

التأمين عن بعد كآلية منتهجة للتكيف مع جائحة كورونا في سوق التأمين الجزائري

Remote insurance as a systematic mechanism to adapt to the Corona pandemic in the Algerian insurance market

عبد الكريم سهام*¹، تسوري بن تسوري بمية²

¹ جامعة البليدة2، souha09dzyahoo.fr

جامعة البليدة2، marialinablida@gmail.com

تاريخ النشر: 2022/12/25

تاريخ القبول: 2022/11/10

تاريخ الاستلام: 2022/09/20

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على التأمين عن بعد كآلية اتبعتها شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية للتكيف مع جائحة كورونا من جهة، ولواكبة التطورات التكنولوجية المفروضة عليها من جهة أخرى. حيث استعانت هذه الشركات بعدة أدوات لإنجاح هذه الآلية، من بينها خلق منصات الكترونية تقوم من خلالها بعرض منتجاتها والتعامل مع زبائنها عن بعد، مع ضرورة تحيينها من حين إلى آخر. بالإضافة إلى الدفع الإلكتروني الذي يخلص الزبون من عناء التنقل إلى شركات التأمين. فبرغم من كل التدابير المتخذة من قبل شركات التأمين لتفادي خسائر تداعيات جائحة كورونا إلا أن رقم أعمالها شهد تراجعاً معتبراً سنة 2020.

الكلمات المفتاحية: تأمين عن بعد؛ جائحة كورونا؛ شركات تأمين؛ منصة الكترونية؛ دفع الكتروني.

تصنيف JEL: G, 22

Abstract:

This study aims to identify remote insurance as a mechanism followed by insurance companies active in the Algerian market to adapt to the Corona pandemic on the one hand, and to keep pace with the technological developments imposed on them on the other hand.

Where these companies used several tools to make this mechanism successful, including creating electronic platforms and electronic payment. Despite all the measures taken by insurance companies to avoid losses from the repercussions of the Corona pandemic, their turnover witnessed a significant decline in the year 2020.

Keywords: keywords1; keywords2; keywords3; keywords4; keywords5.

Jel Classification Codes: :G , 22

*عبد الكريم سهام، souha09dzyahoo.fr

I. مقدمة:

انتشر فيروس كورونا COVID-19 انتشارا مذهلا مما أثر على الصحة العامة العالمية والاقتصاد العالمي لدرجة أن المؤسسات والأفراد قد اتخذت تدابير فورية لتقليل انتشار الفيروس، إحدى هذه الإجراءات هو الاعتماد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وممارسة الأنشطة اليومية والعمليات التجارية عن بعد.

ونظراً لأن صناعة التأمين من الصناعات الاقتصادية الهامة والحيوية، فقد حاول القائمين على هذه الصناعة مواكبة التطور السريع للحدث وبحث الآليات التي يمكن من خلالها توظيف الوسائل التكنولوجية الحديثة من أجل استمرار العمل في سوق التأمين الجزائري وتقليل الآثار الاقتصادية التي قد تنعكس من جراء هذا الوباء على الاقتصاد الجزائري.

إشكالية الدراسة:

وعلى ضوء ما سبق جاءت الإشكالية على النحو التالي:

ما هي الآليات التي لجأت إليها شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية للتكيف مع الواقع الذي فرضته جائحة فيروس كورونا؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة تم صياغة الفرضيتين التاليتين:

✓ **الفرضية الأولى:** تسعى شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائري للتكيف مع جائحة كورونا من خلال تطبيقها لآلية التأمين عن بعد؛

✓ **الفرضية الثانية:** شهد رقم أعمال شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائري تراجعاً معتبراً بسبب جائحة كورونا.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في:

✓ التعرف على التأمين عن بعد الذي يعتبر مصطلح جديد في سوق التأمين الجزائرية وآلية من آليات التكيف مع الظروف الراهنة؛

✓ التعرف على بعض أدوات التأمين عن بعد على غرار المواقع الالكترونية، الدفع الالكتروني، التسويق الالكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي...

✓ توضيح ضرورة مواكبة شركات التأمين الجزائرية لموجة التطورات العالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

منهج الدراسة:

بغرض تحقيق أهداف الدراسة فقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي المناسب لهذا النوع من الدراسات، وتم الاعتماد على البيانات الثانوية في الجانب النظري من الموضوع من خلال الاطلاع على مجموعة من المقالات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، أما في الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على البيانات الرقمية من خلال التقارير السنوية الخاصة بالنشاط التأميني في الجزائر.

الدراسات السابقة:

✓ دراسة للباحثين: محمد هلسه وحسين عبد القادر حول إدارة أزمة جائحة كورونا وأثرها على الإنتاج المحلي في شركات الأعمال الفلسطينية، جامعة الاستقلال فلسطين، 2021، حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر إدارة أزمة جائحة

كورونا وأثرها على الإنتاج المحلي في شركات الأعمال الفلسطينية من خلال مجتمع للدراسة تكوّن من ثلاث شركات أعمال فلسطينية ضواحي القدس، أما العينة فقد أخذت بطريقة المسح الشامل والتي مست جميع الموظفين الإداريين في الشركات الثلاث، حيث وزعت عليهم استبيانات والتي تم تحليل بياناتها عن طريق برنامج SPSS ، وقد خلصت الدراسة إلى أن الشركات المعنية لها خطط لإدارة الأزمات وإنها نجحت في جدولة التزاماتها المالية وقامت بتدوير العمل لمواجهة الأزمة.

✓ دراسة للباحة: **خديجة فروخي** حول تطور نشاط التأمين بالجزائر وأثره على النمو الاقتصادي، الأكاديمية العسكرية لشرشال ، 2020، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطور قطاع التأمين بالجزائر على النمو الاقتصادي، وهذا من خلال دراسة الإصلاحات القانونية لقطاع التأمين منذ الاستقلال إلى ما بعد فتح السوق للخصائص سنة 1995 ، ثم دراسة تطور رقم أعمال القطاع وأثر ذلك على النمو الاقتصادي من خلال دراسة معدل الاختراق للفترة ما بين 2005 إلى 2018، حيث توصلت إلى أن رقم أعمال قطاع التأمين في الجزائر عرف ارتفاعا مستمرا بفضل هذه الإصلاحات القانونية إلا أنه ورغم الأهمية التي يكتسبها القطاع في أي اقتصاد بالعالم، فإن قطاع التأمين بالجزائر تظل مساهمته ضئيلة في النمو الاقتصادي، حيث أن معدل الاختراق (نسبة رقم أعمال قطاع التأمين إلى الناتج الداخلي الخام) لا يصل 01%.

وأما بالنسبة إلى دراستنا فإنها تختلف عن الدراستين السابقتين في أنها ركزت على دراسة أهم الأدوات التي تستخدمها شركات التأمين في الجزائر لتتكيف مع الظروف التي فرضتها جائحة كورونا، وكيف أثرت هذه الأخيرة على رقم أعمالها.

II. التأمين عن بعد:

سنحاول من خلال هذا العنصر تقديم تعريف مبسط للتأمين عن بعد، لننتقل بعدها إلى أهم أدوات هذا النوع من التأمين.

II-1 تعريف التأمين عن بعد:

يعرف التأمين عن بعد أو التأمين الإلكتروني على أنه: استعمال شبكة الانترنت وتقنيات المعلومات ذات العلاقة في إنتاج وتوزيع المنتجات والخدمات التأمينية. (أبو بكر، 2019)

كما تعرف عمليات التأمين الإلكترونية بأنها أي أعمال تمارسها الشركة بالأنظمة الإلكترونية أو الذكية مثل عروض التغطيات التأمينية وأقساط التأمين وبيع وثائق التأمين وتسويقها وتحصيل الأقساط واستقبال ومعالجة المطالبات والشكاوي. (سميح، بدون سنة نشر)

أو بمعنى آخر هو استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال المادية والبرمجيات في مختلف مراحل التأمين باستخدام إدارة وتسويق الكترونيين للوصول إلى إنتاج أو تصميم منتجات جديدة أو تطويرها وفق رغبات المستهلكين.

II-2 أدوات التأمين عن بعد:

تستعين شركات التأمين في قيام بآلية التأمين عن بعد ببعض الأدوات والتي نوجزها فيما يلي:

II-2-1 تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

"تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي أداة فعالة لأنجاز وتطوير العمليات الإدارية في جميع المنظمات، وتتضمن مجموعة من الأجهزة والمعدات والبرمجيات والعنصر البشري والتي يترتب على اعتمادها جمع البيانات الخاصة بنشاط المنظمة ومعالجتها وخرن المعلومات وتجهيزها واسترجاعها وتحديثها بمرونة عالية وسرعة كبيرة. (القاسم، 2015، صفحة 115)

كما تعرف على أنھا: "الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضه". (زرزار، صفحة 217)

من خلال التعريفين السابقين يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي جميع الأدوات أو الآلات التكنولوجية والبرمجيات التي من شأنها توفير وتخزين المعلومات أو الموارد المعرفية بأسلوب ممنهج يمكن العنصر البشري من تداولها ونقلها بسرعة كبيرة بين مختلف الأطراف، كما تمكنه من معالجتها بشكل دقيق في الوقت المناسب محتزلة بذلك تكلفة الوقت والجهد والمال. كما أتاحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال مواقع التواصل الاجتماعي و التي تعتمد على شبكة الإنترنت لتسهيل التواصل بين المستخدمين وتبادل المعلومات فيما بينهم من خلال أجهزة الكمبيوتر أو أجهزة الهواتف المحمولة، ويمكن استخدام هذه المواقع لأهداف اجتماعية؛ كتتحقيق التفاعل بين الأصدقاء وأفراد العائلة وغيرهم أينما وجدوا، كما يمكن استخدامها لأهداف تجارية؛ وذلك لأن هذه المواقع أصبحت قواعد تسويقية مهمة للشركات التي تسعى إلى جلب انتباه المزيد من الزبائن، وتتيح مواقع التواصل الاجتماعي لمستخدميها إمكانية الوصول إلى محتواها الذي يتضمّن أنواعاً مختلفاً من المعلومات، أو الصور ومقاطع الفيديو، أو حتى الوثائق. ومن أهم مواقع التواصل الاجتماعي نجد: الفيسبوك، اليوتيوب، واتس اب، انستقرام، تيك توك، تويتر....

II -2-2- المواقع الالكترونية لشركات التأمين:

أصبح من الضروري اليوم على كل الشركات الناشطة في السوق الجزائرية بما في ذلك شركات التأمين أن تملك منصة الكترونية تجارية تعد بمثابة المرآة العاكسة لكل نشاطاتها، هذه الأخيرة عبارة عن مجموعة من الصفحات المتصلة على الشبكة العالمية الانترنت (يعرف الموقع الالكتروني على انه عنوان الشركة على شبكة الانترنت والمعتمد على مطبوعاتها وإعلاناتها والمرخص من الجهة المختصة (موسسة النقد العربي السعودي، صفحة 05))، خصوصا وأننا اليوم أمام أفراد رقميين يجذبون التعامل الرقمي على التعامل المادي لما يميزه من خصائص تعمل على إزاحة الحواجز المعيقة بتوفيره الوقت والجهد وعناء التنقل. بتصفح مواقع الواب لشركات التأمين الجزائرية، عمومية كانت أو خاصة، يمكن أن نلاحظ إضافة على كلمة الرئيس المدير العام، وبعض المعلومات الأساسية (شبكة الوكالات العناوين الهاتف والبريد الالكتروني) خدمات على الخط لاسيما ما تعلق بالأسعار المقترحة التي تسمح للمؤمن أن يقوم بالاختيار والتفكير قبل أن يتنقل للوكالة.

كما تتيح هذه المنصات الالكترونية لمتصفحها تقارير متخصصة دورية تتضمن كل الأعمال التي قامت بها شركات التأمين من عمليات التأمين وإعادة التأمين بالأرقام (إجمالي الأقساط المكتتبة، التعويضات، حصة كل نوع من منتجات التأمين....) كما يمكن لبعض المنصات أن توفر نماذج لعمليات التقييم الأولية متوفرة في صفحة الاستقبال، بالإضافة إلى إمكانية التصريح على الخط في حالة وقوع حادث مرور للسيارة أو ضياع الأمتعة خلال السفر (موقع أليانس وأكسا ومسير حياة مثلا)، وزيادة على هذا يمكن لهذه المواقع أن توفر إمكانية الاككتاب على الخط الخاصة ببعض منتجات التأمين.

II -2-3 التسويق الالكتروني:

التسويق الالكتروني هو إدارة التفاعل بين المنظمة والمستهلك في فضاء البيئة الافتراضية من اجل تحقيق المنافع المشتركة، والبيئة الافتراضية للتسويق الالكتروني تعتمد بصورة أساسية على تكنولوجيا الانترنت. وعملية التسويق الالكتروني لا تركز فقط على عمليات بيع المنتجات إلى المستهلك، بل تركز أيضا على إدارة العلاقات بين المنظمة من جانب والمستهلك وعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية من جانب آخر. (أبو بكر، 2019، صفحة 135، 136)

حيث تخضع خدمات التأمين في كل دولة إلى مجموعة من الأنظمة والقوانين التي تنظم عملها، ومن ثم فان قيام أية شركة من شركات التأمين بتسويق وبيع خدماتها عبر شبكة الانترنت يلزمها بهذه الأنظمة والقوانين. وأن هذه العملية تعتمد على الثقة

المتبادلة بين شركة التأمين والمشتري الإلكتروني كما هو الحال في السوق التقليدية، غير أن السوق الإلكترونية تعتمد على الثقة أكثر بسبب عدم الالتقاء المادي بين البائع والمشتري.

إن آلية بيع خدمات التأمين عبر شبكة الانترنت تكون من خلال إفصاح المشتري عن البيانات التي تطلبها الشركة ويقوم بملء نموذج خاص بذلك في ضوء الثقة المتبادلة، وتقوم شركة التأمين بتحديد أسعار خدماتها بناء على البيانات التي يدي بها المشتري الإلكتروني، ولكن تقوم الشركة بالتأكد من البيانات في حالة حصول الضرر ومطالبة المؤمن بالتعويضات، فإذا تبين أن هناك بيانات غير صحيحة جرى الإدلاء بها فان هذا المؤمن قد لا يحصل على التعويضات المالية. وفيما يخص مدة عقد التأمين الإلكتروني فغالبا ما تكون سنة واحدة (باستثناء بعض أنواع التأمين). (أبو فارة، 2007، صفحة 182، 183)

إن عملية تطبيق التسويق الإلكتروني للخدمة التأمينية تتم عن طريق إدخال برنامج متكامل عبر شبكة الانترنت وعلاقات تنظمها خطوط الاتصال، حيث نلخص هذه العملية في الخطوات التالية: (الزهيري، 2013، صفحة 160)

✓ تقوم شركة التأمين بإنشاء موقع ويب لها على شبكة الانترنت يختص بتقديم معلومات عن الشركة تتمثل في إعلان عن المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة؛

✓ يتصفح طالب التأمين الموقع الإلكتروني لشركة التأمين ويتعرف على الخدمة التأمينية المطلوب شراؤها؛

✓ يبدأ التفاعل بين شركة التأمين وطالب التأمين باستعمال البريد الإلكتروني أو عن طريق الاتصال بأفراد معينين في الشركة وما بعد البريد الإلكتروني يمكن أن تضيف الشركة بيانات تمكن الزبائن من البحث؛

✓ بعد أن يختار طالب التأمين نوع التأمين الذي يرغب فيه ، يقوم بملء استمارة طلب التأمين الموجودة على الموقع الإلكتروني للشركة؛

✓ في حال موافقة الشركة على طلب التأمين يقوم طالب التأمين بتسجيل وصل طلب إلكتروني يتم إملأؤه على الخط وتقديم جميع المعلومات الشخصية وفي حالة تسديد قسط التأمين ببطاقة الإئتمان أو النقد الإلكتروني، فان هناك طريقة معينة تعالج الحالة وتؤمن عملية الدفع مع المحافظة على سرية البيانات والمعلومات ويتم التأكد من صلاحية البطاقة ومن تواجد النقود اللازمة لتسديد قسط التأمين، وفي هذه المرحلة تقوم شركة التأمين بإرسال رسالة إلكترونية إلى طالب التأمين لتأكيد صلاحية التعامل وبعدها تقوم بإصدار وثيقة التأمين؛

✓ في حالة رفض الشركة طلب التأمين تقوم بإرسال رسالة إلكترونية إلى طالب التأمين لتأكيد رفض التعامل؛

وفي كل الحالات يجب على شركة التأمين أن تُحقق التوافق بين سرعة إنجاز العملية الإلكترونية وإنجازها ماديا عن طريق توفير وسائل نقل مناسبة تؤمن إيصال خدماتها إلى الزبائن في أحسن الظروف.

✓ الدفع الإلكتروني:

بما أن نظم الدفع هي أساس قيام العمليات الاقتصادية في جانبها المالي، فتكنولوجيا المعلومات أضفت العديد من المزايا التي جعلت من هذه الخدمات المالية تتم بطريقة الكترونية. (بن جاب الله، 2011، صفحة 97.98)

ولهذا بدأت شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية تتحول نحو الرقمنة" بوضع عدد من خدمات التأمينية عبر شبكة الانترنت، بما في ذلك معاملة الدفع الإلكتروني .

ولقد قام الوزير المنتدب المكلف بالاقتصاد الرقمي وعصرنة الأنظمة المالية بالإعلان الرسمي ، عن إطلاق خدمة الدفع الإلكتروني بالجزائر وهذا يوم 2016/10/10 بعد انتظار طويل من طرف المؤسسات والأفراد تماشيا مع التطور التكنولوجي الرقمي العالمي،

حيث باتت هذه الخدمة ضرورة حتمية، بسبب المعاملات، البيع والشراء عبر الانترنت والذي بات يوفر سيولة كبيرة لمختلف الدول وكذا يسهل للخواص إمكانية الحصول على منتجات عن طريق الدفع إلكترونيا. ولقد استغلت العديد من شركات التأمين إطلاق هذه الخدمة لتطبيقها على بعض منتجاتها على غرار الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين وكاش للتأمينات والتي وقعت كل منها اتفاقية مع القرض الشعبي الجزائري، ويتم بموجب هاتان الاتفاقيتين إطلاق عمليات تسديد مستحقات التأمين بواسطة بطاقات الدفع الالكتروني الصادرة عن القرض الشعبي الجزائري، وقد تم تركيب العديد من أجهزة القارئات الطرفية لهذه البطاقات على مستوى الوكالات التابعة للقرض الشعبي الجزائري، وسيتم إدخال خدمة الدفع الالكتروني لمنتجات التأمين تدريجيا على غرار التأمين على مخاطر السفر وغيرها من المنتجات الأخرى في انتظار ضم جميع منتجات التأمين في هذه الخدمة.

III. أثر جائحة كورونا على نشاط شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية:

دفعت أزمة النفط وكورونا بثقل شركات التأمين في الجزائر لغلغ أبوابها نهائيا، حيث تضاعفت خسائر القطاع منذ بداية العام الجاري 2020، ما ينذر بمستقبل قاتم لقطاع التأمين، الذي صارح من أجل البقاء خلال السنوات الأخيرة. (الكحال، 2020)

III -1- شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائري:

لقد حدد مجتمع الدراسة في كل الشركات الناشطة في السوق الجزائري والتي بلغ عددها سنة 2020 ثلاث وعشرون شركة، حيث لم يشهد سوق التأمين الجزائري أي تغيير في هيكله. لا يزال يتألف من 23 شركة، بما في ذلك: (Ministère des Finances، 2020، صفحة 06)

✓ 12 شركة تأمين ضد الأضرار (: CASH، CAAT، CAAR، SAA، GAM، 2A، CIAR، AXA Algérie، Salama Assurances، Alliance Assurances، Trust Algérie، CNMA، Assurance Dommages، 8 شركات تأمين الأشخاص (MACIR VIE، Cardif El Djazair، TALA، CAARAMA)، 8 شركات إعادة تأمين (CCR) و

✓ شركتين متخصصتين على التوالي في تأمين ائتمان الرهن العقاري (SGCI) وتأمين ائتمان الصادرات (CAGEX).

III -2- إنتاج شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائري خلال الفترة ما بين سنة 2016 إلى 2020

سنتطرق هذا العنصر إلى رقم أعمال سوق التأمين في الجزائر للفترة ما بين سنة 2016 إلى 2020، ثم إلى إنتاج سوق التأمين الجزائري حسب مختلف الفروع خلال نفس الفترة.

III -2-1 رقم أعمال سوق التأمين في الجزائر للفترة ما بين سنة 2016 إلى 2020

شهدت بداية سنة 2020 انتشار فيروس كورونا عبر العالم، مؤثرا بذلك على إنتاج جميع القطاعات بما في ذلك قطاع التأمين في الجزائر، وفيما يلي تطور رقم أعمال هذا القطاع للفترة الممتدة من سنة 2016 إلى سنة 2020 ملخصة في الجدول التالي:

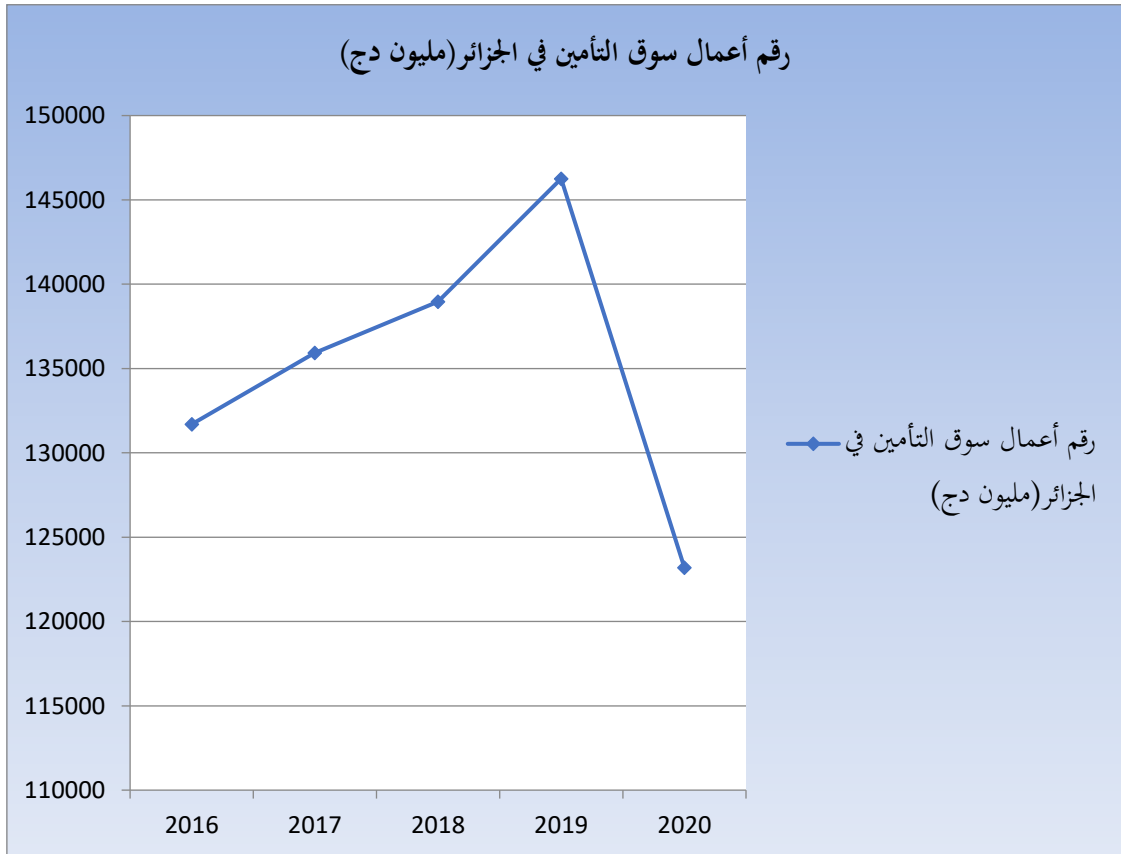
الجدول 2: رقم أعمال سوق التأمين في الجزائر للفترة ما بين سنة 2016 إلى 2020

السنة	2016	2017	2018	2019	2020
رقم أعمال سوق التأمين في الجزائر (مليون دج)	131690	135918	138957	146259	123189

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على: (المجلس الوطني للتأمينات، 2022)

معطيات الجدول أعلاه نقوم بتفريغها في الشكل أدناه:

الشكل 1: رقم أعمال سوق التأمين في الجزائر للفترة 2016 إلى 2020



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الجدول رقم (02)

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن سوق التأمينات في الجزائر حقق أداءً جيدًا في مختلف أنشطته في الفترة الممتدة ما بين سنة 2016 إلى سنة 2019 حسبما أشار إليه المجلس الوطني للتأمينات، حيث سجل سنة 2016 مبلغ قيمته 131690 مليون دج، والذي شهد ارتفاعا إلى 135918 مليون دج سنة 2017، ثم 138957 مليون دج سنة 2018،

ليصل سنة 2019 إلى قيمة **146259** مليون دج، مسجلا بذلك نموا سنويا معتبرا، وهذا راجع إلى أن سوق التأمينات بالجزائر هو سوق غير مشبع من جهة ، بالإضافة إلى انتشار ثقافة التأمين خصوصا في ظل التطورات التكنولوجية الراهنة التي كان لها دور كبير في الدفع بالقطاع، حيث أصبحنا نشاهد اختلاف منتجاته التأمينية تماشيا مع هذه التطورات على غرار منتجات التأمين الالكترونية (كالتأمين عن بعد على السفر).

بينما سجل رقم أعمال قطاع التأمينات تراجعاً كبيراً سنة 2020 إلى 123189 مليون دج، مقابل 146259 مليون دج في 2019، ويسجل بالتالي سوق التأمين الوطني لأول مرة نسبة نمو سلبية، ويعود السبب في ذلك بالدرجة الأولى إلى تداعيات جائحة كورونا والتي تسببت في:

✓ قيام آلاف الزبائن بتجميد عقود التأمين، بينما لجأ آخرون إلى تقليصها من التأمين الشامل إلى تأمين جزئي، خاصة بالنسبة لأصحاب الشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وأصحاب المركبات، وذلك في أعقاب الخسائر والصعوبات المالية المترتبة على جائحة فيروس كورونا.

✓ إجراءات الغلق والحجر الصحي، أدت إلى إشهار عدد من المؤسسات إفلاسها، وقيام أخرى بسحب سجلها التجاري، وتوقيف النشاط مؤقتاً، مؤكداً أن عدم تسديد المتعاملين والزبائن لأقساط التأمين أضّر بالكثير من شركات التأمين.

✓ تجميد القروض البنكية التي كان التأمين عليها أحد المنتجات التي تطرحها الشركات.

✓ إيقاف استيراد السيارات من جهة أخرى حيث أن هذا الفرع من التأمين (تأمين السيارات) يمثل نسبة معتبرة من إجمالي رقم أعمال التأمينات).

وعلى العموم وبالرغم من الجائحة إلا أن قطاع التأمين حصد رقم أعمال قدر ب 123189 مليون دج سنة 2020 رغم الحجر الكلي في بعض المناطق والجزئي في مناطق أخرى ورغم غلق الحدود الجوية والبرية والبحرية بين الدول ويعود السبب الرئيسي لهذا الحصاد هو تفعيل آلية التأمين الإلكتروني والتي مكنت الزبائن من اقتناء بعض منتجات التأمين من منازلها ودون التنقل إلى شركات التأمين.

III -2-2- إنتاج سوق التأمين الجزائري حسب الفروع خلال الفترة من 2016-2020

ينقسم إنتاج شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية إلى عدة فروع كالتالي:

الجدول 3: إنتاج سوق التأمين الجزائري حسب الفروع خلال الفترة من 2016-2020

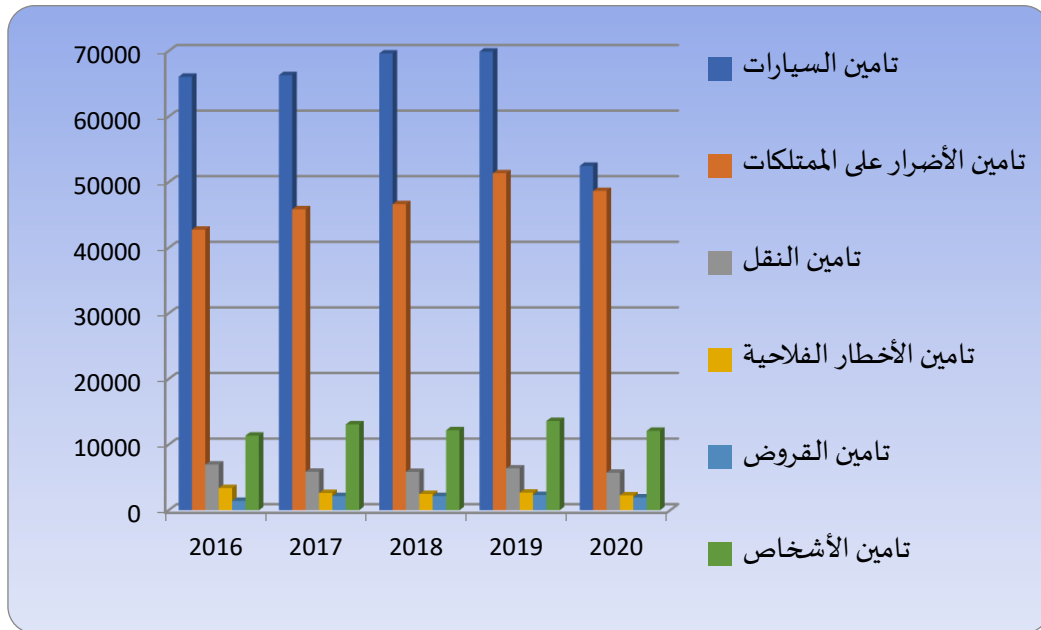
2020		2019		2018		2017		2016		السنوات
	البلغ (مليون دج)		البلغ (مليون دج)		البلغ (مليون دج)		البلغ (مليون دج)		البلغ (مليون دج)	فروع التأمين
%		%		%		%		%		
	52490		69906		69628		66325		66074	تأمين السيارات
42.60		47.79		50.11		48.80		50.07		

42767	6960	3370	1415	11372	131690
45879	5866	2621	2143	09013	135918
33.76	4.32	1.93	1.57	9.63	100
46660	5847	2473	2153	12193	138957
33.58	4.21	1.78	1.55	8.78	100
51370	6368	2684	2321	13609	146259
35.12	4.35	1.84	1.59	9.31	100
48661	5723	2259	1952	12104	123189
39.50	4.64	1.83	1.58	9.82	100
تامين الأضرار على الممتلكات	تامين النقل	تامين الأخطار الفلاحية	تامين القروض	تامين الأشخاص	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (المجلس الوطني للتأمينات، 2022)

معطيات الجدول أعلاه نقوم بتفريغها في الشكل أدناه:

الشكل 2: إنتاج سوق التأمين الجزائري حسب الفروع خلال الفترة من 2016-2020



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الجدول رقم 03

✓ رقم أعمال فرع تأمين السيارات شهد ارتفاع معتبرا منذ سنة 2016 إلى سنة 2019 ، حيث انه يمثل الحصة الأكبر من بين جميع الفروع والتي تجاوزت نسبتها 47% خلال نفس الفترة وهيمنة هذا الفرع على الفروع الأخرى يعود إلى إجبارية التأمين على السيارات من جهة وزيادة عددها (تطور حظيرة السيارات) خصوصا في السنوات الأخيرة من جهة أخرى بالإضافة إلى كثرة حوادث المرور، غير أن هذا الرقم شهد سنة 2020 انخفاضا كبيرا وصل إلى 52490 مليون دج مقارنة مع 69906 مليون دج سنة 2019 ويعود هذا الانخفاض إلى التداعيات التي خلفتها جائحة كورونا والتي دفعت بالآلاف الزبائن إلى تقليص عقود تأمينها من التأمين الشامل إلى تأمين جزئي، إضافة إلى العديد من الأسباب الأخرى مثل إغلاق سوق السيارات، توقيف إنتاج مصانع تركيب السيارات، توقف النقل البري.

✓ فرع تأمين الأضرار على الممتلكات يشهد انتعاشا معتبرا فقد ارتفع من 42767 مليون دج ونسبة 32.41% سنة 2016 إلى 51370 مليون دج بنسبة 35.12% سنة 2019 وهذا الارتفاع يمكن تفسيره بإجبارية تأمين بعض المنتجات التابعة لهذا الفرع كتأمين المنازل ضد خطر الكوارث الطبيعية وتزايد الأخطار الصناعية. أما بالنسبة إلى سنة 2020 فقد عرف رقم أعمال هذا الفرع انخفاضا بسبب عزوف بعض المؤمنين على التأمين اثر جائحة كورونا.

فرع تأمين النقل 2019، انخفض رقم أعماله هو الآخر والذي قدر بـ 5723 دج سنة 2020 مقابل 6368 دج سنة 2019، ويعود السبب في ذلك إلى غلق الحدود الإقليمية للبلاد وتوقف خدمات المطارات والموانئ وتوقف شبه تام لحركة النقل والمواصلات البرية مع استمرار انتقال بعض البضائع الأساسية على غرار المستلزمات الطبية والمواد الغذائية داخل وخارج الوطن.

✓ فرع تأمين الأشخاص يعرف انتعاشا ملحوظا حيث ارتفعت حصته السوقية من 8.62 سنة 2016 إلى 9.31 % سنة 2019 وهذا الارتفاع يمكن تفسيره بأن سوق تأمين الأشخاص في الجزائر غير مشبعة، بالإضافة إلى أن بعض منتجات هذا الفرع غير معروفة عند معظم الجزائريين، وقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال شركات التأمين على طرح منتجاتها والترويج لها من خلال مواقعها الإلكترونية. أما بالنسبة لسنة 2020 فقد انخفض رقم أعماله إلى 12104 دج مقارنة بـ 13609 دج سنة 2019 وهذا الانخفاض يعود لعدة أسباب من بينها توقيف الرحلات الدولية بسبب جائحة كورونا والذي أدى إلى توقف توزيع منتج التأمين على السفر الذي يمثل أحد أنواع التأمين على الأشخاص.

✓ فرع تأمين القروض هو الآخر لم يشهد تطورا كبيرا مثلما كان متوقعا، حيث لم تتعدى حصته السوقية نسبة 1.5% خلال الفترة من 2016 إلى 2019 وهذا يرجع أساسا إلى ضعف مستوى التصدير في الجزائر، أما بالنسبة لسنة 2020 فقد انخفضت قيمة رقم أعماله إلى 1952 مليون دج مقارنة بقيمة 2321 دج سنة 2019 ويعود هذا لانخفاض إلى تجميد القروض البنكية و غلق الحدود الدولية بسبب جائحة كورونا.

IV. الخلاصة:

لقد عالج بحثنا موضوع التأمين عن بعد كآلية منتهجة للتكيف مع جائحة كورونا في سوق التأمين الجزائري، حيث حاولنا من خلاله التعرف على التأمين الإلكتروني باعتباره البديل المناسب عن التأمين التقليدي في وقتنا الراهن خصوصا في فترة انتشار فيروس كورونا، بالإضافة إلى تقديم بعض الفروق بين النوعين من التأمين. كما قمنا بتقديم بعض الأدوات التي تعتمد عليها شركات التأمين لإنجاح آلية التأمين الإلكتروني، ثم في الأخير قمنا بتشخيص واقع شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية من خلال تطور رقم أعمالها للفترة الممتدة من سنة 2016 إلى سنة 2020 ، بالإضافة إلى إنتاج سوق التأمين الجزائري حسب الفروع خلال نفس الفترة.

• نتائج الدراسة

توصلنا إلى جملة من النتائج نوجزها فيما يلي:

- ✓ يعد التأمين عن بعد آلية حتمية استعانت بها شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية في ظل انتشار جائحة كورونا؛
- ✓ تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال و المواقع الالكترونية لشركات التأمين أحد أدوات التأمين الالكتروني بالإضافة إلى الدفع الالكتروني، والتسويق الالكتروني.
- ✓ تقوم شركات التأمين بطرح منتجاتها التأمينية عبر مواقعها الالكترونية وتسويقها الكترونيا أين يتعرف عليها الزبون عن بعد، والذي يكون في أريحية تامة من حيث الاختيار بين البدائل المتاحة لشركة تأمين واحدة، أو لعدة شركات والمقارنة ثم اقتناء المنتج التأميني الذي يلبي جميع رغباته، كما تتيح إمكانية الدفع الالكتروني للزبون إتمام عملية التسديد عن بعد.
- ✓ ينشط في سوق التأمين الجزائرية مجموعة من الشركات عددها ثلاث وعشرون (23) شركة مقسمة بين شركات عمومية وخاصة وأخرى مختلطة.؛
- ✓ عرف رقم أعمال سوق التأمين في الجزائر تطور معتبر في الفترة الممتدة بين سنة 2016 أين بلغ 131690 مليون دينار جزائري و سنة 2019 أين قدر بـ 146259 مليون دينار جزائري، ويرجع السبب الرئيسي لهذا الارتفاع إلى التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي مكنت شركات التأمين من طرح بعض المنتجات الالكترونية خصوصا في جانب تأمين الأشخاص كالتأمين الالكتروني على السفر ؛
- ✓ عرف رقم أعمال سوق التأمين في الجزائر تراجعا معتبرا سنة 2020 حيث قدر بـ 123189 مليون دينار جزائري مقارنة بـ 146259 مليون دينار سنة 2019، ويعود السبب الرئيسي لهذا الانخفاض إلى الظرف الوبائي الذي عاشته الجزائر والعالم بأسره، مما أدى بالأفراد والمؤسسات إلى تخفيض حجم الطلب على منتجات التأمين التقليدي والبحث عن منتجات تأمين أخرى الكترونيا، وعليه فقد وضع ظرف وباء كورونا شركات التأمين أمام حتمية التأقلم ومواكبة التطورات الحاصلة في العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال. (وهذه النتيجة تؤكد صحة الفرضية الثانية)
- ✓ في ظل ظهور الأمراض والأوبئة الخطيرة ككوفيد 19، لابد من إعادة النظر في منظومة التأمين على الأشخاص في الجزائر، من خلال إدراج تغطية المخاطر الناتجة عن الأمراض والأوبئة الخطيرة، الأمر الذي من شأنه أن يدفع عملية اقتناء بوالص تأمين على الحياة وهو ما من شأنه أن يرفع معاملات التأمين على الأشخاص ويساهم في نمو انتشار هذا المنتج.
- ✓ وأهم نتيجة يمكن التوصل إليها من خلال هذه الدراسة هو حقيقة أن شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائري تقوم فعلا بطرح منتجات تأمينية الكترونية حيث يقوم الزبائن باقتنائها عن بعد، وأكبر دليل على هذا هو حصد شركات التأمين رقم أعمال معتبر قدر بـ 123189 مليون دج رغم الحجر الكلي في بعض المناطق والجزئي في مناطق أخرى. (وهذه النتيجة تؤكد صحة الفرضية الأولى)

• التوصيات:

ومن خلال هذه النتائج يمكننا تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات نوردتها فيما يلي:

- ✓ أهمية اللجوء المكثف لتكنولوجيات المعلومات والاتصال حيث أن هذه الأخيرة أصبحت أداة "حتمية" لاستخدام أمثل لكل هياكل شركات التأمين في إطار ما يعرف بالتأمين الالكتروني.
- ✓ ضرورة التركيز على أهمية عملية الرقمنة، التي يجب أن تخوضها كل شركة تأمين، حيث أصبحت هذه العملية " حتمية إستراتيجية " يمكن من خلالها لشركات التأمين التكيف مع النمط الجديد في مجال توزيع وتسويق المنتجات التأمينية.

- ✓ ضرورة الاحتكاك بين مختلف شركات التأمين لتبادل المهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات بالاستعانة بخبراء في المجال والذي من شأنه رفع الأداء؛
- ✓ ضرورة انتقال شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية تدريجياً نحو طرح المزيد من منتجات التأمين عن بعد ليتسنى للزائن التعرف عليها واقتنائها
- ✓ ضرورة إعادة النظر في المنظومة القانونية الخاصة بالنشاط التأميني خصوصاً ما تعلق بالجانب التقني منه، مع استحداث قوانين جديدة لضبط عملية التأمين عن بعد.
- ✓ ضرورة إجراء دراسات أخرى حول نفس الموضوع و باستخدام متغيرات أخرى لقياس أداء شركات التأمين.

V. المراجع:

المراجع باللغة العربية	References translated from arabic
1- أبو فارة يوسف احمد، (2007)، التسويق الالكتروني: عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت، الطبعة 02، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.	1. Abu Fara Yousef Ahmed, (2007), E-Marketing: Elements of the Internet Marketing Mix, 02nd Edition, Amman, Dar Wael for Publishing and Distribution.
2- بن جاب الله محمد، (2011)، أثر تكنولوجيا المعلومات على تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين في الجزائر. مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، المجلد 06، العدد 11، صفحة 98، 97.	2. Ben Jaballah Mohamed, (2011), The Impact of Information Technology on Modernizing Payment Methods for Insurance Services in Algeria. Journal of Economic Reforms and Integration in the Global Economy, Vol.06, No.11, pg.98, 97.
3- الزهيري احمد خلف حسين علي، (2013)، تأثير التسويق الالكتروني في عناصر المزيج التسويقي للخدمة التأمينية. مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد الثامن، العدد 22، صفحة 160.	3. Al-Zuhairi Ahmad Khalaf Hussain Ali, (2013), The Effect of E-Marketing on the Elements of the Marketing Mix for the Insurance Service. Journal of Accounting and Financial Studies, Volume VIII, Issue 22, page 160.
4- القاسم سامر، (2015)، أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة المصرفية دراسة ميدانية على فروع المصرف التجاري السوري باللاذقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات، المجلد 37، تاعدد 02، صفحة 115.	4. Al-Qasim Samer, (2015), The impact of information technology on the quality of banking service, a field study on the branches of the Commercial Bank of Syria in Lattakia, Tishreen University Journal for Research and Studies, Volume 37, Number 02, p. 115.
5- زرزار العياشي، (بلا تاريخ)، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها في النشاط الاقتصادي وظهور الاقتصاد الرقمي، على الموقع: http://www.univ-skikda.dz/doc_site/revues_SH/article42.pdf ، (تاريخ الاطلاع: 2017/09/20).	5. Zerzar Al-Ayachi, (no date), information and communication technology and its impact on economic activity and the emergence of the digital economy, on the website: http://www.univ-skikda.dz/doc_site/revues_SH/article42.pdf (accessed: 20/ 09/2017).
6- سميح رامي، (بلا تاريخ)، سداد الاقساط المستحقة للوثائق	6. Samih Rami, (no date), paying the installments due for the documents issued

<p>through digital payment methods. The "Insurance Authority" issues the electronic insurance system, on the website: https://www.albayan.ae/economy/local-market/2020-05-01-1.3846475, (date of access: 01/05/2020).</p> <p>7. Eid Ahmed Abu Bakr, (2019), an analytical study of the extent to which insurance companies benefit from internet applications, on the website https://www.zuj.edu.jo/wp-content/staff-research/economic/dr.eid-ahmed/11.pdf (accessed: 12/08/2020).</p> <p>8. Kahal Gemzeh, (2020), from Algeria: A third of insurance companies stopped their activities due to Corona's losses, on the website: https://www.alaraby.co.uk/%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1-%D8%AB%D9%84%D8%AB-%D8%B4%D8%B1%D9%83%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%A3%D9%85%D9%8A%D9%86%D8%AA%D9%88%D9%82%D9%81-%D9%86%D8%B4%D8%A7%D8%B7%D8%A7-%D8%A8%D8%B3%D8%A8%D8%A8%D8%AE, (Date of access: 07/01/2020).</p> <p>9. The National Insurance Council, (2022), Evolution annuelle de la production, on the website: https://bdcs.dz/index.php?p=10&g=10, (accessed date: 07/02/2020).</p> <p>10. Saudi Arabian Monetary Agency. (No date). List of electronic insurance operations. https://www.chubb.com/SA-EN/_Assets/documents/SA023--OJAR.pdf, (accessed: 23/03/2019).</p> <p>11. Ministry of Finance, (2020) , Insurance activity in Algeria.</p>	<p>المصدرة عبر وسائل الدفع الرقمية " هيئة التأمين " تصدر نظام التأمين الالكتروني، على الموقع: https://www.albayan.ae/economy/local-market/2020-05-01-1.3846475 ، (تاريخ الاطلاع: 01/05/2020).</p> <p>7- عيد أحمد أبو بكر، (2019)، دراسة تحليلية لمدى استفادة شركات التأمين من تطبيقات شبكة الانترنت، على الموقع https://www.zuj.edu.jo/wp-content/staff-research/economic/dr.eid-ahmed/11.pdf (تاريخ الاطلاع: 12/08/2020).</p> <p>8- الكحال جمزة، (2020)، من الجزائر: ثلث شركات التأمين توقف نشاطها بسبب خسائر كورونا، على الموقع: https://www.alaraby.co.uk/%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1-%D8%AB%D9%84%D8%AB-%D8%B4%D8%B1%D9%83%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%A3%D9%85%D9%8A%D9%86%D8%AA%D9%88%D9%82%D9%81-%D9%86%D8%B4%D8%A7%D8%B7%D8%A7-%D8%A8%D8%B3%D8%A8%D8%A8%D8%AE ، (تاريخ الاطلاع: 07/01/2020).</p> <p>9- مجلس الوطني للتأمينات، (2022)، Evolution annuelle de la production، على الموقع: https://bdcs.dz/index.php?p=10&g=10 ، (تاريخ الاطلاع: 07/02/2020).</p> <p>10- مؤسسة النقد العربي السعودي. (بلا تاريخ). لائحة عمليات التأمين الالكترونية. https://www.chubb.com/SA-EN/_Assets/documents/SA023--OJAR.pdf ، (تاريخ الاطلاع: 23/03/2019).</p> <p>11 - وزارة المالية، تقرير حول نشاط التأمينات في الجزائر، 2020.</p>
---	--