

التطور التكنولوجى و قطاع التأمين

" لنا و علينا "

الفهرس

| رقم الصفحة | الموضوع |
|------------|--|
| 4 | ● <u>مقدمه</u> |
| 5 | ● <u>المقصود بالتأمين الإلكتروني وتطبيق التكنولوجيا في قطاع التأمين</u> |
| 8 : 6 | ● <u>(ما لنا)</u> ● <u>لمحه عن مزايا تطبيق التكنولوجيا الإلكترونية في قطاع التأمين :</u> <ul style="list-style-type: none">- اتاحة قناة تسويقية جديدة- توفير قاعدة بيانات للعملاء المستهدفين- تحقيق الميزة التنافسية- تقليص التكاليف و تحقيق معدلات ربحيه اعلى- الموائمة مع خصائص وتوقعات العملاء- تحسين جودة الخدمة التأمينية |
| 10 : 8 | ● <u>تجارب ناجحه تستحق الدراسه و التطبيق:</u> <ul style="list-style-type: none">- بنك المعلومات لخدمة قطاع التأمين- تكنولوجيا وثائق التأمين الاجبارى للسيارات وتقليص حالات التزوير- مواقع الكترونيه وتطبيقات تأمينيه متطوره- تكنولوجيا أجهزة الخدمة الذاتية و تجديد التأمين على مدار 24 ساعة |
| 14 : 10 | ● <u>ثوره الذكاء الاصطناعى تطرق ابواب قطاع التأمين :</u> <ul style="list-style-type: none">- تعريف الذكاء الاصطناعى- الذكاء الاصطناعى ومميزاته في صناعه التأمين- رؤيه بعض الدول العربيه لتكنولوجيا الذكاء الاصطناعى في مجال التأمين : ❖ " المملكة العربية السعودية " و دور الذكاء الاصطناعى في حل أزمة انخفاض دخل صناعة التأمين ❖ شمس الذكاء الاصطناعى تشرق على قطاع التأمين في " الامارات العربيه المتحده " <ul style="list-style-type: none">- حرب العنصر البشرى و الذكاء الاصطناعى |

| رقم الصفحة | الموضوع |
|------------|---|
| 17 : 15 | <p>(ما علينا)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>كيفية تطبيق التكنولوجيا الإلكترونية في قطاع التأمين :</u> <ul style="list-style-type: none"> - توافر البنية التحتية الأساسية - توافر البيئة القانونية والتشريعية الملائمة لتطبيق التكنولوجيا الإلكترونية - التوسع في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني |
| 18 : 17 | <ul style="list-style-type: none"> • <u>بعض المعوقات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا الإلكترونية في قطاع التأمين وطرق التصدي لها:</u> <ul style="list-style-type: none"> - مقاومة بعض الوسطاء لتطبيق التكنولوجيا الإلكترونية - ندرة المعلومات المتاحة عن وثائق التأمين على الإنترنت - عدم قبول بعض العملاء لأساليب التكنولوجيا الحديثة |
| 20 : 19 | <ul style="list-style-type: none"> • <u>للتكنولوجيا انياب :</u> <ul style="list-style-type: none"> - حجم الجرائم الإلكترونية |
| 28 : 20 | <ul style="list-style-type: none"> • <u>تأمين الأخطار الإلكترونية (المخاطر السيبرانية) Cyber Risks Insurance :</u> <ul style="list-style-type: none"> - تعريف تأمين الأخطار الإلكترونية - الغطاء الأساسي لوثيقة تأمين المخاطر الإلكترونية - حالات عملية للتأمين ضد مخاطر الانترنت: ❖ اولاً: تجارب بعض العملاء مع التأمين ضد مخاطر الانترنت و القرصنة الإلكترونية. ❖ ثانياً : تجارب بعض شركات التأمين العالمية مع التأمين على مخاطر الانترنت و القرصنة الإلكترونية للأفراد والمؤسسات. - بعض احتياجات السوق العربي للتأمين لمواجهة الاخطار الإلكترونية : ❖ تأمين إلزامى ضد المخاطر الإلكترونية على المؤسسات المصرفية و القطاعات الماليه ❖ درع تأمينى عربى لمواجهة الاخطار الإلكترونية " حلم عربى جديد " |
| 29 | <ul style="list-style-type: none"> • <u>الخاتمه</u> |
| 33 : 30 | <ul style="list-style-type: none"> • <u>المراجع</u> |

مقدمة

شهد العالم الفترة الاخيره تطور كبير وهائل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيا الإلكترونية الحديثه و وجب علينا كشركاء في صناعه التأمين تصخير هذا التطور التكنولوجى الكبير لما هو فيه صالح للمجال والنهوض والتقدم بصناعه التأمين في وطننا العربى والعالم ككل.

حيث اصبحت التكنولوجيا عنصراً حاكماً في النمو الاقتصادى و لها تأثير واضح في زيادة مستويات الإنتاجية وخفض التكاليف كما تبين أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيا الإلكترونية المعتمدة على شبكة الانترنت تحدث زيادة كبيرة في المبيعات و لها تأثير جيد على المنظمات التى تستخدمها بشكل صحيح، ولكن يصاحب استخدامها بعض المشاكل لذلك يجب استخدامها بعد سن اللوائح والقوانين المرتبطة بها ومحاولة ايجاد حلول لمثل هذه المشاكل التى تتعرض لها .

كما يعتبر التأمين من الخدمات ذات الناتج غير المنظور والذى يعتمد في تسويقه على القناعة التامة بأهميته للفرد والمجتمع ذلك لأنه يبسط مظلة الأمان المالى الذى يمثل دافع الانتاج للفرد ودافع الاستثمار للمجتمع، والقناعة التامة بأهمية التأمين تأتى من الوعى بالأخطار المحتملة والتقدير المناسب لأثارها.

وهنا ياتى دور التكنولوجيا و الانترنت الذى اصبح جزء اساسى لايتجزء من حياتنا اليوميه بنشر الوعى باهميه التأمين و الفوائد التى تعم عند استخدام الفرد و المجتمع للخدمات التأمينيه المختلفه وذلك من خلال توضيح ما يقوم به التأمين من دور رائد في حماية الثروة القومية وحمايه المواطنين وممتلكاتهم حيث يضمن الوفاء بالتعويضات والالتزامات لحملة الوثائق بما يؤمن حاضرمهم ومستقبلهم ويحفظ قدراتهم المالية، ويعمل على توزيع عبء الخطر بإعادة التأمين في الاسواق العالمية فيؤمن الاقتصاد القومى ضد بعض المخاطر التى قد يتعرض لها.

وبدأت العديد من شركات التأمين في كثير من الدول بتطويع هذه التكنولوجيا لخدمة أعمالها في مختلف المجالات خاصة في قطاع المعلومات، نظراً لما توفره من كم هائل من التحليل والتقارير التى تساهم وتساعد إدارات شركات التأمين فى اتخاذ القرارات المبنية على أسس حقيقية ودقيقة.

ولا تقتصر دور التكنولوجيا في مجال التأمين بالتسويق وتوعيه الافراد باهميه التأمين و تسهيل الاجراءات فقط بل ان للتكنولوجيا دور كبير في صناعه التأمين نفسها .

فلا تعود المنفعه من تطبيق التكنولوجيا في قطاع التأمين على العميل وحده (من حيث توفير الوقت و الجهد و سرعه الحصول على متطلباته و سهوله التعامل) بل ايضا تعود بالمنفعه على شركات التأمين و قطاع التأمين ذاته (من حيث توفير التكاليف و الوقت و الجهد و الدقه في دراسته الخطر و صرف التعويضات وتقليص المخاطر وكشف حالات التزوير والوصول الى العملاء بشكل اسرع و اسهل) .

وفي ما يلي عرض لبعض نقاط تفعيل استخدام التكنولوجيا في مجال التأمين نعرف :

- **(ما لنا):** وما أوجه الاستفادة من تطبيق التكنولوجيا وماهو العائد الذى سيعود على صناعه التأمين.

- **(ما علينا):** وماهى التحديات والعوائق عند تطبيق استخدام التكنولوجيا في مجال التأمين ، وما هى العواقب والاطار الجديده التى نتجت عن الاستخدام العالمى للتكنولوجيا الحديثه وما هو دورنا أتجاهها.

• المقصود بالتأمين الإلكتروني وتطبيق التكنولوجيا في قطاع التأمين:

والمقصود هنا بالتأمين الإلكتروني والتكنولوجيا الإلكترونية بالنسبة لقطاع التأمين هو استغلال التكنولوجيا المحيطه بنا في تسهيل الاجراءات التأمينيه (من اصدار الوثائق و استلام العملاء لها و الحصول على المستندات المطلوبه من العميل و تسديد العملاء لوثائق التأمين الخاصه بهم بشكل الكترونى و عبر الوسائل التكنولوجيه الحديثه دون الحاجه الى الذهاب الى البنوك و شركات التأمين)
وتعم الفائده باستخدام التكنولوجيا الإلكترونية على قطاع التأمين ككل فهى تسهل على العملاء الكثير من الاجراءات التأمينيه و ضروره الذهاب لشركه التأمين لسطاد الوثائق و استلامها

وبالنسبه لشركات التأمين فهى تخفض الكثير من التكاليف (مثل التكاليف الورقيه و المكتبيه على سبيل المثال) وتوفر كثير من الوقت والجهد الذى من الممكن استغلاله بشكل افضل ومختلف في شىء اخر اكثر اهميه و تفتح امام سوق التأمين فئه مستهدفه جديده من العملاء وتساعد ايضا في نشر الوعى التأمينى وتوضيح اهميه التأمين للفرد والمجتمع

ولاتقتصر دور التكنولوجيا في مجال التأمين بالتسويق وتوعيه الفرد باهميه التأمين و تسهيل الاجراءات وخفض التكاليف و الوقت والجهد فقط بل ان للتكنولوجيا دور كبير في صناعه التأمين نفسها و تقليص الاخطار .

حيث ان أسهم التطور التكنولوجى الهائل في مساعدة شركات التأمين على تقليل حجم التعويضات التى كان يتم سدادها وعلى طريقه اداره العمل ، حيث ساهمت التكنولوجيا الحديثه في حماية الممتلكات بشكل أكبر من ذى قبل.

فعلى سبيل المثال (1): صرح أ/خالد سيد رئيس مجلس إدارة شركة ابيكس لوساطة إعادة التأمين اثناء فاعليات مؤتمر ملتقى شرم الشيخ للتأمين وإعادة التأمين لعام 2018 انه قد شهدت فترة التسعينات في جمهوريه مصر العربيه العديد من حالات تصادم السفن بخليج السويس، وهو ما كان تسبب في وصول حجم التعويضات جراء هذه الحوادث إلى 300 مليون دولار، وعندما قامت الحكومة المصرية بتركيب حساسات بتكلفة 50 مليون دولار في خليج السويس انتهى أمر تعويضات تصادم السفن بخليج السويس وحققت شركات التأمين وفورات كبيرة.

كما ان تكنولوجيا تأمين المنازل المتطورة جعلت هناك إمكانية للتحكم في تأمين ومراقبة المنزل من خارج البلاد عبر الإنترنت والتليفونات الذكية، وتسببت هذه التكنولوجيا في تقليل اقتحام المنازل بشكل كبير، بالإضافة لتكنولوجيا جديدة متطورة للغاية تكشف عن تسريب المياه بالمنزل من خلال الهاتف.

وكان ايضا للتكنولوجيا الملاحية دور كبير في تقليص حوادث البحر سواء كان بأنظمة الرادار والملاحة المتطورة و وجود نظام تحديد المواقع العالمي "جي بي إس" لتعقب مكان السفن وتوافر الاتصالات الحديثه، كل هذه الوسائل عملت على تقليل حوادث الاصطدام بين السفن و سرعه الاستجابه الى اى سفينه تحتاج الى المساعدة .

(مائنا)

• لمحه عن مزايا تطبيق التكنولوجيا الإلكترونية في قطاع التأمين :

- اتاحة قناة تسويقية جديدة:

يتيح الإنترنت لشركات التأمين امكانية دخول و فتح اسواق جديدة واستهداف فئات جديدة من المجتمع بمراحل عمرية و ثقافات ومستويات اجتماعيه مختلفه.
فظهرت فئه عريضه في مجتمعنا الان تمارس جميع امور حياتها عبر الانترنت (من عمليات بيع و شراء وتعارف على المنتجات و الخدمات والمفاضله بينهم وغيرها من الامور و كل ذلك يقوموا بتنفيذه من خلال الانترنت فقط)

وقد تم اثبات ذلك بالارقام (2) حيث كشف تقرير صدر عن موقع وي ار سوشيال و هوتسويت ان اكثر من نصف اعداد سكان العالم الآن مرتبط بالشبكة العنكبوتية، وان مايقرب من ربع مليار مستخدم جديد قد وصل اليه الانترنت لأول مرة في عام 2017 حيث بلغ عدد مستخدمي الإنترنت في عام 2018 حوالي 4.021 مليار ، بزيادة تبلغ 7٪ سنويا.

و نشر موقع (Internet World Stats) (3) المتخصص في إحصائيات مستخدمي الانترنت عبر دول العالم انه قد وصل عدد مستخدمي الانترنت في الدول العربية لعام 2017 حوالي اكثر من 165 مليون مستخدم وبحساب نسبة أعداد مستخدمي الانترنت إلى عدد السكان لكل دولة، تتبوأ دولة قطر المرتبة الأولى في الوطن العربي بنسبة تصل إلى أكثر من 94 % من عدد السكان، تليها كلا من الإمارات العربية المتحدة بـ90.6% والمملكة البحرينية بـ90.1%.

وقدرت اللجنة الأمريكية للتجارة الدولية (4) حجم التجاره الالكترونيه بنحو اكثر من 27.7 تريليون دولار على مستوى العالم .

فطبيق التكنولوجيا الإلكترونية في قطاع التأمين يسهل الوصول السريع الى هذه الفئه العريضه التي ظهرت مؤخرا و الجديده على مجال التأمين بكل سهوله ودون عناء .

- توفير قاعدة بيانات للعملاء المستهدفين:

قديمًا كانت الكثير من الشركات تنفق الكثير من المال من اجل الحصول على قواعد بيانات عملاء جدد واستغلال هذه البيانات في استقطاب العملاء
وبعد التطور الكبير في التكنولوجيا الإلكترونية اصبحت قواعد بيانات العملاء متاحه الان بالمجان ودون اى عناء يذكر لجميع الشركات ولكافه المجالات المختلفه وذلك من خلال الصفحات و الجروبات المتخصصه في جميع المجالات و المنتشره على مواقع التواصل الاجتماعى والمنتديات والمواقع و غيرها من الطرق الإلكترونية الحديثه التي تساعد في الحصول على بيانات العملاء الجدد المستهدفين .

- تحقيق الميزة التنافسية:

يؤدي تبنى شركات التأمين للإنترنت كقناة لترويج الخدمة التأمينية على تحقيق ميزة تنافسية بين شركات التأمين وبعضها في محاوله كل منهم لجذب العملاء و تسهيل و تقديم الخدمات للعميل بشكل اسرع و اسهل واكثر تطورا و كل هذا يصب في مصلحه العميل وفي صناعه التأمين ككل.

فعلى سبيل المثال (5): افادت بعض التقارير ان شركة أمازون تدرس انشاء موقع جديد لمقارنة خدمات التأمين في المملكة المتحدة للمقارنة بين المنتجات التأمينية في خطوة قد تؤدي إلى هز سوق التأمين في المملكة المتحدة ويشار الى إن عملاق التجارة الإلكترونية تجري محادثات مع بعض الشركات التي تعد من أكبر شركات التأمين في أوروبا في امور تتعلق بالموقع الجديد.

ولكن لا بد من ان تكون هذه المواقع متخصصه و على درايه كافيه بمجال التأمين وتحمل التراخيص اللازمه لفعل ذلك حتى نحصل على النتائج المرجوه و لاتكون النتائج عكسيه فتصبح حينها هذه المواقع سبب في تضليل العملاء او وصول اليهم بعض المعلومات الخاطئه ، وفي هذه الحاله يتحول دور هذه المواقع الى التأثير السلبي بدلا من الايجابي على قطاع التأمين .

ففي دولة الامارات (6) انتشرت بعض المواقع التي تقوم بعمل مقارنات بين شركات التأمين ، ولكن هذه المواقع كانت غير مرخصة و لاتخضع الى اي نوع من الرقابه.

ولذلك قامت هيئة التأمين في دولة الامارات بعمل مشروع نظام ذكي للتصدي للمواقع الإلكترونية التي تسوق التأمين وتقدم مقارنات سعرية بين الخيارات الممنوحة من الشركات العاملة في القطاع دون تراخيص وذلك حفاظا على العملاء و لعدم نشر اي معلومات او بيانات خاطئه .

- تقليص التكاليف و تحقيق معدلات ربحيه اعلى:

يسهم توظيف الانترنت كقناة لترويج الخدمة التأمينية على نحو ملموس في تحقيق معدلات ربحية اعلى لشركات التأمين التي تطبق التكنولوجيا الإلكترونية ويرجع ذلك الى :
أ- انخفاض تكلفة الخدمة التأمينية المؤداة من خلال الانترنت عن تلك المؤداة بالاسلوب التقليدي ويرجع ذلك لتقليل المعاملات الورقية والمكتبيه وتخفيض وقت الاداء وذلك يؤدي الى تحقيق معدلات ربحيه اعلى.

ب- انخفاض تكلفة فحص و اعادة تصحيح الاخطاء.

- الموائمة مع خصائص وتوقعات العملاء :

تتيح الطبيعة التفاعلية للانترنت من خلال الحوار التفاعلي الإلكتروني بين العميل وموقع شركة التأمين قدرات عالية على تشكيل المعلومات والرسائل الاتصالية الموجهة لفئات العملاء بما يتناسب مع خصائصهم وتوقعاتهم وكذلك قدرة العميل في المقابل على اختيار نوع الخدمة التأمينية المطلوبه .
ويقصد بالموائمة هنا هي قدرة شركة التأمين من خلال الانترنت على تقديم العديد من الخدمات التأمينية في وقت واحد ولكل عميل بنمط يشبع احتياجاته بصورة شخصية بالإضافة الى انه يعكس قدرة الشركة على تقديم الوثائق المختلفة على نطاق واسع وبصورة فردية حسب احتياجات كل عميل .

- تحسين جودة الخدمة التأمينية :

ويقصد بجودة الخدمة التأمينية قدرة الخدمة على توفير اشباع تام لاحتياجات العملاء وتحقيق رغباتهم بشكل اسرع و اسهل و افضل بهدف الوصول الى ارضاء العملاء عن الخدمة التأمينية المقدمة وهو ما ينعكس ايجابيا على درجة ولاء العملاء لشركة التأمين المقدمة للخدمة. فاستخدام تطبيق التكنولوجيا الإلكترونية في مجال التأمين يعكس الكثير من تحسين جودة الخدمة التأمينية ويمكن توضيح بعض هذه المميزات في النقاط الاتيه :

- سرعة الاستجابة لرغبات العملاء والرد على الاستفسارات بشكل اسرع واسهل .
- السرعة في اداء الخدمة التأمينية .
- يتيح للعميل التعرف على اسعار الوثائق وشروطها ومن ثم حرية الاختيار بين الوثائق و اختيار الوثيقة التي تناسب متطلباته وبسعر مناسب .
- امكانية شراء الوثيقة من اى مكان وفي اى وقت دون التقيد بمواعيد عمل شركات التأمين او ضروره الذهاب الى مقر الشركه للانتهاء من الاجراءات التأمينيه

- وهذه كانت لمحة عن بعض مميزات تطبيق التكنولوجيا في قطاع التأمين و من خلال المواضيع التالية سنتعرف اكثر على المزيد والمزيد من ثمار تطبيق التكنولوجيا في قطاع التأمين .

• تجارب ناجحه تستحق الدراسه و التطبيق:

هناك الكثير من التجارب الناجحه و المؤثره لتطبيق التكنولوجيا و التأمين الالكترونى في كثير من دولنا العربيه و دول العالم وكان لها دور وتأثير ايجابى كبير على قطاع التأمين . و تحتاج هذه النماذج الى دراسته و الاستفادة من مميزتها و معالجه عيوبها لنستفيد من تطبيقها و تعميمها في جميع دولنا في الوطن العربى والشرق الاوسط .

وفيما يلى عرض لبعض هذه النماذج وهى كما يلى :

- بنك المعلومات لخدمة قطاع التأمين (7): قام الاتحاد المصرى للتأمين و الهيئة العامة للرقابة الماليه بجمهورية مصر العربيه بوضع آليات تبادل المعلومات والبيانات المتعلقة بصناعة التأمين وبدء تفعيل بنك المعلومات لخدمة قطاع التأمين و الذى بدوره يقوم بالربط بين بيانات العملاء وتاريخهم التأمينى في جميع شركات التأمين في مصر مما يسهل سرعة تداول المعلومات بين كافة شركات التأمين العاملة بالسوق بالمصرى حتى يكون واضح امام جميع الشركات التاريخ التأمينى للعميل والبيانات المطلوب معرفتها عن العملاء قبل الاصدار حتى تتمكن شركات التأمين من التقييم الفعلى للخطر واتخاذ القرارات المناسبه بشكل اكثر فاعليه .

و من المتوقع عند تفعيل استخدام بنك المعلومات لخدمة قطاع التأمين ستحدث طفرة كبيره في سوق التأمين المصرى وتقلص من الخسائر التى قد تتعرض لها شركات التأمين نتيجة لعدم معرفتها السابقه بتاريخ العميل التأمينى .

فبنك المعلومات يساعد شركات التأمين في دراستها للخطر بشكل اكثر واقعيه و بتوافر جميع البيانات والمعلومات المطلوبه و التاريخ التأمينى السابق للعميل (وذلك على غرار قاعده البيانات الموجوده بالبنوك المركزيه فعندما يقوم عميل بطلب قرض من احد البنوك مثلا يقوم البنك بالاستعلام عن العميل في قاعده البيانات التابعه للبنك المركزى حتى يتأكد البنك من تاريخ العميل مع القروض بالبنوك الاخرى من ناحيه الالتزام بالسداد و وفاء الدين وغيرها من المعلومات التى تساعد البنك في اتخاذ القرار المناسب بالموافقه او الرفض مما يساعد في اتخاذ القرارات بشكل صحيح).

- تكنولوجيا وثائق التأمين الاجبارى للسيارات وتقليص حالات التزوير : قامت بعض شركات التأمين في جمهورية مصر العربية و الاتحاد المصرى للتأمين بمجهودات كبيره نحو تفعيل عمل و سداد وثائق التأمين الاجبارى الكترونيا ومن خلال بعض شبكات الدفع الإلكتروني فاصبح الان اجراءات عمل و سداد وثيقه التأمين الاجبارى اسهل و اسرع وفي اى وقت ومن اى مكان ولا تحتاج اكثر من بضع دقائق دون حاجه العميل الى الذهاب الى المرور او شركه التأمين و عمل الاجراءات الروتينية المعتاده لاستخراج و سداد الوثيقه.

ولتفعيل هذا الموضوع دور كبير في تقليص و القضاء على حالات التزوير التى كانت تحدث دائما قبل ذلك في وثائق التأمين الاجبارى بجمهورية مصر العربية.

- مواقع الكترونيه وتطبيقات تأمينيه متطوره : ولاننسى ايضا الدور الكبير الذى قام به بعض وسطاء التأمين و بعض شركات التأمين في وطننا العربى بتوفير مواقع الكترونيه وتطبيقات متطوره على الهواتف المحموله واجهزه الحاسب لتوفير الخدمات التأمينيه بشكل افضل و اسرع (مثل ملء طلبات الاصدار و طلبات التعويضات الكترونيا و السداد الالكترونى وغيرها .)

- تكنولوجيا أجهزة الخدمة الذاتية و تجديد التأمين على مدار 24 ساعة (8) : أعلنت شركه سوليدرتي البحرين (إحدى الشركات التابعة لمجموعة سوليدرتي القابضة وواحدة من كبريات شركات التأمين في دوله البحرين) عن تدشين أجهزة الخدمة الذاتية لدى جميع فروع الشركة .
وتهدف أجهزة الخدمة الذاتية والتي تدعمها قنوات «سداد» (إحدى شركات خدمات الدفع الإلكتروني) من تبسيط عملية تجديد وثائق تأمين السيارات وتمكين العملاء من تفادي طوابير الانتظار في الفروع حيث يمكن لعملاء الشركة تجديد و اصدار وثائقهم ودفع معاملاتهم التأمينية بشكل آمن عبر أكشاك الخدمة الذاتية.

حيث صرح "محمد عواجي" رئيس قسم الدعم لدى سوليدرتي البحرين انه من الممكن لعملاء الشركه إنجاز معاملات تجديد تأمين السيارات في أقل من 90 ثانية من خلال أكشاك الخدمة الذاتية والتي لا تقتصر فقط على كونها وسيلة مبتكرة ومريحة وأمنة للغاية تمكن العملاء من تجديد وثائق التأمين ، ولكنها تعتبر أيضاً إضافة ملموسة إلى الشركه كشركه مبتكرة في مجال تكنولوجيا التأمين.

كما اطلقت نفس شركه التأمين بالتعاون مع شركه الدفع الالكترونى ذاتها في وقت سابق من هذا العام خدمات تجديد التأمين على مدار 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع من خلال 750 من أكشاك شركه الدفع الالكترونى المتعاقد معها والمنتشرة في جميع أنحاء المملكة.

- خدمة التأمين عبر الأنترنت لبعض انواع الوثائق (9) : قامت كثير من مواقع شركات التأمين في المملكة العربية السعودية وغيرها من الدول العربيه بتوفير خدمة التأمين لبعض انواع وثائق التأمين مثل (المركبات ، الطبي ، السفر) للأفراد عن طريق الأنترنت. فبدلا من زيارة الفرع يقوم الفرد بشراء التأمين عن طريق موقع الشركة الالكترونى ويتطلب الشراء عن طريق الأنترنت توفير نسخة الكترونية من بعض الوثائق كبطاقة الأحوال و الاقامة ، وتكون طريقة الدفع عن طريق البطاقة الائتمانية (فيزا أو ماستركارد) او احدى تطبيقات شركات الدفع الالكترونى.

ونفس الحال في سوق التأمين المصري (7): وبالفعل اتجه السوق المصري للتأمين في إتخاذ خطوات فعالة نحو التحول الرقمي في صناعة التأمين وذلك من خلال التعاون والتنسيق الدائم بين الاتحاد المصري للتأمين والهيئة العامة للرقابة المالية. وقد ككل هذا التعاون بصدور عدة قرارات للهيئة العامة للرقابة المالية منها : قرار رقم (122 لسنة 2015) بشأن تنظيم إصدار وتوزيع شركات التأمين لبعض وثائق التأمين النمطية إلكترونياً من خلال شبكات نظم المعلومات وقرار رقم (729 لسنة 2016) بشأن الضوابط التكنولوجية وقواعد تأمين المعلومات المرتبطة بإصدار وتوزيع شركات التأمين لبعض وثائق التأمين النمطية إلكترونياً من خلال شبكات نظم المعلومات، وقرار رقم (730 لسنة 2016) بشأن الضوابط التنفيذية لوثائق التأمين النمطية الممكن إصدارها وتوزيعها إلكترونياً من خلال شبكات نظم المعلومات وفقاً لأخر تعديل وقرار رقم (902 لسنة 2016) بشأن تعريف التأمين متناهي الصغر والضوابط التنفيذية لإصدار وتوزيع وثائقه إلكترونياً من خلال شبكة نظم المعلومات ومن خلال تلك القرارات تم السماح بالإصدار الإلكتروني لوثائق التأمين الإجبارى للسيارات وتأمينات الحياة المؤقت، وكذلك تأمينات السفر، والتأمين متناهي الصغر.

- وفيما يلي سنتحدث بالتفصيل عن ثوره تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي و محاوله بعض الدول العربية و شركات التأمين في تطبيق هذه التكنولوجيا و الاستفادة منها في قطاع التأمين :

• ثوره الذكاء الاصطناعي تطرق ابواب قطاع التأمين :

اصبحت تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي هي حديث العالم الان في كافة المجالات وبصفه خاصه في مجال التأمين ، فبعض الشركات والتي اصبحت تعتمد على تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي استطاعت المنافسة من خلال الخدمة السريعة والسعر المدروس مقارنة بالشركات الباقية التي مازالت تعتمد على الطرق النمطية التقليديه .

فمن المتوقع ان تشهد السنوات القادمة زيادة كبيرة في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي (10) و انتشار كبير لعدد من الأجهزة المتصلة ببعضها (مثل السيارات وأجهزة متابعة اللياقة البدنية والأجهزة المنزلية المساعدة والهواتف الذكية والساعات الذكية) وستنضم إليهم فئات جديدة من التي سيطبق عليها مفهوم الأجهزة الذكية مثل الملابس والنظارات والأجهزة المنزلية المختلفه والأجهزة الطبية والأحذية ، والتي ستساهم في توفير المزيد من البيانات التي أنشأتها هذه الأجهزة لشركات التأمين وبالتالي ستتمكن تلك الشركات من فهم عملائها بشكل أكثر دقة وعمق، مما سيؤدي إلى قيام شركات التأمين بتصميم منتجات تأمينية جديدة وبسعر أكثر دقة و تقديم الخدمة بشكل أسرع وأدق .

فعلى سبيل المثال: عند إرتداء المؤمن له لقطعة ملابس أو نظارة أو ما إلى ذلك ويكون هذا الشيء الذي يرتديه المؤمن له مرتبطاً بقاعدة بيانات اكتوارية فعندئذ يمكن ان يتم حساب درجة الخطر التي يتعرض لها هذا الشخص المؤمن له إستناداً إلى الأنشطة اليومية التي يقوم بها والتي يتم نقلها لقاعدة البيانات بواسطة قطعة الملابس أو النظارة الذكية التي يرتديها المؤمن له ، كما سيساهم ذلك أيضاً في توقع احتمالات ودرجة الخطر التي من المحتمل ان يتعرض لها هذا الشخص.

ودخول تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات و العلوم سيحتم على شركات التأمين إعادة النظر في كثير من الاخطار الاعتيادية المتعارف عليها، فعلى سبيل المثال وفي خلال الاعوام القليله القادمه ستكون المباني المطبوعة ثلاثية الأبعاد أكثر شيوعاً في العالم وبالتالي سيتعين على شركات التأمين إعادة تقييم الأخطار المرتبطة بالبناء والمباني تماشياً مع هذه التكنولوجيا الجديده .

- تعريف الذكاء الاصطناعي :

الذكاء الاصطناعي هو ذلك العلم الذي يستخدم الآلات والروبوتات المبرمجة أوتوماتيكياً والمحسنة رقمياً بشكل سريع لتحقيق أعلى مستويات الإنتاجية لتكون على مستوى من الذكاء لتحاكي القدرات الذهنية البشرية وطريقة عملها، مثل القدرة على التعلم والاستنتاج، ولقد باتت فكرة دمج الذكاء الاصطناعي في مختلف التخصصات والعلوم أمراً ضرورياً وليس اختيارياً لأثره الإيجابي الكبير المتوقع في تطوير الخدمات وزيادة الإنتاجية ورفع الكفاءة نتيجة لتصحيح وتغيير المسارات التقليدية لمختلف العلوم.

- الذكاء الاصطناعي ومميزاته في صناعة التأمين (10) :

بتفعيل تجربته الذكاء الاصطناعي في مجال التأمين ستحقق صناعة التأمين الكثير من المكاسب والتغييرات الإيجابية من حيث زيادة الكفاءة والفاعلية وطرح فرص عمل لمراكز جديدة وتسريع في الخدمة وترشيد المصاريف إضافة إلى تطوير العمل من حيث الأداء والسرعة والكفاءة وحجم تبادل المعلومات وتخفيض التكلفة على المدى المتوسط إلى الطويل.

لا سيما وأن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يوفر حلولاً لمعظم المشاكل التي تواجه القطاع وخصوصاً فيما يتعلق بحوادث السيارات سواء من ناحية التعويضات وتقليل احتمالات الاحتيال، أو المقاصة بين الشركات، أو تخمين قيمة الحوادث وتقييم الأضرار الناجمة عنها في ظل غياب آلية مرنة وديناميكية للتعامل مع تلك المشكلات في الوقت الحالي .

وايضا يساعد الذكاء الاصطناعي في منع وتقليل الخسائر في التأمين البحري حيث يقوم بتحليل البيانات المتعلقة بمعدل تكس السفن في الموانئ المختلفة ، والطرق المائية الأكثر استخداماً في النقل البحري، و تحليل الخسائر التي تنتج عن عمليات النقل الداخلي و تقلب الأحوال المناخية وعدم ملائمة الوحدة الناقلة لطبيعة البضائع المنقولة.

وعند قيام شركات التأمين عن طريق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي بتحليل تلك البيانات تستطيع الشركات أن تتوقع الأخطار التي يمكن أن تتعرض لها السفينة أو البضائع المطلوب التأمين عليها وبالتالي تقوم بوضع الشروط والاشتراطات المناسبة التي تؤدي في النهاية إلى منع أو تقليل حدوث الخطر.

ونفس الشيء في تأمينات الحياة حيث يساعد الذكاء الاصطناعي في توفير المزيد من البيانات عن الشخص المتقدم للحصول على التأمين من خلال أجهزة الاستشعار الموجودة في سيارته أو منزله كما يمكن أن يحدث هذا أيضاً من خلال استخراج البيانات الاجتماعية والتاريخ الطبي الخاص به.

وبناءً على ذلك تستطيع شركة التأمين من خلال الذكاء الاصطناعي معرفة الى اي مدى يعيش هذا الشخص حياة أكثر أمناً وكذلك معرفة الكثير من المعلومات الهامة اثناء الاكتتاب مثل هل هذا الشخص يدخن أو يشرب كحوليات وهل يقوم بممارسة الرياضة بشكل منتظم وهل هذا الشخص يعرض نفسه للمخاطر (مثل اكتشاف اذا كان يقوم بالقيادة بدون استخدام حزام الأمان مثلا) .

وإستناداً إلى ذلك ستصبح شركة التأمين قادرة على أن تقدم التغطية التأمينية الملائمة لهذا العميل وبالسعر المناسب على أسس التقييم الفعلي المدروس للخطر.

وكذلك في تسوية مطالبات التأمين على الحياة ، فتستطيع شركات التأمين استخدام طائرات بدون طيار لعمل تقييم سريع لموقع الحادث للحكم على ظروف المطالبة.

كما يمكن للأجهزة الذكية تحذير المستخدم بأنه على وشك التعرض لموقف خطير مما يساعد في منع او تقليل فرصه وقوع الخطر. كما يمكن أيضاً من خلال تحليل البيانات تحديد هوية الشخص وبالتالي تقليل احتمال حدوث احتيال في مطالبات التأمين وهذا يعني معالجة المطالبات بشكل اسرع وادق من المعتاد.

وستتعرف بشكل اكبر على فوائد تطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي من خلال رؤيه بعد الدول العربية وتجاربها مع هذه التكنولوجيا الحديثه .

- رؤية بعض الدول العربية لتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في مجال التأمين :

بدأت الكثير من الدول العربية في اتخاذ خطوات جادة لتطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في مجال التأمين وذلك ايماناً منها بان هذه التكنولوجيا ستمكن شركات التأمين من الوصول إلى العملاء المحتملين بسهولة وفي وقت قصير والتركيز بعمق على دراسة احتياجاتهم الشخصية ومعرفة حجم المخاطر المتوقعة، وبالتالي إنشاء حلول تفصيلية مما قد يساعد في نهاية المطاف إلى تطوير الأداء وإيجاد فرص جديدة وتسريع الخدمات وترشيد المصاريف، مما يشكل حافزاً كبيراً لارتفاع نسبة مساهمة قطاع التأمين في الناتج المحلي الإجمالي للدولة وزيادة فرص الاستثمار .

ومن الضروري عند الإقدام لتطبيق هذه التكنولوجيا و مفهوم الذكاء الاصطناعي في صناعة التأمين لا بد أن يؤخذ بعين الاعتبار عدم التعارض مع القوانين والأنظمة المختصة في الدولة، وتنظيم عملية التطبيقات الجديدة حتى لا تكون النتائج عكسية ونحصل على النتائج الايجابية المرجوه من تطبيق هذه التكنولوجيا .

❖ " المملكة العربية السعودية " و دور الذكاء الاصطناعي في حل أزمة انخفاض دخل صناعة التأمين:

إن الاستثمار في الذكاء الاصطناعي سيساعد شركات و وسطاء التأمين على إيجاد حلول لمعظم المشكلات التي يواجهها القطاع فعلى سبيل المثال واجه قطاع صناعة التأمين في المملكة العربية السعودية مشاكل كثيرة العام الماضي ، ولكن يستطيع التغلب عليها او على بعض منها على الاقل باستخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي .

فقد سجلت مختلف التقارير ومنها تقرير وكالة «إس آند بي غلوبال» (11) للتصنيفات الائتمانية انخفاضاً عاماً في صافي دخل شركات التأمين في السعودية بنسبة 55 % لعام 2017، حيث تراجعت بمقدار 1.1 مليار ريال لعام 2017 من 2.5 مليار ريال لعام 2016، حيث أرجعت الوكالة الانخفاض لعدة اسباب مثل زيادة نسبة الديون المعدومة والمنافع الجديدة للتأمين الصحي وغيرها من الاسباب الاخرى .

وكان من اهم هذه الاسباب ايضا هو عدم قدره بعض شركات التأمين على استخدام برامج حديثة لجذب العملاء.

وهنا تأكدت المملكة العربية السعودية من اهمية تطبيق التكنولوجيا الحديثه في صناعه التأمين و بدأت بالفعل بعمل خطط للتطبيق الفعلي لتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في مجال التأمين وذلك بما يتماشى مع رؤية المملكة السعوديه 2030 التي تحث على الابتكار والإبداع والتقنيه الحديثه. وبدأت بالفعل في الاستثمار لربط الذكاء الاصطناعي والتعليم الألى المتقدم للمعلومات وعلم الانترنت للتغلب على معظم المشكلات التي تواجه قطاع التأمين، وخصوصاً فيما يتعلق بالتعويضات وتخمين قيمة الحوادث والتسعير المناسب للخطر بالإضافة إلى توفير المنتجات المناسبة التي تناسب متطلبات العملاء، وسرعة التعويض للعملاء المميزين ورفض المطالبات التي تحمل طابع الاحتيال والخديعة مما سيعود في النهاية بالايجاب على دخل صناعة التأمين في المملكة العربية السعوديه.

❖ شمس الذكاء الاصطناعي تشرق على قطاع التأمين في " الإمارات العربية المتحدة " :

بدأت دولة الإمارات بعمل خطط فعلية لتنفيذ تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي والبدء في تطبيقها في جميع المجالات المختلفة وبشكل خاص في قطاع التأمين وذلك بما يتماشى مع رؤية الإمارات 2021 و استراتيجيه الإمارات للذكاء الاصطناعي 2031 حتى تصل دولة الإمارات الى التطبيق الكامل والامثل لتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي بحلول مئوية الإمارات 2071 .

وبدأت الدولة بالفعل بعمل دراسات و احصائيات للمكاسب التي ستعود عليها بتطبيق هذه التكنولوجيا الجديده حيث صرح الموقع الرسمي الخاص باستراتيجيه الإمارات للذكاء الاصطناعي 2031⁽¹²⁾ إن حكومة الدولة سوف توفر مع تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي 50% من التكاليف السنوية، كما سيتم توفير نحو 250 مليون معاملة ورقية في الحكومة الاتحادية، و 190 مليون ساعة تهدر لإنجاز المعاملات في جميع أنحاء الدولة، و 1000 مليون كيلو متر قطع مسافات طويلة سنوياً لإنجاز المعاملات .

حيث تعتبر استراتيجيه الإمارات للذكاء الاصطناعي 2031 هي خطوه نحو مشروع مئوية الإمارات 2071 والذي ستتضاعف فيه الفائده من تطبيقات تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي حين الوصول اليه .

وبالفعل بدأت الإمارات بعرض اول منتجات الذكاء الاصطناعي في مجال التأمين⁽¹³⁾ حيث قامت شركة الاتحاد للتأمين والمدرجة بسوق أبوظبي المالي لأول مرة في دولة الإمارات، بتطوير نظام بتقنية الذكاء الاصطناعي لإصدار بوليصة تأمين السيارات في أقل من دقيقة واحدة. حيث يتوفر النظام الجديد على الموقع الإلكتروني للشركة وهو متاح على مدار الساعة. ولأن النظام المبتكر مبني على تقنية معالجة اللغات الطبيعية (NLP) فإنه يقوم باستخراج البيانات من المستندات التي يتم تحميلها مما يسمح بإصدار وثيقه التأمين بشكل سلس وسريع حيث لا يتم إدخال البيانات يدوياً مما يخفض معدل الخطأ البشري.

حيث يعتبر النظام المعزز بتقنية الذكاء الاصطناعي الأول في تطبيقه في قطاع تأمين السيارات بالدولة ويعد علامة بارزة في تحقيق استراتيجيه الشركة الرقمية. الأمر ببساطة يتطلب من العميل تحميل مستندين فقط ثم يقوم النظام الذكي بالتعرف على الصور بقراءة البيانات في غضون ثوان لتوفير ملخص كامل لبيانات كل من السائق والمركبة. ثم يختار العميل الغطاء التأميني المفضل والمزايا الإضافية الاختيارية ثم يقوم في النهاية بإجراء عملية الدفع بطريقة آمنة. تستغرق العملية كلها أقل من دقيقة واحدة يتم بعدها إرسال الوثيقة إلى العميل عبر البريد الإلكتروني .

وكان هذا المشروع من اولى الخطوات للتطبيق الفعلي لتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في الإمارات و الدول العربيه ومازال الكثير من المشروعات تحت الدراسه و التطبيق .

- حرب العنصر البشرى و الذكاء الاصطناعى :

إن كل شيء في عالمنا له الإيجابية والسلبية إلا أنه وفي الجوانب السلبية لهذه التكنولوجيا سيكون هناك عدة أمور أبرزها تقليص عدد العاملين في المؤسسة إضافة إلى دخول الأجسام الجديدة «الروبوت» والذي يمكن أن يؤدي وجودها إلى عدم التكيف مع هذه الآلات في المخاطبة والمحادثه إضافة إلى سوء الاستعمال (والذى قد يكون في بعض الاحيان متعمدا لايقاف مسيره هذه التكنولوجيا الجديده).

فما لاشك فيه ان تكنولوجيا الذكاء الاصطناعى سوف توفر الكثير من التكاليف و الوقت و الجهد الا ان تكمن المشكله في احلال الذكاء الاصطناعى محل العماله البشرىه وهنا سيحدث الصدام و الحرب بين العنصر البشرى و تكنولوجيا الذكاء الاصطناعى. و سيجاول العنصر البشرى جاهدا في عركله عمل هذه التكنولوجيا و محاوله وضع العقبات في تطبيقها حفاظا على مكانه في العمل .

وهنا لابد من التعامل مع الموضوع بحكمه بالغه فلا بد من ان ننظر الى الموضوع بشكل مختلف و ايجابى حيث ان العنصر البشرى و الذكاء الاصطناعى مكملين بعضهم البعض ، و ليس الهدف من تكنولوجيا الذكاء الاصطناعى هى ان تحل محل العنصر البشرى.

فتكنولوجيا الذكاء الاصطناعى وحدها لاتستطيع انجاز مهام قطاع التأمين مثلا ، فعلى الرغم من الدقه البالغه و السرعه في تنفيذ المهام التى تقوم بها هذه التكنولوجيا الحديثه الا انها تفتقر الى بعض العناصر الغير متوفره سوى في العنصر البشرى فقط ، مثل عنصرى الابداع و المرونه مثلا و التى ميز بهم الله سبحانه و تعالى العنصر البشرى عن غيره و لاغنى عنهما في قطاع التأمين. و نفس الشىء بالنسبه للعنصر البشرى فالعنصر البشرى اصبح حاليا ومع التطور الكبير الذى شهده العالم و الاحتياجات المتجدده للعملاء اصبح يحتاج الى تكنولوجيا تساعده و تسهل عليه اعماله و تقوم بالاعمال المعقده و التى تستغرق من العنصر البشرى وقت طويلا لانجازها و تحتاج الى تركيز و دقه بشكل كبير .

فهذه التكنولوجيا توفر للعنصر البشرى الكثير من الوقت المهدور في هذه الاعمال حتى يتفرغ هو الى الاعمال الاخرى التى تعجز عنها هذه التكنولوجيا مثل الابداع و توفير المرونه في الأعمال و العمل على تطوير و تحسين هذه التكنولوجيا نفسها.

كما ان في الحالات التى ستقلص فيها تكنولوجيا الذكاء الاصطناعى عدد الموظفين في بعض الوظائف ستفتح هذه التكنولوجيا في نفس الوقت ايضا ابواب اعمال و وظائف جديده مثل صيانته و خدمه و متابعه و تطوير هذه التكنولوجيا.

فلا بد من ان ننظر الى الموضوع بمنظور ايجابى حيث ان كلا من العنصر البشرى و تكنولوجيا الذكاء الاصطناعى كل منهما مكمل للآخر، و لايمكن الاستغناء عن طرف منهم او إحلال طرف محل الاخر.

ولابد من نشر هذه الثقافه حتى يعرف العنصر البشرى ان هذه التكنولوجيا الجديده هى لصالحه و لتسهيل اعماله و ليست لان تحل محله حتى يكون العنصر البشرى اكثر تعاونا مع التكنولوجيا الجديده و لا يكون عائقا لها و كل هدفه هو عركله عملها حفاظا على مكانه في العمل.

وذلك حتى نستفيد من كلا من مميزات العنصر البشرى و تكنولوجيا الذكاء الاصطناعى معا، حيث ان الجمع الذكي بين رأس المال البشرى و التكنولوجيا الجديده سيعمل على تحسين الإنتاج و احداث طفره في قطاع التأمين ككل .

(ما علينا)

• كيفية تطبيق التكنولوجيا الإلكترونية في قطاع التأمين:

تتمثل أهم مقومات تطبيق التكنولوجيا الإلكترونية في مجال التأمين في العناصر التالية :

➤ توافر البنية التحتية الأساسية:

ويقتضى التحول إلى أنظمة التكنولوجيا الإلكترونية ضرورة توافر بنية تحتية قوية وملائمة لتطبيقها . فمن غير المتصور اتخاذ القرار بالاعتماد على مثل هذه الأنظمة المتطورة للقيام بالعمليات التأمينية دون تلك البنية الأساسية.

وبالفعل ادركت كثير من بلدنا العربية اهمية وجود بنية تحتية قوية لتطبيق التكنولوجيا في مجال التأمين فعلى سبيل المثال في "المملكة الأردنية الهاشمية"⁽¹⁴⁾ وقعت شركة الخدمات الفنية للكمبيوتر أس تي أس (STS) الشركة الرائدة في تقديم حلول تكنولوجيا المعلومات في الأردن والمنطقة اتفاقية مع شركة الحوسبة الصحية الدولية (EHSI) ، قامت بموجبها بتزويد الشركة بمنظومة خدمات البنى التحتية السحابية (IaaS) والمخصصة لإدارة الخوادم الافتراضية وعمليات تخزين المعلومات.

وتهدف منظومة "IaaS" إلى الوصول لعملية ربط إلكتروني موحد لمطالبات التأمين، وتحديد جهة وطنية واحدة لإدارتها، مما سيحقق التطور الإيجابي في العملية التأمينية والارتقاء بالخدمات الصحية، ويعمل على توحيد جهود جميع القائمين على قطاع التأمين على الصحة. كذلك ستنتمتع شركة الحوسبة الصحية الدولية بإمكانية زيادة كفاءة عملياتها من حيث تقليل الكلفة التشغيلية وتقليل فرص الأخطاء والاحتتيال إلى جانب تحسين النتائج لتعزيز سلامة المرضى وتمكين برامج الإدارة الصحية.

ومن جانب آخر تشتمل مزايا هذه المنظومة التي توفرها منصة "STS" السحابية على عناصر تعزيز تجربة المرضى من خلال إتاحة إمكانية التواصل الذكي والفعال مع مقدمي الخدمات وشركات التأمين وتوفير الخيارات الأفضل للمريض من خلال مؤشرات الجودة والتقييمات.

وبالإضافة إلى ذلك فإن هذه المنظومة السحابية ستعمل على تمكين دور الحكومة في وضع خطط مستقبلية مبنية على معلومات وتقارير دقيقة توفرها المنظومة بصفاتها المظلة الكبرى للتأمين إلى جانب تحسين القدرة التنافسية لقطاع الصحة عالمياً والمساهمة في نمو السياحة الطبية في الأردن.

ومن ثم فإنه ينبغي تطوير البنية الأساسية لشركات التأمين وذلك قبل بدء التعامل من خلال نظم التكنولوجيا الإلكترونية وذلك بإتباع ما يلي:

1- إعداد شبكات اتصالات محلية ذات كفاءة عالية

يظل الاستثمارات في قطاع الاتصال والانترنت في عدد كبير من الدول العربية اقل كثيرا من معدلاتها العالمية، كما أن عدم الاهتمام بشبكات الاتصالات و الانترنت ومشاكل الخدمة والاسعار العاليه و السرعات البطيئه بالمقارنه بالمعدلات العالميه تعتبر من اهم المشكلات التي تواجهها بعض البلاد العربية للاستفادة من تطبيق التكنولوجيا الإلكترونية في جميع المجالات ومن ضمنها بالطبع مجال التأمين .

2- الأدوات والمعدات والبرامج اللازمة

يتطلب التعامل من خلال أنظمة التكنولوجيا الإلكترونية أن يتوافر لدى المنشأة أو المنظمة جميع البرامج والأدوات لتفعيل التكنولوجيا الإلكترونية بها وتتعدد البرامج التي يمكن الاستعانة بها ، وتتوقف الحاجة إلى هذه البرامج على حجم المنشأة والخدمات التي تقدمها و الاهداف التي تسعى الى تحقيقها.

3- العنصر البشري اللازم لتشغيل البنية التحتية

إن ضعف الموارد البشرية وغياب الخبرات التكنولوجية من أهم المعوقات التي تعوق معدلات النمو المتوقعة، فتوافر الخبرات البشرية ذات الكفاءة والخبرة المناسبة شرط أساسي للبيئة المواتية لتطبيق أنظمة التكنولوجيا الإلكترونية ، ومن ثم فإنة من الضروري أن يتم إعداد الكوادر الفنية والإدارية اللازمة لإدارة الانشطة التكنولوجية، حيث أن المسؤولين عن أنظمة التكنولوجيا الإلكترونية في شركات التأمين لابد من أن يتوافر لديهم المهارات الكافية عن كيفية التعامل مع هذه الآلية وتسهيلها على العملاء والمستخدمين لها وذلك من خلال اعداد برامج ومشاريع تجريبية والمساهمة في تطوير الأدوات الفنية اللازمة.

➤ توافر البيئة القانونية والتشريعية الملائمة لتطبيق التكنولوجيا الإلكترونية:

يعد إيجاد قوانين وأنظمة لتسهيل معاملات أنظمة التكنولوجيا الإلكترونية في مجال التأمين أحد أهم التحديات التي تواجه تطبيق نظم التكنولوجيا الإلكترونية ، فافتقار القوانين والأنظمة الماليه السائدة إلى تشريعات تنظم عمليات التكنولوجيا الإلكترونية يعوق تفعيلها . وتعد المتطلبات الآتية متطلبات مبدئية لابد من توافرها من أجل توفير البيئة القانونية والتشريعية الملائمة لتطبيق نظم التكنولوجيا الإلكترونية وهي كما يلي :

1- إصدار التشريعات الملائمة والمتخصصة لتنظيم عمل التكنولوجيا الإلكترونية ، بالإضافة إلى الحاجة الماسة لتدريب عدد من القضاة والمحامين للتعامل مع القضايا الناشئة عن عمليات التكنولوجيا الإلكترونية.

2- اعتماد الوثائق والتعاقدات الإلكترونية كمستندات ورقية يعترف بها وذلك بالحث على سرعة نفاذ قوانين التوقيع الإلكتروني والتي تتضمن الضوابط القانونية الملائمة الخاصة بالإمضاءات والتوقيعات الإلكترونية ، فعلى سبيل المثال⁽⁷⁾ : يرى الاتحاد المصري للتأمين أهمية توسع شركات التأمين العاملة بالسوق المصري وأصحاب المهن التأمينية المتصلة بالتأمين في استخدام وسائل التكنولوجيا الرقمية في التأمين والعمل على تفعيل أدوات هذه التكنولوجيا، ومنها تفعيل قانون التوقيع الإلكتروني الذي جاء النص عليه في القانون رقم 15 لسنة 2004 بشأن تنظيم التوقيع الإلكتروني والذي يؤدي إلى رفع مستوى الأمن والخصوصية بالنسبة للمتعاملين على شبكة الانترنت.

3- وضع صياغات واضحة ومحددة للأشكال القانونية الإلكترونية، ووضع ضوابط قانونية لسرعة فض المنازعات الناتجة عن مثل هذه التعاقدات مع ضرورة تقصير فترة التقاضي وذلك تماشياً مع طبيعة معاملات التكنولوجيا الإلكترونية .

4- توفير الضمانات والضوابط الكافية لحماية حقوق الأطراف المتعاملين من خلال الانترنت و التكنولوجيا الإلكترونية.

➤ التوسع في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني :

ان الهدف الاساسى من التكنولوجيا بشكل عام هى تسهيل حياه الفرد والمجتمع ككل والعمل الدائم على توفير الوقت و الجهد.

فان تفعيل نظام التكنولوجيا الإلكترونية في مجال التأمين يوفر على العميل المزيد من الجهد والوقت في الذهاب الى البنوك او شركات التأمين لسداد وثائق التأمين الخاصه به فذلك يتم من خلال طرق الدفع الإلكترونية مثل كروت البنك الإلكترونية او التحويلات البنكيه عبر الانترنت او من خلال شبكات الدفع الإلكتروني التي اصبحت الان منتشرة بشكل كبير ومتوفره في كل مكان حولنا (فمن الممكن ان يقوم العميل بسداد وثيقه التأمين الخاصه به عن طريق شبكات الدفع الإلكتروني اثناء تواجده في السوبر ماركت مثلا او من خلال تطبيقات شركات الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول) والتوسع في وسائل الدفع الإلكتروني التي تم ذكرها سابقا شيء اساسى و مهم لنجاح عمليه تطبيق التكنولوجيا الإلكترونية في مجال التأمين و في اسوق المال بشكل عام .

• بعض المعوقات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا الإلكترونية في قطاع التأمين وطرق التصدي لها :

ويقصد بها تلك المعوقات المرتبطة بطبيعة وخصائص الخدمة التأمينية، وطبيعة سوق التأمين والعمل العربي، ومدى ملائمة التكنولوجيا الإلكترونية كأسلوب لتسويق هذا النوع من الخدمات، وتتمثل أهم هذه المعوقات فيما يلى :

- مقاومة بعض الوسطاء لتطبيق التكنولوجيا الإلكترونية:

مع التوسع في اسلوب التسويق المباشر للخدمات التأمينية عبر شبكة الإنترنت سوف يقل الاعتماد على المجهودات التي يقدمها الوسطاء مما يؤدي الى محاربه بعض الوسطاء لتطبيق التكنولوجيا الإلكترونية في قطاع التأمين حتى يظل العميل في حاجه دائمه الى الخدمات التي يقدمونها.

الحل : قام بعض الوسطاء الذين يدركون أهمية تصخير التكنولوجيا الإلكترونية والتطور السريع الذي يصب في صالح مجال التأمين بالإستفادة من هذا التطور الهائل لمصلحتهم ودعم عملهم التسويقي في قطاع التأمين حيث قاموا بعمل تطبيقات على الهواتف المحمولة علي سبيل المثال ليتميزوا عن غيرهم بتسهيل تقديم خدماتهم التأمينية لعملائهم

فالحل هنا يكمن في توعيه الوسطاء في كيفية استغلال التكنولوجيا الإلكترونية وتصخيرها لصالحهم وليس العكس.

- ندرة المعلومات المتاحة عن وثائق التأمين على الإنترنت:

ان اتخاذ العميل القرار بقبول التغطية التأمينية يحتاج الى كم هائل من المعلومات المتبادلة خاصة في مرحلة الاكتتاب بين العميل و شركة التأمين ، وهذه المعلومات لاتتوافر للاسف بشكل مرضى عبر صفحات الانترنت.

الحل : - إهتمام شركات التأمين بالمواقع الإلكترونية الخاصة بها وتوفير معلومات كافية عن كل وثيقة تقوم بتقديمها مع شرح مبسط لكل نوع من انواع التأمين على حدى .
حيث أن يوجد بعض شركات التأمين في بعض الدول العربية مواقعها الإلكترونية لا تعمل من الاساس واخرى لا تتوافر بها معلومات تأمينية كافية عن الخدمات التأمينية التى تقدمها وهناك بعض المواقع لشركات التأمين غير محدثة ولايتوافر بها اخر التحديثات التى حدثت للشركة سواء كانت بالهيكل الادارى او الرأسمالى او عناوين الفروع و ارقام التليفونات او التحديثات التى تمت على الخدمات التأمينية التى تقدمها .

فيجب على شركات التأمين الاهتمام بشكل اكبر بالمواقع الإلكترونية الخاصه بها وتوفير بها كل مايتحاجه العميل من معلومات تخص القطاع و الشركة و الخدمات التأمينية المقدمه ، ويجب ايضا على كل من شركات التأمين و الاتحادات و هيئات الرقابه الماليه في دول و طنا العربى العمل على زياده نشر الوعى التأمينى والثقافة التأمينية في المجتمع وذلك من خلال توفير العديد من النشرات التأمينية والصفحات والجروبات المتخصصة في مجال التأمين على وسائل التواصل الاجتماعى والمواقع والمننديات المختلفه بشكل اكبر مما هى عليه الان.

- عدم قبول بعض العملاء لأساليب التكنولوجيا الحديثه:

هناك فئه من العملاء ترفض استخدام الوسائل الإلكترونية و التكنولوجيا الحديثه في تعاملاتها فهذه الفئه قد اعتادت على الأساليب التقليديه القديمه ولا تشعر بالامان والراحه الا من خلالها .
فالبعض لايعترف بوثيقه التأمين الإلكترونية المرسله اليه عبر الايميل ولايشعر بالراحه و الامان الا من خلال وثيقه التأمين الورقيه المطبوعه المستلمه من مقر الشركه ، ونفس الشىء في حاله السداد فالبعض لايشعر بالراحه و الامان الا بالسداد نقدا داخل مقر الشركه او بشيك مثلا ولايعترف بالسداد عبر الانترنت من خلال وسائل الدفع الإلكترونية المختلفه.

الحل : - العمل على توعيه العملاء باهميه استخدام التكنولوجيا و الوسائل الحديثه توفيراً لوقتهم و مجهوداتهم والعمل على طمئنه هذه الفئه بقانونيه هذه التكنولوجيا و ضمان حقوقهم.

وارضائاً لجميع فئات العملاء لابد من اتاحه الأساليب النمطيه القديمه بجانب التكنولوجيا الحديثه لفتره زمنيه حتى ينعشر الوعى الكافى بين جميع فئات المجتمع بقانونيه ومزايا واهميه استخدام التكنولوجيا الحديثه.

• للتكنولوجيا انياب :

ان التطور التقني ووسائل الاتصال الحديثة والربط الإلكتروني، يوازيها التفكير الإجرامي لبعض المجموعات التخريبية التي تقصد استعمال النظم الإلكترونية لتدمير البنية الاقتصادية والحق الاذى المتعمد بالغير .

ومما لاشك فيه أن الأخطار الإلكترونية تنال يوماً بعد يوم أهمية أكبر وأثارها لا تقل خطورة عن أخطار تضع لها الشركات حساب كبير كخطر الحريق وخطر الإرهاب والإضراب ، بل أن إحتمايتها أصبحت تفوق بعض الأخطار التي نقوم بعمل تأمين لها بشكل إعتيادي ، لذا فإن التفكير في عمل تأمين لها أصبح من الضروري لأي منشأة خاصاً إن كانت العمليات بها تتم بشكل كبير بواسطة البرامج الحاسوبية.

فاصبح لم يعد يوم دون السماع عن هجمات إلكترونية هنا وهناك، حيث انتشر فى الصحف الأمريكية (15) خبر سرقة قرصنة لمعلومات إلكترونية أمريكية شديدة السرية من وكالة الأمن القومي عام 2015، بعد أن وضعها أحد المتعاقدين مع وكالة الأمن القومي على جهاز حاسوبه الخاص في منزله، حيث اشارت صحيفة وول ستريت جورنال أن الموظف المتعاقد مع وكالة الأمن القومي أخذ الملفات السرية وقام بنقلها على الحاسوب الخاص به، فيما رجحت المصادر أن يكون القرصنة تمكنوا من تحديد مكان تلك الملفات عبر ثغرة فى برنامج مضادالفيروسات والموجود على حاسوب ذلك الرجل.

وجميعنا يتذكر (16) توقف البرنامج النووي الإيراني قبل أعوام نتيجة لزرع فايروس معقد تم تسميته "ستاكسنت" اكتشف في عام 2010 ، وبعدها في أغسطس من عام 2012 تبعتها هجمة على أجهزة شركة "ارامكو" السعودية والتي أدت لتوقف العمل في بعض منشآتها والأخبار المسربة تقول بأن الشركة اضطرت لإستبدال أكثر من 30,000 جهاز حاسب تأثرت بالهجمة.

وكذلك انتشر خبر نشرته شفق نيوز (17) بتاريخ 30 مايو 2017 تحت عنوان "قرصنة يخترقون الامن الوطني ويتركون رسالة بعنوان الاستهتار" للتأكيد على وجود أشكال من الأخطار السيبرانية في العراق.

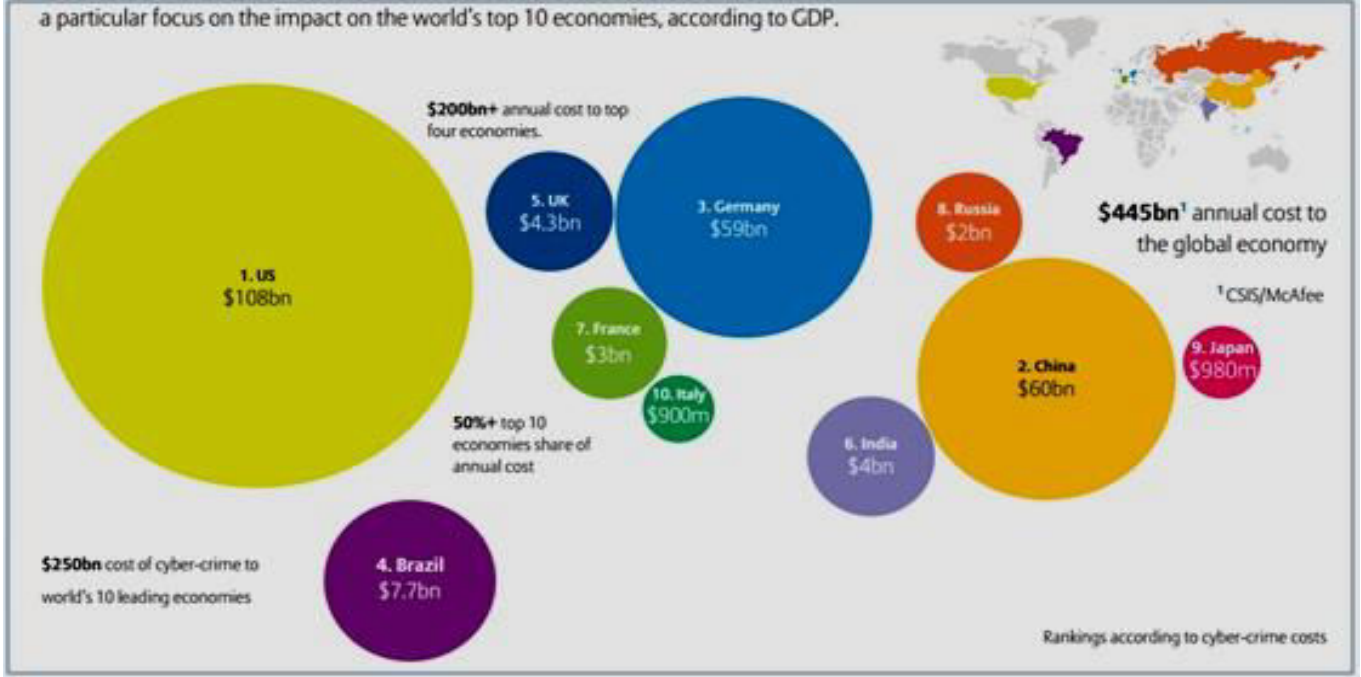
وفيما يلي عرض لأكثر 10 اختراقات للبيانات التي تم الكشف عنها خلال عام 2018 مصنفة حسب عدد المستخدمين المتأثرين (18).

- 1- اختراق أدهار Aadhaar وتسريب بيانات 1.1 مليار مواطن هندي.
- 2- اختراق سلسلة فنادق ماريوت وتسريب بيانات 500 مليون عميل.
- 3- اختراق تطبيق MyFitnessPal وتسريب بيانات 150 مليون حساب.
- 4- اختراق موقع Quora وتسريب بيانات 100 مليون مستخدم.
- 5- اختراق MyHeritage وتسريب بيانات ال DNA لأكثر من 92 مليون مستخدم.
- 6- اختراق جوجل بلس + Google وتسريب بيانات 52.5 مليون مستخدم.
- 7- اختراق موقع Chegg وتسريب بيانات 40 مليون عميل.
- 8- اختراق موقع فيسبوك وتسريب بيانات 29 مليون مستخدم.
- 9- اختراق موقع Ticketfly وتسريب بيانات 27 مليون مستخدم.
- 10- اختراق تطبيق Timehop وتسريب بيانات 21 مليون مستخدم.

فربما هذه الحوادث تعطينا فكرة عن الأضرار الجسيمة التي اصبحت تحدثها الهجمات الإلكترونية ، فلم تعد أضرار الهجمات مقتصرة على سرقة بيانات أو توقف موقع إلكتروني لساعات بل أصبحت تتجاوز هذه الحدود بكثير لتصل الى وقف الإنتاج بشكل كلى والتأثير على المركز المالى للمنشأة وسمعتها بل اصبح الضرر يعود على الدول نفسها .

- حجم الجرائم الإلكترونية (19)

وتقدر الخسائر الاقتصادية الناتجة عن الجرائم الإلكترونية على مستوى العالم بحوالي 3 تريليون دولار في عام 2015 ومن المتوقع أن يتضاعف هذا الرقم في عام 2021. وفيما يلي عرض لحجم تكلفة الهجمات والجرائم الإلكترونية على أكبر 10 اقتصاديات حول العالم وفقا لما نشرته شركته أليانز في وقت سابق :



حيث تتعرض قطاعات الأعمال بكافة أنواعها للجريمة السيبرانية وتعتبر القطاعات الاقتصادية الأكثر تعرضا لها ، وفيما يلي عرض للقطاعات بالترتيب حسب تكرارية التعرض للخطر وشدته (18) :

- 1- القطاع المصرفي.
- 2- قطاع الرعاية الصحية.
- 3- قطاع التأمين.
- 4- قطاع البنية التحتية للاتصالات.
- 5- قطاع التدقيق والمحاسبة.
- 6- قطاع الطيران.
- 7- قطاع التجارة وتجار التجزئة.
- 8- قطاع الفنادق.
- 9- قطاعات التصنيع.
- 10- المهندسين المعماريين والمهندسين المدنيين والاقتصاديين.
- 11- قطاع البناء.
- 12- قطاع صناعات الأغذية والمشروبات والتبغ.

كما أنه من المتوقع أن تصل أقساط التأمين ضد الأخطار الإلكترونية إلى 20 مليار دولار في عام 2026 (19) وفقا للتقرير المصدر من شركة سويس رى تحت عنوان: Cyber: getting to grips with a complex risk.

• تأمين الأخطار الإلكترونية (المخاطر السيبرانية) Cyber Risks Insurance

إن الانتشار المتزايد للتكنولوجيا الحديثة وأجهزة الإنترنت والخدمات المرتبطة بها قد أدى إلى ظهور الجرائم أو الهجمات الإلكترونية وكان القراصنة قد تمكنوا من التسلل الى الانظمة الإلكترونية للوزارات والمؤسسات في دول عديدة منها الولايات المتحدة الأمريكية على سبيل المثال حيث استولى القراصنة على برامج الانتاج وغيرها من المعلومات السرية. كما عمدوا في بعض الحالات الى تخريب الانظمة الإلكترونية بحيث جعلوا المؤسسات المخترقة عاجزة عن الاستمرار في الانتاج او في متابعة الاعمال المنوطة لها.

وتتخذ الجرائم الإلكترونية عدة أشكال مختلفة، وتشمل سرقة المعلومات المتعلقة بالمدفوعات، بما في ذلك أرقام بطاقات الائتمان وغيرها من بيانات بطاقات الائتمان، مثل الهجمات الإلكترونية التي وقعت على أكثر من ألف عقار ينتمي إلى مجموعة فنادق «إنتركونتيننتال»⁽²⁰⁾ والتي كشفت عنها الشركة في أبريل من عام 2017. حيث تم اختراق الأجهزة بواسطة البرمجيات الخبيثة المصممة لسحب بيانات بطاقات الائتمان والخصم الخاصة بالعملاء.

بينما يختلف الخبراء في تقدير الحجم الحالي لسوق التأمين الإلكتروني⁽²¹⁾، ولكنهم يتفقون على أنه في سبيله للزيادة خلال الأعوام المقبلة. وتتوقع شركة "أليانز للخدمات المالية" وصوله إلى 7.5 مليار دولار في عام 2020، بينما تقدر شركة "برايس ووتر هاوس كوبرز" للخدمات المهنية بلوغه عشرين مليار دولار في العام نفسه .

وتتوقع شركة الأبحاث الأمريكية Cybersecurity Venture⁽²⁰⁾ ان الخسائر التي يتكبدها العالم جراء الهجمات الإلكترونية سوف تصل الى ما يعادل 6 تريليون دولار سنوياً بحلول عام 2021.

وقامت فوربس الشرق الأوسط⁽²⁰⁾ برصد وتتبع بيانات الخريطة الخاصة بشركة "كاسبرسكي لاب" العالمية للأمن الإلكتروني، حيث حددت تلك الخريطة الدول الأكثر تعرضاً للهجمات الإلكترونية، وتستمد الشركة البيانات من شبكة كاسبرسكي الأمنية لاكتشاف التهديدات عبر أدوات متعددة تشمل:

On-Access Scan ، On-Demand Scan ، Web Mail Anti-Viruses ، Vulnerability Scan ، Intrusion Detection System .

ومن خلال تلك الخريطة جاءت المملكة العربية السعودية في صدارة الدول العربية، محتلة المركز 17 عالمياً، تتبعها الإمارات العربية المتحدة في المرتبة 18 عالمياً، ثم الجزائر في المركز الثالث عربياً و 24 عالمياً من حيث التعرض للهجمات الإلكترونية.

وقد كشف مركز الأمن الإلكتروني السعودي في اخر إحصائية له عن زيادة عدد التهديدات الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية في الربع الأخير من 2017 بنحو 7% مقارنة بالربع الثالث من العام نفسه، استهدفت أغلب التهديدات جهات حكومية وقطاعي الطاقة والاتصالات، فيما أعلنت هيئة تنظيم الاتصالات في الإمارات عن إحباط 615 هجمة إلكترونية خلال أول عشرة أشهر من 2017 ، وتصنف الجزائر دائماً ضمن الدول الأكثر تضرراً من الهجمات الإلكترونية، ووضعت كاسبرسكي الدولة الشمال أفريقية تحت تصنيف الأكثر خطورة في العام الماضي، مشيرة إلى أن 44% من المستخدمين الجزائريين واجهوا هجمات عبر الانترنت وهي النسبة الأعلى عالمياً.

وجاءت مصر في المركز 32 عالمياً وفقاً لما أظهرته خارطة كاسبرسكي، لتصبح رابع أكثر دولة عربية تتعرض لهجمات إلكترونية، وأحرزت مصر تقدماً على صعيد مواجهة جرائم الإنترنت، وهو ما دفعها للمركز 14 عالمياً في مؤشر قياس استعدادات الدول في مجال الأمن الإلكتروني، وفقاً للاتحاد الدولي للاتصالات، والثاني على مستوى الدول العربية والأفريقية.

وتأتي المغرب كخامس أكثر دولة عربية تتعرض لهجمات إلكترونية، وتحتل المرتبة 41 عالمياً، وأشار كاسبرسكي لاب في تقريره إلى أن 53.5% من المستخدمين المغاربة قد واجهوا مخاطر مرتفعة جراء التعرض لهجمات إلكترونية محلياً في 2017.

ومما سبق يتضح الدور الهام الذي تلعبه صناعة التأمين في هذا المجال وذلك بتوفير تغطية تأمينية ضد الهجمات والمخاطر الإلكترونية. وتقوم هذه التغطية بتوفير الحماية التأمينية للشركات أو أى شخص يزاول نشاطاً معيناً عن طريق شبكة الانترنت حيث من المتوقع ان التأمين ضد اخطار التسلل الالكتروني سوف ينتشر خلال السنوات القادمة ليجارى انتشار عقود التأمين ضد المسؤولية المدنية .

وفيما يلي سنتحدث بشكل اكبر عن دور شركات التأمين في مواجهه المخاطر الإلكترونية.

- تعريف تأمين الأخطار الإلكترونية

تأمين الأخطار الإلكترونية هي من التغطيات المستحدثة وهي حماية تأمينية تستخدم لحماية الشركات والمؤسسات وكذلك الأفراد المستخدمين لشبكة الانترنت من المخاطر القائمة على استخدام تلك الشبكة. وبشكل أشمل هو تأمين من الأخطار المتعلقة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأنشطتها. ويندرج هذا النوع من التأمين تحت مظلة تأمينات المسؤوليات غير أنه عادة ما يتم استثنائه من وثائق المسؤوليات النمطية ويتم تغطيته بوثيقة خاصة في حالة طلب العميل لذلك.

- الغطاء الأساسي لوثيقة تأمين المخاطر الإلكترونية(22)

يغطي التأمين على الأخطار الإلكترونية الخسائر المتعلقة بتضرر أو فقدان المعلومات من أنظمة وشبكات تكنولوجيا المعلومات. وتشمل أيضاً تقديم المساعدات للمؤمن له وإدارة آثار الحادث الناتجة عن الضرر أو الفقدان، وهذه المساعدات تقدم من خلال فنيين محترفين، وتكون ضرورية عندما يواجه المؤمن له خطر تضرر السمعة أو الامتثال للوائح التنظيمية والرقابية . وتندرج المخاطر الإلكترونية عموماً في فئتين وهما:

- مخاطر الطرف الأول (المؤمن له) و - مخاطر الطرف الثالث (المسؤولية المدنية) وهناك وثائق لتأمين كلا من هاتين الفئتين معاً.

يغطي تأمين الطرف الأول موجودات (المؤمن له) وتشمل:

- خسارة أو تضرر الموجودات الرقمية ومنها البيانات الرقمية والبرمجيات.
- توقف الأعمال بسبب تعطل الشبكة Network Downtime .
- الابتزاز السيارني عندما يقوم طرف ثالث بتهديد المؤمن له بإتلاف أو إظهار البيانات الرقمية في حالة عدم دفع فدية.
- تكاليف إخطار العملاء عندما يكون هناك شرط قانوني أو تنظيمي لإخطارهم بانتهاك الأمان أو الخصوصية.
- تضرر السمعة الناشئة من انتهاك البيانات التي تؤدي إلى خسارة الملكية الفكرية أو خسارة العملاء.
- سرقة النقود أو الموجودات الرقمية من خلال سرقة المعدات أو السرقة الإلكترونية.

يغطي تأمين الطرف الثالث موجودات الغير وعلى وجه التحديد موجودات العملاء وتشمل الآتي:

- انتهاكات الأمان والخصوصية والتحقيق/التحري، وتكاليف الدفاع والتعويض عن الأضرار المدنية المرتبطة بها.
- مسؤولية وسائط الإعلام المتعددة لتغطية تكاليف التحقيق والدفاع وتعويض الأضرار المدنية الناشئة عن التشهير أو انتهاك الخصوصية أو الإهمال في النشر في وسائل الإعلام الإلكترونية أو المطبوعة.
- فقدان بيانات الطرف الثالث، بما في ذلك دفع تعويضات للعملاء عن فشل البرمجيات أو الأنظمة الإلكترونية التابعة لهم.

حيث تقوم شركات التأمين في هذا القطاع بعمل تحليل وافي لطبيعة الأعمال بالشركات وتحديد درجة تعرضها لمثل هذه الجرائم، إلى جانب دراسة التاريخ السابق للمؤسسة، وذلك قبل إجراء التأمين ، ويتم الاتفاق بينهما على مبلغ التأمين وتكلفته. وتتعاون شركات التأمين المحلية مع شركات إعادة التأمين العالمية في هذا المجال، وهذا التعاون يعتمد بدرجة كبيرة على الطاقة الاستيعابية المتاحة لدي معيدي التأمين الدوليين، بالإضافة إلى طبيعة الحماية التي يوفرها برنامج التأمين المطلوب .

ويتم تسعير وثيقة التأمين ضد الجريمة الإلكترونية على عدة معايير رئيسية أهمها حدود المسؤولية المطلوبة ومبلغ التأمين المحدد سلفاً، فضلاً عن طبيعة العمل داخل المؤسسة، سواء كانت تجارية أو خدمية أو مصرفية، والأنظمة المستخدمة للحماية الإلكترونية لديها ومدى مطابقتها للمواصفات العالمية المتعارف عليها.

كما تشمل المعايير عدد المتعاملين وحجم ودرجة السماح للولوج للمتعاملين نحو الأنظمة الإلكترونية التابعة للمؤسسة، و التاريخ السابق للمؤسسة في مواجهة مثل هذه النوعية من المخاطر الإلكترونية إن وجد ، بالإضافة إلى الخبرة على مستوى الأسواق الخارجية. حيث إن البيئة التكنولوجية المتغيرة بشكل سريع مع عدم وجود بيانات لمطالبات تاريخية في هذا النوع من التأمين يمكن من خلالها توقع معلومات مستقبلية حول الخسائر يعتبر أحد اكبر التحديات أمام الشركات للاكتتاب في هذا النوع من التأمين.

- حالات عملية للتأمين ضد مخاطر الانترنت (23):

صرح مسؤولين لدى شركة «أليانز للتأمين» إن شركات التأمين العالمية تخشى من التأمين على الهجمات الإلكترونية في ظل التطور السريع للسبل والوسائل التي يتبعها القراصنة في مهاجمة أهدافهم المحتملة . ولا يمكن للشركات والبنوك التأمين ضد المخاطر الإلكترونية ببلغ يزيد على 500 مليون دولار، بينما تضع شركات تأمين أخرى سقفاً أقل للتأمين ضد القرصنة الإلكترونية لا يتخطى في أفضل الظروف حاجز الـ 250 مليون دولار، وفقاً لتقرير صادر عن «ماركتس للأبحاث والدراسات التأمينية».

ويقول غوناثون تشوي، محلل مخاطر لدى «أليانز للتأمين»: «حينما يتعلق الأمر بالتأمين ضد القرصنة الإلكترونية، فإننا نعتمد على معايير شديدة الصرامة للقبول بالأمر في ظل تنامي قدرة القراصنة على اختراق السبل الدفاعية لأكبر الشركات والبنوك في العالم. ويتابع: لدينا أيضاً سقف في التأمين على تلك النوعية من الهجمات، وقد يشمل العقد على اتفاق مع الجهة المؤمنة على تحمل جزء من الخسائر.

ويشير التقرير الذي نشرته «كاسبر سكاي» إلى اتباع القراصنة سبلاً جديدة في هجماتهم على المصارف العالمية ، إذ عمد المخترقون في تلك المرة إلى استهداف أموال البنك نفسها وليس أموال العملاء كما جرت العادة.

ويضيف تشوي أن الهجمات في تطور مستمر، وهو ما يجعل إمكانية تسعير الخدمات التأمينية في تلك الحالة أمراً معقداً للغاية، ولهذا السبب تضع شركات التأمين سقفاً للتأمين على القرصنة الإلكترونية لا يتعدى في أفضل الظروف نحو نصف مليار دولار.

وفي تدوينه على موقع التواصل الاجتماعي «تويتر»، يقول ستيفين كالتين رئيس شركة لويديز للتأمين إحدى كبرى شركات العاملة بالقطاع التأميني في بريطانيا، إن مخاطر الهجمات الإلكترونية تمثل أكبر المخاطر التي تواجه شركات التأمين والتي يجب ان تحظى بدعم من الحكومات أيضاً في ظل عدم القدرة المالية لكثير من شركات التأمين على تغطية تلك الخسائر الكبيرة.

ومن خلال هذا الفرع سوف نلقي الضوء على بعض التجارب العملية من جانب بعض العملاء الذين قاموا بالتأمين ضد اخطار القرصنة الإلكترونية ، وايضا بعض التجارب لشركات تأمين عالمية في بعض الدول والتي تقوم فيها شركات التأمين بالتأمين على مخاطر القرصنة الإلكترونية، وذلك من خلال النقاط التالية :

❖ أولاً: تجارب بعض العملاء مع التأمين ضد مخاطر الانترنت و القرصنة الإلكترونية (23):-

إن الطلب على تأمين الأخطار الإلكترونية يأتي في الوقت الحاضر من البنوك والمؤسسات المالية بشكل أكبر لأنها مؤتمنة على الحسابات الشخصية للعملاء وتخشى من فقدان البيانات الخاصة بهم من هجمات القرصنة ، حيث تزايد أعداد البنوك العربية التي تؤمن ضد مخاطرها الإلكترونية بينما تزايد عمليات القرصنة الإلكترونية على الشركات والبنوك في جميع أنحاء العالم، وتواجه شركات التأمين العالمية امتحانا صعبا للغاية يتعلق بقدرتها على الوفاء بالتزاماتها تجاه عملائها الذين يدفعون المزيد من الأموال للوقاية من مخاطر الهجمات الإلكترونية.

ويجب ان يؤخذ بعين الاعتبار أن التأمين قد لا يغطي كل الأخطار والتبعات الناتجة عن الأخطار الإلكترونية، والتأمين لا يغني المنشأة عن ضرورة وجود برامج لإدارة الخطر و وجود برامج طوارئ للتعامل مع مثل هذه الحالات وإنما يقوم التأمين بتحمل جزء من هذه الأخطار.

ويظل خط الدفاع الأول للشركات ضد التهديدات الناتجة عن الاخطار الإلكترونية هو زيادة الاستثمار في الامن التكنولوجي والممارسات القوية والشاملة لإدارة المخاطر حيث ان تأمين الاخطار الإلكترونية ملء بالقيود و الاستثناءات وذلك وفقا لطبيعته الخطر المؤمن عليه.

حيث قد تعرضت شركة أنثيم للرعاية الصحية بالولايات المتحدة لعملية قرصنة إلكترونية، وتم قرصنة بيانات نحو 80 مليون عميل، وقالت صحيفة «وول ستريت جورنال» حينها نقلا عن مصادر لم تسمها، إن الشركة الأمريكية لديها تأمين بقيمة 180 مليون دولار ضد عمليات القرصنة، بينما امتنعت الشركة عن التعقيب.

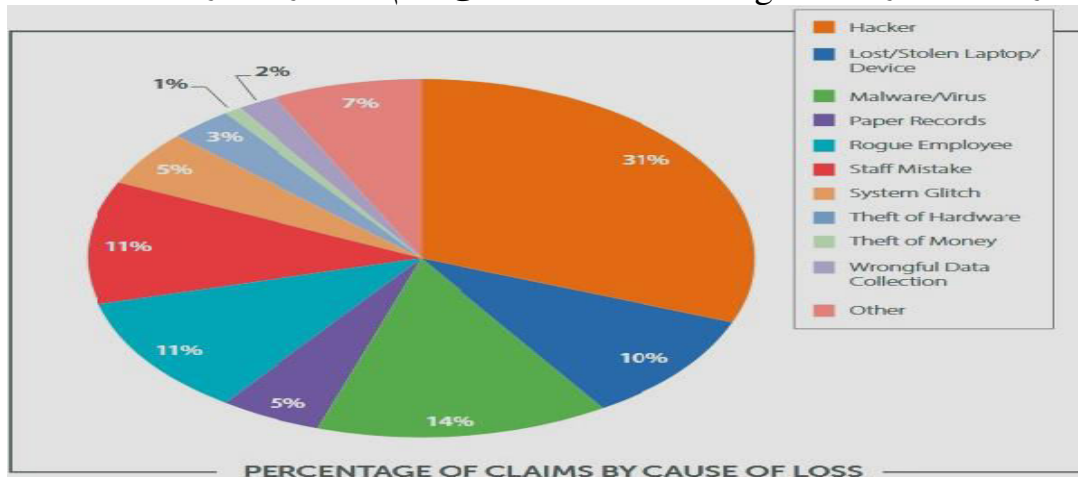
وتكبدت شركة هوم ديبوت الأمريكية لخسائر بلغت نحو 43 مليون دولار في أعقاب عمليات قرصنة إلكترونية تحملت منها شركة التأمين مبلغ 15 مليون دولار فقط.

وعلى النهج نفسه خسرت شركة «تارغت» الأمريكية نحو 248 مليون دولار عقب هجمات إلكترونية، تحملت منها شركة التأمين مبلغ 70 مليون دولار.

وفي أواخر نوفمبر 2014 (24) كانت أصداء خبر تعرض شركة سوني اليابانية للقرصنة، وقد تسببت تلك القرصنة لمجموعة كبيرة من الأضرار التي لحقت بالشركة وبالعاملين فيها، حيث سرق أكثر من 77 مليون إيميل وتم تهكير 25 مليون حساب لمستخدمي سوني وتم تسريب خمسة أفلام كان من المفترض ان تعرض وخسائر اخرى نشرتها مؤسسة مورغان ستانلي للأبحاث، وهذا بدوره أدى الى انخفاض اسهم بورصة سوني الى 6.6%. و تبلغ قيمة الخسائر التي تكبدتها الشركة اليابانية (23) وفقا لتحليل نشرته مؤسسة مورغان ستانلي جراء هذه الهجمات نحو مائتي مليون دولار.

واكد مايكل لينتون المدير التنفيذي لشركة سوني العالمية (23) في تصريحات له أن الخسائر التي تكبدتها شركته جراء عمليات القرصنة الإلكترونية ستتحملها شركة التأمين التي تتعامل معها «سوني» دون الخوض في تفاصيل الخسائر.

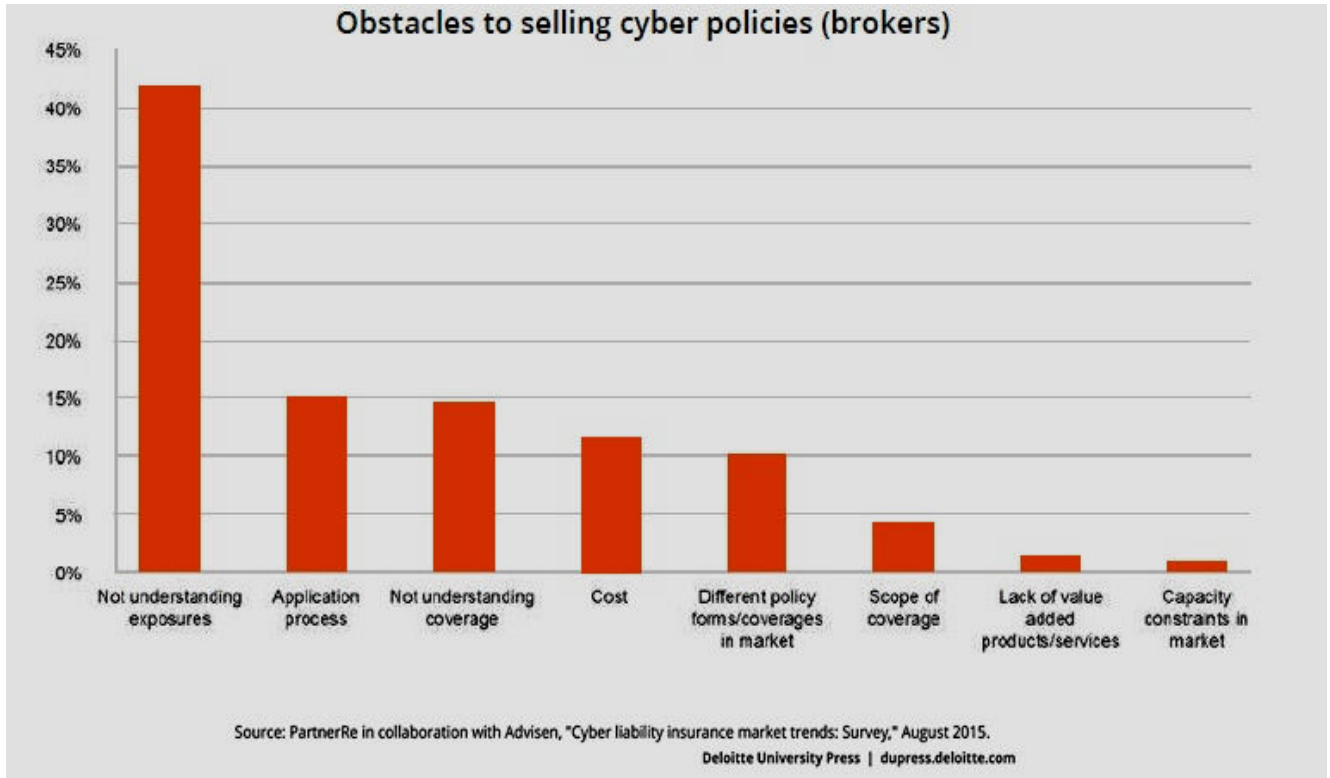
وفيما يلي عرض للنسب المئوية للمطالبات حسب اسباب الخسارة للفترة من 2012 وحتى 2015 والتي نشرتها سابقا شركة NetDiligence المتخصصة في تقييم المخاطر السيبرانية (18، 25):



وفي المنطقة العربية⁽²³⁾، لم يكن الأمر أقل خطورة في ما يحدث حول العالم، حيث يشير تقرير «كاسبر سكي» إلى تعرض بنوك في المغرب، على وجه التحديد لعمليات قرصنة على نطاق واسع خلال الفترة الماضية. كما يتحدث التقرير أيضا عن تنظيم إجرامي في منطقة الشرق الأوسط يقوم بشن هجمات إلكترونية على المصارف والشركات العاملة بالمنطقة العربية حيث تعرضت مصارف عمانية لهجمات إلكترونية كبدتها خسائر بملايين الدولارات، كما تعرضت شركة أرامكو السعودية لهجمات إلكترونية في أواخر عام 2012، تبعته إجراءات أمنية فورية لمنع تكرار مثل تلك الهجمات.

وقال عرفان رشيد محلل بقسم المخاطر لدى أليانز بشمال أفريقيا والشرق الأوسط⁽²³⁾: إن هناك وعيا متزايدا في أوساط الشركات والبنوك العاملة بالمنطقة حول أهمية التأمين ضد المخاطر الإلكترونية. حيث نتلقى المزيد من الطلبات لكن لا يمكن مقارنتها مع حجم عملياتنا الخارجية بأسواق التأمين، مشددا على وجود حاجة لمزيد من الوعي حول أهمية ذلك النوع من التأمين.

وفيما يلي عرض لإحصائيه بأهم العقبات التي تقف أمام تسويق وبيع التأمين الإلكتروني من وجهة نظر وسطاء التأمين والتي نشرتها شركه PartnerRe (احدى كبريات شركات إعادة التأمين في المجال)^(26، 18)



❖ ثانياً : تجارب بعض شركات التأمين العالمية مع التأمين على مخاطر الانترنت والقرصنة الإلكترونية للأفراد والمؤسسات:-

ان جزء اساسى من أسباب ارتفاع اسعار هذه التغطية (بخلاف السبب الرئيسى وهو ارتفاع درجة الخطر نفسه) هو العدد المحدود من شركات التأمين التى تقدم هذا النوع من التغطيات، وفي ما يلى سنلقى الضوء على بعض الوثائق والتجارب لبعض الشركات العالمية لتغطيه مخاطر الانترنت و القرصنة الالكترونيه :

➤ تجربة شركة AXA فى سنغافورا لتأمين مخاطر الانترنت (27) :-

تعد شركة AXA من اوائل شركات التأمين فى سنغافور التى توفر الحماية ضد مخاطر الانترنت بغطاء تأمينى 25000 دولار لجميع المطالبات الناتجة عن حادث واحد (أو سلسلة من الأحداث التى تحدث فى نفس الوقت أو من نفس المنشأ) وبعد اقصى 50000 دولار للسنة ، و تكلفه الوثيقه (234 دولار سنويا) شاملة ضريبة السلع والخدمات .

ويغطي عقد تأمين AXA مخاطر الانترنت التالية:

- أ- كل اعتداء من نشر معلومات على الشبكة يودى إلى حدوث أضرار مثل الصور والسب والقذف في حق الأشخاص، وفي هذه الحالة تتحمل الشركة مصاريف إنهاء النزاع القانونى.
- ب- كل قرصنة على الأرقام الشخصية للدفع مثل سرقة أرقام بطاقات الائتمان، وفي هذه الحالة تتحمل الشركة مصاريف النزاع ورد الصفقات المزورة والتعهد بالمصاريف لاسترداد الحقوق .
- ج- كل انتفاع بالغش لأدوات الدفع، وهنا تتدخل الشركة لدى البنك لاسترداد المدفوعات وتتحمل الشركة كافة المصاريف لإنهاء النزاع.
- د- المنازعات مع التاجر الإلكتروني عند شراء سلعه او خدمة، في حالة عدم مطابقة السلعة للوصف او تقديم خدمة غير مطابقة للبيع على الخط المهني ، وهنا تقوم الشركة بإبلاغ التاجر بالحقوق والالتزامات، والمساعدة في حل النزاع ودياً او قضائياً وتحمل المصاريف اللازمه عن ذلك إذا لم يؤتى الحل الودى ثماره.

➤ تجربة Groupe Mutuel للتأمين في سويسرا (28) :-

تأسست مجموعته Mutuel في سويسرا عام 1993 وتعمل الشركة على توفير الحماية ضد مخاطر الانترنت للعملاء بغطاء تأميني غير محدد (Unlimited coverage) ، وبعدها اقضى 10000 فرنك سويسري للحادث الواحد .

ويغطي عقد تأمين Groupe Mutuel مخاطر الانترنت التالية:

- أ- القرصنة على الأرقام الشخصية للدفع والمتعلقة بكروت الائتمان أو العمليات البنكية
- ب- المنازعات المرتبطة بالشراء أو البيع الإلكتروني (عدم التسليم – عدم الدفع – البضائع المعيبة).
- ج- نشر معلومات مزورة على الشبكات الاجتماعية.
- د- اختلاس أو تزيف البريد الإلكتروني.
- هـ- انتهاك حرمة الحياة الخاصة وحق الصورة.

خدمات تأمينيه يقدمها عقد تأمين Groupe Mutuel :

- أ- المساعدة التليفونية والنصيحة من خلال متخصصين (محامين وقانونيين) والتعريف بالحقوق والالتزامات.
- ب- تغطية مصاريف إنهاء المنازعات.
- ج- المساعدة الفنية في حالة السطو على البريد الإلكتروني أو الموقع الإلكتروني واسترجاعهما بالتدخل التكنولوجي.
- د- الدفاع القانوني: في حالة وجود دعوى مدنية أو جنائية يتم الدفاع عن مصالح المؤمن له من خلال محامين وقانونيين متخصصين .

➤ تجربة شركة UIB Saudi لوساطة التأمين في المملكة العربية السعودية (29) :-

توجد مكاتب يو أي بي في أكثر من 25 مدينة في أنحاء العالم، في أوروبا وآسيا وأفريقيا وأمريكا الجنوبية، ونتحدث هنا عن تجربة شركة UIB Saudi في المملكة العربية السعودية حيث تقوم الشركة بلعب دور الوسيط لتغطيه المخاطر الإلكترونيه بين العميل وشركات التأمين العالميه التي تغطى هذا الخطر.

تأمين الأخطار الإلكترونية مع تجربة شركة UIB Saudi :

يشمل التأمين الإلكتروني "المخاطر الإلكترونية" أي مخاطر تتعلق بالخسارة المالية أو الضرر الذي يمس بسمعة المنظمة نتيجة قرصنة أنظمة المعلومات الخاصة بها.

وتشمل التغطية :

- الخسارة او الضرر المادى
- المسئولية تجاه الأطراف الثالثة
- تكاليف استعادة البيانات
- خسارة الإيرادات
- خدمات إشعار العملاء ومراقبة الائتمان
- تكاليف الدفاع التنظيمية (ويشمل ذلك الغرامات والعقوبات)
- تكاليف الابتزاز الإلكتروني (الفدية)
- تكاليف إدارة السمعة

- بعض احتياجات السوق العربي للتأمين لمواجهة الاخطار الإلكترونية :-
ومن خلال هذا الفرع سوف نلقي الضوء على أهم احتياجات السوق العربي للتأمين لمواجهة الاخطار الإلكترونية وهي كما يلي :

❖ **تأمين إلزامي ضد المخاطر الإلكترونية على المؤسسات المصرفية و القطاعات المالية :**

نحتاج في وطننا العربي الى تطبيق التأمين الإلزامي لمواجهة الاخطار الإلكترونية في بعض من القطاعات ، فكما ذكرنا ووضحنا بالأمثلة و الحالات العمليه السابقه فان القطاعات الماليه و المصرفيه في الوطن العربي و جميع دول العالم هي اكثر القطاعات عرضه للمخاطر الإلكترونية لذا يجب على هيئات الرقابه الماليه و الحكومات في وطننا العربي دراسه مشروع فرض التأمين الإلزامي على هذه القطاعات حفاظا عليها و على عملائها من كابوس المخاطر الإلكترونية. وبالفعل قد صرح د/ محمد عمران رئيس هيئة الرقابه الماليه المصريه خلال ندوة هيئة اللويدز العالمية عن سوق التأمين المصري في شهر ديسمبر لعام 2018 (30): بان الهيئه تقوم بدراسه آليه فرض بعض التأمينات الإجبارية التي ترى أنها على جانب كبير من الاهميه للمجتمع المصري ومنها التأمين ضد المخاطر الإلكترونية على المؤسسات المصرفيه مثل البنوك و القطاعات الماليه المختلفه .

❖ **درع تأميني عربي لمواجهة الاخطار الإلكترونية " حلم عربي جديد " :**

ادركت كثير من شركات التأمين و دول العالم اهميه الاتحاد و التعاون لمواجهة الاخطار الإلكترونية فعلى سبيل المثال (31): أعلن وزير المالية السنغافوري هنج سويب كيت في شهر اكتوبر لعام 2018 في كلمته الافتتاحية في مؤتمر إعادة التأمين الدولي الخامس عشر (SIRC) ان بلاده ستنشئ أول مجمع عالمي للتأمين ضد المخاطر الإلكترونية .

حيث ستولى سنغافورة زمام المبادرة في مساعدة الاقتصادات الآسيوية للتصدي للمخاطر الإلكترونية وستقوم بإنشاء أول مجمعة عالمية للتأمين ضد مخاطر الإنترنت بطاقة استيعابية تصل إلى مليار دولار. وسيتم إنشاء هذه المجمععة بالتعاون مع جمعية إعادة التأمين في سنغافورة ، وقد نال الموضوع بالفعل اهتماماً بالغاً من اكثر من 20 شركة تأمين للمشاركة في تأسيس المجمععة.

ونحن في الوطن العربي فى حاجة الى التعاون في ما بيننا لتطبيق مثل هذا النموذج السنغافوري، فنحن في حاجة الى درع تأميني عربي قوى للتصدي للمخاطر الإلكترونية وذلك لا يتم الا بعمل مجمعه عربيه برأس مال قوى تشمل جميع شركات التأمين في وطننا العربي لتشمل المظله التأمينيه جميع بلادنا العربيه و الشرق الاوسط ككل.

وقد ظهر بصيص من الضوء يعطى الامل في تنفيذ مثل هذا المشروع الضخم حيث كشف الإتحاد المصري لشركات التأمين عن قيامه بدراسة إنشاء مجمعة للأخطار الطبيعية و التأمين ضد الجرائم الإلكترونية (20) من خلال الحصول من الأسواق العالمية على العديد من الوثائق لتأمين الجرائم الإلكترونية، ودراستها باللجان المختصة بالإتحاد لإعداد منتج جديد يتناسب مع السوق المحلي ، بهدف الحفاظ على الاقتصاد القومى وتحقيقاً لأهداف قطاع التأمين ومسئولياته من المحافظة على العملاء سواء شركات أو أفراد ممن يحتاجون للتغطيات المناسبة لهذه الاخطار.

وقامت ايضا بعض شركات التأمين في السوق المصري بالحصول على موافقات من هيئة الرقابة المالية واعتمدت بالفعل وثيقة تأمين الهجمات الإلكترونية (32)، مع التوقع على إقبال العديد من المؤسسات على وثيقة الهجمات الإلكترونية ومنها قطاعات البترول و البنوك والاتصالات وكذلك شركات التأمين نفسها.

ولكن هذا لا يكفي فمازل وطننا العربي في حاجة الى المزيد من الخطوات الايجابية القويه للوقوف امام هذ الخطر العملاق الذى ظهر مؤخرا والذي اصبح لايهدد الشركات والمؤسسات فقط بل اصبح يمثل تهديد كبير لاقتصاديات الدول والكيانات الحكوميه ايضا.

الخاتمة

التكنولوجيا سلاح ذو حدين فمن الممكن استخدامها في البناء والاصلاح والتعمير ومثال على ذلك تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي ، وعلى النقيض الاخر يتم استخدامها ايضا في الهدم و الدمار والتخريب ومثال على ذلك الهجمات الإلكترونية ، وتم تناول المثاليين السابقين وتأثيرهم على قطاع التأمين لتوضيح الفرق الكبير بين الاستخدام المتناقض للتكنولوجيا الحديثه.

ونحن كشركاء في صناعه التأمين يقع علينا دور كبير و هام في تنميه ايجابيات التكنولوجيا الحديثه والاستفاده منها في قطاع التأمين، والعمل على تجنب مساوئها والتصدى لها وحمايه الافراد والمجتمع من الوجهه القبيح لها .

وبالفعل بداءت الكثير من الدول العربيه في اتخاذ خطوات ايجابيه نحو الاستفاده من خدمات التكنولوجيا الحديثه في مجال التأمين (كما ذكرناها من قبل) وفي جميع المجالات بشكل عام . فبشكل عام وعلى سبيل المثال قامت كثير من الدول العربيه منها الاردن والسعوديه والامارات بضم دراسه تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي للتعليم (وبالاخص التعليم الجامعي) في خطوه هامه لتخريج اجيال جديده اكثر وعيا وثقافه ومواكبه للتكنولوجيا والعصر الحديث .

وفي شهر اكتوبر من عام 2017 قامت دوله الامارات بتعيين معالي عمر بن سلطان العلماء كأول وزير على مستوى العالم لوزاره الذكاء الاصطناعي، لتكون الامارات الدوله الأولى عالميا التي تستحدث هذه الوزارة ، وتم تحديد مهام واهداف واضحه لهذه الوزاره لخدمه استراتيجيه الامارات للذكاء الاصطناعي 2031 والتي تعتبر جزء من مشروع مئوية الإمارات 2071.

و يجب علينا كشركاء في صناعه التأمين في الوطن العربي و الشرق الاوسط التعاون الدائم فيما بيننا والاستفاده من خبرات واطفاء بعضنا البعض ودراسه و تعميم التجارب الناجحه ويتم ذلك من خلال الدورات والمؤتمرات و الندوات التي تعقدها اتحادات التأمين المختلفه و التي يحضرها جميع ممثلى صناعه التأمين من كل دولنا العربيه وجميع انحاء العالم .

فالغرض من هذا البحث وذكر بعض التجارب والخبرات العالميه و المحليه هو الاستفاده منها والعمل على تطبيقها وتعميمها في جميع بلدنا العربيه وذلك بعد دراستها و البعد عن سلبيتها و الاستفادة وتنميه ايجابيتها حيث يجب علينا الاستفادة من تجارب بعضنا البعض و الاستفادة من الخبرات العالميه خاصه في مجال التكنولوجيا وذلك توفيراً للوقت و الجهد والتكاليف ، وحتى نبدا من حيث انتهى الآخرون لتعم الفائدة على الجميع. فمزال قطاع التأمين في وطننا العربي متعطش الى الكثير من تطبيقات التكنولوجيا الحديثه في مجال التأمين والى درع تأمينى قوى للوقوف ضد الاخطار الإلكترونية .

وتعد من اكبر المشاكل التي تواجه قطاع التأمين للترويج للتأمين ضد الاخطار الإلكترونية، هي مشكله إقناع العملاء بهذا النوع من التأمين، وعلى الجانب الآخر تقع المسئولية على أطراف العملية التأمينية (شركات التأمين والوسطاء والهيئات) كل في دوره لنشر الوعي بين الفئات المستهدفة.

حيث يجب علينا تكثيف الحملات التوعويه لتعريف المؤسسات والشركات الخاصة والحكومية بالسوق العربى بأهمية التأمين ضد الجرائم الإلكترونية والتي بدأت تتصاعد وتيرتها في الأسواق العالمية والمحلية خلال الأعوام القليلة الماضية حيث أن توعية الشركات والمؤسسات الوطنية بأهمية التأمين على أعمالها ضد المخاطر الإلكترونية من شأنه حماية تلك المؤسسات من الجريمة الإلكترونية وحماية قطاع الاعمال والاقتصاد الوطنى مما ينعكس بشكل ايجابى على الناتج المحلى واقتصاديات دول وطننا العربى .

المراجع

*** ملحوظة :** نظرا لزياده عدد المراجع و احتواء بعض صفحات البحث على اكثر من مرجع ونظرا لكبر حجم اللينكات الخاصه بالمراجع تم ترقيم المراجع وادراجها في صفحات منفصله عن البحث تسهيلا للقارئ وحفاظا على الشكل العام.

| الرقم | عنوان المصدر | المصدر |
|-------|--|---|
| (1) | الذكاء الاصطناعي يقلل تكلفة التعويضات بشركات التأمين | https://www.youm7.com/story/2018/10/30/%D8%B5%D9%88%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%B0%D9%83%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B5%D8%B7%D9%86%D8%A7%D8%B9%D9%89-%D9%8A%D9%82%D9%84%D9%84-%D8%AA%D9%83%D9%84%D9%81%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D9%88%D9%8A%D8%B6%D8%A7%D8%A-%D8%A8%D8%B4%D8%B1%D9%83%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%A3%D9%85%D9%8A%D9%86/4010948 |
| (2) | آخر احصائيات العالم الرقمي | https://elaph.com/Web/Opinion/2018/3/1196481.html |
| (3) | إحصاءات مستخدمي الإنترنت في البلدان العربية - 2017 | https://weedoo.tech/%D8%A5%D8%AD%D8%B5%D8%A7%D8%A1%D8%A7%D8%AA-%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D9%85%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%B1%D9%86%D8%AA-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%84%D8%AF%D8%A7%D9%86-%D8%A7/ |
| (4) | حجم التجارة الإلكترونية في العالم يقترب من 28 تريليون دولار | https://www.msn.com/ar-ae/news/other/%D8%AD%D8%AC%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AC%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%84%D9%85-%D9%8A%D9%82%D8%AA%D8%B1%D8%A8-%D9%85%D9%86-28-%D8%AA%D8%B1%D9%8A%D9%84%D9%8A%D9%88%D9%86-%D8%AF%D9%88%D9%84%D8%A7%D8%B1/ar-BBNRQ61 |
| (5) | Amazon considering insurance comparison site for UK | https://www.independent.co.uk/news/business/news/amazon-insurance-comparison-website-uk-launch-gocompare-a8494056.html?fbclid=IwAR3YrQs_NnFMrNQuCGKvK7sBSbhGdvfjJ53jskB6PpzLsdcr8U1mg7qEs3w |
| (6) | نظام ذكي لمنع مواقع التأمين الإلكترونية من السيطرة على السوق | https://www.alroeya.ae/article/2024060/%D9%86%D9%88%D8%A7%D9%81%D8%B0/%D9%86%D8%B8%D8%A7%D9%85-%D8%B0%D9%83%D9%8A-%D9%84%D9%85%D9%86%D8%B9-%D9%85%D9%88%D8%A7%D9%82%D8%B9-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%A3%D9%85%D9%8A%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9-%D9%85%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%B7%D8%B1%D8%A9-%D8%B9%D9%84%D9%89-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%88%D9%82 |

| | | |
|---|--|------|
| http://www.ifegypt.org/NewsDetails.aspx?Page_ID=1244&PageDetailID=1253 | التكنولوجيا الرقمية وصناعة التأمين | (7) |
| http://alwatannews.net/article/800407/Business/%D8%B3%D9%88%D9%84%D9%8A%D8%AF%D8%B1%D8%AA%D9%8A-%D8%AA%D8%AF%D8%B4%D9%86-%D8%A3%D8%AC%D9%87%D8%B2%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B0%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D8%A9-%D8%A8%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%B1%D8%A7%D9%83%D8%A9-%D9%85%D8%B9-%D8%B3%D8%AF%D8%A7%D8%AF | "سوليدرتي" تدشن أجهزة الخدمة الذاتية بالشراكة مع "سداد" | (8) |
| http://www.ammenha.com/%D8%B4%D8%B1%D8%A7%D8%A1-%D8%A8%D9%88%D9%84%D9%8A%D8%B5%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%A3%D9%85%D9%8A%D9%86-%D8%B9%D9%86-%D8%B7%D8%B1%D9%8A%D9%82-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%86%D8%AA%D8%B1%D9%86%D8%AA/ | شراء التأمين عن طريق الانترنت | (9) |
| http://www.ifegypt.org/NewsDetails.aspx?Page_ID=1244&PageDetailID=1325 | الذكاء الاصطناعي و أثره على صناعه التأمين | (10) |
| http://www.alriyadh.com/1709877 | تأثير الذكاء الاصطناعي على مستقبل صناعة التأمين في السعودية | (11) |
| http://www.uaesai.ae | الموقع الرسمي الخاص باستراتيجيه الامارات للذكاء الاصطناعي 2031 | (12) |
| https://www.mubasher.info/news/3381763/-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%D8%AD%D8%A7%D8%AF-%D9%84%D9%84%D8%AA%D8%A3%D9%85%D9%8A%D9%86-%D8%AA%D8%B7%D9%88%D8%B1-%D9%86%D8%B8%D8%A7%D9%85%D8%A7-%D9%84%D8%AA%D8%A3%D9%85%D9%8A%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA-%D8%A8%D8%AA%D9%82%D9%86%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B0%D9%83%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B5%D8%B7%D9%86%D8%A7%D8%B9%D9%8A?currentUserCountryCode=- | "الاتحاد للتأمين" تطور نظاماً لتأمين السيارات بتقنية الذكاء الاصطناعي | (13) |
| https://alghad.com/sts-%D8%AA%D8%B2%D9%88%D8%AF-%D8%B4%D8%B1%D9%83%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%88%D8%B3%D8%A8%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AF%D9%88%D9%84%D9%8A%D8%A9-%D8%A8%D9%85%D9%86/ | "STS" تزود شركة الحوسبة الصحية الدولية بمنظومة "IaaS" | (14) |

| | | |
|--|---|------|
| https://alqabas.com/443750/ | اختراق روسي لوكالة الأمن القومي الأمريكي | (15) |
| http://www.insurancepanorama.com/Articles/showArticles.cfm?ArticleID=256 | بانورما التأمين : الأخطار الإلكترونية – خطر يزداد أهمية | (16) |
| http://www.shafaaq.com/ar/Ar_NewsReader/0523eb1d-aa10-424b-8f3b-9fc0e9fd9559 | قراصنة يخترقون الامن الوطني ويتركون رسالة بعنوان "الاستهتار" | (17) |
| http://www.ifegypt.org/NewsDetails.aspx?Page_ID=1244&PageDetailID=1324 | الهجمات الإلكترونية (السيبرانية) والتأمين | (18) |
| http://www.ifegypt.org/NewsDetails.aspx?Page_ID=1244&PageDetailID=1251 | تأمين الأخطار الإلكترونية - Cyber Risks Insurance | (19) |
| http://www.ifegypt.org/NewsDetails.aspx?Page_ID=1244&PageDetailID=1302 | أحدث المخاطر العالمية وأثرها على التأمين في مصر | (20) |
| https://www.vetogate.com/2890005 | 7.5 مليارات دولار تأمين ضد الأخطار الإلكترونية بحلول 2020 | (21) |
| http://iraqieconomists.net/ar/2017/06/03/%D9%85%D8%B5%D8%A8%D8%A7%D8%A%D-%D9%83%D9%85%D8%A7%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%A3%D9%85%D9%8A%D9%86-%D8%B9%D9%84%D9%89-%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AE%D8%B7%D8%A7%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%90%D9%8A%D8%A8/ http://iraqieconomists.net/ar/wp-content/uploads/sites/2/2017/06/%D8%AA%D8%A3%D9%85%D9%8A%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AE%D8%B7%D8%A7%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A8%D8%B1%D8%A7%D9%86%D9%8A%D8%A9.pdf | شبكة الاقتصاديين العراقيين/مصباح كمال: التأمين على الأخطار السيبرانية (ص : 8 ، 9) | (22) |
| https://aawsat.com/home/article/304696/%D8%B4%D8%B1%D9%83%D8%A7%D8%A%D-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%A3%D9%85%D9%8A%D9%86-%D8%AA%D9%88%D8%A7%D8%AC%D9%87-%D8%A7%D9%85%D8%AA%D8%AD%D8%A7%D9%86%D9%8B%D8%A7-%D8%B5%D8%B9%D8%A8%D9%8B%D8%A7-%D9%85%D8%B9-%D8%AA%D8%B2%D8%A7%D9%8A%D8%AF-%D8%AE%D8%B3%D8%A7%D8%A6%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D9%82%D8%B1%D8%B5%D9%86%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9 | شركات التأمين تواجه امتحانًا صعبًا مع تزايد خسائر القرصنة الإلكترونية | (23) |

| | | |
|---|---|------|
| https://www.almrsal.com/post/518407 | قصة اختراق شركة سوني | (24) |
| https://dpoacademy.gr/_files/200000079-1853919503/NetDiligence_2015_Cyber_Claims_Study_093015%20(3)-7.pdf | NetDiligence “2015 Cyber Claims Study” (ص : 14) | (25) |
| https://www.advisenltd.com/wp-content/uploads/2015/10/cyber-liability-insurance-market-trends-survey-2015-10-16.pdf | PartnerRe :Cyber Liability Insurance Market Trends: Survey (ص : 9) | (26) |
| https://www.axa.com.sg/our-solutions/personal/cyber-risks/cyber-protector https://www.axa.com.sg/pdf/our_solutions/cyber-risks/cyber-protector/cyber_protector_fact_sheet.pdf | AXA Singapore | (27) |
| https://fr.wikipedia.org/wiki/Groupe_mutuel https://www.groupemutuel.ch/en/clients-privés/nos-produits/patrimoine/Protection-juridique/Legis-digit.html | Groupe Mutuel Switzerland | (28) |
| http://uib-saudi.com/ar/about-us/ /http://uib-saudi.com/ar/our-products/cyber-risk | UIB Saudi التأمين المملكة العربية السعودية | (29) |
| https://drive.google.com/file/d/1-4angGu4Ir_dvnkxXBo_C-i8V6RmkJOr/view?usp=drive_open | ندوة هيئة اللويدز العالمية عن سوق التأمين المصري (ص : 5) | (30) |
| http://www.asiainsurancereview.com/News/View-NewsLetter-Article/id/44648/Type/eDaily/Global-Singapore-to-set-up-world-s-first-cyber-risk-insurance-pool | Global: Singapore to set up world’s first cyber risk insurance pool | (31) |
| https://www.youm7.com/story/2017/9/25/%D8%AE%D8%A8%D9%8A%D8%B1-%D8%AA%D8%A3%D9%85%D9%8A%D9%86-%D8%B9%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%89-3-%D9%85%D9%84%D9%8A%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA-%D8%AF%D9%88%D9%84%D8%A7%D8%B1-%D8%AE%D8%B3%D8%A7%D8%A6%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D9%87%D8%AC%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9-%D9%81%D9%89/3429234 | خبير تأمين عالمي: 3 مليارات دولار خسائر الهجمات الإلكترونية في العالم | (32) |