

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
فرع: علوم تجارية
تخصص: تسويق الخدمات



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم تجارية
رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

تحت عنوان:

أثر الرقمنة في قطاع التأمينات على تسيير معالجة ملفات الحوادث
دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمينات SAA - المسيلة -

تحت إشراف الأستاذ:
د. سعدون رفيق

من إعداد الطالبة:
- شرحبيل فرح

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	أستاذ	أ.د. بوقرة راجح
مشرفا ومقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	أستاذ محاضر أ	د. سعدون رفيق
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	أستاذ محاضر أ	د. فيشوش حمزة

السنة الجامعية: 2024/2023



شكر وتقدير

أحمد الله حمدا كثيرا حتى يبلغ الحمد منتهاه والصلاة والسلام
على أشرف مخلوق أناره الله بنوره واصطفاه

أتقدم بخالص الشكر والتقدير والامتنان للأستاذ المشرف سعدون
رفيق على توجيهاته وإرشاداته التي ساعدتني على انجاز هذا
العمل وإلى الأساتذة المرافقين له في مناقشة هذا الموضوع
أشكر كل من كانت له يد رافقتنا في هذا العمل من قريب أو بعيد
وأصل بشكر كبير لوالدي حفظهم الله وأخي وأختي الصغرى
ولا أنسى بالشكر مدير الشركة الوطنية للتأمينات saa أيضا وكل
الزملاء والأساتذة الذين درسونا
من بداية مشواري الدراسي إلى نهايته

إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات أهدي عملي:
أهديه إلى كل من أحبهم في الله, قال عز وجل: " وقضى ربك ألا تعبدوا
إلا إياه وبالوالدين إحسانا " سورة الإسراء الآية 23

أهدي عملي:

قرة عيني، ومصدر الحنان في هذه الدنيا

أمي الحبيبة

وإلى تاج لطالما حملته على رأسي فخرا، له كل الشكر والعرفان

أبي العزيز

وسندايا في هذه الحياة ومزالا عزتي وكبريائي أخي وأختي الصغرى

وإلى رفيقة دربي في السراء والضراء

جهاد مخلوف

وإلى كل من ساندني في هذا العمل بكل صغيرة أو كبيرة

المُلخَص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الرقمنة في قطاع التأمين من خلال أبعاده الأربعة: (وسائل الدفع الإلكتروني، البنية التحتية الرقمية، الإطار البشري العامل والتشريعات والقوانين) على تسيير معالجة ملفات الحوادث، وتم تطبيقها ميدانيا بالشركة الوطنية للتأمينات Saa بولاية المسيلة.

ولتحقيق أهداف الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وفي الجانب التطبيقي تم الاستعانة بوثائق المؤسسة، وكذا أسلوب الملاحظة، ثم اعتماد المقابلة كأداة رئيسية للبحث، والتي تم إجراؤها مع مدير شركة Saa ثم تحليلها باستخدام برنامج تحليل البيانات الكيفية N VIVO

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن الشركة الوطنية للتأمينات SAA بولاية المسيلة تحوز على حزمة متنوعة من الخدمات التأمينية الرقمية، كما يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرقمنة قطاع التأمينات على تسيير معالجة ملفات الحوادث عبر أبعاده الأربعة لكن بدرجات متفاوتة يتصدرها بعد التشريعات والقوانين ثم البنية التحتية والإطار البشري وأخيرا التكنولوجيا (وسائل الدفع الإلكتروني).

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، التأمين، التأمين الرقمي، الشركة الوطنية للتأمينات saa بولاية المسيلة

SUMMARY:

This study aimed to determine the impact of digitization in the insurance sector on the management of accident files, through its four dimensions: (electronic payment methods, digital infrastructure, working human framework, legislation and laws), and it was applied in the field at the National Insurance Company Saa in the state of M'sila.

To achieve the objectives of the study, the descriptive approach was relied upon in the theoretical aspect, and in the applied aspect, the organization's documents were used, as well as the observation method, then the interview was adopted as the main research tool, which was conducted with the director of the Saa company and then analyzed using the qualitative data analysis program N VIVO.

The study reached several results, the most important of which is that SAA in the state of M'sila possesses a diverse package of digital insurance services. There is also a statistically significant impact of the digitization of the insurance sector on the management of accident files across its four dimensions, but to varying degrees, topped by legislation and laws, then infrastructure, the human framework, and finally technology. (Electronic payment methods).

Keywords: digitization, insurance, digital insurance.

فهرس المحتويات

الإهداء

شكر و تقدير

ملخص

فهرس المحتويات

مقدم

ة

.....أ-ز

الفصل الأول

الإطار النظري لرقمنة التأمينات عن الحوادث

1	تمهيد
02	المبحث الأول: عموميات حول التأمينات عن الحوادث
07	المطلب الأول: ماهية التأمين
09	المطلب الثاني: نشأة التأمين وتطوره تاريخيا في الجزائر
15	المطلب الثالث: معالجة ملفات الحوادث
15	المبحث الثاني: واقع الرقمنة في قطاع التأمينات في معالجة ملفات الحوادث
15	المطلب الأول: التحول الرقمي في قطاع التأمينات
27	المطلب الثاني: وسائل الدفع الالكترونية في قطاع التأمينات
32	المطلب الثالث: التقنيات الاكتوارية في حساب الاقساط التأمينية
37	خلاصة الفصل

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي لتأثير رقمنة قطاع التأمينات على تسيير ملفات التعويض عن الحوادث دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمينات SAA بولاية المسيلة

40	تمهيد:
	المبحث الأول: التعريف بميدان الدراسة الشركة الوطنية للتأمينات saa بولاية المسيلة والمنهج والأدوات المستخدمة
41	المطلب الأول: التعريف بمجتمع وعينة الدراسة
44	المطلب الثاني: منهج وأدوات الدراسة
49	المطلب الثالث: عرض عام لمحتوى المقابلات
40	المبحث الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة
40	المطلب الأول: المخرجات ومناقشتها
41	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات
40	المطلب الثالث: عرض نتائج الفرضيات ومناقشتها
71	خلاصة الفصل
74	الخاتمة

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الأشكال	الصفحة
01	نموذج الدراسة	ب
02	الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية SAA	56
03	الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية SAA بالمسيلة	57

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجداول	الصفحة
01	أبعاد الرقمنة	17
02	تأثير الرقمنة على سلسلة قيمة شركات التأمين	25
03	مناخ المقابلة	52
04	مصطلحات الأكثر تكرارا	65
05	معاملات التشابه النصي بين العقد Pearson	66
06	نسبة تغطية العقد	68

مقدمة

مقدمة:

يعد التأمين من أهم الدعامات في حضراتنا الراهنة، فقد تطور عبر العصور وأصبح من القطاعات المهمة في دعم اقتصاد الدول، فهو يقوم على فكرة التعاون والتكافل لتخطي الخسائر المحققة جراء الأخطار، لأننا نعيش في عصر تزايدت فيه الأخطار بكل أنواعها نتيجة التطور الحاصل، فالأفراد والشركات يجدون أن التأمين هو الوسيلة الفعالة لحماية ممتلكاتهم وأموالهم ضد المخاطر.

التأمين هو نظام يقوم بتحويل المخاطر من الفرد والمؤسسة إلى شركة التأمين، وهنا تقوم شركة التأمين بتلقي الطلبات من عملائها ودراستها من أجل اتخاذ القرارات المناسبة، وتحمل هذه المخاطر بمقابل مادي يسمى "القسط"، وللتأمين عدة أنواع منها: التأمين على الحياة، والتأمين على الممتلكات، والتأمين التجاري، والتأمين على السيارات، والتأمين على المسؤولية المدنية، وغيرها الكثير.

شهد قطاع التأمين في الآونة الأخيرة تحولا كبيرا نحو الرقمنة، ما توجب على شركات التأمين التحول من التعامل الورقي إلى التعامل الإلكتروني، باستخدام التكنولوجيا الحديثة المتمثلة في الانترنت، وتطبيقات الهاتف المحمول، والذكاء الاصطناعي لتحسين خدماتها التأمينية وتسهيل التعاملات على زبائنهم، هنا تكون شركات التأمين قد ساهمت في ترقية وتجديد القطاع من جهة وتقوية علاقة الشركة بالمؤمن لهم ورفع من ولائهم لها وانتمائهم إليها من جهة أخرى.

والجزائر من الدول التي اهتمت بتطبيق الرقمنة على مؤسساتها، فكان على شركات التأمين التهيؤ للتعامل مع التغيرات التي ستحدثها الرقمنة داخل نظام عملها، بالتالي توجب عليها عصرنة خدماتها التأمينية من أجل تحقيق الرفاهية لعملائها وتوفير وقت أكثر لموظفيها من أجل ابتكار وتطوير خدماتها، هنا تكون شركات التأمين تميزت بأسعار تنافسية ومستوى أرقى في تقديم خدماتها.

إشكالية الدراسة: مما سبق يمكن أن نطرح الإشكالية الرئيسية التالية:

كيف تؤثر الرقمنة في قطاع التأمينات على تسيير معالجة ملفات الحوادث في الشركة الوطنية للتأمينات SAA بولاية المسيلة؟

الأسئلة الفرعية:

- هل يتم تطبيق الرقمنة في شركة SAA بشكل مقبول؟
- هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية إحصائية لأبعاد رقمنة قطاع التأمينات على تسيير معالجة ملفات الحوادث؟ وتم تجزئة هذا السؤال إلى أربعة أسئلة فرعية:
- هل يتم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في تسوية ملفات الحوادث بشركة SAA بشكل مقبول؟
- هل تمتلك الشركة البنية التحتية التي تساعد في تطبيق الرقمنة؟
- هل الاطارات البشرية العاملة بالوكالة، مؤهلة لاستخدام الرقمنة في معاملاتها؟
- هل تعتبر القوانين والتشريعات الجزائرية محفزة على استخدام الرقمنة في قطاع التأمينات؟
- **فرضيات الدراسة:** للإجابة على الأسئلة الفرعية المطروحة، ومن ثم الإجابة على إشكالية الدراسة، تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: يتم تطبيق الرقمنة في شركة SAA بشكل مقبول.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية إحصائية لأبعاد رقمنة قطاع التأمينات على تسيير معالجة ملفات الحوادث.

وتفرعت عن هذه الفرضية الرئيسية الثانية مجموعة من الفرضيات الفرعية هي:

الفرضية الفرعية الأولى: يتم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في تسوية ملفات الحوادث بشركة SAA بشكل مقبول.

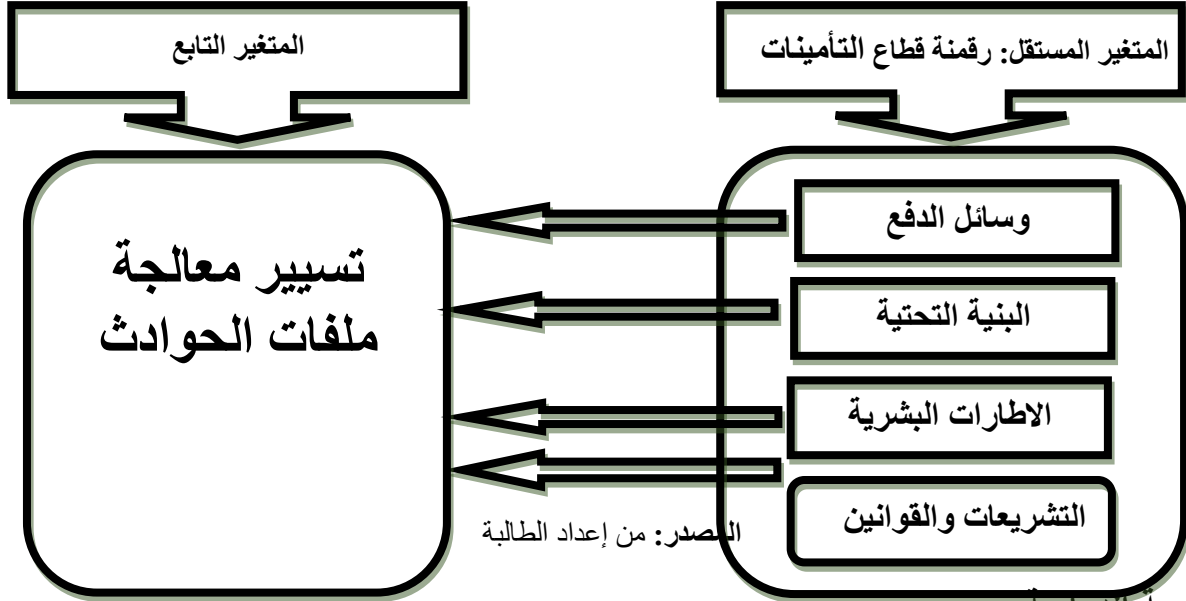
الفرضية الفرعية الثانية: تمتلك شركة SAA بنية تحتية تساعد في تطبيق الرقمنة.

الفرضية الفرعية الثالثة: الاطارات البشرية العاملة بالوكالة، مؤهلة لاستخدام الرقمنة في معاملاتها.

مقدمة

الفرضية الفرعية الرابعة: تعتبر القوانين والتشريعات الجزائرية محفزة على استخدام الرقمنة في قطاع التأمينات.

نموذج الدراسة: يمكن ترجمة مشكلة الدراسة والأهداف المتوخاة منها في هذا المخطط الذي يوضح العلاقة التأثيرية بين الرقمنة في قطاع التأمينات وتسيير معالجة ملفات الحوادث



أهمية الدراسة:

تستمد دراستنا أهميتها من خلال:

- ✓ التطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات والاستعمال الكبير لشبكة الانترنت؛
- ✓ تتناول الدراسة قطاعا يعد شريان الاقتصاد الوطني الجزائري ألا وهو قطاع التأمين؛
- ✓ مدى تأثير الرقمنة في قطاع التأمين على سلسلة قيمة شركات التأمين،
- ✓ الدور الذي تقوم به الرقمنة في قطاع التأمين لإنجاح عمله وتحقيق أهدافه التسويقية والاجتماعية والتنمية، وذلك من خلال تقديم الخدمات بما يتماشى والتطورات العالمية في مجال التقنيات الرقمية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بالخصوص إلى:

- ✓ التعرف على بعض المفاهيم المتعلقة بالرقمنة والتحول الرقمي في قطاع التأمين؛
- ✓ أثر تطبيق الرقمنة على قطاع التأمين في تسيير ملفات الحوادث؛
- ✓ أثر تطبيق الرقمنة على قطاع التأمين على السلسلة قيمة شركات التأمين.

أسباب اختيار الموضوع:

1 - أسباب ذاتية:

- ✓ الرغبة الشخصية في دراسة الموضوع،
- ✓ توافق الموضوع مع التخصص الدراسي.

2 - أسباب موضوعية:

- ✓ التوجه المحلي والعالمي نحو تطبيق الرقمنة؛
- ✓ تبيان دور الرقمنة في قطاع التأمين على تسيير ملفات الحوادث وفعاليتها في تحقيق الأهداف التسويقية للشركات التأمينية؛
- ✓ اعتبار الرقمنة من المواضيع الرئيسية المطروحة على الساحتين المحلية والعالمية.

3- أدوات الدراسة

- ✓ المقابلة والملاحظة
- ✓ تحليل البيانات ببرنامج Nvivo

المنهج المستخدم:

للإجابة على إشكالية هذا البحث واثبات أو نفي صحة الفرضيات استخدمنا المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة إذ يعتبران من أكثر المناهج موافقة مع هذا الموضوع حيث في:

1- **الجانب النظري:** اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يسمح لنا بفهم تأثير الرقمنة في قطاع التأمين على تسيير ملفات الحوادث في حالة تبنيها من طرف الشركات التأمين، من خلال التعرض لمفاهيم عامة حول الموضوع.

2- **الجانب التطبيقي:** تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة من أجل إسقاط الدراسة النظرية على واقع مؤسسة خدمية متخذة الشركة الوطنية للتأمين SAA بولاية المسيلة نموذجا لذلك.

أدوات الدراسة:

تمثلت أدوات جمع المادة العلمية في الكتب، أطروحات، رسائل جامعية، مقالات هذا في القسم النظري أما في القسم الميداني فهي المقابلة والوثائق..... الخ.

حدود الدراسة:

1- **البعد الموضوعي:** ستركز دراستنا أكثر على الأثر الذي أحدثته الرقمنة في قطاع التأمين على تسيير ملفات الحوادث باعتبارها الأكثر انتشارا وتأثيرا في شركات التأمين وأيضا لاعتباره الأسلوب المطالب به كثيرا حاليا كأسلوب لتسوية ملفات الحوادث بشركات التأمين ومدى تأثيره عليها.

2- **البعد الزمني:** تمت هذه الدراسة خلال شهر ماي 2024.

3- **البعد المكاني:** تتم الدراسة على مستوى الشركة الوطنية saa بولاية المسيلة.

4- **البعد البشري:** عينة من عمال وموظفي الشركة الوطنية saa بولاية المسيلة.

صعوبات الدراسة:

- ✓ نقص المعلومات والمراجع حول موضوع الرقمنة؛
- ✓ صعوبة الحصول عن المعلومات عن الدراسة من الشركة الوطنية للتأمين saa محل الموظفين؛

خطة الدراسة:

قمنا بتقسيم دراستنا هذه إلى:

مقدمة: بينا فيها مشكلة الدراسة وفرضياتها، أسباب الدراسة ومتغيراتها، أهمية الدراسة وأهدافها

فصل أول: الإطار النظري لرقمنة التأمينات عن الحوادث

يحتوي على مبحثين كان المبحث الأول مدخلا لعموميات حول التأمينات عن الحوادث، أما المبحث الثاني فتضمن دراسة حول واقع الرقمنة في قطاع التأمينات في تسيير ملفات الحوادث.

فصل ثاني: الدراسة الميدانية لتأثير الرقمنة على تسيير ملفات التعويض عن الحوادث في شركة SAA- بالمسيلة-

يحتوي هذا الفصل على مبحثين، تضمن المبحث الأول التعريف بميدان الدراسة والإجراءات المنهجية للدراسة، بينما تضمن المبحث الثاني التحليل الوصفي لمتغيرات.

خاتمة: تضمنت النتائج النظرية والتطبيقية للدراسة، وجملة من الاقتراحات وآفاق أخرى للدراسة

الدراسات سابقة:

1- دراسة عمارة مسعودة وعباس راضية (رقمنة خدمات التأمين-شركات التأمين الجزائرية نموذجا) 2022:

تهدف هذه الدراسة إلى التأكيد أن رقمنة القطاعات الاقتصادية ومنها قطاع التأمين من خلال أتمتة الخدمات التأمينية التي أصبحت من الاتجاهات الحديثة في الإدارة ضرورة لا بد منها، في ظل سعي الجزائر للانتقال إلى الاقتصاد الرقمي، وتعزيزا لمشروع الجزائر الإلكترونية، وذلك من خلال تسليط الضوء من جهة على ضرورة التحول لخدمات التأمين الإلكترونية كحتمية عملية، من خلال دراسة الواقع الرقمي لشركات التأمين الجزائرية وجهود الدولة في رقمنة خدمات التأمين التي تسمح بتقديمها في وقت أقل وبأقل تكلفة ممكنة، إلى جانب خلق الثقة وتفعيل دورها في استراتيجيات شركات التأمين الجزائرية لترقية وعصرنة خدماتها لولوج الاقتصاد الرقمي التأميني، ومن جهة أخرى دراسة النصوص القانونية المنظمة للتأمين ومدى ملاءمتها مع تطور خدمات التأمين الإلكترونية.

2- دراسة بولدان أسماء وبارة سارة (دور الرقمنة في تطوير صناعة التأمين) 2023:

يهدف هذا البحث للتعرف على دور الرقمنة في تطوير وتحسين منتجات شركات التأمين، حيث تناولنا مفهوم التأمين وأنواعه المختلفة، كما تم التطرق إلى عمليات تبني الرقمنة في نشاطات مؤسسات هذا القطاع وانعكاسات ذلك على الزبائن والمؤسسة على حد سواء. كما تم إجراء دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتأمينات وكالة ميله، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن تجربة استخدام الرقمنة لا تزال في بدايتها رغم الفرص المتاحة وهذا لافتقار الشروط الأساسية الداعمة لها خاصة تلك المتعلقة بجودة البنية التحتية بشبكة الانترنت، وغيرها وهذا ما يستدعي ضرورة مراجعة أساليب العمل التقليدية في العملاء في ظل مع الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT محل الدراسة وتطوير آليات التواصل متطلبات التحول الضروري.

3- دراسة شرافة صبرينة (متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمينات بالجزائر) 2021:

جاءت هذه الدراسة للإحاطة بمتطلبات إنجاح تجربة التحول الرقمي في قطاع التأمينات بالجزائر، خاصة بعد صدور القرار المتعلق بإمكانية الدفع الإلكتروني منذ سنة 2016 ونتيجة للطابع التنظيمي المتحفظ لهذا القطاع. هناك تأخر ملحوظ في رقمنة العمليات الخاصة به رغم ذلك فقد سعت شركات التأمين الجزائرية جاهدة لاتخاذ التدابير اللازمة لإنجاحها بشكل تدريجي، ومنها شركة (CAAR) وشركة (Alliance) للتأمينات، وقد توصلت الدراسة إلى أن تجربة التحول الرقمي لا تزال في بدايتها رغم الفرص المتاحة، وهذا لافتقار الشروط الأساسية الداعمة لها، خاصة تلك المتعلقة بجودة البنية التحتية لشبكة الانترنت واتصالات النطاق العريض، إضافة إلى أنظمة العمل المتقدمة والجانب التشريعي الذي لا يتوافق ومستجدات الوضع الراهن، وهو ما يستدعي ضرورة مراجعة أساليب العمل التقليدية في قطاع التأمين وتطوير آليات التواصل مع العملاء في ظل متطلبات التحول الضرورية .

4- دراسة مريم صيد (تكنولوجيا التأمين ودورها في عصرنة وتطوير قطاع التأمين- عرض تجربة شركة Oscar الأمريكية):

يهدف هذا البحث إلى التعرف على تكنولوجيا التأمين كجزء من الثورة التي أحدثتها التكنولوجيا المالية في السنوات الأخيرة، وكذا التعرف على أهم ابتكاراتها التكنولوجية وأهميتها في تطوير قطاع التأمين، مع تسليط الضوء على شركة Oscar الأمريكية كتجربة رائدة في مجال تكنولوجيا التأمين. وقد لخص البحث في الأخير إلى أن الاعتماد على التكنولوجيات الناشئة كالذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وغيرها في صناعة التأمين، من شأنه خلق واستحداث نماذج أعمال جديدة تستهدف تجاوز الحدود التقليدية للقطاع وتغيير مقوماته الأساسية، وقد أثبتت شركة Oscar ذلك في غضون سنوات قليلة من بداية نشاطها من خلال فلسفتها القائمة على تقديم مناهج ابتكارية مختلفة لممارسة التأمين.

5- دراسة بركات رحمة وعشي صليحة (التحول الرقمي ومستقبل صناعة التأمين في ظل الثورة الصناعية الرابعة- سيناريوهات ما بعد كوفيد 19-2023):

تهدف هذه الورقة البحثية إلى إلقاء نظرة عن كثب على انعكاسات الثورة الصناعية 2023/02/20 الرابعة على صناعة التأمين، من خلال إبراز أهم مظاهر التحول الرقمي في ظل الفرص المتاحة لحلول وتطبيقات تكنولوجيا التأمين إضافة إلى المخاطر الناشئة عنها، مع تناول مختلف السيناريوهات المتوقعة لمستقبل صناعة التأمين في ظل هذه الثورة التكنولوجية وتداعيات أزمة كوفيد19.

وقد خلصت الدراسة إلى أن تسارع وتيرة التحول الرقمي ونمو البيانات الرقمية، سيما بعد أزمة كوفيد 19، من شأنه أن يحدث نقلة نوعية في صناعة التأمين، إذ ستشهد هذه الأخيرة ثورة في نماذج الأعمال، إضافة لإعادة رسم حدود صناعة التأمين التقليدية واكتساب المنصات الرقمية والنظم البيئية أهمية كبرى، بما يؤثر بشكل كبير على مستقبل شركات التأمين، ويعيد تشكيل المشهد التنافسي بين كل من شركات التأمين الراسخة والمنافسين الجدد.

6- دراسة NawwarKazenkareem&KhuloodHadlAbboud (تكنولوجيا التحول الرقمي في الخدمة التأمينية في شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة):

هدف هذا البحث الى التعرف على أثر فاعلية تكنولوجيا التحول الرقمي في تحسين كفاءة الخدمة التأمينية في شركات التأمين العامة في العراق من خلال تكنولوجيا التحول الرقمي في العملية التأمينية الترويج لمنتج التأمين تقديم طلب التأمين الاككتاب تسوية الخسائر "ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استمارة استقصاء وزعت في المجتمع المبحوث والتي تمثل متخذي القرار في الشركات المبحوثة قيد البحث وكان من أهم نتائج البحث وجود علاقة بين التحول الرقمي وتحسين كفاءة العملية التأمينية سواء من خلال الترويج لوثيقة التامين او تقديم طلب التأمين او الاككتاب او تسوية التعويضات.

وأوصت الدراسة بأهمية اعتماد التشريعات القانونية المتعلقة بشركات التأمين العامة وتنمية البنية الاساسية لتكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي التي تشكل اساس خدمة التحول الرقمي، أهمية توعية كافة العاملين في شركات التأمين وتدريبهم على استخدام التحول الرقمي وبالخصوص الحاسوب والانترنت والبرامجيات والتطبيقات وبما يتلائم مع التطورات الحالية.

الفصل الأول

الإطار النظري لرقمنة
التأمينات عن الحوادث

تمهيد:

نشأ التأمين قديماً بصورة مختلفة عن التأمين في يومنا هذا، ثم انتشر عبر السنوات و أصبح ما يسمى بقطاع التأمين، وتطور مع التطور الحاصل في العالم، فظهرت عدة أنواع منه، مثل : التأمين على الحياة والتأمين الصحي والتأمين التجاري والتأمين الاجتماعي والتأمين على الممتلكات وغيرها، أصبح قطاع التأمين جزءاً هاماً من النظام المالي الاقتصادي لأي بلد في العالم، فهو يهدف إلى حماية الأفراد والشركات من المخاطر المحتملة وقوعها، مثل حوادث العمل وحوادث المرور والكوارث الطبيعية وغيرها، ونحن الآن نعيش كل يوم نقداً إلى حد ما من الاقتصاد الرقمي، مما جعل شركات التأمين تسعى لإعادة هيكلة نشاطها، وهنا توجب على شركات التأمين الاستجابة للتحويل الرقمي القائم حالياً، بهذا على شركات التأمين تبني التقنيات الرقمية وتطبيقات التكنولوجيا الحديثة لتحسين عمليات التأمين وتسهيل التعاملات مع زبائنهم وتوفير خدمات أفضل لهم، وهذا عن طريق استخدام الإنترنت وتطبيقات الهاتف المحمول والذكاء الاصطناعي، وايضا استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في معاملاتها، وعليه سنتطرق في هذا الفصل إلى العناصر التالية:

- ✓ عموميات حول التأمين وغيرها
- ✓ التحويل الرقمي الحاصل في قطاع التأمين
- ✓ تطبيق الرقمنة في تسيير ملفات الحوادث

المبحث الأول: عموميات حول التأمينات عن الحوادث

يتطرق هذا المبحث لدراسة عموميات حول التأمين والمفاهيم المختلفة له، وذلك من خلال التعرف على ماهية التأمين، وأخذ نظرة عن نشأة التأمين وتطوره تاريخياً في الجزائر، وبالأخير نتطرق إلى كيفية تسيير ملفات الحوادث.

المطلب الأول: ماهية التأمين

نقسم هذا المطلب إلى ثلاث أجزاء، نتعرف في الأول إلى مفاهيم مختلفة للتأمين، وفي الثاني إلى تقسيمات التأمين أما الثالث فتتعرف على أهمية التأمين.

أولاً: تعريف التأمين

لم يتم الوصول بعد إلى تعريف شامل ومحدد للتأمين عموماً، نظراً لاختلاف أنواع التأمين من ناحية، واختلاف الأسس والمبادئ والأركان التي يقوم عليها كل نوع من هذه الأنواع من ناحية ثانية،

ولاختلاف الجنسيات والفئات القائمة على التعريف وغرضها منه سواء أكانوا قانونيين أو اقتصاديين أو رياضيين أو كتاب متخصصين في التأمين من ناحية ثالثة، لذلك سنحاول في عرض سريع التعرض لمفاهيم مختلفة للتأمين منها:

- 1) نتطرق إلى التعريف القانوني والاقتصادي والفني للتأمين
 - يمكن تعريف التأمين من الناحية القانونية بأنه " عقد يتعهد بموجبه طرف مقابل آخر بتعويض طرف آخر عن الخسارة إذا كان سببها وقوع حادث محدد في العقد". (فلاح، 2008، صفحة 15/14)
 - يمكن تعريف التأمين من الناحية الاقتصادية بأنه " أداة لتقليل الخطر الذي يواجهه الفرد عن طريق تجميع عدد كاف من الوحدات المتعرضة لنفس ذلك الخطر (كالسيارة والمنزل والمستودع.... الخ) لجعل الخسائر التي يتعرض لها كل فرد قابلة للتوقع بصفة جماعية، ومن ثم يمكن لكل صاحب وحدة الاشتراك بنصيب منسوب إلى ذلك الخطر". (فلاح، 2008، صفحة 15/14)
 - **التعريف الفني لتأمين:** "التأمين هو عملية بمقتضاها يتولى المؤمن تنظيم التعاون بين عدد من المؤمن لهم يتعرضون لمخاطر معينة، ويقوم بتعويض من يتحقق الخطر بالنسبة لهمم بينهم بفضل الرصيد المشترك للأقساط التي يجمعها منهم". (يونس، 2021، صفحة 14)
- 2) نجد عدة تعريفات للفقهاء العرب والأجانب منها:
 - عرفه الدكتور سلامة عبد الله سلامة بقوله " التأمين نظام يصمم ليقلل من ظاهرة عدم التأكد الموجودة لدى المستأمن وذلك عن طريق نقل عبء أخطار معينة إلى المؤمن، والذي يتعهد بتعويض المأمّن له عن كل أو جزء من الخسارة المالية التي يتكبدها". (ربه، 2008، صفحة 63-64)
 - عرفه الباحث الفرنسي بلانيول PLANIOL التأمين على أنه: " عقد بمقتضاه يتحصل المؤمن له على تعهد من المؤمن بأن يقدم له مبلغا من المال في حالة وقوع خطر معين مقابل دفع قسط أو اشتراك مسبق". (جديدي، 2016، صفحة 33)
 - عرفه سوميان SUMIEN بأنه " عقد يلتزم بمقتضاه شخص يسمى المؤمن بالتبادل مع شخص آخر ويسمى المؤمن له، بأن يقدم لهذا الأخير الخسارة المحتملة نتيجة حدوث خطر معين مقابل مبلغ معين من المال يدفعه المستأمن إلى المؤمن ليضيفه إلى رصيد الاشتراك المخصص لتعويض الأخطار". (جديدي، 2016، صفحة 33)
 - عرفه الباحث هيمار HEMAR عملية يحصل بمقتضاها أحد الطرفين على تعهد لصالحه أو لصالح الغير في حالة تحقق خطر معين من المؤمن الذي يأخذ على عاتقه مجموعة من المخاطر، ويجري المقاصة فيها وفقا لقوانين الاحصاء". (جديدي، 2016، صفحة 33)
- 3) بعض تعريفات التأمين حسب نظرة المشرعين:
 - يعرف المشرع الأمريكي التأمين أنه: " عقد بمقتضاه يتعهد شخص بتعويض آخر عن خسارة أو مسؤولية تنشأ عن حادث غامض أو غير معروف مقدما". (بوجنان، 2015، صفحة 07)
 - عرف المشرع المصري التأمين في المادة 747 مدني كما يلي " التأمين عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيرادا مرتبا أو أي عوض مالي آخر، في حالة وقوع الحادث أو الخطر المبين في العقد، وذلك في نظير قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن". (ربه، 2008، صفحة 62)
 - عرفه المشرع الجزائري في المادة 619 من القانون المدني والتي تقابلها المادة 02 من الأمر 07/95 المعدل والمتمم ولقد تبنى مفهوما قانونيا لعقد التأمين إذ عرفه بأنه " بأنه عقد يلتزم بمقتضاه أن يدفع للمؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيرادا أو أي مبلغ مالي

آخر في حالة وقوع الحادث أو الخطر المبين في العقد وذلك مقابل قسط أو دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن". (مشري، 2017، صفحة 09)

وباختصار نستنتج بأن التأمين هو عبارة عن عملية تعهدية مبرمة بين طرفين هما المؤمن له والمؤمن، حيث يلتزم الأول بدفع قسط أو مبلغ مالي معين، والثاني بدفع مبلغ التأمين في حالة وقوع الخطر المبين، وهذه العملية تحقيقها يبقى محتملا غير مؤكد وغير مستبعد في آن واحد.

ثانياً: تقسيمات التأمين المختلفة

هناك عدة تقسيمات للتأمين وذلك لاختلاف الغرض منها، من أبرز هذه التقسيمات مايلي:

• التقسيم من الناحية النظرية: تقسم حسب

أ- **عناصر التعاقد:** يكون التأمين إما اختياري أو اجباري كما يلي:
- **التأمين الاختياري:** ويشمل التأمينات التي يتعاقد عليها الفرد أو المنشأة بمحض إرادتهم، وذلك للحاجة لازمة لمثل هذه التغطية التأمينية، وهي مثل: تأمين الحوادث والحريق وتأمين السيارات الغير إجباري.

- **التأمين الإجباري:** ويشمل التأمينات التي تلتزم الدولة بتوفيرها للأفراد أو المؤسسات التي تلزمهم بالتعاقد عليها وذلك بهدف إجتماعي أو لمصلحة الطبقة الضعيفة في المجتمع، أي عنصر الإجبار والإلتزام من الدولة هو أساس التعاقد هنا.

ب- **الغرض من التأمينات أو طبقاً للطرق المختلفة لإجراء التأمين:** ينقسم إلى ثلاثة أنواع رئيسية:
- **التأمين التجاري:** يهدف إلى تحقيق الربح، وعادة ما يقوم بهذا النوع من التأمين شركات التأمين المساهمة وهيئات التأمين بالاكنتاب حيث يتم حساب القسط التأميني الذي يغطي الخطر المؤمن منه ونسبة من المصروفات الإدارية والربح.

- **التأمين التعاوني:** ويقوم التأمين هنا على أساس تعاوني، ولا يكون غرضه تحقيق الربح، وإنما توفير التغطية التأمينية للأعضاء بأقل تكلفة ممكنة.

- **التأمين الاجتماعي:** يقوم هنا التأمين على أساس أهداف اجتماعية وبالتالي فهو لا يهدف إلى تحقيق الربح وإنما حماية الطبقات الضعيفة من أخطار يتعرضون لها والتي لا قدرة لهم على حماية أنفسهم منها، وعادة ما يفرض هذا التأمين إجبارياً، وتقوم بتنفيذه هيئات حكومية.

ت- **طريقة تحديد الخسارة وبالتالي التعويض:** هناك نوعين رئيسيين:

- **التأمينات النقدية:** وتشمل كافة التأمينات التي يصعب تقدير الخسارة المادية الناتجة عنها عند تحقق الخطر المؤمن منه، وذلك لوجود عنصر معنوي فيها، ومن أجل ذلك يتفق مقدماً على مبلغ التعويض المستحق عند تحقق الخطر. (ربه، 2008، صفحة 57/54)

- **تأمينات الخسائر:** وتشمل كافة التأمينات التي يسهل فيها تحديد الخسارة الفعلية الناتجة عن تحقق الخطر المؤمن منه، وينطبق هذا على تأمينات الممتلكات بأنواعها المختلفة ومنه يتناسب التعويض مع الخسارة الفعلية، بحد أقصاه مبلغ التأمين المحدد في وثيقة التأمين. (ربه، 2008، صفحة 57/54)

د- **موضوع التأمين:** ثلاثة أقسام هي:

- **تأمينات الأشخاص:** وفيها يكون الشخص نفسه موضوع التأمين ومن أهمها: تأمين المرض والبطالة، الشيخوخة، الوفاة، تأمينات الحوادث الشخصية.

- **تأمينات الممتلكات:** وتكون فيها ممتلكات الشخص موضوعاً للتأمين ومثال ذلك التأمين من الحريق، تأمين تلف أو فقدان السيارة... الخ.

- تأمينات المسؤولية المدنية: وهي التأمينات التي تخص الشخص ككل ومثال ذلك، تأمين المسؤولية لأصحاب السفن، الطائرات، المهن الحرة، العقارات، المخازن والعمارات... إلخ.

• **التقسيم من الناحية العلمية:** ينقسم بدوره إلى قسمين:

_ **تأمينات الأشخاص أو التأمينات غير التعويضية (personne de Assurance):** التي لا تتعلق بمال المؤمن له بل بشخصه، فيؤمن الشخص على نفسه من الأخطار التي تهدده في جسمه أو حياته أو صحته، وهي التأمين على الحياة ويتفرع إلى عدة فروع، التأمين على المرض، التأمين من الإصابات، فإذا تحقق الخطر المؤمن عليه تقوم شركة التأمين بدفع مبلغ التأمين المتفق عليه.

- **تأمينات الأضرار أو التأمينات التعويضية (Dommage De Assurance):** التي تتعلق بمال المؤمن له، فتتضمن شركة التأمين الأخطار التي تهدد المؤمن له في ماله، فإذا تحققت دفع له تعويض عن الأضرار التي نتجت عن هذه الأخطار، وتنقسم التأمينات عن الأضرار إلى تأمينات على الأشياء وتأمينات من المسؤولية. (موساوي، 2006، صفحة 10/09)

ثالثاً: أهمية التأمين: تتجلى أهمية التأمين في:

(1) الأهمية الاقتصادية: تتمثل في النقاط التالية: (ربه، 2008، صفحة 112/104)

- قطاع التأمين بنوعيه التجاري والاجتماعي يعتبر من أهم الأدوات في تجميع المدخرات، والاستثمار بكافة دول العالم وخاصة الدول النامية، وذلك من خلال دفع شركات التأمين جزء كبير من ادخاراتها في أوجه استثمار متعددة.
- العمل على زيادة الانتاج وذلك من خلال توفير التغطية التأمينية، للأفراد العاملين بالمنشآت والمشروعات من الأخطار المختلفة، وهذا يساعدهم على الاستمرار في العمل وتنمية قدراتهم العملية.
- تسهيل واتساع عمليات الائتمان وزيادة الثقة التجارية، وذلك من خلال طمأنة صاحب المال أن ماله منقولاً أو ثابتاً باق وغير مهدد بالفناء نتيجة تحقق الخطر.
- العمل على تحقيق التوازن بين العرض والطلب في الحياة الاقتصادية.
- المساهمة في اتساع نطاق التوظيف والعمالة، وذلك من خلال العمل على امتصاص جزء كبير من العاملين في المجتمع، حيث أن التوسع في التأمين بالقطاع التجاري يقتضي توافر حد أدنى من العمالة بأنواعها المختلفة.
- المساهمة في تحسين ميزان المدفوعات والمحافظة على الثروة القومية.

(2) الأهمية الاجتماعية: تتمثل فيما يلي:

- تحقيق الاستقرار الاجتماعي للفرد وللأسرة، وذلك من خلال ضمان له الحد الأدنى للمستوى المعيشة ولأسرته عن طريق تعويضه عن الخسائر التي تحدث في دخله. (ربه، 2008، صفحة 112/104)
- تبرز الأهمية الاجتماعية للتأمين من خلال الدور الذي يلعبه في محاربة الفقر الذي يترتب عن البطالة والمرض والعجز وبلوغ سن الشيخوخة والوفاة والخسارة في الممتلكات بسبب الحريق أو السرقة أو الغرق مما جعل بعض الدول تعمل على تنظيمه وتشجيعه بإعفاء أقساطه من الضرائب أو تخفيف معدلات الضرائب عليها.
- تقوم شركات التأمين بجمع الإحصاءات حول الأخطار والعوامل المرتبطة بها وتحليلها لهذه الأخطار يمكنها من التعرف على الأسباب الشائعة لوقوع هذا الخطر، ويعود ذلك بالفوائد الاقتصادية والاجتماعية على أفراد المجتمع.
- يلعب التأمين دوراً هاماً في التقليل من مخاوف الأعوان الاقتصاديين.

• يساهم التأمين من خلال جمع رؤوس الأموال الكبيرة وهذا باستثمارها في الاقتصاد في نمو الاقتصاد وتحسين الحالة الاجتماعية للفرد والمجتمع. (موساوي، 2006، صفحة 11)

المطلب الثاني: نشأة التأمين وتطوره تاريخيا في الجزائر

نعالج في الجزء الأول نشأة التأمين وتطوره عبر العصور، وفي الثاني إلى التأمين في الجزائر وتطوره فيها.

أولا: نشأة التأمين

يختلف الباحثون في تحديد نشأة فكرة التأمين، فمنهم من يرجعها للعصور القديمة ومنهم من يرى أنها تعود إلى العصور الوسطى، وآخرون يرون أن وجود هذه الفكرة ظهر مع بروز الدولة الحديثة فقط، الذين يرجعون فكرة التأمين إلى العصور القديمة، يرون أن هذه الفكرة قد جسدتها، رؤية يوسف عليه السلام خلال الحضارة الفرعونية في مصر، حول تخزين القمح في سنوات الرخاء لمواجهة سنوات الجفاف اللاحقة، ورؤية يوسف هذه تعبر عن الحيطة والحذر من وقوع المخاطر التي قد تتحقق مستقبلا.

وتجسدت فكرة التأمين كذلك، بظهور التعاون التبادلي خلال الحضارة الصينية ولدى البابليين أيضا، حيث كان التجار حينها يقومون بتوزيع المخاطر المتمثلة في نقل البضائع لاجتياز الأنهار على مجموعة من السفن، فإذا ما غرقت احداها ونجت الأخرى، يساهمون جميعا في التعويض عن يفقد سفينته بدون إهمال منه بسفينة أخرى. (جديدي، 2016، صفحة 7/6)

وازدهر أيضا في عصرهم التبادل التجاري فيما بينهم عن طريق البحر، لكن مخاطر القرصنة البحرية وغرق السفن، حال إلى ظهور ما يسمى بالقرض البحري لتعويض عن هذه المخاطر المحتملة تحقيقها، والمحافظة على استمرار وازدهار هذه التجارة، استمر هذا الأسلوب في القرون الوسطى، وانتشر بين سائر الدول الأوروبية حتى أواخر القرن الثالث عشر.

في أوائل القرن الخامس عشر، ظهر التأمين البحري في صورة مختلفة عن القرض البحري - على أيدي الإسبان والبرتغاليين، إلى أن وصل للصورة التي يوجد عليها حديثا بصدور القانون البحري في إنجلترا عام 1601.

بالنسبة للتأمين على الحياة ظهر مع ظهور التأمين البحري، ذلك لأن عقود التأمين البحري قد تضمن أيضا التأمين على حياة القبطان والبحارة بنفس الأسعار، لكن ظهور الثورة الصناعية في القرن الثامن عشر، ساهم في ظهور التأمين على الحياة الصناعي والتأمين على الحياة الجماعي.

كان لحريق لندن الشهير عام 1666 الذي أتى على 85% من مباني المدينة، أثر كبير في ظهور التأمين على الحرائق وزيادة الاهتمام بهذا الفرع، حيث أنشأت شركات تأمين مساهمة متخصصة للقيام بالتأمين على هذا الخطر فقط.

مع تقدم الصناعة ووسائل النقل وتطورها، ظهرت فروع متنوعة للتأمين، كالتأمين على الحوادث الشخصية في إنجلترا عام 1849، ثم التأمين على السيارات، وتأمين من أخطار الطيران.

ظهر التأمين الاجتماعي بهدف حماية الطبقة العاملة من الأخطار، خاصة انقطاع الأجر وأخطار الشيخوخة والعجز والوفاة... الخ، في عام 1878 بدأت حكومة ألمانيا الغربية بالاهتمام بشؤون العمال، ففي عام 1891 أصدر بسمارك قوانين التأمين الاجتماعي الإلزامي ضد المرض على عمال المناجم والمصانع، وفي عام 1898 صدر قانون خاص بتأمينات الشيخوخة والعجز الدائم، ثم توالى

ظهور فروع التأمين الاجتماعي الأخرى، ومن ثم انتشرت في الدول الأوروبية، والذي انتقل منها إلى باقي دول العالم، حتى أصبح هذا النوع من التأمين يسود معظم دول العالم تقريبا رأسمالية أو اشتراكية أو نامية. (ربه، 2008، صفحة 52/49)

ظلت قوانين التأمين سائرة ليومنا هذا، وتطورت مع التطور التكنولوجي الحاصل فظهرت عدة أنواع من التأمين المختلفة، ومنها التأمين الرقمي وما يسمى أيضا بالتأمين الذكي والتأمين الإلكتروني، كما تطور التأمين عبر دول العالم، فإنه ظهر وتطور أيضا في الجزائر وهذا ما سنتطرق له في الجزء القادم من هذا البحث المقدم.

ثانيا: تطور التأمين في الجزائر تاريخيا

وفي الجزائر فقد مر هذا القطاع بأربعة مراحل هي (يونس، 2021، صفحة 11/10):

● **المرحلة الأولى:** تمتد من الاستقلال إلى إنشاء احتكار الدولة حيث اتخذت خلال هذه الفترة مبادرات قصد منها الحفاظ على مصالح الدولة ومصالح المواطنين في مواجهة المؤسسات الأجنبية العاملة آنذاك والتي بلغ عددها 270 مؤسسة غالبيتها فرنسية .

إن هذه الوضعية جعلت الدولة تقوي من نشاط المؤسسة العامة القائمة التي كانت تهتم بمجال التأمين وأصبح لها الحق ابتداء من 1964 في المشاركة في كل عمليات التأمين وإعادة التأمين.

● **المرحلة الثانية،** فهي مرحلة احتكار الدولة لقطاع التأمين وبدأت بصدور الأمر رقم 66-167 المؤرخ في 27 ماي 1966 والذي نص في المادة الأولى: "من الآن فصاعدا يرجع استغلال كل عمليات التأمين إلى الدولة".

وأكدته قانون التأمينات المؤرخ في 9 أوت 1980 وأعدت الدولة تنظيم مؤسسات التأمين وخصصت لكل واحدة منها دورا معيناً والتي يمكن أن نذكر منها: الشركة الوطنية SAA، الشركة الجزائرية للتأمين CAAR، الشركة المركزية لإعادة التأمين CCR، الشركة الجزائرية لتأمين النقل CAAT، بالإضافة إلى مؤسسات التأمين التبادلي التي كانت موجودة في عام 1966 والتي مازالت لحد الآن وهي: التأمين التبادلي الجزائري لعمال التعليم والثقافة، والصندوق المركزي لإعادة التأمين التبادلي الفلاحي.

● **المرحلة الثالثة:** تبدأ منذ ظهور أو إصدار قانون التأمينات الجديد الصادر بالأمر رقم 95-09 المؤرخ في 25 يناير (جانفي) 1995 المعدل والمتمم بالقانون رقم 06-04 المؤرخ في 20 فبراير سنة 2006، والذي فتح المجال مرة أخرى للاستثمار في مجال التأمين.

● **المرحلة الرابعة** وتتمثل في تبني المشرع الجزائري لصيغة جديدة من التأمين أطلق عليها التأمين التكافلي وهي صيغة تمثل البديل المبتكر من طرف الفقه الإسلامي للتأمين التجاري التقليدي، وذلك من خلال استحداث المشرع لنص المادة 203 مكرر عن طريق المادة 103 من قانون رقم 19-14 المؤرخ في 11 ديسمبر 2019 المتضمن قانون المالية لسنة 2020، ثم أعقبها في بداية سنة 2021 بالمرسوم التنفيذي رقم 21-81 مؤرخ في 23 فيفري 2021 الذي يحدد شروط وكيفية ممارسة التأمين التكافلي.

(يونس، 2021، صفحة 11/10)

المطلب الثالث: معالجة ملفات الحوادث

نتطرق في الجزء الأول إلى مجموعة من المصطلحات التوضيحية، وأما الثاني ندرس فيه كيفية تسوية ملفات الحوادث ومعالجتها.

أولا: مصطلحات حول ملفات الحوادث ومعالجتها

- 1. تعريف الحادث:** هي واقعة أو أحداث غير متوقعة، تحدث بسبب ظروف غير متوقعة وغير سليمة، تكون نتيجته حدوث خسائر جديّة بالنسبة للشخص أو مادية بنسبة لممتلكاته.
- 2. تعريف التعويض:** هو التزام تعاقدى يعتمد بموجبه أحد الأطراف بتعويض الطرف الآخر عن خسارة بعينها لحقت به، بمعنى آخر يعتبر التعويض إقراراً وتعهداً يتعهد أحد الأطراف بتغطية الالتزامات التي يحتمل أن يواجهها طرف آخر. (عامر، 2022، صفحة 41)
- 3. مفهوم معالجة الملفات:** مجموعة عمليات تجري على الملف، منها التخزين، والتحديث، واسترجاع البيانات. (جامعة تيرزيت، 2022)

ثانياً: تسوية ملفات الحوادث في شركات التأمين

- 1. تعريف عملية التعويض في شركات التأمين:** هي العملية المتعلقة بدفع مبلغ التأمين أو التعويضات المستحقة للمؤمن لهم، وهي التزام ينشأ على شركة التأمين بمجرد قبولها لاكتتاب في خطر ما، فبإصدار عقد التأمين تتعهد بأن تدفع للمؤمن له أو المستفيد الذي يعينه، بمبلغ التأمين عند وقوع الخطر الحادث المؤمن ضده. (عامر، 2022، صفحة 43)
- 2. أسس تسوية المطالبات:** توجد ثلاث أسس رئيسية لتسوية المطالبات وهي:
 - **إثبات أن الخسارة مغطاة:** المقصود به حسب موجب عقد التأمين يجب تحديد التغطية إذا ما كانت لشخص محدد أو ممتلكات محددة.
 - **الدفع العادل والعاجل للمطالبات:** إذا أعطت شركة التأمين قراراً غير صحيح يرفض مطالبة صحيحة، هذا يؤثر سلباً على مبيعات الشركة ويلحق الضرر بها، وعلى عكس ذلك، فإن اتخذت قرار خاطئ بقبول مطالبة غير صحيحة، هذا يؤدي بالشركة لزيادة الأقساط لمواجهة مثل هذه العراقيل، بهذا على الشركة اتخاذ القرار الصحيح بقبول مطالبة صحيحة وهذا ما يسمى بالدفع العادل للمطالبات وعليها الحرص أيضاً على تجنب المطالبات الاحتمالية.
 - **تقديم المساعدة الشخصية للمؤمن له:** يقوم خبير تسوية المطالبات بمساعدة وكيل شركة التأمين بأن يقدم المساعدة لأسرة تعرض منزلها للحريق، بإيجاد منزل مؤقت للسكن.
- 3. أنواع خبراء تسوية المطالبات:** الشخص الذي يقوم بتسوية المطالبات في شركة التأمين يعرف بخبير التسوية، ونذكر أنواع هامة منها:
 - **الوكيل (السمسار أو المنتج):** داخل الشركة يكون للوكيل سلطة محددة في تسوية المطالبات، ومن مزايا الوكيل في تسوية المطالبات: السرعة، تقليص مصاريف التسوية، إعطاء انطباع حسن لحالات الشركة الوثائقية.
 - **خبير التسوية بالشركة:** موظف بشركة التأمين يتقاضى راتباً منها، ويتسم بصفة أنه يمثل شركة واحدة فقط، وهو الذي يقوم بالتحقق من المطالبات وتسوية مبلغ الخسائر والمبالغ المستحق دفعها.
 - **خبير التسوية المستقل:** هو شخص صاحب مهارات فنية ومعرفة كبيرة لا يملكها خبير التسوية الموظف بشركة التأمين، تطلب الشركة خدماته في مجالات متخصصة ويتقاضى مقابل أتعابه.
 - **مكتب التسوية:** يلجأ المؤمنون لمكاتب التسوية في حالة وجود خسائر كبيرة مثل الكوارث أو عدد كبير من المطالبات في نفس الوقت، لأن موظفي مكتب التسوية أصحاب درجات عالية من التدريب متفرغين لمثل هذه الأعمال، ويتلقى دعم كبير من مستخدمي خدماته.

• **خبير التسوية العامة:** هو شخص يقدم خدماته للمؤمن له في حال وجود خلافات مع شركة التأمين على مبلغ المطالبة أو في حالة الحاجة إلى المساعدة، فخبير التسوية العام يمثل المؤمن له وليس شركة التأمين يتقاضى مبلغاً على أتعابه حسب مبلغ التسوية.

4. مراحل تسوية المطالبات: نلخص هذه المراحل في الآتي:

أ. **الإخطار بالحادثة:** عند حدوث الحادث مع المؤمن لهم عليه إعلام شركة التأمين بالحادث فوراً، من أجل إحاطتها له في وقت مبكر وللمسوغات التالية (الوردي، 2016، صفحة 143):

- ✓ وقوف شركة التأمين على حجم الخسائر والأضرار للحيلولة دون تفاقمها أو زيادتها.
- ✓ تقصي أسباب الحادث قبل زوال معالمها، وذلك لمعرفة ما إذا كانت مشمولة بالتغطية أم لا.
- ✓ الحيلولة دون افتعال المؤمن له سبب النية أضرار وهمية، وذلك بإضافة أموال تالفة إلى انقراض الحادث.

✓ ممارسة شركة التأمين حقها في وضع اليد على الأموال المتضررة والتالفة قبل تصرف المؤمن له بها أو الآخرين.

للاخطار بالحادث شروط تضعها شركة التأمين ومن بينها المهلة المحددة للاخطار، إذا تخطى المؤمن له المهلة المحددة التي تمنحها الشركة لن يكون له الحق في التعويض، إلا إذا كان له عذر مقبول.

ب. **تقديم استمارة طلب التعويض:** هي وثيقة تعدها شركة التأمين، فعلى المؤمن له بعد الاخطار بالحادث ملىء هذه الاستمارة، والتي تحتوي على مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالحادث وإعادتها للشركة، ولهذه الاستمارة عدة نماذج موزعة على حسب أنواع الحوادث (حوادث على الممتلكات، حوادث المرور،... الخ).

ت. **تقصي أسباب الخسارة:** لأجل الوقوف على استحقاق المطالبة ينبغي التحقق من عدة أمور (الوردي، 2016، صفحة 144):

- ✓ هل الخسارة تحققت فعلاً؟
- ✓ إذا كان كذلك، ماهي أسباب حادث الخسارة؟
- ✓ هل الحادث مغطى في عقد التأمين المبرم بين المؤمن له وشركة التأمين؟
- ✓ هل كانت وثيقة التأمين نافذة المفعول وقت وقوع الحادث؟
- ✓ إذا كان صدور الوثيقة حديثاً، هل وقع الحادث قبل بدء نفاذ التأمين؟
- ✓ هل المؤمن له، ملتزم بشروط الوثيقة؟
- ✓ هل أوفى المؤمن له بالتزامه بتسديد الأقساط إلى شركة التأمين؟
- أي اجابة مشكوك فيها تأثر على قرار الشركة في تسوية التعويض:
- ✓ إذا تأكدت للشركة أن المؤمن له سبب النية وقد افتعل وجود حادث لم يقع فعلاً، فإنها لا تنتظر في المطالبة.

- ✓ إذا وجدت الشركة أن الحادث غير مغطى بموجب الوثيقة، يرفض الطلب.
- ✓ إذا كان الحادث وقع خارج مدة نفاذ الوثيقة (قبل أو بعد) يحق لها رفض الطلب.
- ✓ إذا وجدت الشركة أن المؤمن له قد أخل بأحد شروط أو تحذيرات الوثيقة يحق لها رفض الطلب.

ث. **تسوية الخسارة:** تترك شركة التأمين أمر معالجة ملفات الحوادث إلى خبراء تسوية مختصين بذلك، وهذا حسب نوع التأمين وحجم الخسارة وطبيعة الأموال المتضررة، ومع تطور التأمين وإنتشار أسواق التأمين وجدت مؤسسات ذات مهارات عالية ومخصصة في مجال تسوية الخسائر وتقييم

الفصل الأول الإطار النظري لرقمنة التأمينات عن الحوادث

الأضرار والتحقق من الخسارة الفعلية، ونذكر فيما يلي الخطوات التي يقوم بها خبير التسوية في تأمين الحريق(عامر، 2022، الصفحات 47-48):

- ✓ دراسة وثيقة التأمين للوقوف على حدود الغطاء، شروطه وإستثناءاته.
- ✓ الكشف على محل الحادث، وتحري أسبابه وحصر مبالغ الأضرار وتقييمها، ومعرفة مدى شمولها بالتغطية، وبيان كيفية إحتساب قيمة الأضرار.
- ✓ الإعاز إلى المؤمن له بعدم التصرف بالأنقاص والاموال المتضررة والمستنقذة وسائر الأموال محل التأمين، عدا ما تقضي به ضرورة الحيلولة دون تفاهم الأضرار، أو نشوب الحريق مرة أخرى.
- ✓ التثبت من عدم تعمد المؤمن له في إيقاع الحادث أو إفتعاله.
- ✓ الوقوف على ظروف الحادث والكشف على المؤشرات المادية والمعنوية في تحققه.
- ✓ التأكد من حال التأمين (كاملاً، ناقصاً، زائداً) وما إذا كان هناك تأمين آخر على نفس المحل وضد الخطر عينه، لمراعاة ذلك لدى إحتساب التعويض.

✓ إعداد تقرير أولي إلى شركة التأمين، إذا وجد خبير أن إتمام التسوية يستغرق وقتاً طويلاً. يقدم خبير التسوية تقرير أولي إلى شركة التأمين، مما يساعدها على ضبط التزاماتها والتهيب لمجابهتها، في نهاية السنة تقوم الشركة بغلاق حساباتها المالية فإذا لم تكن قد سددت جميع التعويضات، فعليها إدخال الجزء الغير مسدد من التعويضات فيما يسمى " مخصص الكوارث قيد التسديد" في الحسابات النهائية للسنة، كما أن شركة التأمين ملزمة بموجب اتفاقية معيد التأمين، بإشعار معيد التأمين بالحادث إذا كان يمس الاتفاقية.

✓ تبيان اكتشاف الحريق، متى بدأ، وكيف، ومتى أحمده، وماهي أسبابه.

✓ إذا وجدت مستنفذات (Salvages) بعد الحادث، فعلى خبير التسوية ذكر كمياتها وتقديره لقيمها، وما إذا كان المؤمن له يقبلها بسعر معين، لكي تنظر الشركة في ذلك وخصمها من مبلغ التعويض إذا تقرر تسديده.

✓ أخيراً يتقدم خبير التسوية بتقريره النهائي، متضمناً سائر النقاط أعلاه وعلى نحو تفصيلي، ويرفق بالتقرير كافة التقارير النوعية المقدمة إليه من الخبراء المختصين (إذا كان قد إستعان بهم)، وكذلك المستندات والصور والمخططات التوضيحية للحادث والخسارة.

على خبير التسوية تقديم تقرير نهائي إلى شركة التأمين، وهنا تقوم الشركة بالنظر في أمر التعويض ومدى استحقاقه، وشركة التأمين غير ملزمة بذلك التقرير، فالقرار النهائي يعود لها.

ج. اتخاذ قرار حيال المطالبة: على شركة التأمين اتخاذ قرار بشأن المطالبة التي تحققت، وجمع المعلومات اللازمة حولها، وهناك ثلاث قررات محتملة يمكن أن تتخذ الشركة واحداً منها، ونذكرها فيما يلي:

- ✓ القرار المحتمل الأول: إذا كانت المطالبة تحقق شروط الوثيقة، يتم دفع المطالبة في أغلب الحالات.
- ✓ القرار المحتمل الثاني: في حال أن المطالبة احتيالية أو يكون في إعتقاد المسوي أن الوثيقة لا تحقق شرط تغطية الخسارة، هنا يكون القرار المتخذ هو إنكار المطالبة.
- ✓ القرار المحتمل الثالث: تكون المطالبة صحيحة، ويكون هناك خلاف على المبلغ الذي يجب دفعه، وهذا الخلاف ينشأ بين الشركة والمؤمن له، في هذه الحالات يتم الرجوع إلى الوثيقة بحيث يكون الحل في بنودها.

ح. تسوية الخلافات: من الطبيعي أن يكون هناك خلاف بين المؤمن له وشركة التأمين في بعض المطالبات، سببها مبلغ التعويض ومدى إستحقاقه، وفي مثل هذه الأحوال يكون على الشركة تسوية

الخلاف على نحو ما دون الوصول بها إلى القضاء وهذا حفاظاً على سمعتها، إن العلاقة التي تجمع بين شركة التأمين وزبائنها يمكن أن لا تتسجم وتحولهم إلى خصمين يقفان أمام القضاء وهذا بسبب الإطار التسويقي للنشاط التأميني، هنا تستخدم شركة التأمين أساليب متعددة لتسوية هذا الخلاف بينها وتبين المؤمن لهم لتتفادى اللجوء إلى القضاء، من بين هذه الأساليب نذكر منها:

✓ **التحكيم (Arbitration):** تحتوي وثيقة التأمين على شرط التحكيم التي وقع عليها من طرف المؤمن له وشركة التأمين، في حال فشل المفاوضات المباشرة بينهم تلجأ شركة التأمين إلى أسلوب التحكيم.

ينص شرط التحكيم في الوثيقة أن أي خلاف بين شركة التأمين والمؤمن له لم يتم حله يحول إلى التحكيم، ويرجع حسم الخلاف إلى قرار محكم (Arbitrator) يعين من قبلهما، فإذا لم يتفقا فيلزم عليهما تعيين محكمين، بحيث يقوم كل طرف بتعيين واحداً منهما قبل شهر من تاريخ المطالبة وعمل المحكمين هو انتخاب طرف مرجح (Empire)، بعد تعيين الحكم المرجح قبل البدء بإجراءات التحكيم، تكون هناك جلسات تحكيم يترأسها الحكم المرجح ويشرف عليها، يأخذ التصويت بالأكثرية، واتخاذ أي قرار بهذا الشأن سيكون شرطاً متقدماً على كل حق في مقتضاه الشركة أمام المحاكم، ينص هذا الشرط على الآتي(الوردي، 2016، صفحة 147):

- يجب على المحكمين إصدار قرارهم قبل ستة أشهر من قبول التحكيم ما لم يتفق الطرفين على تمديد المدة.

- يتحمل الطرفان أجور المحكمين مناصفة.

- يعفى المحكومون من اتباع الاجراءات المقررة في قانون المرافعات.

✓ **الدفع بدون إلزام (Ex-Gratia payment):** تقوم الشركة بالدفع دون إلزام في حالات خاصة بهدف المجاملة من أجل توطيد علاقاتها مع الزبائن، خاصة الذين تربطهم بها علاقات تأمينية واسعة، من هذه الحالات نذكر(عامر، 2022، صفحة 49):

- عندما لا تستطيع الشركة التثبت بشكل قاطع ما إذا كانت ملزمة بالدفع أم غير ملزمة.

- في حالات التي يرتكب فيها المؤمن له خطأ بسيط وبحسن نية: كأن لا ينفذ أحد شروط الوثيقة أو تحذيراتها، ولا يتعلق ذلك بأمر هام وليس له تأثير مباشر على الخسارة المتحققة.

- محاولة جبر الضرر الذي تكبده الزبون ذو التاريخ التأميني الطيب والسيرة التعويضية الحسنة.

هنا شركة التأمين في جميع الحالات الدفع بدون إلزام تسدد الجزء من الخسارة وليس الخسارة كلها.

في جميع حالات الدفع دون إلزام الشركة هنا غير ملزمة بدفع الخسارة كلها إنما جزءاً منها فقط، إلا إذا كان مبلغ الخسارة ضئيلاً.

المبحث الثاني: واقع الرقمنة في قطاع التأمينات في معالجة ملفات الحوادث

نتطرق في هذا المبحث إلى واقع الرقمنة في قطاع التأمينات، وذلك من خلال النظر إلى التحول الرقمي في قطاع التأمين، والتعرف على وسائل الدفع الالكتروني في هذا القطاع، وفي الأخير ندرس التقنيات الاكتوارية في حساب الأقساط التأمينية.

المطلب الأول: التحول الرقمي في قطاع التأمينات

يحتوي هذا المطلب على جزئين أيضاً، نتطرق في الجزء الأول إلى عموميات حول التحول الرقمي، والثاني ندرس فيه التحول الرقمي في قطاع التأمين.

أولاً: عموميات حول التحول الرقمي

الفصل الأول الإطار النظري لرقمنة التأمينات عن الحوادث

1. مفهوم الرقمنة: عرفت على أنها عملية استنساخ راقية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعائها إلى سلسلة رقمية **chaîne numérique**، يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم مابعد المعلومات، من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقم. (مهري، 2006/2005)

2. أشكال الرقمنة: للرقمنة ثلاثة أشكال هي (مهري، 2006/2005، الصفحات 76-78):

- الرقمنة في شكل صورة: **Mode image**

وهي من أنواع الرقمنة الأكثر استعمالا على الرغم من أنها تحتل مساحة كبيرة من التخزين، ولها أهمية كبيرة في مجال الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة للباحثين والمختصين بدراسة القيم الفنية وليست النصية.

- الرقمنة في شكل نص: **Mode texte**

هذا النوع الفرصة للبحث داخل النص، فهو يسمح مباشرة بالتعامل مع الوثيقة الالكترونية على أنها نص، وللحصول على هذا النوع يتم استعمال برمجة التعرف الضوئي على الحروف OCR انطلاقا من وثيقة مرقمة في شكل صورة.

- الرقمنة في شكل اتجاهي: **Mode vectoriel**

وهي تقنية تعتمد على العرض باستعمال الحاسبات الرياضية، وهي تستعمل خاصة في مجال الرسوم بمساعدة الحاسب الآلي، والتحول من الشكل الورقي إلى الشكل الاتجاهي عملية طويلة ومكلفة. ويتواجد في وقتنا الحالي شكل للتقديم الاتجاهي وهو **PDF** وهي تقنية طورتها شركة Adobe عام 1993، وهي تهدف إلى نشر وتبادل المعلومات المقروءة إلكترونيا.

3. أبعاد الرقمنة: هي موضحة في الجدول حسب دراسات مختلفة كالاتي:

الجدول رقم(1): أبعاد الرقمنة

أبعاد الرقمنة	سنة الدراسة	صاحب الدراسة
- التكنولوجيا - تحسين تجربة العملاء - طرح المنتجات المخصصة - توسيع قنوات التوزيع	2021	جورج إبراهيم
- العمالة المدربة - التكنولوجيا الجديدة - تغيير تفكير الزبائن - تغييرات في البنية التحتية - استراتيجيات للتعامل مع المعلومات	2021	محمد زهران
-التكنولوجيا -الأفراد - الحكومة - التأثير	2022	Ahmed Elsherbini

المصدر: من اعداد الباحثبالإعتماد على بعض الدراسات

وسنأخذ بالأبعاد التي جاءت في دراسة AhmedElsherbini وهي كالتالي:

• التكنولوجيا: من التحديات التي تواجهها الرقمنة هي التكنولوجيا، لأن التكنولوجيا تتطور بوتيرة سريعة فهي تحتاج إلى عمالة تدرب باستمرار ومتخصصة في استخدام تكنولوجيا المعلومات،

للتعامل مع برمجياتها وتطويرها وصياغتها وتحليل البيانات وتأمين المعلومات، وهذا ما تحتاجه الشركات للتعامل مع الرقمنة.

• **الأفراد:** وهم عبارة عن العامل البشري الذي ستتغير حياته من النظام الورقي إلى النظام الرقمي، وهذا ما سيغير طريقة تقديم الخدمات في جميع نواحي الحياة وخاصة الشركات، والعامل البشري بطبيعته مقاوم للتغيرات، هنا يعود الأثر الكبير على الشركات مما يجب عليها العمل على هذا التغيير وإقناع الأفراد به، وهذا هو التحدي الثاني الذي تواجهه الرقمنة.

• **الحكومة:** هنا الحكومة يجب عليها التعامل مع التطور الرقمي الحاصل، مما يتوجب عليها العمل على تطوير مؤسساتها لمواكبة العصر وفقا للقوانين والتشريعات اللازمة، وهي التي تعطي القرار بالرقمنة داخل المؤسسات بهذا تكون الحكومة هي التحدي الثالث للرقمنة.

• **التأثير:** هي النتائج التي أحدثتها الرقمنة في حياة الناس، فهي قد أحدثت آثار كثيرة على حياة الأفراد والمؤسسات، حسنت من جودة الخدمات المقدمة وساعدت الشركات على تحقيق أهدافها، أما بالنسبة للأفراد فقد وفرت عليهم الجهد المبذول في القيام بعمليات التأمين والحصول على الخدمات الشركة بطريقة أسهل.

4. مفهوم التحول الرقمي: يعرف بأنه عملية انتقال الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرص تزيد من قيمة منتجاتها. (khulood و nawwar، 2023، صفحة 73)

ويعرف أيضا بأنه عملية دمج التقنيات الرقمية في عالم الأعمال، وتغيير جذري وكلي في طريقة تقديم القيمة للمستخدم النهائي، كما يعتبر تغيير ثقافي للمنظمات لا بد عليها من التأقلم معه. (غريسي، العيسى، وسي الطيب، 2021، صفحة 101)

5. أبعاد التحول الرقمي: يوجد بعدين رئيسيين للتحول الرقمي هما: (بجياوي و قرابصي، 2019، صفحة 136):

• **التقنيات الرقمية:** يمثل التحول الرقمي تحولا ناجحا عن تطور التكنولوجيات الجديدة، فقد لوحظ في الأدبيات أن التقنيات الرئيسية المذكورة في سياق التحول الرقمي للمؤسسات هي تكنولوجيات الإنترنت التحليلية، ولقد تطورت هذه التقنيات التكميلية الثلاثة هذه السنوات الأخيرة بشكل خاص بفضل التقنيات السحابية.

• **تجربة المستخدم:** يضع التحول الرقمي المستخدمين في صميم استراتيجية المؤسسة، وتنطبق على الأجيال الرقمية الجديدة بشكل خاص، نظرا لمعرفتهم الكبيرة بالتكنولوجيات الجديدة والقدرة على مشاركة تجربتها مع الآخرين عبر وسائل الاعلام الاجتماعي، لهذا يطالبون أكثر فأكثر فيما يتعلق بجودة المنتجات والخدمات، لذا على المؤسسات مواكبة التطور الحاصل وفقا لاتجاهات الاستهلاك.

6. دوافع التحول الرقمي: هناك غالبا ثلاث دوافع رئيسية للتحول الرقمي وتتمثل في (شاوشي و خلوف، 2023، صفحة 20):

• **زيادة التكاليف والضغوطات على الميزانية:** حيث أن التراجع الكبير في إيرادات كثير من الدول لا سيما البترولية منها وخاصة بعد سنة 2014 جعل من تخفيض إنفاقها أولوية قصوى لذلك لجأت إلى تدابير لتوفير التكاليف وتنفيذ العمليات الحكومية بأكثر فعالية وقد وجدت في التكنولوجيا الرقمية فرصة لذلك.

• **متطلبات الزبائن والمواطنين:** نظرا لانتشار وسائل الإعلام والتواصل الاجتماعي وتطور تكنولوجيا الاتصالات، طالب المواطنون والزبائن بتقديم مستوى أرقى من الخدمات الحكومية والمنتجات.

• **توجيهات الحكومة:** حيث أن اعتماد الحكومة لمنهج التخطيط الرأسي من القمة إلى القاعدة في اتخاذ قراراتها من أجل تفعيل خططها بسرعة وفعالية أكبر، تجد نفسها ملزمة بإدراج برامج التحول الرقمي ضمن قائمة أولوياتها، وضمن الرؤية الاستراتيجية والخطط الوطنية.

7. خطوات التحول الرقمي: التحول الرقمي ليس عملية بسيطة يمكن أن تحدث بين عشية وضحاها، حيث أنها تستغرق دراسة متأنية، والتخطيط، أكثر جهد. إن تفاصيل عمليات التحول الرقمي للمؤسسات قد تبدو مختلفة وفقا لطبيعة عمل كل منها، لكنها في الأغلب تتبع مسارا موحد(التخطيط، التطبيق، التحليل)، منها (بكري و مغراوي، 2021، صفحة 5):

• **إطار العمل:** يمكن للمؤسسات تصميم إطار عمل التحول الرقمي وفقا لأربعة محاور عمل:

___ استراتيجية التحول الرقمي

___ نموذج الابتكار المؤسسي

___ النموذج التشغيلي لتقنية المعلومات

___ نموذج منصة تقديم الخدمات (النواحي التقنية والتجارية).

• **تقييم الجهوزية:** تتضمن الخطوة مراجعة لعدد من الجوانب:

أ. تقييم منصة تقديم الخدمات: العامل الأول الذي يجب تقييمه من أجل الاستعداد قبل التحول الرقمي هو تقييم منصة تقديم الخدمات الحالية، كما تحتاج المؤسسة إلى تحديد ما هي علاقة نموذج المنصة الحالية بالنماذج التجارية المتاحة حاليا، بالنسبة لحجم أعمالهم وصناعاتهم، وعليه فهي بحاجة إلى تحديد ما إذا كانوا يريدون امتلاك منصة خاصة بهم، أو تطوير منصة جديدة مع شركاء التقنية، أو الانضمام إلى نظام أساسي متاح بالفعل في السوق، وهنا يجب أن تتم مناقشة إيجابيات وسلبيات كل خيار.

ب. تقييم عمليات تقنية المعلومات: العامل الثاني الذي يحتاج إلى تقييم هو عمليات تقنية المعلومات، إذ يتوجب على المؤسسة تقديم النظر في كيفية دعم عمليات تقنية المعلومات لعملياتها الجارية والعمل المبتكر، وينبغي تقييم مستويات أمن تقنية العمليات، والموثوقية، والانفتاح.

ت. تقييم نموذج الابتكار المؤسسي: العامل الثالث الذي ينبغي على المنظمات تقييمه هو نموذج الابتكار، فالمؤسسة تحتاج لقياس مدى القدرة على الاستفادة من التكنولوجيا في الطريقة التي تخلق النتائج المالية وتشجع على الابتكار، من وجهة نظر العمليات التجارية ووجهة نظر نموذج العمل، والقيام بعدها بمقارنة قدرات المنافسين ومراجعة مدى نجاح نموذج الابتكار للمؤسسة ككل.

ث. تقييم الاستراتيجية الرقمية: العامل الرابع الذي يجب على قيادة المؤسسة تقييمه هو الاستراتيجية الرقمية، حيث يتطلب أن تكون المخاطر الاستراتيجية واضحة، وأن يتم تحديد استراتيجية التحول بأكبر قدر ممكن من التفاصيل.

ج. تقييم القيادة: العامل الخامس والأخير هو تقييم القيادة، حيث تعطي قيادة تقنية المعلومات مناصب رئيسية في قيادة الاستراتيجية وتنفيذها، وأن يتم تقييم جاهزيتها وكفاءاتها.

ثانيا: الرقمنة في قطاع التأمين (التأمين الرقمي)

1. حتمية التحول الرقمي في صناعة التأمين العالمية(شراقة، 2021، صفحة 245)

لقد أدت الثورة التكنولوجية وتطور وسائل الاتصال بشكل كبير إلى تحول جذري في هيكله الاقتصاد العالمي، حتى أن تطبيقات التكنولوجيا واستخداماتها في توفير خدمات إلكترونية قد أصبحت المعيار الأساسي المعتمد عليه في قياس تقدم الدول وتطورها. إن هذه الثورة غيرت في أسلوب تفاعل

شركات التأمين مع عملائها، حيث ارتبط هذا المفهوم بالتكنولوجيا وتقليص مجالات التدخل البشري، ومن خلاله يتم خلق بيئة عمل متطورة تربط كل من الإنترنت والتسويق بخدمات التأمين.

يعتبر قطاع التأمين من القطاعات الاقتصادية المهمة في العالم، فهو كنشاط يدخل كل بيت عبر التأمين: السيارة، المنزل، الفرد وغيرها من التغطيات التأمينية. وكنتيجة للتطور الهائل في تكنولوجيات الاتصال، وأهمية دور شبكات الاتصال المختلفة في توزيع منتجات التأمين، إلى جانب التسارع التقني الذي تطلقه شبكة الإنترنت، فإن الطريقة التي تتعامل بها شركات التأمين مع عملائها في الوقت الراهن ستتغير حتماً، ويتوقع حدوث قفزة نوعية في البنية التقنية والهياكل القاعدية لمؤسسات قطاع التأمين ككل استجابة لهذه التطورات. وحسب خبراء في ميدان صناعة التأمين، فإن ضعف تطبيق التكنولوجيا الرقمية في معاملات التأمين سيشكل أهم المعوقات في طريق تحديث هذه الصناعة، إلى جانب انخفاض الثقافة التأمينية وندرة الخبرات والقدرات التسويقية. وهذا يبرر أهمية التحول الرقمي في مجال أعمال التأمين وإعادة التأمين، حيث أن التطورات الأخيرة التي تشهدها هذه الصناعة على المستوى الدولي في مجال الرقمنة، وإقدام شركات التأمين الدولية على تبني استخدام التكنولوجيا الرقمية لم يعد خياراً استراتيجياً، إنما يمثل فرصة جيدة لصناعة التأمين لإثبات قدرتها على التكيف مع العصر الرقمي، ومتطلبات العملاء واحتياجاتهم المتجددة باستمرار.

2. مفهوم التحول الرقمي في قطاع التأمين (التأمين الرقمي)

التأمين الرقمي هو التحويل الرقمي، أي تحويل كل خدمات التأمين التي تقدمها الشركات لجميع العملاء إلى خدمات رقمية، أي أتمتة العمليات بهدف تعزيز الكفاءة والسرعة، حيث إن الأتمتة هي استخدام الكمبيوتر والأجهزة المبنية على المعالجات أو المتحكمات والبرمجيات في مختلف القطاعات الصناعية والتجارية والخدماتية؛ من أجل تأمين سير الإجراءات والأعمال بشكل آلي ودقيق وسليم وبأقل خطأ ممكن. (زايد و الأشقر، 2019، صفحة 193)

ويعبر مصطلح التحول الرقمي عن توظيف التكنولوجيا لإعادة بناء نماذج الأعمال بشكل أفضل من خلال تزويدها بالسرعة والقدرة على التكيف... وفي مجال التأمين بالتحديد، يعني التحول الرقمي أتمتة العمليات بهدف الكفاءة والسرعة. (غزالة، 2018)

التأمين الرقمي: هو تقديم منتجات وخدمات تأمينية رقمية بالكامل، من خلال استخدام أجهزة مبنية على معالجات وبرمجيات قوية، من أجل تحقيق تأمين سريع ودقيق. (صيد، 2022، صفحة 67)

ومنه نعرف التأمين الرقمي أو التحول الرقمي للتأمين على أنه تحويل تعاملات شركات التأمين مع عملائها إلى تعاملات رقمية، بالإعتماد على أحدث التقنيات والتطبيقات المبتكرة في التكنولوجيا الحديثة، من أجل أتمتة العمليات بهدف تعزيز الكفاءة والسرعة.

3. عوامل ظهور تكنولوجيا التأمين: من بين أهم العوامل التي ساهمت في ظهور واحتضان تكنولوجيا التأمين بالعالم مايلي (صيد، 2022، صفحة 66):

_ الاتجاه نحو زيادة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة وتعظيم دور الخدمات الرقمية في التأثير على مختلف القطاعات، بما فيها قطاع التأمين؛

_ تغير توقعات العملاء وتغير طلباتهم على الخدمات الرقمية باستمرار ما يدعو لإيجاد حلول ابتكارية تتناسب مع احتياجاتهم المتزايدة، وبما أن التأمين عنصر مهم في حياة الأفراد فإنه مدعاة أكبر لاستقطاب مثل هذه التكنولوجيات التي تساهم في تحسين وتعديل سلوك العملاء؛

ـ اتجاه الأسواق نحو التحرر وسهولة الوصول للتمويل، أحد العوامل التي دفعت برواد الأعمال والشركات الناشئة إلى الاعتماد على تكنولوجيا وما تتيحه الإنترنت من بيانات ومعلومات غير مسبقة من العملاء، قد لا تتوفر لدى شركات التأمين التقليدية، وهو ما يشكل فرصة سانحة لتحقيق الأرباح.

4. مزايا التحول الرقمي في قطاع التأمين (التأمين الرقمي): ونذكر منها التالي:

• **تعامل ورقي أقل:** إن التعامل الورقي يكلف شركات التأمين مبالغ باهظة، لأن عقود التأمين تتضمن أعمال ورقية خلال جميع مراحلها لأنها عقود قانونية، لكن مع الرقمنة في قطاع التأمين نستطيع تجنب التعامل الورقي، وتنفيذ الصفقات إلكترونياً دون الحاجة لإستخدام الورق، وخصوصاً المنتجات التي تقبل الترقيم وذلك من عملية التفاوض حتى تسليم البضاعة حتى قبض الثمن. (ميرغني، 2016، صفحة 91)

• **علاقة تفاعلية أكثر بين الشركة والمؤمن لهم:** شهدت شركات التأمين تطورات هائلة مع ظهور التكنولوجيات الجديدة، فأصبح من الممكن للمؤمن لهم أن يكون لديهم شركة تأمين تقوم بتسوية كل معاملاتهم في الموقع على سبيل المثال الدفع إلكترونياً، وتحصيل الأقساط والإبلاغ عن طلباتهم عن طريق تطبيقات توفرها الشركة لهم، وتستطيع الشركة أيضاً بث فيديوهات التي يمكن للعملاء مشاهدتها بإستخدام الهواتف الذكية أو الكمبيوتر من أجل توعيتهم بالتطورات الحاصلة في السوق، إن كل هذا يجعل علاقة الشركة بعملائها أكثر ودية. (ASSURANCE، 2019)

• **تخفيض تكاليف الخدمة التأمينية:** التحول الرقمي في صناعة التأمين يخفض أقساط التأمين في الدول الغربية عموماً والولايات المتحدة الأمريكية خصوصاً، بسبب تزويد السيارات بمميزات تقلل من الحوادث المرورية على الطرق، مثل كشف الزوايا العمياء، وتفادي الاصطدام من الأمام، وتكنولوجيا القيادة الأتوماتيكية بدون سائق. هذه المميزات المستحدثة لحماية السائق والسيارة من الحوادث المرورية، ستدفع أقساط التأمين نحو التراجع بشكل ملحوظ وذلك من خلال اعتمادهم على التكنولوجيا الرقمية في أعمالهم اليومية. (داوود، 2018)

• **سرعة إنجاز المعاملات:** إن التحول الرقمي بشركات التأمين له تأثير إيجابي كبير على صناعة التأمين، من خلال سماح النظم الإلكترونية في التشغيل بالإكتتاب والإصدار الإلكتروني وكذا سداد الأقساط إلكترونياً. فضلاً عن صرف التعويضات للعملاء. ويساهم أيضاً في تيسير إجراءات العمل بشركات التأمين، واختصار وقت إصدار الوثائق إلى الإصدار في نفس اليوم بدلاً من الإنتظار لأيام. ولفت إلى أن النظم التكنولوجية الحديثة تسمح بالخصم من رصيد العميل من البنك وذلك بعد موافقته في حال تحقق الخطر، أما في حالة التعويض يتم الخصم من حساب شركة التأمين في البنوك وتحويله إلى حساب العميل البنكي، وهذا يسرع العملية التأمينية دون الحاجة لإصدار شيكات بنكية والإنتظار لحين صرفها. بهذا فإن استخدام التكنولوجيا يتيح لهم مرونة وسرعة في إنجاز المعاملات وتنفيذها. (عبد النبي والشاذلي، 2019)

• **نقص التدخل البشري:** توفر التكنولوجيا الرقمية نموذج الخدمة الذاتية، والذي من خلاله يمكن لهم شراء وثائق التأمين بنقرة على هواتفهم الذكية. وهذا سيؤدي بالضرورة لتراجع الالتقاء المادي ونقص التعامل البشري في معاملات التأمين، كما أن التعامل عبر الإنترنت سوف يلغي جزءاً كبيراً من مهام وسطاء التأمين (سماسرة، وكلاء)، لتبقى وسائل التواصل الاجتماعي أداة فعالة وداعماً أساسياً للحصول على الاستشارات والتوجيهات بشأن شراء منتجات التأمين. (شراقة، 2021، صفحة 274)

5. **متطلبات التحول الرقمي في شركات التأمين:** حتى تكون شركات التأمين جاهزة للتحول نحو التأمين الرقمي، لا بد أن تتوفر لديها المتطلبات الآتية (قراوني و هباش، المجلد 8 العدد 1 (2019)، الصفحات 65-

● **الموقع الإلكتروني:** إحدى الطرق التي تستفيد بها الشركات الناشئة من هذه الشريحة هي استغلال التفاعل الضعيف تقليدياً في دورة حياة العميل، واستغلال فرصة التفاعل بالإنترنت مع عملائها بدءاً من عملية الاكتتاب إلى تقديم المطالبات، وبالتالي يجب التركيز على تجربة حامل الوثيقة والحصول على ولائه، فيجب أن تعمل على جعل العميل يحصل على قيمة أعلى بكثير من التي توقعها، ما يؤدي إلى رضاه وتحسين الصورة الذهنية للشركة، وتغيير اتجاه حاملي الوثائق التأمينية لشراء التأمين عبر الإنترنت، رغم أنه لا يزال وكلاء التأمين يمثلون قناة التوزيع الرئيسية لمنتجات التأمين، في مجال سلسلة القيمة هذه يركز الابتكار على تعزيز التفاعلات، وبناء الثقة في العلاقات من خلال بيع وثائق التأمين عبر الإنترنت وإنشاء مواقع المقارنة عبر الإنترنت، المشاركة المستهدفة للعميل في إنتاج الخدمة وتوحيد الخدمات المسيرة ذاتياً.

● **وظائف تدعيم الثقة:** إن التحسين في شركات التأمين الرقمي يساوي التشغيل الآلي باستخدام التكنولوجيا؛ ليحل محل المهام الإدارية، ويقلل الحاجة إلى الرقابة والتفاعل البشريين، حيث تزداد العديد من شركات التأمين للمساعدة في تحسين هذه الوظائف، سواء بالنسبة للعملاء أو للموظفين، حيث تركز بعض شركات تكنولوجيا التأمين على تطوير الأدوات الرقمية للعملاء بشكل أفضل في إدارة سياساتها وبرامجها الإدارية لشركات التأمين لأتمتة مختلف سياسات عمليات الإدارة.

وبالتالي فإن التكنولوجيا في سلسلة قيمة التأمين تميل إلى تعزيز العمليات التي لها تأثير كبير على الأقساط مثل: التسعير، واختيار المخاطر، والكشف عن الاحتيال، والذي يترجم إلى مزايا تنافسية في المقام الأول، بالإضافة إلى تدعيم الثقة بين حملة الوثائق وشركات التأمين الرقمي، فشركات التأمين التقليدية التي تعاني من صعوبة أكبر في التكيف مع شركات تكنولوجيا التأمين الناشئة سوف يعانون من ارتفاع التكاليف، وبالتالي عدم إكانتيتها لتصدي المنافسة، ويمكن زوالها.

● **توافر منتجات رقمية:** تعمل شركات التأمين الرقمي على الإبداع في تقديم المنتجات الرقمية الجديدة (تطبيقات الويب (Wbe)، تطبيقات الهاتف، الكتب الإلكترونية)، والخدمات والأفكار لتلبية احتياجات العملاء في ظل الوضع الراهن الناتج عن فيروس كورونا، ما أدى إلى تطوير خدمات مختلفة مثل: منتجات التأمين الصحي، وتمييز حساب القسط للعملاء ذوي الدخل المنخفض أو المحدود، وأدى إلى انتشار التأمين على المنتجات الصغيرة، مثل: التأمين "بالساعة" أو الأنشطة والأحداث، تأمين فقدان الأطفال، تأمين القضايا في المحاكم، تأمين بطاقة الإئتمان. (الزطيف و المرابط، 2021، صفحة 42)

● **توافر بنية تحتية للتحويل نحو التأمين الرقمي:** تعتبر عملية التسويق الإلكتروني (الرقمي) من أهم وأبرز نشاطات التجارة الإلكترونية، التي تمارسها شركات التأمين الرقمية، حيث إنها تتم عن بعد بشكل غير مباشر (الإنترنت)، وهي التي تسعى إلى تسهيل تبادل المنتجات التأمينية الرقمية وانسيابها من الشركات إلى العملاء بشكل سلس من خلال استخدام أدوات وأساليب معينة، تحقق التباعد الاجتماعي والمنافع المطلوبة لأطراف العملية التسويقية، وتتم هذه العملية بشكل رئيسي عبر شبكة الإنترنت (Internet Base Marketing) في كافة الأنشطة التسويقية، كالإعلان والبيع والتوزيع والترويج لوثائق التأمين الإلكترونية، وذلك من خلال توافر أنظمة ولوائح عمل داخلية صادرة من هيئة التأمين، تدعم التحويل نحو تطبيق التأمين الرقمي، تسمح من خلالها عقد شركات مع مزودي خدمات تقنية المعلومات بما يساعد على إدخال الخدمات الرقمية للتأمين، مما تدفع إلى توافر البنية التحتية الكاملة لنظام التأمين الرقمي، التي تعمل على حماية أموال حملة الوثائق من مخاطر استخدام هذه التقنية. (الزطيف و المرابط، 2021، صفحة 42)

الفصل الأول.....الإطار النظري لرقمنة التأمينات عن الحوادث

6. تأثير الرقمنة على سلسلة قيمة شركات التأمين Impact of digitalization on the insurer's value chain: يمكن تلخيصها في الجدول الآتي:

الجدول رقم(2): تأثير الرقمنة على سلسلة قيمة شركات التأمين

Value chain Process (سلسلة القيمة) (معالجة)	Impact on the value chain التأثير على سلسلة القيمة
Marketing /التسويق	<p>Bigdata: البيانات الكبيرة</p> <ul style="list-style-type: none"> • تزويد بالبيانات لتقسيم العملاء بشكل أفضل • حساب أفضل لقيمة عمر العميل وإمكانية البيع العابر <p>Videoplatforms منصات الفيديو:</p> <ul style="list-style-type: none"> • استخدام مقاطع الفيديو لشرح المنتج للعملاء، معلومات عن الشركة، إدارة الأصول واللوائح <p>Website, social networks, and messenger</p> <ul style="list-style-type: none"> • معلومات المنتج/ الإعلان، إدارة السمعة
/Product development تطوير المنتج	<p>Blockchain: العقود الذكية، على سبيل المثال Fizzy by AXA</p> <ul style="list-style-type: none"> • المزيد من البيانات يسمح لشركة التأمين بإعادة تنظيم مجتمعات المخاطر وتطبيق أسعار أكثر ملاءمة <p>Internet of things: المنتجات الجديدة التي تركز على الوقاية أو التأمين الطرفي، على سبيل المثال: تأمين السفر عند تسجيل الوصول بالفندق</p>
Sales /المبيعات	<p>Blockchain يمكن نظام CRM تلقائياً ببيانات من مصادر بيانات أخرى مثل مواقع الويب</p> <p>Cloud computing: يتم تخزين معلومات العقد رقمياً</p> <p>الذكاء الاصطناعي/artificial intelligence: يمكن إجراء بيع المنتج تلقائياً عبر chatbot؛ بالنسبة للعميل، إنها نفس تجربة الدردشة مع إنسان حقيقي</p> <p>الشبكات الاجتماعية إضافة قيمة</p> <p>Social networks end messenger (add value)</p> <ul style="list-style-type: none"> • قنوات الاستحواذ الجديدة: المراسلة، ومكالمات الفيديو على وسائل التواصل الاجتماعي، والأجهزة المحمولة • مستقل عن موقع المبيعات من خلال استخدام الجهاز اللوحي ومكالمات الفيديو وما إلى ذلك. • Website and apps: موقع الويب والتطبيقات • قنوات معلومات ومبيعات جديدة، مؤتمنة جزئياً/ كلياً • بعض خطوات العملية التي يقوم بها العميل مثل: إدخال البيانات
Underwriting /الاكتتاب	<p>Artificial intelligence:</p> <ul style="list-style-type: none"> • إمكانيات جديدة لتقييم المخاطر، على سبيل المثال: المعالجة من خلال الصور أو اللغة <p>Blockchain جميع المعلومات المخزنة للاكتتاب الآلي</p> <p>Cloud computing: حوسبة سحابية</p> <ul style="list-style-type: none"> • تخزين معلومات العقد رقمياً • المزيد من البيانات لتقييم المخاطر (الحد من عدم تناسق المعلومات، ماقبل وبعد) <p>Internet of things: إنترنت الأشياء</p> <ul style="list-style-type: none"> • استخدام أجهزة الاتصالات عن بعد للحصول على بيانات العملاء لحساب المخاطر والتسعير

الفصل الأول.....الإطار النظري لرقمنة التأمينات عن الحوادث

/Claims management ادارة المطالبات	<p>Artificialintelligenece الذكاء الاصطناعي</p> <ul style="list-style-type: none"> • منع الاحتيال من خلال تحليلات البيانات، الحساب الآلي ودفع تعويضات مقدار الضرر <p>Blockchain</p> <ul style="list-style-type: none"> • تخزين المعلومات للدفع الآلي • يقدم العملاء مطالبته عبر الهاتف الذكي
/Assetmanagemenet ادارة الأصول	<p>Blockchain</p> <p>نتيجة لاستخدام قاعدة بيانات مركزية واحدة، يمكن أن تنخفض تكاليف المعاملات</p>
/Riskmanagemenet ادارة المخاطر	<p>Artificialintelligenece end big data الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة:</p> <p>صنع القرار الآلي، على سبيل المثال: نقل المخاطر أو الإبلاغ الآلي</p>
IT	<p>Internet of things</p> <ul style="list-style-type: none"> • تبلغ أنظمة تكنولوجيا المعلومات تلقائياً عن المشاكل وتوفر الدعم لإصلاح المشكلة تطوياً • تكنولوجيا المعلومات • يجب أن تكون العمليات أكثر مرونة و" وقت التسويق" يجب أن يكون أقصر
/Controlling /المتابعة/ المراقبة	<p>Blockchain</p> <p>تسهل البيانات الرقمية لإنشاء التقارير الآلية، إعداد التقارير التفاعلية (اختيار بيانات التقارير) والتقارير الديناميكية والتخطيط في الوقت الفعلي</p>
/Public relations العلاقات العامة	<ul style="list-style-type: none"> • التحول من منفصل إلى متصل • قنوات اتصال جديدة: وسائل التواصل الاجتماعي، ماسنجر، إلخ

Source : (radwan, 2019, p. 19_22)

استقرأ لمعطيات الجدول (1)، نجد أن تأثير التقنيات الرقمية على سلسلة القيمة يأخذ اتجاهين، يتعلق التأثير الأول بالعمل، فمن الواضح أن التقنيات الرقمية:

- ✓ تأثر على أسلوب الذي تتعامل به الشركة مع عملائها فهي تتكيف من سلوكياتهم
- ✓ توفر للعميل امكانية المقارنة بين المنتجات والأسعار واختيار بينها، وذلك عن طريق المعلومات التي تقدمها الشركة عبر الانترنت
- ✓ شراء المنتجات عبر الانترنت دون جهد كبير أو تفاعل مباشر
- ✓ توفير امكانيات للاطلاع والاستفسار عن كل المنتجات والخدمات الالكترونية المقدمة
- ✓ توفير أدوات وبرامج لمساعدة الزبائن للإبلاغ عن احتياجاتهم

أما التأثير الثاني، "فيتعلق برقمنة جميع العمليات على طول سلسلة القيمة، أتمته العمليات التجارية (معالجة آلية للعقود، والتشغيل الآلي)، القرارات (الاكتتاب الآلي، تسوية المطالبات وعروض المنتجات)، ما يساعد شركات التأمين على خلق مزايا تنافسية على اعتبار أن استمرارية أي شركة تأمين أصبح مرهون بما تملكه من مزايا تنافسية في السوق، تكون كفيلة بأن تشكل لها حماية من أي تغيرات قد تضرب استقرارها مستقبلاً، الأمر الذي أوجب ضرورة بناء وخلق استراتيجيات تنافسية قائمة على استغلال التقنيات الرقمية في سبيل مواجهة التطورات الحاصلة في محيط الأعمال اليوم". (حاج نعام، 2023، صفحة 74-75)

المطلب الثاني: وسائل الدفع الالكترونية في قطاع التأمينات

هذا المطلب يعالج موضوع وسائل الدفع الالكتروني في الجزء الأول، ووسائل الدفع الالكتروني التي تستخدم في قطاع التأمين.

أولاً: وسائل الدفع الالكتروني:

1. مفهوم وسائل الدفع: الدفع: هو التسديد أو الوفاء أو الأداء، وهي مسميات تطلق على كل فعل يكون القصد منه التخلص والسلامة من الدين، فهو مقابل مالي للخدمة التي إستفاد منها المشتري أو رب العمل، وهو بالنسبة لهذين الأخيرين إلترزامهم الأساسي.

وسيلة الدفع: يقصد بها "أنها كل شيء يمكن قبوله إجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون". (قلال و لرجان، 2018، صفحة 88)

2. مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني

عرفها البعض على أنها "بطاقات تصدر بواسطة مؤسسات مالية بإسم أحد الأشخاص، وتقوم بوظيفتي الوفاء والائتمان أي أن حاملها يملك امكانية تتابع سداد المبالغ التي استخدمها من الاعتماد المفتوح من جانب مصدر البطاقة". (طهاري و قوق، 2022، صفحة 913)

أعرفها على أنها كل أداة أو وسيلة دفع يستطيع من خلالها الأشخاص تحويل الأموال وسداد ديونهم إلكترونيا.

3. أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

• النقود الإلكترونية: "هي وحدات نقدية عادية كل ما هنالك أنها محفوظة بشكل إلكتروني ويتم الوفاء بها إلكترونيا، أو كما يعرفها البعض على أنها: وحدات رقمية إلكترونية يتم انتقالها بطريقة معينة من حساب شخص إلى شخص آخر".

• الشيك الإلكتروني: "هو محرر ثلاثي الأطراف معالج إلكترونيا بشكل كلي أو جزئي يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد". (طه و بندق، 2006، الصفحات 341-350)

أ. بطاقات الدفع الإلكتروني: وتتمثل في (كافي، 2017 الطبعة الأولى، الصفحات 141-147):

ب. البطاقات البنكية: تعرف على أنها "عبارة عن بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود" نوضح أنواعها في الشكل التالي:

- بطاقات الدفع Debit Cards: "هي بطاقات تبني فكرة عملها على وجود رصيد فعلي للعملاء في أحد البنوك في صورة حسابات جارية بحيث يستطيع العميل أن يقوم بسحب الأموال اللازمة له من خلالها".

- بطاقات الائتمان Credit Cards: "هي بطاقة تمكن العميل من الحصول على السلع والخدمات من محلات أو أماكن معينة عند تقديمه لهذه البطاقة ويقوم البائع بالتالي بتقديم الفاتورة الموقعة من العميل إلى المصرف مصدر الائتمان فيسدد قيمتها له".

- بطاقات الصرف البنكي (الشهري) Charge Cards: "تختلف عن بطاقات الائتمان في أن السداد يجب أن يتم بالكامل من قبل الزبون للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب، وتشبهها في أن يقوم البنك أيضا بإصدارها في حدود مبالغ محددة وتعطي العميل فرصة لتجاوزها".

- بطاقة الانترنت Internet Card: "هي عبارة عن استخدام بطاقة ائتمان خاصة بشبكة الانترنت وهذه البطاقة تختلف عن بطاقة الائتمان الأخرى في أنها لا يمكن استخدامها إلا في التجارة الإلكترونية عبر شبكة الانترنت".

- بطاقات الشيكات: "بالإمكان استخدامها كبطاقة الصراف من الحساب البنكي مباشرة، وإن لم يكن في حساب مستخدمها المبلغ الذي يريد فلا يمكنه السحب، وليس فيها ميزات إضافية كبطاقة الائتمان".

- بطاقات أجهزة الصراف الآلي: "هي بطاقات تمكن حاملها من الوصول إلى حسابه لدى البنك والسحب منه عن طريق أجهزة السحب الآلي ATM أو استخدام البطاقات في شراء السلع والخدمات".

ت. التحويلات المالية الالكترونية: " عملية منح الصلاحية للبنك للقيام بحركات التحويلات المالية (الدائنة والمدينة) إلكترونيا من حساب إلى حساب بنكي آخر أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر عوضا عن استخدام الأوراق". (كافي، 2017 الطبعة الأولى، صفحة 161)

ث. البطاقات الذكية Debit Cards: "تمثل جيل جديد من البطاقات الالكترونية وبفضل تضمنها لخلية الكترونية تخزن البيانات الخاصة بحاملها من اسم وعنوان المبلغ المتصرف فيه... الخ". (بن جاب الله، 2011، صفحة 101)

ج. المحافظ الالكترونية Ewallets: "بطاقة ذكية يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصاً مرناً يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي ليتم نقل القيمة المالية منه أو إليه عبر الانترنت". (قلال و لرجان، 2018، صفحة 94)

4. مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني

• مزايا وسائل الدفع الالكتروني: تتمثل في:

- بالنسبة لحاملها فهي تسهل عليه استخدامها، وتتمتع بأمان كبير مقارنة بالنقود التقليدية، كما توفر لحاملها الوقت أكثر وجهد أقل.
- بالنسبة للتاجر فهي تضمن حق البائعين مع إزاحة العبء عليهم في متابعة ديون الزبائن، حيث أصبح هذا العمل على عاتق البنوك والشركات المصدرة.
- بالنسبة لمصدرها هي الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية وكل مستخدم لوسائل الدفع الالكترونية.
- بالنسبة للمجتمع تعد استثمار للشركات التي تتعامل بها وبهذا يمكن للدولة أن تتقاسم الأرباح مع الشركات المصدرة لها.

• عيوب وسائل الدفع الالكترونية: بالرغم من المزايا العديدة التي جاءت بها وسائل الدفع الالكترونية إلا أنها أضافت مخاطر للمتعاملين بها تتمثل في (قاجة و أبو بكر، 2016):

- بالنسبة لحاملها: من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضعه اسمه في القائمة السوداء.
- بالنسبة للتاجر: إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه.
- بالنسبة لمصدرها: أهم خطر يواجهه مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المشتقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

5. أهمية وسائل الدفع الالكترونية: تتمثل في:

- تقديم خيارات مختلفة من ماكينات و بطاقات وخدمات مصرفية وكل هذا من خلال تطبيقات الهاتف المحمول.
- تسهيل إجراء المعاملات المالية لحاملي البطاقات والمؤسسات المالية والشركات.
- المساعدة على خفض التكاليف سواء كان هذا بالنسبة للشركات والأفراد المتعاملين مع البنوك ومستخدمين لوسائل الدفع الالكترونية.

- المصداقية والدقة في المواعيد إضافة إلى توفير الوقت والجهد.

- توفير الحماية الأمنية للمعلومات السرية الخاصة بالعملاء.

6. خصائص وسائل الدفع الالكترونية: يمكن تلخيصها فيما يلي (عبد الرحيم و باشا، صفحة 159):

- الدفع الالكتروني يتسم بالطبيعة الدولية، أي أنها وسيلة مقبولة في جميع الدول
- يتم الدفع باستخدام النقود الالكترونية، وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية
- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة
- يتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين:

الأول: من خلال نقود مخصصة سلفاً لهذا الغرض، ومن ثم الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، يشبه ذلك العقود التي يكون فيها الثمن مدفوع مقدماً.

الثاني: من خلال البطاقة البنكية العادية، حيث لا توجد مبالغ مخصصة لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات القابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملات.

- يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك، أي توفر أجهزة تتولى هذه العمليات.

ثانياً: أشكال وسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة في تسوية مستحقات التأمين

تتخذ وسائل الدفع العديد من الأشكال التي يتم استعمالها في تسديد مستحقات وثيقة التأمين وغيرها من العمليات المالية، وهذه الوسائل مبنية كما يلي:

■ **المواقع الإلكترونية:** هي عبارة عن خدمة لنقل الأموال عن طريق الإنترنت من طرف لآخر، ويتم استخدامها بشكل رئيسي للتسوق الإلكتروني والشراء الآمن عن طريق الإنترنت. (سعيد و فلاح، 2023، صفحة 69)

■ **الحولات البنكية:** هي عمليات تتم وفقاً لطلب العملاء، المتمثلة في نقل مبلغ من شخص إلى شخص آخر، وهذه المعاملات تتم داخل نفس البنك وفروعه أو بين بنكين مختلفين في نفس البلد أو في دولتين مختلفتين.

■ **شركات التحويل (التحويلات المالية الإلكترونية):** معرفة مسبقاً في الجزء الأول من المطلب الثاني

■ **البطاقات المسبقة الدفع:** هي أداة دفع وسحب نقدي، يصدرها بنك تجاري أو مؤسسة مالية، تمكن حاملها من الشراء بالأجل على ذمة مصدرها.

■ **البطاقات البنكية:** معرفة مسبقاً في الجزء الأول من المطلب الثاني، هناك عدة أنواع لهذه البطاقة، نذكر الأنواع المستخدمة في قطاع التأمين هي:

أ. **البطاقات المدفوعة مسبقاً:** هي بطاقات يتم دفع قيمتها مسبقاً عند شرائها، ويسمى أيضاً بالبطاقات مخزنة القيمة على أساس تثبيت مبلغ محدد، كما يجري التخفيض التدريجي لمبلغ البطاقة آلياً في كل مرة يتم استعمالها.

ب. **البطاقة الائتمانية:** معرفة مسبقاً في الجزء الأول من المطلب الثاني

ت. **بطاقات الدفع:** معرفة مسبقاً في الجزء الأول من المطلب الثاني

ث. **بطاقة الصراف الآلي:** معرفة مسبقاً في الجزء الأول من المطلب الثاني تستعمل شركات التأمين وسائل الدفع الإلكترونية من أجل تحقيق أهدافها المرجوة، ولها أهمية كبيرة في ذلك تتجلى في (حفي، 2022، الصفحات 7-8):

- تخفيض التكاليف؛
- المساهمة في تحسين جودة المنتجات بشكل متميز، والاستمرار في تقديم الخدمة عبر شبكة الإنترنت على مدار اليوم؛
- تزويد الشركات بالبيانات بصورة أفضل، وذلك من خلال تصميم موقع لها على شبكة الإنترنت يقدم كل ما هو جديد لعملائها دون تحمل أي أعباء إضافية؛
- التحسين المستمر لأداء العمليات وتنشيط حركة الاتصالات بها، وتوفير مرونة أكثر في العمل والمساعدة على صياغة وتنفيذ استراتيجيات الشركة؛
- اتساع نطاق الممارسة الفعلية سواء بيع وشراء وثائق التأمين، أو الترويج وتسويق التأمين، أو وسائل الدفع والسداد، بالإضافة إلى نطاق الأفق الجديدة التي يمكن أن تكون من خلال الاستغلال الأمثل للفضاء الإلكتروني في مجالات التأمين؛
- تحسين جودة المنتج التأميني، من خلال ما يعرف بضمان الجودة وتطويرها؛
- الرفع من مستوى الإبداع والتطوير على مستوى شركات التأمين، لتقديم نل ما هو جديد للمتعاملين معها حتى تستطيع المحافظة على ميزتها التنافسية؛
- تسهيل القيام بالاستثمارات المختلفة عبر العالم؛

- تساعد في إنشاء شبكة الإمدادات والتوزيع المتكامل عبر العالم؛
- وسيلة للتأمين والأمان والسهولة وتجنب الأخطار؛

المطلب الثالث: التقنيات الاكتوارية في حساب الأقساط التأمينية

نتعرف في هذا المطلب إلى جزئين، الجزء الأول نأخذ فكرة على عموميات حول التقنيات الاكتوارية، وفي ثاني نرى كيف نحسب أقساط التأمين باستخدام التقنيات الاكتوارية.

أولاً: عموميات حول التقنيات الاكتوارية

(1) **تعريف العلم الاكتواري:** "هو علم يجمع بين علوم الرياضيات والعلوم المالية والإحصاء والاحتمالات والتمويل والاستثمار والتأمين والاقتصاد وإدارة الخطر، وتقوم العلوم الاكتوارية بانتقاء النظريات والنماذج الرياضية والإحصائية والمالية لبناء قاعدة علمية تهدف للتوصل إلى توقعات قريبة للحقيقة لما يمكن أن يتحقق مستقبلاً من خسائر مالية لأخطار الحياة والممتلكات، وبذلك تعد العلوم الاكتوارية الأساس الرياضي لحساب الحاجة المالية المستقبلية للتعويض عن الخسائر".

(2) **الخبير الاكتواري:** "هو المتخصص بدراسة الأثر المالي الناتج عن المخاطر المختلفة التي تنشأ مستقبلاً وذلك من خلال استخدام أسس الرياضيات والإحصائيات لتقييم هذه المخاطر والعمل على تقليل الأثر المادي المترتب عليها. وبالنسبة لشركات التأمين فإن دور الخبير الاكتواري يعد من المحاور الهامة التي تستند لها هذه الشركات في أعمالها، فهو يتعاطى مع كل المسائل الفنية والإدارية والمالية". (العلوم الاكتوارية الأساس الرياضي لحساب الحاجة المالية المستقبلية للتعويض عن الخسائر، 2020)

(3) **مزايا التواصل الاكتواري:** تتمثل فيما يلي (عباد و شديفات، 2019، صفحة 35):

- تبادل قواعد البيانات لقطاعات التأمين، مما يشجع شركات التأمين على إنشاء المزيد من الدراسات الاكتوارية.
- معرفة إلى أي مدى وصل نشاط التأمين في البلدان العربية مقارنة مع الدول الأجنبية.
- الحد من المخاطر، وذلك من خلال التقارير الشهرية في البلدان العربية.
- إنشاء جهاز رقابي مشترك لحماية أنشطة التأمين الصغيرة والمتوسطة والكبيرة من مخاطر الإفلاس.

من هنا يمكننا القول: أن التواصل الاكتواري المعاصر أصبح حاجة ملحة لقطاع التأمين، خاصة في ظل التقلبات الاقتصادية التي تشهدها البلدان العربية في ظل الأزمة المالية العالمية.

وتعتبر الدراسات التي يقدمها الخبير الاكتواري جزءاً أساسياً في الخطط والاستراتيجيات التي يضعها قطاع التأمين للمستقبل، وخاصة في مجالات إعداد الموازنة بسبب أن التأمين يقدم فوائد عديدة للفرد والمجتمع، منها ما يلي:

- تشجيع القيام بالمشروعات الاقتصادية المختلفة.
- ضمان استمرارية المشروعات الاقتصادية.
- زيادة الكفاءة الإنتاجية.
- التأمين على الحياة كوسيلة للدخار.
- تمويل المشروعات الاقتصادية.
- تدعيم الائتمان.
- تقديم الحلول لبعض المشكلات الاجتماعية.
- تخفيض تكلفة المساعدات الاجتماعية.

(4) **الوظائف التي يشغلها الاكتواري:** وظيفتين هما (العربي شريف، 2018-2019، صفحة 2):

- **تعريف المنتجات:** تحميل المخاطر، تعريف الضمانات، تهيئة قوانين الوفيات، تعريف طرق الحساب.
- **تكيف المنتجات:** فهم وسائل التحميل، تحقيق الدراسات التقنية، تقييم تغيرات المخاطر، اقتراح تكيف بدلالة التسعيرة والضمانات، تقييم تغيرات النتائج.

ثانياً: حساب أقساط التأمين اكتوارياً

1 تعريف قسط التأمين: هو قيمة المبلغ الذي يحدده العقد المبرم بين شركة التأمين والشخص المؤمن عليه، سواء عليه هو نفسه إذا كان تأميناً على الحياة، أو على الأشياء التي يملكها في تأمين الممتلكات. (فراع، 26)

2 العوامل المؤثرة على حساب أقساط التأمين: هناك عدة عوامل نذكر منها (فاستر كابيتال، 2024):

- **العمر:** يمكن أن يكون لعمر ك كبير تأثير كبير على أقساط التأمين الخاصة بك. على سبيل المثال، غالباً ما يتم فرض رسوم على السائقين الأصغر سناً من أقساط أعلى لأنهم يعتبرون أكثر عرضة للمشاركة في الحوادث.

- **الجنس:** في بعض الحالات، قد يؤثر الجنس أيضاً على أقساط التأمين. على سبيل المثال، غالباً ما يتم فرض رسوم على السائقين من الذكور الشباب من السائقين الشابات لأنها من المرجح أن تشارك في الحوادث.

- **الموقع:** إذا كنت تعيش في منطقة ذات معدلات جرائم عالية أو معدلات عالية من الحوادث، فقد تواجه أقساط أعلى من شخص يعيش في منطقة أكثر أماناً.

- **سجل القيادة:** يعد سجل القيادة الخاص بك أحد أهم العوامل التي تستخدمها شركات التأمين لتحديد أقساط التأمين الخاصة بك. إذا كان لديك تاريخ من الحوادث أو المخالفات المرورية، فقد تعتبر سائقاً عالي الخطورة ويحمل أقساط أعلى نتيجة لذلك.

- **نوع التغطية:** على سبيل المثال، إذا اخترت سياسة ذات خصم أعلى، فقد تتمكن من خفض أقساط التأمين الخاصة بك. ومع ذلك، هذا يعني أيضاً أنه سيتعين عليك دفع المزيد من الجيب إذا كنت متورطاً في حادث.

- **درجة الائتمان:** الأبحاث أظهرت أن الأشخاص الذين لديهم درجات ائتمانية أعلى هم أقل عرضة لتقديم مطالبات التأمين.

3 المقاييس الأساسية للوفيات (بوجنان، 2015، صفحة 108)

في حالة بناء أو تأسيس جداول الوفاة (الحياة)، يسعى الإكتواريين دوماً للحصول على نتائج احتمال بقاء الأفراد على قيد الحياة، ولهذا فمن المهم إيجاد التشكيلية الرياضية التي من خلالها يمكن التنبؤ بعمر الأفراد. ومن خلال هذا سنحاول التطرق لأهم الأدوات والمقاييس المستخدمة لقياس الوفاة، وذلك للوصول إلى النتائج المبتغاة والمتمثلة في:

أ. مدة البقاء على قيد الحياة

يمثل N المتغير العشوائي الإيجابي، حيث مدة بقاء فرد من المجتمع المرجعي على قيد الحياة. نحدد المتتالية للمتغيرات العشوائية كما يلي:

$$\{N_x; x = 0, 1, 2, \dots, \omega\}$$

بحيثهي المدة المتبقية لبقاء الفرد البالغ العمر x على قيد الحياة (تمثل أقصى عمر يمكن أن يبلغه الفرد).

ب. احتمالات الحياة

إحتمال الحياة من الصطلحات الجديدة والكثيرة الإستعمال من قبل الإكتواريين، إذ نعبر عن إحتمال مدة بقاء الفرد على قيد الحياة بوإحتمال وفاة الفرد ب.

حيث أن:

$${}_nq_x = pr[N_x \leq n] = pr[N \leq x + t/N > x]$$

$${}_nq_x = 1 - {}_np_x = pr[N \leq x + t/N > x]$$

في حالة ما إذا كان المؤشر يساوي الواحد فسنقوم بحذفه، بمعنى: و ${}_1q_x$

$${}_0p_x = 1،$$
 لدينا أيضا:

تمثل مجموع عدد السنوات التي يعيشها مجموعة من الأفراد عددهم وعمرهم حتى يتوفوا جميعا.
ت. توقع عدد المتبقين على قيد الحياة والمتوفين (بوجنان، 2015، صفحة 109)
 لتكن تمثل عدد الأفراد البالغين العمر و تمثل عدد المواليد. يمكننا التعبير عن توقع عدد المتبقين على قيد الحياة حتى بلوغهم العمر من خلال العلاقة التالية:

$$E(L_x) = L_x = L_0 \cdot {}_x p_0$$

بافتراض أن العلاقة مستمرة، عدد الوفيات عند العمر، تصبح لدينا العلاقة التالية:

$$E(D_x) = d_x = L_{x+1}(1 - p_x) = L_x \cdot q_x$$

ث. الوقت المعاش

نعبر ب عن عدد السنوات التي عاشها الأفراد ما بين العمر والعمر (أي خلال مرورهم بالعمر وحتى بلوغهم العمر. بحيث:

$${}_n L_x = \int_{s=0}^n L_{x+s} d_x$$

كالعادة إذا كان المؤشر يساوي الواحد فسنقوم بحذفه.

ج. الوقت المتبقى للحياة

من أصعب المراحل التي يمر خلالها إنشاء جداول الحياة هي حساب الوقت المتبقي في حياة الفرد مقارنة بالمجتمع الذي يعيش فيه، ويتم تقييم الوقت المتبقي للحياة خلال العلاقة التالية:

$$L_x = \int_{s=x}^{\infty} L_{s+s} d_s = \sum_{k=x}^{\infty} L_k$$

ح. توقع الحياة

تعني توقع الحياة (الكامل) للعمر وبمعنى آخر متوسط عدد السنوات التي يتوقع أن يعيشها شخص عمره من بين حتى يتوفوا جميعا.

$$e_x = E[T_x] = \frac{1}{L_x} \int_0^{\infty} L_{x+s} d_s$$

حيث: وتعني مجموع السنوات التي يعيشها مجموعة من الأشخاص عددهم وعمرهم حتى يتوفوا جميعا.

خ. معدل الوفاة اللحظي (بوجنان، 2015، الصفحات 110-111)

ويطلق عليها أيضا قوة أو تأثير الوفاة وتمثل نسبة الوفيات خلال فترة متناهية في الصغر من الزمن لمجموعة من الأفراد عمرهم خلال مرورهم بين السن والسن إلى زمن التعرض للخطر خلال الفترة بين العمر والعمر أي بحيث أن:

$$\mu_{x+1} = -\frac{d}{d_n} \ln({}_n p_x)$$

د. معدل الوفاة المركزي: وهو المعدل أو المتوسط لمجموعة من الأفراد عمرهم خلال مرورهم بالعمر ويرمز لهم بالرمز (أي متوسط عدد الأشخاص بين السن والسن)، أخذا في الاعتبار الوفيات حتى تاريخ وفاتهم (استبعادهم من زمن التعرض للخطر من تاريخ وفاتهم). ويحسب معدل الوفاة المركزي كما يلي:

$$v_m p_0 = 0$$

خلاصة الفصل الأول:

تعتبر الرقمنة المحرك الأساسي لهذا العصر، ولم تترك مجالا من مجالات الحياة المختلفة إلا ودخلته، لاسيما عالم التأمين الذي عرف تطورات سريعة ومتلاحقة نتيجة لهذه التكنولوجيا مما أدى إلى ظهور نموذج جديد للخدمات التأمينية لم يكن معروفا في السابق، هو نموذج التأمين الرقمي الذي يعتبر من أهم إفرازات استخدام التقنيات الرقمية في عالم التأمين لقد أصبحت الرقمنة من الركائز الأساسية التي تركز عليها الخدمات التي تقدمها شركات التأمين، الشيء الذي أدى إلى إحداث تحولات وتغيرات واسعة على طبيعة الأنشطة التأمينية، وذلك أن التأمين عرف مفاهيم جديدة وأخذ أشكال أكثر فعالية أحدثتها التطورات الهائلة التي عرفتها الرقمنة وظهر التأمين الرقمي، والتحول من التعامل الورقي الذي كانت تستخدمه شركات التأمين في تعاملاتها إلى التعامل الإلكتروني، ومعرفة مدى الأثر الذي أحدثته الرقمنة داخل شركات التأمين بالنسبة للشركة وبالنسبة لعملائها، وكيف تعالج ملفات الحوادث رقميا.

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي لتأثير رقمنة

قطاع التأمينات على تسيير

ملفات التعويض عن الحوادث

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل الأول إلى ماهية التأمين وكذا مختلف المفاهيم والمصطلحات المرتبطة به، وإلى طريقة معالجة الحوادث، ثم قمنا بإلقاء الضوء على مصطلحي الرقمنة والتحول الرقمي، نحتمه من أبعاد ومدى تأثيره على قطاع التأمين.

الفصل الثاني.....الإطار التطبيقي لتأثير رقمنة قطاع التأمينات على تسيير معالجة ملفات الحوادث

سنعالج في هذا الفصل التطبيقي المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية من خلال إيضاح الطريقة والأدوات، سواءً الأدوات المستخدمة في جمع البيانات أو الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليلها ومناقشة المخرجات واختبار الفرضيات وقصد ربط الدراسة النظرية بالواقع قمنا باختيار الشركة الوطنية SAA بالمسيلة، كدراسة تطبيقية، للتعرف على كيف تؤثر الرقمنة على تسيير معالجة ملفات الحوادث في شركة SAA بالمسيلة. ولتحقيق أهداف الدراسة قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، تناولنا في المبحث الأول التعريف بميدان الدراسة ومنهجية الدراسة وأدواتها، ثم تطرقنا في المبحث الثاني إلى المخرجات واختبار الفرضيات وعرض نتائج الفرضيات ومناقشتها وفق أسلوب المقابلة وباعتماد برنامج NVIVO لدراسة علاقة التأثير بين رقمنة قطاع التأمين باعتبارها متغيراً مستقلاً، على تسيير معالجة ملفات الحوادث باعتباره متغيراً تابعاً.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

تتطلب كل دراسة منهجية علمية وأدوات بحثية تساعد الباحث على الوصول إلى أهداف الدراسة.

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة

1- التعريف بالمؤسسة:

تعتبر الشركة الجزائرية للتأمين SAA من أقدم الشركات الجزائرية، حيث تم إنشاؤها في ديسمبر 1963، وكانت على شكل شركة مختلطة برأس مال جزائري مصري قدر آنذاك بـ2.000.000 دج، وتساهم الشركة المصرية بنسبة 39%. وفي 27 مارس 1969 أقرت الحكومة الجزائرية سياسة التأمين لممتلكاتها بما فيها قطاع التأمين، وفرضت سياسة الاحتكار في هذا القطاع، ومنذ ذلك الوقت أصبحت SAA الشركة الجزائرية 100% تعمل لصالح الدولة، حيث أصبحت تؤمن بعض الأخطار الخفيفة، تأمين الأشخاص والأخطار المتعددة التي تقع على السكن. ولقد تفرعت عن الشركة الأم الوحدات التي بلغ عددها 24 وحدة جغرافياً كالآتي:

- منطقة الجزائر: 08 وحدات و101 وكالة؛
- منطقة الغرب: 06 وحدات و72 وكالة؛
- منطقة الشرق: 07 وحدات و112 وكالة؛
- منطقة الجنوب: 03 وحدات و32 وكالة.

الفصل الثاني.....الإطار التطبيقي لتأثير رقمنة قطاع التأمينات على تسيير معالجة ملفات الحوادث

ومن بين هذه الوكالات توجد 15 وكالة منتشرة عبر الحدود و24 مركز خبرة و04 مراكز تكوين، لتشغيل حوالي 5500 إلى 6000 عون من بينهم 20% إدارات سامية.

وفي عام 1985 صدر المرسوم رقم 85/80 المؤرخ في 30/04/1985 والتي بمقتضاها أصبحت الشركة الجزائرية في سنة 1988 تتمتع بالاستقلال الاقتصادي والشخصية المعنوية، حيث ارتفع رأس مالها إلى 80 مليون دج في سنة 1991، وأصبحت لـSAA الحرية الكاملة في تأمين جميع الفروع، مما سمح لها التحصيل على أرباح كبيرة جراء ذلك مما جعل مجلس الإدارة العامة يجتمع ويقرر في 18/10/1992 رفع رأس مالها إلى 500 مليون دج.

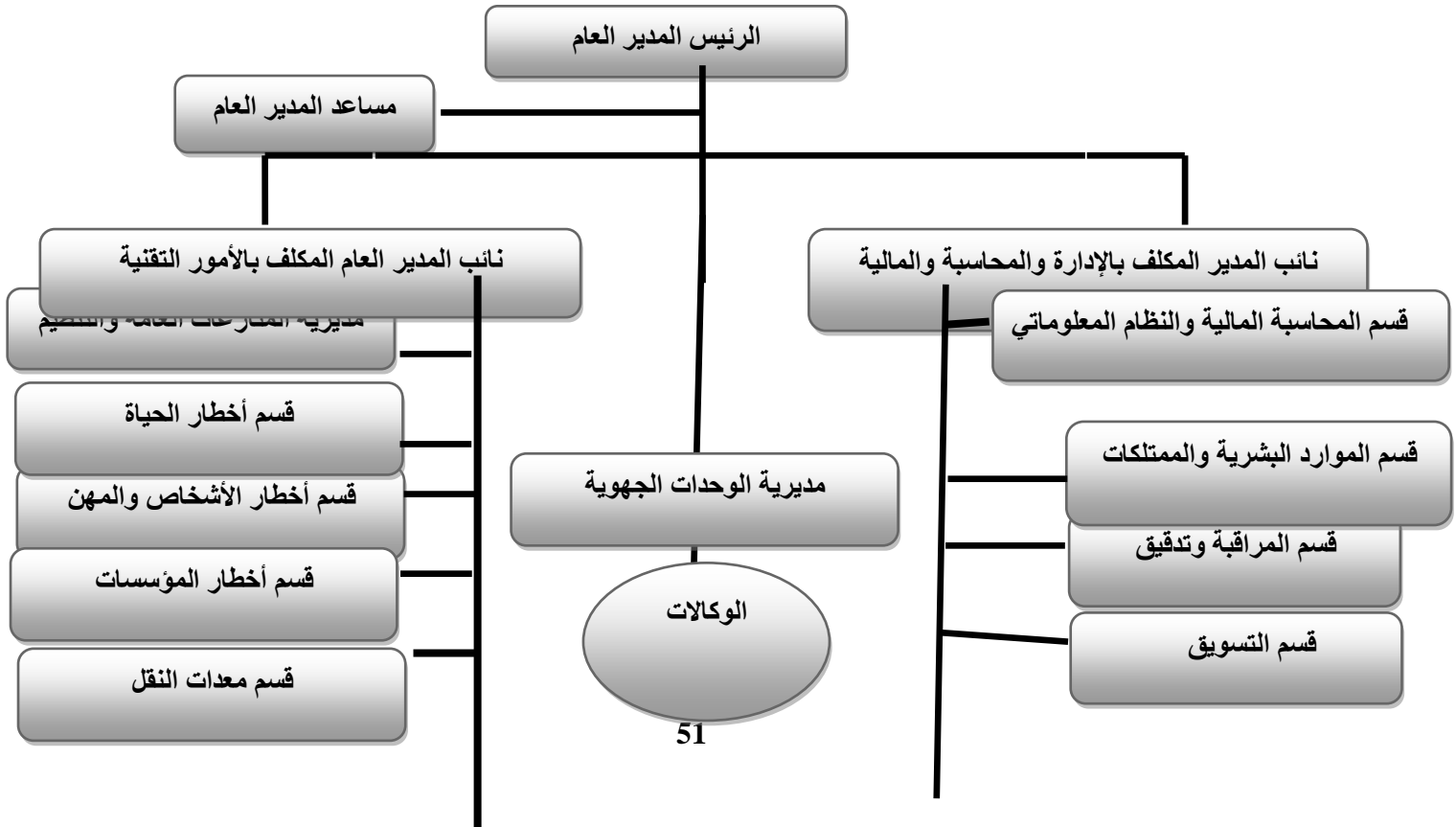
ومن الوكالات المنتشرة عبر الوطن نجد وكالة المسيلة التي أنشئت في 02/11/1976 بموجب قرار من المديرية العامة بالعاصمة وباقتراح من وحدة سطيف، وهذا قصد توسيع رقعة نشاط الشركة وتقريبها من المواطن، وكذا كسب سوق جديدة.

رأسمالها هو من رأسمال المديرية العامة، يعمل بها قرابة عشر موظفين وأربع حراس وعاملي تنظيف، وتحتوي على عدة مصالح تقوم كل واحدة منها بمهامها حسب القانون الداخلي للمؤسسة، ويخضعون لقانون التوظيف العمومي، وحصصة الوكالة تمثل 48% من التأمين الفعلي في السوق بالولاية، بما فيها حوالي 70% من تأمين السيارات، 10% من تأمين الأخطار الصناعية و15% في تأمين الأشخاص. وهدف الوكالة هو تغطية السوق المحلية والسيطرة على أكبر جزء منها، وهذا في ظل المنافسة بين الشركات التأمين، وهذا لما تتطلبه التحولات الاقتصادية الراهنة.

ويتمثل نشاط التي تقوم به الوكالة فيما يلي:

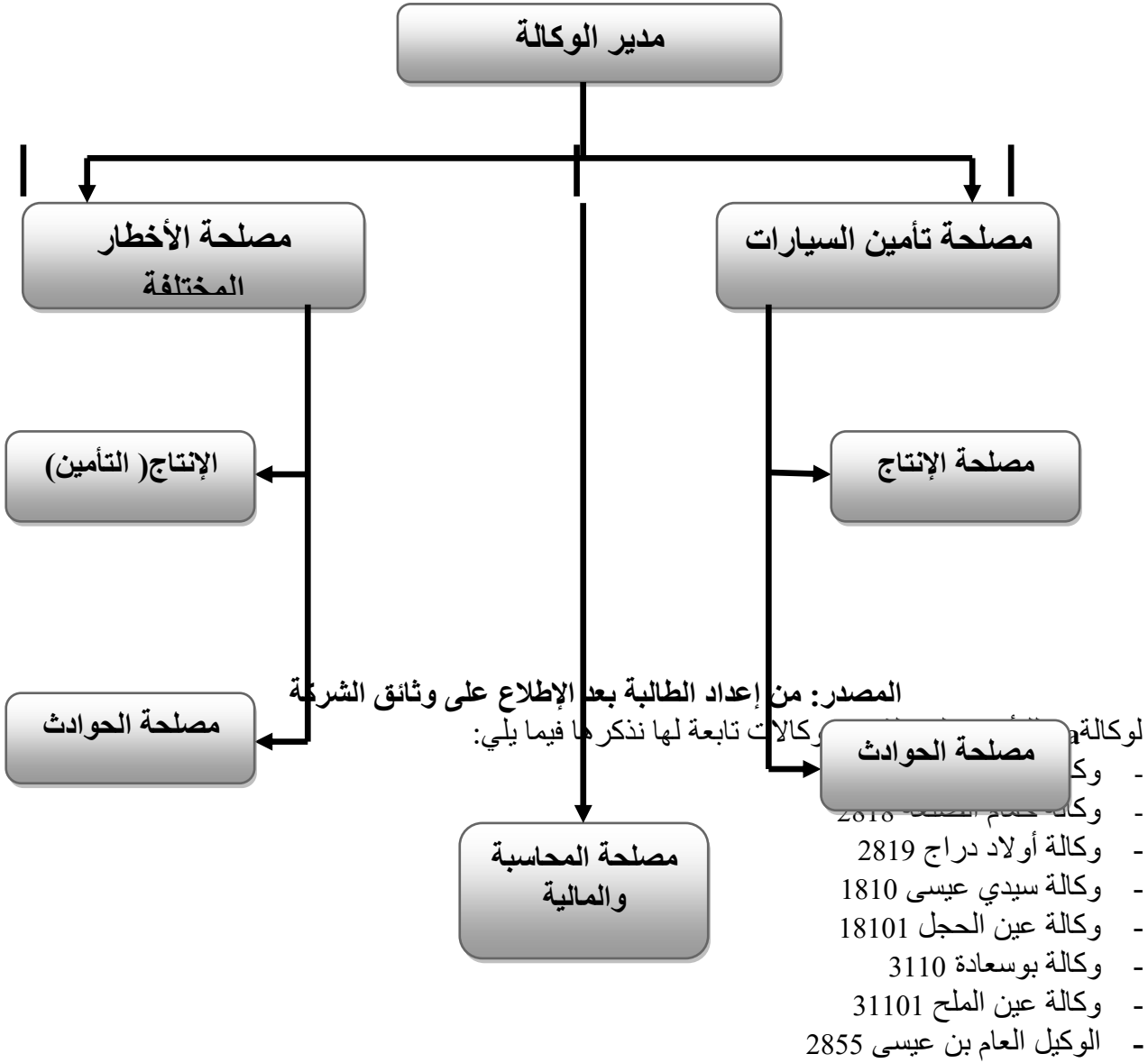
- تأمين السيارات، تأمين الأشخاص، تأمين المسؤولية المرتبطة بحرفة النقل العمومي.
- التأمين ضد الحريق، الانفجارات، الصواعق، الكهرباء.
- تأمين المسؤوليات المدنية، التأمين ضد السرقة وكسر الزجاج.
- التأمين ضد خسائر الاستغلال، وهذا كله في إطار النشاطات التالية:
 - النشاطات التقليدية، القطاع الصحي.
 - قطاع التربية والرياضة، قطاع الجماعات المحلية.
 - قطاع التجارة الخاصة والأعمال الحرة.

الشكل رقم (1): الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين "saa"



الفصل الثاني.....الإطار التطبيقي لتأثير رقمنة قطاع التأمينات على تسيير معالجة ملفات الحوادث

المصدر: من إعداد الطالبة بعد الإطلاع على وثائق الشركة
الشكل رقم (2): الهيكل التنظيمي لوكالة SAA بالمسيلة



المطلب الثاني: منهجية الدراسة

- 1- **التعريف بعينة البحث:** لقد تم اختيار عينة قصدية، تتشكل من مدير الشركة الوطنية للتأمين SAA بالمسيلة.
- 2- **الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة:** تماشيا مع نوعية الدراسة الاستطلاعية، التي تهدف إلى الحصول على أكبر قدر من البيانات والمعلومات، تم الاستعانة بوثائق المؤسسة، وكذا أسلوب الملاحظة، ثم اعتماد المقابلة كأداة رئيسية للبحث.
- **المقابلة:** يعتبر أحد أهم الأدوات التي تختص بجمع البيانات الأولية، ولهذا تم الاعتماد عليها من أجل تحديد الأثر الذي أحدثته الرقمنة في قطاع التأمينات على تسيير ملفات التعويض عن الحوادث، وحسب **PintoEtGrawitz** فإن المقابلة تركز على:
 - درجة الحرية التي تمنح للمقابل. - درجة عمق ودقة المعلومات المطلوبة.
 - ولأجل تحقيق أهداف الدراسة قمنا بإجراء نوعين من المقابلة هما:

الفصل الثاني.....الإطار التطبيقي لتأثير رقمنة قطاع التأمينات على تسيير معالجة ملفات الحوادث

أ- **المقابلة الحرة:** وتم إجراؤها مع مدير الشركة الوطنية للتأمين SAA بالمسيلة، ولقد ساعدنا هذا النوع من المقابلات في التعريف بأنفسنا وبموضوع بحثنا، ومن ثم ربط علاقات ودية معهم ومناقشة بعض المسائل العامة والخاصة بالشركات التأمين وبعض الصعوبات والتحديات التي تواجه الموظف الشركة ومدير الوكالة على وجه الخصوص، ومن إيجابيات هذا النوع من المقابلات هو التمهيد لإعداد دليل المقابلة نصف الموجهة وضبط محاوره وأسئلته.

ب- **المقابلة نصف الموجهة:** وفيها قمنا بتحديد حزمة من الأسئلة لأجل طرحها على المستجوبين مع إمكانية طرح أسئلة أخرى قد تخطر على بال الباحث من خلال النقاش دون الخروج طبعاً عن النص، حيث يتميز هذا النوع من المقابلات بإعطاء الحرية التامة للمستجوب للإجابة على الأسئلة.

- **دليل المقابلة:** "يتضمن هذا الدليل المعلومات الواجب جمعها، طريقة البدء في المقابلة وكيفية الانتهاء منها، التوجيهات بكيفية التعامل مع المشاكل غير المتوقعة أثناء المقابلة و/أو الإجابات غير العادية". (بوبكري، 2022 الصفحة 62)

ونعتبر الإجابات هي البيانات المسترجعة أو المستخلصة من المقابلات عبارة عن كلام منسوب للمستجوب وهي بيانات كيفية لا يمكن تحليلها كميًا لافتقارها لسلم كمي معين نحتكم إليه مثل سلم ليكارت في الاستبيانات.

وحديثاً وبفضل التكنولوجيات المتطورة في الإعلام الآلي والبرمجيات تم تصميم عدة برامج تعمل على تحليل البيانات الكيفية مثل برنامج MaxQDA- Nvivo – معتمدة على مؤشرات كمية تخص إحصائيات التحليل النصي، وسنعمد في دراستنا هذه على برنامج Nvivo لأنه هو الأشهر للدراسات التسويقية.

2-2- مناخ المقابلة: وسنلخص هنا أهم عناصر وطريقة سير المقابلة، حيث لخصنا ذلك في جدول من أربعة أجزاء:

- العمود الأول: ماهية الخبير (منصبه، مؤهله العلمي، خبرته ومكان عمله).

- العمود الثاني: تاريخ ومدة المقابلة وطبيعة التسجيل.

- العمود الثالث: ظروف إجراء المقابلة.

- العمود الرابع: الأهداف الأساسية.

- **مناخ المقابلة نصف الموجهة:** الجدول التالي يلخص أهم ما ميزها:

الجدول رقم (3): مناخ المقابلة نصف الموجهة

المدير	تاريخ ومدة المقابلة وطبيعة التسجيل	ظروف إجراء المقابلة	الأهداف الأساسية
--------	------------------------------------	---------------------	------------------

الفصل الثاني.....الإطار التطبيقي لتأثير رقمنة قطاع التأمينات على تسيير معالجة ملفات الحوادث

<p>- دور الرقمنة في دعم قطاع التأمين في تسيير ملفات الحوادث</p> <p>- الأثر الذي أحدثته الرقمنة داخل شركات التأمين</p>	<p>لاستقبال كان جيد في مكتب المدير وتم شكره على قبول المقابلة، وإعلامه بطبيعة الموضوع وأهدافه، وإجابته على كل استفساراته، ثم إتاحة الوقت الكافي له للاطلاع على الأسئلة.</p> <p>في المرحلة الثانية تم فيها إعادة تذكير المدير بأهم المحاور المتناولة في اللقاء الأول ثم مباشرة طرح الأسئلة عليه وإتاحة له الوقت الكافي للإجابة مع تحضيره لبعض الإجابات مسبقا كانت بعض أسئلتها مطروحة من قبل الأستاذ المشرف.</p>	<p>تاريخ المقابلة: كان على مرحلتين المرحلة 1: لقاء مباشر يوم 09 ماي 2024 على الساعة 09 صباحا. مدة المقابلة 40 دقيقة. المرحلة 2: لقاء مباشر يوم 13 ماي 2024 على الساعة 09 صباحا. مدة المقابلة 15 دقيقة. تسجيل صوتي للأجوبة عبر الهاتف المحمول مجموعة من الوثائق والمعلومات</p>	<p>المؤهل العلمي: علوم التسيير دكتوراه</p> <p>الخبرة: 15 سنة</p> <p>مكان العمل: الشركة الوطنية للتأمين SAA المسيلة</p>
---	--	---	--

المصدر: من إعداد الباحث

والهدف المتوخى من هذا الجدول هو التذليل على استخدام هذه الأداة (المقابلة) ومدى مصداقية البيانات التي تم جمعها، وكذا إيضاح المناخ الذي تمت فيه المقابلة، من حيث تاريخها، توقيتها، الزمن المستغرق فيها، طريقة تسجيلها، مكان إجرائها، والأهداف المتوخاة منها.

3- خطوات الدراسة وفق برنامج Nvivo

3-1-خطوات الدراسة الميدانية:

- المرحلة الأولى (تمهيدية): وقمنا فيها بتحديد أهداف البحث واشكاليته الرئيسية، ثم البحث في المفاهيم المتعلقة بهذه الاشكالية، خصوصا وأن جمع المعلومات في الدراسات الكيفية يتطلب مصداقية كبيرة وإلزامية أخذ المعلومات والبيانات الأولية من مصادرها الأساسية، وذلك للتقليل من التحيز الشخصي للطالب.

- المرحلة الثانية (كيفية أو نوعية): وهنا يتم الانتقال من الجانب النظري إلى التطبيقي من خلال الدراسات الاستكشافية التي يقوم بها الطالب مع خبراء أو المشرف عليه ذوي اختصاص في موضوع البحث، وذلك لإعداد دليل المقابلة.

- المرحلة الثالثة: وهنا يتم التحقق من النتائج الكيفية إحصائيا، من خلال معالجة كلام الخبير في المقابلة وتكميمها (جعلها عبارة عن بيانات كمية)، ونستخدم خلال هذه المرحلة برنامج التحليل الكيفي Nvivo ومن ثم استخلاص النتائج واستغلالها.

- المرحلة الرابعة: نقوم فيها باستنتاج واستخلاص أهم النتائج المتوصل إليها من المقابلة ومناقشتها، ثم استنباط أهم التوصيات واستشراف آفاق البحث المستقبلية.

3-2-خطوات استخدام برنامج Nvivo:

الفصل الثاني.....الإطار التطبيقي لتأثير رقمنة قطاع التأمينات على تسيير معالجة ملفات الحوادث

3-2-1- استيراد البيانات: وفيها قمنا بتفريغ المقابلة المسجلة صوتا في ملفات word بالعربية، ثم تحويلها إلى ملف pdf وإدخالها في برنامج Nvivo
3-2-2- ترميز البيانات: ويتم فيها تقسيم إجابة المبحوث إلى عدة أقسام يشكل كل واحد منها عقدة بحسب متغيرات الدراسة وأبعادها الأساسية، ويتم ترميزها (Nodes and Coding)، بحيث تتعلق كل عقدة بفرضية من فرضيات الدراسة، حيث:
✓ العقدة الأولى: تحتوي على الفرضية الجزئية الأولى " يتم تطبيق الرقمنة في شركة SAA بشكل مقبول "

✓ العقدة الثانية: تحتوي على الفرضية الجزئية الثانية " توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية إحصائية لأبعاد رقمنة قطاع التأمينات على تكلفة معالجة الحوادث".

✓ العقدة الثالثة: تحتوي على الفرضية الفرعية الأولى "يتم استخدام وسائل الدفع الالكتروني في تسوية ملفات الحوادث بشركة SAA بشكل مقبول".

✓ العقدة الرابعة: تحتوي على الفرضية الفرعية الثانية "تمتلك شركة SAA بنية تحتية تساعد في تطبيق الرقمنة".

✓ العقدة الخامسة: تحتوي على الفرضية الفرعية الثالثة "الاطارات البشرية العاملة بالوكالة، مؤهلة لاستخدام الرقمنة في معاملاتها".

✓ العقدة السادسة: تحتوي على الفرضية الفرعية الرابعة "تعتبر القوانين والتشريعات الجزائرية محفزة على استخدام الرقمنة في قطاع التأمينات".

3-2-3- تحليل البيانات واستخراج النتائج: ويتم تحليل البيانات وفق مخرجات البرنامج ومقارباته (المعجمية، اللغوية، الموضوعية) ونركز فيها على التكرارات الكمية للمصطلحات ومعامل الارتباط والتشابه النصي ونسبة التغطية لكل عقدة.

المطلب الثالث: عرض عام لمحتوى المقابلة

2- عرض عام لمحتوى المقابلة: سنقوم هنا بعرض عام لإجابة مدير الشركة الوطنية للتأمينات SAA بالمسئلة على أسئلة المقابلة التي وجهت إليه، بعرض مفصل لكل محور من محاور المقابلة، وبتابع خطوات برمجية Nvivo، حيث يوجد خمسة عقد فرعية وعلاقتها بمحوري المقابلة (متغيري الدراسة).

1-2- الفرضية الرئيسية الأولى: يتم تطبيق الرقمنة في شركة SAA بشكل مقبول.

وللإحاطة بكل جوانب هذه الفرضية والتحكم أكثر في جزئياتها تم طرح الأسئلة التالية:

السؤال 1: ماهي التحولات الكبرى التي أحدثتها الرقمنة في شركة saa؟

أردنا من خلال طرح هذا السؤال معرفة التحول الكبير الذي أحدثته الرقمنة، وكانت إجابة المدير كالتالي:
الإجابة: أحدثت عدة تغيرات في التعامل مع المؤمن، فقد خففت على المؤمن التعامل الورقي والجهد عند القدوم والذهاب إلى شركة التأمين، فأصبح من السهل عليه أن يؤمن أي شيء عن طريق الكمبيوتر أو الهاتف المحمول.

نلاحظ أن الرقمنة أحدثت تغير داخل وخارج الشركة، فأصبح من السهل على المؤمن له تأمين نفسه دون الذهاب للشركة.

السؤال 2: هل كانت إدارة التحول الرقمي عملية شاقة بالنسبة لشركة saa؟

وأردنا من خلال طرح هذا السؤال معرفة إذا ماكنت إدارة التحول الرقمي.

الإجابة: من المستحيل أن تكون البداية سهلة، فقد واجهت الشركة عدة مشاكل عند العمل رقميا، ومن المشاكل الكبرى التي وجهتها الشركة المشاكل التقنية.

نلاحظ أن الشركة واجهت صعوبة التعامل مع التحول الرقمي، في بداية الأمر واجهت عدة مشاكل

الفصل الثاني.....الإطار التطبيقي لتأثير رقمنة قطاع التأمينات على تسيير معالجة ملفات الحوادث

وهناك عدة مشاكل منها مشاكل تقنية.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية إحصائية لأبعاد رقمنة قطاع التأمينات على تسيير معالجة ملفات الحوادث.

وللإحاطة بجوانب هذه الفرضية، تم تقسيمه إلى أربعة فرضيات فرعية:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** يتم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في تسوية ملفات الحوادث بشركة SAA بشكل مقبول، وقد تم تناولها وفق ثلاثة أسئلة وكان ملخص إجابات المدير كما يلي:
السؤال 3: ماهي أنواع وسائل الدفع الإلكترونية التي يستطيع المؤمن الدفع بها لشركة؟ والهدف من طرح السؤال معرفة الوسائل الإلكترونية التي يستطيعون الدفع بها للشركة، والإجابة كانت كالتالي:
الإجابة: تتمثل هذه الوسائل في:

✓ البطاقة الذهبية

✓ الشيك الإلكتروني

السؤال 4: كيف أثرت الرقمنة على الشركة؟ وأردنا من خلال هذا السؤال معرفة الأثر الذي حدث من خلال الرقمنة داخل الشركة خاصة مه موظفيها، وكانت الإجابة كالتالي:

الإجابة: ساعدت الرقمنة الشركة على إنقاص الجهد على العمال والإنقاص من التعاملات الورقية، ووفرت للشركة الوقت من أجل الابتكار وتطوير منتجاتها.
ما يلاحظ أن الشركة وجدت وقت لابتكار وتطوير منتجاتها وخدماتها بعد أن قامت برقمنة أعمالها، وهذا الأهمية الكبرى التي تقدمها الرقمنة.

الفرضية الفرعية الثانية: تمتلك شركة SAA بنية تحتية تساعدها في تطبيق الرقمنة، وللإحاطة بجوانب هذه الفرضية، طرحنا السؤالين التاليين:

السؤال 5: هل الأرضية الرقمية من إنشاء الشركة؟ أردنا من خلال طرح هذا السؤال معرفة إذا ما كانت الأرضية الرقمية من إنشاء شركة SAA، وكانت الإجابة كالتالي:
الإجابة: الأرضية الرقمية كانت من إنشاء شركة SAA بهدف التخفيف على المؤمن وعلى العامل وكسب وقت أكثر.

نلاحظ أن شركة SAA هي التي قامت بإنشاء هذه الأرضية، وقامت بتعميمها على باقي الوكالات لتسهيل العمل، وتخفيف من التعاملات الورقية.

السؤال 6: هل تمتلك الشركة للتأمين البنية التحتية والمعدات اللازمة لاستخدام الرقمنة؟ أردنا من خلال طرح هذا السؤال معرفة إذا ما كانت الشركة تمتلك بنية تحتية ومعدات لازمة لاستخدام الرقمنة، وكانت إجابة المدير كالتالي:

الإجابة: تتميز الشركة الوطنية للتأمين ببنية تحتية متطورة ومعدات ملائمة للاستفادة من التقنيات الرقمية بسلاسة، تشمل هذه البنية التحتية شبكات الاتصالات القوية وأنظمة الحواسيب المتطورة التي توفر قدرة عالية على معالجة البيانات وتخزينها بأمان، كما تضمن الشركة وجود أنظمة متقدمة لإدارة العمليات التأمينية بفاعلية، مثل نظم إدارة السجلات ونظم المعلومات الإدارية.

بفضل هذه البنية التحتية، يمكن للشركة الوطنية للتأمين تنفيذ استراتيجيات رقمنة متقدمة مثل التحليلات الضخمة للبيانات وتطبيقات في تحسين عملياتها وتقديم خدمات أفضل لعملائها وبالتالي، تكمن قدرة الشركة على الابتكار والاستجابة لتطورات السوق بفضل هذه البنية التحتية المتطورة.
نلاحظ أن الشركة تمتلك بنية تحتية قوية ومعدات وتقنيات رقمية تساعدها على رقمنة أعمالها وتقديم خدمات متطورة، وبهذا تكون قادرة على الابتكار والتطور من أجل المنافسة في الأسواق.

الفصل الثاني.....الإطار التطبيقي لتأثير رقمنة قطاع التأمينات على تسير معالجة ملفات الحوادث

الفرضية الفرعية الثالثة: الاطارات البشرية العاملة بالوكالة، مؤهلة لاستخدام الرقمنة في معاملاتها. وللإحاطة بهذه الفرضية، طرحنا الأسئلة التالية:

السؤال 7: هل الإطارات البشرية العاملة بالوكالة مؤهلة لاستخدام الرقمنة في معاملاتها؟

الإجابة: الإطار البشري العامل في وكالة التأمين التقنيات الرقمية جزئيا في معاملاتهم اليومية. عادة ما يكونون قادرين على استخدام الأدوات الرقمية الأساسية مثل برامج معالجة النصوص وجداول البيانات لإنشاء وتحرير المستندات والبيانات. كما يمكنهم التعامل مع بعض الأنظمة الالكترونية المتخصصة في مجال التأمين لإدخال البيانات وتوليد التقارير الأساسية.

مع ذلك، قد تكون هناك حاجة لتطوير مهاراتهم الرقمية لتشمل مجالات مثل تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي حيث يمكن أن تساهم هذه المهارات في تحسين عمليات التأمين واتخاذ القرارات الاستراتيجية.

من الممكن تقديم دورات تدريبية مخصصة لتعزيز قدراتهم الرقمية وتطوير مهاراتهم في هذه الحالات المتقدمة ومعرفتهم أكثر بتقنيات الرقمية المتطورة.

نلاحظ أن العاملة البشرية بالشركة قادرة على استخدام التقنيات الرقمية الجزئية في معاملاتها، وهذا ما يدفع الشركة لتدريب وتطوير مهارات العمالة الخاصة بها من أجل مواكبة التطور الحاصل وتكون قادرة على التعامل مع التقنيات الرقمية المتطورة.

السؤال 8: ماهي نسبة التفاعل التي تلقتهما الأرضية الرقمية من العمال داخل الشركة ومن الزبائن؟ والمراد من طرح هذا السؤال معرفة التفاعل الذي تلقته الأرضية الرقمية من قبل العمال داخل الشركة ومن قبل زبائنهم، وكانت الإجابة كالتالي:

الإجابة: نسبة التفاعل كانت ضئيلة من جانب الزبائن، فهم لم يبدأوا في استخدام الأرضية الرقمية إلا في هذه السنة والقليل منهم فقط، أما بالنسبة للعمال فهم بدأوا بالعمل بها من يوم إنشائها.

نلاحظ أن هناك تخوف من قبل المؤمن لهم من الرقمنة وهذا ما جعل نسبة التفاعل ضئيلة، أما العمل كان يجب عليهم التفاعل مع هذه التطور الحاصل.

الفرضية الفرعية الرابعة: تعتبر القوانين والتشريعات الجزائرية محفزة على استخدام الرقمنة في قطاع التأمينات، وللإحاطة بجوانب هذه الفرضية، تم طرح الأسئلة التالية:

السؤال 9: هل القوانين وتشريعات الجزائرية تحفز استخدام الرقمنة في قطاع التأمينات؟ والهدف من طرح هذا السؤال هو معرفة إذا ما كانت التشريعات تسمح باستخدام الرقمنة في قطاع التأمين وما هي حدود استخدامها، وكانت إجابته كالتالي:

الإجابة: في الجزائر، توجد قوانين وتشريعات تحفز على استخدام التقنيات الرقمية في قطاع التأمينات، ولكن بحذر وتنظيم دقيق، بحيث تهدف هذه القوانين إلى تعزيز الكفاءة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمؤمن عليهم، بالإضافة إلى تحسين ادارة المخاطر وتحكم في الغش والتلاعب، وتشمل هذه القوانين متطلبات تأمين البيانات الشخصية للعملاء وحمايتها، وضمان سرية المعلومات المالية، كما تنص أيضا على ضرورة توفير البنية التحتية اللازمة لضمان أمن وسلامة البيانات الرقمية.

ومع ذلك، يتطلب استخدام الرقمنة في قطاع التأمينات احترام اجراءات الامتثال والتنظيم، والتي قد تشمل متطلبات التدقيق والتقارير الدورية لضمان التوافق مع القوانين والتشريعات الجاري بها العمل. تعمل هذه القوانين على توفير بيئة تشجع على التقدم التكنولوجي في القطاع، مع الحفاظ على الأمان والموثوقية.

الفصل الثاني.....الإطار التطبيقي لتأثير رقمنة قطاع التأمينات على تسيير معالجة ملفات الحوادث

نلاحظ أن التشريعات الحكومية تسمح باستخدام الرقمنة وتحفز أيضا على ذلك، ولكن في حدود معينة وتطالب بتوخي الحذر، لأن الرقمنة كما هي لها فوئد كثير لها أيضا أضرار.

السؤال 10: هل الأرضية الرقمية تعالج جميع أنواع التأمين أو مختصة في معالجة ملفات معينة؟ أردنا من خلال طرح هذا السؤال معرفة الملفات التي تعالجها الأرضية الرقمية، وكانت الإجابة كالتالي:

الإجابة: الأرضية الرقمية لا تعالج جميع الملفات هي مختصة في معالجة ملفات حوادث السيارات بأنواعها فقط.

من خلال الإجابة نستنتج أن حوادث السيارات هي أكثر الحوادث حدوثا في وقتنا الحالي، مما يجعل ملفاتنا متركمة، بهذا الأرضية الرقمية تساعد على معالجتها.

السؤال 11: ماهي أنواع التأمين التي تقوم بها الشركة؟ وأردنا من خلال هذا السؤال حصر أهم الخدمات التي تقدمها الشركة الوطنية للتأمين saa بالمسيلة، سواء تلك التي يقدمها حاليا أو التي هي عبارة عن مشاريع مستقبلية، وكانت إجابته على الشكل التالي:

الإجابة: والحقيقة تقدم الشركة خدماتها في التأمينات الآتية:

- ✓ تأمين السيارات
- ✓ تأمين الممتلكات
- ✓ تأمين البضائع
- ✓ تأمين النقل
- ✓ تأمين السلع
- ✓ تأمين الأشخاص

نلاحظ من خلال إجابة المدير أن شركة تعالج عدد كبير من ملفات الحوادث بمختلف أنواعها، وهذا ما يساعدها على جذب الزبائن وتلبية طلباتهم.

المبحث الثاني: المخرجات واختبار الفرضيات.

سنتناول في هذا المبحث أهم مخرجات برنامج Nvivo وفق مقارباته الثلاثة، ثم اختبار الفرضيات والحكم على درجة تحققها، اعتمادا على نظام الترقيم.

المطلب الأول: المخرجات ومناقشتها:

بما أننا استخدمنا برنامج Nvivo فإن هناك ثلاثة مقاربات أساسية سوف نلجأ إليها في تحليلنا الكيفي لنصوص المقابلات وهي: المقاربة المعجمية، المقاربة اللغوية والمقاربة الموضوعية.

الفصل الثاني.....الإطار التطبيقي لتأثير رقمنة قطاع التأمينات على تسيير معالجة ملفات الحوادث

1- نتائج المقاربة المعجمية L'approche Lexicale: وهدفها وصف عما نتحدث، حيث تستند إلى الإحصاء الترددي (تكرار أكثر المفردات)، وتشابه بين الكلمات المستخدمة (شرقي و السعيد، 2016 الصفحة 104)، والجدول أسفله يوضح الإحصاء الترددي لأكثر عشرة كلمات مرردة بخمسة أحرف فما أكثر في إجابات عينة الدراسة، وكذا التشابه بين أكثر الكلمات المستخدمة في هذه المقابلة.

الجدول رقم(4): المصطلحات الأكثر تكرارا

المصطلحات	عدد الأحرف	التكرار	النسبة المرجحة (%)
الرقمية	7	13	2.25
الشركة	6	11	1.90
تأمين	5	7	1.21
استخدام	7	6	1.04
الأرضية	7	6	1.04
البيانات	8	6	1.04
التأمين	7	5	0.86
التحتية	7	5	0.86
الرقمنة	7	5	0.86
القوانين	8	5	0.86

المصدر: برمجية تحليل البيانات الكيفية Nvivo

من خلال الجدول أعلاه تم استخراج تكرار المصطلحات لعشرة كلمات مرردة والتي يساوي عدد أحرفها خمسة فما فوق، وهذا من خلال مقابلة مدير الشركة. من خلال الجدول أعلاه يتضح أن هناك تكرار متعدد لعدة مصطلحات، مما يبين أهميتها، وخاصة ارتباطها بالمتغيرات الرئيسية للدراسة وفرضياتها، مما يوحي بدقة أسئلة المقابلة وتركيزها على ما يخدم مكونات الدراسة.

ف نجد أن مصطلح الرقمية، تكرر بشكل كبير عن بقية الكلمات (13 مرة)، بشكل يوضح اهتمام مدير شركة SAA برقمنة المنتجات والخدمات، والعمل بجهد أكبر من أجل تقديم خدمات رقمية، بالإضافة إلى أنه تقريبا مصطلح المتغير المستقل للدراسة (رقمنة قطاع التأمين).

ثم نجد مصطلح الشركة والمقصود به الشركة الوطنية للتأمين SAA، في المرتبة الثانية بتكرار يساوي (11 مرة)، بشكل يعكس اعتزاز وافتخار المستجوب أي المدير بشركته، وتركيزه على اعطاء صورة جيدة للشركة لدى المستمع أو الفارئ فيما بعد، وهذا بالإضافة إلى اعتبارها ميدان الدراسة (الشركة الوطنية للتأمين SAA-بالمسيلة).

ثم نجد في المرتبة الثالثة مصطلح تأمين مكرر (7 مرات)، وهو المصطلح الأساسي المكون للمتغير المستقل، وهو الهدف الذي تقوم عليه الشركة لهذا ركز عليه المستجوب.

وكذا أن تأمين هو العمل الرئيسي للشركة SAA، ومن البديهي أن يكرر هذا المصطلح كثيرا، ونلاحظ أيضا في الجدول في المرتبة السابعة كمر مصطلح " التأمين " مرة أخرى.

ثم نجد المصطلحات استخدام، الأرضية والبيانات، قد جاءوا في المراتب الرابعة والخامسة والسادسة على التوالي بنفس التكرار (6 مرات)، وهي المصطلحات الرئيسية المكونة للدراسة التطبيقية، وأيضا هي مصطلحات تدل على المتغير التابع للدراسة (معالجة ملفات الحوادث).

(الأرضية) هي كما صرح مدير شركة SAA، بأنها أرضية رقمية مختصة في معالجة ملفات الحوادث، وهو أعطى صورة واضحة لاهتمامه بهذا الهدف لدى الشركة، وخصوصا أن الشركة تعتبر (الأرضية) من أهم الخطوات نحو تطبيق الرقمنة.

الفصل الثاني.....الإطار التطبيقي لتأثير رقمنة قطاع التأمينات على تسيير معالجة ملفات الحوادث

2- نتائج المقاربة اللغوية L'approche Linguistique: هدفها وصف كيف نتحدث، حيث تسمح بإدراك مستويين مختلفين للخطاب، وليس فقط التصنيف والترتيب النحوي (من قال "ماذا؟")، ولكن أيضا مطابقة الدلالات بطريقة علمية (كيف؟ مع أي أثر؟) (شرقي و السعيد، 2016 الصفحة 105)، أما معاملات التشابه النصي بين عقد متغيرات الدراسة فنلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (5): معاملات التشابه النصي بين العقد Pearson

Code A	Code B	Coefficient de corrélation de Pearson
Nœuds\الفرضية الرئيسية الثانية\الفرضية الفرعية 4	Nœuds\الفرضية الرئيسية الثانية	0.788024
Nœuds\الفرضية الرئيسية الثانية\الفرضية الفرعية 3	Nœuds\الفرضية الرئيسية الثانية	0.650483
Nœuds\الفرضية الرئيسية الثانية\الفرضية الفرعية 2	Nœuds\الفرضية الرئيسية الثانية	0.524645
Nœuds\الفرضية الرئيسية الثانية\الفرضية الفرعية 1	Nœuds\الفرضية الرئيسية الثانية	0.408851
Nœuds\الفرضية الرئيسية الثانية\الفرضية الفرعية 4	Nœuds\الفرضية الرئيسية الثانية\الفرضية الفرعية 3	0.340602
Nœuds\الفرضية الرئيسية الثانية\الفرضية الفرعية 3	Nœuds\الفرضية الرئيسية الثانية\الفرضية الفرعية 1	0.163421
Nœuds\الفرضية الرئيسية الثانية\الفرضية الفرعية 3	Nœuds\الفرضية الرئيسية الثانية\الفرضية الفرعية 2	0.157575
Nœuds\الفرضية الرئيسية الثانية\الفرضية الفرعية 4	Nœuds\الفرضية الرئيسية الثانية\الفرضية الفرعية 1	0.127762
Nœuds\الفرضية الرئيسية الثانية\الفرضية الفرعية 4	Nœuds\الفرضية الرئيسية الثانية\الفرضية الفرعية 2	0.099876
Nœuds\الفرضية الرئيسية الثانية\الفرضية الفرعية 3	Nœuds\الفرضية الرئيسية الأولى	0.093123
Nœuds\الفرضية الرئيسية الثانية\الفرضية الفرعية 2	Nœuds\الفرضية الرئيسية الثانية\الفرضية الفرعية 1	0.091882
Nœuds\الفرضية الرئيسية الثانية	Nœuds\الفرضية الرئيسية الأولى	0.08149
Nœuds\الفرضية الرئيسية الثانية\الفرضية الفرعية 1	Nœuds\الفرضية الرئيسية الأولى	0.072766
Nœuds\الفرضية الرئيسية الثانية\الفرضية الفرعية	Nœuds\الفرضية الرئيسية الأولى	0.067501

الفصل الثاني.....الإطار التطبيقي لتأثير رقمنة قطاع التأمينات على تسيير معالجة ملفات الحوادث

2		
Nœuds\	الفرضية الرئيسية الثانية\الفرضية الفرعية	0.009422
4	Nœuds\	الفرضية الرئيسية الأولى\

المصدر: برمجية تحليل البيانات الكيفية Nvivo

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن:

- 1- هناك علاقة ارتباط قوية بين الفرضية الرئيسية الثانية، والتي تدرس تأثير الدلالة المعنوية الإحصائية لأبعاد الرقمنة في قطاع التأمين والفرضية الفرعية الرابعة، والتي تعبر عن القوانين والتشريعات المحفزة على استخدام الرقمنة في قطاع التأمين، بمعامل يفوق 0.788، وهذا لأنها تعالج بعدد من أبعاد الرقمنة في قطاع التأمين وهو التشريعات والقوانين، مما يدل على تعبيرها عن محتواها بصدق.
 - 2- هناك تشابه نصي كبير بين الفرضية الرئيسية الثانية والفرضية الفرعية الثالثة لها (الإطارات البشرية العاملة بالوكالة مؤهلة لاستخدام الرقمنة في معاملاتها) بمعامل يفوق 0.650، ويعود هذا التشابه النصي إلى أن الفرضية الفرعية الثالثة تغطي بعدد ثاني من أبعاد الرقمنة إلا وهو العامل البشري، فمدير شركة SAA يحاول جاهدا تطبيق الرقمنة على كل من الخدمات والأفراد، وخاصة الإطار البشري العامل بالوكالة والحرص على تطوير مهاراتهم الرقمية.
 - 3- نلاحظ تشابه نصي فوق المتوسط بين الفرضية الرئيسية الثانية والفرضية الفرعية الثانية (تمتلك شركة SAA بنية تحتية تساعدها على تطبيق الرقمنة) والتي تنطوي تحتها، بمعامل يفوق 0.524، مما يدل على أنها تحقق محتواها بصدق.
 - 4- معامل التشابه النصي هنا تحت المتوسط بقيمة 0.408 بين الفرضية الرئيسية الثانية والفرضية الفرعية الأولى لها (يتم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في تسوية ملفات الحوادث بشركة SAA بشكل مقبول من منظور عينة الدراسة)، مما يجعلها غير قادرة على تحقيق محتوى الفرضية الرئيسية الثانية بصدق كاف.
 - 5- معامل التشابه النصي هنا بقيمة 0.081 بين الفرضية الرئيسية الأولى والفرضية الرئيسية الثانية، هذا يجعلها غير قادر تحقيق محتواها بصدق.
- 3- نتائج المقاربة الموضوعية L'approcheThématique: هدفها تفسير المحتوى، حيث تعتمد على قراءة الوثيقة جزء بجزء، ومن أجل القيام بذلك نقوم بترميز المحتوى إلى فئات يمكن فهمها وتفسير محتواها(شرقي والسعيد، 2016 الصفحة 107)، وكانت النتائج المقابلة ممثلة في الجدول التالي:

الجدول رقم(6): نسبة تغطية العقد

Encodage	Pourcentage de la couverture	
Nœuds\	الفرضية الرئيسية الأولى\	12.23%
Nœuds\	الفرضية الرئيسية الثانية\	86.77%
Nœuds\1	الفرضية الرئيسية الثانية\الفرضية الفرعية 1\	8.60%
Nœuds \2	الفرضية الرئيسية الثانية\الفرضية الفرعية 2\	22.52%
Nœuds \3	الفرضية الرئيسية الثانية\الفرضية الفرعية 3\	17.50%
Nœuds \4	الفرضية الرئيسية الثانية\الفرضية الفرعية 4\	38.15%

المصدر: برمجية تحليل البيانات الكيفية NVIVO

- 3-1- نسبة التغطية للفرضية الرئيسية الأولى: يلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة 12.23% من كلام مدير شركة SAA في دليل المقابلة كانت تتعلق بهذه الفرضية(المتغير المستقل)، وهذه النسب إنما تدل على إعطاء المستجوب أهمية في كلامه لاهتمامه بتوفير خدمات رقمية ومدى إدراكهم لمكانتها وأهميتها في عمل شركة SAA ودعم تطبيق الرقمنة.
- 3-2- نسبة التغطية للفرضية الرئيسية الثانية: يلاحظ أن نسبة كلام مدير الشركة مرتفع جدا حول هذه الفرضية(المتغير التابع) بـ (86.77%) بالنسبة للفرضية الأولى وهو ما يفسر إهتمامه حولها،

الفصل الثاني.....الإطار التطبيقي لتأثير رقمنة قطاع التأمينات على تسيير معالجة ملفات الحوادث

والمكانة التي يحتلها موضوع رقمنة قطاع التأمين في تسيير معالجة ملفات الحوادث كهدف استراتيجي تسعى جميع الشركات وخاصة الشركة الوطنية للتأمين SAA بالمسيلة منها لبلوغه، نظير ما تحققه من ورائه من أهداف اقتصادية ومالية وحتى اجتماعية، نظرا لكونه هدف من أهداف الدولة الجزائرية في بحثها عن تعميم خدمات التأمين الرقمية بمختلف أنواعها.

3-3-نسبة التغطية للفرضية الفرعية الأولى: يلاحظ أن نسبة كلام مدير شركة SAA حول هذه الفرضية (8.60%) النسبة منخفضة قليلا لأن شركة SAA مازالت تعمل على هذا الهدف وتعريف الزبائن والمواطنين بوسائل الدفع الالكتروني، ولأن الشركة تدرك أن مفتاح النجاح هو الوصول لأكبر عدد ممكن من الزبائن، لذلك وجب التركيز والعمل على توفير وسائل دفع أكثر وزيادة الإمكانيات المتاحة لدفع عن بعد .

3-4-نسبة التغطية للفرضية الفرعية الثانية: من خلال النسبة الخاصة بكلام مدير الشركة SAA حول الفرضية، فيلاحظ أنها مختلفة على سابقتها (22.52%) وهي نسبة جيدة تغطي الفرضية الرئيسية الثانية، مما نلاحظ أن البنية التحتية للشركة هي العامل الأساسي في تطبيق الرقمنة والمحافظة عليها لتوسيع دائرة الخدمات التأمينية الرقمية، وهو التحدي الذي وجب على شركة SAA مجاراة والعمل على توفير بنية تحتية ملائمة.

3-5- نسبة التغطية للفرضية الفرعية الثالثة: يلاحظ أن نسبة كلام مدير الشركة حول هذه الفرضية تقدر بـ (17.50%) وهذا لكون أن شركة التأمين SAA بالمسيلة لا يزال في مرحلة التدريب الموظفين بالشركة فهم قادرين على التعامل مع البرامج الرقمية الجزئية فقط، وأصبح عليهم التركيز على استخدام البرمجيات كما ونوعا، ومحاولة أن يكون هذا المؤشر إيجابي لدى الموظفين، من خلال التعامل الفعلي مع الرقمنة والقيام بجميع الأعمال الرقمية وتقديم تأمين رقمي صادق.

3-6- نسبة التغطية للفرضية الفرعية الرابعة: نلاحظ أن نسبة كلام مدير الشركة حول هذه الفرضية تقدر بـ (38.15%) وهي النسبة الأكثر ارتفاعا من النسب الأخرى، وهذا ما يدل على أنها أكثر تغطية للفرضية الرئيسية الثانية، ومنها أن تشريعات والقوانين تحفز تطبيق الرقمنة في قطاع التأمين بشكل كبير.

المطلب الثاني: إختبار الفرضيات

سنقوم باختبار فرضيات الدراسة من خلال:

- التحليل السابق لأقوال مدير الشركة في دليل المقابلة حول الفرضيات السالفة الذكر، ومن خلال ذكر العبارات الدالة على أثر المتغير المستقل (رقمنة قطاع التأمينات) على المتغير التابع (معالجة ملفات الحوادث).

- معدل نسب العلاقة بين العقد. - نسبة التغطية لكل عقدة.

والجدول التالي يلخص درجة تحقق الفرضيات

الجدول رقم(7): اختبار فرضيات الدراسة

درجة التحقق	المؤشرات الدالة على الأثر من محتوى المقابلة	الفرضيات
مقبول	- تكرار المصطلحات. - معامل الارتباط النصي بين العقد الرئيسية يقدر بـ 0.081 - معدل نسبة التغطية لعقدة: 12.23%	الفرضية الرئيسية الأولى: يتم تطبيق الرقمنة في شركة SAA بشكل مقبول.
مقبول	- تكرار المصطلحات. - معامل الارتباط النصي بين فرضياتها الفرعية الأربع - معدل نسبة التغطية لعقدة أبعاد الرقمنة: 86.77%	الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية إحصائية لأبعاد رقمنة قطاع التأمينات على تسيير ملفات معالجة الحوادث.
مقبول	- تكرار المصطلحات.	الفرضية الفرعية الأولى: يتم استخدام وسائل

الفصل الثاني.....الإطار التطبيقي لتأثير رقمنة قطاع التأمينات على تسيير معالجة ملفات الحوادث

	<ul style="list-style-type: none"> - معامل الارتباط النصي بين العقد: 0.788 - معدل نسبة التغطية لعقدة وسائل الدفع الالكتروني: 8.60% 	الدفع الالكتروني في تسوية ملفات الحوادث بشركة SAA بشكل مقبول.
مقبول	<ul style="list-style-type: none"> - تكرار المصطلحات. - معامل الارتباط النصي بين العقد: 0.650 - معدل نسبة التغطية لعقدة البنية التحتية: 22.53% 	الفرضية الفرعية الثانية: تمتلك شركة SAA بنية تحتية تساعد في تطبيق الرقمنة.
مقبول	<ul style="list-style-type: none"> - تكرار المصطلحات - معامل الارتباط النصي بين العقد: 0.524 - معدل نسبة التغطية لعقدة الاطار البشري العامل: 17.50% 	الفرضية الفرعية الثالثة: هل الاطارات البشرية العاملة بالوكالة، مؤهلة لاستخدام الرقمنة في معاملاتها.
مقبول	<ul style="list-style-type: none"> - تكرار المصطلحات - معامل الارتباط النصي بين العقد: 0.408 - معدل نسبة التغطية لعقدة التشريعات الحكومية: 38.15% 	الفرضية الفرعية الرابعة: تعتبر القوانين والتشريعات الجزائية محفزة على استخدام الرقمنة في قطاع التأمينات.

المصدر: من إعداد الباحث

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن الفرضية الرئيسية الأولى تم قبولها وهي التي تنص على: يتم تطبيق الرقمنة في شركة SAA بشكل مقبول. وكذلك الشأن مع الفرضية الرئيسية الثانية، التي تنص على: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية إحصائية لأبعاد رقمنة قطاع التأمينات على تسيير معالجة الحوادث، حيث تم قبولها كذلك، لأن جميع الفرضيات الفرعية المنطوية تحتها قد تم قبولهم.

خلاصة الفصل الثاني

من خلال ما تم تناوله في هذا الفصل نخلص إلى أن سكة التأمين الوطنية SAA بولاية المسيلة قد سعت إلى تطوير خدماتها التأمينية، خصوصا ما تعلق منها بالخدمات التأمينية الرقمية، والتي لها تأثير كبير في معالجة ملفات الحوادث، حيث يتضح من خلال نتائج التحليل الوصفي، توافر حزمة كبيرة من الخدمات التأمينية في شركة SAA، عكستها نسبة التغطية التي تعدت % 12، كذلك الحال مع متغير والذي أبان عن مكانة كبيرة في استراتيجية الشركة من خلال نسبة التغطية التي تعدت كذلك 86 %، وأخيرا ظهر أن تأثير الرقمنة على قطاع التأمين في معالجة ملفات الحوادث كان بدرجات متفاوتة، حيث كان الأثر أقل وضوحا بدرجة (جيد) على كل من الرقمنة في شركة SAA، وكان التأثير أكثر وضوحا بدرجة مقبولة على أبعاد الرقمنة في قطاع التأمين.

وما يمكن استخلاصه من تحليل نتائج اختبار الفرضيات، هو أن الشركة الوطنية للتأمين SAA بالمسيلة يولي أهمية بالغة لتوفير حزمة متنوعة من الخدمات التأمينية الرقمية، سعيا منه للرفع من وتيرة دعمه للتقنيات الرقمنة ومجالات تطبيقها، وهذا ما ثبت من خلال وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية، تطبيق الرقمنة على قطاع التأمينات في معالجة ملفات الحوادث بمختلف أبعادها (التكنولوجيا، الأفراد، البنية التحتية، التشريعات والقوانين).

الخاتمة

خاتمة

من خلال الدراسة النظرية والميدانية التي قمنا بها، ومن خلال مختلف المتغيرات المتعلقة بتحليل الموضوع تمكنا من الإجابة على الإشكالية الرئيسية والمتمثلة في "ما مدى تأثير الرقمنة في قطاع التأمينات على تسيير معالجة ملفات الحوادث في شركة SAA؟"، حيث قمنا بتحليل الموضوع من جوانبه الرئيسية وهذا بالتعرف أولاً على المفاهيم الأساسية المتعلقة بالتأمين وأنواعه بداية من التعريف وصولاً إلى كيفية معالجة ملفات الحوادث ثم التعرف على المفاهيم الأساسية المتعلقة بالرقمنة والتحول الرقمي في قطاع التأمين بداية من التعريف وصولاً إلى الأثر الذي أحدثته الرقمنة، ثم قمنا بتناول مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة وصولاً إلى ذكر أثر كل بعد من أبعاد الرقمنة على شركات التأمين في معالجة ملفات الحوادث وذلك من الجانب النظري تمهيداً للدخول إلى دراسة هذا التأثير من الجانب الميداني، وعليه خلصنا إلى جملة من النتائج يمكن تفصيلها وفق ما يلي:

نتائج الدراسة النظرية:

- ✓ تعد الرقمنة أكثر الأنظمة والتقنيات استعمالاً وانتشاراً؛
- ✓ يمنح التأمين الرقمي لشركات التأمين فرصة لتطوير أداء العاملين من خلال دورات تدريبية مخصصة لتطوير قدراتهم الرقمية؛
- ✓ يلعب التأمين الرقمي دوراً مهماً وحيوياً جداً في نجاح الشركات التأمين الوطنية في خضم الثورة التكنولوجية؛
- ✓ يتطور أداء العاملين في الشركات التأمين بمدى تطبيق التأمين الرقمي (الالكتروني) مقارنة بتطبيق التأمين التقليدي (الورقي)؛
- ✓ لأبعاد الرقمنة تأثير كبير تحدته الحكومة ألا وهي تحفيز شركات التأمين على تطبيق التقنيات الرقمية في أعمالها ولكن بحذر ودقة في التنظيم؛
- ✓ تؤثر الخدمة الرقمية التأمينية على أداء الشركة من خلال وتوفير البنية التحتية للشركة، في الأداء مقارنة بالتأمين التقليدي؛

النتائج التطبيقية:

- ✓ بينت الدراسة أن تطبيق الرقمنة في قطاع التأمين يؤثر على سلسلة قيمة الشركة؛
- ✓ يتضح من خلال الدراسة أن نسبة تغطية أبعاد الرقمنة أكبر من نسبة مدى تطبيق الرقمنة في شركات التأمين حيث أن نسبة تغطية الأبعاد بلغت 86.77% ونسبة الفرضية الأولى بلغت 12.23%، وهذا يدل أن الشركة الوطنية للتأمينات SAA بولاية المسيلة محل الدراسة تعتمد في سياستها الوظيفية التركيز على أبعاد الرقمنة؛
- ✓ يتضح من خلال الدراسة أن الفرضية الفرعية الأولى بلغت نسبة تغطيتها 8.60%، وهذا يدل أن الشركة محل الدراسة لا تعتمد بشكل كبير على وسائل الدفع الالكترونية؛
- ✓ يتضح من خلال الدراسة أن الفرضية الفرعية الثانية حازت نسبة تغطية قدرت ب 22.54% وتليها الفرضية الفرعية الثالثة بنسبة 17.50%، وهذا ما يدل أن المستوى البنية التحتية في الشركة والإطار البشري العامل بمحل الدراسة عالي؛
- ✓ يتضح من خلال الدراسة أن الفرضية الفرعية الرابعة هي عالية النسبة والتي تقدر ب 38.15%، وهذا يدل على أن القوانين والتشريعات تحفز على تطبيق الرقمنة داخل شركة التأمين بشكل كبير.
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الفرضية الرئيسية الثانية والفرضية الفرعية الرابعة (أبعاد الرقمنة والتشريعات والقوانين) في محل الدراسة.
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الفرضية الرئيسية الثانية والفرضية الفرعية الثالثة أبعاد الرقمنة والاطار البشري العامل بالوكالة، وهي علاقة ذات ارتباط جيد تقدر ب 0.650.
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الفرضية الرئيسية الثانية والفرضية الفرعية الثانية أبعاد الرقمنة والبنية التحتية اللازمة لتطبيق الرقمنة، وهي علاقة ذات ارتباط جيد تقدر ب 0.542.

✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الفرضية الرئيسية الثانية والفرضية الفرعية الأولى أبعاد الرقمنة ووسائل الدفع الإلكتروني، وهي علاقة ذات ارتباط جيد تقدر ب 0.408.

المقترحات:

- من خلال الاطلاع على أثر تطبيق الرقمنة في قطاع التأمينات على تسيير ملفات التعويض عن الحوادث والنتائج المتوصل إليها في الجانب التطبيقي، نقدم بعض الاقتراحات:
- ✓ ضرورة الاهتمام أكثر بوسائل الدفع الإلكتروني والحرص على توفير وسائل أكثر من أجل دفع سريع وآمن؛
- ✓ نشر ثقافة التعامل بتقنيات التأمين الرقمية بين أوساط الموظفين والعملاء؛
- ✓ العمل على التحديث الآلي للبيانات عند إجراء أي عملية مصرفية إلكترونية من أجل الحفاظ على دقة العمليات المصرفية وتعزيز الثقة والأمان عند الزبون؛
- ✓ الحرص على استخدام التطبيقات والبرمجيات الحديثة والمتقدمة؛
- ✓ التوعية بمزايا العمل التأمين الرقمي مقارنة بالعمل التأمين التقليدي؛
- ✓ استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال التأمين الرقمي من مبرمجين وفنيين وخبراء لتطوير البرامج ومواكبة التطورات؛
- ✓ الإهتمام بملفات معالجة الحوادث والعمل على جعلها تعمم على جميع أنواع حوادث التأمين؛
- ✓ يجب على الشركات التأمين أن توفر بنية تحتية رقمية ملائمة بجميع الظروف للعمل من الناحية المادية والمعنوية.

الآفاق المستقبلية:

- ✓ آليات تطبيق الرقمنة في الشركات التأمين الجزائرية.
- ✓ دراسة تأثير الرقمنة على تسويق الخدمات في شركات التأمين.
- ✓ الابتكارات التي حدثت في شركات التأمين بعد تطبيق الرقمنة

قائمة المراجع

المراجع

الكتب باللغة العربية

1. ابراهيم على ابراهيم عبد ربه. (2008). *الخطر والتأمين*. الاسكندرية: دار المطبوعات الجامعية أمام كلية الحقوق.
 2. عز دهن فلاح. (2008). *التأمين (مبادئه، أنواعه)*. الاردن - عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
 3. محمود علي فرحات، و فرج الشورى. (2019). *التأمين الالكتروني*. شركة مصر للتأمين. مصر: مراجع ثان بمنطقة شرق الدلتا بشركة مصر للتأمين بالمنصورة .
 4. مصطفى كمال طه، و وائل أنور بندق. (2006). *الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة*. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
 5. هبة مصطفى كافي. (2017 الطبعة الأولى). *التجارة الالكترونية*. قسنطينة الجزائر: ألفا للوثائق للنشر والتوزيع.
- الرسائل والاطروحات:**
1. أسامة عامر. (2022). محاضرات في مقياس إدارة شركات التأمين. سطيف: جامعة فرحات عباس.
 2. بدر الدين يونس. (2021). مدخل لدراسة قانون التأمين. قسنطينة، الجزائر: جامعة الاخوة منتوري قسنطينة 1 كلية الحقوق.
 3. خالدية بوجنان. (05 مارس، 2015). طرق وأساليب قياس الأقساط التأمينية باستخدام التقنيات الاكتوارية. تيارت، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير جامعة ابن خلدون تيارت.
 4. راضية مشري. (2017). محاضرات في قانون التأمين . قالمة، الجزائر: كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة 8 ماي.
 5. سهيلة مهري. (2006/2005). *المكتبة الرقمية في الخزائر*. قسنطينة، الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة.
 6. صبرينة سعدي، و صليحة فلاح. (2023). تفعيل الخدمة التأمينية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر. *أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه*. الشلف، الجزائر: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
 7. عمر موساوي. (09 مارس، 2006). محددات الايراد في قطاع التأمين الجزائري. الجزائر، ورقلة: كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مرباح.
 8. معراج جديدي. (2016). *محاضرات في قانون التأمين الجوائي*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
 9. هجيرة العربي شريف. (2018-2019). محاضرات في التقنيات الاكتوارية. مطبوعة بيداغوجية . بومرداس: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جامعة محمد بوقرة.
- المجلات:**
1. kazem kareem nawwar، و hadi abboud khulood. (30 جوان، 2023). *تكنولوجيا التحول الرقمي في الخدمة التأمينية في شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية*. مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد 18 العدد 63 .
 2. أسامة أبو غزالة. (22 جويلية، 2018). *آثار التحول الرقمي على قطاع التأمين*. تم الاسترداد من موقع مختص ورائد في مجال التأمين وإعادة التأمين وإدارة الأخطار: <http://www.insurance4arab.om>

3. /إلهام يحيوي، و سارة قرابصي. (31 ديسمبر، 2019). التسويق الرقمي: كيفية تطبيق التحول الرقمي في مجال التسويق. *مجلة التنمية الاقتصادية* ISSN2543-3490 - المجلد4 العدد2 ، صفحة 148-131.
4. أمال يوب، و إكرام بودبزة. (6 سبتمبر، 2019). أثر التغيير التنظيمي في نجاح التحول الرقمي بالمؤسسات العمومية الجزائرية. *مجلة الاقتصاد الجديد المجلد10/العدد3* ، صفحة 60-44.
5. آمنة فاجة، و سالم أبو بكر. (ديسمبر، 2016). قراءة في الأهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الالكتروني. *مجلة التنمية والإستشراف للبحوث والدراسات المجلد1 العدد1* .
6. جامعة تيبيرزيت. (2022). تاريخ الاسترداد 2 ماي، 2024، من موقع جامعة تيبيرزيت: <https://ontology.birzeit.edu>
7. جمعة محمود عباد، و عمر محمد شديفات. (يونيو، 2019). دور التواصل الاكثوارى المعاصر في تحديد مخاطر التأمين لعمان والدول المغاربية. *المجلة العربية للإدارة، مج39، ع2* ، الصفحات 29-48.
8. حنان طهاري، و أم الخير فوق. (2022). المسؤولية المدنية الناشئة عن استخدام وسائل الدفع الالكتروني. *مجلة العلوم القانونية والاجتماعية المجلد7 العدد1* ، الصفحات 910-929.
9. خليل شرقي، و بريكعة السعيد. (جوان، 2016). المقاربات الكمية في التحليل الكيفي لبيانات دليل المقابلة باستخدام برنامج Nvivo. *مجلة البحوث الاقتصادية والمالية العدد الخامس -ISSN:2352-9822* .
10. خيرة شاوشي، و زهرة خلوف. (25 أوت، 2023). التحول الرقمي في الجزائر. *مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية المجلد 5/العدد1* ، صفحة 30-17.
11. سالم توفيق داوود. (10 جوان، 2018). *التحول الرقمي في صناعة التأمين العربية... اتجاه جبري*. تم الاسترداد من الجريدة: <https://www.aljarida.com>
12. سامي أحمد مرسي ميرغني. (2016). دراسة تحليلية للعوامل التي تحد من استخدام التسويق الالكتروني بشركات التأمين السودانية. *أماراباك المجلد7 العدد20* www.amarabac.com ، صفحة 104/87.
13. سالم توفيق داوود. (10 جوان، 2018). *التحول الرقمي في صناعة التأمين العربية... اتجاه جبري*. تم الاسترداد من الجريدة: <https://www.aljarida.com>
14. سامي أحمد مرسي ميرغني. (2016). دراسة تحليلية للعوامل التي تحد من استخدام التسويق الالكتروني بشركات التأمين السودانية. *أماراباك المجلد7 العدد20* www.amarabac.com ، صفحة 104/87.
14. صدوقي غريسي، علي العبسي، و الهشمي رضا سي الطيب. (31 ديسمبر، 2021). واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمة. *مجلة الآراء للدراسات الاقتصادية والإدارية المجلد3 العدد2* ، صفحة 109-99.
15. صليحة حفيفي. (31 مارس، 2022). وسائل الدفع الالكتروني كآلية لعصرنة شركات التأمين بالجزائر ومنحها التميز. *مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة* ، الصفحات 1-17.
16. صبرينة شراقة. (ديسمبر، 2021). متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري. *مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد6، العدد2* ، صفحة 243/266.
17. فزاع. (2017 ديسمبر، 26). *اليوم السابع*. تاريخ الاسترداد 27 أبريل، 2024، من اليوم السابع: <https://www.youm7.com>
18. *فاستر كابيتال*. (2 مارس، 2024). تاريخ الاسترداد 27 أبريل، 2024، من فاستر كابيتال: <https://fastercapital.com>

19. كوثر حاج نعاس. (جانفي, 2023). اثر التقنيات الرقمية على صناعة التأمين تطبيقات عالمية (روسيا، إيطاليا). *مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال* المجلد 09 العدد 01 ، صفحة 63-82.
20. محمد عبد اللطيف زايد، و السيد الشربيني الأشقر. (مارس, 2019). التأمين الرقمي: دراسة تطبيقية على قطاع التأمين السعودي. *المجلة العربية للإدارة* ، المجلد 39، العدد 1 ، صفحة 191/212.
21. محمد بن جاب الله. (2011). أثر تكنولوجيا المعلومات على تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين في الجزائر. *مجلة الإصلاحات الاقتصادية والتكامل في الاقتصاد العالمي*
22. مختار بكاري، و محي الدين عبد القادر مغراوي. (2021). مدى جاهزية الجزائر للتحول الرقمي في ظل جائحة كورونا. الجزائر: جامعة الجيلالي الياصب سيدي بلعباس.
23. مروة عبد النبي، و جمعة الشاذلي. (11 سبتمبر, 2019). الرقمنة ترفع من أداء قطاع التأمين بخدمات قيمة مضافة. تم الاسترداد من جريدة المال مدرسة المحتوى الاقتصادي في مصر: <https://almalnews.com>
24. مريم صيد. (جوان, 2022). تكنولوجيا التأمين ودورها في عصنة وتطوير قطاع التأمين. *مجلة أرصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية*، مجلد 5، العدد 1 ، صفحة 63/74.
25. مريم قرآوني، و فارس هباش. (المجلد 8 العدد 1 (2019)). دور تكنولوجيا التأمين في دعم الابتكار العملياتي في شركات التأمين. *مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات* ، الصفحات 55-72.
26. مريم قلال، و وريدة لرجان. (2018). ضرورة مواكبة وسائل الدفع الالكتروني لتطورات العصر الحالي. *مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية* ISSN:2543-3911 العدد الرابع ، الصفحات 86-103.
27. وهيبة عبد الرحيم، و رابح حمدي باشا. (بلا تاريخ). تطور طرق الدفع في التجارة الالكترونية. *مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة* ، الصفحات 159-184.
- المؤتمرات:**
1. أحمد فرج الزطيف، و سراج محمد المرابط. (2021). جاهزية شركات التأمين للتحول الرقمي في ظل جائحة كورونا (دراسة تطبيقية على شركات التأمين بمدينة مصراتة). *المؤتمر الأكاديمي الرابع لدراسات الاقتصاد والأعمال* ، (الصفحات 29-62). مصراتة، ليبيا.
2. العلوم الاكثوارية الأساس الرياضي لحساب الحاجة المالية المستقبلية للتعويض عن الخسائر. (27 جانفي, 2020). تاريخ الاسترداد 26 أفريل, 2024، من الجمهورية العربية السورية هيئة الإشراف على التأمين: <https://www.sisc.sy>
- المراجع باللغة الأجنبية -**
1. ASSURANCE. (2019). *les assurances et les nouvelles technologies*. الاسترداد من <https://orizon-assurance.fr>
2. radwan, s. m. (2019). the impat of digital technologies on insurance industry in light of digital transformation. *Blom Egypt investments and Insurance Brokerage & Consultancy* .

الملاحق

الملحق رقم (1): نموذج الشروط الخاصة لعقد التأمين

وفقا للشروط العامة النموذجية الحاملة للتأمين
رقم 01 المؤرخة في 2010/03/15 م/م/ت، التي
يقدم المكتب بالإطلاع عليها وبنوا على الشروط
الخاصة التالية والالتزامات الخاصة المحتملة إجمالها.
تؤمن الشركة الوطنية للتأمين:

الشروط الخاصة لعقد تأمين السيارات
CONDITIONS PARTICULIÈRES
DU CONTRAT D'ASSURANCE AUTOMOBILE

الشركة الوطنية للتأمين
SOCIÉTÉ NATIONALE D'ASSURANCE

شركة مساهمة برأس مال قدره 35 مليار دينار جزائري
المقر الاجتماعي حي الأعمال - باب الزواجر - الجزائر
السجل التجاري: BIC050012692
الهاتف: 021 22 50 00 / 021 22 50 50 / 021 22 51 51

<p>Police</p> <p>Direction Régionale : Agence : 00028 Direction Régionale SETIF Code MSILA Adresse : Date d'origine : 11/09/2023 00:00 Date d'expiration : 12/03/2023 00:00 Heure de souscription : 11/09/2023 23:59</p>	<p>عقد التأمين</p> <p>المديرية الجهوية : وكالة الاكتتاب : الرمز : العنوان : العقد تاريخ مريان : تاريخ نهاية العقد : ساعة الاكتتاب :</p>	<p>N° Att : 0509543 Avenant : 9 N° police : 1100029756</p>	<p>المكتب</p> <p>Souscripteur Nom et Prénom : DERMANE NADJI Raison sociale : MSILA Né (e) le : Sexe : N° de Tél :</p>	<p>المؤمن له</p> <p>Nom et Prénoms : Raison sociale : Identifiant fiscal : Profession : Adresse : Directeur Commercial N° de Tél :</p>	<p>السائق</p> <p>Conducteur Né (e) le : Adresse :</p>																																																																
<p>Permis de conduire N°: Délivré le :</p>	<p>Permis de conduire</p> <p>Catégorie : à :</p>	<p>رقم رخصة السياقة</p> <p>المرحلة : صنفت في : المرحلة :</p>	<p>المقطورة</p> <p>Remorque N° châssis : N° imm : Date MEC : PTC / CU :</p>	<p>المركبة</p> <p>Marque : Genre : CHEVROLET Usage : Véhicules particuliers sans remorque Energie : Affaire Puissance Essence : Type : 6 Zone : AVEO</p>	<p>رقم التسلسلي</p> <p>N° châssis : N° imm : Date MEC : PTC / CU : N° châssis : N° imm : Date MEC : PTC / CU :</p>																																																																
<p>الضمانات والممنوحة</p>																																																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Garanties</th> <th>Capital assuré</th> <th>Franchises</th> <th>Prime Nette</th> <th>Garanties</th> <th>Capital assuré</th> <th>Franchises</th> <th>Prime Nette</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Responsabilité Civile</td> <td>0,00</td> <td></td> <td>1.129,92</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Assistance Classique</td> <td>0,00</td> <td></td> <td>632,50</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Vol & incendie</td> <td>1.000.000,00</td> <td>5.000</td> <td>550,00</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pertes exploit. & Jours</td> <td>0,00</td> <td></td> <td>550,00</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>DASC à 500 000 DA</td> <td>0,00</td> <td></td> <td>1.925,00</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bris de Glaces</td> <td>1.000.000,00</td> <td>2.500 DA</td> <td>93,50</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Défense et Recours</td> <td>0,00</td> <td></td> <td>60,00</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Garanties	Capital assuré	Franchises	Prime Nette	Garanties	Capital assuré	Franchises	Prime Nette	Responsabilité Civile	0,00		1.129,92					Assistance Classique	0,00		632,50					Vol & incendie	1.000.000,00	5.000	550,00					Pertes exploit. & Jours	0,00		550,00					DASC à 500 000 DA	0,00		1.925,00					Bris de Glaces	1.000.000,00	2.500 DA	93,50					Défense et Recours	0,00		60,00				
Garanties	Capital assuré	Franchises	Prime Nette	Garanties	Capital assuré	Franchises	Prime Nette																																																														
Responsabilité Civile	0,00		1.129,92																																																																		
Assistance Classique	0,00		632,50																																																																		
Vol & incendie	1.000.000,00	5.000	550,00																																																																		
Pertes exploit. & Jours	0,00		550,00																																																																		
DASC à 500 000 DA	0,00		1.925,00																																																																		
Bris de Glaces	1.000.000,00	2.500 DA	93,50																																																																		
Défense et Recours	0,00		60,00																																																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Réductions / Majorations</th> <th>التخفيضات / الإضافات</th> <th>Décompte de la prime à payer</th> <th>تفصيل القسط</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bonus/ Malus :</td> <td>العلاوة / الرادع :</td> <td>Prime nette :</td> <td>القسط المساهمي :</td> </tr> <tr> <td>Maj âge :</td> <td>إضافة السن :</td> <td>Accessoires :</td> <td>الإضافات :</td> </tr> <tr> <td>Maj permis :</td> <td>إضافة رخصة السياقة :</td> <td>TVA :</td> <td>الرسم على القيمة المضافة :</td> </tr> <tr> <td>Maj Mat Inf :</td> <td>زيادة م من الائتھاب :</td> <td>FGA :</td> <td>الصندوق الخاص بالسيارات :</td> </tr> <tr> <td>Maj Turbo :</td> <td>زيادة توربو :</td> <td>DTD :</td> <td>الطوايع :</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>DTG :</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Prime totale الإجمالي القسط :</td> <td>422,00 Taxe Veh Routant 0,00</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>(Dont quittance)</td> <td>6.619,60 DA</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>En lettres : Six Mille Six Cents Dix Neuf DA et 50 Centimes</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Réductions / Majorations	التخفيضات / الإضافات	Décompte de la prime à payer	تفصيل القسط	Bonus/ Malus :	العلاوة / الرادع :	Prime nette :	القسط المساهمي :	Maj âge :	إضافة السن :	Accessoires :	الإضافات :	Maj permis :	إضافة رخصة السياقة :	TVA :	الرسم على القيمة المضافة :	Maj Mat Inf :	زيادة م من الائتھاب :	FGA :	الصندوق الخاص بالسيارات :	Maj Turbo :	زيادة توربو :	DTD :	الطوايع :			DTG :				Prime totale الإجمالي القسط :	422,00 Taxe Veh Routant 0,00			(Dont quittance)	6.619,60 DA			En lettres : Six Mille Six Cents Dix Neuf DA et 50 Centimes																									
Réductions / Majorations	التخفيضات / الإضافات	Décompte de la prime à payer	تفصيل القسط																																																																		
Bonus/ Malus :	العلاوة / الرادع :	Prime nette :	القسط المساهمي :																																																																		
Maj âge :	إضافة السن :	Accessoires :	الإضافات :																																																																		
Maj permis :	إضافة رخصة السياقة :	TVA :	الرسم على القيمة المضافة :																																																																		
Maj Mat Inf :	زيادة م من الائتھاب :	FGA :	الصندوق الخاص بالسيارات :																																																																		
Maj Turbo :	زيادة توربو :	DTD :	الطوايع :																																																																		
		DTG :																																																																			
		Prime totale الإجمالي القسط :	422,00 Taxe Veh Routant 0,00																																																																		
		(Dont quittance)	6.619,60 DA																																																																		
		En lettres : Six Mille Six Cents Dix Neuf DA et 50 Centimes																																																																			
<p>Fait à : heure : l'Assuré / le Souscripteur : /la SAA Lu et approuvé après connaissance des Conditions Générales.</p>																																																																					

الملحق رقم (2): وثيقة المعاينة الودية لحادث سيارة

CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT AUTOMOBILE
à signer obligatoirement par les deux conducteurs

Ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, mais un relevé des identités et des faits, servant à l'accélération du règlement.

Date d'accident le 20 heure :

Lieu précis :

Dégâts matériels autres qu'aux véhicule A et B

 Oui Non

Témoins : Nom et adresse s'il s'agit de passagers d'un véhicule préciser duquel : A ou B

معاينة ودية لحادث سيارة

توقع هذه المعاينة إجباريا من طرف السائقين و لا تشكل إعترافا بالمسؤولية بل كشفًا بالبيانات و الوقائع قصد الإسراع بالتنسوية

تاريخ الحادث : في 20 الساعة

 المكان بالضبط :
 الخسائر المادية اللاحقة بغير السيارتين أ و ب
 الشهود : الإسم و العنوان. و إذا تعلق الأمر بمسافرين في إحدى السيارتين بين إيهما أ أو ب

Véhicule A سيارة أ

Véhicule :
 Marque, Type :
 N° d'immatriculation :
 Venant de :
 Allant vers :
 Assuré (voir attest, d'assurance) :
 Nom :
 Prénom :
 Adresse :
 Ste d'assurances :
 N° police :
 Attest valable du : au
 Agence :

Conducteur (voir permis de conduire):
 Nom :
 Prénom :
 Adresse :
 Permis de conduire N° :
 Délivré le :
 Par la wilaya de :
 Catégorie A1 A B C D E F
 (entourer la catégorie)

Indiquer par une flèche → le point de choc initial

Dégâts apparents :

Observations :

Mettre une croix (x) dans chacune des cases utiles

اجعلوا علامة (x) داخل إحدى الخانات الصالحة

1) Heurtait à l'arrière, en roulant dans le même sens et sur la même file
 اصطدام من الخلف و كان يسير في نفس الإتجاه و على نفس الصف

2) Roulait dans le même sens et sur une file différente
 يسير في نفس الإتجاه و على صف مختلف

3) Roulait en sens inverse
 يسير في الجهة المعاكسة

4) provenait d'une chaussée d'ifférente
 قادمة من طريق مختلفة

5) Venait de droit (dans un carrefour)
 قادمة من اليمين (داخل مفترق)

6) S'engageait sur une place à sens giratoire
 دخلت في ساحة ذات إتجاه دائري

7) Roulait sur une place à sens giratoire
 سارت في ساحة ذات إتجاه دائري

8) En stationnement
 في حالة وقوف

9) Quittait un stationnement
 خارجا من الوقوف

10) Pronait un stationnement
 على وشك الوقوف

11) Reculait
 يتأخر

12) Doublait
 يتجاوز

13) Dépassement irrégulier
 يتجاوز غير قانوني

14) Changeait de file
 يغير خط السير

15) Virait a droite
 ينحرف إلى اليمين

16) Virait a gauche
 ينحرف إلى اليسار

17) S'engageait dans un parking un lieu privé, un chemin de terre
 يدخل في موقف عمومي في محل خاصي, في طريق غير معبدة

18) Sortait d'un parking, d'un lieu privé, d'un chemin de terre
 يخرج في موقف عمومي في محل خاصي في طريق غير معبدة

19) Empiétait sur la partie de la chaussée réservée à la circulation en sens inverse.
 يتجهج جزء الطريق المخصص للإتجاه المعاكس في السير

20) Roulait en sens interdit
 يسير في إتجاه ممنوع

21) Inobservation d'un signe de priorité
 لم يحترم علامة الأسيقية

22) Faisait un demi-tour
 يقوم بنصف دورة

23) Ouvrait une portière
 يفتح باب سيارته

Indiquer le nombre de cases marquées d'une croix → التي جعلت فيها علامة (x)

Croquis de l'accident مخطط الحادث

Véhicule B سيارة ب

السيارة :
 الصنف، الطراز :
 رقم التسجيل :
 القادمة من :
 المتجهة إلى :
 المؤمن له (نظر شهادة التأمين) :
 اللقب :
 الإسم :
 العنوان :
 شركة التأمين :
 رقم وثيقة التأمين :
 شهادة صالحة من : إلى
 الوكالة :

السائق (انظر رخصة السياقة) :
 اللقب :
 الإسم :
 العنوان :
 رقم رخصة السياقة :
 المسلمة في :
 من طرف ولاية :
 من صنف أ ب ج د هـ
 (أشهر للصنف في دائرة)

بينوا بواسطة سهم نقطة الاصطدام الأولية

الخسائر الواضحة

ملاحظات

Ne rien modifier au constat après

Signature des conducteurs

إمضاء السائقين

الخسائر الواضحة

الملحق رقم 3: وثيقة التربص

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: إعلام وعلوم الاتصال

Ministère de l'Éducation Nationale et de la Recherche Scientifique
Université Mohamed Boudiaf - Mascara

Ministère de l'Éducation Nationale et de la Recherche Scientifique
Université Mohamed Boudiaf - Mascara

المسيلة في: 09/06/2024

رقب: 06/03

إلى السيد: محمد بوضياف SAA
مدير

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء الترخيص الميداني.

سيدي المحترم، تحية طيبة و بعد...

في إطار افتتاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد مذكرات التصريح، التي تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة: إعلام وعلوم الاتصال، تخصص: تسيير وخدمات، فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء ترخيص الميداني بمؤسستكم. تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت. و.ب.ت.	الإمضاء
01	شرجيل فرح	181831083829	210 326 641	
02				
عنوان المذكرة: <u>مركزية قطاع التسيير</u> ، <u>جامعة</u> ، <u>مسيلة</u> ، <u>ولاية</u> ، <u>الجزائر</u> . المؤسسة: <u>SAA</u> ، <u>شركة</u> ، <u>جامعة</u> .				
المشرف (الاسم واللقب و الإمضاء)		هيئة الترخيص (الإمضاء والختم)		رئيس القسم (الإمضاء والختم)

الملحق رقم 4: الأمانة العلمية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم:

Université Aghaneb Boudiaf Algiers
Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion
Département:

تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إنجاز مذكرة الماستر

أنا الممضي أسفله:

الطالب (ة): مكي جليل منيع المؤلدة (ة) بتاريخ: 2022/03/07 ب: ب. بوحوم
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 2832668 الصادرة بتاريخ: 2022/03/07 من مدين الخضار والمسيلة
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم تجاريمية تخصص: تسويق خدمات خلال السنة الجامعية 2021/2022
والمعد للمذكرة التي تحمل عنوان:

أثر الترقص في قطاع السياحة على تلافية حالات الجرائم
الجرائم

أصرح بشرقي أنني التزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز المذكرة المذكورة أعلاه.

حور بتاريخ: 2022/06/05

التوقيع والبصمة

Chourouh



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

