



الذكاء الاصطناعي في التأمين: الاكتتاب والتسعير
وأتمتة المطالبات وحوكمة النماذج لشركات التأمين



الذكاء الاصطناعي في التأمين: الاكتتاب والتسعير وأتمتة المطالبات وحوكمة النماذج لشركات التأمين

مقدمة:

أصبح الذكاء الاصطناعي في التأمين يحدد طريقة اختيار شركات التأمين للمخاطر وتسعير الأقساط وتسوية المطالبات وخدمة حملة الوثائق، ومع ذلك تدير شركات كثيرة تجارب متفرقة لا تصل إلى التشغيل الفعلي، أو تعتمد نماذج تسعير ومطالبات لا يستطيع أحد تفسير قراراتها لحامل الوثيقة أو لجهة الإشراف. وتحتاج فرق الاكتتاب والمطالبات وخدمة العملاء إلى منهج مشترك لاختيار هذه الأدوات وتشغيلها وحوكمتها. تأخذ هذه الدورة من كور كونسبت مديري شركات التأمين عبر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على امتداد دورة حياة الوثيقة، من استلام طلبات التأمين حتى تسوية المطالبة، وتنتهي بإعداد خارطة طريق الذكاء الاصطناعي وسجل حالات الاستخدام لخط الأعمال الخاص بكل مشارك.

أهداف الدورة:

- ربط تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة بكل مرحلة من سلسلة القيمة في التأمين، من التوزيع والاكتتاب حتى تسوية المطالبات والتجديد
- تحديد متطلبات تحليلات الاكتتاب والتسعير، بما فيها مؤشرات اختيار المخاطر وعوامل التسعير ومصادر البيانات، لخط أعمال محدد
- تصميم قواعد فرز المطالبات والمعالجة الآلية المباشرة التي تمرر المطالبات البسيطة تلقائياً وتحيل المطالبات المعقدة أو المشتبه بها إلى مسوي الخسائر
- تقييم مقترحات القياس عن بعد وإنترنت الأشياء ومعالجة المستندات والمساعدات الحوارية من حيث القيمة لحامل الوثيقة وجودة البيانات والملاءمة التشغيلية
- تطبيق ضوابط الحوكمة والعدالة وقابلية التفسير على نماذج الذكاء الاصطناعي في التأمين بالرجوع إلى ISO/IEC 42001 و NIST AI RMF 1.0 وأوراق IAIS التطبيقية حول الذكاء الاصطناعي والمعاملة العادلة للعملاء
- إعداد خارطة طريق الذكاء الاصطناعي وسجل حالات الاستخدام لشركة التأمين مع التسلسل والمسؤولين ومؤشرات الأداء ونقاط الرقابة

الفئة المستهدفة:

- مديرو الاكتتاب المسؤولين عن اختيار المخاطر وحدود الإحالة وجودة المحفظة
- مديرو التسعير والشؤون الاكتوارية المسؤولون عن هياكل التسعير وكفاية الأقساط
- مديرو المطالبات المسؤولون عن الإبلاغ الأول عن الخسارة وأعباء مسوي الخسائر ومدة التسوية
- مديرو خدمة العملاء والتوزيع الذين يديرون مراكز الاتصال والبوابات الرقمية وقنوات الوسطاء والوكلاء
- مديرو العمليات والتحول في شركات التأمين الذين يرفعون برامج الأتمتة والتحول الرقمي
- مديرو البيانات والتحليلات الذين يوفر النماذج التي تستخدمها فرق الاكتتاب والمطالبات أو يشرفون عليها

محاور الدورة:

اليوم 1: مشهد الذكاء الاصطناعي عبر سلسلة القيمة في التأمين

- خريطة سلسلة القيمة في التأمين: التوزيع والاكتتاب وإدارة الوثائق والمطالبات والتجديد
- نماذج أعمال التقنية التأمينية: التأمين المدمج ووكالات الاكتتاب الرقمية والتغطية المعيارية
- الذكاء الاصطناعي التنبؤي والتوليدي والوكيلي بلغة مديري التأمين
- مراجعة أصول البيانات لدى شركة التأمين: بيانات الوثائق والمطالبات والتعرضات وبيانات الأطراف الخارجية
- بطاقة نضج الذكاء الاصطناعي لشركة التأمين حسب خط الأعمال

اليوم 2: تحليلات الاكتتاب والتسعير

- أتمتة استلام طلبات التأمين وفرزها في منصة عمل المكتتب
- نماذج اختيار المخاطر: درجات احتمال الخسارة وقواعد الإحالة
- تحليلات التسعير: النماذج الخطية المعقدة مقابل عوامل التسعير المبنية على تعلم الآلة
- تحسين الأسعار ومرونة الطلب ونماذج الاحتفاظ عند التجديد
- مقاييس أداء الاكتتاب: نسبة القبول وتحسن نسبة الخسارة ومنحنى رفع النموذج

اليوم 3: أتمتة المطالبات والمستندات وقنوات العملاء

- تسجيل الإبلاغ الأول عن الخسارة وتقييم درجة تعقيد المطالبة
- قواعد المعالجة الآلية المباشرة وحدود الإحالة إلى مسوي الخسائر
- تقدير الأضرار بتحليل الصور في مطالبات المركبات والممتلكات
- المعالجة الذكية للمستندات في صيغ الوثائق والفواتير والتقارير الطبية
- المساعدات الحوارية وتخصيص الإجراء الأنسب التالي لحملة الوثائق

اليوم 4: القياس عن بعد ومؤشرات الاحتيال وحوكمة الذكاء الاصطناعي لشركات التأمين

- بيانات القياس عن بعد وإترنت الأشياء في التأمين القائم على الاستخدام للمركبات والممتلكات والصحة
- نظرة عامة على مؤشرات احتيال المطالبات: العلامات التحذيرية والروابط الشبكية والإحالة إلى وحدة التحقيقات الخاصة
- التمييز غير المباشر واختبارات العدالة في قرارات التسعير والمطالبات
- تفسير الأقساط ونتائج المطالبات لحملة الوثائق والوسطاء وجهات الإشراف
- سجل نماذج التأمين وضوابطها وفق ISO/IEC 42001 نظام إدارة الذكاء الاصطناعي و ISO/IEC 23894 إدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي و NIST AI RMF 1.0

اليوم 5: دراسات الحالة وخارطة طريق الذكاء الاصطناعي لشركة التأمين

- حالة شركة تأمين مركبات: قرار المضي أو التوقف في تجربة التسعير بالقياس عن بعد
- حالة مطالبات الممتلكات والصحة: نسبة المعالجة الآلية المباشرة مقابل التسرب في المطالبات
- ورقة IAIS التطبيقية حول الإشراف على الذكاء الاصطناعي: فحص الفجوات مقابل التوقعات الإشرافية
- صياغة خارطة طريق الذكاء الاصطناعي وسجل حالات الاستخدام لخط أعمال المشارك
- عرض خارطة الطريق أمام لجنة توجيه افتراضية للاكتتاب والمطالبات

المهارات التي ستكتسبها:

- تحديد حالات استخدام الذكاء الاصطناعي في التأمين
- صياغة متطلبات تحليلات الاكتتاب
- تقييم عوامل التسعير
- تصميم فرز المطالبات
- تقييم بيانات القياس عن بعد
- حوكمة نماذج التأمين
- مراجعة عدالة التسعير
- بناء خارطة طريق الذكاء الاصطناعي في التأمين

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخارطة طريق الذكاء الاصطناعي وسجل حالات الاستخدام يرتبان التجارب لخط أعمالك
- مناقشة الموردين وفرق البيانات حول تحسين التسعير ونسب المعالجة الآلية المباشرة وتسرب المطالبات بالأدلة لا بالعروض التوضيحية
- رصد عامل التسعير أو قاعدة المطالبات التي قد تعامل فئات من حملة الوثائق بصورة غير عادلة ومعرفة الضابط المناسب
- مقارنة ممارسات الذكاء الاصطناعي مع مديريين من شركات تأمين المركبات والممتلكات والصحة والحياة والتكافل في أسواق مختلفة

الخاتمة:

لا يضيف الذكاء الاصطناعي قيمة لشركة التأمين إلا حين تعمل فرق الاكتتاب والتسعير والمطالبات وخدمة العملاء على حالات استخدام واحدة مرتبة حسب الأولوية، وتغذيها ببيانات سليمة، وتستطيع تفسير كل قرار آلي لحامل الوثيقة ولجهة الإشراف. تنتقل الدورة من سلسلة القيمة ونماذج التقنية التأمينية، إلى تحليلات الاكتتاب والتسعير وأتمتة المطالبات ومعالجة المستندات وقنوات العملاء، ثم القياس عن بعد ومؤشرات الاحتيال والعدالة وحوكمة النماذج. ويطبق اليوم الأخير ذلك على حالات من المركبات والممتلكات والصحة لإعداد خارطة الطريق وسجل حالات الاستخدام.