



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور الرقمنة في تطوير صناعة التأمين في الجزائر دراسة حالة الشركة
الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة ميلة

المشرف	اعداد الطلبة	
هولي فرحات	بوالدبان اسماء	1
	سهام بارة	2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	فرحات هولي
ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	

السنة الجامعية 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الخلق سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين

أشكر الله العلي العظيم على توفيقه في إنجاز هذا العمل

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان مع فائق الإحترام والتقدير إلى الأستاذ الفاضل "هولي فرحات"

عائ قبوله الإشراف على هذا العمل المتواضع، والنصائح والتوجيهات التي حضينا بها من بداية إختيار الموضوع

كما لا ننسى جميع أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ومن بينهم أساتذة تخصص إقتصاد وبنكي كما لاننسى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد

والشكر الجزيل إلى عمال الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT لمساهماتهم في تنفيذ الدراسة التطبيقية

إلى كل هؤلاء أسمى عبارات الشكر والتقدير

إهداء

إلى ملاكي في الحياة

إلى معنى الحب ومعنى الحنان والتفاني

إلى بسمه الحياة وسر الوجود

إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب

"أمي الحبيبة"

إلى رمز التضحية والعطاء والهمة والكفاح "أبي العزيز"

إلى كل إخواني وأخواتي أدام الله محبتهم في قلبي ومحبتني في قلوبهم

إلى كل أصدقاء وصديقات الدراسة والعشرة وكل من أهداني:

"كلمة" "نصيحة" "إبتسامة"

ولا أنسى بالذكر صديقتي وزميلي في العمل "أسماء"

إلى كل من حملهم قلبي ولم تسعهم هته السطور البسيطة

ولا أنسى بالذكر أستاذي الفاضل "هولي فرحات"

إلى كل طلبة الإقتصاد النقدي والبنكي دفعة 2023

سهام

إهداء

أهدي هذا العمل

إلى الذي سقى خطواتي منذ نعومة أظفاري بكلمة صدق، وبعنوان البساطة والتواضع ونبيل الأخلاق
وأسمائها إلى من حثني على طلب العلم وكان لي السند الأكبر والداعم القوي "والدي"
إلى أعز امرأة في الوجود، رمز المحبة والعطاء، ينبوع الرحمة والحنان زهرة الزهور "والدتي"

إلى أختي العزيزة "شيماء"

إلى من يحملون معي دما مقدسا إجماعيا وكل العائلي

ولا أنسى بالذكر صديقتي وزميلتي في العمل "سهام"

إلى كل أصدقائي.

إلى كل زملائي.

أسماء

فهرس المحتويات

	الموضوعات
	الشكر
	إهداء
III - I	فهرس المحتويات
V	فهرس الأشكال والجداول
أ-ح	مقدمة
33-1	الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة والصناعة التأمينية
02	تمهيد
03	المبحث الأول: ماهية الخدمة التأمينية
03	المطلب الأول: النشأة وتطور التأمين
05	المطلب الثاني: مفهوم خدمة التأمين
09	المطلب الثالث: مقومات العملية التأمينية
14	المبحث الثاني: الصناعة التأمينية مفاهيم أساسية
14	المطلب الأول: مفهوم الصناعة التأمينية
15	المطلب الثاني: أنواع شركات صناعة التأمين
17	المطلب الثالث: وظائف شركات التأمين والعوامل المؤثرة على نشاطها
21	المبحث الثالث: الرقمنة في صناعة التأمين
21	المطلب الأول: مدخل إلى الرقمنة وأهميتها
23	المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الرقمنة
24	المطلب الثالث: رقمنة مؤسسات التأمين
33	خلاصة الفصل
35	الفصل الثاني: دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات Caat وكالة
	ميلة
35	تمهيد
36	المبحث الأول: تقديم عام للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT
36	المطلب الأول: تقديم الشركة

	الجزائرية للتأمينات
43	المطلب الثاني: عرض عام لوكالة الشركة الجزائرية للتأمينات Caat ولاية ميله
45	المطلب الثالث: مراحل إبرام العقد تأمين CAAT
47	المبحث الثاني: واقع تكنولوجيا المعلومات في وكالة CAAT ميله
47	المطلب الأول: الحواسيب
47	المطلب الثاني: البرمجيات
48	المطلب الثالث: الشبكات
53	المبحث الثالث: تحليل واقع الشركة الجزائرية للتأمين CAAT ميله
53	المطلب الأول: الخدمات التقليدية في شركة CAAT ميله
58	المطلب الثاني: رقمنة خدمات التأمين
67	المطلب الثالث: مزايا الرقمنة
70	خلاصة الفصل
71	الخاتمة
75	قائمة المراجع

قائمة الأشكال والجداول

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1-2	البيانات المالية العامة للشركة الجزائرية للتأمينات (2020-2022)	38
4-2	رقم أعمال شركة التأمينات CAAT وكالة ميلة	53
5-2	تطور منتجات تأمين CAAT حسب الفروع	56

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1-2	الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT	42
2-2	الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT ميلة	43
3-2	رقم أعمال شركة التأمينات CAAT وكالة ميلة	53
4-2	تطور منتجات تأمين CAAT حسب الفروع	56
5-2	تأمين السيارات عبر الانترنت	59
6-2	تأمين المنازل عبر الانترنت	61
7-2	تأمين الكوارث الطبيعية عبر الانترنت	64
8-2	الإعلان عن المذنب عبر الانترنت	66

مقدمة

مقدمة

انتشر التأمين في السنوات الأخيرة وتطور بشكل كبير حتى أصبح من الصناعات المهمة والأكثر قوة فقد ازدادت أهميته في عصر تزايدت فيها الأخطار من كل الأنواع التي تولدت عن التطور الحضاري، ويعتبر التأمين من أهم الركائز الأساسية التي تدعم الوضع الاقتصادي لأي دولة، فالشركات والهيئات المختلفة تجد في التأمين الدرع الواقي والوسيلة الفعالة لحماية ممتلكاتها ورؤوس أموالها ضد المخاطر وضمان استمراريتها.

ويعتبر التأمين نظام يسعى إلى تحويل المخاطر من الفرد أو المؤسسة إلى شركة تأمين التي يتمثل نشاطها في القيام بتلقي طلبات التأمين من العملاء أو شركات التأمين الأخرى، ودراستها واتخاذ القرارات المناسبة بشأنها، وتتحمل هذه المخاطر بمقابل مادي يسمى "القسط"، وتشمل أنواع التأمين مجموعة واسعة من المجالات مثل التأمين على الحياة، والتأمين الصحي، والتأمين على الممتلكات، والتأمين التجاري، والتأمين على السيارات، والتأمين على المسؤولية المدنية، وغيرها الكثير.

ولقد أدركت الدول مكانة هذا النشاط وأهميته في تطور الاقتصاد، وهذا الأمر الذي دفعها إلى الاشراف على الشركات القائمة على ادارته والاهتمام بتنظيمها من خلال وضع مجموعة من القوانين التنظيمية والتشريعية واخضاعها لها، من أجل تحقيق رقابة الدولة وحماية أموال المؤمن لهم.

وقد شهدت صناعة التأمين في سنوات الأخيرة تحولا كبيرا نحو الرقمنة. يعني التحول إلى التأمين الرقمي أي استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل:

الأنترنت وتطبيقات الهاتف المحمول والذكاء الاصطناعي لتحسين عمليات التأمين وتقديم خدمات أفضل للعملاء، وعليه سعت أغلب الدول إلى استغلال هذه التكنولوجيا لتحسين خدماتها التأمينية.

والجزائر كغيرها من الدولاهتمت برقمنة الخدمات التأمينية، فلقد شهدت تغيرات عديدة من اجل الانتقال من المفهوم الكلاسيكي الى المفهوم الالكتروني الحديث والذي يهدف البعصرنة الخدمات التأمينية المقدمة لتحقيق رفاهية المواطن والمجتمع والتأقلم مع محيطها الجديد الذي يزداد رقمنة يوما بعد يوم، وهذا من خلال اتباعها لمجموعة من الاجراءات والتوجيهات الحديثة في مجال الخدمات التأمينية.

الإشكالية:

وانطلاقا مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما هو دور الرقمنة في تطوير الخدمات التأمينية؟

وللإجابة عن هذه الإشكالية قمنا بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي الرقمنة؟

- ما هو التأمين؟ وما المقصود بالمنتجات التأمينية؟

- ما هو واقع استخدام الرقمنة في الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT بميلة محل الدراسة؟

لمعالجة الإشكالية وتسهيل الإجابة على الأسئلة المطروحة تم وضع الفرضيات التالية:

❖ الرقمنة هي عملية تحويل المعلومات من شكلها التناظري (التماثلي) إلى شكل رقمي (رقمي)؛

❖ التأمين هو عقد قانوني بين شخصين أو مؤسسة تقوم فيه شركة التأمين بتعويض الطرف الآخر (المؤمن عليه) عن الخسائر المحتملة أو الأضرار؛

❖ الخدمة التأمينية هي مجموعة الخدمات التي تقدمها شركات التأمين لعملائها؛

❖ تساعد الرقمنة بصورة كبيرة في تطوير وتنمية الخدمات التأمينية في الاقتصاد؛

❖ تسعى الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT ميلة كغيرها من الشركات إلى تطوير

منتجاتها التأمينية وذلك من خلال استخدام الرقمنة في مختلف عملياتها التأمينية.

أسباب اختيار الموضوع:

- الاهتمام الشخصي بهذا الموضوع؛

- أهمية التوجه نحو الرقمنة في المؤسسات التأمينية والتي تساهم بشكل كبير في حل العديد من المشكلات؛

- الرغبة في التعرف على واقع التوجه نحو الرقمنة وإلى أي مدى تتبنى العملية الرقمية؛

- الرغبة في معرفة مدى الاعتماد على الرقمنة في المؤسسات التأمينية؛

- معرفة الصعوبات التي تقف أمام تطبيق الرقمنة في المؤسسات التأمينية؛

- يندرج هذا الموضوع في مجال تخصصي؛

- أهمية هذا الموضوع في ظل التحولات التي تشهدها الصناعة التأمينية.

أهمية البحث:

تتجلى أهمية البحث في إبراز دور الرقمنة في تطوير الخدمات التأمينية، واعتبار أن التوجه نحو الرقمنة من المواضيع المهمة والحديثة.

كما تكمن أهمية الدراسة أيضا في أن الموضوع يرتبط بجانب مهم من الجوانب التي تحظى باهتمام كبير من طرف المختصين على أهمية التوجه نحو الرقمنة وتحسينها الخدمات التأمينية.

أهداف البحث:

تأثير دراسة وتحليل هذا الموضوع لبلوغ الاهداف التالية:

- ❖ محاولة إلقاء الضوء على الإطار النظري للتأمين؛
- ❖ التعرف على تكنولوجيا المعلومات المستعملة في الشركات التأمينية وأهميتها؛
- ❖ التعرف على انواع الخدمات التأمينية المطورة التي تقدمها شركة التأمين؛
- ❖ الكشف عن دور وأهمية الرقمنة؛
- ❖ الاطلاع على واقع شركة التأمين في الجزائر بشكل عام ومعرفة بنياتها المالية والتكنولوجية بشكل خاص؛
- ❖ المساهمة في اطراء مكتبة الجامعة بمرجع باللغة العربية في ميدان التأمين.

المنهج المستخدم:

لتحقيق الاهداف المرجوة من هذه الدراسة والإجابة على اشكالية الدراسة واختبار صحة الفرضيات كان من الضروري اتباع المنهج الوصفي التحليلي بالنسبة للجانب النظري وذلك بهدف عرض مفهوم التأمين والرقمنة وواقع تطبيق الرقمنة في المؤسسات التأمينية واستخدامنا هذين المنهج حتى يتسنى لنا فهم الموضوع محل الدراسة واستنباط العناصر التي يمكن اسقاطها على الدراسة التطبيقية.

أما الجانب التطبيقي فقمنا بانتهاء منهج دراسة حالة وهذا من خلال المقابلة والملاحظة وجمع البيانات وتحليلها.

صعوبات البحث:

- في إطار اعدادنا لهذا البحث واجهتنا صعوبات عديدة نذكر منها:
- الصعوبات في الفصل التطبيقي التي تمثلت في عدم تقديم معلومات مفصلة من طرف الوكالة وكون مؤسسات التأمين الجزائرية تتحفظ كثيرا في منح الاحصائيات المالية؛
- عنصر الزمن المقيد به من اجل انجاز هذا البحث أدى بنا الى تجنب التفصيل في بعض العناصر.

دراسات سابقة:

- دراسة سنوسي أسامة السنوسي سنة 2018، بعنوان **التأثير المتبادل بين هيكل الصناعة وأداء المؤسسات الصناعية**، وهي أطروحة دكتوراه بجامعة محمد خيضر بسكرة، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين هيكل الصناعة وأداء شركة التأمين في سوقتأمينات الاضرار في الجزائر، واستعملت لدراسة عينة شملت 10 شركات تأمين في الفترة 2007-2015، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة ان السوق تامين الاضرار في الجزائر يتسم بهيكل احتكار قله ويتجه هذا السوق الى المنافسة، كما توصلت الدراسة الى وجود تأثير متبادل بين هيكل سوق تأمينات الاضرار واداء شركاتالتأمينالعاملة به.

- دراسة مريم حسناوي سنة 2018، بعنوان **استراتيجية إدارة المخاطر في الصناعة التأمينية**، وهي أطروحة دكتوراه بجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى أهمية تبني استراتيجية فعالة من قبل شركاتتأمينجزائرية لإدارة المخاطر التي تهدد الصناعة التأمينية وهذا ما يضمن لها الحفاظ على حقوق حملة الوثائق وحماية مركزها المالي من الخطر الإفلاس، واستعملت برنامج التحليل الاحصائي لتحليل البيانات واختبار الفرضيات، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن شركات التأمين الجزائرية تحترم الضوابط والقواعد اللازمة لإدارة مخاطر الملاءة المالية، كما أن عمليات إعادة التأمين وآليات المراجعة الداخلية تساهم وبشكل مباشر في تفعيل إدارة المخاطر في شركات التأمين.

- دراسة مريم الصيد سنة 2022، بعنوان **تكنولوجيا التأمين ودورها في عصنة وتطوير قطاع التأمين**، وهي مقال منشور في مجلة أرساد للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد رقم 05 العدد 01، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تكنولوجيا التأمين كجزء من الثورة التي أحدثتها التكنولوجيا المالية في السنوات الأخيرة والتعرف على أهم ابتكاراتها التكنولوجية وأهميتها في تطوير قطاع التأمين، ومن النتائج التي توصلت إليها 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.

- دراسة شراقة صبرينة 2021، بعنوان **متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين**، وهي مقال منشور في مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 06/العدد 02، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة متطلبات إنجاح تجربة التحول الرقمي في قطاع التأمينات بالجزائر، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن تجربة التحول الرقمي لا تزال في بدايتها رغم الفرص المتاحة.

تقسيمات الدراسة:

من أجل تعمق في الموضوع وحوصلته اقترحنا الخطة التالية حيث قمنا بقسيم البحث إلى مقدمة وفصلين أحدهما نظري والآخر تطبيقي تم تقسيمهما على النحو التالي:

الفصل الاول تناولنا فيه مختلف المفاهيم المتعلقة ماهية الخدمة التأمينية، وعلى هذا الاساس قمنا بتقسيم الفصل الى ثلاثة مباحث خصصنا المبحث الاول لماهية الخدمة التأمينية وذلك من خلال التطرق الى المفاهيم الأساسية للخدمات التأمينية، اما المبحث الثاني فخصصناه للحديث عن مفاهيم أساسية للصناعة التأمينية حيث قمنا بدراسة انواع شركات الصناعة ووظائفها، كما تحدثنا في المبحث الثالث عنالرقمنة في صناعة التامين من حيث التعريف والمتطلبات ورقمنة مؤسسات التأمين.

أما الفصل الثاني يختص بالجانب الميداني لدراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة ميلة، تناولنا في المبحث الاول التعريف بالشركة الجزائرية للتأمينات CAAT، أما المبحث الثاني فقط تطرقنا الى واقع تكنولوجيا المعلومات في وكالة CAAT ميلة، اما المبحث الثالث قمنا بتحليل واقع الشركة الوطنية للتأمينات CAAT ميلة.

الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة والصناعة التأمين

الفصل الأول: الإطار النظري للرقمنة والصناعة التأمين

تمهيد:

منذ أن وجد الإنسان في هذه الحياة والأخطار تهدده وتلازمه في كافة أنشطته، فمهدنا مخاطر مادية ومخاطر إنسانية، تؤثر في الشخص أو في ممتلكاته، وكانت صناعة التأمين التي ابتكرها الإنسان حلا يؤمن من الخسائر والأضرار محتملة الحدوث، فالتأمين يهدف إلى حماية الأفراد والمؤسسات من الخسائر المادية الناتجة عن الأخطار، فقد انتشر في السنوات الأخيرة بشكل كبير حتى أصبح من الصناعات الأكثر قوة، ومن أهم الركائز الأساسية التي تدعم النشاط الاقتصادي لأي دولة، فالشركات و الهيئات المختلفة تجد التأمين هو الدرع الواقي والوسيلة الفعالة لحماية ممتلكاتها ورؤوس أموالها ضد المخاطر المتوقعة وضمان استمرارها. ولقد حدثت قفزات كبيرة أنظمة المعلومات والتكنولوجيا و اتسعت مجالات التطبيقات الإلكترونية بصورة لم يسبق لها مثيل، وتوفرت العديد من القدرات الهائلة لإنتاج ومعالجة وحفظ و استرجاع المعلومات، ونقلها وتبادلها ومشاركتها بأشكال عديدة ومتنوعة وحزم غير محدودة وبسرعة كبيرة، من خلال أنظمة وشبكات الاتصال و نظم المعلومات، وقد برزت الرقمنة كأهم الحلول التقنية التي أفرزتها التكنولوجيا الحديثة، فهي تمثل أحد أقوى التحولات النوعية الكبرى التي عرفتھا قطاع المعلومات منذ أكثر من عقدين من الزمن، وقد سارعت البنوك في أنحاء العالم إلى إدماجها والإفادة منها.

وعليه سنقوم في هذا الفصل بدراسة الصناعة التأمينية والرقمنة:

المبحث الأول: ماهية الخدمة التأمينية؛

المبحث الثاني: الصناعة التأمينية مفاهيم أساسية؛

المبحث الثالث: الرقمنة في صناعة التأمين؛

المبحث الأول: ماهية خدمة التأمينية

التأمين هو ظاهرة اقتصادية تحتل مكانة بارزة في كل دول العالم لما لها من تأثير بالغ على الحياة الاقتصادية والاجتماعية للأمم، والتأمين بمفهومه البسيط إعطاء الأمان من أجل مواجهة الخطر المحتمل وقوعه في المستقبل، لتقادي نتائج الضارة أو على الأقل حصرها في أضيق نطاق ممكن، وقد تبين أن توزيع النتائج الضارة لحادثة معينة على عدد من الأفراد يخفف عن عبئها بعكس ما لو تحمل هذه النتائج شخص واحد.

وعليه فقد تناولنا في هذا المبحث نشأة وتطور التأمين من خلال المطلب الأول. نتحدث عن مفهوم التأمين في المطلب الثاني، ثم نتناول مقومات العملية التأمينية في المطلب الأخير.

المطلب الأول: النشأة وتطور التأمين

الفرع الأول: نشأة التأمين

إن التأمين الذي تعهده اليوم هو وليد القرن التاسع عشر ميلادي فقط، إلا أن فكرة التأمين هي فكرة قديمة جدا ظهرت في أزمنة بعيدة أين كان الإنسان يلجأ إلى عدة وسائل لتغطية الأضرار الناتجة عن المخاطر التي كان يتوقعها في حياته ومنها الادخار فأصبح الأفراد والجماعات يلجئون إلى التعاون والتكافل فيما بينهم على مواجهة تلك المخاطر من خلال إقامة صناديق تجمع فيها تبرعاتهم ويتولى إدارتها شيخ القبيلة أو من يختاروه لذلك.

وقد أظهر لنا التاريخ أن الشعوب القديمة كانت تتعاون وتتكافل فيما بينما في أمور متعددة وبصور مختلفة فكان قدماء مصر يتعاونون فيما بينهم لدفن موتاهم و ذلك عن طريق تكوين جماعات تتحمل تكاليف دفن الموتى (تحنيط الموتى، تشييد وبناء القبورالخ)، وقد أوردت صفحات التاريخ أيضا إن الحضارات القديمة كانوا يقومون بالأمر نفسه، كمثل على ذلك نجد الإغريق الذين كانوا يؤمنون على تجارتهم ضد للسطو والقرصنة، إلا أن اتفاق الأكاديمي الموثق أكد بأن التأمين البحري كان أول أنواع تلك التأمينات والذي انتشر في القرن 14 م مع انتشار التجارة في مدن إيطاليا و بلدان الحوض المتوسط، بحيث صدرت أولى التشريعات عند الإسبان والبرتغاليون حول عقد التأمين البحري.

وتشير العديد من البحوث والدراسات إلى أن التأمين ضد حوادث الحريق كان ثاني نوع من أنواع التأمين التي شاع استخدامها، خصوصا على إثر حريق لندن الشهير الذي وقع عام 1666 م والذي أتى على الآلاف من المنازل والأراضي وأوقع خسائر كبيرة، ومنذ ذلك الوقت ازداد الاهتمام بموضوع التأمين على مثل هذه الحوادث وتكلفت جهود ذلك بإنشاء جمعيات مثل شركات متخصصة لهذا الغرض، ومع تطور الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية بعد ذلك بدأت أنواع جديدة من التأمين تظهر للوجود وذلك حسب الحاجة لها وحسب المخاطر المتوقعة منها.

إذن فالتأمين هو فكرة مفادها أن مجموعة من الأفراد يتعاونون في جمع اشتراكات ومساهمات تكون لهم كحل وكمخرج أثناء وقوع أو تعرض أحدهم لمشاكل مالية أو ظروف تستدعي تعويضه أو مساعدته في أمر معين.

إلا أن جذور التأمين التجاري ترجع إلى القرن 14 م، أين كانت السياسة التجارية هي الغالبة على الوضع الاقتصادي آنذاك، أما عن تقنين التأمين وإصباح الإجراءات الخاصة بت قد كان من طرف المشرع الفرنسي في القرن 17م على إثر تطور المشاريع التجارية فيد الدولة، والتي كانت تتطلب بالضرورة التأمين ضد الأخطار الناتجة عن تصدير السلع عبر البحار والمحيطات، لينتقل ذلك إلى باقي الدول الأوروبية، حيث أنشأت أول شركة تأمين في إنجلترا عام 1720 م في مجال التأمين البحري.

ومع تطور الثورة الصناعية في القرن 19م بدأ نشاط التأمين في الانتشار، وظهرت بذلك أنواع جديدة للتأمين جراء انتشار الآلات الميكانيكية ووسائل المواصلات، وانتشار المصانع مثل التأمين على المسؤولية والتأمين على حوادث المرور والتأمين على السيارات وغيرها من الأنواع الأخرى للتأمين.

ولم تعرف بلداننا العربية التأمين بصورته المنظمة إلا في أواخر القرن 19م وبداية القرن 20م، حيث انتشرت الصناعات والاختراعات، وتغير نمط حياة الأفراد وأصبحت الدول تقرض هذا النشاط على بعض القطاعات والظواهر خصوصا الاجتماعية منها تحت مبدأ حماية طبقات وأفراد المجتمع من مختلف المخاطر والتهديدات. (سالم حسين، 2019/2018، ص 3،4).

الفرع الثاني: تطور التأمين

من الصعوبة تحديد تاريخ ومكان بدء التأمين لأنه يختلف باختلاف أنواع التأمين نفسها وظروف ظهورها وعليه لابد من التطرق لتاريخ كل نوع للتعرف على تاريخ نشأته وتطوره ويتم ذكرها فيما يلي: (أمينة سلايمية، 2021 /2022، ص 51 52)

1/التأمين البحري: من المتفق عليه أنه أول أنواع التأمين ظهورا لارتباطه ارتباطا مباشرا بالنقل البحري والتجارة البحرية، ذلك أن هذا النوع من التجارة تتعرض لمخاطر لا تتعرض لها الأنواع الأخرى فقد ذكر أن الفينيقيين عرفوا التأمين البحري وقد عاشوا ألفي سنة قبل الميلاد ومن الثابت أن التأمين بالصورة، التي عرفها اليوم كان معروفا في أوروبا وقد كان في مدينة فلاندر الإيطالية شركة متخصصة في التأمين في أوائل القرن 14م.

2/التأمين ضد الحريق: ظهر في إيطاليا بعد سنة 1666م وهي السنة التي شهدت حريق لندن الذي أتى على أكثر المباني تلك المدينة حيث احرق أكثر من 3000 مسكن و100 كنيسة.

3/التأمين على الحياة: وقد ظهر في إنجلترا غير أن هذا التأمين ظل فترة طويلة منظورا كعمل مناف للأخلاق ولذلك حرم في فرنسا بأمر لويس الرابع سنة 1681م ووجد معارضة من كبار الفقهاء القانون الفرنسي القديم.

4/التأمين على المسؤولية المدنية: ظهر التأمين على المسؤولية على إثر استعمال الآلات وتقدم المواصلات وما أدت إليه من ازدياد المخاطر وكثرة دعاوي المسؤولية عن الإصابات التي تحدث للغير، على هذا النحو عرف التأمين على المسؤولية عن حوادث التي تقع للعمال في الصناعة وعن حوادث العربات والسيارات وتأمين مسؤولية المقاول والمهندس المعماري وغيرها من صور التأمين.

5/التأمين الاجتماعي: جذوره التاريخية إلى بروز الثورة الصناعية التي تطلبت إيجاد أساليب جديدة لتوفير

الأمن الاقتصادي للفرد، كأسلوب الاعتماد على الخطأ أساسا للتعويض النقدي أو العيني. ولقد ظهرت المفاهيم الأولية للحماية الاجتماعية في القرن 19م في أوروبا الغربية ويرجع ذلك للأسباب الآتية:

- توسع الثورة الصناعية؛
- غياب النظام الحماية الاجتماعية وما كان العامل معرضا له من المخاطر؛
- ظهور الأحزاب والنقابات العمالية (أمينة سلايمية، 2022/2021، ص52، 51)

المطلب الثاني: مفهوم خدمة التأمين

الفرع الأول: تعريف الخدمة التأمينية

أولا: تعريف التأمين

التأمين لغة:

التأمين في اللغة العربية مشتق من الأمن و هو طمأنينة النفس وزوال الخوف وله معان عديدة منها إعطاء الأمان ومنها التأمين على الدعاء وهو قول أمين أي استجب. (ترغيني صبرينة، 2018، ص 169)

ومن ذلك قول الله تعالى بعد بسم الله الرحمن الرحيم: "...آمنهم من خوف". (سورة قريش، الآية: 04)

وكذلك قوله تعالى: " وإذ جعلنا البيت مثابة للناس وأمنا ". (سورة البقرة، الآية: 125)

التأمين اصطلاحا:

سنحاول تقديم كل من التعريف الاقتصادي والقانوني تم استنتاج تعريف شامل للتأمين.

التعريف الاقتصادي للتأمين:

"أداة لتقليل الخطر الذي يواجهه الفرد عن طريق تجميع عدد كاف من الوحدات المتعرضة لنفس ذلك الخطر (كالسيارة والمنزل) لجعل الخسائر التي يتعرض لها كل فرد قابلة للتوقع بصفة جماعية، ومن ثم يمكن لكل صاحب وحدة الاشتراك بنصيب منسوب إلى ذلك الخطر" (ط، بهية تسوري بن تسوري، 2020، ص 80)

التعريف القانوني للتأمين:

حسب المادة 619 من القانون المدني الجزائري: "التأمين هو عقد يلتزم بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين صالحه مبلغا من المال أو إيراد أو أي تعويض مالي آخر في حالة وقوع الحادث، أو تحقق الخطر المبين في العقد وذلك نظير قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن (تسوري بن تسوري بهية، عبد الكريم سهام، 2021 ص 136).

مما سبق يمكن تعريف التأمين بأنه توزيع الخسائر العرضية من خلال نقل الأخطار أو تحويلها من المؤمن لهم إلى شركات التأمين التي تقبل تعويض مثل هذه الخسائر عند تحقق تلك الأخطار، مقابل حصولها على الأقساط مقدما، إذ يعتبر وسيلة لتعويض الفرد عن الخسارة المالية التي تحل به نتيجة وقوع خطر معين.

ثالثا: تعريف الخدمة التأمينية

تعرف الخدمة التأمينية بأنها مجموعة المنافع التي يجنيها المؤمن لهم والمتمثلة بالتعويض أو الحالة المعنوية المتمثلة بالشعور بالأمان، فهي المنتج الاساسي لشركات التأمين والمعبر عنه بوثيقة التأمين وما تتضمنه من شروط واقساط وحدود تغطية وما يرتبط بها من تعويضات وكشوف ومعاينات والخدمات المرافقة لتقديم ذلك المنتج الاساسي.(محمدي سميحة، طافر زهير، 2018، ص 77)

تعرف الخدمة التأمينية وفقا لرؤية الجمعية الأمريكية للتسويق بانها "النشاطات والمنافع التي تعرض للبيع لارتباطها بسلعة معينة"، فهي منفعة يقدمها طرف لآخر لتحقيق رضاه لقاء قسط مالي يقدمه هذا الاخير، فهي تحديدا المنتج التأميني الذي تقدمه منظمة تأمينية للمؤمن لهم ، لضمان حصول الاطمئنان على مالهم حياتهم، والخدمة التأمينية هي خدمة غير ملموسة، ولا تترتب عنها اي ملكية.(ذبيح ميلود، 2020، ص 1314)

أهمية الخدمة التأمينية

تتمثل أهمية خدمة التأمين فيما يلي:

1- الأهمية الاقتصادية

تتمثل الأهمية الاقتصادية للتأمين فيما يلي: (سالم حسين، 2018 / 2019، ص 14 17)

- وسيلة للادخار وتوجيه الاستثمار: يساهم التأمين في جمع المدخرات المالية وتكوين رؤوس أموال تستطيع من خلالها شركات التأمين أن توظفها في مشاريع استثمارية منتجة، تخلق القيمة المضافة سواء من خلال الاستثمار في الأسواق المالية والبنوك وتمويل المشاريع الاقتصادية، أو الاستثمار مباشرة في المشاريع التنموية الأخرى، حيث أن مباشرة أي نشاط إنتاجي أو تجاري جديد يتطلب رأسمال غالبا ما يتم اقتراضه من البنوك أو البورصة، وهو ما سيشجع المستثمرين في النهاية على إقامة مشاريعهم؛

- الوقاية والمحافظة على المشروعات: بالنظر لما يوفره التأمين من تغطية وحماية ضد المخاطر العديدة والمتنوعة التي قد تصيب المستثمر في مشروعه، بحيث يكون هذا الأخير في وضعية سانحة للعمل في مشاريع اقتصادية منتجة ولو احتوت على درجات ومستويات كبيرة للمخاطرة لأن تلك التغطيات التأمينية قد تشجعه على النشاط وتجعله في حماية ضد هذه المخاطر، وهذا من شأنه استمرار المشروعات وعدم توقفها نتيجة لتعرضها لخسائر معينة؛

- الرفع من الثقة والضمانات الاستثمارية: بطبيعة الحال تكون البنوك أو مؤسسات التمويل العامة مجبرة على القيام بدراسة الجدوى الاقتصادية للمشروع عند الرغبة في تمويله وإمداده برؤوس الأموال اللازمة، وهذه العملية تعد بمثابة مخاطرة مالية تقوم بها تلك المؤسسات في إقراض المشروعات ورجال الأعمال، ولهذا تكون التغطية التأمينية التي تصاحب تلك المشروعات تدعيا للثقة الاستثمارية في تمويل المشاريع سواء كانت إنتاجية أو تجارية،

- إعادة بناء وبعث الاستثمارات والمشاريع: يؤدي التأمين إلى إعادة بناء المؤسسات والمشاريع عند تعرضها للأخطار، وبالتالي فهو يساعد على عودة العملية الإنتاجية لمستواها في وقت قياسي مما يحفز على التوسع وزيادة الاستثمارات وتجديد في الآليات ووسائل العمل،

- التحكم ومعالجة الأوضاع الاقتصادية: يمكن للدولة من خلال التأمين وعملياته أن ترافق الأوضاع الاقتصادية القائمة في البلاد من حالات التضخم والكساد ومستويات النقود المتداولة في الأسواق، وهذا عن طريق استخدام الأدوات المالية في الاقتصاد من أجل معالجة الفجوة الركودية، والفجوة التضخمية عن طريق التحكم في زيادة وتخفيض كتلة النقود المتداولة من خلال زيادة نسب التأمينات أو تخفيضها، وبالتالي الوصول إلى مستوى تحقيق التوازن بين العرض والطلب الاقتصادي في الدولة؛

- تجنب الادخار السلبي واحتجاز رؤوس الأموال: إن عدم وجود شركات تأمين تتحمل الأخطار الممكنة من خلال تجميع أقساط مالية، سيحتم على المعرضين للخطر إلى احتجاز مبالغ مالية ضخمة تحسبا أو خوفا من أي خسارة قد تقع مستقبلا، وهذا ما سيؤثر على الكتلة النقدية المتداولة في السوق والتي كان من المفترض تداولها في الدورة الاقتصادية للبلاد؛

- مصدر للعملة الأجنبية وتحسين ميزان المدفوعات: تحدث خدمات التأمين الدولي تأثيرا واضحا في حساب مدفوعات الدول، ذلك لأن مستوى وحجم تلك الخدمات سيظهر في لائحة الفوائض أو العجوزات التي صاحبت تصدير أو استيراد تلك الخدمات بالأرقام، فتظهر في خانة العمليات التجارية التي قامت بها الدول مع محيطها الخارجي، ولهذا فإن عملية التأمين الدولي وخول أفساط كبيرة في بند التصدير سيحسن من وضعي ميزان المدفوعات نظرا لوجود عملية تصدير لخدمة التأمين، وهذا ما سيرفع من رصيد البلد في حصوله على العملة الأجنبية وتطوير احتياطي الصرف وبالتالي المساهمة في تنويع مصادر الدخل الوطني؛

- الربط والتقارب التجاري بين الدول: يساعد التأمين على التقارب والارتباط بين شركات التأمين المحلية ونظيراتها الدولية من خلال عمليات إعادة التأمين وتغطية نفس المخاطر التي يمتد نطاقها لأكثر من دولة، مثل مخاطر الشحن والنقل، وكذا تشجيع حركة التجارة الدولية من خلال عمليات التأمين عليها، حيث أن التأمين هو سلعة مثله مثل باقي السلع التي يتم تبادلها بين الدول، إذن فالدولة التي تتبع التأمين هي مصدرة، والدولة التي تشتريه هي دولة مستوردة، وهو سلة الخدمات الغير المنظورة.

مثلا: نجد في دولة معينة شركات ومصانع ضخمة تحتاج لتغطية تأمينية كبيرة ومتنوعة وجيدة، وتكون شركات التأمين في هذا البلد غير مهياة وغير قادرة على مرافقة هذه مصانع، وعليه ستتوجه هذه المصانع نحو الشركات التأمين المتواجدة في الخارج للتأمين على ممتلكاتها، ومن ثم يعتبر البلد الأجنبي بلد مصدر للتأمين، أما بلد إقامة المصنع فيعتبر البلد المستورد لخدمات التأمين.

2- الأهمية الاجتماعية

تكمن الأهمية الاجتماعية للتأمين فيما يلي: (مريم حسناوي، 2019 / 2020، ص 15)

- تحقيق الاستقرار الاجتماعي للفرد وللأسرة: وهذا من خلال المساهمة في محاربة الفقر حيث أنه يتجنب الفرد العوز والحاجة، بما يضمنه له من تعويض مادي يضمن له الحد الأدنى لمستوى المعيشة له ولأسرته عن طريق تعويضه عن الخسائر التي تحدث في دخله نتيجة لمرضه أو عجزه أو تعرضه للبطالة، كما أن التأمين التجاري يحقق الغرض المشار إليه عند تعرض ممتلكات الفرد لأخطار الحريق أو السرقة وكل ذلك يساهم في تحقيق الاستقرار الاجتماعي؛

- تنمية الشعور بالمسؤولية والعمل على تقليل الحوادث: إن ما يتميز به التأمين أن المؤمن له لا يستحق التعويض في بعض فروع التأمين إذا ما كان هناك إرادة للمؤمن له في تحقيق الخطر المؤمن منه، كما أنه في بعض أنواع التأمين لاستحق المؤمن له تعويضا إلا إذا زادت الخسارة عن الحد المعين، ووجد مثل هذه الاشتراطات و التحفظات بالتأمين تنمي لدى الفرد الشعور

بالمسؤولية لتجنب تحقيق الخطر المؤمن منه بقدر الإمكان هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإن شراء الفرد لعقد تأمين على الحياة يوفر لأسرته معاشا يضمن لها الحياة الكريمة بعد مماته، ويعتبر ذلك تنمية للشعور بالمسؤولية تجاه نفسه وأسرته ومجتمعه، وفي الجانب الآخر نجد أن الإحصائية التي تقوم بها شركات التأمين حول الأخطار و العوامل المرتبطة بها وتحليلها لهذه الإحصائيات يمكن من التعرف على الأسباب المباشرة لوقوع هذا الخطر، مما يحقق تقدما في إمكانية تفادي ومنع وقوعه ولا يعود ذلك بالفائدة عليها وعلى المؤمن لهم فقط بل يعود بالفائدة على المجتمع ككل.

المطلب الثالث: مقومات العملية التأمينية

الفرع الاول: الأسس النظرية للتأمين

تستند العملية التأمينية على ثلاث نظريات هي:

1- النظرية الاقتصادية:

يرى أصحاب هذه النظرية أن التأمين يقوم أساسا على الجوانب الاقتصادية للتأمين، وقد اختلفوا حول المعيار الاقتصادي الذي يمكن الاعتماد عليه في هذا المجال، وانقسموا في ذلك إلى فريقين، فريق يرى أن التأمين يقوم على فكرة الحاجة، وفي منظورهم أن أي نوع من التأمين يهدف إلى الحماية والأمان من خطر معين، وأن التأمين من خطر الحريق أو السرقة أو التلف أو غيرها، يجد مصدره الأساسي في حاجة المؤمن له إلى إجراء نوع من الوقاية، تضمن له الحماية والأمان عند وقوع المخاطر.

ومن الملاحظ أن الحاجة للحماية والأمان لا تتأكد من كل أنواع التأمين، فالتأمين على الحياة لصالح شخص آخر لا تتحقق فيه الحاجة للمؤمن له، وبذلك يمكن التفكير في تبني معيار المصلحة، والذي يظهر أنه أقرب لهذه العملية كبديل لمعيار الحاجة، إذ أننا نلاحظ أن عملية التأمين بشكل عام تقوم في الواقع على المصلحة، فهي الدافع للمؤمن له وأيضا لإجراء عملية التأمين، فمصلحة المؤمن له تكمن في حلول شخص آخر، قد تكون مؤسسة لتغطية آثار مخاطر محتملة الوقوع، ومصلحة المؤمن تكمن في تحقيق الربح وهذا هو الشكل الغالب بالنسبة للتأمين في وقتنا الحاضر.

بينما يرى فريق آخر بأن معيار الضمان يكون أفضل من غيره من المعايير الأخرى كأساس للتأمين، باعتباره يمثل القاسم المشترك لكافة أنواع التأمين، فالتأمين على الأشياء مثلا يحقق الضمان لقيمة الأشياء المؤمن عليها، والتأمين على الحياة يحقق الضمان للغير، وعدم تدهور المركز المالي للمستفيد، والشيء نفسه بالنسبة إلى التأمين ضد الشيخوخة، وإصابة حوادث المرور فيحقق التأمين ضمان عدم اختلال التوازن الاقتصادي للمؤمن له، وبهذا فإن فكرة

الضمان في الواقع نجدها في مختلف أنواع التأمين. (أسامة سنوسي، 2018 / 2019، ص 139)

2- النظرية التقنية:

يرى أصحاب هذه النظرية بأن التأمين يجد أساسه في عملية التعاون التي يقوم بها المؤمن، والمتمثلة في تجميع المخاطر التي يتعرض لها المستأمنين وفقا لمبادئ الإحصاء، وينقسم أنصار هذه النظرية إلى فريقين : فريق يرى أن التأمين ما هو إلى عملية تعاون منظم بين طريقة التبادل بين المستأمنين، وفقا لقواعد فنية تساعد على إبعاد احتمالات الصدفة البحتة في حدوث الخطر ، بينما ينطلق الفريق الثاني من فرضية مفادها أن التأمين يستند على عملية فنية، وإذا كانت هذه العملية تتمثل في تجميع المخاطر وإجراء المقاصة، فإن ذلك لا يمكن أن يتم إلا ضمن مشروع منظم يعمل بوسائل فنية يلتزم هذا المشروع بتغطية المخاطر التي يتعرض إليها المؤمن لهم، وبذلك يقوم أنصار هذه النظرية بأن المشروع هو الأساس الفني للتأمين. (أسامة سنوسي، 2018 / 2019، ص140)

3- النظرية القانونية:

يرى أصحاب هذه النظرية بأن التأمين يقوم على أساس قانوني، وينبغي البحث عن هذا الأساس في عناصر التأمين، وقد اختلفا حول المعيار القانوني الذي يمكن الأخذ به في هذا المجال، فمنهم فريق أخذ بمعيار الضرر، ويرى أنصار هذا الرأي أن التأمين مهما كان نوعه يهدف أساسا لإصلاح الضرر، ذلك أن فكرة الضرر توجد في كافة أنواع التأمين، سواء التأمينات العامة أو تأمين الأشخاص، بينما نجد فريق آخر أخذ بمعيار التعويض، حيث يرى أنصار هذا الرأي بأن التأمين يجد أساسه القانوني في التعويض الذي يرافق كافة أنواع التأمين، وبدونه لا يكون للتأمين معنى، إذ أن المؤمن له عندما يؤمن على المخاطر المحتملة بمختلف أشكالها يقدم للمؤمن له، أو المستفيد مبلغا من المال عند تحقق الخطر المؤمن منه.(أسامة سنوسي، 2018 / 2019، ص 140)

الفرع الثاني: عناصر عملية التأمين

العناصر الأساسية لعملية التأمين تتمثل في سبعة عناصر وهي:

1- عقد التأمين: هو عقد قانوني يتم بين الشركة المؤمنة والمؤمن له، بحيث يتعهد الطرف الأول بموجب هذا العقد على تعويض الطرف الثاني عن الخسائر التي قد تلحقه في المستقبل والمدرجة ضمن شروط العقد على تعويض الطرف الثاني عن الخسائر التي قد تلحقه في المستقبل والمدرجة ضمن شروط العقد في مقابل أن يدفع هذا الأخير مبلغا معيناً يسمى قسط التأمين (سالم حسين 2018 / 2019، ص 7)

2- المؤمن: هي شركة التأمين أو إحدى الهيئات المتخصصة التي تقدم الحماية والتأمين ضد المخاطر الممكنة (سالم حسين، 2018/ 2019، ص 6)

3- المؤمن له: هو الشخص أو الهيئة طالبة التأمين أو المستأمن الذي يتعهد بدفع قسط أو أقساط التأمين لقاء التزام المؤمن بعملية التأمين عن الخطر الذي قد يلحق بالشيء المعرض للخطر المؤمن منه، على أن يتحصل على أن يتحصل على تعويض الخسارة في حال تحقق الخطر (رقيق عقبة، 2021/ 2022، ص 33)

4- وثيقة التأمين (بوليصة التأمين): لا بمجرد اتفاق الأطراف السالفة الذكر على تأمين معين، تصدر شركة التأمين وثيقة لتأكد ذلك تسمى أحيانا بوليصة التأمين، ويظهر بهذه الوثيقة كل المعلومات المتعلقة بالعملية وأطرافها وشروط العقد، وطبعا تختلف الوثائق أو بوليصات التأمين في بعض الشكليات إلا أن الثوابت تبقى دائما موجودة في تلك الوثائق (سالم حسين، 2018/2019، ص8)

5- قسط التأمين: إن قسط التأمين يمثل التزام المؤمن له في عقد التأمين وهو المبلغ الذي يدفعه لشركة التأمين مقابل التزام هذه الأخيرة بتحمل تبعه الخطر (رقيق عقبة، 2021 / 2022، ص33)

6- مبلغ التأمين: هو المبلغ الذي يلتزم المؤمن بدفعه إلى المؤمن له أو المستفيد في حالة تحقق الخطر. (سالم حسين، 2018/2019، ص8)

7- مدة التأمين: يكون عقد التأمين المبرم بين المؤمن والمؤمن له صالح لفترة زمنية معينة، يكون على إثرها الشيء موضع التأمين دائما تحت صلاحية العقد المبرم، بحيث لا يحق للمؤمن له الحصول على تعويض خارج فترة سريان التأمين، وعلى غير ذلك يحق لصاحب التأمين الحصول على تعويضات طالما أن الخطر وقع في إطار الفترة المحددة في الوثيقة. وللإشارة أن هذه المدة تختلف من نوع تأمين لآخر. (سالم حسين، 2018/2019، ص8)

الفرع الثالث: مبادئ القانونية لعقد التأمين:

تعتمد عقود التأمين مهما اختلفت أنواعها على مبادئ قانونية عامة، وهي تتمثل في منتهى حسن النية والمصلحة التأمينية، السبب القريب والتعويض، الحلول والمشاركة في التأمين. (طبايبيية سليمة، 2013/2014، ص25 26 27)

• مبدأ منتهى حسن النية: يفصح كل من طرفي التعاقد عن جميع الحقائق للطرف الاخر فلا يخفي البيانات الجوهرية فاذا اخل احدهما هذا المبدأ يكون العقد باطلا ففي التأمين على الحياه يعتبر المؤمن له لم يتبع هذا المبدأ اذا اخفى عن المؤمن انه اصيب بمرض معين اثناء التعاقد او عدم التصريح بوجود امراض وراثيه في اسرته او اعطاء بيان غير صحيح عن عمره اما في التأمين ضد الحريق يعتبر عدم التصريح بوجود مواد ملتهبة هو من الامور المعتمدة

وهذا ما يؤدي الى بطلان التعاقد مما سبق نستنتج انه اذا عمل المؤمن له بإدلاء بيانات خاطئة يصبح العقد قابلاً للبطلان اما اذا كان الخطأ غير متعمد فانه يبقى ساري المفعول كما ان الاحلال بهذا المبدأ قد يكون من قبل المؤمن نفسه من حيث يضل المؤمن له بمعلومات كاذبه فيصبح لهذا الاخير الحق في فسخ العقد.

• مبدأ المصلحة التأمينية: يقبل المؤمن التامين على شخص او شيء في حاله ما اذا كان المؤمن له لديه مصلحة تأمينية فمثلا مالك بيت عندما يؤمن ضد الحريق تكون له منفعة فاذا لم يتحقق الخطر سوف يحقق ربحا وليس خساره ماديه وبالتالي سوف يعتمد للمحافظة عليه.

• مبدأ السبب القريب يلتزم المؤمن بدفع تعويض اذا كان الخطر المؤمن ضده هو السبب القريب والذي يولد سلسله من الحوادث المتصلة التي تؤدي في النهاية الى وقوع خساره دون تدخل اي مؤثر خارجي مستقل وبالرغم من وضوح هذا المبدأ الا ان تطبيقه عمليا يسبب خلافات كثيره بين الطرفين فمثلا في حاله ابرام عقد التامين ضد الحريق وحدث زلزال تسبب في انفجار انابيب الغاز ونشوب حريق يكون المؤمن غير ملزما بدفع تعويض للخسائر الناتجة عن حدوث الحريق لأنه ليس السبب المباشر في تحقيق الاضرار

• مبدأ التعويض يهدف مبدأ التعويض لمنع المؤمن له من تعمد وقوع الخطر المؤمن ضده او على الاقل يعمل على الاحتياط يطبق هذا المبدأ على جميع انواع التامين فيما عدا تأمينات الاشخاص حيث ان حياه الانسان وقيمه اي عضو في جسمه لا تقدر بالنقود اما بالنسبة للتأمينات الاخرى فالمؤمن غير ملتزم بدفع القيمة الكلية للخسارة الا اذا كان القسط مساويا لقيمه الخطر المؤمن ضده قبل وقوع الخسارة مباشرة اما اذا كان اقل فيكون ملزما بدفع جزء من الخسارة والتي تتناسب مع مبلغ التامين

• مبدأ الحلول يعتبر قربنا بمبدأ التعويض وينطبق على التأمينات التي تخضع لهذا الاخير فللمؤمن الحق في الحلول والحقوق والدعاوى التي تكون للمؤمن له قبل وقوع الخطأ والخسارة الناتجة عنه ولتوضيح هذا المبدأ نفترض ان شخص يدعى عمار كان يقول سيارته ونتيجة لإهماله صدم سيارة شخص اخر يدعى عليه واسبب لها اضرار فمن حقه المطالبة بالتعويض الذي يعادل الخسارة التي حلت به مع العلم انه امن ضد خطر التصادم لدى المؤمن س فانه يتقاضى التعويض من هذا الاخير فيكون له الحق في الحلول محل علي بما دفعه من تعويض ومطالبه عمار بالتعويض عما سببه من خساره

• مبدأ المشاركة في التامين: يعتبر مبدأ المشاركة في التامين مرتبنا بالمبدأين السابقين فالهدف منه هو ان لا يحصل المؤمن له على قيمه التعويض نتيجة وقوع خطر معين الا مره واحده فقط فهو لا يستطيع ان يؤمن على الخطر لدى أكثر من مؤمن في نفس الوقت فلا يكون

بذلك التأمين وسيله للكسب غير المشروع وتبعاً لذلك لا ينطبق هذا المبدأ على التأمين ضد الحوادث الشخصية والتأمين على الحياه كونها لا تخضع لمبدأ التعويض.

المبحث الثاني: الصناعة التأمينية مفاهيم أساسية

تتميز صناعة التأمينية ببعض الخصوصيات والتي تميزها عم باقي الصناعات الأخرى سواء على المستوى الكلي فيما يتعلق بالفاعلين في أسواق التأمين من حيث شركات التأمين والهيئات الداعمة لها،

سنحاول في هذا المبحث تحديد مفهوم الصناعة التأمينية في المطلب الأول ونتطرق إلى أنواع الشركات صناعة التأمين في المطلب الثاني بالإضافة إلى وظائف شركات التأمين والعوامل المؤثرة على نشاطها في المطلب الثالث.

المطلب الأول: مفهوم الصناعة التأمينية

الفرع الأول: تعريف الصناعة التأمينية

أولاً: تعريف الصناعة

في معناها الواسع هي مجموع النشاطات الاقتصادية المنتجة للسلع الإنتاجية، وفي معناها الضيق فالصناعة تختلف عن الزراعة التي هي خدمة الأرض، وعن الصناعة التقليدية أي الحرف التي يغلب عليها الطابع العائلي أو الفردي. (أسامة سنوسي، 2010 / 2011، ص 16) يمكن تعريف الصناعة أيضا على أنها " مجموعة من المنشآت تقدم منتجات أو خدمات يمكن أن تمثل بدائل لبعضها البعض، وهذه البدائل عبارة عن منتجات أو خدمات تؤدي إلى إشباع الحاجات الأساسية لنفس المستهلك " (أسامة السنوسي، 2010 / 2011، ص 16)

ثانياً: تعريف المنتج التأميني

يشير مصطلح منتج إلى ما تقدمه المؤسسة إلى عملائها الحاليين أو المرقبين من سلع، خدمات وأفكار وعلى المسوق الناجح أن يدرك الخدمات الأكثر ملائمة لعملائه، ولا يمكن أن يكون له ذلك إلا من خلال القيام بالدراسات والبحوث التسويقية، تطوير المنتجات الحالية وتقديم منتجات جديدة تتماشى مع حاجات ورغبات العملاء. (أسامة السنوسي 2018/2019 ص 149)

يمكن تعريف المنتج التأميني بأنه عبارة عن مجموعة المنافع الملموسة وغير الملموسة المرقبية التي تحتويها وثيقة التأمين والتي تؤدي إلى إشباع احتياجات ورغبات المؤمن لهم، وكذا الخدمات المرتبطة بها (أسامة السنوسي، 2018 / 2019، ص 149)

ثالثاً: تعريف الصناعة التأمينية

اتفق كتاب الغرب على إطلاق وصف الصناعة على التأمين (insurance industry) (استنادا إلى لفظ الصناعة إنما يأتي بعدة معاني منها " نشاط تجاري يوفر خدمات ومثلها الفندقية والسياحة " وعليه يمكن اعتبار التأمين نشاطا خدميا يوفر الحماية التأمينية للعملاء والمستفيدين منه (أسامة السنوسي، 2018 / 2019 ، ص 150)

بعد التطرق لمصطلح "الصناعة" ومفهوم "المنتج التأميني"، يمكن تعريف الصناعة التأمينية على أنها مجموعة من المؤسسات المتنافسة فيما بينها في نفس الصناعة ومفيدة بنفس المحيط والتي تعمل على تقديم منتجات (خدمات تأمينية). بحيث تتميز الصناعة التأمينية عن الصناعات الأخرى بتعدد المؤسسات التأمينية.

الفرع الثاني: أهمية الصناعة التأمينية

تساهم الصناعة التأمينية في توفير الاستقرار للوحدات الاقتصادية، بحيث تحفزهم على العمل وزيادة الإنتاج بما يعود عليهم بفوائد اقتصادية واجتماعية، لذلك نجد مختلف الدول تشجع وتشرف على تطوير الصناعة التأمينية بكافة الوسائل، نظرا أهميتها الاقتصادية والاجتماعية والتي نوجزها في النقاط التالية: (أسامة السنوسي، 2018/ 2019، ص 151 - 154) الأهمية الاجتماعية:

- يعتبر التأمين من أهم وسائل الادخار والاستثمار؛
- العمل على زيادة الإنتاج؛
- تسهيل واتساع عمليات الائتمان وزيادة الثقة التجارية؛
- المساهمة في اتساع نطاق التوظيف والعمالة؛
- المساهمة في تحسين ميزان المدفوعات والمحافظة على الثروة الوطنية؛
- العمل على تحقيق التوازن بين العرض والطلب.

الأهمية الاقتصادية:

- تحقيق الاستقرار الاجتماعي للفرد وللأسرة؛
- المساهمة في الحد من الفقر؛
- تنمية الشعور بالمسؤولية والعمل على تقليل الحوادث.

المطلب الثاني: أنواع شركات صناعة التأمين

يمكن ان تأخذ شركات (مؤسسات) التأمين اشكالا مختلفة من حيث طريقة الإدارة وطريقة الاكتتاب في التأمين ومدى مسؤولية كل من المؤمن والمؤمن له ومدى ملائمة كل منها لنوع معين من التأمين والهدف منه وعلى هذا الاساس يمكن القول انه توجد ستة مؤسسات تأمين. (أسامة السنوسي 2018/2019، ص 155 - 160)

• **مؤسسة التأمين التبادلي:**

تتمثل فكره التأمين التبادلي في ان مجموعة من الافراد تجمعهم صفة معينة مثل المهنة، ومعرضين لأخطار متشابهة، يتفقون فيما بينهم على ان من يتعرض منهم لأحد هذه الاخطار يشترك معه جميع الاعضاء في تحمل الخسائر المترتبة عن هذا الخطر، ولهذه الهيئات الحق في مزاوله اي نوع من انواع التأمين، ورغم ذلك فإن تأمين الحياة يعد افضل مجالات العمل بالنسبة لها، لأنه طويل الاجل مما يسمح بتكوين الاحتياطات لمواجهة المخاطر.

• **شركات تأمين المساهمة:**

تعتبر الشركات المساهمة من أكثر انواع الشركات التأمينية انتشارا، وتنشأ باجتماع إرادة مجموعة من الاشخاص مؤسسين بالاكتتاب بجزء من رأس المال، على ان يطرح الجزء الاكبر في سوق الاوراق المالية للاكتتاب فيه بالكامل، حيث تعتبر شركة التأمين من الشركات التي لا يجوز ان يترك جزء من رأس المال غير مكتتب فيه، عند الترخيص لها من جهات الإشراف والرقابة بمزاوله العمل التأميني.

• **الجمعيات التعاونية للتأمين:**

تنشأ لمزاوله جميع أنواع التأمين، كما قد تقوم بمزاوله أنشطة اخرى بجانب التأمين، ويظهر نشاط هذه الجمعيات في الريف للتأمين على المحاصيل الزراعية، تتكون هذه الجمعيات من افراد يساهم كل منهم بحصة او سهم، ولا يشترط في عضو الجمعية ان يكون من حملة الوثائق، كما في حاله هيئات التأمين التبادلي فاصله ومع ذلك يمكن للعضو ان يطلب الحماية التأمينية ضد بعض الاخطار في مقابل سداد القسط او التكلفة المناسبة بمعنى اخر في الجمعيات التعاونية للتأمين تختلف عن هيئة التأمين التبادلي فاصلة في انها تقبل التأمين على الأعضاء وغير الأعضاء.

• **شركة التأمين بالاكتتاب:**

يمكن للأفراد أيضا القيام بالعمليات التأمينية في بعض الاحيان، وأشهر مثال على ذلك الافراد المكتتبون الذين ينتمون الى جماعة اللويدز في بريطانيا، وتعتبر جماعة اللويدز هذه من اهم هيئات التأمين في العالم.

وتستمد هذه الجماعة شهرتها وقوتها من الشروط التي تضعها لقبول الافراد كأعضاء بها حيث يشترط فيمن ينضم الى عضوية جماعة اللويدز ويكون في مركز مالي مرموق وألا تشوب سمعته الشخصية اي شائبة، وعندما يتقرر قبول العضو بالجماعة يكون عليه ايداع ضمانا ماليا يتناسب مع نوع التأمين الذي يرغب في مزاولته، والحد الاقصى لمبالغ التأمين التي يزعم اصدارها ويوضع هذا الضمان في صندوق اللويدز كما تشترط الجماعة على العضو ان يحتفظ بالأقساط المحصلة وعوائد استثمارها في حساب خاص، تخصص امواله لسداد التعويضات

المستحقة الناشئة عن الأخطار التي يقبلها، وحتى تتأكد الهيئة من سلامة مركز العضو المالي، تشترط ان يقوم بمراجعة حسابات العضو مراجع حسابات مستقل يقدم تقريره الى الجماعة ، وبالإضافة الى كل ما تقدم فان عضو اللويذ يكون مسؤولا مسؤولية غير محدودة عن الاعمال الخاصة به.

• صناديق التأمين الخاص:

تنشأ مثل هذه الصناديق لأهداف اجتماعية بحتة، حيث انها لا تهدف الى تحقيق الربح كما تقتصر خدماته على اعضائها فقط، وتقوم مثل هذه الصناديق على اساس اتفاق مجموعة من الافراد الذين تربطه مصلحة معينة كالمهنة او العمل . فيما بينهم على تكوين صندوق خاص لتغطية خطر اجتماعي معين.

بدأت صناديق التأمين صغيرة حيث كانت تسمى صناديق الزمالة، أو صناديق الإعانات باشتراكات صغيرة ومزايا معتبرة، وبعد الانفتاح الاقتصادي تطورت هذه الصناديق وازدهرت، حيث زادت المزايا الممنوحة واصبحت الصناديق تمنح معاشات دورية مكملة لنظام التأمين الاجتماعي، الى جانب معاشات ومكافآت ترك الخدمة فاصله كما أصبحت منافسا لوثائق التأمين الاجتماعية لهذه الصناديق، ويرجع ازدهارها ونجاحها الى المزايا الكبيرة التي تمنحها عند الوفاة، التقاعد، أو في حالة زواج عضو أو أحد أبنائه، أو المساهمة في نفقات التعليم ، أو تنظيم رحلات الحج والعمرة.

• هيئة التأمين الحكومية:

تتدخل الحكومات في صناعة التأمين عندما تكون هناك ضرورات ملحة اقتصادية أو اجتماعية، لحماية الأفراد أو الثروة الوطنية للمجتمع، عندما تعجز أو الثانية شركة التأمين التجارية عن مزاوله أنواع معينة من التأمين أو تغطية أخطار خاصة وتعتبر مؤسس التأمينات الاجتماعية من أكثر أنواع هيئات التأمين الحكومية انتشارا في معظم دول العالم، نظرا لأنها توفر الحماية التأمينية الإجبارية لخدمة شريحة عريضة من أفراد المجتمع، حيث تغطي أخطار الوفاة، المرض الشيخوخة لجميع العاملين المدنيين والعسكريين على حد سواء .

المطلب الثالث: وظائف شركات التأمين والعوامل المؤثرة على نشاطها

قبل التطرق لوظائف شركات التأمين والعوامل المؤثرة على نشاطها يجب أولا تعريف شركات التأمين.

تعريف بشركات التأمين: هي مؤسسات تقوم بتقديم الخدمة التأمينية لمن يطلبها، كما أنها مؤسسة مالية تحصل على الأموال من مؤمن لهم، لتعيد استثمارها في مقابل عائد يشاركون فيه وذلك إما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة. (كريمة شيخ،2010،2009، ص34)

الفرع الأول: وظائف شركات التأمين

شركات التأمين كباقي المؤسسات الاقتصادية لها وظائف متكاملة لتحقيق أهداف العامة للشركة لكن تختلف بشكل عن الوظائف التعارف عنها في مجال الإدارة وتتمثل في: (كريمة شيخ، 2009، 2010 ص 34 ص 36)

• وظيفة التسعير: هتم هذه الوظيفة بمعرفة القسط الواجب استيفاءه من المؤمن له نظير خطر معين ينوي التأمين ضده وبالتالي فإن وظيفة التسعير تضع سعر معين لكل نوع من أنواع التأمينات المختلفة يتناسب مع درجة احتمال تحقق الخطر كما ويتناسب مع مبلغ التأمين كما ويتناسب مع الظروف المحيطة بالشيء أو الخطر المؤمن ضده كما يتناسب وبصورة عكسية مع معدل الفائدة الغني؛

• وظيفة الإنتاج: يقصد بالإنتاج في مجال التأمين المبيعات والنشاطات التسويقية التي تقوم بها شركات التأمين وعملية البيع التي تقوم بها شركة التأمين هي الخدمة التأمينية وكثيرا ما يطلق على وكلاء والمندوبين اسم المنتجين وفي شركات التأمين المتخصصة في تأمين الحياة يطلق على الدائرة المختصة بالنتاج اسم دائرة المبيعات؛

• وظيفة الاكتتاب: تهتم هذه الوظيفة باختيار تبويب طالي التأمين بموجب السياسة التي تحددها شركة التأمين بما يحقق أهدافها وغاياتها، ويهدف الاكتتاب إلى تجميع محفظة فرعية من وثائق التأمين المختلفة وبذلك تقوم الشركة من خلال هذه الوظيفة بقبول طلبات إصدار الوثائق والمتوقع أن ينتج عنها أرباح و ترفض الطلبات المتوقع أن ينتج عنها خسائر أو لا تكون مجدية، وتقوم الإدارة العليا بالشركة بوضع سياسة واضحة للاكتتاب تتماشى مع غايات الشركة وقد تكون هذه السياسة الحصول على مجموعة كبيرة من وثائق التأمين المختلفة والتي تعطي ربحا منخفضا، أو تكون سياسة الشركة الحصول على عدد قليل من وثائق التأمين والتي تعطي ربحا مرتفعا عادة ما تقوم الشركات بإصدار دليل تبين فيه أنواع التأمينات التي تقبلها و الأخطار التي تقبلها والمناطق الجغرافية التي تعمل بها والأخطار الخاصة التي يجب اخذ الموافقة عليها ومسبقا وغير ذلك؛

• وظيفة تسوية المطالبات: هي تلك الوظيفة المتعلقة بدفع مبلغ التأمين أو دفع التعويضات المستحقة للمؤمن عليه أو له عند تحقق الخطر المؤمن ضده وفي الشركات التأمين هناك جهة أو دائرة متخصصة بدراسة المطالبات المقدمة، تحديد مدى التعويض المستحق من خلال تسوية الخسائر والشخص المسؤول عن تسوية الخسائر هو "مسوي الخسائر" وهناك ثلاث أسس متبعة في تسوية المطالبات هي:

❖ لتحقق من صحة المطالبة المقدمة؛

❖ لإنصاف والسرعة في تسديد المطالبات؛

❖ تقديم المساعدة للمؤمن لهم.

• وظيفة إعادة التأمين: يقصد بها نقل جزء من الخطر إلى جهة أخرى اقدر على التحمل هذا الخطر، وغالبا ما تكون هذه الجهة هي الشركات إعادة التأمين وعقد إعادة التأمين هو عقد يشبه عقد التأمين إلا أن الأطراف تكون مختلفة، فأطرافه (شركة التأمين) و(شركة إعادة التأمين) تعرف إعادة التأمين بأنها " وسيلة تساعد شركات التأمين على أن تتفادى الخسائر المالية الضخمة التي يمكن أن تترتب على تحقق الخطر" وتعتبر عملية إعادة التأمين أهم وسائل إدارة الأخطار التي تتعرض لها شركات التأمين وذلك عن طريق توزيع الخطر على هيئات تأمين في مناطق مختلفة.

• وظيفة الاستثمار: كون أقساط التأمين يتم جمعها في بداية العملية التأمينية فانه سيتوافر لدى شركة التأمين مبالغ ضخمة يمكن استثمارها وحسب مبدأ الملائمة في الاستثمار فان شركات التأمين التي تمارس التأمين على الحياة تقوم باستثمار أموالها في أدوات استثمارية طويلة الأجل وذلك كون الالتزامات المتوقعة تكون طويلة الأجل.

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة على نشاط شركات التأمين

تتمثل العوامل المؤثرة على نشاط شركات التأمين فيما يلي: (كريمة شيخ، 2010، 2009، ص 36 ص 38)

1/العوامل المطورة لنشاط شركات التأمين: (الشروط الاقتصادية الواجب توفرها لتطوير التأمين)

• المواد المؤمنة: ينمو قطاع التأمين في البلدان الغنية التي تجبر على تأمين ممتلكاتها كالتراب الأكثر أهمية والاستثمارات الأكثر نموا، المداخل المتوسطة الأكثر ارتفاعا للاحتفاظ كذلك المستوى المعيشي أدى إلى اختلاف مواد التأمينية من بلد إلى آخر؛

• القدرة الشرائية للمستهلك؛

• نقص أو زيادة كثافة الطرق البديلة لتغطية المخاطر لدى التأمين؛

• تطور البنية التحتية؛

• زيادة أو نقص ثبات استقرار النقدي؛

• دورات تسعير لبعض المخاطر.

2/عوامل المعيقة لقطاع التأمين:

هناك عوامل عديدة تؤثر على قطاع التأمين منها:

• انخفاض حجم الأقساط؛

• انخفاض عائد الاستثمار؛

• زيادة المطالبات الناتجة عن الأخطار المعنوية؛

• تراجع أسعار أسهم شركات التأمين في البورصة بسبب تزعزع ثقة المستثمرين بالأسهم المتداولة بشكل عام.

ارتفاع أسعار إعادة التأمين نتيجة تناقص الطاقة الإكتتابية المتوافرة في أسواق إعادة التأمين بسبب تراجع قيمة أصول شركات إعادة العالمية ونتيجة لتردد شركات إعادة في تغطية أخطار إعادة التأمين Retrocession في محاولة لتحسين نتائجها وجعلها مربحة.

كما أن تجديد اتفاقيات إعادة التأمين يتم وفقاً للنتائج المحققة في كل حالة على حده مع الأخذ في الاعتبار أن التغيير الأساسي الذي طرأ على عملية تجديد اتفاقيات إعادة هو:

- خفض مستوى عمولات **الإسناد** على اتفاقيات إعادة النسبي؛

- رفع مستوى الاحتفاظ عند تجديد اتفاقيات تجاوز الخسائر.

هناك من يقسم العوامل المعيقة لقطاع التأمين إلى قسمين عوامل داخلية وعوامل خارجية عن المستهلك موضحة كالتالي:

• عوامل خارجية عن المستهلك:

متمثلة في:

- صورة العلامة التجارية لشركات التأمين؛

- سياسة تخفيض الرسوم؛

- إجراءات التعويض؛

• عوامل داخلية بالنسبة للمستهلك

المتتمثلة في:

- العادات وتدني الثقافة؛

- انخفاض القدرة الشرائية.

المبحث الثالث: الرقمنة في صناعة التأمين

تمثل الرقمنة أحد أقوى التحولات النوعية الكبرى التي عرفتھا قطاع المعلومات منذ أكثر من عقدين من الزمن، إذ استحدثت طرق جديدة لحفظ المعلومات وإتاحتھا، وهي قلبا جذريا للأنظمة المعلوماتية.

تناولنا في المطلب الأول مدخل إلى الرقمنة وأهميتها وسنتطرق في المطلب الثاني دوافع ومتطلبات الرقمنة وسنتحدث في المطلب الثالث عن رقمنة مؤسسات التأمين.

المطلب الأول: مدخل إلى الرقمنة وأهميتها

الفرع الأول: تعريف الرقمنة

إن الرقمنة من الفعل "رقمن" والذي يعني مباشرة عملية اسمها "الرقمنة"، وهي تحويل النصوص الورقية أو "الأصول" في شكلها الفيزيائي المادي، إلى نصوص إلكترونية، مبنية على نظام الواحد أو الصفر، بحيث يمكن للألة أن تتعامل مع هذه النصوص، وتخزنها في ذاكرتها، والسمة التي يمكن أن نحصلها من هذه العملية هي لأجل تحقيق علاقة طردية بين متغيرين أساسيين وهما الآن يشكلان محور بناء نظم الحاسوب وهما عاملي "الدقة والسرعة" (سالم باشيو، 2007/2008، ص71)

عملية استنساخ رقمية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعائها إلى سلسلة رقمية *Chaine Numérique*، يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمن. (ابتسام سعدي، 2016/2017، ص18)

عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنها عملية إلكترونية لإنتاج رموز إلكترونية أو رقمية سواء من خلال وثيقة أو أي شيء ملموس، أو من خلال إشارات إلكترونية تناظرية. (مليكة بوخاري، سمير يحيوي، 2022، ص459)

انطلاقاً من التعاريف السابقة يتضح أن الرقمنة هي عمليات التحويل التي تتم للوثائق من الأشكال التقليدية المطبوعة إلى الشكل الإلكتروني الرقمي، وتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني، أي يصبح النص التقليدي نصاً مرقماً يمكن الاطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسب الآلي.

الفرع الثاني: الأهداف الرقمنة

- لماذا نرقمن؟ هذا السؤال يستدعي تحديد الأهداف التي نسعى إليها من وراء عملية الرقمنة، وهي عدة أهداف تتوزع على المستويات التالية: (سهيلة مهري، 2005 / 2006، ص 82 83).
- الحفظ: حيث أن الوسائط الرقمنة تعد أقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار؛
- التخزين: أما بخصوص فإن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات، فما بالك بقرص رقمي DVD إذا الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات؛
- الاقتسام: من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الأنترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت؛
- سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث أنه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق.

إضافة إلى أهداف أخرى تتمثل في:

- توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري؛
- الربح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص مليزة أو إتاحتها على الشبكة، ولا يقصد بالربح هنا الاتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامشا من التكلفة لضمان استمرار العمليات.

الفرع الثالث: أهمية الرقمنة:

لها فوائد كثيرة يمكن ان نذكر اهمها فيما يلي:

- اتاحة الدخول الى المعلومات بصورة واسعة ومعتمه بأصولها وفروعها.
- سهوله وسرعه تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها.
- القدرة على الطباعة للمعلومات منها عند الحاجة واصدار صوره طبق الاصل عنها.
- الحصول على المعلومات بالصوت والصورة بالألوان ايضا.
- نقص تكاليف للحصول على المعلومات امكانية التكامل مع الوسائل الاخرى: الصوت، الصورة، الفيديو.

كل هذا لأنها تتميز عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى: تقليص الوقت والمكان اقتسام المهام الفكرية مع الآلة، تكوين شبكات الاتصال، التفاعلية، اللاتزامنية، اللامركزية، قابلية التوصيل، قابلية التحرك والحركية، اللاجماهيرية، الشبوع والانتشار، العالمية. (إيمان بغدادى، سمية رماش،

2022 ص 78)

الفرع الثالث: خصائص الرقمنة:

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيا بالخصائص التالية: (بضيايف زهير ، 2021 ص 71)

- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الاماكن الكترونيا متجاورة.
- **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول اليها ببسر وسهولة.
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدود التفاعل والحواريين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقويه فرص تكوين المستخدمين من اجل الشمولية والتحكم في عمليه الانتاج.
- **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعه التجهيزات المستندة على تكنولوجيا والمعلومات من اجل تشكيل شبكات الاتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين الصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الاخرى.
- **التفاعلية:** اي ان المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكن ان يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عمليه الاتصال يستطيعون تبادل الادوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الانترنت مثلا: تتمتع باستمرارية عملها في كل الاحوال فلا يمكن لأي جهة ان تعطل الانترنت.
- **قابلية التحرك والحركية:** اي انه يمكن للمستخدم ان يستفيد من خدماتها اثناء تنقله من اي مكان عن طريق وسائل الاتصال كثيرة من الحاسب الالي النقال، الهاتف النقال، الى اخره.
- **اللاجماهيرية:** وتعني امكانية توجيه الرسالة الاتصالية الى فرد واحد او جماعة معنوية بدل توجيهها بالضرورة الى جماهير ضخمة وهذا يعني امكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج الى المستهلك.
- **العالمية والكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق الكترونيا.

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الرقمنة:

تتمثل احتياجات ومتطلبات الرقمنة فيما يلي:

المتطلبات المالية: تعتبر الموارد المالية من النقاط الحساسة من عمر أي مشروع وبالأخص مشروعات التحويل الرقمي ويمكن تقدير الاحتياجات المالية للمشروع بالنظر إلى نوعية الأهداف المسطرة والمرجو الوصول اليها وتحقيقها، بحيث تتطلب عملية الرقمنة الدعم المالي القوي الذي يساعد في تنفيذ المشروع وتشغيله وهذا ما يستوجب توفير ميزانية كافية لاقتناء التجهيزات والوسائل الضرورية وصيانة الأجهزة والآلات ومختلف المشكلات المحتملة.

المتطلبات المادية: تتمثل المتطلبات المادية لمشروع الرقمنة في الآتي:

- الحواسيب: تعتبر هذه الأخيرة من أهم الأدوات الفعالة لمشروع الرقمنة، كما أنه لا بد من تخصيص حواسيب وحيازتها لاستخدام في مجال الرقمنة، ومن السمات الواجب توفرها بالحواسيب (الذاكرة الحية، نوعيه القرص الصلب، قدره التخزين والعرض.. الخ).
- المساحات الضوئية: هو عبارة عن جهاز يقوم بتحويل البيانات المتوفرة في مصادر المعلومات المصورة المطبوعة، الخ الى اشارات رقميه قابله للمعالجة والتخزين في ذاكره الحاسوب.

- أجهزة التصوير الفوتوغرافية الرقمية: وهي آلة إلكترونية تستخدم في التقاط الصور الفوتوغرافية وتخزينها بشكل إلكتروني بدلا من استخدام الأفلام مثل الآلات التصوير التقليدية .
 - تقنيات التعرف الضوئي على الحروف: تقوم بالتعرف على المحتويات النص حرف بحرف وكلمه بكلمه ومن ثم تحويله الى ملف نص يتضمن على بيانات ومعلومات مرمزه.
- المتطلبات البشرية: يعد العنصر البشري من العناصر الهامة في قيام أي مشروع، ذلك أنه لا بد من وجود العنصر البشري مهما كانت درجة تقنية وحدثا المشروع الرقمي.

المتطلبات التشريعية: يجب على المؤسسة التي تنشئ عمليه الرقمنة الاخذ في عين الاعتبار حقوق الملكية الفكرية، اي وضع الترتيبات اللازمة لحفظ حقوق المؤلفين في الاستخدام الالي بالمشروع والنشر (مليكة بوخاري، سمير يحيوي، 2022، ص459).

المطلب الثالث: رقمنة مؤسسات التأمين

الفرع الأول: مفاهيم حول التحول الرقمي في صناعة التأمين

يعرف التحول الرقمي بشكل عام بأنه "توظيف التكنولوجيا لإعادة بناء نماذج الأعمال بشكل أفضل، من خلال تزويدها بالسرعة والقدرة على التكيف، ويتعلق في مجال التأمين بالتحول التكنولوجي وأتمتة العمليات، لتغيير التواصل بين العميل وتوليد البيانات الجديدة أن التحول الرقمي هو الاستفادة من قوة التكنولوجيا لإعادة النظر في نماذج الأعمال التأمين واكتساب العملاء، من خلال قنوات جديدة وخلق تجارب أساسية للعملاء.

انطلاقا من التعاريف السابقة يتضح بأن التحول الرقمي استراتيجية تشمل أتمتة عمليات التأمين، إعادة تصميم نماذج الأعمال وابتكارها من جديد لتكييفها مع المتطلبات الجديدة، وتعزيز جانب الكفاءة والسرعة فيها، عبر إضافة أدوات رقمية وأساليب مبتكرة لتحسين عمليات التأمين الحالية، وخلق قيمة مضافة جديدة للعملاء. (شراقة صبرينة ، 2021، ص 246)

الفرع الثاني: مزايا التحول الرقمي

لقد احدثت تطبيقات التكنولوجيا الرقمية تغيرا ملحوظا في صناعة التأمين في الدول المتقدمة وحتى في بعض الدول العربية، حيث أن إقدام شركات التأمين على تبني الحلول الذكية في عملياتها أصبح ضروريا للغاية لتسهيل نشاطها وتوسيع دائرة عملائها، خاصة فئة الشباب (جيل الألفية) التي تميل أكثر لإنجاز المعاملات عبر استخدام الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، ويحقق التحول الرقمي مزايا عديدة لصناعة التأمين منها:

1/ تعامل ورقي أقل: ليظهر التعامل الورقي بكثرة في شركات التأمين ويكلفها مبالغ باهظة، لأن عقود التأمين هي عقود قانونية تتضمن أعمالا ورقية خلال جميع مراحل التعاقد. لكن مع رقمنة وأتمتة نشاط التأمين يمكن تجنب التعامل الورقي الممل، وتنفيذ المعاملات إلكترونيا من البداية لدى إصدار العقود مع حفظ الوثائق عبر الأنترنت (صبرينة شراقة، 2021، ص 246)

2/ علاقة تفاعلية أكثر بين الشركة والمؤمن لهم: في ظل التحول الرقمي أصبحت علاقة شركة التأمين بعملائها أكثر ودية، فمع ظهور تقنيات الهواتف الذكية والتكنولوجيا المتصلة، وتغير أنماط لاستهلاك كالدفع الإلكتروني وإزالة الطابع المادي للوثائق واستخدام الدردشة الحية، أصبح التواصل تفاعليا بشكل أكبر، كما أن تحصيل مبالغ أقساط التأمين يجري ببساطة إلى جانب سهولة الحصول على تطبيقات تتيح للعملاء الإبلاغ الفوري للكوارث المتحققة لهم عبر نقرة من الهاتف الذكي (صبرينة شراقة، 2021، ص 246)

3/ تخفيض تكاليف الخدمة التأمينية: تطبيق التكنولوجيا الرقمية في صناعة التأمين سوف يخفض من أقساط التأمين في الدول المتقدمة خاصة (usa) في السنوات القادمة. وأرجع الخبراء ذلك إلى تطور صناعة السيارات، وتزويد المركبات المصنعة بأساليب ابتكارية تقلل من حوادث السير مثل: كشف الزوايا العمليات، تقادي التصادم من الأمام، تكنولوجيا القيادة الأوتوماتيكية وغيرها، فالمواصفات المستحدثة في المركبات سوف توفر الحماية الكافية للسائل والمركبة على حد سواء، مما يخفض من قسط التأمين. (صبرينة شراقة، 2021، ص 247)

4/ سرعة إنجاز المعاملات: تعتبر كفاءة العمليات الأثر الأساسي للتحول الرقمي على صناعة التأمين، فاستخدام التكنولوجيا الرقمية في جميع خطوات التعاقد، خاصة مرحلة التعامل مع المؤمن لهم، سوف يتيح لهم خيارات أكثر ومرونة أفضل وسرعة أكبر في تنفيذ العمليات، ومن ثم اختصار زمن إصدار العقود التي تجرى في نفس اليوم عوض الانتظار لبضعة أيام عبر كتابتها بأقل وقت ممكن باستخدام إمكانيات تعلم الآلة، وتمكن النظم الإلكترونية المطورة من تحصيل مبالغ أقساط التأمين إلكترونيا عبر خصم رصيد المؤمن لهم في البنك بعد موافقته على ذلك، وفي حالة تحقق الكارثة، تسدد التعويضات ويجرى خصمها من حساب شركة التأمين في البنك بعد موافقته على ذلك، وفي حالة تحقق الكارثة، تسدد التعويضات ويجرى خصمها من

حساب شركة التأمين في البنك ثم تحويله لحساب المؤمن لهم المصرفي، بالشكل الذي يسرع العملية التأمينية ودون الحاجة لإصدار شيك بنكي والانتظار لحين صرفه (صبرينة شراقة ، 2021، ص 247)

5/ نقص التدخل البشري: تعد الحلول الرقمية في صناعة التأمين عاملا محفزا لإصدار وثائق تأمين بسيطة وسريعة، فالمؤمن لهم لا يحتاجون للتقل لإبرام عقود التأمين، لأن التكنولوجيا الرقمية توفر نموذج الخدمة الذاتية، والذي من خلاله يمكن لهم شراء وثائق التأمين بنقرة على هواتفهم الذكية (صبرينة شراقة ، 2021، ص 247)

الفرع الثالث: أهمية التحول الرقمي في قطاع التأمين

إن للتحول الرقمي في قطاع التأمين أهمية كبيرة تتمثل في: (مريم الصيد، 2022، ص 71 (72)

• تقييم أفضل للاكتتاب والمخاطر: تعمل تكنولوجيا التأمين على تطوير أساليب اكتتاب جديدة من خلال البيانات المجمعة من أجهزة الاستشعار وإنترنت الأشياء، إلى جانب استخدام البيانات الضخمة وتحليلاتها، لإبلاغ قرارات الاكتتاب الدقيقة وتقييم المخاطر وتسعيرها، والذي غالبا ما يكون في الوقت الحقيقي وبالشكل الذي يسمح لشركات التأمين تغطيات أفضل، وبالتالي وفي ظل تبني تكنولوجيا التأمين ستعرف هذه الشركات تحولا كليا نحو نماذج الوقاية المعقدة، والارتقاء بقطاع التأمين نحو عروض مشخصة أكثر، كما أن الكم الهائل من البيانات المتاحة لشركات التأمين في زمن قياسي سهل عملية تبادل المعلومات بكل سهولة وفعالية، بما يتيح الإحاطة بالمخاطر وتقييمها وتسعيرها بدقة أكثر.

• إدارة أكثر كفاءة للمطالبات: تعتمد تكنولوجيا التأمين في إدارة مطالبات التأمين على تقنية البلوك تشين لمنع فرص الاحتيال ومعالجة المطالبات المشغلة تلقائيا بواسطة أجهزة الذكاء الاصطناعي، وهذا لتسهيل الإجراءات وجعلها أسرع، وكمثال عن ذلك تعمل شركة Zhong An الصينية على دمج التكنولوجيا في كل عملية من نشاط قطاع التأمين، لإعادة تشكيل سلسلة القيمة ككل.

• عروض خدمات تأمين جديدة والارتقاء بتجربة العملاء: تسعى الشركات الناشئة في تكنولوجيا التأمين إلى تحويل نماذج الأعمال التقليدية وتغييرها بشكل جذري من خلال التكنولوجيات الجديدة، التي تعمل على تقديم المنتجات بطريقة تلبي احتياجات العملاء، وكذا ابتكار عروض وخدمات تأمينية جديدة كالتأمين على أساس الاستخدام والتأمين بالطلب، وهذا للتخفيف من حدة المخاطر المحتملة في العالم الرقمي، والتي تعمل أيضا على أن تصبح أكثر ارتباطا بعملاء ها، مما يحسن من تجربة العملاء ويتيح فرصة ولوج أسواق متنامية بسرعة.

الفرع الرابع: استخدامات التكنولوجيا الرقمية في صناعة التأمين

أدركت شركات التأمين في السنوات الأخيرة تغير فئة العملاء وتغير سلوكياتهم واحتياجاتهم، حيث أصبحوا ذوي مواصفات جيدة ولهم مستوى لا بأس به من التعلم والمعرفة، وعلى اطلاع دائم بالتطورات في عالم التكنولوجيا لاستخدامهم الأنترنت باستمرار، لذلك أصبحوا يطالبون بالاستخدامات الرقمية التي تستند على الأجهزة المحمولة الذكية وتطبيقات الانترنت ولقد تأثرت صناعة التأمين العالمية بالثورة التكنولوجية، ولجأت لإدخال التقنيات الرقمية في أعمالها، والتي تمثل المحركات الرئيسية للتحويل الرقمي، وفيما يلي عرض لهذه التكنولوجيات. (صبرينة شراقة، 2021، ص 247 ص 252)

1/ عقود التأمين الذكية: (Smart contracts insurance)

تعرف الذكية بشكل عام بأنها "عقود ذاتية التنفيذ، مكتوبة برمز الكمبيوتر وملتصقة بسلسلة مفاتيح، حيث يمكن ربط الفرد أو الكيان فوراً بشروط العقد المتفق عليها، كما يمكن أيضاً ربط أجهزة الحاسوب بعقد ذكي، فالعقود التي كانت تعتمد على التفاعل البشري أصبحت الآن قابلة للتنفيذ الذاتي". أي أنها عقود قادرة على تنفيذ نفسها بحيث يمكن تشغيلها على الحاسوب أو شبكة من أجهزة الكمبيوتر بدلاً من الكتابة القانونية في مستند مطبوع بشكل تقليدي. إن العقود الذكية المرتبطة بالإنترنت الأشياء هي عقود بين طرفين أو أكثر قابلة للبرمجة إلكترونياً، ويجري تنفيذها تلقائياً وفقاً لتحقق الحوادث المؤمن ضدها، فضلاً عن ذلك، فإن التصريح عن هذه الحوادث وسداد مبالغ التعويض يمكن أن يتم تفعيلها ألياً منذ وصل الملك بجهاز استشعار كاشف لأي حادث. تستند هذه العقود على تقنية متقدمة كما هو الحال في تقنية البلوك تشين، وتقوم على أساس خوارزميات رياضية، لتكون بمثابة ملفات مشفرة بشكل آمن ومخزنة في أقراص التخزين كنتيجة لذلك، تلجأ شركات التأمين لهذه العقود كحل فعال لتيسير عملية التأمين، وهذا بالنظر لكثرة العلاقات التعاقدية بينها وبين المؤمن لهم، واستمرار التزاماتها تجاههم في المدى الطويل، مما يجعلها بديلاً جيداً عن العقود الورقية التقليدية، كما أن تطبيقها في صناعة التأمين يوفر الوقت والجهد، ويسرع إبرام المعاملات، إلى جانب توفير درجة كبيرة من المرونة والثقة في التعامل.

توفر هذه العقود تقيماً أفضل للمخاطر عبر إدراج نماذج حديثة للتقييم، حيث تقيم المخاطر تلقائياً بعد قراءة جميع المعلومات الخاصة بالمؤمن له. ومن مزايا استخدامها في مجال التأمين أيضاً تقديم المساعدة للمؤمن له، حيث في حالة تأخر الرحلة مثلاً أو إلغائها، يتلقى إشعاراً بالتنبيه من شركة التأمين المتعاقد معها حتى قبل العرض المعلومة على شاشات المطار، حيث أن برنامجها متصل بشبكة الخطوط الطيران، وبمجرد تسجيل تأخر لأكثر من ساعتين يتفاعل هذا البرنامج عن طريق إرسال إخطارات فورية للمؤمن له المعني.

2/التأمين المتصل وإنترنت الأشياء :

• يقوم التأمين المتصل على أساس التقنيات والتكنولوجيات الجديدة، وحتى يمكن تطبيقه يجب الاعتماد على الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء، ويرتبط هذا المفهوم (إنترنت الأشياء) بتوسيع نطاق الوصل بالشبكة الالكترونية ليتجاوز الأفراد والمؤسسات إلى الأشياء والأجهزة المستخدمة في الحياة اليومية، حيث يمكن وصل أي أداة أو جهاز بالشبكة وجعلها تستجيب لتعليمات المستخدم، كالسيارة، المنزل، لذا فإن هذا المفهوم يقترب أكثر من أتمتة المنازل والسيارات والمصانع وغيرها من الأجهزة المتصلة، والتي تنشئ نظاما بيئيا ذكيا وتمثل فرصة حقيقية لشركات التأمين للانتقال من الدور البسيط الذي يحرص في عملية التعويض، إلى الدور الجديد والمتمثل في الدور الوقائي لتقديم خدمات تأمين جديد.

إن الميزة الأساسية للتأمين المتصل تمكن في خفض أسعار خدمات التأمين دون التأثير على الضمانات، شرط قبول المؤمن له بمراقبة شاملة لسلوكياته وتصرفاته. ففي مجال التأمين على: السيارات، السكن، الصحة، تطورت أجهزة الاستشعار والأشياء المتصلة وازدادت أهميتها مع الوقت، حيث من بين المنتجات الجديدة المتصلة نجد:

• عقد تأمين السيارات المتصل: يتعلق هذا المنتج المبتكر بعقد تأمين على السيارة ويعرف بصيغة (Pay how you drive)، حيث يضمن تغطية سائقي السيارات الذين تتحدد أسعار وثائقيهم مباشرة من عاداتهم في القيادة، ويسمح لشركة التأمين بتعديل أقساطهم مباشرة بدلالة سلوكياتهم وقيادتهم، على أن تتم مكافأة السائقين الجيدين بتخفيضات في أقساطهم الدورية. من خلال هذا المنتج التأميني يوضع جهاز استشعار مركب في السيارة المؤمنة، ومقياس التسارع لتحليل سلوك السائق، حيث يتم تحليل السرعة والكبح، أماكن المرور، مسافة المقطوعة يوميا، أنواع الصيانة المجرى على السيارة وغيرها من المعلومات التي تصل إلى الشركة في الوقت الفعلي، ليتم بعدها تحليل وتقييم أداء السيارة والسائق، إن شركة التأمين يمكنها تقييم قيادة الفرد المؤمن له من خلال تطبيق الهاتف المحمول المتصل بهذا الجهاز، فإذا تأكدت من السلوك السليم، تتم مكافأة المؤمن له عبر تجريه على معدل القسط يتراوح ما بين 30%، 50%، وهذا يعني أن التأمين على القيادة المتصل هو جيل جديد من منتج التأمين على السيارات استحدث ليؤثر في الوقت الفعلي، في هذا السياق عملت شركة (Direct Assurance) الفرنسية على اختيار عرض جديد (You drive) مبني على أساس نموذج (Pay how you drive)، يعمل من خلال صندوق ذكي متصل بتطبيق الهاتف المحمول ويوضع بداخل السيارة ليسجل ويحلل بيانات القيادة مع هذا النظام يكن للسائق الجيد تخفيض فاتورته الشهرية بنسبة تصل إلى 50%، إن الهدف الأساسي لهذا المنتج يمكن في توعية سائقي السيارات المستقلة التي تعمل

بنظام الاستشعار ستحدث ثورة في مجال صناعة التأمين ،من خلال تحويل مسؤولية الفرد السائق إلى مسؤولية صناع السيارات.

• الصحة الإلكترونية: بفضل التكنولوجيا الحديثة، وجد التأمين المتصل مكانه في مجال الصحة الإلكترونية أين يعتمد نموذج التعسير على تحليل نوعية وطريقة العيش بالنسبة للمؤمن لهم ويتم توفير البيانات المتعلقة بالحياة اليومية لهؤلاء كالنشاط البدني اليومي، النظام الغذائي المتبع، الاستعداد الوراثي للمرض وغيرها من المعلومات، بواسطة أجهزة الاستشعار القابلة للارتداء(ساعات، أساور، عدسات ذكية) هذه الأجهزة تستند على مجسات تساعد على متابعة المرضى عن بعد وبشكل دائم، وحتى تشخيص المرض عن بعد إن أمكن وتقديم العلاجات اللازمة وإعداد الطب الوقائي لتقليل معدل الوفيات، وبناء على ذلك يتم تحديد بدقة سعر خدمة التأمين الصحي، و أيضا يمكن الغرض الأساسي من استخدام الأجهزة الطبية الرقمية في مراقبة حالة المريض باستمرار، واستغلالها كأدوات وقائية لتعزيز الصحة الشخصية للأفراد وتغيير موقفهم تجاه مفهوم تكييف الممارسة الصحية، عبر ممارسة الرياضة أو المشي لمدة 30 دقيقة في اليوم .

• تأمين السكن المتصل: من خلال هذه الخدمة، يتم استخدام صناديق الأتمتة المنزلية التي يجري التحكم فيها عبر شبكة الانترنت ،وتسمح لشركة التأمين بالحصول على معلومات تخص نمط الحياة للمؤمن لهم ،واكتشاف الحرائق والحد من انتشارها، وإجراء المراقبة عن بعد، إلى جانب إدارة استخدام الطاقة والإضاءة، إن المنازل الذكية المتصلة هي منازل أكثر أمانا وتضمن راحة أكثر، حيث تعطي إنذارا فوريا من خلال الهاتف الذكي في حالة الاحتراق أو التسرب أو ماس كهربائي، مما يحد من وقوع الكارثة ويقلل نسب الخسارة كما تتيح لشركة التأمين فرصة تبني أخطارا جديدة وأكثر تطورا

من خلال ما سبق ،تتضح أهمية التأمين المتصل وأنترنت الأشياء في تسهيل عملية انتقال صناعة التأمين إلى نموذج مستحدث أساسه التقنيات الرقمية المبتكرة والشيء الملاحظ حاليا هو أن عدد الأجهزة المتصلة يعرف تطورا كبيرا وسريعا، وحسب توقعات مؤشر "سيسكو " للتواصل الشبكي المرئي وبحلول سنة 2030 فإن عدد الأجهزة المتصلة سوف يصل إلى 500 مليار جهاز عبر شبكات ضخمة وبنية تحتية جد متطورة، الأمر الذي يضع شركات التأمين في سباق مع الزمن لمجاراة التسارع التكنولوجي ويجعل تأخرها في هذا المجال يتراكم أكثر ويعود عليها بالسلب في مرحلة المقبلة .

3/ استخدامات التكنولوجيا الرقمية في تقييم الكوارث:

مع ظهور الطائرات بدون طيار (Drone)، أصبح بإمكان شركات التأمين استغلالها كوسيلة عملية لتقييم الخسائر المحققة وتسوية الكوارث بسرعة، فهي توفر طرقا مفيدة لتحسين وظائف

الأعمال وإدارة المطالبات التأمينية، حيث تتيح هذه التكنولوجيا سهولة الوصول إلى المناطق المعزولة والخطرة بعد وقوع الكوارث الطبيعية، لجمع البيانات الجوية بشكل فعال وتقييم الخسائر من خلال تحليل الصور وتقدير حجم الأضرار، وبالتالي تقدير مبالغ التعويضات بواسطة عرض الكارثة على أجهزة الكمبيوتر الخاصة بها، انطلاقاً من ذلك يمكن لشركة التأمين تحرير تقرير وقوع الكارثة ومباشرة إجراءات التعويض في زمن قياسي، بعد ما كانت تأخذ وقتاً طويلاً في ظل النظام التقليدي في سنة 2015، وخلال إعصار "جونني" في اليابان، استخدمت شركة التأمين الأمريكية (ALG) والتي مقرها نيويورك هذه التكنولوجيا لجمع بيانات مصورة لمعرفة حجم الأضرار، كما استخدمت مجموعة (QBE) للتأمين الاسترالية طائرات "درون" لتقييم الأضرار عقب زلزال الاوكوادور عام 2016، مما سمح بتسوية 90% من المطالبات التأمينية خلال 90 يوماً من وقوع الكارثة كما سمحت هذه التكنولوجيا لأحد معيدي التأمين الرائد في العالم الرد على الكارثة بسرعة وفعالية، وتسريع عمليات الإغاثة في المناطق المنكوبة، استخدمت هذه الأداة الرقمية أيضاً في عام 2017 كجزء من برامج الزراعي في الهند، لتقييم الأضرار والكوارث التي لحقت بالمحاصيل الزراعية، وتحليل أثر تقلبات الطقس عليها، مما خفف من أثار وخسائر الإنتاج الزراعي وهذا يعطي إشارة واضحة عن الأثر الايجابي للتطبيقات التكنولوجية في قطاع التأمين، ومنها تسريع تسوية مطالبات التأمين وتبسيط إجراءات معالجتها بشكل فوري .

4/ صناعة التأمين والبيانات الضخمة:

تشير لبيانات الضخمة إلى معالجة كمية هائلة من البيانات المهيكلة وغير المهيكلة والتي يجري تجميعها بواسطة أجهزة التحكم عن بعد والشبكات الاجتماعية بالإضافة إلى مصادر أخرى كما تدل على زيادة البيانات لتصبح كبيرة جداً ويصعب معها استخدام أدوات العمل التقليدية إن الشيء الأهم لا يمكن في حجم البيانات المراد معالجتها، ولكن كيف يمكن لشركات التأمين استخدام هذه البيانات للحصول على رؤية واضحة ودقيقة، واتخاذ قرارات أفضل فالبيانات الضخمة تلعب دوراً أساسياً في صناعة التأمين وتحل مشكل كمية البيانات غير المنظمة، نظراً لأن هذه الصناعة تستند من جهة على التقدير والتنبؤ بالأحداث في المستقبل، ومن جهة أخرى تستند على قياس المخاطر، مما يساعد على بلوغ مستوى أعلى من الدقة في التنبؤ وتحسين تجربة العملاء.

يمثل التحليل الذكي للبيانات الدور المستقبلي لشركات التأمين، حيث في عصر التحول الرقمي سيتطور هذا الدور من الحماية الكاملة ضد المخاطر إلى التنبؤ بالمخاطر والوقاية منها بمعنى أن شركات التأمين ستطمح لتقديم عروض مزدوجة تتضمن عروضاً تأمينية، إلى جانب خدمات وقائية جديدة لتجنب الكوارث والوقاية من المخاطر مثال شركة (AXA) للتأمين التي اقترحت لعملاء التأمين الصحي جهازاً متصلاً مجاناً يقوم بحساب النشاط البدني خلال اليوم،

معدل ضربات القلب، نوعية النوم، كما أن شركة (General France) ذهبت لأبعد من ذلك، حيث اقترحت عرضا صحيا يحفز المؤمن لهم لتحسين نمط حياتهم، فهي تجمع البيانات حول نشاطهم اليومي، شراء الغذاء الصحي والمتوازن، الزيارات الوقائية المتكررة للأطباء وغيرها، ثم تمنح تخفيضات بالأسعار لأولئك الذين ثبت لديهم نمط حياة صحي بنسبة ما بين 11% و16% وهذا ما يدل على أن البيانات الضخمة وما توفره من معلومات حول المؤمن لهم، سيساعد على زيادة معرفتهم وإدراك المخاطر بفضل الأشياء المتصلة، مما يتيح إمكانية إدارة هذه المخاطر بصورة أدق وإجراء تسعير مكيف وأكثر خصوصية، ويمتد مجال استخدام البيانات الضخمة لعمليات الاحتيال، حيث مع التقنيات الجديدة تمتلك شركة التأمين أساليب مستحدثة للتحكم في صحة تصريحات المؤمن لهم، خاصة عند مرحلة الاكتتاب أو عند وقوع الكارثة، أين يمكن للشركة التحقق من وجود المؤمن له في مكان وقوع الحادث من خلال الشبكات الاجتماعية التي تسمح بالاطلاع على البيانات تحديد الموقع الجغرافي للهواتف المحمولة والبريد الإلكتروني .

5/ الهواتف الذكية:

لقد أصبحت تكنولوجيا الهاتف المحمول رائجة ومنتشرة بشكل واسع في العالم، وتعد من الوسائل الأكثر استخداما وتطورا في أوساط الشباب، إن هواتف الجيل الجديد والهواتف الذكية بوظائفها المتعددة يمكن أن تخدم صناعة التأمين، حيث أن التكنولوجيا التي تستند عليها غيرت من الطرق التي تتفاعل بها الشركات التأمين مع عملائها، في أي وقت وفي أي مكان كما أن التطبيقات الحديثة التي تتضمنها ستجعل من صناعة التأمين تبدو مختلفة عما كانت عليه في السابق، حيث أن شركة التأمين لن تحتاج لجمع الحقائق عن العملاء و تقييم الأضرار عند وقوع الكارثة، إنما ستدخل في حوار افتراضي مع هؤلاء وتكون جميع المعلومات متاحة في غضون دقائق للأطراف المعنية، مما يخفض من المدة المتاحة بين إعداد التقارير وتسوية المطالبات التأمينية، كما تلعب هذه التكنولوجيا دورا محوريا في الاتصالات بين الشركة والمؤمن لهم، من خلال بعث رسائل عبر الهواتف تذكر حملة الوثائق بتحديث تفاصيل الحساب لضمان استمرار التغطية فضلا عن ذلك، تتيح الهواتف الذكية أيضا انتشار التأمين حسب الطلب، والذي يعتبر شكلا جديدا يعتمد على الحاجة، من خلال شراء تغطية شخصية محددة من حيث المدة (ساعات / يوم) الشروط في الوقت المناسب .

في أستراليا يمكن استخدام الهاتف الذكي لالتقاط صورة لشيء يريد الشخص تأمينه، حيث يقوم بتحميل الصورة إلى تطبيق يسمى (Trov) وطلب وثيقة تأمين لفترة محددة، يستخدم هذا التطبيق البيانات المتاحة عن الشخص وعن الشيء المراد تأمينه في بضع دقائق، فإذا أعجب الشخص بالشروط يضغط على زر "أوافق" وتتم تغطيته، وبالمثل يجري معالجة المطالبات التأمينية عبر شبكة الأنترنت بتبادل سريع للصور انطلاقا من الهواتف المحمولة الذكية

وباستخدام صور ثلاثية الأبعاد والتي ستفتح إمكانيات مبتكرة لتسوية الحوادث المتحققة، كما تغطي شركة Celent)) الأمريكية لتكنولوجيا الخدمات المالية والاستشارات الدولية مثالا حيا عن استخدامات الهاتف (IPHONE) والذي يشكل مساعدة ثمينة لشركات التأمين الأمريكية هذه الشركة صممت تطبيقا يهدف إلى مرافقة المؤمن له أثناء وقوع الحادث، ويمكنه من خلال هاتفه المحمول إنشاء حضر يشير إلى موضع السيارة بواسطة نظام (GPS) بالإضافة إلى صورة مدعمة.

6/ تكنولوجيا البلوك تشين:

تعد البلوك تشين تقنية جديدة نسبيا، تكمن قيمة استخدامها في أنها تسمح بنقل المعلومات وإجراء المعاملات بين طرفين بشكل آمن، وتتمثل هذه التكنولوجيا المستحدثة في قاعدة البيانات المستخدمة في بعض دفاتر الأستاذ الموزعة، والتي تقوم بتخزين ونقل البيانات في حزم تسمى "كتل" والمتصلة ببعضها البعض في سلسلة رقمية، تستخدم التشفير وطرق خوارزمية لتسجيل ومزامنة البيانات عبر الشبكة بطريقة ثابتة، تعتبر البلوك تشين من خلال تقنيات التشفير المتقدمة للتحقق من المعاملات "مغير اللعبة" في صناعة التأمين، حيث تشكل الأساس للوصول الآمن والمربح لجميع الأطراف، وهذا يعني أن شركات التأمين والعملاء والوسطاء يملكون دوما نفس المعلومات ولا يمكن لأي طرف تغييرها لمصلحته الخاصة، مما يخلق الثقة المتبادلة ويقلل من تكاليف التشغيل ومعاملات التأمين .

خاتمة الفصل

مع تطور الاقتصاد العالمي في ظل العولمة، وسعي المؤسسات الى ممارسة نشاطها في ظروف تساعد على تحقيق أهدافها دون الخوف من العوائق والمخاطر التي قد تتعرض لها، وجب عليهم اللجوء إلى التأمين، حيث ان التأمين هو اداء فعالة للتقليل من الأضرار التي تصيب الأشخاص، والأفراد والمؤسسات وهو وسيلة فعالة ايضا لتنمية الاوضاع الاقتصادية والاجتماعية لدول.

يتجه الافراد إلى شركات التأمين كونهم يستطيعون تحمل الأضرار المادية الناجمة عن تحقق الأخطار المعرضون لها فيلجئون بالتضحية بقسط صغير من المال مقابل تقادي الخسارة بقدر كبير من المال محتمل فتلتزم شركات التأمين تجاه زبائنهم بتعويض الأضرار التي قد تصيبهم. ومنه اعتبرت الرقمنة أحد الركائز المهمة في عمليات التأمين حيث ان التأمين والرقمنة يشكلان مجالين مرتبطين ومتطورين في الأعمال والمالية وتأمين يلعب دورا حيويا في حماية الأفراد والمؤسسات من المخاطر المالية والتأثيرات غير متوقعة، كما يوفر التأمين الحماية المالية والاستقرار والسلامة، ويعزز الثقة في الأعمال والاستثمارات. وما تقدم التكنولوجيا والرقمنة، يشهد قطاع التأمين تحولا كبيرا نحو استخدام التقنيات الرقمية في جميع جوانب عملياته، كما تساهم الرقمنة في تحسين كفاءات العمليات والتسريع التعاملات وتوفير حتى تجربة أفضل للعملاء وتحليل البيانات وتقنيات الحوسبة وتعزيز قدرة الشركات التأمين على تقديم منتجات وخدمات مبتكرة، وفي الاخير يمكن القول ان التأمين الرقمنة يتعاونان معا لتعزيز فعالية وكفاءة صناعة التأمين وتحسين تجربة العملاء.

الفصل الثاني: دراسة حالة الشركة الجزائرية CAAT وكالة ميلة

الفصل الثاني: دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة ميلة

تمهيد

قسمنا الفصل إلى ثلاث مباحث، حيث تناولنا في المبحث الأول التعريف بالشركة الجزائرية للتأمينات CAAT تعتبر شركات التأمين من المؤسسات التي تلعب دور مزدوج، فهي خدماتية ومالية في نفس الوقت. حيث تقدم الخدمات التأمينية لمن يطلبها وفي نفس الوقت تحصل على الأموال من المؤمن لتقوم باستثمارها مقابل عائد.

وتطرقنا في المبحث الثاني إلى واقع استخدام الرقمنة في وكالة ميلة فبعد الدراسة النظرية لأثر تكنولوجيا معلومات على الوكالة بصفة عامة، سنحاول في الجانب التطبيقي هذا دراسة واقع تكنولوجيا المعلومات في شركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة ميلة حيث أخذنا وكالة ميلة كميدان لإجراء هذه الدراسة وبحثنا عن استخدامها للحاسب الحديثة والهواتف المحمولة والكاميرات والفاكس وغيرها من التكنولوجيات.

وصولاً إلى المبحث الأخير حيث درسنا فيه مختلف نشاطات شركة واستخدامها لتكنولوجيا المعلومات الأمر الذي أدى بالشركة إلى تطوير وتحسين منتجاتها مما ساهم في زيادة قدرتها على الاستحواذ على السوق وتحقيق مراتب متقدمة في مختلف أنواع وفروع التأمينات المتداولة في السوق.

- المبحث الأول: تقديم عام للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT؛
- المبحث الثاني: واقع تكنولوجيا المعلومات في وكالة CAAT ميلة؛
- المبحث الثالث: تحليل واقع الشركة الوطنية للتأمين CAAT ميلة.

المبحث الاول: تقديم عام للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT

المطلب الاول: تقديم الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT

أولاً: نشأة وتطور الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT

لقد ظهرت الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT في ظل محيط يتميز باحتكار الدولة لنشاط التأمين وتخصص شركة التأمين، فقدت أسست في 30 ابريل 1985 بموجب المرسوم رقم 82-85، وذلك بعد اعاده هيكله الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التامين CAAR، هذه الأخيرة التي كانت متخصصة في تأمين الاخطار الصناعية والنقل، ونظرا لأهمية نسبة رقم اعمال تأمين النقل بالمقارنة مع رقم الاعمال الاجمالي لقطاع التامين تم توليد هذه الشركة عن الشركة الجزائرية للتأمين CAAR، وقد كانت تدعى عند انشائها بالشركة الجزائرية لتأمينات النقل، لتتخصص بذلك في اخطار النقل سواء تعلق ذلك بالنقل البري، البحري او الجوي.

ومع بداية الاصلاحات والانتقال الى مرحلة التسيير الذاتي للمؤسسات العمومية في إطار السياسة الاقتصادية التي انتهجتها الجزائر للتوجه نحو اقتصاد السوق تحولت الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT من شركة عمومية الى شركة اقتصادية ذات اسهم (EPE/SPA) وذلك في اكتوبر 1989، ونتيجة لهذا التوجه نحو الاستقلال الذاتي في تسيير الشركة قررت الجمعية العامة للمساهمين في 24 ديسمبر 1989 الغاء تخصصها في تأمينات النقل لتوسع بذلك من محافظتها التقنية لتشمل جملة من فروع التأمين الاخرى المتمثلة فيما يلي: (www caat. dz

-تأمين الاخطار الصناعية كالتأمين ضد الحريق؛

-تأمين الاخطار البسيطة كتأمين السيارات.

ونتيجة لهذا التحول في نشاط الشركة قام مسؤولها بتعديل اسمها حيث اصبحت تسمى الشركة الجزائرية للتأمينات بدلا من الشركة الجزائرية لتأمين النقل.

ومع الغاء مبدأ تخصص شركات التأمين سواء بالنسبة للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT أو باقي الشركات الفاعلة بدأت تظهر المنافسة بينها مع البقاء دائما في ظل احتكار الدولة لنشاط التأمين الى ان جاء عام 1995 وبموجب الامر 95 /07 الذي ألغى مبدأ احتكار الدولة لنشاط التأمين وفتح السوق الوطني أمام المتعاملين الخواص المحليين او الاجانب، الامر الذي ادى بالشركة الجزائرية للتأمينات الى إعادة تنظيمها محاولة منها للتكيف والتأقلم لممارسة الاخطار الجديدة ومواجهه الوضع الجديد.

ثانيا: فروع الشركة الجزائرية للتأمينات

يعتمد المخطط العام للتنظيم الحالي لـ CAAT على: (www caat .dz)

- الإدارة العامة؛

- الفروع الإقليمية تسعة (09) وعمليات التفتيش الإقليمية خمسة (05)؛

- شبكة المبيعات المكونة من الوكالات المباشرة والوسطاء.

❖ مهام الإدارة العامة مجمعة في ثلاثة وظائف:

- تقنية؛

- إدارية؛

- مالية وتطويرية؛

❖ الفروع الإقليمية

الفرع عبارة عن كيان يمثل الشركة على مستوى منطقة أو منطقة جغرافية محددة، ويشكل

هيكلاً للرسوم المتحركة والتحكم والمراقبة لجميع أنشطة الشبكة المخصصة لها.

تحتوي الشركة الوطنية للتأمينات CAAT على تسع وحدات متواجدة عبر التراب الوطني

على متواجدة عبر التراب الوطني على النحو التالي:

- ثلاثة فروع موجودة في الجزائر العاصمة (الجزائر العاصمة، حيدرة، الحراش)؛

- فرع في وهران؛

- فرع في عنابة؛

- فرع في قسنطينة؛

- فرع في سطيف؛

- فرع في تلمسان؛

- فرع في جنوب "غرداية".

تقدم هيئات التفتيش الإقليمية الخمس (الشرق الأوسط، الغرب الأوسط، الشرق، الغرب، الجنوب)

تقارير هرمية إلى المفتش العام. يتكون كل تفتيش إقليمي تحت سلطة مفتش إقليمي من بعثات

تفتيش.

❖ شبكة المبيعات

❖ تتكون شبكة المبيعات من:

1. الوكالات المباشرة؛

2. مكاتب الاكتتاب المباشر (BSD) التي تمثل الوكالات في مناطق معينة بهدف الاقتراب من

العملاء؛

3. وكلاء التأمين العام (AGA) وهم وسطاء خاصون مفوضون من قبل الشركة لتمثيلها في

دائرة انتخابية إقليمية؛

4. التأمين المصرفي (www caat.dz).

ثالثا: مهام الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT ومواردها البشرية

1. مهام الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT

تتمثل في:

- التأمين من الأخطار وتعويض الزبائن في حالة وقوع الخطر؛
 - تشغيل المدخرات اللازمة لتمويل التطور الاقتصادي الوطني؛
 - المساهمة في تطور النظام المالي بصفة خاصة والاقتصادي بصفة عامة؛
 - تمويل المشاريع الائتمانية؛
- ولتحقيق هذه النشاطات يتطلب من المؤسسة الأخذ بالتوجيهات التالية:
- الكفاءة والفعالية في تسيير العقود؛
 - إمكانية الرفع والتحكم في التوازن المالي؛
 - التحسين المستمر لنوعية الخدمات المقدمة للزبائن، خاصة استعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات؛
 - تحسين وتحديث وتسيير الموارد البشرية.

2. الموارد البشرية للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT

مع أول سنة لمباشرة نشاط الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT كان عدد عمالها حوالي 300 عامل ليصل في نهاية 2021 إلى 1708 عامل. إن هذه الزيادة المعتبرة في عدد ونوع عمال الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT سنويا راجعة لاستراتيجياتها المنتهجة فيما يخص التوظيف والتكوين خاصة بعد إلغاء مبدأ التخصص، وقيام الشركة بإضافة فروع تأمين جديدة، توسع شبكتها التجارية سواء المباشرة أو غير المباشرة، وكذلك دور و أهمية العنصر البشري في الشركة، كونها مركزية مكلفة بالموارد البشرية وتكوينها، حيث تسهر هذه المديرية على ما يلي:

- توظيف كفاءات مطابقة للمواصفات المهنية المحددة؛
- تكوين ورسكلة الموظفين لمسايرة تطور الأنشطة ونمو الشركة؛
- التكفل بالمتربصين والسهر على إمدادهم بالوثائق اللازمة لإعداد بحوثهم.

رابعا: البيانات المالية للشركة الجزائرية للتأمينات

الجدول رقم (1-2): البيانات المالية العامة للشركة الجزائرية للتأمينات خلال سنتي 2020.2021. الوحدة: آلاف دج

العناوين	2020	2021	نسبة التطور
----------	------	------	-------------

			التسيير الفني
3%	25403713	24750052	الإنتاج
25%	138728000	11055297	التعويضات
-3%	15463162	15994833	مخصصات المطالبات مستحقة الدفع
14%	14547287	12806426	عقود إعادة التأمين
6%	2174976	2051091	لجان إعادة التأمين
71%	66701666	3903017	المطالبات المستحقة الدفع من طرف شركة التأمين
-9%	10856426	11943626	إنتاج شبكة إعادة التأمين
			التسيير المالي
5%	38541922	36694483	الاستثمارات المالية
5%	2091152	1985435	المنتجات المالية
			التنظيم الإداري
1%	1708	1695	العمال
-4%	5027187	5226777	تكاليف التسيير
			القدرة المالية والملاءة
0%	20000000	20000000	رأس المال
4%	28669825	27444970	حقوق الملكية
6%	31751096	30052841	هامش الملاءمة المالية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على موقع الوكالة

من خلال تحليل الجدول رقم (1) الذي يمثل البيانات المالية العامة للشركة الجزائرية للتأمينات خلال سنتي 2021/2020، مقومة بالدينار الجزائري، توصلنا إلى:

الانتاج:

تتمثل منتجات الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT في: التأمين على المخاطر الصناعية، التأمين على اخطار البناء والكوارث الطبيعية، التأمين على السيارات، تأمين النقل التأمين الزراعي، تأمين الائتمان.

حقق النشاط الإنتاجي للسنة المالية 2021 زيادة بنسبة 3% مقارنة بالسنة المالية 2020 وبالتالي فإن معدل النمو هذا تم تحقيقه في إطار بدل المجهودات أكثر والمتمثلة في تنويع وتطوير جودة الخدمات في سوق يتميز بالمنافسة وبسياق اجتماعي اقتصادي معقد.

التعويضات، مخصصات المطالبات المستحقة الدفع، عقود إعادة التأمين:

- بلغت التعويضات في نهاية السنة المالية 2021 مبلغاً إجمالياً 13.872.800 ألف دينار مقابل 11.055.297 ألف دينار عام 2020، وبذلك سجلت زيادة كبيرة بنحو 25% (CAAT Algérie, Rapport annuel 2021.p18)

- مطالبات المستحقة الدفع: يقدر مبلغ المطالبات المعلقة بمبلغ 15,463,162 ألف دينار مقابل 15.994.833 ألف دينار سنة 2020. جميع الفروع سجلت انخفاض في مستوى المطالبات تحت التسوية، باستثناء فرع التأمين زراعي، يمثل هذا المبلغ: (CAAT Algérie, Rapport annuel 2021.p22)

• من حيث تحقيق الأهداف: نسبة 123%؛

• على صعيد التنمية: انخفاض بنسبة 3% مقارنة بالعام المالي 2020.

- عقود إعادة التأمين التي تم التنازل عنها خلال السنة المالية 2021 زادت بمقدار 14% مقارنة بالسنة المالية 2020 (CAAT Algérie, Rapport annuel 2021,p26)

لجان إعادة التأمين:

-بلغت عمولات لجان إعادة التأمين 2,174,976 ألف دينار مقابل 2,051,091 ألف دينار سنة 2020 بزيادة 6% (CAAT Algérie, Rapport annuel 2021.p27)

المطالبات المستحقة الدفع من قبل شركة إعادة التأمين:

- زيادة المبالغ المستردة من تسوية المطالبات من إعادة التأمين إلى 6670166 ألف دينار بزيادة 71%، يفسر هذا الوضع من خلال زيادة المبالغ المستردة في المخاطر الصناعية. CAAT

(Algérie, Rapport annuel 2021.p28)

الاستثمارات المالية والمنتجات المالية:

- تم تسجيل زيادة بنسبة 5 % لكل من الاستثمارات والمنتجات المالية وهذا راجع الى توفر وتنوع الخدمات المقدمة.

تكاليف التسيير والعمال:

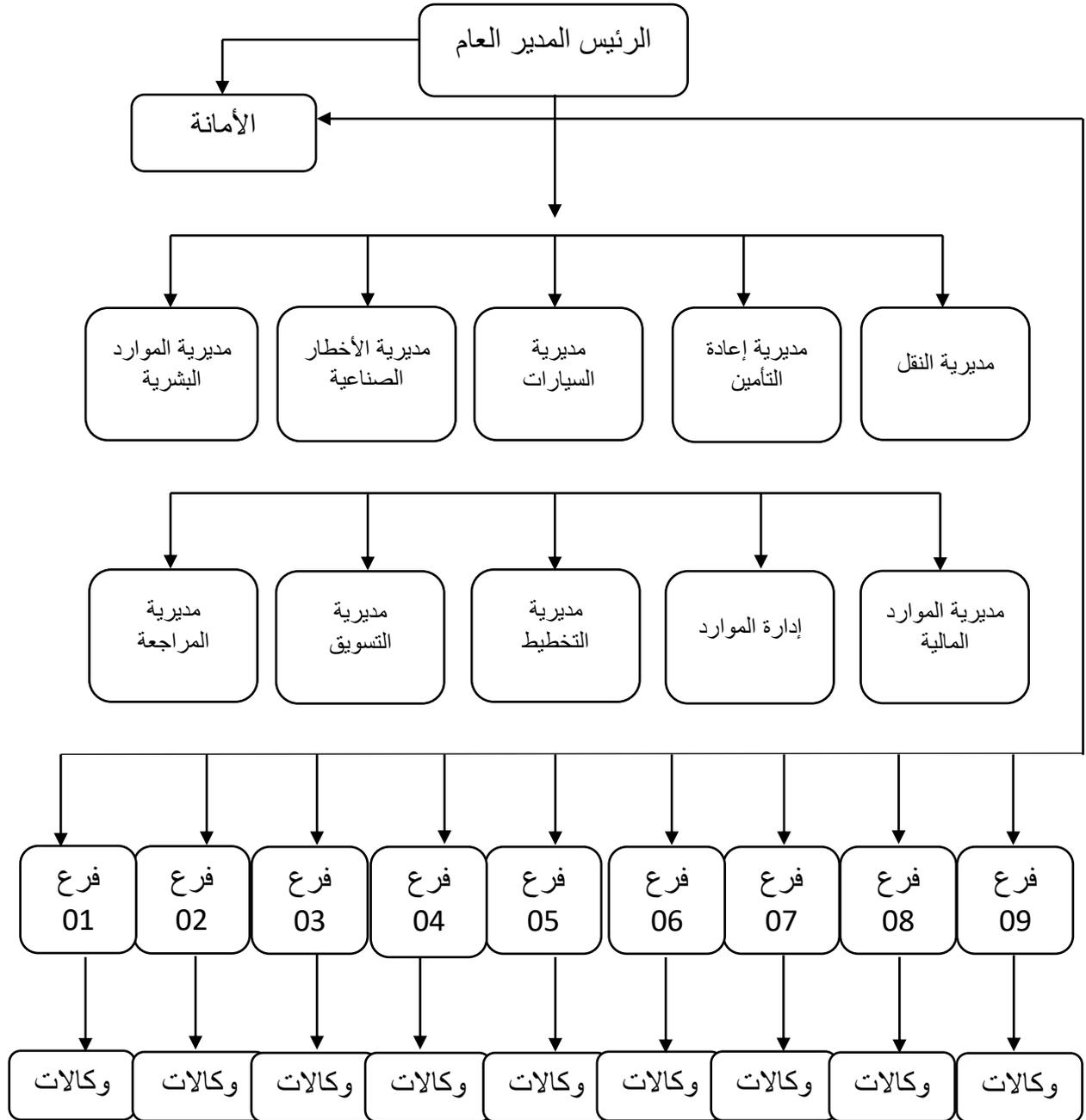
-نلاحظ انخفاض تكاليف التسيير حيث انخفضت بنسبة 4% في سنة 2021 مقارنة بسنة 2020.

- ازداد عدد العمال من 1695 عامل في سنة 2020 إلى 1708 عاملي في نهاية 2021.
- رأس المال، حقوق الملكية، هامش الملاءة المالية:
- تحتفظ الشركة الجزائرية للتأمينات .CAAT بهامش مائة مبرجالي حد ما،حيث بلغ الهامش 31751096 ألف دينار.

ثالثا: الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT

- قامت الشركة الجزائرية للتأمينات بإعادة هيكلها التنظيمي فنجد أن الوظائف التقليدية للشركة قد استكملت بوظائف جديدة مثل: التسويق، والمراجعة، والتخطيط، والإعلام الآلي، والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT:

الشكل رقم (1-2): الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT



المصدر: استنادا إلى وثائق داخلية للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT.

المطلب الثاني: عرض عام للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة ولاية ميلة.

سوف نقوم بتقديم الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT فرع ميلة التي هي محل الدراسة، وعرض هيكلها التنظيمي، وعلاقات المؤسسة المختلفة.

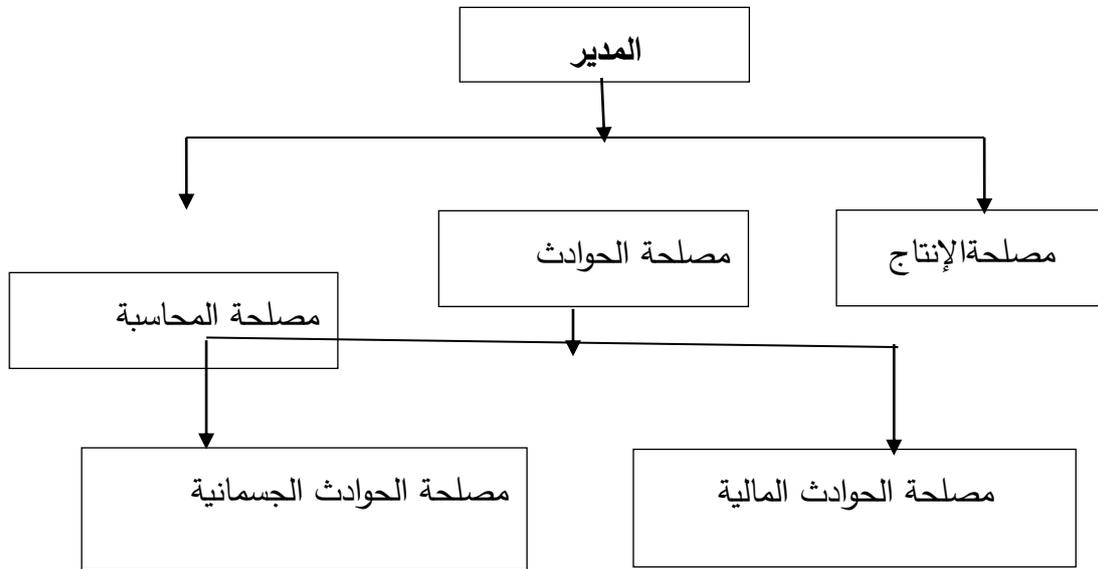
أولاً: التعريف بالشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة ولاية ميلة:

هي عبارة عن مؤسسة اقتصادية تلعب دورها في التأمين المباشر مع الزبائن، وهي وحدة من بين الوكالات المتفرعة بالمديرية الجهوية بقسنطينة، تأسست في 22 فيفري 2004، ورمزها التجاري 314 (استنادا إلى وثائق داخلية للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT)

يقع مقر الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة ولاية ميلة في شارع نوار بنقارة، تجاورها العديد من المؤسسات الاقتصادية العمومية والخاصة وهذا ما جعل موقعها هاما.

ثانياً: الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة ميلة

الشكل رقم (2-2): الهيكل التنظيمي لوكالة ميلة CAAT



المصدر: استنادا إلى وثائق داخلية للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة ميلة

1) المدير: هو المسؤول الرئيسي والمشرف على تسيير الوكالة داخليا وخارجيا، يتولى كل الشؤون الإدارية ويقوم باتخاذ القرارات، ويقوم بإصدار التعليمات والامور للعمال، يتلقى هذا الاخير اوامره من المدير الجهوي بقسنطينة وله مجموعة من المهام المتمثلة:

- مراقبة جميع أعمال المصالح؛
 - مراقبة الموظفين داخل الوكالة؛
 - المصادقة على جميع الأعمال؛
 - عرض الخدمات.
- (2) مصلحة الانتاج:** هي مصلحة تقنية تعتبر العمود الفقري للوكالة، تعد المصدر الرئيسي لخول الاموال عن طريق عقود التأمين المختلفة ومن أهم ما يؤمن عليه: " تأمين السيارات، تأمين الأخطار الصناعية والتجارية، تأمين النقل، تأمين البنائيات.... إلخ. "
- (3) مصلحة التعويضات والمنازعات (الحوادث) :** وتضم الحوادث المالية والجسمانية.
- أ- الحوادث المادية:** ويعتني هذا القسم بالحوادث التي تحدث من جراء حوادث المرور، حوادث البناء وغيرها او الحوادث المختلفة ومن اهمها:
- معاينة المعلومات المبلغ عنها، حول الحوادث والاطار الواقعة فإذا كان الخطأ من طرف المؤمن لدى الوكالة تقوم بتعويض الطرف الاخر، وإذا كان العكس تقوم بتعويض المؤمن له ثم تتصل بالشركة المؤمنة للطرف المسؤول عن الحادث؛
 - تحديد ملفات لتسجيل تصريحات المبلغ عنها؛
 - تحديد نسبة التعويض عن طريق الخبير؛
 - تعويض المؤمن له بالمبلغ المستحق المحدد من طرف الخبير.
- ب- الحوادث الجسمانية:** ويهتم هذا القسم بالحوادث التي تخلف جرحى او قتلى او ضحايا أصيبوا بجروح مهما كان نوعها او اي حالات اخرى جسمانية، وهنا يقوم هذا القسم بما يلي
- دراسة ملف الحادث واستدعاء الضحايا او اقربائهم؛
 - القيام بتحديد نسبة العجز بكل انواعه وهذا طبعا بناء على تقرير الطبيب الشرعي وعلى اساسه تحدد قيمه التعويض.
- (4) مصلحة المحاسبة والمالية:** من المهم ان تكون للمؤسسة مصلحة محاسبية لضبط حساباتها وضمان التوازن لها، وأي وكالة تأمين ككل وكالة هي بحاجة الى محاسبة، حيث ان محاسبة التأمين هي محاسبة خاصة، لان معظم الحسابات التي تضبطها هي عبارة عن عمليات مالية وليس لديها ميزانية، ومن مهامها:
- إصدارا لشيكات الخاصة بالتعويض؛
 - ضبط العمليات اليومية؛
 - تسديد وتسوية المستحقات التي عليها.

ثالثا: علاقات المؤسسة المختلفة:

وبما ان الوكالة عباره عن مؤسسه اقتصادية فلا بد من وجود علاقات داخلية واخرى خارجيه للوكالة وتتمثل هذه العلاقات فيما يلي:

- العلاقة بين المؤسسة ومصلحة الإنتاج: تتمثل العلاقة بين هاتين المصلحتين في تحويل العقود المبرمة بشتى انواعها من الزبائن خلال اليوم نسخه من العقود من طرف مصلحة الانتاج الى مصلحة المحاسبة، حيث تقوم هذه الاخيرة بتسجيلها وتقييدها بالدفاتر المحاسبية؛
- العلاقة بين المحاسبة ومصلحه الحوادث: تتمثل العلاقة الأساسية بين هاتين المصلحتين في تحويل ملفات التعويض الواجب دفعها للمؤمنين لهم من طرف مصلحة الحوادث الى مصلحة المحاسبة، وتشمل هذه الملفات أمر بالتسديد حيث تقوم هذه الأخيرة بتحويل الملفات إلى قيود محاسبية في دفاتر المحاسبة وفي حالة وجود خطأ يرجع الملف إلى مصلحة الحوادث للنظر فيه.

المطلب الثالث: مراحل ابرام عقد التأمين CAAT

سننتظر في هذا المطلب على كيفية الاكتتاب على مستوى بالوكالة الجزائرية للتأمينات CAAT وأهم الإجراءات المتخذة التي يتضمنها العقد. (مقابلة مع رئيس المصلحة بالشركة الجزائرية للتأمينات caat ميلة)

أولا: كيفية الاكتتاب

عندما يرغب شخص بأن يؤمن ضد خطر معين يتوجه إلى وكالة الجزائرية للتأمينات CAAT أي يستقبل في مصلحة الإنتاج من طرف المكلف بالزبائن للقيام بعقد التأمين المراد عقده.

ففي التأمين ضد حوادث البناء، يتقدم الشخص لطلب عقد التأمين، فإذا قبلت وكالة التأمين أن تؤمن ضد الخطر المطلوب ضمانه، يجب أن يحتوي عقد التأمين على الوثائق والبيانات التالية:

- الصفقة ومبلغها؛
- الاسم القانوني للشركة، عنوانها، نوع نشاطها؛
- التعيين Situation de risque؛
- الضمانات الممنوحة؛
- تاريخ الاكتتاب وتاريخ سريان العقد ومدته؛
- طبيعة الأشغال المراد انشائها؛
- معاينة الخطر (Lavisite de risque (obligatoire)؛
- الأمر بالخدمة.

يجب على المؤمن معرفة طبيعة نشاط ورشة البناء بالإضافة إلى مختلف المؤثرات التي من الممكن أن تنعكس بالسلب أي أن تقوم بتعطيل سيرورة نشاط الورشة، ومن بين هذه المؤثرات:

- الظروف المناخية بالدرجة الأولى؛

- ظروف أخرى تتمثل في الكوارث الطبيعية.

أيضا يجب على المؤمن معرفة الخصائص التقنية للورشة (كون الورشة ورشة بناء مباني، ورشة تشييد مصانع...) وخصائص العتاد المستعمل وطرق البناء، وكذلك هامش التفاوت في آجال التنفيذ الشغال(في حالة التأخر في تسليم المشروع).

في الأخير يجب على المؤمن معرفة شروط الوقاية المتخذة أثناء تنفيذ الأشغال(عتاد وقاية الأشخاص، الوقاية من الحرائق...).

تبعا لهذه الاعتبارات، يقوم المؤمن بتسعير مبلغ التأمين الخاص بالورشة أخذا في حسابه مدة الأشغال فيها مدة الصيانة ومبلغ الخلوص (مبلغ يتحمله المؤمن له عند أداء تعويض عن حادث).

ثانيا: الإجراءات المتخذة في حالة وقوع الخطر

يقوم المؤمن له بالتصريح في حالة وقوع حادث في أجل محدد لا يتعدى 07 أيام من تاريخ وقوع الحادث.

أخذ الإجراءات اللازمة لتحديد حجم الأضرار.

تقديم كل الوثائق المتعلقة بالحادث (محضر المعاينة) وكل المعلومات التي تفيد المؤمن وتسهل عمله من أجل التقييم والتعويض.

المبحث الثاني: واقع تكنولوجيا المعلومات في وكالة CAAT ميلة

قصد التمكن من معرفة دور "الرقمنة" في الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة (ميلة) من وجهة نظر عمالها ومديرها أيضا قمنا بزيارة للوكالة في تاريخ: 08 ماي 2023 حيث استقبلنا المدير ورحب بنا، وقمنا بإجراء حوار متمثل في أسئلة متنوعة عن استخدام التكنولوجيا في هاته الوكالة، إضافة إلى ما لا حصرناهي الوكالة فقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج سوف نتحدث عنها في المطالب التالية:

المطلب الاول: الحواسيب والصحيفة المضيفة.

أولا: الحواسيب:

استخدمت الشركة (وكالة ميلة) تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال الحواسيب مند سنة 2004 اي مند بدأ الشركة عملها، فمن خلال جهاز كمبيوتر متصل بالإنترنت ، يمكنك بدء العمل وإدارة الأعمال وتنميتها، حيث تستخدم هذه الوكالة شبكة انترنت داخلية بين مختلف مصالح الوكالة لنقل المعلومات داخلها دون عناء تنقل الموظفين، واستخدام الإعلام الالي في الكتابة والطباعة عكس ما كان سابقا متمثلا في الكتابة باليد حيث كان إنجاز المهام يدويا يستهلك الكثير من الوقت والجهد ، بينما استخدام أجهزة الحواسيب يستهلك القليل من الجهد و الوقت، بالإضافة إلى الدقة والجودة العالية، هناك أيضا برامج خاصة بالشركة مثل برنامج خاص بقسم المحاسبة لحساب أجور العمال والمستخدمين.

المطلب الثاني: البرمجيات

تستخدم الشركة التأمينية عدة برامج في مختلف أعمالها ومهام موظفيها لتسهيل عمليات الادارة والتأمين مثل:

- 1- برامج إدارة المحفوظات الالكترونية: وتستخدم هذه البرامج لإدارة وتخزين المستندات والمعلومات المهمة للتأمين، مثل العقود والمستندات القانونية.
- 2- برامج إدارة العملاء: وتستخدم هذه البرامج لإدارة علاقات المؤسسة بالعملاء، وتتضمن البرامج إدارة التعاقدات والمطالبات والمدفوعات.
- 3- برامج إدارة المبيعات: وتستخدم هذه البرامج لتتبع المبيعات وإدارة حسابات العملاء وتحليل بيانات العملاء وإدارة الحملات الاعلانية.
- 4- برامج تحليل البيانات: وتستخدم هذه البرامج لتحليل البيانات والمعلومات المتاحة للمؤسسة، والتي تمثل تحليلات تأمينية مهمة تتيح تحديد الاتجاهات والمخاطر وتطوير استراتيجيات التأمين.

5- برامج الإدارة المالية: وتستخدم هذه البرامج لإدارة الحسابات والميزانية وتحليل البيانات المالية.

المطلب الثالث: الشبكات

أولاً: الانترنت

يوجد بوكالة ميلة عدد من أجهزة الكمبيوتر تساعد على مختلف الأعمال اليومية مرتبطة بشبكة الإنترنت الداخلية، ويعتبر كمبيوتر المدير بمثابة الخادم حيث انه يتوجب تشغيله ليتم تشغيل بقية الأجهزة المرتبطة به بواسطة برنامج خاص، ولكل موظف رقم سري للدخول الخاص به، يتم استخدامه لتوفير خدمات الشبكات والإنترنت للمستخدمين، ويختلف عن الكمبيوتر الشخصي العادي في أنه يتم تصميمه وتجهيزه بمكونات أعلى كفاءة وأكبر قدرة لتشغيل برامج الخادم وتقديم الخدمات للمستخدمين عبر الشبكات، ويتميز باحتوائه على مساحة تخزين كبيرة وسرعة في معالجة البيانات والمعلومات، بالإضافة إلى الأمان والاستقرار في العمل، وبدونه لا يمكن للشركة القيام بعملها.

ثانياً: البريد الالكتروني

البريد الالكتروني لوكالة ميلة: caat314mila@gmail.com

يسمح البريد الالكتروني لوكالة ميلة بالتواصل وتبادل الرسائل الالكترونية عبر الانترنت مع المديرات الجهوية والرئيسية، يمكن إرسال البريد الالكتروني مع اي شخص يمتلك عنوان بريد إلكتروني ويتم تسليم الرسالة في غضون ثوان او دقائق عبر الأنترنت.

تتضمن ميزات البريد الإلكتروني إمكانية إرفاق الملفات، وإنشاء قوائم مراسلة لإرسال الرسائل إلى مجموعات من المستلمين، وتصفية الرسائل الواردة للتخلص من البريد المزعج، والتوقيع الإلكتروني والتشفير لحماية الخصوصية والأمان.

ثالثاً: الموقع الالكتروني للشركة

تم استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال وضع موقع شركة CAAT على الأنترنت وتطويره وتحسينه بشكل مستمر حيث نجد معلومات عن الشركة مثل:

- موقع الشركة على الشبكة: www.caat.Dz

- أرقام مختلفة للوكالات.

- الموقع الجغرافي للوكالات الجهوية ووكالاتها الولائية.

- كما نجد أيضاً:

- ❖ عرض أسعار التأمين على منتجاتها: بحيث يمكن لأي شخص الاطلاع على اسعار الخدمات والمنتجات من خلال وضع الزبون اسم ونوع السيارة التي الذيريد تأمينها وأسعرها.... الخ، ليظهر له سعر تأمين هذه السيارة دون عناء التنقل إلى الوكالة لمعرفة السر؛
- ❖ خدمة الزبائن والاتصال المباشر مع الشركة؛
- ❖ مواقع الوكالات الجهوية ووكالتها الولائية وفروع الشركة؛
- ❖ خدمات ومنتجات الشركة؛
- ❖ أرقام واحصائيات لسنوات سابقة عديدة للاطلاع؛
- ❖ أخبار الشركة الوطنية للتأمينات caat ومشاركاتها في المؤتمرات والمعارض الدولية؛
- ❖ عروض ترويجية.

رابعا: الهاتف المحمول

تستخدم الشركة الهاتف من خلال برنامج تنبيه المؤسسة وتنبيه المؤمن لهم عبر رسائل SMS بالإضافة إلى خدمة مساعدة متوفرة عبر معظم وكالات CAAT فمثلا عند حدوث عطل يرسل المؤمن له رسالة أو يقوم باتصال فتقوم الشركة بإرسال شاحنة لجر سيارته وتوصيله إلى المكان الذي يريده.

ولاستخدام الهواتف في الشركة أهمية كبيرة حيث يؤدي استخدامه إلى زيادة الإنتاجية وتطوير مستوى خدمة العملاء التي تقدمها هذه الشركة، وتحسين وتبسيط إجراءات العمل بالإضافة إلى:

- 1- تسهيل التواصل: يمكن للموظفين والعملاء التواصل مع بعضهم البعض بسهولة عبر الهاتف، وذلك بغض النظر عن الموقع الجغرافي الذي يتواجدون فيه.
- 2- الاستجابة السريعة: يمكن الرد على المكالمات الواردة بسرعة، مما يساعد على توفير الوقت والجهد.

3- تحسين جودة الخدمة: يمكن للموظفين تقديم الدعم الفني والإجابة عن استفسارات العملاء وتلبية احتياجاتهم عن طريق الهاتف، مما يحسن من جودة الخدمة المقدمة.

4- الحد من التكاليف: يمكن استخدام الهاتف كوسيلة للاتصال بين الموظفين والشركاء التجاريين في المناطق البعيدة، مما يحد من تكاليف السفر والإقامة.

5- التواصل المستمر: يمكن للموظفين الاتصال ببعضهم البعض في أي وقت ومن أي مكان، مما يساعد على تحسين التواصل والتنسيق بينهم.

فقد أصبحت الهواتف ضرورية للعديد من الأشخاص في جميع أنحاء العالم، فهي تساعد في البقاء على اتصال مع شركاء الاعمال والوصول إلى البريد الإلكتروني، وهي الان ليست فقط لإجراء المكالمات ولكن يمكننا تخزين البيانات الرقمية والتقاط الصور وغيرها، كما نعلم أن

الهواتف النقالة تحتوي على تطبيقات إذ انه هناك العديد من التطبيقات التي يمكن استخدامها لتحسين الإنتاجية وتسهيل العمل على أفراد الشركة ونذكر منها:

- 1- تطبيقات التواصل والمناقشة: مثل Slack و Microsoft Teams و Zoom. تسمح هذه التطبيقات بتواصل الفريق بشكل فعال وتنظيم الاجتماعات وإجراء المحادثات؛
- 2- تطبيقات التخطيط والتنظيم: مثل Google Calendar و Todoist و Asana. تمكن هذه التطبيقات من إدارة المهام وتحديد المواعيد وتتبع الأهداف؛
- 3- تطبيقات العمل عن بُعد: مثل Trello و Slack و Zoom. تساعد هذه التطبيقات على العمل عن بعد والتنسيق بين الفريق وتحسين الإنتاجية؛
- 4- تطبيقات إدارة الملفات: مثل Google Drive و Dropbox و OneDrive. تساعد هذه التطبيقات على تخزين ومشاركة الملفات والوصول إليها من أي مكان؛
- 5- تطبيقات تحرير النصوص والعروض: مثل Microsoft Word و PowerPoint و Google Docs و Slides. تمكن هذه التطبيقات من إنشاء وتحرير المستندات والعروض بسهولة؛
- 6- تطبيقات المحاسبة والمالية: مثل QuickBooks و FreshBooks و Xero. تساعد هذه التطبيقات على إدارة المالية والمحاسبة وتوليد التقارير المالية؛
- 7- تطبيقات التسويق الرقمي: مثل Hootsuite و Buffer و Google Analytics. تساعد هذه التطبيقات على إدارة الحملات الإعلانية وتحليل البيانات وتحسين الوصول والتفاعل عبر الإنترنت.

خامسا: تكنولوجيا الفاكس

بدأت وكالة ميلة استخدام الفاكس منذ سنين وكان وسيلة سريعة ومسهلة للعمل في تلك الفترة، لنقل صورة الاوراق إلى جهات متعددة مع بقاء الاصول لدى الجهة المرسله وذلك بواسطة خطوط الهاتف العادية وتعمل أجهزة الفاكس إلكترونيا للإرسال والاستقبال مع الأجهزة المماثلة وذلك بعد اتصال هاتفي بين طرفي الاتصال قبل الارسال. ومن أهم مزايا استخدام الفاكس ما يلي:

- 1- سرعة الإرسال: يعتبر الفاكس أسرع في إرسال الوثائق من البريد العادي، حيث يمكن إرسال الوثيقة في غضون ثوانٍ بدلاً من أيام أو أسابيع.
- 2- انجاز الاعمال بسرعة.
- 3- توفير التكاليف: يعد الفاكس أقل تكلفةً من إرسال الوثائق عبر البريد العادي أو استخدام خدمات البريد السريع، كما أنه يمكن توفير تكاليف الطباعة والتوزيع.

4- السهولة والمرونة: يتمتع جهاز الفاكس بسهولة الاستخدام والتشغيل، ويمكن استخدامه في أي مكان وزمان، كما أنه يتميز بالمرونة في استخدامه لإرسال الوثائق من مكتب إلى آخر أو بين فروع الشركة المختلفة.

5- الأمان: يعتبر جهاز الفاكس آمناً في إرسال الوثائق السرية والمهمة، حيث يمكن إرسالها بشكل مشفر، وبالتالي يمكن الاعتماد عليه في نقل المعلومات السرية والمهمة بأمان.

6- الإيصال: يوفر جهاز الفاكس إيصالاً يثبت استلام الوثيقة، ويمكن استخدامه كإثبات قانوني في حالات النزاعات والمنازعات التجارية.

7- إمكانية الاستقبال للتقائ للصور والأوراق دون مساعدة الموظف.

8- المحافظة على أصول الوثائق.

9- إرسال مختلف أنواع الأوراق سواء كانت مطبوعة أو بالآلة الكاتبة أو مكتوبة بخط اليد وكانت رسومات هندسية أو جداولاً وصور.

10- إتاحة الفرصة على نطاق واسع للاطلاع على معلومات في شكل صورة طبق الاصل بين الوكالات.

سادسا: تكنولوجيا الاتصال الكابلي

تستخدم الوكالة الاتصال الكابلي في عميلة توصيل جهازين أو أكثر ببعضهما البعض وذلك عن طريق استخدام الكابلات. ويستخدم في العديد من التطبيقات، مثل الاتصال بين الحاسوب والشبكة، والاتصال بين الأجهزة

يتم توصيل الكابلات بين الأجهزة باستخدام واجهات مختلفة، مثل واجهة USB وواجهة Ethernet وواجهة HDMI وغيرها. وتتميز بالعديد من المزايا من أهمها:

1- سرعة النقل: يمكن للاتصالات الكابلية نقل البيانات بسرعة أعلى مقارنةً بالاتصالات اللاسلكية، وهذا يجعلها الخيار الأمثل في الحالات التي تتطلب سرعة عالية في النقل.

2- أمان البيانات: توفر الاتصالات الكابلية أماناً أعلى للبيانات مقارنةً بالاتصالات اللاسلكية، حيث لا يمكن لأي شخص غير مصرح له الوصول إلى البيانات المرسله والمستقبله.

3- التوافق: تتوافق العديد من الأجهزة مع الاتصالات الكابلية، مما يجعلها الخيار الأسهل والأكثر استخداماً في العديد من التطبيقات.

4- القدرة على نقل كميات كبيرة من البيانات: يمكن للاتصالات الكابلية نقل كميات كبيرة من البيانات في وقت قصير، وهذا يجعلها الخيار الأمثل في التطبيقات التي تتطلب نقل كميات كبيرة من البيانات مثل تحميل الملفات الكبيرة وتشغيل الألعاب الإلكترونية على الإنترنت.

سابعا: تكنولوجيا الاليف الضوئية

تعد الاليف الضوئية أحد الوسائط التي تساعد على تقديم مجال واسع من الاتصالات داخل مكتب الوكالة ومصالحها المختلفة، و هي وسيلة لنقل البيانات عبر الضوء عن طريق استخدام خيوط رفيعة من الزجاج أو البلاستيك. وهي تستخدم عادة في شبكات الاتصالات لنقل الإشارات الرقمية على مسافات بعيدة باستخدام ضوء الليزر، ويتم تحويل الإشارات الرقمية إلى إشارات ضوئية باستخدام مصدر ضوئي مثل الليزر، ويتم تضخيم الإشارات الضوئية باستخدام مكبرات الضوء المنتشرة على طول الكابل. ويتم تحويل الإشارات الضوئية إلى إشارات رقمية عند نهاية الكابل باستخدام جهاز استقبال.

تتميز الألياف الضوئية بسرعة نقل البيانات العالية، والتي يمكن أن تصل إلى آلاف الميغابايت في الثانية، كما أنها توفر نقل البيانات بجودة عالية وبمقاومة عالية للتداخل الكهرومغناطيسي والضوضاء. وهذا يجعلها مفيدة في العديد من التطبيقات مثل شبكات الاتصالات والإنترنت، وشبكات التلفزيون والفيديو عالية الدقة، والطبية، والعلمية وغيرها.

المبحث الثالث: تحليل واقع الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT ميلة.

المطلب الاول: الخدمات التقليدية في شركة caat وتطورها

أولاً: رقم الأعمال شركةCaatوكالة ميلة

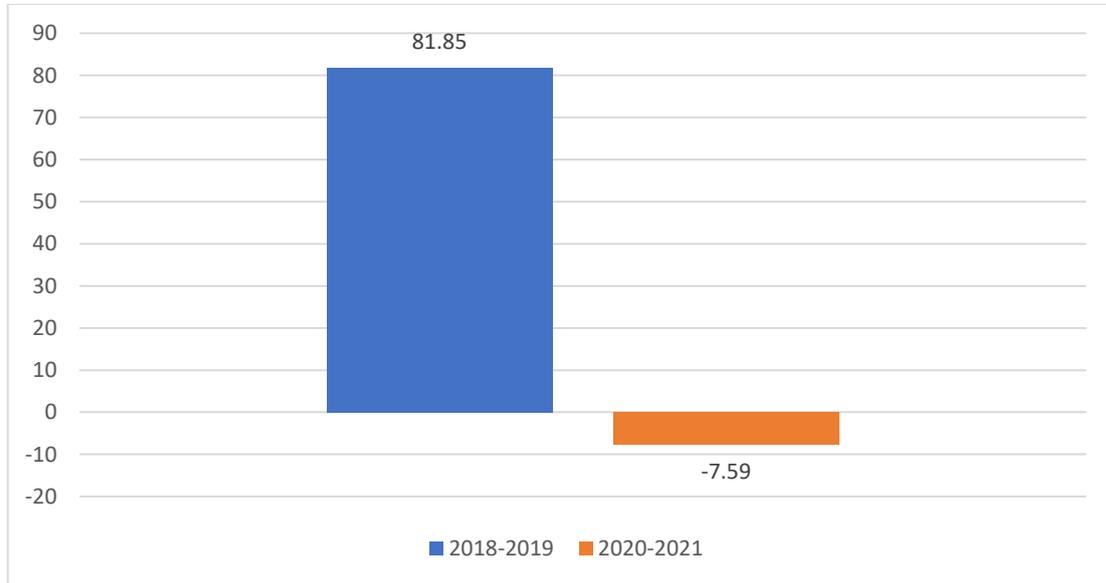
لإدراك التطور الحاصل في الشركة بفضل انتهاجها لسياسات تنموية واستخداماتها لتكنولوجيا المعلومات نقوم بدراسة تحليلية لأرقام الأعمال الشركة خلال السنوات الأخيرة الموضحة فيما يلي:

الجدول رقم (2-2): رقم أعمال شركةCaatوكالة ميلة

السنوات	2018	2019	2020	2021
رقم الأعمال شركة caat الوحدة مليار دج	1003808816	1865213492	6687632806	6180363085
نسبة التطور		81.85%		-7.59%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على التقارير السنوية لمديرية التأمينات

الشكل رقم (2-3): رقم الأعمال الشركة التأمين caat وكالة ميلة



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على التقارير السنوية لمديرية التأمينات

من خلال الجدول والشكل حسب ما جاء في تقارير السنوية لمديرية التأمينات لشركة caat في أربع سنوات الأخيرة حققت في تأمين الأضرار في سنتين 2018 و 2019 بـ 10مليار دج و 18مليار دج على التوالي مع ارتفاع نسبة تطور إلى 88.81% وذلك بفضل من تقليل الأخطار

تأمين، أما في سنتين 2020 و2021 فقد حققت رقم الأعمال بحوالي 66 مليار دج مع انخفاض إلى 61 مليار دج في سنة 2021 مع انخفاض نسبة تطور إلى 7.59-% وذلك بسبب تغطية الأضرار كبيرة بسبب (كوفيد19).

ثانيا: منتجات شركة التأمين Caat وكالة ميلة

1- تأمين السيارات (Automobile): التأمين السيارات هو نوع من التأمين التكاليف الأضرار المادية التي يمكن أن تحدث للسيارة نتيجة للحوادث المختلفة بما في ذلك الحوادث المرورية والشركة والأضرار الناتجة عن الحوادث الطبيعية مثل الفيضانات أو الزلازل. يتم تحديد سعر التأمين على السيارة بناء على عدة عوامل مختلفة مثل نوع السيارة وعمرها والاستخدام الذي يتم للسيارة وتاريخ القيادة وتاريخ الحوادث السابقة يتم أيضا تقديم خيارات إضافية مثل التغطية للأضرار التي يسببها سائق للغير، والتغطية التكاليف الطبية للسائق والركاب في هذا الإصابة في الحادث.

2- تأمين الهندسة (Engineering): تأمين الهندسي هو نوع من التأمين يغطي التأمين بالمشروعات الهندسية والبناء، إعادة البناء، والممتلكات، والمهندسين والمترجمين، والسياسات التأمينية على الهندسة تغطية مجموعة واسعة من المخاطر مثل:

- الأعمال الفنية الأماكن المؤثرة في الأعمال التجارية؛

- مساحه الطيران؛

- تعويض الشركة عن التأخير في موعد التسليم أو موعد التصوير.

3- الكوارث الطبيعية والمخاطر الصناعية (Risoues industrirlet cat-nat):

مجموعه من المنتجات التأمينية التي تغطي الأضرار التي يمكن إن تحدث نتيجة للكوارث الطبيعية مثل الزلازل والفيضانات والأعاصير وتسونامي والبراكين والحرائق الطبيعية ويشمل التأمين على الكوارث الطبيعية عاده التغطية التالية:

- التأمين على الأضرار الناجمة عن الزلازل وهو نوع من التأمين يغطي الأضرار التي يمكن إن تتسبب بها الزلازل في المنازل والمباني والمحلات التجارية والممتلكات الأخرى؛

- التأمين على الأضرار الناجمة عن الفيضانات وهو نوع من التأمين يغطي الأضرار التي يمكن أن تحدث بسبب الفيضانات في الممتلكات العقارية والأصول الأخرى؛

- التأمين على الأضرار الناجمة عن الأعاصير والبراكين ونوع من التأمين يغطي الأضرار التي يمكن التي يمكن إن تسببها في الممتلكات العقارية والأصول الأخرى؛

- التأمين على الأضرار الناجمة مع الحرائق الطبيعية وهو نوع من التأمين يغطي الأضرار التي يمكن إن تحدث بسبب الحرائق الطبيعية في الممتلكات العقارية والأصول الأخرى.

والمخاطر الصناعية إضافة إلى خطر الحريق توجد أخطار مكملة مثل: الفيضانات، الانفجارات، سقوط الأجهزة ظواهر الطبيعية... الخ .

4- تأمين نقل البضائع (Transport): تتعرض البضائع مهما كانت طبيعتها وكيفية تغليفها ونوع الوسيلة المستعملة لنقلها إلى أخطار عديدة:

- تأمين البضائع المنقولة جوا تخضع البضائع تخضع وثيق التأمين البضائع المنقولة جوا لنفس شروط ومبادئ وثيقة التأمين البحري أما عن تأمين المراكب الجوية فهو يضمن الأضرار المادية التي تلحق بالمراكب الجوية حسب الاتفاق في العقد؛

- تأمين البضائع المنقولة برا: ينص هذا النوع من التأمين الأضرار التي تلحق بالبضائع المنقولة عبر الطرق البرية أو السكك الحديدية بالإمكان أن يمتد ضمان أثناء العملية وتفرغ وذلك حسب الاتفاق في العقد.

5- تأمين الائتمان المصرفي (Credit): تأمين الائتمان المصرفي هو نوع من أنواع التأمين الذي يوفر الحماية للمصارف والمؤسسات المالية ضد المخاطر الديون غير المسددة من قبل المقترضين. عندما يقوم شخص ما بطلب قرض من المصرف أو المؤسسة المالية، يمكن أن يتم توفير تأمين الائتمان المصرفي لضمان سداد المبلغ المستدان في حالة عدم قدرة المقترض على سداد الدين.

تتضمن أنواع تأمين المصرفي عادة التأمين التجاري والتأمين الائتمان الشخصي في حاله التأمين التجاري يتم توفير التغطية المقاولين والشركات الصغيرة والمتوسطة لضمان سداد الديون التجارية.

أما تأمين الشخصي فيتم توفيره للأفراد لضمان سداد الديون الشخصية مثل القروض العقارية أو القروض الشخصية.

6- تأمين زراعة (Agricole): يضم المؤمن أخطار التي يمكن إن تلحق بالمحاصيل الزراعية كالبرد، العاصفة، الجليد الفيضانات، الثلج... الخ وذلك حسب الاتفاق المنصوص عليه في العقد. 7- تأمين الأشخاص (Assurance de personnes): تضمن تأمينات الأشخاص

حسب القانون الجزائري الأخطار التالية:

- الأخطار المرتبطة بمدة الحياة البشرية؛

- الوفاة بعد وقوع الحادث؛

- العجز الدائم، والجزئي أو الكلي؛

- العجز المؤقت عن العمل؛

- تعويض المصاريف الطبية الصيدلانية والجراحية.

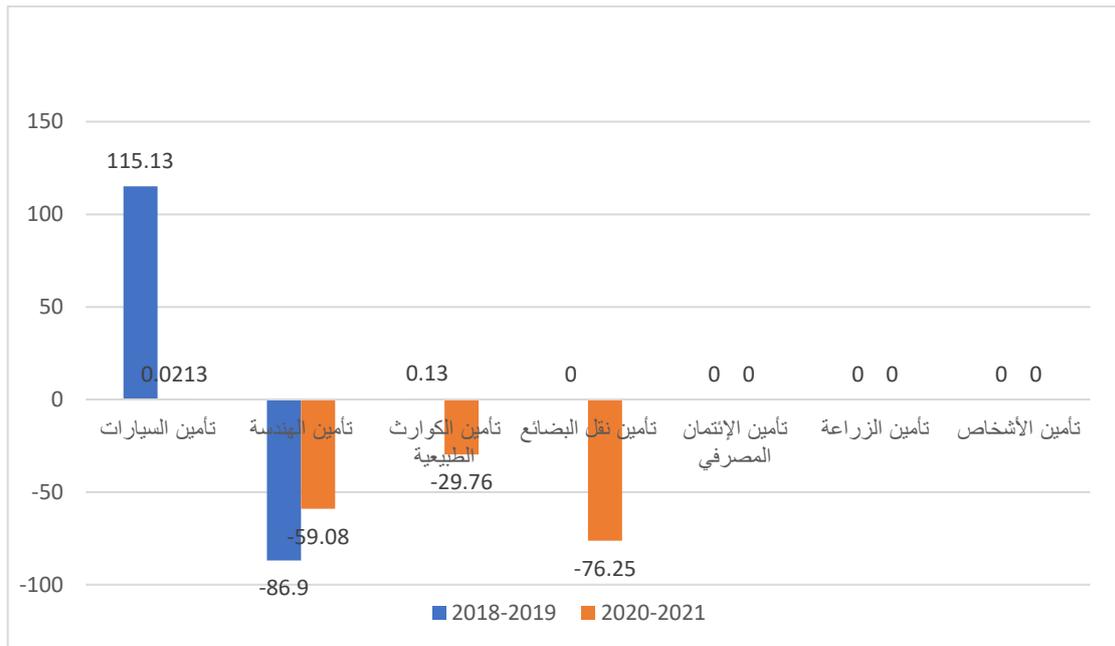
ويمكن أن يأخذ التأمين على الأشخاص الشكل الفردي أو الجماعي.

الجدول رقم (2-3): تطور منتجات التأمين caat حسب الفروع

النسبة	2021	2020	النسبة	2019	2018	السنوات فروع التأمين
2.13%	5337071905	52258772106	115.13%	16574776890	770445149	تأمين السيارات
-59.08%	220823200	539692573	-86.90%	7461288	56951586	تأمين الهندسة
-29.76%	609595446	867865422	13%	199985564	176412081	تأمين الكوارث الطبيعية
-76.25%	12872534	54202405	0,00%	288750%	0,00%	تأمين نقل البضائع
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	تأمين الإئتمان المصرفي
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	تأمين الزراعة
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	تأمين الأشخاص

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على التقارير السنوية لمديرية التأمينات

الشكل رقم (2-4): تطور منتجات التأمين caat حسب الفروع



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التقارير السنوية لمديرية التأمينات

كما يبدو من خلال الجدول والشكل نلاحظ زيادة منتجات التأمين للشركة عبر السنوات بشكل مستمر وقد بلغت أقصى قيمة لها في سنتين 2018 و2019 من خلال تأمين السيارات ب77مليار دج و16مليار دج على التوالي حيث نلاحظ نسبة التطور تأمين السيارات حسب الفروع عرف تطورا ملحوظ خلال سنوات الدراسة ،حيث وصلت نسبة زيادة حوالي 115.13% وهذا الشيء مشجع ويعد بتطور مستقبلي في نوع من التأمينات .أما في سنتين 2020 و2021 فقد بلغت أقصى قيمة لها ب52مليار دج و53مليار دج على التوالي مع انخفاض نسبة التطور إلى 13% وذلك بسبب أزمة الصحية التي شهدها العالم في هذه الفترة (كوفيد19)

أما تأمين هندسة فنلاحظ أن تطور مستمر في سنتين 2018 و2019 حيث بلغ تأمين هندسة ب56مليار دج و74مليار دج على التوالي مع انخفاض نسبة تطور بشكل كبير إلى 86,90% أما في سنتين 2020 و2021 فنلاحظ انخفاض ملحوظ وقدر ب53مليار دج و22مليار دج على التوالي مع انخفاض نسبة تطور إلى 59.08% وذلك بسبب أزمة الصحية التي شهدها العالم في هذه الفترة (كوفيد19).

كما نلاحظ تأمين الكوارث الطبيعية والمخاطر الصناعية في سنتين 2018 و2019 قدرت بحوالي 17مليار دج و19مليار دج في ارتفاع ملحوظ وذلك نسبة تطور فقد ارتفعت ب13%، أما في سنتين 2020 و2021 فقد ارتفعت ب86مليار دج و60مليار دج على التوالي مع انخفاض نسبة تطور إلى 29.76% وذلك بسبب أزمة شهدها العالم في هذه الفترة (كوفيد19).

ونلاحظ أيضا أن تأمين على نقل البضائع في سنتين 2018 و2019 في سنة 2018 منعدمة أما في سنة 2019 فقد قدرت ب28مليون دج ونسبة تطور فكانت منعدمة أيضا وفي سنتين 2020 و2021 فقد حقق هذا الفرع زيادة قدرت ب54مليار دج و12مليار دج على التوالي مع انخفاض نسبة تطور إلى 76.25% وذلك بسبب أزمة التي شهدها العالم في هذه الفترة (كوفيد19).

أما بالنسبة إلى باقي الفروع التأمينية فلا نلاحظ أي تطور خلال السنوات الأخيرة .

المطلب الثاني: رقمنة خدمات التأمين في الشركة

أولاً: رقمنة الخدمات التأمينية

تتمثل رقمنة الخدمات التأمينية بشركة caat في استخدام التكنولوجيا الحديثة والإلكترونية لتحسين وتسريع عمليات التأمين وإدارة المخاطر، وذلك عن طريق تحويل الخدمات التقليدية إلى خدمات رقمية.

يشمل ذلك استخدام التطبيقات الذكية والمواقع الإلكترونية والتقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات والتعلم الآلي والتعامل مع البيانات الضخمة لتوفير خدمات التأمين بشكل أفضل وأسرع وأكثر كفاءة، ويتيح ذلك للشركة تحسين تجربة العملاء وزيادة الكفاءة والإنتاجية وتقليل التكاليف.

إن اقتناء هذه الوسائل والبرامج الحديثة واستخدام هذه التطبيقات والتقنيات الحديثة قد ساعد وكالة ميلة في التقدم والتطور وتحسين العلاقة والسهولة في التعامل مما أدى إلى زيادة عدد المؤمن لهم وزيادة الطلب على منتجات الوكالة وبالتالي زيادة مداخيلها.

ثانياً: الخدمات التأمينية عبر الإنترنت

اصبح يمكن للعملاء الحصول على التأمين عبر الإنترنت بشكل سهل ومنتظم في شركة CAAT، حيث توفر شركة التأمين CAAT مواقع إلكترونية وتطبيقات للهواتف الذكية تتيح للعملاء الاطلاع على عروض التأمينات التي تقدمها وأنواعها والاطلاع على اسعارها، كما تبقى عملية شراء وإدارة وثائق التأمين عبر الإنترنت غير مفعلة لعدة أسباب نذكر منها:

- عدم تمكن العميل من الاستفسار مباشرة عن أي مشاكل قد تواجهه، كما لا يمكنه الحصول على توصيات مفصلة حول نوع التأمين الذي يحتاجه؛

-عدم التمكن من تقييم دقيق لمزودي التأمين: حيث يمكن للشركات المشبوهة والغير مرخصة على الإنترنت التمثيل بأنها شركات تأمين حقيقية وموثوقة؛

- فقد يتعرض العميل لمخاطر الاحتيال والسرقة عند تزوير البيانات الشخصية أو إدخال بيانات خاطئة عند شراء التأمين؛

- في حالة وجود خطأ في شراء التأمين أو تغيير رأي العميل بشأن التأمين، يمكن أن يواجه العميل صعوبات في إجراءات استرداد الأموال أو تعديل أو إلغاء وثيقة التأمين؛

- امكانية تعرض الموقع للاختراق الإلكتروني مما يعرض بيانات العميل للخطر.

وفيما يلي سوف نقوم بتقديم عرض مفصل حول طريقة حصول العملاء على معلومات

التأمين من الأنترنت في شركة CAAT:

أولاً: تأمين السيارات عبر الانترنت

ليعرف العميل سعر تأمين سيارته في شركة caat يقوم بالدخول إلى الموقع الرسمي للشركة: www. Caat. Dz بعدها يقوم بالضغط على " التأمين عبر الأنترنت " بعدها اختيار " تأمين السيارات " بعد النقر عليها تظهر لنا النموذج المخصص لهذه الخدمة، وهنا يجب على المؤمن

كتابة البيانات المتعلقة به كما يظهر في الشكل رقم " 2-5 " في الاسفل:

الشكل رقم (2-5): تأمين السيارات عبر الأنترنت

ASSURANCE AUTOMOBILES x +

caat.dz/index.php/fr/assurance-en-ligne/devis-en-ligne/devis-automobiles.html

Actualités Agences CAAT à votre écoute العربية

PRÉSENTATION ASSURANCE EN LIGNE PRODUITS & SERVICES ENTREPRISE

Informations Conducteur / Véhicule

* Indique un champ obligatoire

Date de naissance *

Date de 1er permis *

Zone de circulation *

Usage *

Puissance *

Turbo *

Garanties souscrites

- ✓ Responsabilité Civile
- ✓ Défense et recours
- ✓ Personnes transportées

Calculer Montant du devis

Taper ici pour rechercher 23°C Ensoleillé FRA 13:08 11/05/2023

ASSURANCE AUTOMOBILES x +

caat.dz/index.php/fr/assurance-en-ligne/devis-en-ligne/devis-automobiles.html

Actualités Agences CAAT à votre écoute العربية

PRÉSENTATION ASSURANCE EN LIGNE PRODUITS & SERVICES ENTREPRISE

Informations Conducteur / Véhicule

Usage *

Puissance *

Turbo *

Année de fabrication *

Valeur à neuf *

Valeur vénale *

Equipé d'un GPRS *

Taper ici pour rechercher UV très élevés FRA 13:09 11/05/2023

المصدر: وثائق الشركة.

حيث يظهر هذا الشكل مجموعة من البيانات المتمثلة في:

Informations Conducteur / Véhicule: المركبة والسائق

تاريخ الميلاد Date de naissance : يقوم العميل بإدخال تاريخ ميلاده؛

تاريخ أول تصريح Date de 1er permis؛

منطقة التداول Zone de circulation : إدخال معلومات متعلقة بمنطقة تداول السيارة (

شمال، جنوب)؛

تعيين مجال استخدام السيارة (سيارة أجرة، تجارة، خاص.... الخ) ؛

استعمال Usage؛

القوة Puissance : مثلا (7 CV) A10؛

توربيني Turbo الاجابة تكون ب "نعم" أو " لا" ؛

سنة الصنع Année de fabrication : ادخال سنة صنع السيارة؛

القيمة الجديدة Valeur à neuf؛

القيمة السوقية Valeur vénale؛

مجهزة ب/GPRS Equipé d'un GPRS: الاجابة تكون ب "نعم" أو "لا".

بعد انتهاء العميل من ادخال البيانات يقوم بتحديد الضمانات والاختيارات المتمثلة في:

✓ مسئولية؛

✓ الدفاع والاستئناف؛

✓ نقل الأشخاص؛

✓ جميع المخاطر؛

✓ الزجاج المكسور؛

✓ ضرر المواجهة؛

✓ المجلد autoradio؛

✓ السرقة والنار؛

✓ عمل إرهابي وتخريب؛

✓ أعمال الشغب والحركات الشعبية؛

✓ زلزال.

في الاخير يقوم العميل بالضغط على " حساب المبلغ " ليظهر له قيمة التأمين على سيارته.

ثانيا: تأمين المنازل

في حالة التأمين على منزل نتبع نفس خطوات التأمين على السيارات في الولوج إلى الموقع ،

بالضغط على " تأمين المنازل " تظهر لنا البيانات الموضحة في الشكل رقم " 2-6 ":

الشكل رقم (2-6): تأمين المنازل عبر الأنترنت

The screenshot displays the 'ASSURANCE HABITATIONS' section of the CAAT website. The page is divided into two main columns. The left column, titled '1 - Description du bien', contains a form with the following fields: 'Situation *' with radio buttons for 'Locataire' and 'Propriétaire'; 'Adresse *'; 'Code Postal *'; 'Ville *'; 'Nombre de pièces *' with a numeric input field set to '3'; 'Terrasse *' with radio buttons for 'Oui' and 'Non'; and 'Valeur assurée' with a dropdown menu. A red asterisk indicates mandatory fields. The right column, titled 'Garanties souscrites', lists five insurance types, each with a green checkmark and a dropdown arrow: 'Bris de glace', 'Dégats des eaux', 'Incendie', 'Responsabilité civile', and 'Vol'. Below this list is a green button labeled 'Calculer Montant du devis'. The top navigation bar includes 'PRÉSENTATION', 'ASSURANCE EN LIGNE', 'PRODUITS & SERVICES', and 'ENTREPRISE'. The CAAT logo is visible in the top left corner.

UNE TOTALE ASSURANCE
Ville *

Nombre de pièces *
- 1 2 3 4 5 6 +

Terrasse * Oui Non

Valeur assurée

Assistance Domiciliaire *

Option 1 (limite de garantie 5.000 DA)
Par intervention à raison de 03 interventions par corps de métier et par an.

Option 2 (limite de garantie 10.000 DA)
Par intervention à raison de 03 interventions par corps de métier et par an.

Aucune garantie d'assistance domiciliaire

2 - Informations client

Responsabilité civile
Vol

Calculer Montant du devis

المصدر: وثائق الشركة.

حيث يظهر لنا الشكل رقم "2-6" مجموعة من البيانات المتمثلة في:

1- وصف العقار

وصف العقار يتم فيه تحديد كل من:

الموقف: تحديد إن كان العميل "مالك" أو "مستأجر";

عنوان Adresse: تحديد عنوان المنزل المؤمن.

الرمز البريدي Code Postal

المدينة: Ville

عدد الغرف Nombre de pièces

السطح Terrasse: الاجابة تكون " بنعم" أو " لا"

قيمة مؤمنة Valeur assurée

المساعدة في المنزل Assistance Domiciliaire

الخيار 1 (الضمان بحد 5000 دينار)

لكل تدخل بمعدل 03 تدخلات لكل تجارة وفي السنة.

الخيار 2 (ضمان بحد 10000 دينار)

لكل تدخل بمعدل 03 تدخلات لكل تجارة وفي السنة.

لا يوجد ضمان للمساعدة في المنزل.

2- معلومات العميل

يقوم المؤمن بوضع المعلومات الخاصة به.

بعد انتهاء العميل من ادخال البيانات يقوم بتحديد الضمانات والاختيارات المتمثلة في:

- الزجاج المكسور: تصل إلى مقدر الأضرار
- الأضرار الناجمة عن المياه: المسؤولية الإيجارية، البنائيات، زخرفة، أثاث شخصي.... الخ.
- تأمين على النار: البنائيات، زخرفة، المسؤولية الإيجارية، أثاث شخصي، خسارة الأيجار... الخ.

• مسؤولية: الإصابة الجسدية المتعلقة بحادث المسؤولية المدنية للمؤمن عليه، الأضرار المادية التي تلحق بالمسؤولية المدنية عن الحادث للمؤمن له.

• المجلد: المجوهرات والفراء والفضيات والمشغولات الذهبية من المعادن النفيسة، أثاث شخصي.... الخ.

في الأخير يقوم بالضغط على " حساب مبلغ الاقتباس "

ثالثا: تأمين الكوارث الطبيعية

في حالة تأمين الكوارث الطبيعية نتبع نفس خطوات التأمين على السيارات في الولوج إلى الموقع، بالضغط على " تأمين الكوارث الطبيعية " تظهر لنا البيانات الموضحة في الشكل رقم "2-7".

الشكل رقم (2-7): تأمين الكوارث الطبيعية عبر الأنترنت

التأمين الشامل
CAAT
UNE TOTALE ASSURANCE

PRÉSENTATION ▾ ASSURANCE EN LIGNE ▾ PRODUITS & SERVICES ▾ ENTREPRISE

ASSURANCE CAT NAT

1 - Description du bien

* Indique un champ obligatoire

Adresse *

Code Postal *

Ville *

Type de construction

Année de construction *

Garanties souscrites

✓ Catastrophes Naturelles

Calculer Montant du devis

Année de construction *

Superficie (m2) *

Nombre d'étages *

Nombre de sous-sols *

Nombre de logements *

Valeur déclarée *

Dispose-t-il d'un permis de construire ? Oui Non

2 - Informations client

المصدر: وثائق الشركة.

حيث يظهر لنا الشكل رقم " 2-7 " مجموعة من البيانات المتمثلة في:

1- العقار:

عنوان Adresse

الرمز البريدي Code Postal

الولاية Ville

نوع البناء Type de construction

● كتلة مستقلة

- مسكن فردي
 - السكن أو المباني في المبنى
 - مباني كاملة أو إنشاءات أخرى
- Année de construction سنة البناء
- Superficie (m2)السطح
- Nombre d'étages عدد الطوابق
- Nombre de sous-sols عدد الطوابق السفلية
- Nombre de logements عدد أماكن الإقامة
- Valeur déclarée القيمة المعلنة
- هل لديه رخصة بناء? Dispose-t-il d'un permis de construire الاجابة تكون ب " نعم " أو " لا " .

2- معلومات العميل

يقوم العميل بإدخال المعلومات الشخصية له.
بعد انتهاء العميل من ادخال البيانات يقوم بتحديد الضمانات والاختيارات المتمثلة في:
كوارث طبيعية.
في الاخير يقوم بالضغط على " حساب مبلغ الاقتباس " ليظهر له مبلغ التأمين.

الاعلان عن مذنب

يتم الاعلان عن مذنب عن طريق الولوج إلى موقع الشركة والضغط على " الاعلان عن مذنب " كما يظهر في الشكل رقم "2-8":

الشكل رقم (2-8): الاعلان عن مذب

Déclaration d'un sinistre

* Indique un champ obligatoire

Informations client

Nom * Prénom *

N° de téléphone (mobile ou fixe) * Email *

N° de police (xxx/xx/xxxxxxx) * N° Client

Description du sinistre

Date de survenance * Heure * Minute *

Le sinistre a-t-il eu lieu en Algérie ?

Code Postal Ville

Description du sinistre

Date de survenance * Heure * Minute *

Le sinistre a-t-il eu lieu en Algérie ?

Code Postal Ville

Détail des dommages *

Voulez-vous attacher un document à la déclaration ?

Un tiers est-il concerné par le sinistre ?

المصدر: وثائق الشركة.

حيث يظهر لنا الشكل رقم "2-8" مجموعة من البيانات المتمثلة في:

معلومات العميل

اسم : Nom

الاسم الاول : Prénom

رقم الهاتف (المحمول أو الأرضي) (mobile ou fixe) de téléphone

بريد إلكتروني : Email

رقم الشرطة (xxx / xx / xxxxxxx) 'N de police':

رقم العميل N° Client

وصف الحادث Description du sinistre

تاريخ حدوثها* Date de survenance

ساعة Heure

دقيقة Minute

هل وقع الحادث في الجزائر؟ Le sinistre a-t-il eu lieu en Algérie: "نعم" أو "لا".

الرمز البريدي Code Postal

الولاية. Ville

تفاصيل الضرر Détail des dommages

هل تريد إرفاق وثيقة بالإقرار؟ Voulez-vous attacher un document à la

déclaration "نعم" أو "لا".

هل تأثر طرف ثالث بالكارثة؟ Un tiers est-il concerné par le sinistre?

"نعم" أو "لا".

في الاخير يقوم بالضغط على " حساب مبلغ الاقتباس" ليظهر له مبلغ التأمين.

هذه هي مجموعة الخدمات المقدمة من طرف الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT عبر الأنترنت،

ومن المهم جدا الانتباه بالحصول على التأمين عبر الإنترنت يتطلب الحرص على اختيار شركة

تأمين موثوقة ومرخصة والتحقق من سياسات التأمين والشروط والأحكام قبل الشراء.

المطلب الثالث: مزايا الرقمنة

للرقمنة العديد من المزايا العملية والنظرية التي تعود بالفائدة على الشركة الجزائرية للتأمينات

CAAT وكالة ميلة نذكر منها:

❖ زيادة الكفاءة وتوفير التكاليف

يؤدي استخدام التقنيات الرقمية بالوكالة إلى العديد من الفوائد ، من حيث التكلفة والإنتاجية، بحيث يمكن للرقمنة أن تزيد الكفاءة عن طريق تقليل عدد العمليات التي يجب تنفيذها من أجل تحقيق هدف معين. وهذا ما يمكن الشركة من توفير أموال على تكاليف التشغيل، بالإضافة إلى ذلك، يمكن للرقمنة تحسين السلامة عن طريق زيادة دقة البيانات وأتمتة العمليات المعرضة للخطأ. نتيجة لذلك يمكن للشركات تقليل تعرضها للمخاطر، كما يمكن التقنيات الرقمية الشركات على زيادة إنتاجيتها من خلال تسريع عملية تحويل المعلومات التناظرية إلى تنسيق رقمي. وبالتالي تكون هناك زيادات كبيرة في الإنتاج.

❖ مزايا تخزين واسترجاع البيانات

تساعد الرقمنة على الوصول إلى المعلومات الرقمية وتخزينها بسهولة، وهو أمر مفيد للوكالة كما يمكن تحويل البيانات بسهولة إلى تنسيقات أخرى، مما يسهل على المستخدمين استخدامها وفهمها.

❖ تجربة عملاء محسنة

للرقمنة العديد من المزايا التي تعود بالفائدة على الوكالة أو عملائها. نذكر منها:

- تقديم خدمات أفضل للعملاء؛
- المزيد من الشفافية والمزيد من البيانات والمعرفة عن العميل؛
- توفر المزيد من القنوات للبيع والاتصال بالعملاء؛
- تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية.

❖ تحسين التنافسية

تستخدم التكنولوجيا الرقمية لتوفير الخدمات والمنتجات بشكل أفضل وأسرع وأكثر كفاءة وبالتالي تحسن التنافسية للمؤسسات.

❖ توفير الأمان

تستخدم التقنيات الرقمية لتوفير الأمان والحماية للبيانات الحساسة والمعلومات الشخصية للأفراد والمؤسسات.

❖ القدرة على تبادل المعلومات

تساعد الرقمنة على التواصل السهل والفوري والوصول إلى المعلومات من أي مكان، والقدرة على تبادلها ومشاركتها بسرعة وسهولة.

❖ المحافظة على البيئة

يمكن تقليل استخدام الورق والمواد الأخرى الملوثة للبيئة والحد من تأثير العمليات التقليدية على البيئة.

خاتمة:

إن المنتجات التأمينية لها دور مهم وأساسي، وذلك عن طريق شركات التأمين رائدة في الجزائر التي تعمل على توفير حلول من خلال الوظائف التي تؤديها ومن أهمها أنها تكفل الأمان للمؤمن له وتخلق له جو من الراحة والطمأنينة ومن جهة أخرى تساهم في تمويل المشاريع الاقتصادية.

ولتقديم مثل على ذلك لتطوير منتجات التأمين داخل شركة الجزائرية للتأمينات caat وكالة ميلة قمنا بتشخيص واقع هذه الشركة ووصف عام لهياكلها ومختلف مصالحها ومختلف تكنولوجيا معلومات المستعملة داخل الشركة كالهاتف المحمول والحواسب وصولا إلى الموقع ومختلف الخدمات الإلكترونية، كما توفر الشركة منصة إلكترونية يمكن لعملاء من إجراء عمليات تأمين والتواصل مع الشركة بشكل مريح وأمن عبر الأنترنت.

الخصائص المتميزة

خاتمة عامة:

يعد التأمين من أهم الدعامات التي قامت عليها حضارتنا الراهنة، حيث أن الفرد يتعرض منذ اللحظة التي يولد فيها للعديد من المخاطر، وتختلف نوعية هذه المخاطر من حيث أسبابها ونتائجها، ومن حيث حجمها وتأثيرها على الفرد والمجتمع حسب التطوير الحياة والتكنولوجيا.

ويعتبر التأمين الوسيلة المثلى لحماية الممتلكات ووسائل الإنتاج ورؤوس الأموال وضمان حماية الأسرة والأفراد من كافة الأخطار التي قد يتعرضون لها في حياتهم.

والجزائر كباقي الدول في العالم، تلعب صناعة التأمين فيها دورا معززا ومنشطا لاقتصادها، ومع تطور مستوى الأنشطة الاقتصادية وزيادة عدد المشاريع، وترفع وتتنوع المخاطر الممكن حدوثها، ومن هنا تزداد أهمية صناعة التأمين والحاجة إليها لتوفير التغطيات التأمينية اللازمة.

تعد الرقمنة أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على تطوير صناعة التأمين في الجزائر، فقد أحدثت التكنولوجيا الرقمية تحولا جذريا في طريقة عمل شركات التأمين وتفاعلها مع العملاء وتقديم خدماتها، كما أن الرقمنة أداة أساسية في تحسين كفاءة عمليات شركات التأمين، بفضل الحول الرقمية المقدمة، ويساعد على تقليل الأخطار والتكاليف وتحسن سرعة استجابة الشركة لاحتياجات العملاء.

وبفضل التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأصبحت شركات التأمين قادرة على تقديم خدماتها عبر الأنترنت والتفاعل مع العملاء عن بعد ويمكن للعملاء الآن الوصول إلى مواقع الشركة والتطبيقات المخصصة للتأمين لشراء وتقديم المطالبات الحصول على المشورة والدعم، هذا يوفر راحة كبيرة للعملاء ويسهل عليهم الوصول إلى المعلومات والخدمات بأي وقت ومن أي مكان.

أولا: نتائج الدراسة النظري

نستخلص من هذه الدراسة أن الفرضيات التي وضعت لها كانت كالتالي:

1. التأمين هو نظام أو مجموعة من الأنشطة التي تصمم وتنفذ بهدف حماية الأفراد والمؤسسات من الأخطار المختلفة التي قد تصيبهم عن طريق نقلها إلى الشركات تأمين مقابل دفع أقساط مالية مؤكدة عند إبرام العقد؛

2. خدمات التأمين هي خدمات آجلة عكس الأنواع الأخرى للخدمات، وذلك لأنها مرتبطة بخطر محتمل الوقوع فإذا حدث الخطر يستفيد المؤمن له ويحصل على التعويض والعكس صحيح؛

3. شركات التأمين تتمتع بخصائص يميزها عن باقي المؤسسات الاقتصادية الأخرى والتي تتمثل في:

- تؤدي خدمة مستقبلية لا يتولد الشعور بالحاجة إليها إلا عند تحقق مسبباتها؛
- إن طبيعة النشاط الذي تمارسه شركات التأمين يجعلها تحتاج إلى الثقة المالية والشخصية؛
- 4. يتم اللجوء إلى الرقمنة لأنها توفر الأمن والسرية الرقمية على المستوى عالي لحماية المعلومات وصون الأرشيف الرقمي، من خلال تفعيل مضادات للفيروسات ووضع كلمات السر؛
- 5. تعمل الرقمنة على تبسيط المهام المكونة للوظيفة وتسهيل اللجوء إلى المعلومات وقت الحاجة وإمكانية مشاركتها بين عدة مستفيدين في الوقت نفسه وبالتالي تسهيل الاتصال والتعاون وتنفيذ المهام؛
- 6. تعمل الرقمنة لمسايرة العصر ومواكبة التغيرات العلمية التقنية والتقدم التكنولوجي من خلال خلق مجتمع معلوماتي؛

ثانياً: نتائج التطبيقية

أما من خلال الجانب التطبيقي فقد استخلصنا من خلال دراسة التي قمنا بها في شركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة ميلة.

نستخلص من هذه الدراسة أن الفرضيات التي وضعنا لها كانت كالتالي:

1. تتميز صناعة التأمين في الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة ميلة بأنها صناعة التأمينات العامة، وهذا يعود إلى إجبارية بعض فروع التأمين كالتأمين على السيارات والتأمين ضد الكوارث الطبيعية، في حين يبقى سوق تأمين الحياة ضعيفا من حيث نسبة الإنتاج إلى إجمالي إنتاج صناعة التأمين؛
2. ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد، حيث فكرة التأمين لا تزال غير واضحة لدى الكثير منهم وتدل على قصور كبير في إدراك المخاطر المقدرة التي يتعرضون لها؛
3. تقدم وكالة ميلة خدمات الكترونية مكملة فقط لخدمات التقليدية أما الخدمات الالكترونية بالكامل فتتواجد على مستوى المديرية الجهوية بقسنطينة؛
4. تخلق الرقمنة نوع من التميز والإبداع داخل الشركة لكون التميز الإداري يتطلب ضرورة القدرة على مواصلة الأداء باستخدام التقنيات الرقمية وبالتالي الاستجابة لمتطلبات العصر ورغبات المواطنين؛
5. تتيح إمكانية تسويق الصورة الحسنة لشركة لأنها تساعد على نشر مبادئ الشركة وتعريف جمهور المتلقين بمختلف نشاطاتها ومستجداتها وبالتالي جذب واستقطاب اكبر شريحة ممكنة؛

ثالثاً: التوصيات

من خلال دراستنا نرى ضرورة الأخذ بالتوصيات التالية:

1. تنويع المنتجات التأمينية وتطويرها خاصة في السوق تأمينات؛

2. تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات للمنتجات التأمينية وإقامة تحالفات إستراتيجية بين شركات التأمين؛
3. إدراج تخصصات استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال التأمين في الجامعات ومراكز التكوين لزيادة المعرفة وضمان الكوادر الفنية المتخصصة لمواجهة المنافسة؛
4. استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية المتقدمة (الانترنت، الإكسترانت) وما يساعد على ذلك في الوعي بمفهوم الرقمنة وأهميتها؛
5. إنشاء وتطوير وتحديث المواقع الالكترونية لشركات التأمين وكل ما يلائم أنشطتها خاصة فيما يخص منتجات التأمينية؛

رابعا:أفاق الدراسة

- من خلال تناولنا لموضوع دور الرقمنة في تطوير صناعة التأمين في الجزائر ومحاولة الإحاطة بجميع أبعاديات الدراسة، فإن نقترح مجموعة من المواضيع التي تمثل إثراء لموضوعنا على النحو التالي:
1. دور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات التأمينية في المؤسسات المالية؛
 2. ابتكار المنتجات التأمينية وأثره على تطوير شركات التأمين؛
 3. دور الرقمنة في تعزيز التفوق التنافسي لمؤسسات التأمين؛

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المذكرات:

1. سهيلة مهري، 2006/2005، المكتبة الرقمية في الجزائر، شهادة الماجستير تخصص إعلام علمي وتقني، جامعة منتوري قسنطينة.
2. سالم باشيوة، 2008/2007، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، شهادة الماجستير، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة.
3. كريم شيخ، 2010/2009، إشكالية تطور ثقافة التأمين لدى المستهلك ببعض ولايات الغرب الجزائري، شهادة الماجستير، تخصص تسويق دولي، جامعة أوبكر بلقايد، تلمسان.
4. أسامة سنوسي، 2011/2010 هيكل قطاع صناعة التأمين في الجزائر، شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد صناعي، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
5. سليمة طبائية، 2014/2013، دور محاسبة شركات التأمين في اتجاه القرارات وفق معايير الإبلاغ المالي الدولية، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف.
6. ابتسام سعدي، 2017/2016، معوقات تطبيق مشاريع الرقمنة بالمكتبات الجامعية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص الرقمنة في المؤسسات التوثيقية، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2.
7. سالم حسين، 2019/2018، تطوير الصناعة التأمينية الجزائرية في ضوء مقارنة الإبداع والابتكار التسويقي داخل المؤسسات العمومية، أطروحة دكتوراه، تخصص تسويق العمليات المالية والمصرفية، جامعة الجزائر 3.
8. مريم حسناوي، 2019/2018، إستراتيجية إدارة المخاطر في الصناعة التأمينية، أطروحة دكتوراه، تخصص بنوك ومؤسسات مالية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف.
9. أسامة سنوسي، 2019/2018، التأثير المتبادل بين هيكل الصناعة وأداء المؤسسات الاقتصادية، تخصص اقتصاد صناعي، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
10. رقيق عقبة، 2022/2021، استراتيجيات تطوير التأمين التكافلي كبديل للتأمين التقليدي، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية بنوك وتأمينات، جامعة زيان عاشور، الجلفة.

المجالات:

1. د. صبرينة ترغيني، قطاع التأمين في الجزائر وآفاقه المستقبلية، مجلة البحوث والدراسات التجارية - مارس 2018.
2. د. زهير طافر، أثر الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمة التأمينية، محبر الدراسات الاقتصادية والتنمية المحلية في الجنوب الغربي، المدير العدد 07، ديسمبر 2018.
3. د. ميلود ذبيح، واقع ومستقبل الخدمة التأمينية في الجزائر مجال التأمين على المركبات نموذجا، مجلة الأستاذ الباحث والدراسات القانونية والسياسية - المجلد 04 - العدد 02 - 2019.

4. د. بهية تسوري بم تسوري، دور التأمين الالكتروني في أداء شركات التأمين الجزائر خلال الفترة 2013-2017، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 11- العدد 03، البلدة -2021.
5. د.سهام عبد الكريم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء شركات التأمين الجزائرية، مجلة البحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 02- العدد 01، جوان 2021، البلدة-2021.
6. د. صبرينة شراقة، متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 06- العدد 02، ديسمبر 2021.
7. طالب دكتوراه زهير بضياف، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية - الرهانات والتحديات، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، نوفمبر 2021.
8. د. سمير يحيوي، متطلبات تطبيق الرقمنة ودورها في تحسين أداء الإدارة المحلية، مجلة دراسات الاقتصادية- ISSN2602 7925، المجلد 16- العدد 03، 2022.
9. د. إيمان بغدادي، تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجزائرية، مجلة أوراق بحثية، المجلد 02- العدد 01، جانفي-جوان 2022.
10. مريم صيد، تكنولوجيا التأمين ودورها في عصنة وتطوير قطاع التأمين، مجلة أرصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد 05- العدد 01، جوان 2022.

ملخص

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 ميلة.

وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة الى ان 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 الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT محل الدراسة وتطوير آليات التواصل مع العملاء في ظل متطلبات التحول الضرورية.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، التأمين، المنتجات التأمينية، تطوير المنتجات التأمينية، الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT.

Abstract:

This research aims to explore the role of digitization in the development and improvement of insurance company products. We discussed the concept of insurance and its various types, as well as the adoption of digitization processes in the activities of companies in this sector and their impact on both customers and the organization. Additionally, a field study was conducted at the Algerian Insurance Company Agency in Mila.

Through this study, we found that the use of digitization is still in its early stages despite the available opportunities. This is due to the lack of necessary supporting conditions, especially those related to the quality of the infrastructure such as internet connectivity. This calls for a review of traditional working methods in the Algerian Insurance Company (CAAT) and the development of communication mechanisms with customers in line with the required transformation.

Keywords: digitization, insurance, insurance products, development of insurance products, Algerian Insurance Company (CAAT).