



الدورة التدريبية: الذكاء الاصطناعي ومستقبل التأمين

Ref: #BI74112676



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

يشهد قطاع التأمين اليوم تحولاً جذرياً لم يعرفه منذ عقود، إذ انتقل الذكاء الاصطناعي من كونه فكرة تجريبية إلى أداة استراتيجية تعيد تشكيل كل حلقة في سلسلة القيمة التأمينية، بدءاً من تسعير الوثائق والاكتتاب، مروراً بإدارة المطالبات وكشف الاحتيال، وانتهاءً بتجربة العميل والامتثال الرقابي. وتأتي هذه الدورة التدريبية لتمنح المشاركين فهماً عميقاً ومتكاملاً لكيفية توظيف تقنيات Machine Learning و Computer Vision و Natural Language Processing و Generative AI في بيئة العمل التأميني، مع التركيز على تحويل البيانات الضخمة إلى قرارات أدق وأسرع وأقل تكلفة. وتستند الدورة إلى أطروحة الاقتصاديين Joshua Gans و Ajay Agrawal و Avi Goldfarb في كتابهم Prediction Machines، التي ترى أن الذكاء الاصطناعي في جوهره يخفض تكلفة التنبؤ، وهو ما يجعل التأمين، القائم أصلاً على التنبؤ بالمخاطر، من أكثر القطاعات استفادة منه. ويقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة بمنهج يجمع بين الأسس العلمية والتطبيق العملي، فيتعرف المشاركون على نماذج التسعير الديناميكي، والتأمين المبني على الاستخدام Usage-Based Insurance، وأتمتة معالجة المطالبات، وبناء نماذج كشف الاحتيال، إلى جانب حوكمة الخوارزميات وضمان عدالتها وقابليتها للتفسير Explainable AI. كما تتناول الدورة متطلبات حماية البيانات والأطر الرقابية الحديثة، وكيفية بناء خارطة طريق مؤسسية لتبني الذكاء الاصطناعي بطريقة مدروسة تحقق عائداً ملموساً وتحافظ على ثقة العملاء والجهات التنظيمية، بما يرفع كفاءة شركات التأمين وقدرتها التنافسية في سوق سريع التغير.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- المديرون التنفيذيون وأعضاء الإدارة العليا في شركات التأمين وإعادة التأمين.
- مديرو ورؤساء أقسام الاكتتاب والتسعير.
- الخبراء الاكتواريون ومحللو المخاطر.
- مديرو ومسؤولو إدارة المطالبات والتعويضات.
- مسؤولو مكافحة الاحتيال والتدقيق الداخلي.
- مديرو التحول الرقمي والابتكار.
- محللو البيانات وعلماء البيانات العاملون في قطاع التأمين.
- مسؤولو الامتثال وإدارة المخاطر المؤسسية.
- مديرو خدمة العملاء وتطوير المنتجات التأمينية.
- وسطاء ووكلاء التأمين الراغبون في تطوير أدواتهم الرقمية.



القطاعات والصناعات المستهدفة:

- شركات التأمين العام وتأمين الممتلكات والحوادث.
- شركات التأمين على الحياة والتأمين الصحي.
- شركات إعادة التأمين.
- شركات التأمين التكافلي.
- شركات الوساطة والوكالات التأمينية.
- شركات إدارة المطالبات الصحية ومقدمو خدمات الطرف الثالث.
- البنوك والمؤسسات المالية التي تقدم خدمات التأمين المصرفي.
- شركات التقنية المالية وشركات InsurTech.
- الهيئات الحكومية والجهات الرقابية والإشرافية على قطاع التأمين وما في حكمها.
- صناديق الضمان والتأمينات الاجتماعية.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة الاكتتاب والتسعير.
- إدارة المطالبات والتعويضات.
- الإدارة الاكتوارية.
- إدارة المخاطر.
- إدارة مكافحة الاحتيال.
- إدارة الامتثال والشؤون القانونية.
- إدارة تقنية المعلومات والبيانات.
- إدارة التحول الرقمي والابتكار.
- إدارة خدمة العملاء وتجربة العميل.
- إدارة التسويق وتطوير المنتجات.

أهداف الدورة التدريبية:

- بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتيقن المهارات التالية:
- فهم المفاهيم الأساسية للذكاء الاصطناعي وتقنياته الرئيسية وعلاقتها بسلسلة القيمة التأمينية.
- تحديد الفرص الأعلى قيمة لتطبيق الذكاء الاصطناعي في عمليات الشركة التأمينية.



- توظيف نماذج Machine Learning في تقييم المخاطر وتحسين دقة الاكتتاب.
- تطبيق مبادئ التسعير الديناميكي والتأمين المبني على الاستخدام.
- تصميم مسارات مؤتمتة لمعالجة المطالبات وتسريع تسويتها.
- بناء منظومة فعالة لكشف الاحتيال التأميني باستخدام التحليلات التنبؤية.
- تحسين تجربة العميل عبر المساعدات الذكية وتقنيات Generative AI.
- تقييم جودة البيانات وإعدادها لخدمة النماذج الذكية.
- تطبيق مبادئ حوكمة الذكاء الاصطناعي والعدالة والشفافية وقابلية التفسير.
- موازنة مشاريع الذكاء الاصطناعي مع متطلبات حماية البيانات والأطر الرقابية.
- قياس العائد على الاستثمار في مشاريع الذكاء الاصطناعي وإدارة مخاطرها.
- إعداد خارطة طريق مؤسسية لتبني الذكاء الاصطناعي في شركة التأمين.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في تقديم هذه الدورة التدريبية على منهجية تفاعلية متكاملة تربط المعرفة النظرية بالواقع العملي لقطاع التأمين، بحيث يغادر المشاركون القاعة وهو قادر على تطبيق ما تعلمه مباشرة في مؤسسته. وتبدأ كل جلسة بعرض مركز للمفاهيم الأساسية بلغة واضحة بعيدة عن التعقيد التقني، تراعي اختلاف خلفيات المشاركين بين الاكتواريين والمديرين وخبراء التقنية. ثم ينتقل المدرب إلى دراسات حالة حقيقية لشركات تأمين عالمية وإقليمية نجحت أو تعثرت في تبني الذكاء الاصطناعي، يجري تحليلها لاستخلاص الدروس العملية وعوامل النجاح والإخفاق. ويعمل المشاركون ضمن مجموعات صغيرة على تمارين تطبيقية تحاكي تحديات فعلية، مثل تحليل بيانات مطالبات لاكتشاف أنماط احتيال محتملة، أو تصميم مسار مؤتمت لتسوية المطالبات المركبات، أو إعداد إطار حوكمة لنموذج تسعير ذكي. كما تتضمن الدورة عروضاً توضيحية لأدوات ومنصات الذكاء الاصطناعي الشائعة في القطاع، وجلسات نقاش مفتوحة لتبادل الخبرات بين المشاركين من مؤسسات وأسواق مختلفة. ويحرص المدرب على تقديم تغذية راجعة مستمرة وبناءة لكل مجموعة وكل مشارك، مع تقييمات قصيرة في نهاية كل يوم لقياس مدى الاستيعاب وتعزيز النقاط التي تحتاج إلى مزيد من الشرح. وفي اليوم الأخير، يعد كل مشارك أو مجموعة خارطة طريق مصغرة لتطبيق الذكاء الاصطناعي في مؤسسته، تعرض وتناقش أمام الزملاء، لتكون ثمرة عملية ملموسة يحملها المشاركون معه بعد انتهاء الدورة.



خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أسس الذكاء الاصطناعي وتحولات صناعة التأمين

- مفهوم الذكاء الاصطناعي وتطوره وأبرز تقنياته الحديثة.
- الفرق بين Generative AI و Deep Learning و Machine Learning.
- سلسلة القيمة التأمينية ومواطن تأثير الذكاء الاصطناعي فيها.
- موجة InsurTech وأثرها على نماذج الأعمال التقليدية.
- البيانات بوصفها أصلًا استراتيجيًا لشركات التأمين.
- مصادر البيانات الحديثة مثل Telematics وإنترنت الأشياء والأجهزة القابلة للارتداء.
- تقييم جاهزية المؤسسة لتبني الذكاء الاصطناعي.

الوحدة الثانية: الاكتتاب الذكي والتسعير المبني على البيانات

- تحديات الاكتتاب التقليدي وحدوده في تقدير المخاطر.
- نماذج Predictive Analytics في تقييم المخاطر الفردية.
- أتمتة قرارات الاكتتاب للمنتجات البسيطة والمتوسطة.
- التسعير الديناميكي وتخصيص الأقساط حسب سلوك العميل.
- التأمين المبني على الاستخدام Usage-Based Insurance في تأمين المركبات.
- توظيف الصور الجوية وبيانات الأقمار الصناعية في تأمين الممتلكات.
- دور الخبير الاكتواري في عصر النماذج الذكية.

الوحدة الثالثة: أتمتة المطالبات وكشف الاحتيال التأميني

- رحلة المطالبة ونقاط الاختناق التي تعالجها الأتمتة.
- استخدام Computer Vision في تقدير أضرار المركبات والممتلكات.
- توظيف Natural Language Processing في قراءة المستندات والتقارير.
- التسوية الفورية للمطالبات البسيطة وأثرها على رضا العملاء.
- أنماط الاحتيال التأميني الشائعة وتكلفتها على القطاع.
- نماذج كشف الحالات الشاذة وتحليل الشبكات للكشف عن الاحتيال المنظم.
- التوازن بين سرعة التسوية وضبط مخاطر الاحتيال.



الوحدة الرابعة: تجربة العميل والتوزيع الذكي للمنتجات التأمينية

- المساعدات الذكية وروبوتات المحادثة في خدمة العملاء.
- توظيف Generative AI في الرد على الاستفسارات وصياغة المراسلات.
- تحليل مشاعر العملاء وتوقع احتمالات عدم التجديد.
- التوصية الذكية بالمنتجات والبيع التكميلي.
- تخصيص العروض التأمينية حسب احتياجات كل عميل.
- دعم الوسطاء والوكلاء بأدوات تحليلية ذكية.
- قياس أثر الذكاء الاصطناعي على ولاء العملاء وقيمتهم مدى الحياة.

الوحدة الخامسة: حوكمة الذكاء الاصطناعي والامتثال وخارطة طريق التبني

- مبادئ الذكاء الاصطناعي المسؤول في قطاع التأمين.
- العدالة ومنع التحيز في نماذج التسعير والاكتتاب.
- قابلية التفسير Explainable AI ومتطلبات الشفافية تجاه العملاء والجهات الرقابية.
- حماية البيانات والخصوصية في ضوء الأطر التنظيمية الحديثة.
- إدارة مخاطر النماذج ومراقبة أدائها بعد التشغيل.
- قياس العائد على الاستثمار في مشاريع الذكاء الاصطناعي.
- إعداد خارطة طريق مؤسسية لتبني الذكاء الاصطناعي على مراحل.

الأسئلة المتكررة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

إذا أصبحت النماذج الذكية قادرة على التنبؤ بمخاطر كل فرد بدقة شبه تامة، فهل يبقى للتأمين معناه القائم على توزيع الخطر بين المجموع، أم يتحول إلى تسعير فردي قد يحرم الأكثر حاجة إلى الحماية منها؟



ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بأنها صممت خصيصاً لواقع صناعة التأمين، فلا تقدم الذكاء الاصطناعي بوصفه موضوعاً تقنياً عاماً، بل تربط كل مفهوم مباشرة بعملية تأمينية محددة يعرفها المشاركون في عمله اليومي، من الاكتتاب والتسعير إلى المطالبات وخدمة العملاء والامتثال. ويحرص BIG BEN Training Center على أن يخرج المشاركون برؤية استراتيجية واضحة تمكنهم من التمييز بين الفرص الحقيقية ذات العائد المرتفع والضجيج التقني الذي لا يضيف قيمة فعلية. كما تجمع الدورة بين منظور الإدارة العليا ومنظور الفرق التشغيلية والفنية، فيفهم المدير ما يكفي لاتخاذ قرارات استثمارية سليمة، ويفهم المتخصص كيف تنعكس النماذج على النتائج المالية للشركة. ومن أبرز ما يميزها الاهتمام العميق بحوكمة الذكاء الاصطناعي والعدالة وقابلية التفسير، وهي جوانب أصبحت محل تركيز متزايد من الجهات الرقابية، وتهملها كثير من البرامج التدريبية. وتعتمد الدورة على أمثلة واقعية لشركات تأمين متعددة الأحجام والأسواق، تظهر كيف تحقق الأتمتة الذكية خفضاً في زمن تسوية المطالبات، وكيف تسهم نماذج كشف الاحتيال في حماية الأرباح، وكيف تعيد المساعدات الذكية رسم علاقة الشركة بعملائها. وتنتهي الدورة بمخرج عملي ملموس يتمثل في خارطة طريق مؤسسية يعدها المشاركون بنفسه، ليعود إلى مؤسسته حاملاً خطة واضحة قابلة للتنفيذ، لا مجرد معرفة نظرية، وهو ما يجعل هذه الدورة استثماراً حقيقياً في مستقبل المؤسسة وقدرتها التنافسية.