

أمكانية تطبيق الذكاء الاصطناعي في شركات التأمين

(دراسة حاله في شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية)

أستاذ مساعد وفاء علي سلطان / جامعة البصرة - كلية الادارة والاقتصاد / بصرة - العراق

الباحث علي عبد الكاظم عاشور / أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية / بصرة - العراق

الباحث علاء عبد الامير عباس / أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية / بصرة - العراق

المستخلص

يهدف البحث الحالي لدراسة إمكانية تطبيق شركات التأمين الى اليات الذكاء الاصطناعي لمواكبة التطور الحاصل في العالم في هذا المجال والتقليل من العمل بالنظام الورقي التقليدي، لغرض التحسين من خدمات شركات التأمين بمجال الاعلان عن خدمات التأمين والاكاتب والتسعير والتعويضات، فضلاً عن الأسهم في توطيد العلاقات مع الزبائن (المؤمن له) وهذا ما يسهل في الجوانب الادارية ويسرع في انجاز المعاملات البريدية التقليدية ومكافحة التأخر والتخلص من الروتين القاتل للنهضة الاقتصادية، والذي ينعكس بدوره

في زيادة أداء و إيرادات الشركة المؤمنة ودعم قدراتها المهنية للتنافس، فقد استخدم الباحثون المنهج الاستدلالي لتحقيق أهداف البحث وذلك بالاستفادة من الدراسات والادبيات السابقة من رسائل واطارح وكتب ومقالات ودوريات بحثية تناولت هذا الموضوع، التي جانب ذلك تم استعمال قائمة الفحص (checklist) في الجانب العملي لمعرفة نقاط القوة ونقاط الضعف من قبل أفراد شركة التأمين عند استعمال الذكاء الاصطناعي في عملهم.

الكلمات المفتاحية:

الذكاء الاصطناعي، خدمات التأمين، تحسين الخدمة، شركات التأمين الوطنية، شركة التأمين العراقية.

The possibility of Applying AI in Insurance Companies A Case Study of the National Insurance Company and the Iraqi Insurance Company

Assis.Prof. Wafaa Ali Sultan

Res. Ali Abdul-Kadhim Ashour

Res. Alaa Abdul-Amir Abbas

Abstract

The current research aims to study the possibility of applying the Insurance Company in Iraq to the mechanisms of artificial intelligence to keep pace with the development in the world in this field and reduce the work of the traditional paper system, for the purpose of improving the services of insurance companies in the field of advertising insurance services, underwriting, pricing and compensation, as well as contributing to the consolidation of relations with customers (the insured) and this is what facilitates the administrative aspects and accelerates the completion of traditional postal transactions and the fight against delay and get rid of the deadly routine of the renaissance Economic, which is reflected in a turn to increase the performance and revenues of the insured company and support its professional capabilities to compete,

Keywords: AI, insurance services, service improvement, national insurance companies.

المقدمة

تمتع صناعة التأمين بتاريخ طويل في تطوير الاقتصاد الذي تشهده الدول فمنذ بداياتها المبكرة في أواخر القرن التاسع عشر وحتى يومنا هذا بوصفه قطاعاً مزدهراً، فقد أدت صناعة التأمين دوراً حيوياً في تخفيف المخاطر وحماية الأصول ودعم النمو الاقتصادي (عبود وآخرون، ٢٠٢١: ٥٦). ويمكن إرجاع جذور صناعة التأمين إلى أواخر القرن التاسع عشر، فقد شهدت صناعة التأمين العالمية في السنوات الأخيرة تحولاً كبيراً من خلال دمج التقنيات المتقدمة وخاصة الذكاء الاصطناعي (AI). إذ أظهر الذكاء الاصطناعي إمكانيات كبيرة لتبسيط العمليات وتعزيز تجارب العملاء وتحسين عمليات صنع القرار. ومع ذلك، فإن اعتماد الذكاء الاصطناعي في التأمين يأتي مع مجموعة من التحديات والاعتبارات الخاصة به (Gouda, 2023: 94).

وقد أدى التطور الحاصل في التكنولوجيا الحديثة إلى أحداث تغييرات كثيرة وجوهرية في سلوك وأنماط الحياة البشرية بمجالاتها كافة، إذ امتدت تلك التكنولوجيا إلى قطاع التأمين لتدخل حيز التنفيذ والتطوير الاقتصادي من أجل تحسين خدمات التأمين ورضا الزبائن على التعامل مع شركات التأمين (مفتاح، ٢٠٢١: أ).

منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة

مشكلة البحث

تستطيع شركات التأمين البقاء والاستمرار في السوق المالي متى ما تمكنت من تقديم منتجاتها وإداء انشطتها بشكل جيد، وبقاء واستمرار شركات التأمين مرتبط بجودة الخدمات التي تقدمها إلى زبائنها واهتمامها المتزايد بالتطورات التكنولوجية في مجال الخدمات والأنشطة التأمينية، فقد تمثلت مشكلة البحث من خلال المقابلة المهيكلية مع الأفراد العاملين في شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية؛ وكما مبين أدناه:

- الاقتدار إلى التقنيات والأجهزة الحديثة في نظام التعامل بين العملاء وشركات التأمين.

- استعمال اسلوب العمل التقليدي مما يولد الروتين وكثرة المراجعات والاعمال البريدية التي تولد التلكو في حسم الامور .
 - التأخير في إنجاز معاملات إصدار الوثائق التأمينية واجراءات التعويض المالي .
 - زيادة الخطر المعنوي نتيجة الغش والاحتيال في تقديم بيانات غير واقعية .
 - عدم وجود أفراد في شركتي التأمين مؤهلين للعمل بالأنشطة الالكترونية الحديثة كالذكاء الاصطناعي .
- وبناءً على ما تقدم لا بد من الاعتماد في عمل شركات التأمين على تقنيات حديثة ومتطورة ولاسيما تقنيات الذكاء الاصطناعي وعلية يمكن تحديد مشكلة البحث بالتساؤل الاتي ((هل تتوفر لدى شركات التأمين في العراق إمكانية ومتطلبات تطبيق الذكاء الاصطناعي)).

أهداف البحث

- ١- تحديد منافع الذكاء الاصطناعي في قطاع التأمين
- ٢- خلق ثقافة وتوعية شركات التأمين على استخدام التقنيات الحديثة .
- ٣- التعرف الى الجانب النظري للذكاء الاصطناعي والتأمين .
- ٤- تطوير مهارات الافراد العاملين في شركات التأمين لاستعمال الذكاء الاصطناعي .
- ٥- إبراز أهمية توجيه شركات التأمين للتعامل بوسائل الذكاء الاصطناعي .

اهمية البحث

- ١- توضيح أهمية الذكاء الاصطناعي في تحقيق تغييرات جوهرية في قطاع التأمين
- ٢- توفير قاعدة معلومات لشركات التأمين عن الية تقديم الخدمات التأمينية وتحسينها بشكل مستمر .
- ٣- تشجيع الافراد في شركات التأمين على التعامل بواسطة الذكاء الاصطناعي .

٤- من خلال مراجعة الباحثين للأدبيات والدراسات السابقة لوحظ ان هناك ندرة في تناول موضوعات التأمين بصورة عامة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي .

فرضيات البحث

- ١- تتوفر لدى شركة التأمين الوطنية والعراقية البنى التحتية لتطبيق الذكاء الاصطناعي
- ٢- تتوفر لدى شركة التأمين الوطنية والعراقية أكفاء العاملين لتطبيق الذكاء الاصطناعي
- ٣- تتوفر لدى شركة التأمين الوطنية والعراقية البيانات اللازمة لتطبيق الذكاء الاصطناعي .

مجتمع وعينة البحث

اشتمل مجتمع البحث الافراد العاملين في شركة التأمين الوطنية والبالغ عددهم (٧٢) فرد وشركة التأمين العراقية وعددهم (٦٠) فرد وفيما يخص عينة البحث فقد كانت الادارة العليا والادارة الوسطى لكلا الشركتين في البصرة كعينة استدلالية للبحث .

طرائق جمع البيانات

لأجل اعداد البحث وتحقيق اهدافه تم الاعتماد على الادوات الاتية

١- الجانب النظري: اعتمد الباحثون على الادبيات والكب والدراسات السابقة التي لها صلة بهذا المجال وعلى شبكة الانترنت .

ب- الجانب العملي: استخدم الباحثين قائمة الفحص اعدت لهذا الغرض .

هدفت الدراسة الى بيان دور مختلف تطبيقات التكنولوجيا الناشئة من الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية ففي شركات التأمين، ودورها في تفعيل وتمكين الشمول المالي الرقمي، من خلال التطرق الى مجموعة من التجارب لمؤسسات تأمينية تعتمد في نشاطها على الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية في تقديم خدماتها المتنوعة لعملائها، وتوصلت الدراسة الى جملة من النتائج اهمها ان استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية يسهم في تخفيض التكاليف وبالتالي يساعد على توفير خدمات تأمينية في متناول الجميع خاصة الاشخاص ذوي الدخل المحدود والفئات المستبعدة من الانظمة المالية الرسمية، وذلك سيكون الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية الوسيلة الفضلى لتحقيق الشمول المالي.

الهدف من هذا البحث

هو فهم أفضل الحالات لاستخدام الذكاء الاصطناعي في قطاع التأمين. على وجه الخصوص، واستكشاف نطاق الذكاء الاصطناعي واختراقه للسوق في خدمات التأمين للتغلب على المشكلات المستمرة لتحسين رضا العملاء في تقديم خدمات التأمين. واستنادا إلى مفاهيم الذكاء الاصطناعي، تم تطوير نموذج مفاهيمي. يهدف النموذج المفاهيمي إلى قياس العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وحالات استخدامه في صناعة التأمين. تم استخدام بحث كمي تجريبي للتحقق من النموذج، مع عينة من الشركات العالمية وشركات التأمين التي تنفذ مثل هذه النماذج. يخلص هذا البحث إلى بعض الأفكار العملية التي يُعتقد أنها مفيدة جداً للشركات التأمين لاقت عدم الاستجابة من قبل العملاء وعدم الرضا بالإضافة الى المشكلات التشغيلية الأخرى.

الجانب النظري

تمهيد:

لقد أدى إدخال الذكاء الاصطناعي في التأمين إلى تحقيق تقدم هائل في العالم ويستمر بالتقدم والتغيير مع ظهور المزيد من أشكال التكنولوجيا الحديثة. (Masters, 2015:2) وأن الغرض من هذه البحث هو إعلام شركة التأمين الوطنية بإمكانية الذكاء الاصطناعي بمعالجة مشاكل التأمين مع تقديم نظرة ثاقبة في الوقت نفسه لما سيأتي من تقدم مستقبلاً للتكنولوجيا بواسطة الذكاء الاصطناعي. إن سلسلة التوزيع في صناعة التأمين متعرجة ومعقدة حيث تعمل سلسلة من الوسطاء بفحص المعلومات الخاصة بالمؤمن له والشيء موضوع التأمين (Johansson,2013 :14)، مما يؤدي إلى الكثير من الأخطاء البشرية والأعمال اليدوية التي تبطئ العملية التأمينية. ومع ذلك، بدأ الذكاء الاصطناعي في حل هذه المشكلة الأخطاء وتأخير الوقت. وكما يمكن للخوارزميات تقليل الوقت وعدد الأخطاء أثناء نقل المعلومات من مصدر إلى آخر. من خلال تسجيل الدخول إلى البوابة الإلكترونية وتحميل ملف البيانات وهنا يشعر كلاً من المؤمن والمؤمن له بالرضا نتيجة تقليل الأخطاء البشرية وسرعة الوقت في إنجاز المعاملات الورقية.

الذكاء الاصطناعي:

من المرجح أن الاستفادة من الاستثمار في الذكاء الاصطناعي ستميزهم عن منافسيهم. كلما زادت التكنولوجيا المتوفرة لدى شركة التأمين، زادت إمكانيات النجاح، إذ يوفر الذكاء الاصطناعي للشركات فرصة للمضي قدماً في صناعتها. ومع التطورات الجديدة في الذكاء الاصطناعي، تحولت شركة التأمين من عقلية "الاكتشاف والإصلاح" إلى عملية "التنبؤ والوقاية". بدأ تأمين الخطوط الشخصية مؤخراً باستخدام أجهزة الكترونية التي يمكن أن تساعد في منع عمليات الغش وتضليل البيانات. إن مثل هذه التطورات ستغير صناعة

التأمين بشكل جذري من خلال خفض أقساط التأمين وكذلك تقليل "شدة وتكرار المطالبات، ومحاطر الاكتتاب في وثائق التأمين والأقساط (Kelley et al., 2018).

إن أحد الاحتياجات الناشئة في صناعة التأمين هو القدرة على التعامل مع كميات كبيرة من البيانات بسرعة وفعالية. ومن الأهمية هو "بناء نماذج ذكاء اصطناعي يمكنها تحليل هذه البيانات بدقة والتنبؤ بها بدقة لأشهر وسنوات قادمة" (Kahyaoglu, 2022, p. 226). مثل هذا الذكاء سوف يساعد الخبراء الأكواريين بشكل كبير من خلال السماح بتنبؤات أسهل وأكثر دقة. كما ذكرنا سابقاً، هناك فائدة أخرى يجلبها الذكاء الاصطناعي لصناعة التأمين وهي أنه يساعد في منع الاحتيال والغش من خلال تحليل البيانات والمستندات. يستطيع الذكاء الاصطناعي تحليل الصور للمساعدة في حساب تكلفة الأضرار، وهذا بدوره يمنع الخطأ البشري ويلغي الحاجة إلى خدمة خبير لحساب تكاليف الأضرار. وفي حين أن هذا يثير مشكلة استبدال الذكاء الاصطناعي للمهام التي كان يقوم بها في الأصل متخصصون من البشر، إلا أنه يوفر الوقت ويسمح للشركات بتجنب إنفاق الأموال لتوظيف طرف ثالث (الخبير). ويمكن أيضاً تدريب الذكاء الاصطناعي على التعرف بالأنماط والاتجاهات المشبوهة التي قد تسمح لشركات التأمين بالقبض على السلوك الاحتيالي قبل نجاحه والتخلص من الغش في كل حالاته.

مفهوم الذكاء الاصطناعي:

يسعى الإنسان لتطوير الكون ويجعله يدور بيده من خلال التكنولوجيا لذلك لا يقف عن التنقيب والاختراع والابتكار والتجديد العلمي بين الحين والآخر، فقد التوصل إلى اختراع الذكاء الاصطناعي مؤخراً واستعمل هذا الاختراع في مجالات متعددة ومنها في قطاع التأمين، إذ إن الذكاء الاصطناعي له دور مهم في قطاع التأمين حيث أحدثت تقنيات الذكاء الاصطناعي ثورة بجوانب متنوعة من صناعة التأمين، بما فيها الاكتتاب ومعالجة

المطالبات وخدمة الزبائن . يمكن للأدوات التي تعمل وفقاً للذكاء الاصطناعي في تحليل كميات كثيرة من المعلومات والبيانات لتحديد أنماط المخاطر والتنبؤ بها وكذلك بالمطالبات المستقبلية محتملة الوقوع . وهذا ما يساعد شركات التأمين في تسعير سياسة الشركات بصورة دقيقة فضلاً عن توفير تجارب العملاء، وكما يمكن للذكاء الاصطناعي أتمته المطالبات ومعالجتها، مما يقلل من العمل الروتيني والتقليدي ويسرع عملية معالجة المطالبات (Phillips et al., 2022:44) فضلاً عن ذلك، يمكن لروبوتات الدردشة والمساعدين الافتراضيين التي تعمل بالذكاء الاصطناعي أن توفر للعملاء المساعدة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، والإجابة على أسئلتهم ومساعدتهم على التنقل في عملية التأمين . بشكل عام، أدى استخدام الذكاء الاصطناعي في صناعة التأمين إلى زيادة الكفاءة وتقييم أفضل للمخاطر وتحسين خدمة العملاء .

ويقصد بالذكاء الاصطناعي (AI) بأنه مجال من علوم الحاسوب - العقل الإلكتروني (computer) يهتم بإنشاء آلات قادرة على التفكير والتخطيط والعمل مثل الإنسان . ويشمل ذلك التطوير في الخوارزميات التي تسمح للآلات بالتعلم والاستدلال وحل المشكلات ومعالجتها، أي إنه أتمته الأنشطة البشرية والتحكم في التفكير واتخاذ القرارات (Kaswa et al., 2022:15) .

وقد اتفق الباحثون مع دراسة (حلاوة، ٢٠٢٠: ٣) على أن مفهوم الذكاء الاصطناعي يشير إلى محاكاة الذكاء البشري في الآلات المبرمجة للتفكير والتعلم وحل المشكلات مثل البشر . وهو ينطوي على تطوير أنظمة الكمبيوتر والخوارزميات القادرة على أداء المهام التي تتطلب عادة الذكاء البشري، مثل الإدراك البصري، والتعرف على الكلام، واتخاذ القرار، ومعالجة اللغة الطبيعية .

مكونات الذكاء الاصطناعي

التعلم الآلي: هو مجموعة فرعية من الذكاء الاصطناعي الذي يركز على تمكين الآلات من التعلم من البيانات وتحسين أدائها دون أن تتم برمجته بشكل صريح. وهو يتضمن تطوير خوارزميات تسمح لأجهزة الكمبيوتر بتحليل وتفسير مجموعات البيانات الكبيرة، وتحديد الأنماط، وعمل تنبؤات أو قرارات بناءً على البيانات (Panch et al., 2018: 2).

الشبكات العصبية: هي نماذج حسابية مستوحاة من بنية وعمل الدماغ البشري.، وهي تتكون من عقد مترابطة أو خلايا عصبية اصطناعية تقوم بمعالجة المعلومات ونقلها. تُستخدم الشبكات العصبية في العديد من تطبيقات الذكاء الاصطناعي، بما في ذلك التعرف على الصور ومعالجة اللغة الطبيعية والتعرف إلى الكلام.

معالجة اللغات الطبيعية (NLP): البرمجة اللغوية العصبية هي فرع من الذكاء الاصطناعي الذي يتعامل مع التفاعل بين أجهزة الكمبيوتر واللغة البشرية. ويتضمن تعليم أجهزة الكمبيوتر كيفية فهم اللغة البشرية وتفسيرها وتوليدها، وتمكين مهام مثل التعرف على الكلام، وترجمة اللغة، وتحليل المشاعر، وروبوتات الدردشة.

رؤية الكمبيوتر: تركز رؤية الكمبيوتر على تمكين الآلات من تفسير وفهم المعلومات المرئية من الصور أو مقاطع الفيديو. (هو - هي) يتضمن تطوير خوارزميات وتقنيات لتحليل واستخراج معلومات ذات معنى من البيانات المرئية، مثل التعرف على الكائنات وتصنيف الصور وتبعية الفيديو.

الأنظمة الخبيرة: الأنظمة الخبيرة هي برامج ذكاء اصطناعي مصممة لتقليد قدرات صنع القرار للخبراء البشريين في مجالات محددة. يستخدمون قاعدة المعرفة وقواعد الاستدلال وخوارزميات الاستدلال لحل المشكلات المعقدة وتقديم التوصيات واتخاذ القرارات.

الروبوتات: تجمع الروبوتات بين الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي والهندسة الفيزيائية لإنشاء آلات قادرة على التفاعل مع العالم المادي. يمكن للروبوتات التي تعمل بالذكاء الاصطناعي أداء المهام بشكل مستقل أو بمساعدة إن خدمة الذكاء الاصطناعي تلعب دوراً مهماً جداً في تحسين خدمات التأمين، إذ يمكنه في مساعدة الشركات في تحسين الاداء والكفاءة وزيادة الانتاج والدقة بتقديم خدمات أفضل للزبائن من خلال هذه الخدمة، ومن الأمثلة على كيفية استعمال الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات قطاع التأمين .

• تقييم المخاطر: يتم استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل كميات ضخمة من البيانات، مما يتيح تقييم المخاطر المتعلقة بالعملاء بدقة أكبر.

• إدارة المطالبات: يمكن الاستفادة من الذكاء الاصطناعي في معالجة المطالبات التعويضية بسرعة وبدقة أعلى .

التسويق: يُستخدم الذكاء الاصطناعي في تخصيص عروض التأمين للزبائن استناداً إلى بياناتهم الشخصية، مما يساهم في زيادة المبيعات وتحسين تجربة العملاء . أما البنية التحتية، فهي تُعرف بأنها مجموعة من الأنظمة والمرافق التي تدعم المجتمع أو المشروع أو الخدمات الضرورية لعمل الاقتصاد . يمكن تعريفها بشكل عام على أنها مجموعة من العناصر الهيكلية المترابطة التي توفر إطار عمل يدعم الهيكل الكلي للتطوير . تمثل البنية التحتية مصطلحاً مهماً لتقييم تنمية الدولة أو المنطقة، وغالباً ما تشير إلى الهياكل الفنية التي تدعم المجتمع، مثل الطرق والجسور وموارد المياه والصرف الصحي والشبكات الكهربائية والاتصالات . يمكن تعريفها أيضاً على أنها المكونات المادية للأنظمة المترابطة التي توفر السلع والخدمات الأساسية اللازمة لتمكين أو استدامة أو تحسين ظروف الحياة المجتمعية . (Kingston,2013 : 1) .

وتشمل البنية التحتية أنواعًا مختلفة، منها:

- البنية التحتية المادية: وهي البنية التحتية التي يمكن رؤيتها وتلمسها، مثل الطرق والمباني والمرافق العامة.
- البنية التحتية غير المادية: وهي البنية التحتية التي لا يمكن رؤيتها أو لمسها، مثل القوانين والأنظمة والتعليم والصحة.

وتؤدي البنية التحتية دورًا مهمًا في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث أنها توفر الأساس الذي يعتمد عليه النمو الاقتصادي ورفاهية السكان. فبدون البنية التحتية المناسبة، لن يكون من الممكن نقل البضائع والخدمات، أو توفير المياه والطاقة، أو ضمان التعليم والرعاية الصحية. وهناك العديد من الأمثلة على أهمية البنية التحتية، مثل:

- الطرق: تسمح الطرق للناس بالوصول إلى العمل والمدرسة والمستشفيات وغيرها من الخدمات.
- المباني: توفر المباني السكنية والتجارية مكانًا للناس للعيش والعمل.
- المرافق العامة: توفر المرافق العامة، مثل محطات المياه والصرف الصحي، المياه النظيفة والصرف الصحي الآمن.

• البنية التحتية الرقمية: توفر البنية التحتية الرقمية، مثل شبكات الإنترنت، الوصول إلى المعلومات والتواصل. وتعد البنية التحتية استثمارًا مهمًا للمستقبل، حيث أنها تساعد على تحسين جودة الحياة وتعزيز التنمية الاقتصادية.

الجانب العملي:

المبحث الاول: نبذة تعريفية عن مجتمع وعينة البحث الحالي (شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية): -
اولاً: شركة التأمين الوطنية:

لقد تأسست الشركة سنة ١٩٥٠ وارتبطت بوزارة المالية وتعد الشركة من أكبر وأهم الشركات العراقية التي تغطي التأمين على القطع البحرية ويكون مقرها الرئيس في محافظة بغداد وخمس فروع جغرافية مرتبطة بها (بغداد، البصرة، نينوى، بابل، كركوك)، فضلاً عن الفروع المتخصصة التي تغطيها شركة التأمين الوطنية المبينة في الهيكل التنظيمي للشركة والمرفق نسخة منه في الملاحق (التقرير السنوي لسنة ٢٠٢٠ لشركة التأمين الوطنية، ٢٠٢١:٢):

- ★ فرع التأمين البحري.
- ★ فرع تأمين الحريق والحوادث.
- ★ فرع التأمين الهندسي.
- ★ فرع تأمين السيارات.
- ★ فرع التأمين الزراعي.
- ★ فرع التأمين على الحياة.
- ★ فرع تأمين السفن والطيران وإعادة التأمين.
- ★ فرع التأمين الانزامي على السيارات.
- ★ طبيعة عمل وهدف شركة التأمين الوطنية:
- ★ ممارسة جميع انواع التأمين (العام، الحياة، اعادة التأمين) الذي يوفر الحماية اللازمة لمسؤولياتها.

- ★ ممارسة مختلف أنواع الاستثمارات التي تخدم الاقتصاد الوطني ضمن أطار التنمية للدولة.
- ★ تملك وبيع وشراء العقارات وفقاً للقوانين المرعية.
- ★ تملك السندات والاسهم مع الشركات المساهمة والخاصة، إذ تسهم الشركة بنسبة من رأس المال.
- ★ المساهمة في تطوير سوق التأمين في الدولة.
- ★ تدريب الافراد في الشركة على تطوير خبراتهم من خلال الدورات التدريبية في داخل العراق وخارجه
- ★ تشجيع البحوث والدراسات والندوات والمؤتمرات ذات العلاقة في مجال التأمين .
- ★ وبينت الباحثة (ارزوقي ، ٢٠٢١ : ٧٦) الاهداف المذكورة في شهادة تأسيس الشركة هي :-
- ★ المساهمة في التنمية الاقتصادية في قطاع التأمين من خلال ممارسة أنواع التأمين كافة واعادة التأمين .
- ★ قبول التغطية التأمينية على الاخطار واصدار وثائق التأمين لها .
- ★ ممارسة مختلف أنواع الاستثمارات للأموال الشركة لزيادة الإيرادات المالية للدولة .

ثانياً : شركة التأمين العراقية:

تأسست الشركة في العام ١٩٥٩، وهي واحدة من شركات التمويل الذاتي التابعة لوزارة المالية العراقية . تعد الشركة من الشركات الحكومية المتخصصة في مجال التأمين، حيث تقدم مجموعة متنوعة من خدمات التأمين تشمل التأمين ضد الحريق، والسرقة، وأنواع الحوادث، والتأمين البحري، والهندسي، وتأمين السيارات التكميلي، فضلاً عن إلى تأمينات الحياة بفروعها الفردية والجماعية .

تُدار الشركة بواسطة فريق متميز من الإداريين والفنيين والمالين ذوي الخبرة في مجال التأمين، إلى جانب فرق التسويق ومناظراتها المنتشرة في بغداد وجميع المحافظات، حيث يقدمون خدمات متميزة للعملاء بشهادة حاملي الوثائق . وكما أولت الشركة اهتماماً خاصاً بتسويق وثائقها التأمينية من خلال المصارف، مثل التأمين على حياة

المقرضين . وتستطيع الشركة تغطية جميع المشاريع، سواء الصغيرة أو الكبيرة، وفقاً لملاءتها المالية وبناءً على اتفاقيات إعادة التأمين الموقعة مع كبرى شركات إعادة التأمين العالمية مثل سكور الفرنسية وسويسري وميونخ ري، وعلاوة على ذلك، تسعى الشركة إلى نشر الوعي التأميني بين العملاء عبر منصات التواصل الاجتماعي، وتعمل على الدخول في مشاريع جديدة لتعزيز خدماتها .

طبيعة عمل وهدف شركة التأمين العراقية:

إن طبيعة عمل الشركة تقدم كافة وثائق التأمين والمضمنة ما يأتي :-

- وثيقة التأمين على الحياة، تشمل عقوداً فردية تغطي مخاطر الوفاة الطبيعية، والأعمال الإرهابية، والحوادث، فضلاً عن وثائق توفيرية تناسب جميع الفئات العمرية .
- وثيقة التأمين على القروض المقدمة للعملاء لشراء السيارات أو تغطية رواتب الموظفين .
- وثيقة تأمين صحي جماعي مخصصة للمجتمعات .
- وثيقة تأمين ضد مخاطر الحريق والسرقة للمحلات التجارية، والمصانع، والمخازن، والدوائر الحكومية، والمنازل .
- وثيقة تأمين على السيارات والآليات تغطي مخاطر الاصطدام، والانتقال، والسرقة، والحريق، والأضرار التي قد تسببها السيارة للغير (تأمين المسؤولية المدنية) .
- وثيقة تأمين على البضائع المنقولة براً، وبحراً، وجواً، سواء من خارج العراق أم من المحافظات .
- وثيقة تأمين هندسي تغطي المقاولات والأعمال الهندسية .

المبحث الثاني: التحليل الاحصائي:

لمعرفة امكانية تطبيق الذكاء الاصطناعي في شركات التأمين بصورة ميدانية فقد قام الباحثين بإعداد قائمة فحص (Check list) وتم توزيعها على الافراد العاملين في الادارة العليا والادارة الوسطى لشركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية بعدد (٣٠) قائمة فحص لكل شركة في محافظة البصرة وكما مبين في الجدول أدناه جدول (١) قائمة الفحص للأفراد العاملين في (شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية)

الابعاد الفروع	الفقرات	نسبة (غير مطبق) في شركة التأمين الوطنية	نسبة (غير مطبق) في شركة التأمين العراقية	التعليقات
البنية التحتية	تمتلك الشركة تجهيزات تقنية حديثة تمكنها من العمل بالذكاء الاصطناعي .	%١٠٠	%١٠٠	برزت لدينا النسبة ١٠٠٪ في كلا الشركتين وهذا دليل واضح على عدم امتلاك الشركات تقنيات حديثة للعمل بالذكاء الاصطناعي .
	تستخدم الشركة برامج حديثة ومنطورة في جميع	%٩٨	%٩٥	في هذه الفقرة كانت النسبة متقاربة وعالية لدى الشركتين وهذا يدل

اعمالها .			على عدم استخدام برامج واجهزة حديثة في طبيعة عملهم .
توفر لدى شركة التامين برمجيات وشبكات اتصال داخلية وخارجية .	١٠٪	٢٥٪	كانت الاجابة جيدة في شركة التأمين الوطنية وهي نسبة ٩٠٪ تتوافر برمجيات وشبكات اتصال داخلي وخارجي ، الى جانب ذلك كانت نسبة شركة التأمين العراقية ٧٥٪ .
تمتلك شركات التأمين انظمة الالكترونية لاحتساب الاقساط ودفع التعويضات والتسعير .	٥٥٪	٧٠٪	ظهر لدينا من خلال اجابة الافراد ان شركة التأمين الوطنية تعمل بنسبة ٤٥٪ بالانظمة الالكترونية لاحتساب الاقساط ودفع التعويضات والاسعار وهي نسبة ضعيفة، اما شركة التأمين العراقية فكانت تعمل بنسبة ٣٠٪ وتعد نسبة قليلة جداً .
توفر لدى شركة التامين قاعدة بيانات معتمدة .	٢٥٪	٦٪	تبين أن شركة التأمين الوطنية تمتلك قاعدة بيانات معتمدة بنسبة ٧٥٪

<p>الى جانب ذلك فإن شركة التأمين العراقية نسبتها ٩٤٪ وهي نسبة عالية.</p>				
<p>أظهرت نتائج التحليل أن شركة التأمين الوطنية تقوم باختيار وتعيين افرادها يمتلكون سلوك اخلاقي في التعامل مع العملاء بنسبة ٦٤٪، و كانت شركة التأمين العراقية بنسبة ٨٥٪ في اختيار وتعيين افرادها وهي نسبة افضل من شركة التأمين الوطنية في تحقيق رضا العملاء .</p>	<p>١٥٪</p>	<p>٣٦٪</p>	<p>تقوم شركات التأمين باختيار وتعيين افراد يتمتعون بسلوك اخلاقي عالي في التعامل</p>	<p>كفاءة الافراد</p>
<p>تتضح من هذه الفقرة ان ٨٥٪ من اجابات الافراد في شركة التأمين الوطنية كانت مؤيدة على أن الافراد الأكفاء يرفعون من الكفاءة التشغيلية للشركة، وكان ٨٠٪ من اجابات افراد شركة التأمين العراقية متوافقة مع شركة التأمين الوطنية</p>	<p>٢٠٪</p>	<p>١٥٪</p>	<p>يمكن رفع الكفاءة التشغيلية لشركة التأمين من خلال الافراد الأكفاء .</p>	

على اجاباتهم .			
من خلال قائمة الفحص تبين أن شركة التأمين الوطنية تسعى الى أتمه اعمالها وانشطتها بنسبة ١١٪ وهذه نسبة ضعيفة جداً لمواكب التطور في الانظمة الحديثة وكذلك كانت نسبة شركة التأمين العراقية ٢٢٪ وهي نسبة قليلة .	٧٨٪	٨٩٪	تسعى الشركة الى أتمه عملياتها وانشطتها لتقليل الوقت والجهد وتخلص من الروتين التقليدي .
يوجد لدى شركة التأمين الوطنية اهتمام في تنظيم الدورات التطويرية للأنظمة الالكترونية والتكنولوجيا بنسبة ٣٤٪، وقد برزت نسبة شركة التأمين العراقية ٤٣٪ من اهتمامها في تطوير افرادها بالتكنولوجيا .	٥٧٪	٦٦٪	تقوم الشركة بتنظيم دورات تدريبية لرفع مهارات الافراد في مجال التكنولوجيا والانظمة الالكترونية .
يتضح عدم توافرية امكانية تطبيق الذكاء الاصطناعي في شركة التأمين الوطنية فقد كانت الاجابة	٨٨٪	٩٠٪	يتوافر لدى الافراد امكانية العمل في تطبيقات الالكترونية لتحسين خدمات التأمين الى

<p>بنسبة ١٠٪ وهي ضعيفة جداً ، الى جانب ذلك كانت نسبة شركة التامين العراقية ١٢٪ وهذا يدل على ضعف الامكانيات التكنولوجية في تطوير العمل .</p>			<p>جانب التقليل من واجبات الخبراء والاعتماد على الذكاء الاصطناعي .</p>	
<p>في هذه الفقرة كانت النسب عالية لكلا الشركتين وذلك لعدم استعمال الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالمخاطر المحتملة الوقوع .</p>	<p>٪٩٩</p>	<p>٪٩٦</p>	<p>تبنى الشركة اسلوب الذكاء الاصطناعي للتنبؤ بالمخاطر المحتملة .</p>	<p>المخاطر التشغيلية</p>
<p>نسبة اجابات افراد شركة التامين الوطنية ٢٥٪ بانها تستعمل انظمة متطورة لتجنب الاخطاء وكذلك شركة التامين العراقية ١٨٪ وهي نسب قليلة لكلا الشركتين</p>	<p>٪٨٢</p>	<p>٪٧٥</p>	<p>تستخدم الشركة انظمة متطورة لتجنب الاخطاء الناجمة عن العمل اليدوي التقليدي .</p>	
<p>اتضح أن شركة التامين الوطنية تسعى الى مواكبة التطور بنسبة ٦٥٪ وكذلك شركة التامين العراقية فهي تسعى الى معالجة المخالفات</p>	<p>٪٤١</p>	<p>٪٣٥</p>	<p>تسعى الشركة لاستخدام تقنيات متطورة لتقليل التعاملات المخالفة للقوانين .</p>	

بوسائل تقنية متطورة بنسبة ٥٩٪				
شركة التأمين الوطنية لديها أنظمة حماية الكترونية بنسبة ٣٥٪ وهي نسبة قليلة جداً، فضلاً عن شركة التأمين العراقية فقد كانت نسبة حمايتها الكترونية ٥٤٪ وهي نسبة مقبولة.	٤٦٪	٦٥٪	توفر الشركة أنظمة حماية الكترونية لجميع تعاملاتها.	
يبرز لدينا من إجابات افراد شركة التأمين الوطنية بنسبة ٧٨٪ تسعى الشركة الى التحسين والتطوير، وكانت إجابات افراد شركة التأمين العراقية ٨٦٪ من أجل تحسين خدمات التأمين للعملاء.	١٤٪	٢٢٪	تسعى الشركة باستمرار الى تحسين خدمة التأمين ورضا العملاء.	
لوحظ من اجابات الافراد لكلا الشركتين وجود وسيلة لمكافحة الغش والاحتيال في الاكتاب فقد كانت نسبة شركة التأمين الوطنية ٧٩٪ وشركة التأمين العراقية	١١٪	٢١٪	تستخدم الشركة عملية تجميع وتصفية البيانات لمكافحة الغش والاحتيال في عملية الاكتاب.	البيانات

.٨٩%				
<p>وعي الافراد في الشركتين أسهم في عملية تجميع البيانات لغرض تقليل تكاليف التشغيل فقد ظهرت نسبة شركة التأمين الوطنية ٨٧% وشركة التأمين العراقية ٧٣% وهي نسب مرتفعة.</p>	٢٧%	١٣%	<p>تساهم عملية تجميع البيانات وتصفيها الى تقليل تكاليف التشغيل.</p>	
<p>نتيجة عدم اعتماد كلا الشركتين على التقنيات الالكترونية فقد كانت نسبة شركة التأمين الوطنية ١٢% وشركة التأمين العراقية ٢٦% وهي نسب ضعيفة جداً للشركتين.</p>	٧٤%	٨٨%	<p>يؤدي توافر البيانات الالكترونية داخل الشركة الى ابتكار خدمات ومنتجات جديدة.</p>	
<p>هذا دليل واضح على عدم توفر الذكاء الاصطناعي في الشركتين فكانت النسب ضعيفة جداً ٢% لشركة التأمين الوطنية و ٦% لشركة التأمين العراقية.</p>	٩٤%	٩٨%	<p>تقوم التطبيقات القائمة على الذكاء الاصطناعي في الشركة على جمع البيانات وتحليلها.</p>	

<p>لعدم استعمال التقنيات الالكترونية لوحظ تخاوف الافراد في كلا الشركتين مع عدم كشف حالات الغش في عمليات التعويض فكانت نسبة شركة التأمين الوطنية ١٠٪ وشركة التأمين العراقية ١٢٪.</p>	٨٨٪	٩٠٪	<p>تساعد البيانات الالكترونية في الشركة على كشف حالات الغش في عمليات التعويض .</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	-----	------------------------------------------------------------------------------------------------

الجدول: من اعداد الباحثين بالاعتماد على قائمة الفحص (cheek list) .

الخلاصة

الذكاء الاصطناعي (AI) يعد من أحد أبرز الابتكارات التكنولوجية التي أحدثت تغييراً جذرياً في العديد من القطاعات، وبما في ذلك قطاعات التأمين . ، ومع تزايد في حجم البيانات وتطور التكنولوجيا والتقنيات ، أصبح بإمكان كل من شركات التأمين أن تبني حلول قائمة على الذكاء الاصطناعي لغرض تحسين عمليات التشغيل، وتقييم وتحليل المخاطر، وتقديم خدمات أكثر كفاءة ومرونة للزبائن . ، وفي ظل تلك التطورات السريعة للذكاء الاصطناعي ، أذ ينبغي على شركات التأمين أن تعمل بشكل استراتيجي لتعزيز قدراتها التنافسية من خلال التكنولوجيا . وإن عملية الجمع بين الذكاء الاصطناعي والابتكار في الخدمات الاتاجية سيؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة رضا الزبائن، مما يمهد الطريق لمستقبل مزدهر وأكثر تطوراً واستدامة لقطاع التأمين؛ وبناء على ما تقدم توصل الباحثين الى استنتاجات وتوصيات عدة تخدم شركات التأمين في العراق .

الاستنتاجات

- ١- الذكاء الاصطناعي يعد أحد الأدوات والتقنيات المستقبلية في قطاع التأمين بالعراق.
- ٢- يسهم في تحسين كفاءة الانتاج، وتقليل التكاليف، وتعزيز تجربة الزبائن.
- ٣- على الرغم من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي، إلا أن الاستثمار في التكنولوجيا والتقنيات الحديثة يمكن أن يخدم شركات التأمين ويساعدها على تحقيق نجاحها في التحول الرقمي.
- ٤- يدعم رؤية المستثمرين بشكل واضح وسهل لعمليات التأمين بمختلف المجالات (الصحي، البحري، الحياة، الحرائق، السيارات... الخ).

الاقتراحات

- لضمان نجاح تطبيق الذكاء الاصطناعي في شركات التأمين العراقية والوطنية، يُوصي الباحثين بما يأتي:
١. بناء استراتيجية للتحويل الرقمي بنهج شامل يتضمن الذكاء الاصطناعي كعنصر أساسي لتحسين عمليات التشغيل.
 ٢. الاستثمارات في التكنولوجيا والتقنية المتطورة لضمان التكامل السلس بين الذكاء الاصطناعي والأنظمة الحالية.
 ٣. العمل بنظام الأمن السيبراني لغرض تأمين حماية بيانات الزبائن والامتثال للمعايير القانونية.
 ٤. تدريب وتأهيل الافراد العاملين في شركات التأمين على استخدام التقنيات الذكية والتكنولوجيا الحديثة والاستفادة منها بفعالية.
 ٥. الاعتماد على نماذج تحليلية دقيقة لتحسين دقة تقييم المخاطر وكشف الاحتيال في التأمين.
 ٦. تزويد شركات التأمين بأجهزة الالكترونية حديثة لتمكينهم العمل بالتطبيقات المتقدمة.

المصادر:

١. حلاوة، سماح محمد امين. (٢٠٢٠). متطلبات تطبيق الذكاء الاصطناعي بالاتحادات الرياضية وفقاً لروية الدولة ٢٠٣٠، جامعة بنها، مجلة التربية البدنية وعلوم الرياضة المجلد (٢٤)، العدد (١٩) ٥٧، الجزائر.
٢. صبيرة، سعدي وصليحة، فلاق، ٢٠٢١، تبني الذكاء الاصطناعي في شركات التأمين كآلية لتعزيز الشمول المالي -دراسة حالة شركة أكسا -، المراجعة الجزائرية لاقتصاد الادارة، المجلد ١٥، رقم (١)، الجزائر.
٣. محمد، محمد سعد احمد، ٢٠٢١، دور التأمين في مواجهة المخاطر الناشئة عن الذكاء الاصطناعي وتكنولوجيا المعلومات "دراسة تحليلية" مجلة مصر المعاصرة، يوليو، العدد ٥٤٣، القاهرة، مصر.
٤. مفتاح، لعراف. (٢٠٢١). التسوق الالكتروني كمدخل لتحسين جودة الخدمة في قطاع الاتصالات، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، قسم العلوم التجارية، جامعة العربي التبسي، الجزائر.
٥. هشام، بن عزة وسهام، موفق، ٢٠٢٣، تطبيقات التكنولوجيا الناشئة (الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية) في شركات التأمين لتعزيز الشمول المالي الرقمي منصات التأمين كنموذج، مجلة الدراسات القانونية (صنف ج)، المجلد: ٠٩، العدد ٠١، جامعة يحيى فارس بالمدينة، الجزائر.
٦. أرزوقي، ورقاء أحمد. (٢٠٢١). دور تأمين هياكل السفن في سيولة وربحية الشركة بحث تطبيقي في شركة التأمين الوطنية، شهادة الدبلوم العالي في التأمين المعادل للماجستير، المعهد العالي للدراسات الحاسوبية والمالية، جامعة بغداد.
٧. عبود، سالم محمد، علوان، طلال ناظم et البلداوي، علاء عبدالكريم. (٢٠٢١). نظرية التأمين العامة، مدخل معاصر، دار الدكتور للعلوم الادارية والاقتصادية - بغداد، الطبعة الثالثة، بغداد.
٨. التقرير السنوي لسنة ٢٠٢٠ لشركة التأمين الوطنية، ٢٠٢١: ٢.

٩- (K. Neman, S. Jayant and B.Harsht) , 2019, (Artificial Intelligence in Insurance Sector) , JORNAL of Gujarat Research Society,

https://www.researchgate.net/publication/337305024_Artificial_Intelligence_in_Insurance_Sector

١٠- Kelley, K. H., Fontanetta, L. M., Heintzman, M., & Pereira, N. (2018). Artificial intelligence: Implications for social inflation and insurance. Risk Management and Insurance Review, 21(3), 373–387.

١١- Kahyaoğlu, S. B. (2022). The impact of artificial intelligence on Governance, Economics and Finance, volume 2. Springer.

١٢- Gouda, Sayed Mohamed.(2023). Evaluating the Use of Artificial Intelligence in Egyptian Insurance Companies, Faculty of Commerce – Suez University, Egyptian, linked

١٣- Phillips, S. P., Spithoff, S., & Simpson, A. (2022). Artificial intelligence and predictive algorithms in medicine. Canadian Family Physician, 68, 570–572 .

١٤- Panch, T., Szolovits, P., & Atun, R. (2018). Artificial intelligence, machine learning and health systems. Journal of Global Health, 8(2), 1–8. doi: 10.7189/jogh.08.020303