة والمعاملات الرقمية.

# أمثلة تطبيقية للابتكار الرقمي تعمل على تعزيز الكفاءة وتجارب العملاء ونماذج الأعمال:

الاتصالات عن بعد والتأمين القائم على الاستخدام  
(UBI):

يستخدم برنامج Snapshot من Progressive تقنية المعلومات عن بعد لتتبع عادات القيادة وتقديم خصومات للسائقين الآمنين. لا يكافئ هذا النهج حاملي الوثائق على القيادة الآمنة فحسب، بل يوفر أيضًا للشركة Progressive نموذجًا أكثر دقة لتقييم المخاطر. حيث يستفيد العملاء من التسعير المخصص مما يمكنهم من تخفيض أقساط التأمين الخاصة بهم.

## معالجة المطالبات المدعومة بالذكاء الاصطناعي:

نفذت شركة Allstate حلاً قائماً على الذكاء الاصطناعي يسمى QuickFoto Claim، والذي يسمح للعملاء بإرسال صوراً لأضرار السيارة عبر تطبيق جوال. ويقوم الذكاء الاصطناعي بتحليل الصور لتقدير تكاليف الإصلاح، وغالباً ما يتم تسوية المطالبات في غضون ساعات بدلاً من أيام. وقد أدى هذا إلى انخفاض كبير في وقت تسوية المطالبات وزيادة رضا العملاء.

## تقنية الBlockchain لتوفير الشفافية ومنع الاحتيال:

استخدمت شركة Nationwide Insurance تقنية blockchain لإنشاء عملية تسوية مطالبات أكثر شفافية وكفاءة. من خلال استخدام دفتر مشترك، يمكن لجميع الأطراف المشاركة في البيانات المتعلقة بالمطالبة - شركات التأمين، وحاملي الوثائق، وورش الإصلاح، والجهات التنظيمية - مما يساعد على الوصول إلى المعلومات في الوقت الفعلي. وهذا يقلل من التناقضات، ويسرع معالجة المطالبات، ويبني الثقة بين أصحاب المصلحة.

## المنصات المحمولة ومنصات الخدمة الذاتية:

يوفر تطبيق GEICO المحمول تجربة خدمة ذاتية شاملة، حيث يسمح للعملاء بالوصول إلى إجراء المدفوعات، وطلب المساعدة على الطريق، وحتى تقديم المطالبات مباشرة من هواتفهم الذكية. مما أدى إلى إمكانية الوصول لتحسين تجربة العملاء والمساهمة في ارتفاع معدلات الاحتفاظ بهم.

## أهمية التعاون بين شركات التأمين القائمة والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا التأمينية:-

مع استمرار التكنولوجيا التأمينية في إعادة تشكيل مشهد التأمين، أصبح التعاون بين شركات التأمين القائمة والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا التأمينية حافزاً قوياً للتحول. حيث تجلب شركات التأمين القائمة خبرتها في الصناعة وقاعدة عملائها ومواردها، بينما يساهم مبتكرو التكنولوجيا التأمينية بأفكار جديدة ومنهجيات استراتيجية وتقنيات متقدمة.

مهّد هذا التعاون الطريق لعلاقة تكاملية بين الطرفين ، حيث تحصل شركات التأمين على إمكانية الوصول إلى حلول مبتكرة دون الحاجة إلى بنائها من الصفر، وتكتسب الشركات الناشئة المصدقية والحجم من خلال الشراكة مع لاعبين راسخين. بحيث يستطيعان معاً أن يقودا الصناعة نحو مستقبل أكثر تركيزاً على العملاء وأكثر تقدماً تقنيًا.

## دور الهيئة العامة للرقابة المالية :

أصدر مجلس إدارة الهيئة العامة للرقابة المالية، برئاسة الدكتور محمد فريد، القرار رقم 267 لسنة 2024، بتعديل قرار مجلس إدارة الهيئة رقم 122 لسنة 2015، في شأن تنظيم إصدار وتوزيع شركات التأمين لبعض وثائق التأمين النمطية إلكترونياً من خلال شبكات نظم المعلومات، استجابة لطلبات شركات التأمين الخاضعة لإشراف ورقابة الهيئة، كمرحلة أولية بإصدار وثائق التأمين للسيارات التكميلي "الزيرو" إلكترونياً، يستتبعها وثائق تأمين أخرى وفقاً لمتطلبات السوق.

ويأتي قرار الهيئة بالسماح للشركات بإصدار وثائق تأمين نمطية تُصدر إلكترونياً للسيارات الجديدة (الزيرو)، وذلك لأن هذا النوع من السيارات لا يتطلب فحصاً من شركات التأمين أو معاينة أو تدخل بشري لتحديد قيمة السيارة محل التأمين وسعر وثيقة التأمين وقيمة القسط التأميني.

وفيما عدا ذلك، تلتزم الشركات بإصدار وثائق تأمين غير نمطية سواء كانت إلكترونية أو تقليدية بالنسبة للسيارات جاء قرار هيئة الرقابة المالية، في ضوء استراتيجيتها الرامية إلى تعزيز الشمول المالي، ورقمنة المعاملات والتحول الرقمي، واستخدام التكنولوجيا المالية، ضمن جهودها لدعم نشاط التأمين والمؤسسات العاملة في القطاع بهدف تعزيز مستويات النشاط التأميني بما يعود بالنفع على قاعدة أكبر من المواطنين وقطاع التأمين، ومن ثم الاقتصاد القومي، ونبعاً من حرصها على تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للنشاط التأميني والحفاظ على المدخرات الوطنية، وسعيها إلى المشاركة في تنمية الوعي التأميني في البلاد، وتدعيماً لسوق التأمين والعمل على تطويره، وانطلاقاً من الحرص على الارتقاء بالمهن التأمينية.

وقد كانت هيئة الرقابة المالية تجيز إصدار شركات التأمين بعض الوثائق الإلكترونية وتوزيعها باستخدام شبكات المعلومات، وأجازت الإصدار والتوزيع الإلكتروني لوثائق تأمين نمطية مباشرة للعميل أو توزيعها من خلال عدد من الجهات التي حددتها الهيئة على سبيل الحصر لكل نوع.

وتقصد الهيئة بالوثائق النمطية، التأمين الإجباري ضد المسؤولية المدنية الناشئة عن حوادث مركبات النقل السريع، وتأمين رعاية المسافر (التأمين على السفر)، والتأمين المؤقت على الحياة ولا يتطلب كشفاً طبياً، والتأمين متناهي الصغر، بالإضافة إلى وثائق الحوادث الشخصية التي أجازتها الهيئة في سنة 2019.

# دور الاتحاد المصري للتأمين :

تأكيداً لدور الاتحاد المصري للتأمين في مواكبة كافة تطورات الصناعة، نظم الاتحاد المصري للتأمين ورشة عمل تحت عنوان "التحول الرقمي لقطاع تأمين السيارات وتعزيز الأمن السيبراني" بتاريخ 5/12/2024 بالتعاون مع إحدى الشركات الرائدة في تكنولوجيا التأمين.

## الأهداف الرئيسية للورشة :-

- التحول الرقمي لقطاع التأمين .
- بناء منظومة ربط متكاملة لتقديم خدمات عالية الجودة.
- الحد من الاحتيال في قطاع التأمين .
- تحسين مستوى الخدمة للعمهور.
- زيادة الشفافية بين جميع أصحاب المصلحة في قطاع التأمين.

## وتناولت الورشة الخدمات التي يمكن تقديمها في إطار ميكنة صناعة التأمين على السيارات و هي:

- إصدار وثائق التأمين.
- ميكنة إبلاغ الحادث.
- ميكنة فتح المطالبة التأمينية بالإضافة الى التقييم.
- ميكنة التعويضات المالية.
- ميكنة المعاينة بالذكاء الاصطناعي.
- توصيل الوثائق.
- ربط شركات السمسرة والوسطاء.
- ربط المتاجر الالكترونية لقطع غيار السيارات.
- الربط الالكتروني بقواعد البيانات.

وتناولت الورشة شرح للخطوات التي تتضمنها المنصة بداية من تقديم العميل لطلب إصدار وثائق التأمين ، تحصيل القسط إلكترونياً ، تقديم طلبات وملاحق التجديد ، تقديم مطالبة تأمينية ، مراجعة تقرير الحادث ، فتح مطالبة تأمينية ، إشعار العميل ، اختيار ورشة إصلاح بناء على تصنيف العميل ، تقديم عرض الإصلاح (تكلفة ومدة زمنية) ، ترسية الإصلاح ، الاطلاع على تقييم ورشة الإصلاح ، تأكيد تاريخ بدء الإصلاح ، تقديم الفاتورة (قيمة الإصلاح و قطع الغيار) ، إنهاء الإصلاح ، مراجعة الفاتورة وإغلاق المطالبة .

كما قامت الشركة بعرض أنظمة متقدمة تساعد على ميكنة الاجراءات والعمليات التأمينية من إصدار وتعويضات، كما تهدف إلى دعم شركات التأمين في تحسين قدراتها الرقمية لخدمة العملاء بشكل سريع وفعال والامتثال لمتطلبات حوكمة الأمن السيبراني.



## رأي الاتحاد المصري للتأمين :

في ضوء التحول الرقمي المتسارع الذي يشهده قطاع التأمين، يوصي الاتحاد المصري للتأمين باتخاذ الخطوات التالية لتعزيز دور التكنولوجيا الرقمية في تطوير خدمات تأمين السيارات:

**الاستثمار في البنية التحتية الرقمية: توفير منصات رقمية متطورة وآمنة تتيح تقديم خدمات تأمين السيارات بسهولة وفعالية، مع ضمان حماية بيانات العملاء.**

**التوسع في استخدام الذكاء الاصطناعي: دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات العملاء، تقييم المخاطر، وتسوية المطالبات لتحسين الكفاءة وتقليل زمن الاستجابة.**

**تعزيز الشفافية في عملية الإصدار الإلكتروني: توفير أدوات تتيح للعملاء مقارنة الأسعار والخدمات بسهولة، مما يعزز ثقتهم بالشركات المقدمة للتأمين.**

**التوعية الرقمية للعملاء: إطلاق حملات توعية حول أهمية التحول الرقمي ودوره في تحسين تجربة المستخدمين، مع توجيه العملاء نحو استخدام المنصات الرقمية بأمان..**

**الشراكات مع شركات التكنولوجيا: تشجيع التعاون بين شركات التأمين وشركات التكنولوجيا لتطوير حلول متقدمة تعزز من تجربة العملاء وتواكب التغيرات المستقبلية.**

**تحفيز الابتكار: دعم المبادرات والمشاريع التي تركز على ابتكار منتجات تأمين جديدة تلبي احتياجات سوق السيارات في ظل التحول الرقمي.**

**وبهذا يمكن أن نضمن أن يكون التحول الرقمي في تأمين السيارات وسيلة لتعزيز النمو المستدام وزيادة رضا العملاء.**

## تنبيه

تستعرض نشرات الاتحاد المصري للتأمين الممارسات والبحوث العالمية والمحلية بهدف اطلاع قطاع التأمين المصري على اهم المستجدات مع ذكر المصادر وفقاً لأساليب التوثيق العلمي المتعارف عليها.

وبالتالي فإن العديد من الآراء والتجارب والاحصائيات قد لا تعبر بالضرورة عن رأي الاتحاد كما أن الإتحاد غير مسئول عن المعلومات والنتائج التي ترد بتلك الدراسات او البحوث ، وان ما يعبر عن رأي الأتحاد هو الجزء المعنون « رأي الاتحاد » فقط.

## المصادر

- <https://www.the-digital-insurer.com/tdi100/strategic-perspective/introduction-to-auto-insurance-in-the-digital-age/>
- <https://icdinsurance.ca/blog/driving-in-the-digital-age-how-technology-is-impacting-auto-insurance/>
- <https://weinsuregroup.com/car-insurance-in-the-digital-age-how-advanced-tech-shapes-your-coverage-and-your-cost/>
- <https://www.linkedin.com/pulse/digital-innovation-transformation-auto-insurance-nagaraju-raju--mt6oc/>
- <https://www.measureone.com/blog/digital-transformation-in-insurance-industry>
- [https://fra.gov.eg/fra\\_news/%d8%a7%d9%84%d8%b1%d9%82%d8%a7%d8%a8%d8%a9-%d8%a7%d9%84%d9%85%d8%a7%d9%84%d9%8a%d8%a9-%d8%aa%d8%ac%d9%8a%d8%b2-%d8%a5%d8%b5%d8%af%d8%a7%d8%b1-%d9%88%d8%ab%d8%a7%d8%a6%d9%82-%d8%aa%d8%a3%d9%85%d9%8a/](https://fra.gov.eg/fra_news/%d8%a7%d9%84%d8%b1%d9%82%d8%a7%d8%a8%d8%a9-%d8%a7%d9%84%d9%85%d8%a7%d9%84%d9%8a%d8%a9-%d8%aa%d8%ac%d9%8a%d8%b2-%d8%a5%d8%b5%d8%af%d8%a7%d8%b1-%d9%88%d8%ab%d8%a7%d8%a6%d9%82-%d8%aa%d8%a3%d9%85%d9%8a/)
- <https://www.linkedin.com/pulse/digital-innovation-transformation-auto-insurance-nagaraju-raju--mt6oc/>
- <https://weinsuregroup.com/car-insurance-in-the-digital-age-how-advanced-tech-shapes-your-coverage-and-your-cost/>
- <https://www.measureone.com/blog/digital-transformation-in-insurance-industry>