

UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID- El-Tarf-

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية و علوم التسيير

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion

السنة الجامعية : 2023/2022

الرقم التسلسلي:.....

قسم : العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر

تحت عنوان:

دور شركات تكنولوجيا التأمين في صناعة التأمين
— دراسة حالة شركة التأمين وإعادة التأمين "Caar"—

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

- تحت إشراف:
د. تومي سومية

من إعداد الطلبة:
❖ سحالية ريان نورهان
❖ دنين روميساء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الملخص

تهدف الدراسة إلى إبراز دور شركات تكنولوجيا التأمين في تطوير صناعة التأمين، من خلال تسليط الضوء على أهم التقنيات المستخدمة في التأمين التكنولوجي، والتطرق إلى أبرز التجارب الدولية في مجال تكنولوجيا التأمين، ونظرا لطبيعة الدراسة فقد اعتمدنا على كل من المنهج الوصفي، المنهج التحليلي ومنهج دراسة حالة.

وقد توصلت الدراسة إلى أن الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين caar تعتمد فقط على تكنولوجيا الأنترنت التي تقتصر على عمليات الاكتتاب والدفع الإلكتروني ومازالت لم تصل إلى الحد الذي تستخدم فيه التقنيات التكنولوجية الحديثة كالذكاء الاصطناعي وسلسلة الكتل وأترنت الأشياء.....، وعليه فقد أوصت الدراسة بضرورة تبني شركة التأمين التقنيات التكنولوجية الحديثة لما لها من تأثير فعال في تطوير الصناعة التأمينية وتعظيم الأرباح وخدمة أفضل للعملاء، وفي المقابل يتطلب من الدولة توفير البنية التحتية اللازمة والتشريعات المناسبة لتأطير عمليات التأمين التكنولوجي ومواكبة التطور التكنولوجي المتسارع الذي يشهده العالم ككل.

الكلمات المفتاحية: التأمين التكنولوجي؛ التقنيات التكنولوجية؛ شركات تكنولوجيا التأمين؛ صناعة التأمين؛ شركة التأمين

.caar

Summary

The study aims to highlight the role of insurance technology companies in the development of the insurance industry, by highlighting the most important technologies used in technological insurance, and addressing the most prominent international experiences in the field of insurance technology. condition

The study concluded that the Algerian Insurance and Reinsurance Company (CAAR) relies only on Internet technology, which is limited to underwriting and electronic payment operations, and still has not reached the extent to which modern technological technologies such as artificial intelligence, block chain, and the Internet of things are used....., and accordingly, it recommended The study stressed the need for the insurance company to adopt modern technological technologies because of their effective impact in developing the insurance industry, maximizing profits and better service to customers.

Keywords: Keywords: technological insurance; technological techniques; insurance technology companies; insurance industry; CAAR insurance company.

شكر و عرفان

قال رسول الله -ﷺ- " من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

ان الفضل بالله لله الحمد والشكر ابتداء وانتهاء
انه لمن مستلزمات التقدير والاحترام والعرفان
تقديرنا وشكرنا الجزيل إلى

الدكتورة المشرفة " سوميه تومي " على ما
قدمته انا من توجيهات طيلة مدة البحث، كما
نشكر السادة الأعضاء لجنة المناقشة على ما
بذلوه من جهد ووقت في سبيل تقييم وتقويم هذا
العمل المتواضع.

كما نشكر كل من ساهم من بعيد أو قريب
لإلقاء هذا الموضوع..

إهداء

. الحمد لله وكفى و الصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأهله ومن

وفى أما بعد:

بعد الشكر والثناء للواحد الأحد جللى وعلى

أهدي ملخص هذا العمل المتواضع إلى من عجز لساني عن شكرها،

إلى الشمعة التي تضى لي دربي، إلى منبع الرقة والحنان ... أمي

الغالية أطل الله في عمرها

إلى من صنع مني امرأة وكان سندي في هذه الدنيا وكان مرشدا

و دليلا،

إلى خير الرجال أبي الفاضل حفظه الله

إلى سندي أخي الغالي حفظه الله ،

إلى اخوتي سندس وسيم

ريان

إهداء



بسم الهادي الى العلم عالم كل شئ سبحانه وتعالى
بسم النجاح الذي لا يكون إلا بالتوفيق من الله
أهدي ثمرة عملي الى من طالما سره نجاحي وعمل جاهدا
لأيصالي الى أعلى المراتب الى أعز شخص على قلبي وأغلى
ما أملك "أبي أطل الله عمره"
إلى من ربنتي على مكارم الأخلاق صاحبة القلب الطيب ومن
كتبت الجنة تحت قدميها الى "أمي حبيبتي" التي فنت عمرها
لأجلنا حفظها الله
"إلى إخوتي" حفظهم الله ورعاهم
إلى الأستاذة الفاضلة "تومي سومية" التي قدمت لنا يد العون
والمساعدة طوال هذه الفترة كل الشكر والتقدير



روميساء

فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
I	ملخص الدراسة
II	Résumé
III	شكر وتقدير
IV	الإهداء
VI	فهرس المحتويات
IX	قائمة الأشكال
XI	قائمة الجداول
أ - و	المقدمة
08	الفصل الأول: تكنولوجيا التأمين كمستقبل لصناعة التأمين
09	تمهيد
10	المبحث الأول: الإطار العام لتكنولوجيا التأمين
10	1- ماهية تكنولوجيا التأمين
10	1-1- مفهوم تكنولوجيا التأمين
10	1-1-1 تعريف تكنولوجيا التأمين
11	1-1-2 نشأة تكنولوجيا التأمين
11	1-1-3 الأهمية بالنسبة لقطاع التأمين
12	1-2 العوامل الدافعة لابتكار تكنولوجيا التأمين
12	1-3 المزايا التي يحققها التأمين التكنولوجي في قطاع التأمين
13	2- التقنيات التكنولوجية التي يعتمد عليها التأمين التكنولوجي
13	1-2 البيانات الضخمة
14	2-2 التأمين الرقمي
14	2-3 أنترنت الأشياء
14	2-4 الذكاء الاصطناعي والخوارزميات
15	2-5 تقنية الند للند Peer to Peer
15	2-6 تكنولوجيا البلوك شين (سلسلة الكتل)
17	2-7 تكنولوجيا الهاتف النقال
17	2-8 العقود الذكية

18	3- ظهور التأمين التكنولوجي وتطوره
18	3-1 انتشار التأمين التكنولوجي عبر العالم وحجم الاستثمارات
21	3-2 مخاطر وتداعيات تكنولوجيا التأمين
24	3-3 التحديات التي تواجه شركات تكنولوجيا التأمين
26	المبحث الثاني: دور تكنولوجيا التأمين في عصرنة وتطوير الصناعة التأمينية
26	1-رقمته صناعة التأمينية في العالم
26	1-1 السوق العالمي لتكنولوجيا التأمين
42	1-2 متطلبات التحول الرقمي في صناعة التأمين في الجزائر
47	1- شركات تكنولوجيا التأمين وأنواعها
47	2-1 أنواع شركات تكنولوجيا التأمين ونماذج الاعمال
49	2- نماذج لشركات تكنولوجيا التأمين
53	3-1 شركات تكنولوجيا التأمين في الهند
59	3-2 واقع شركات تكنولوجيا التأمين في الولايات المتحدة الأمريكية
54	3-3 شركة تكنولوجيا التأمين الرائدة في الصين /شركة Znongan
65	الفصل الثاني: دراسة حالة شركة التأمين وإعادة التأمين
66	تمهيد
67	المبحث الأول: الإطار العام لشركة التأمين وإعادة التأمين Caar
67	1-الإطار العام للشركة الجزائرية لتأمين وإعادة التأمين
67	1-1 تقديم الشركة الجزائرية لتأمين وإعادة التأمين Caar
68	2-1 نشاط الشركة
73	3-1 منتجات الشركة
74	2-تواجد الشركة على شبكة الانترنت
77	3-تطور رقم الاعمال وأرباح ونشاطها التجاري في السوق
79	المبحث الثاني: واقع التأمين التكنولوجي في شركة Caar فرع القالة
79	1-تقديم الوكالة محل الدراسة-وكالة القالة
81	2-مقابلة مع السيد المدير لوكالة التأمين وإعادة ال تأمين Caar فرع القالة حول التكنولوجيا المعتمدة في الوكالة
87	3-المنتجات التقليدية والتكنولوجية وآلية تسويقها

92	4-إدارة المخاطر والعمليات التي اعتمدها Caar لمكافحة كوفيد19
97	خلاصة
98	خاتمة
101	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
14	تطور الاهتمام بالبيانات الضخمة والتحليلات المنطقية خلال الفترة (2004-2017).	1-1
15	حجم الاستثمار في تكنولوجيا بلوك شايين للفترة 2013-2017	2-1
17	تقنيات تكنولوجيا التأمين وعدد الشركات التكنولوجية الناشئة التي تستخدم التكنولوجيا	3-1
19	حجم الاستثمار في التأمين التكنولوجي خلال الفترة (2014-2022).	4-1
20	عدد الصفقات في التأمين التكنولوجي (2012-2022).	5-1
21	التحويلات النقدية لتكنولوجيا التأمين للدول المستهدفة خلال الربع الثاني للسنوات (2012-2020).	6-1
26	السوق العالمي لتكنولوجيا التأمين للفترة (2016-2026).	7-1
27	الحصة الاجمالية لشركات التأمين لاستثمار في الابتكارات لسنة 2019.	8-1
28	الاستثمارات العالمية السنوية في تكنولوجيا التأمين للفترة (2014-2019).	9-1
28	السوق العالمي لاستخدام انترنت الأشياء في التأمين خلال الفترة (2018-2026).	10-1
30	القيمة الصافية لأقساط الاكتتاب عبر الخط في كندا لسنة 2019.	11-1
31	السوق العالمي لاستخدام بلوك تشين في التأمين لفترة (2018-2026).	12-1
32	إمكانيات تكنولوجيا البلوك تشين بين الصناعات المختلفة في العالم 2018.	13-1
33	سوق التأمين عبر الانترنت: اجمالي الأقساط المكتتبة للفترة (2019-2024).	14-1
33	تفضيلات العملاء لشراء التأمين حسب السعر: مقارنة بين مواقع الانترنت للدول الأوروبية لسنة 2019.	15-1
35	تأثير سوق Insurtech في المملكة المتحدة.	16-1
36	الاستثمار في تكنولوجيا التأمين في المملكة المتحدة.	17-1
37	سوق التأمين الصيني عبر الانترنت.	18-1
39	المداخل عبر الانترنت للتأمين الصحي والتأمين على الحياة في الصين للفترة (2017-2020)	19-1
39	مستخدمو الهواتف المحمول النشطون لخدمات التأمين في الصين (2019-2020).	20-1
40	سوق التأمين عبر الانترنت في الهند.	21-1
41	عدد مستخدمي الانترنت في الهند للفترة (2015-2018)	22-1

42	عدد المشترين الرقميين في الهند للفترة (2014-2018)	23-1
50	اجمالي الاستثمار العالمي في تكنولوجيا التأمين للفترة (2017-2020).	24-1
53	تكنولوجيا التأمين حسب خطوط الإنتاج.	25-1
56	تطور اجمالي الأقساط المكتتبة في الفترة (2017-2022).	26-1
57	احصائيات حول جودة الخدمات التأمينية لشركة. zhongan	27-1
62	تطور نمو الشركة خلال تسعة أشهر من الانفتاح.	28-1
62	نمو أقساط وعملاء الشركة 2018-2020.	29-1
72	الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين La Caar	1-2
74	الصفحة الرسمية لموقع الشركة	2-2
75	عملية التقييم الأولية المقدمة من طرف الشركة	3-2
75	الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين على Facebook	4-2
76	الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين على منصة YouTube	5-2
77	الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين على منصة Lin Kedin	6-2
79	الوحدات الجهوية للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR	7-2
80	الهيكل التنظيمي لشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين وكالة القالة.	8-2

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
18	فوائد وفرص تطبيق التكنولوجيا الرقمية في صناعة التأمين	1-1
55	أهم شركات Insurtch في منطقة آسيا والمحيط الهادئ	2-1
77	تطور رقم اعمال الشركة	1-2
85	مزايا و عيوب نظام Orass	2-2

المقدمة

صناعة التأمين في العالم على حافة التغير اليوم، حيث بدأت تكنولوجيا التأمين في التأثير على توجهات السوق العالمي للتأمين عبر استحداث منتجات تأمينية مبتكرة وأكثر تطوراً و مع تنامي وتيرة التغيرات التكنولوجية في السنوات الأخيرة، بدأت صناعة التأمين تستهدف نظاماً بيئياً مختلفاً، بسبب ظهور شركات ناشئة في مجال تكنولوجيا التأمين تعتمد أساساً على التكنولوجيا المتطورة في المجتمعات والنظم الاقتصادية كافة، فأصبحت التكنولوجيا الرقمية والبرمجيات: مثل تقنية بلوك تشين، تحليل البيانات الضخمة، الذكاء الاصطناعي، انترنت الأشياء..... ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها في جميع القطاعات وهذا ما أبرزته أكثر جائحة كورونا.

سهولة و مرونة المعاملات التي تضمنها وسائل التكنولوجيا كالانترنت و الهواتف الذكية على سبيل المثال، جعل شركات التأمين تعيد النظر في الطرق التقليدية لتسويق منتجاتها و إيصالها للعميل، و محاولة استغلال التكنولوجيا لتقديم خدمات تأمينية إلكترونية بجانب خدماتها المتاحة عبر وكالاتها، لكن هناك من شركات التأمين من له رؤيا ابعده من هذا الحد، و هو الوصول إلى اعتماد كامل على التكنولوجيا في نشاطها، و من هنا ظهر مصطلح تكنولوجيا التأمين Insurtech و الذي يعنى باستخدامات التكنولوجيا الحديثة في مختلف تعاملات شركات التأمين، سواء في إطار داخلي عن طريق استغلالها في تسيير و إدارة الشركة، أو على مستوى معاملاتها مع الغير كالعلاء من خلال تصدير تكنولوجيا تأمينية شاملة و متنوعة، هذا ما يمنحها ميزة تنافسية في السوق من جهة و إضافة نوعية لصناعة التأمين من جهة أخرى، فعدم مواكبة العصرنة الحاصلة في القطاع، بإمكانه تضييع الفرص المتاحة و خلق تهديدات قد تؤدي لفشل أي شركة، لذلك يجب عليها أن تبحث عن وسائل تمكنها من البقاء واعتماد التكنولوجيا يمثل أحد الوسائل التي تعمل على تجسيد هذا الأمر.

وباعتبار شركات التأمين وسيلة من وسائل إدارة المخاطر بالنسبة للأفراد والمؤسسات والأنشطة الأخرى، يجب عليها أن تتعامل بطريقة منهجية مع جميع الأخطار التي تحيط بأنشطتها، ومن هنا تظهر حاجتها إلى التكنولوجيا التأمينية التي تساهم في تمكين الإدارة من التعامل مع الأخطار المختلفة التي تواجهها خلال نشاط الشركة. و باعتبار التكنولوجيا التأمينية هي المستقبل بالنسبة لشركات التأمين نظراً لاستخداماتها غير محدودة فقد سارعت العديد من دول في تبني هذه التقنيات التكنولوجية التي قدمت نجاحاً وتطور ملحوظ في الصناعة التأمينية لذا يجب على الجزائر ضرورة التحول التكنولوجي في صناعة التأمين لمدى أهميتها في الوقت الحالي.

الإشكالية:

للقوف على حيثيات وأبعاد هذا الموضوع و الإلمام بمختلف جوانبه تمثلت إشكالية البحث في الإجابة على السؤال الرئيسي؟

❖ كيف ساهمت شركات تكنولوجيا التأمين في تطوير الصناعة التأمينية؟

و لكشف جوانب هذه الدراسة من خلال التساؤل الذي تم طرحه يمكن الاعتماد على الأسئلة الفرعية التالية :

❖ ما المقصود بالتأمين التكنولوجي؟ وما هي أهم التقنيات التكنولوجية الحديثة المستخدمة؟

❖ ما هو واقع التأمين التكنولوجي في العالم؟ وما هي أهم تحديات تطبيقه في الجزائر؟

الفرضيات:

على ضوء التساؤلات السابقة يمكن تصميم وصياغة الفرضية الرئيسية التالية:

الفرضية الأولى: تشكل التكنولوجيا الجديدة الناشئة كالذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وغيرها قوة دافعة نحو التغيير والتحول الجذري لصناعة التأمين العالمية، من نموذج الكشف والإصلاح (الأضرار) إلى نموذج مستحدث أساسه التنبؤ والوقاية من المخاطر

الفرضية الثانية: المناخ الذي تتواجد فيه شركات التأمين في الجزائر يعتبر مناخا واعدا ويسمح بتشجيع تقديم منتجات التأمين التكنولوجي.

الدراسات السابقة:

مقالات:

1- شرافة صبرينة 2021 _ اتجاه جديد لصناعة تأمين متطورة ومتحولة _ دراسة حالة الشركة الأمريكية lemonde جامعة مجلة دراسات العدد الاقتصادي _ فرحات عباس _ سطيف.

هدفت الدراسة لمعرفة التوجه الجديد لصناعة التأمين في ظل الفرص المتاحة للحلول وتطبيقات تكنولوجيا التأمين، والفوائد المحققة من مشاريع الشراكة الممكنة، مع الإشارة لتجربة Lemonade الأمريكية وتحليل عوامل نجاحها. توصلت الدراسة إلى أهمية الشراكة بين شركات التأمين التقليدية وشركات تكنولوجيا التأمين لتطوير الصناعة وتوسيع تحولها التكنولوجي، إلى جانب تغيير منهج التسويق بالتركيز على العميل واحتياجاته.

2- سامية معروز _ _ 2023v أثر تطبيق التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين _ دراسة عدد من شركات التأمين في الجزائر، مجلة دراسات إقتصادية، جامعة قسنطينة _ 2عبد الحميد مهري ، الجزائر

سعى الباحث من خلال دراسته في إبراز التأمين التكنولوجي

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إمكانية تطبيق التأمين التكنولوجي على نشاط شركات التأمين في الجزائر.

_ و قد توصلت الباحثة في هذه الدراسة إلى أن التأمين في الجزائر

— و قد توصلت الباحثة في هذه الدراسة إلى أن التأمين التكنولوجي منذ ظهوره شكل تحول جذري في نشاط شركات التأمين حيث يساهم في جلب فرص نمو و توسيع نطاق منتجات التأمين . كما إعتبرت المناخ الذي تتواجد فيه شركات التأمين في الجزائر وأعد او يسمح بتشجيع تقديم منتجات التأمين التكنولوجي.

3- مريم صيد _ 2022تكنولوجيا التأمين و دورها في عصرنة و تطوير قطاع التأمين عرض تجرية شركة oscar الأمريكية _

مجلة أرصاد الدراسات الاقتصادية والإدارية _ جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة. هدفت الدراسة إلى التعرف على تكنولوجيا التأمين كجزء من الثورة التي أحدثتها التكنولوجيا المالية في السنوات الأخيرة

وكذا التعرف على أهم إبتكاراتها التكنولوجية و أهميتها في تطوير قطاع التأمين. توصلت إلى أن التكنولوجيا الناشئة كالذكاء الإصطناعي ادت الى خلق إستحداث نماذج أعمال إبتكارية جديدة أساسها التنبؤ و الوقاية من المخاطر.

— كما تم التوصل إلى تدعيم تقنيات و ابتكارات تكنولوجيا التأمين. والظهور الرقمي لقطاع التأمين وتعتبر القوة و العنصر الأكثر أهمية لتجاوز الحدود التقليدية للقطاع وتغير مقوماتها الأساسية بالاكنتاب

منهجية البحث:

نظرا لطبيعة الدراسة فقد تمت الاستعانة بالمناهج المعتمدة في الدراسات الاقتصادية و المالية حسب الحاجة حيث اعتمدنا على :

المنهج الوصفي لسرد الحقائق وإظهار الإطار العام لتكنولوجيا التأمين تطرقنا إلى جميع المفاهيم و المصطلحات المتعلقة بالموضوع للوصول إلى معرفة دقيقة و تفصيلية لعناصر البحث كما انتهجنا المنهج التحليلي وهذا لتحليل سوق التأمين التكنولوجي في العالم

منهج دراسة حاله: من خلال القيادة بدراسة ميدانية على مستوى شركة التأمين وإعادة التأمين CAAR -وكالة القالة_، حيث تم إجراء مقابلة مع مدير الوكالة البنكية والموظفين العاملين على مستوى الوكالة.

أدوات البحث:

لقد حاولنا في دراستنا هذه الإلمام بهذا الموضوع، من خلال الاعتماد على المصادر المتنوعة و المتوفرة حسب إمكانياتنا وهي :

تتمثل في الكتب بالغة العربية، المقالات باللغتين العربية والفرنسية، ، القوانين،المجلات المواقع الالكترونية.....

أسباب اختيار الموضوع:

هنالك مبررات علمية، موضوعية وشخصية دفعتها للبحث في هذا الموضوع ،يمكن احمال أهمها فيما يلي :

الدافع العلمي: او الفضول المعرفي وهو المحرك المعرفي الذي دفعنا إلى البحث وجمع المادة العلمية النظرية و الميدانية التي تتعلق بموضوع الدراسة ، بهدف زيادة المعرفة و ترسيخ ثقافة تكنولوجيا التأمين لدى الباحثين و الطلبة و المختصين في هذا المجال .

ـ **الدافع الشخصي:** ارتباط الموضوع بتخصص الاقتصاد الذي مازلت فيه دراستي هذا من جهة ، ومن جهة أخرى

ميلنا و رغبتنا الشخصية في الخوض في مثل هذه المواضيع كونها من أهم القضايا المطروحة على الساحة الدولية و الوطنية.

أهداف البحث:

ـ التعرف على تكنولوجيا كأحدث الابتكارات المالية التي وصلت إليها الشركات الناشئة.

ـ التعرف على أهم تقنيات تكنولوجيا التأمين وما أفرزته من نماذج أعمال جديدة في قطاع التأمين

ـ تسليط الضوء على تجارب دولية في التأمين التكنولوجي.

ـ التعرف على واقع التأمين التكنولوجي في شركة التأمين و إعادة التأمين . caar

أهمية البحث:

إن لهذه الدراسة أهمية تكمن في:

- أهمية تكنولوجيا التأمين في تحسين صناعة التأمين
- الدور الفعال الذي تلعبه التكنولوجيا في توظيف البرمجيات والتقنيات التكنولوجية الجديدة
- العمل على زيادة رضا العملاء لضمان تحسين مستوى الخدمة المقدمة لهم في الشركات.

التحديد الزماني و المكاني:

التحديد المكاني: يتمحور البحث حول دراسة دور شركات تكنولوجيا التأمين في العالم في تطوير الصناعية التأمينية دراسة حالة شركة التأمين وإعادة التأمين caar فرع القالة .

- التحديد الزماني: تمت الدراسة من سنة 2004 الى غاية 2020

هيكلية البحث :

لتحقيق أهداف البحث و معالجة الإشكالية بصورة علمية، فقد تم تقسيم البحث إلى فصلين، تسبقهم مقدمة و تعقبهم خاتمة، تضمنت تلخيص عام و اختبار للفرضيات التي جاءت في مقدمة البحث ، ثم عرض النتائج التي توصلنا إليها ، وفي الاخير قدمنا بعض التوصيات بناء على النتائج المتوصل إليها ، بالإضافة إلى آفاق البحث في الموضوع .

الفصل الأول: خصصنا هذا الفصل لدراسة تكنولوجيا التأمين ومستقبل لصناعة التأمين

الفصل الثاني: دراسة حالة الشركة التأمين و إعادة التأمين caar وواقعها التكنولوجي .

صعوبات البحث :

من بين الصعوبات و العراقيل التي واجهتنا للحصول على مختلف المعلومات ، ما يلي:

- قلة الدراسات الأكاديمية المتخصصة في تكنولوجيا التأمين.
- عدم توفر المراجع التي تخص موضوعنا في مكتبة الجامعة.
- عدم تزويدنا بالمعلومات والوثائق الكافية في المؤسسة.
- نقص الثقافة والمعرفة التكنولوجية لدى الموظفين العاملين في شركة التأمين وذلك فيما يتعلق بمصطلح تكنولوجيا التأمين والتقنيات المستخدمة فيه.

إن ما توفره الشبكة العنكبوتية في العشرية الأخيرة من خلال المواقع الالكترونية من بنوك للمعطيات أو المكتبات الرقمية، ساهمت في جعل البحث أكثر يسرا و سهولة و متعة عما كان عليه سابقا، لكن وجود الكم الهائل من المعلومات تدخل الباحث في متاهات الاختيار و الترتيب و الفرز و التنقيح ، و تأخذ الوقت و الجهد الكبير ، وقد يظهر جهد الباحث في الإلمام و السيطرة، وقد يفشل في بعض الجوانب و ينجح في أخرى.

الفصل الأول

تكنولوجيا التأمين كمستقبل لصناعة التأمين

تمهيد

يعتبر قطاع التأمين من القطاعات الأكثر قوة الذي يساهم بشكل فعال في اقتصاد الدولة وحياته، من خلال توفير الأمن والاستقرار للأفراد والمؤسسات من المخاطر التي قد تواجههم، فضلا عن ضخامة حجم الأموال التي يجري ضخها وتشغيلها سنويا في مختلف قنوات الاستثمار لدعم النمو الاقتصادي وضمان الأمن الاجتماعي وكنتيجة للأهمية التي يحظى بها هذا القطاع انتبعت الكثير من الدول خاصة المتقدمة منها، الى ضرورة تطويره باستمرار و إقحامه في ديناميكية الاقتصاد الرقمي، وذلك من خلال توجيه التكنولوجيا نحو عالم التأمين بواسطة شركات ناشئة تعمل على تحويل أعمال القطاع من الشكل التقليدي القائم على الورق والاتصال المادي الى الشكل المستحدث القائم على النظم الإلكترونية المعقدة والتطبيقات الذكية وتحليلات البيانات المتقدمة وعليه سنتطرق في هذا الفصل الى مبحثين:

المبحث الأول: الإطار العام لتكنولوجيا التأمين والعوامل الدافعة مع تحديد مخاطره والتحديات التي تواجهه.

المبحث الثاني: دور تكنولوجيا التأمين في عصرنة وتطوير الصناعة التأمينية.

المبحث الأول: الإطار العام لتكنولوجيا التأمين

تعتبر تكنولوجيا التأمين قطاع من قطاعات التكنولوجيا المالية والتي انتشر مؤخرا بشكل متزايد عن طريق شركات ناشئة أدى إلى خلق نماذج أعمال جديدة في قطاع التأمين، ولقد ساهمت في تطوير منتجات وخدمات تأمينية تربي احتياجات العملاء بتكاليف منخفضة، كما تساهم في جمع المعلومات وتحليلها لتسهيل اتخاذ القرار.

1- ماهية تكنولوجيا التأمين

تعتبر تكنولوجيا التأمين أو ما يعرف اختصارا بـ (Insur Tech) ، قطاع من قطاعات التكنولوجيا المالية، الذي ظهر وانتشر مؤخرا بشكل متزايد عن طريق شركات ناشئة استغلت التطورات الكبيرة والمتسارعة في هذا المجال، مما أدى إلى خلق نماذج أعمال جديدة غير مسبقة في قطاع التأمين¹.

1-1 مفهوم تكنولوجيا التأمين

1-1-1 تعريف تكنولوجيا التأمين

• يتشكل مصطلح تكنولوجيا التأمين من كلمتين هما التأمين **insurance** والتكنولوجيا **technology** ويعرف اختصارا بـ **insurtech** أو **assurtech** أي تكنولوجيا التأمين أو التأمين التكنولوجي هذا المصطلح مستوحى من التكنولوجيا المالية **fin Tech** والتي تتعلق بإنتاج وتوفير خدمات تجمع بين الخدمات المالية وعنصر التكنولوجيا تتضمن التكنولوجيا المالية قسما فرعيا يتمثل في تكنولوجيا التأمين وفي الوقت الحاضر يستخدم لوصف صناعة جديدة تماما تعتمد على شركات ناشئة صغيرة موجهة بالتكنولوجيا وتستخدم طرقا وأساليب مستحدثة لأحداث خلل في سوق صناعة التأمين العالمية².

• وكأي تعريف جديد فقد عرف مصطلح تكنولوجيا التأمين اجتهاد العديد من الهيئات المتخصصة لوضع تعريف مفهوم وشامل فحسب التقرير الذي أعدته **kmpg** فإن تكنولوجيا التأمين: "تمثل الاستثمار المعجل في قيادة الابتكارات تكنولوجيا التأمين والتي تتوجه لها شركات ناشئة تستخدم حلول تقنية مبتكرة لتزويد نماذج أعمال تأمين جديدة".

• كما عرفتها منظمة **oecd** بأنها: "مصطلح يستخدم لوصف التقنيات الجديدة مع إمكانية جلب الابتكار إلى قطاع التأمين وتأثير على الممارسات التنظيمية لسوق التأمين".

1 شراكة صبرينة، 2021، "اتجاه جديد لصناعة تأمين متطورة ومتحولة تكنولوجيا، دراسة حالة الشركة الأمريكية **lemonade**"، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12 العدد 2، الجزائر، ص20.

- وعرفت أيضا على أنها: "مجموعة من التقنيات الناشئة التي تعمل على تغيير النموذج الحالي لقطاع التأمين، بهدف تحسين الكفاءة وتعزيز رضا العملاء، وهذا بالاعتماد على منظمات رقمية وشركات ناشئة صغيرة وذات تركيز كبير وقدرات فنية ممتازة وثقافة مناسبة تماما للابتكار ودفع التغيير" (1).

1-1-2- نشأة تكنولوجيا التأمين:

ظهرت تكنولوجيا التأمين كمصطلح جديد ناتج عن التكامل الذي حدث بين تكنولوجيا المعلومات و القطاع المالي في شكل التكنولوجيا المالية سنة 2011. اين تم استخدام تطبيقات الدكاء الاصطناعي في التفاوض مع الوسطاء وتقديم الدعم لشركات التأمين في تصميم وثائق تأمين تلي احتياجات حاملها ليصبح مصطلح أساسيا سنة 2015 بانطلاق اول مسرع لتكنولوجيا التأمين في لندن ظهور التقنيات الجديدة أدى إلى مضاعفة فرص الاستثمار في قطاع التأمين، حيث عرف تمويل التأمين التكنولوجي تزايدا على المستوى العالمي، ففي عام 2014 تلقت شركات التكنولوجيا التي تستهدف قطاع التأمين أقل من 800 مليون دولار من التمويل، في حين اجتذبت 300 شركة التأمين التكنولوجي الناشئة أكثر من ثلاثة أضعاف هذا المبلغ سنة 2015 وتحصلت على حوالي 2 مليار دولار ، وفي نهاية 2016 تلقت 1000 شركة ما يقارب 1 مليار دولار أمريكي استمر هذا الاتجاه التصاعدي في عام 2017 باستثمار بلغ 13.2 مليار دولار أمريكي¹.

1-1-3- الأهمية بالنسبة لقطاع التأمين:

تتمتع ابتكارات تكنولوجيا التأمين بالقدرة على تقديم فرص ومزايا عديدة لصناعة التأمين أهمها:

• تقييم أفضل للاكتتاب والمخاطر

تعمل تكنولوجيا التأمين على تطوير أساليب اكتتاب جديدة من خلال البيانات المجمعة من أجهزة الاستثمار و انترنت الأشياء الى جانب استخدام البيانات الضخمة و تحليلاتها لإبلاغ قرارات الاكتتاب الدقيقة و تقييم المخاطر و تسعيرها و الذي غالبا ما يكون في الوقت الحقيقي و بالشكل الذي يسمح لشركات التأمين بتقديم تغطيات افضل و بالتالي وفي ظل تبني تكنولوجيا التأمين ستعرف هذه الشركات تحولا كليا نحو نماذج الوقاية المعقدة و الارتقاء بقطاع التأمين نحو عروض مشخصة أكثر كما ان 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.

¹ قرواني مريم، هباش فارس، 2019، "دور تكنولوجيا التأمين في دعم الابتكار العملياتي في شركات التأمين"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة فرحات عباس سطيف 1، الجزائر، مجلد 08، العدد، ص66

• إدارة أكثر كفاءة للمطالبات

تعتمد تكنولوجيا التأمين في إدارة مطالبات التأمين على تقنية البلوك تشين لمنع فرص الاحتيال ومعالجة المطالبات المشغلة تلقائياً بواسطة أجهزة الدكاء الاصطناعي وهذا لتسهيل الإجراءات وجعلها أسرع وكمثال عن ذلك تعمل شركة ZHONGAN الصينية على دعم التكنولوجيا في كل عملية من قطاع نشاط التأمين لإعادة تشكيل سلسلة القيمة ككل حيث تجاوز معدل اتمة الاكتتاب 99% وتسوية المطالبات 95% وبلغت نسبة الدكاء الاصطناعي المطبقة في خدمة العملاء على منصات الانترنت 70% لتحقيق بذلك اقتصاد في القوى العاملة بنسبة 61%.

• عروض خدمات تأمين جديدة والارتقاء بخدمة العملاء

تسعى الشركات الناشئة في تكنولوجيا التأمين الى تحويل نماذج الأعمال التقليدية وتغييرها بشكل جذري من خلال التكنولوجيات الجديدة التي تعمل على تقييم المنتجات بطريقة تلي 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 توفير وتطوير حلول لشركات التأمين التقليدية وذلك لمساعدتها على ان تصبح أكثر ارتباطا بعملائها مما يحسن من تجربة العملاء ويتيح فرصة ولوج أسواق متنامية بسرعة.

1- 2 العوامل الدافعة لابتكار تكنولوجيا التأمين

سبب ابتكار تكنولوجيا التأمين مجموعه من العوامل التي تهدف لتوفير تكنولوجيا جديدة متاحه لشركات التأمين والعملاء الذين يطلبون منتجات جديدة أهمها ما يلي:

➤ ارتفاع الاستثمار والاستفادة من النظام البيئي المتوافر على التكنولوجيا المالية التي ركزت على القطاع المصرفي استثمرت اعمالها في الخدمات المالية الكبرى اين توجه جزء من هذا الابتكار نحو قطاع التأمين ومع ذلك فقد نشأ المجتمع مرتفع من مشاركة شركات الاستثمار وشركات التكنولوجيا للاستخدام التقنيات الجديدة مما زاد المستوى الاستثمار الرأسمالي في قطاع التأمين بصورة عامه.

➤ زيادة القوة الفكرية لرجال الاعمال الذين يسعون الى توسيع فرصهم فقد تم تأسيس شركه الناشئة في نظام التأمين البيئي من قبل رجال الاعمال لإيجاد فرص تجاربه مربحه لابتكاراتهم وقد استغلوا ما يعتبرونه نقاط ضعف في نماذج الاعمال التجارية القائمة حاليا.

- زيادة توافر البيانات والادوات التحليلية اين سمحت الانترنت لشركات التقاط المزيد من المعلومات حول الافراد أكثر من اي وقت مضى، هذا العمل الى جانب زيادة قوة الحوسبة والحوارزميات الذكية بشكل متزايد سمح لشركات بتوسيع قدرتها التنبؤية لمجموعه واسعه من التطبيقات بما فيها التأمين.
- التغييرات المجتمعية التي تؤثر على نوع المنتج وكيفية استهلاكه فتقديم الطعام للرجل الالفية يتطلب زيادة شهيته عبر استخدام الانترنت تقاسم الاقتصاد الإدارة الذاتية.
- الميزة التنافسية اين تتجه الكثير من الشركات الى التكنولوجيا كوسيله لتوزيع نطاق تفاعل المستهلك اين تطلب مرة في السنة تجديد طلباتهم للتأكيد من ولائهم كما يتم التأكيد من استخدام التقنيات الجديدة التي تساعد على تحسين السعر، تخفيض المخاطر والكشف عن الاحتيال في طلبات التسوية.
- كفاءة المكتب الخلفي، في قطاع التأمين يعتبر صناعه ذات اهمية كبيره على المستوى العالمي لذلك العديد من المستثمرين في القطاع يبحثون عن تخفيض تكاليفهم، كرقمنة عمليات معينه لتقليل المشاركة البشرية¹.

3-1 المزايا التي يحققها التأمين التكنولوجي في قطاع التأمينات

إن التأمين التكنولوجي بدوره حاول التغلب على العقبات التي تواجه صناعه التأمين بشكل عام فحتى الدول المتقدمة مثل الولايات المتحدة الأمريكية واوروبا لا يتصدر التأمين الصناعات التي تساهم في الدخل القومي بشكل كبير الى جانب ان العديد من العملاء المحتملين لا يجدون وثائق تعكس احتياجاتهم ولا يثقون في شركات التأمين، لذلك يوفر التأمين التكنولوجي لقطاع التأمينات ما يلي:

❖ التأمين التكنولوجي يوفر اساليب تكنولوجيه جديد تقوم بتحسين صناعه التأمين وخفض التكاليف للعملاء وشركات التأمين وتحسين الكفاءة والعمل على زيادة رضاء العملاء ويحتوي على مجموعه من النماذج والمنصات التي تخلق فرص وطرق جديده للتعامل مع العملاء لضمان تحسين مستوى الخدمة المقدمة لهم.

❖ إن الشركات التي تعتمد على التأمين التكنولوجي جعلت عمليه شراء وثائق التأمين أكثر سهوله بدأ من التأمين على الافراد وحتى التأمين على شركات حيث ان التأمين التكنولوجي سهل على العملاء عمليه البحث عن نوع التأمين المناسب والمقارنة بين الوثائق المختلفة وإمكانية شراء الوثيقة عبر

¹ وهيبه عبد الرحيم، 2019، "تكنولوجيا التأمين كمستقبل لصناعة التأمين"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، المركز الجامعي لتامنغست، الجزائر، امعة رحاح عباس ص 467.

الانترنت وعدم الحاجة لزيادة الشركة حتى تتمكن من اتمام عمليه التأمين او الابلاغ عن وجود مطالبه او وقوع حادث.

❖ لقد لعب التأمين التكنولوجي دورا هاما في جميع خطوات عمليه التأمين وايضا ساهم في تطوير الوثائق وخدمات المقدمة للعملاء.

❖ ان تطبيقات الهواتف المستخدمة من قبل العملاء وأجهزة مراقبة السيارات وادوات تتبع الانشطة البدنية التي يمكن ارتداؤها سهلت فهم العميل وفهم احتياجاته والعثور على مزايا جديده من التأمين تناسب اسلوب حياته.

❖ تستخدم الشركات تكنولوجيا التأمين لتوفير خدمات مدعومة بالتكنولوجيا وتتضمن تفاعلا أكثر مع العملاء.

❖ لقد نجح التأمين التكنولوجي ايضا في جعل الاكتتاب وتقييم مخاطر التسعير وتسوية المطالبات وإدارة الأصول أكثر كفاءة لمتخصصي التأمين.

2-التقنيات التكنولوجية التي يعتمد عليها التأمين التكنولوجي

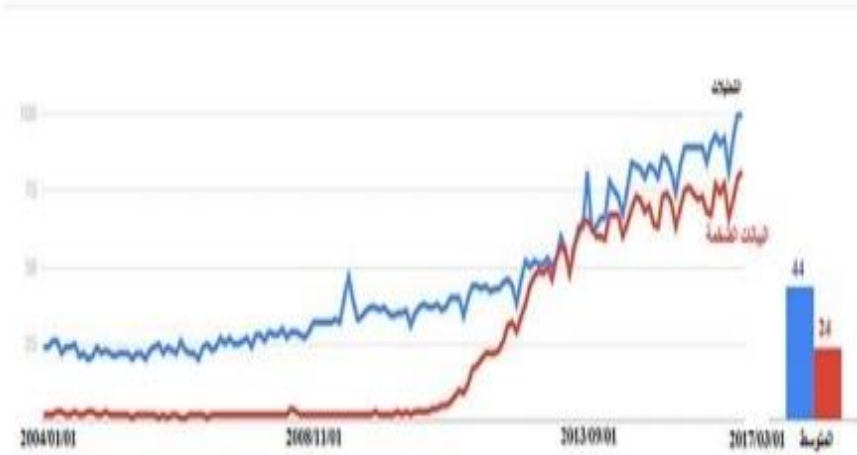
تعتمد الشركات الناشئة في مجال تكنولوجيا التأمين على مجموعة من التقنيات والتكنولوجيات الجديدة لإدخال عنصر الابتكار في تصميم عنصر منتج التأمين وفي عملية التأمين ككل، الذي من شأنه تطوير قطاع التأمين التقليدي وترقية اداه بشكل أفضل. من أهم التقنيات ما يلي:

2-1-البيانات الضخمة-التأمين الرقمي-انترنت الأشياء:

2-1-1 البيانات الضخمة

هي كمية كبيرة من البيانات ذات الأنماط المختلفة والتي تنشأ من مصادر متنوعة وتتراكم بسرعة عالية وبشكل لحظي بحيث يتطلب تحليلها مستويات متقدمة من الخوارزميات والمعالجات المتطورة ويسفر تحليلها عن قيمة كبيرة تملك هذه التقنية إمكانية تحليل بيانات مواقع الانترنت استخدامها من قبل شركات التأمين مما يساهم في تقديم عروض للمنتجات التأمينية واختيار التسعيرة المناسبة والتنبؤ بالمخاطر واكتشاف عمليات الاحتيال.

شكل 1-1: تطور الاهتمام بالبيانات الضخمة والتحليلات المنطقية خلال الفترة 2004-2017



المصدر: قرواني مريم، هباش فارس، 2019 "دور تكنولوجيا التأمين في دعم الابتكار العملي في شركات التأمين"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة فرحات عباس سطيف 1، الجزائر، مجلد 08، العدد 1، ص 61

نلاحظ زيادة تطور الاهتمام بالبيانات الضخمة والتحليلات المنطقية من سنة 2004 إلى 2023 ولذلك راجع لكون الارتباط سوق التأمين بعدة عمليات مختلفة منها: عروض المنتجات واختيار المخاطر والبيع المتبادل وكشف الاحتيال، كما يمكن استخدام البيانات الواردة من وسائل مخصصة ودمجها مع مصادر أخرى لسماح بالاكنتاب التلقائي لتأمين.

2-1-2 التأمين الرقمي

وهو تقديم منتجات وخدمات تأمينية رقمية بالكامل، من خلال استخدام أجهزة مبنية على معالجات وبرمجيات قوية، من أجل تحقيق تأمين سريع ودقيق، من الشركات المستخدمة للتأمين. (Zhong An (China و Oscar, Clover (U.S شركة يتم من خلال تقديم مختلف الخدمات التأمينية عبر منصات رقمية كشبكة الانترنت، الهواتف النقالة، مواقع التواصل الاجتماعي.

3-1-2 أنترنت الأشياء

انترنت الأشياء هي شبكة عملاقة يتصل عبرها ملايين الأجهزة وتتيح جمع ومشاركة البيانات والمجسات وغيرها من أدوات توليد البيانات وتخزينها وتقديم هذه المجسات البيانات حول عمل الأجهزة والمناطق المحيطة بها وحتى السلوك البشري مثلا يتم الربط بين الآلات والأجهزة الكهرو منزلية والسيارات وغيرها. وبذلك تشكل

انترنت الأشياء أساسا لعدد الأفكار الناشئة وتساعد الإدارات العامة مثل شركات التأمين على تحسين جودة الخدمات التأمينية المقدمة.

2-2- الذكاء الاصطناعي والخوارزميات - تقنية الند للند - تكنولوجيا البلوك تشين

2-2-1 الذكاء الاصطناعي والخوارزميات

الذكاء الاصطناعي هو ذكاء تعرضه الآلات عندما تأخذ بعين الاعتبار بيئتها وتتخذ إجراءات لتحقيق أقص قدر ممكن لبلوغ أهدافها ويتم وضع برامج الكمبيوتر للممارسة وضائف المعرفة كالتعلم وحل المشاكل، وبالنسبة لخوارزميات التجارة تستخدم في قطاع التأمين من أجل الاستثمار ووضع نصائح تلقائية دون ضرورة اللقاء وجها لوجه، كما تناسب هذه التقنية فئة أصحاب الدخل المحدود الذين لا يستطيعون الحصول على المشورة المالية البشرية.

2-2-2 تقنية الند للند peer to peer:

هي نموذج أعمال يسمح لمجموعة من المؤمنين بتجميع رأس مالهم وتنظيم أنفسهم وتنظيم عملية التأمين الخاصة بهم معا، وتعتمد هذه التقنية على الشفافية وفي نفس الوقت تخفض التكاليف.

2-2-3 تكنولوجيا البلوك تشين (سلسلة الكتل)

هي قاعدة بيانات موزعة تمتاز بقدرتها على إدارة قائمة متزايدة باستمرار من السجلات المسماة بالكتل، تحتوي كل كتلة على الطابع الزمني وروابط الكتلة السابقة صممت بدرجة عالية للحماية من الاحتيال بحيث صممت بشكل يمكنها المحافظة على المعلومات المخزنة ضمنها والحيلولة دون تعديلها. وفي دراسة أجريت على مجموعة من العمليات الخاصة بشركات إعادة التأمين فقد سمحت تقنية البلوك تشين بتخفيض نسب الاحتيال من 15% الى 25%.

شكل 1-2: حجم الاستثمار في تكنولوجيا بلوك شين للفترة 2013-2017



المصدر: قرواني مريم، هباش فارس، 2019 "دور تكنولوجيا التأمين في دعم الابتكار العملياتي في شركات التأمين"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة فرحات عباس سطيف 1، الجزائر، مجلد 08، العدد 1، ص.63.

حجم الاستثمار في شركات بلوك تشين في تزايد حيث يمكن اعتبار بلوك شين أكبر قاعدة بيانات موزعة علميا بين الأفراد، فقد بلغ عدد الصفقات ومبالغها المستثمرة سنة 2017 حوالي 512 مليون دولار ل 92 صفقة بينما بلغ حجم الصفقات سنة 2016 حوالي 311 صفقة.

أ-تعريف تقنية سلسلة الكتل (البلوك شين):

تعددت التعاريف الخاصة بتقنية سلسلة الكتل حسب درجة فهم الباحثين والكتاب، واستخدامها في مجلاتهم العلمية المختلفة، والتي نذكر منها ما يلي:

- **عرفت البلوك شين بأنها:** "عبارة عن قاعدة بيانات مفتوحة ومشاركة عن طريق الانترنت على شكل سجل دفترتي الكتروني يحتوي على بيانات مرتبة بشكل تاريخي امن وغير قابل للتعديل أو التلاعب".
- **وعرفت كذلك بأنها:** "عبارة عن دفتر أستاذ موزع وغير مملوك لأحد وموثوق من قبل الجميع يسمح بتبادل المعلومات ونقل الملكية الكترونيا دون الحاجة إلى وسيط موثوق به".
- **كما عرفت ايضا بأنها:** "قاعدة بيانات موزعة تمتاز بقدرتها على إدارة قائمة متزايدة باستمرار من السجلات (دفتر الأستاذ) المسماة (كتل) تحتوي كل كتلة على الطابع الزمني و رابط إلى الكتلة السابقة، وصممت سلسلة الكتل بحيث يمكنها المحافظة على البيانات المخزنة ضمنها والحؤول دون تعديلها، أي أنه عندما تخزن معلومة في سلسلة الكتلة لا يمكن لاحقا القيام بتعديل هذه المعلومة". وبالتالي تشكل سجل لجميع المعاملات وتحقق تلقائيا من مصداقية تلك البيانات، وقد صممت سلسلة الكتل بشكل يمكن من المحافظة على البيانات المخزنة ضمنها، والحيلولة دون تعديلها.

- وتعرف تقنية البلوك تشين أيضا بأنها: " نظام معلومات مشفر معتمد على قاعدة معلوماتية لا مركزية، أي موزعة على جميع الأجهزة المنضمة في الشبكة لتسجيل كل بيانات المعاملات وتعديلها، بطريقة تضمن موافقة جميع الأطراف ذات الصلة على صحة البيانات".
- عرفها معهد البلوكشين في فرنسا بأنها: " تقنية لتخزين ونقل المعلومات، شفافة، امنة، وتعمل بدون هيئة تحكم مركزية" أي القدرة على نقل المعلومات أو الأصول دون هيئة رقابة مركزية"¹.

ب-مجالات واستخدامات البلوك تشين

يمكن استخدام البلوك تشين لأي تطبيق تقريبا حاليا، وتمثل الاستخدامات الرئيسية له في المدفوعات عبر الإنترنت والمعاملات المالية والتجارة الدولية وسلاسل القيمة العالمية، وغيرها من المجالات يمكن ذكرها فيما يلي باختصار.

إن لاستخدام تقنية البلوك تشين فرص و إعادة في تقديم الخدمات المالية على مدار العقود الماضية ، لا تزال الوظائف المرتبطة بتنفيذ وإبرام الصفقات و حفظ التعاملات المالية تتطلب إجراءات طويلة ومعقدة في عدد من الأنشطة المالية ، بناءا عليه يعتقد البعض أن تقنية البلوك تشين يمكن أن تسهم في زيادة مستويات كفاءة و فعالية الخدمات المالية بطريقة تماثل الطريقة التي غيرت بها الإنترنت صناعة الإعلام، وسوف تمكن الأفراد والشركات من الحصول على خدمات مالية أفضل دون وجود وسطاء ماليين أو ما يسمى بإنترنت القيمة أو فكرة تضيق القطاع المصرفي .

كما تعتبر أنظمة الدفع والتسوية أحد أهم مجالات الخدمات المالية التي تستفيد من تقنية البلوك تشين في تنفيذ وحفظ التداولات في أسواق الأوراق المالية لتقليل التكلفة وتبسيط الإجراءات وزيادة سرعة عمليات التداول والتسوية بشكل آمن كذلك تعتبر التحويلات المالية من أبرز الخدمات المالية التي بدأت بالفعل الاستفادة من تقنية البلوك تشين وعلى نطاق واسع حيث أصبح من الممكن التحويل الفردي للأموال عبر الحدود بتكلفة منخفضة نسبيا وفي وقت لا يتجاوز دقائق ، كما تستخدم تقنية البلوك تشين في تسير خدمات تمويل التجارة ، ومن استخدامات تقنية البلوك تشين أيضا العملات الرقمية ،على الرغم من أنها ليست واحدة من عدة مجالات لتطبيق هاته التكنولوجيا لكنها الأكثر شعبية إذ أنها السبب وراء اكتشاف البلوك تشين في حد ذاتها ، تجدر

¹ سامية معزوز، 2022، "أثر تطبيق التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين-دراسة عدد من شركات التأمين في الجزائر"، مجلة الدراسات الاقتصادية، مجلد9، العدد1، جامعة قسنطينة، ص289-309.

الإشارة أيضا أنه يعول على البلوك تشين لدعم الشمول المالي ، حيث يعتبر كل من الهاتف المحمول والبلوك تشين من الحلول الواعدة للغاية لتوفير الخدمات المالية للمليارات الأشخاص غير المخدومين ماليا.

فعلى صعيد القطاع المصرفي، يمكن أن تسهم البلوك تشين في خفض واسع النطاق لتكاليف تقديم الخدمات المصرفية، ذلك بما يشمل تكاليف العمليات والأمثال والافصاح وتكاليف أنظمة أعراف عميلك بنسب تتراوح ما بين 30-70% من كلفة هذه العمليات. ويقدر الوفرة الناتج عن ذلك بما يتراوح بين 8 و12 مليار دولار سنويا بالنسبة لكبرى البنوك الاستثمارية. ولهذا يسعى عدد من البنوك الاستثمار في هذه التقنيات، حيث تشير التقديرات الدولية إلى أن نحو 91% من البنوك قد استثمرت في تطوير واستخدام تقنيات البلوك تشين خلال سنة 2018.¹

2-3-2- تكنولوجيا الهاتف النقال والعقود الذكية:

2-3-2-1 تكنولوجيا الهاتف النقال

تسمح تقنيات الهاتف النقال بالوصول إلى شبكة الانترنت حيث تعمل بالرسائل القصيرة التي تساهم في ابلاغ العملاء حول تغطية التأمينية أو تذكيرهم بقرب انتهاء عقد التأمين، كما تسمح للعملاء بالتصريح بالحادث واختصار الوقت للقيام بالإجراءات التأمينية.

2-3-2-2 العقود الذكية

هي عقود ذاتية التنفيذ تبنى وتبرمج في إطار شبكة توزيع لا مركزية تنظم شروطها وأحكامها العلاقة بين البائع والمشتري وتكتب باستخدام الرموز المشفرة حيث يمكن تفعيل الالتزامات بموجب الاتفاق وتنفيذها بصورة آلية حل بذلك محل العقود القانونية التقليدية وتساهم في تخفيض التكاليف الخاصة بإبرام العقود وتنفيذها. تم استخدامها لأول مرة سنة 2014 من أجل إبرام عقود تأمينات الحياة طويلة الأجل.

¹ قميتي غفاف، 2023/04/06، "واقع وفاق استخدام تقنية البلوك تشين في اقتصاديات المنطقة العربية"، مجلة أبحاث معاصرة اقتصادية معاصرة، مجلد 06، العدد 01، جامعة عمار ثليجي، الاغواط، الجزائر، ص17/16

شكل 1-3: تقنيات تكنولوجيا التأمين المستخدمة وعدد شركات التكنولوجيا الناشئة التي تستخدم

تقنيات تكنولوجيا التأمين



المصدر: قرواني مريم، هباش فارس، 2019 "دور تكنولوجيا التأمين في دعم الابتكار العملياتي في شركات التأمين"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة فرحات عباس سطيف 1، الجزائر، مجلد 08، العدد 1، ص 60

2-4- فوائد وفرص تطبيق التكنولوجيا الرقمية في صناعة التأمين:

التطبيقات التكنولوجية الحديثة توفر العديد من الفوائد والفرص لشركات التأمين وتطوير الصناعة التأمينية كما هو موضح في الجدول رقم 1-1.

جدول رقم (1-1): فوائد وفرص تطبيق التكنولوجيا الرقمية في صناعة التأمين

التطبيقات التكنولوجية الحديثة	الفوائد والفرص	تطبيقها في التأمين
البيانات الضخمة	التسجيل الشامل، والتحديث في الوقت الحقيقي لجميع تدفقات المعلومات	تصنيفات التأمين، التقييمات التسعير، بيانات العملاء العروض الشخصية ...
الذكاء الاصطناعي	زيادة الكفاءة، وجودة تجربة العملاء وتحسين التكاليف، وتسريع عملية الخدمة والقضاء على الأضرار.	تجزئة العملاء وإدارتهم، وتقييم المخاطر، والكشف عن الاحتيال والبيع الإلكتروني، وشفافية الخدمة والمساعدين الرقميين والاستشارات الآلية.
إنترنت الأشياء	تراكم المعلومات، أبحاث سلوك العملاء المعلومات في الوقت الفعلي في معالجة المطالبات، تقييم المخاطر، توجيه العملاء الوقاية والحد من الخسائر.	تقييم المخاطر وإدارتها، المراقبة الرقمية، تنفيذ المنتجات الجديدة التأمين القائم على استخدام منصات التأمين الشاملة خدمات المساعدة الآلية، البيع الإلكتروني، منع الاحتيال.
الحوسبة السحابية	كفاءة العملية ومرونتها، وتوفير التكاليف لتكوين وتطوير الأجهزة، والترخيص والتركيب والصيانة لنظام قديم، توافر البيانات في أي مكان وزمان.	تحسين عمليات الاتصال ووظائف الخدمة الذاتية والمنتجات المستندة إلى الحواسيب الموجهة للعملاء، ونماذج الشراكة لتعزيز التعاون مع الوسطاء، والبيع الإلكتروني.
البلوك تشين	الثقة والاستدامة والأمن، التنظيم الفعال لتدفق المعلومات، قاعدة بيانات عامة وشاملة لمعلومات العملاء.	العقود الذكية، وتقييم المخاطر وتحسين معدل التأمين، والكشف

المصدر: طرطاق رتيبة 2023، "التحول الرقمي في صناعة التأمين كاتجاه اجباري لتعزيز الميزة التنافسية لشركات التأمينية مع إشارة لحالة الجزائر"، ملتقى

وطني بتقنية التحاضر عن بعد حول "رقمنة التأمين كتوجه جديد لصناعة تأمينية متطورة، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، ص.7

3- ظهور التأمين التكنولوجي وتطوره

3-1- انتشار التأمين التكنولوجي عبر العالم وحجم الاستثمارات

3-1-1- تطور سوق التأمين التكنولوجي:

عرف التأمين التكنولوجي نموا ملحوظا على المستوى العالمي منذ سنة 2012 ولكن سلط الضوء عليه وازداد الاهتمام به بداية من سنة 2014 حيث تلقت شركات التكنولوجيا التي تستهدف قطاع التمويل في التأمين حوالي 800 مليون دولار اجتذبت 300 شركة تأمين تكنولوجي ناشئة، وتضاعف حجم التمويل بثالث مرات خلال سنة 2015 أين بلغ 65,2 مليار دولار وتسجيل 1300 شركة تأمين تكنولوجي عالمية ناشئة والتي عملت على تصميم التطبيقات التكنولوجية لقطاع التأمين. يرجع سبب هذا الارتفاع إلى الأرباح المستقبلية التي يمكن تحقيقها والتي تحفز زيادة عدد الصفقات المبرمة. في نهاية سنة 2016 حصلت 1000 شركة على حجم تمويل قدر ب 8,1 مليار و لار ، وبلغت قيمة الاستثمارات في القطاع 4,1 مليار دولار، خلال سنة 2017 بلغت قيمة الاستثمارات 65,1 مليار دولار وتضاعف الحجم خلال سنة 2018 حيث وصل إلى 1.3 مليار دولار مع إبرام 138 صفقة خلال تلك السنة واستمر الارتفاع خلال سنة 2019 حيث قدر حجم الاستثمارات ب 54,5 مليار دولار و تم إبرام 168 صفقة، وسجل 87,2 مليار دولار خلال الربع الأول من سنة 2020 وهي نتائج جد إيجابية للقطاع، تتوقع شركة أليانز للخدمات المالية وصول حجم الأقساط المكتتبة بقطاع التأمين التكنولوجي إلى 20 مليار دولار سنة 2025.

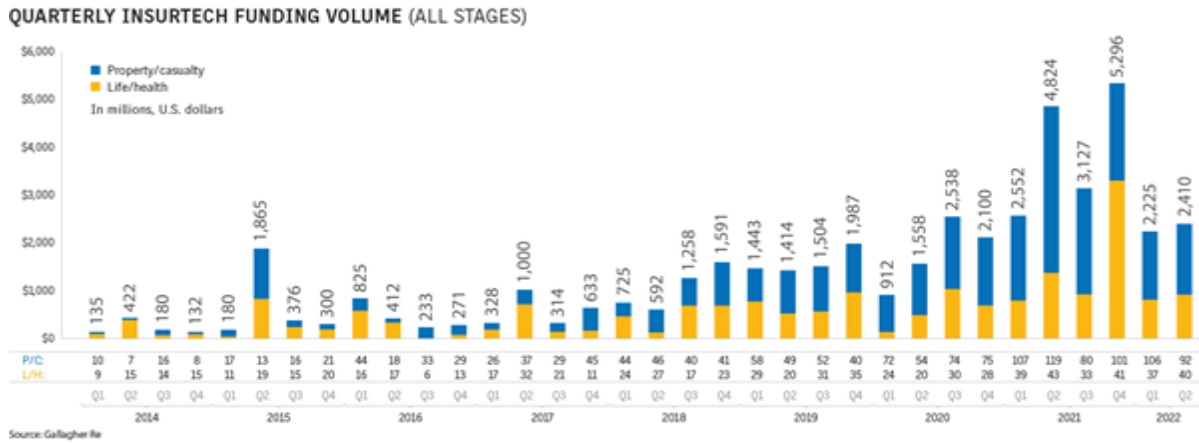
3-1-2- حجم الاستثمار العالمي في تكنولوجيا التأمين

من المتوقع أن يسجل سوق منصة التأمين التكنولوجي معدل نمو سنوي مركب يزيد عن 12.5% خلال الفترة المتوقعة (2021-2026). فقد شهدت صناعة التأمين العالمية تحوُّلاً كبيراً نحو اعتماد التقنيات الرقمية. مع تأثير **COVID-19** على كل جانب من جوانب الحياة الشخصية والأعمال، أصبحت الرقمة مصدراً جديداً للعالم للتكيف مع الوضع الطبيعي الجديد، يتضح هذا بشكل خاص في التأمين، ويمكن لشركات التأمين الاستفادة من القنوات الرقمية للتوزيع وخلق الوعي¹. وتقدر نسبة استخدام التكنولوجيا المالية في قطاع التأمين ب 5% وهي نسبة ضعيفة حيث استحوذ قطاع المدفوعات على 52% والاقرض والائتمان 14% الاستثمار 8% وفي البنوك 7%، وقد بلغ الاستثمار في شركات التأمين سنة 2014 (868 مليون دولار) ثم أخذ يستقطب رؤوس أموال

¹ يومدين منال، ابواسماعيل نحلة، 2023، "تقنيات الصناعة التأمينية معادتها، فروعها، ودورها في تقوية القطاع الحقيقي"، ملتقى وطني تقنية النظائر عن بعد لعنوان رقمنة التأمين كتوجه جديد لصناعة تأمين متطور، جامعة الطارف ص5.

كبيرة الى أن وصل سنة 2020 (7108 مليون دولار) وبلغ سنة 2021 (15799 مليون دولار) أي أزيد من 15 مليار دولار رغم اضطرابات التي أحدثتها جائحة كورونا وبلغ إلى غاية النصف الثاني من سنة 2022 (4635 مليون دولار)، والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل 1-4: حجم الاستثمار في التأمين التكنولوجي خلال الفترة (2014-2022)



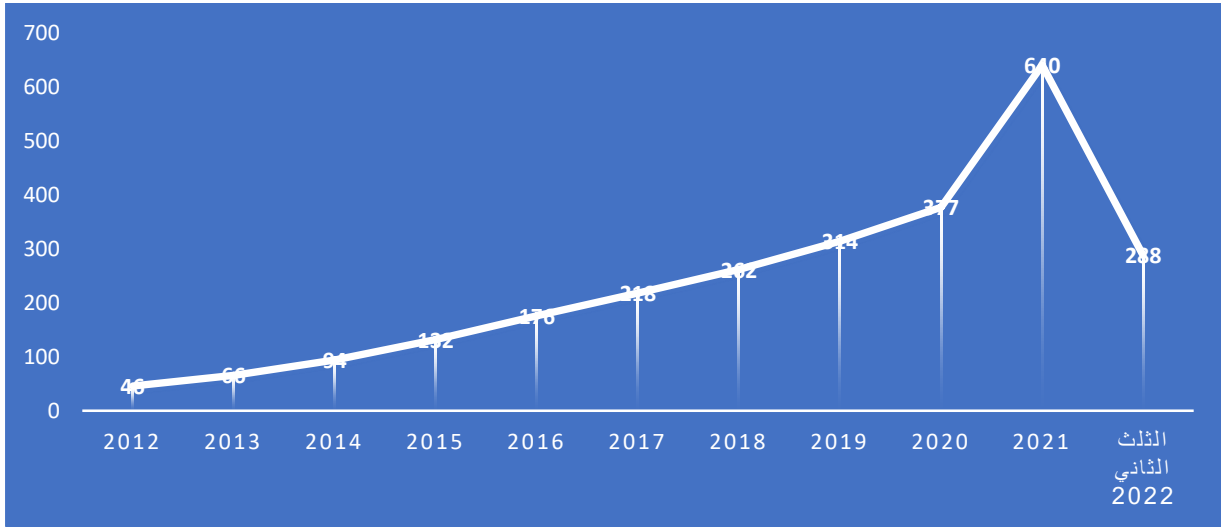
المصدر: بومدين منال، ابواسماعيل نحلة، 2023، "تقنيات الصناعة التأمينية معادتها، فروعها، ودورها في تقوية القطاع الحقيقي"، ملتقى وطني تقنية التظاهر عن بعد لعنوان رقمنة التأمين كتوجه جديد لصناعة تأمين متطور، جامعة الطارف ص5.

وتعمل شركات تكنولوجيا التأمين على تقديم حلول فعالة في فرع تأمينات الممتلكات بشكل أكبر، فالاستثمارات التي يجرى إنجازها وتوظيفها في هذا الفرع، تعتبر أكثر أهمية بسبب الحضور القوي للقياس والمراقبة عن بعد كما في تأمينات السيارات، السكن، ثم التأمين الصحي والذي زادت قيمته لاسيما خلال جائحة كورونا في حين يبقى فرع تأمينات على الحياة أقل أهمية واستقطابا لرؤوس الأموال الاستثمارية.¹

كما عرف عدد الصفقات أيضا تزايد مستمر حيث بلغ سنة 2012 (46 صفقة) لتصل الى 640 صفقة سنة 2121 رغم الجائحة كما وصلت خلال الربع الثاني من سنة 2022 الى 288 وهذا ما يوضحه الشكل 1-5:

¹ بومدين منال، ابواسماعيل نحلة، مرجع سابق ص6

الشكل رقم 1-5: عدد الصفقات في التأمين التكنولوجي (2012-2022)



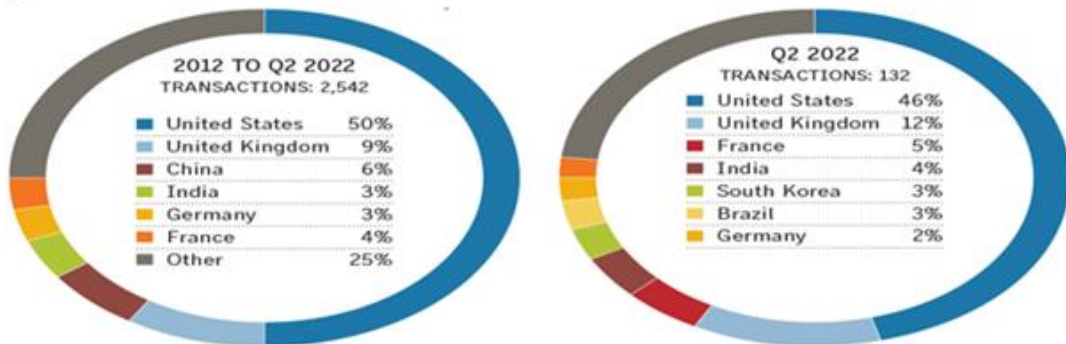
المصدر: بومدين منال، ابواسماعيل نحلة، 21 مارس 2023، "تقنيات الصناعة التأمينية معداً، فروعها، ودورها في تقوية القطاع الحقيقي"، ملتقى وطني عبر تقنية التناحضر عن بعد الموسم بعنوان: رقمنة التأمين كتوجه جديد لصناعة تأمين متطور، جامعة الطارف ص6.

تسيطر الو.م.أ على نصف هذه الصفقات ثم بريطانيا ب نسبة 9% ثم الصين ب 6% ثم فرنسا ب 4% ثم الهند وألمانيا ب 3% و 25% باقي الدول. وهذا ما يبينه الشكل 1-6، كما يبين حجم الصفقات الخاصة بالربع الثاني لسنة 2022 أين استحوذت و.م.أ على 46% منها ثم بريطانيا ب 12% ثم فرنسا ب 5% والهند ب 4% وكوريا الجنوبية ب 3% والباقي دول أخرى.

الشكل 1-6: التحويلات النقدية لتكنولوجيا التأمين للدول المستهدفة خلال الربع الثاني للسنوات

2020-2012

QUARTERLY INSURTECH TRANSACTIONS BY TARGET COUNTRY



المصدر: بومدين منال، ابواسماعيل نحلة، 21 مارس 2023، "تقنيات الصناعة التأمينية معداً، فروعها، ودورها في تقوية القطاع الحقيقي"، ملتقى وطني عبر تقنية التناحضر عن بعد الموسم بعنوان: رقمنة التأمين كتوجه جديد لصناعة تأمين متطور، جامعة الطارف ص6

3-2- مخاطر وتداعيات تكنولوجيا التأمين

تتعرض شركات التأمين لأخطار تمس ملاءتها المالية مما يؤثر عليه بالسلب ومن بين الأخطار التي تتعرض لها، اخطار الاكتتاب واطار الاستثمار وغيرها من الأخطار التي تسبب لشركة التأمين خسائر في حال تحققها، لذا على شركة التأمين حماية ملاءتها.

3-2-1- تعريف الملاءة المالية لشركات التأمين.

لقد تعددت المفاهيم الخاصة بالملاءة المالية ويمكن التعرف على مفهوم الملاءة المالية من خلال وجهات النظر التالية:

- يقصد بالملاءة المالية بصفة عامة قدرة إرادات الشركة بما في ذلك عائدات الاستثمار على تغطية التكاليف المختلفة، أو بمعنى اخر القدرة على مواجهة الالتزامات في مواعيد استحقاقها، وفي صناعة التأمين نعتبر الملاءة المالية هي الأساس الذي نقوم عليه مستقبل صناعة التأمين، ويعبر عنها بتوافر أصول كافية لمواجهة الالتزامات المالية لهذه الشركات.
- كما تعني الملاءة المالية القدرة المالية لشركة التأمين على سداد التزاماتها اتجاه حملة الوثائق في مواعيدها المقررة، ويتم قياسها عن طريق إيجاد الفرق بين الأصول والخصوم الواردين في الميزانية المجمعة لشركة التأمين بعد إعادة التأمين.
- ويرى البعض أن الملاءة المالية لشركة التأمين يقصد بها: قوة ومثانة مركزها المالي، وبذلك يمكن القول بأن شركة التأمين ليست في حالة عسر مالي، في سنة ما إذا ما زادت الأقساط المحصلة بالإضافة إلى صافي الدخل من الاستثمارات عما تدفعه الشركة من متطلبات ومصروفات.

3-2-2- الأخطار المؤثرة في الملاءة المالية لشركات التأمين:

لقد قسمت نظرية رأس المال على اساس الخطر إلى الأخطار المؤثرة في الملاءة المالية لثلاث مجموعات رئيسية هي¹:

أخطار الاكتتاب، اخطار الاستثمار، اخطار أخرى.

¹ عقون حكيم، بوسنة محمد رضا، 2013/2014، "ادارة مخاطر شركات التأمين-دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT) ام بواقي-04160"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص تأمينات، جامعة العربي بن مهيدي ام بواقي، الجزائر، ص 84-86

أ. اخطار الاكتتاب:

الخطر الذي يحدث عندما يكون متوسط قيمة المطالبات الفعلية سيختلف عن القيمة المتوقعة عند بيع وثائق التأمين. وتسعى شركات التأمين إلى تخفيض خطر الاكتتاب. وتساعد عملية الاكتتاب لشركة التأمين على البقاء في سوق التأمين ليمنح الحماية التأمينية لحاملي وثائق التأمين الجدد منهم والقدامى، كما تساهم أرباح عملية الاكتتاب في الفائض، ولتحقيق ذلك يجب على إدارة الاكتتاب تجنب الاختيار ضد صالح الشركة، ويحدث هذا الاختيار عندما تصبح مجموعة الوثائق التي تصدرها شركة التأمين لا تمثل عينة عشوائية، بمعنى انها تمثل عينة مميزة تجاه الأخطار الرديئة في المجتمع. ونظرا لأهمية عملية الاكتتاب وللخوف من الأخطار التي يمكن أن تنشأ من الاكتتاب في اخطار دون المتوسط يكون قياس نتائج الاكتتاب في شركة التأمين بالغ الأهمية وبصفة عامة يمكن القول بأن هناك علاقة مباشرة بين حجم الأقساط المكتتبة و مستوى الملاءة المالية لشركات التأمين، فإذا كان التمسك بالاختيار الجيد للأخطار كمبدأ فإن ذلك سوف يظهر في نقص الأقساط التي يتم تحصيلها في مقابل توفير الحماية التأمينية و بالتالي لا يتحقق قانون الاعداد الكبيرة، و بنفس الطريقة اذا حدث تساهل في قبول اخطار غير جيدة أدى ذلك إلى زيادة الأقساط و ارتفاع احتمالات تعرض شركة التأمين لعسر مالي .

ب. اخطار الاستثمار:

يطلق عليها احيانا اخطار الأصول، وذلك من منطلق ان تعكس محفظة الاستثمارات في شركة التأمين مخاطر الاستثمار المختلفة، بالإضافة على العائد على الاستثمار في كل وجه من الأوجه الاستثمارية، كما يأخذ في الاعتبار المبادئ التي يجب أن تتوفر في استثمارات شركة التأمين و التي تتمثل في الضمان و الربحية و السيولة و التنوع و ذلك عند تحديد السياسات الاستثمارية المختلفة لأي من شركات التأمين، كما يجب الاخذ بعين الاعتبار تحليل و قياس مخاطر الاستثمار عند رسم السياسة الاستثمارية لأموال شركة التأمين، ومنه يمكن القول أن تركيبة المحفظة الاستثمارية في الشركة يجب أن تراعي العوامل السابقة عند تحقيق أهدافها في مزيج من الأصول الاستثمارية.

➤ مخاطر الاستثمار في العقارات:

يتمثل في درجة الاختلاف بين العوائد الفعلية والعوائد المتوقعة خلال فتره الاحتفاظ بهذه العقارات وبتزايد الخطر بتزايد مقدار الاختلاف بين العوائد الفعلية والمتوقعة.¹

¹ عقون حكيمة، بوسنة محمد رضا، المرجع السابق، ص 87

➤ مخاطر الاستثمار في الاوراق المالية:

وهي تتمثل في قيمه الفرق بين ما يتوقعه المستثمرون وما تحقق لهم بالفعل من عوائد الاستثمار متمثلة في الارباح الموزعة والفرق في قيمه الاوراق المالية.

➤ مخاطر الاستثمار في القروض:

تقوم شركات التأمين بتقديم نوعين من القروض هما القروض بضمان رهانات عقاريه وقروض بضمانات اخرى وتتمثل مخاطر الاستثمار في القروض في مقدار الفرق بين معدلات الفوائد السائدة في السوق ومعدلات الفائدة على القروض حيث ان تزايد مخاطر الاستثمار في القروض يمكن ان يؤثر في قدره شركة التأمين على الوفاء بالتزاماتها كاملة.

➤ مخاطر الاحتفاظ بالنقدية:

تقوم شركات التأمين بالاحتفاظ بالقدر المناسب من النقدية وذلك لتقليل راس المال العامل بما يساعد على رفع كفاءه الاستثمار والحصول على معدلات عوائد استثماريه تزيد عن معدلات الفوائد التي حسبت على اساسها اقساط التأمين.

اضافه الى ان احتفاظ الشركات بالقدر المناسب من النقدية يعزز مركز السيولة لديها ويمكنها من مواجهه كافة التزاماتها والاستفادة من الفرص الاستثمارية التي قد تظهر في الاسواق المالية.

حيث ان شركات التأمين تتعرض لبعض مخاطر الاستثمار عند احتفاظها بالنقدية مثل زيادة او نقص النقدية عن الاحتياجات الحقيقية للشركة فعندما تزيد النقدية عن المقدار المناسب تفقد الشركة فرصه استثمار ذلك القدر من النقود التي زاد عن الاحتياجات الحقيقية للشركة مما يقلل من ربحيه الشركة وفي حاله ما تقل النقدية عن القدر المناسب تتعرض الشركة لمواقف عدم القدره على سداد التزاماتها وذلك يؤثر على مركزها وجمعيتها التنافسية.

حيث نستنتج بأن مخاطر الاحتفاظ بالنقدية يتمثل في مقدار الفروق السالبة او الموجبة بين القدر المناسب

والقدر الفعلي لدى شركة التأمين.

ج. مخاطر أخرى:

تتعرض شركات التأمين كغيرها من الشركات الاخرى للعديد من المخاطر والتي تقوم بالتأمين عليها فيما بينها (لدى شركة التأمين) والمخاطر التي تتعرض لها هي نفسها التي يتم بيعها على مستوى شركة التأمين:

➤ **خطر الحريق:** فقد تتعرض شركات التأمين لأخطار الحريق والانفجار والغاز كما انها معرضه لأخطار الطبيعة العواصف والزوابع والفيضانات والزلازل او حوادث الطبيعة كيميائية كالانفجار الصناعي او حوادث للطابع اجتماعي كأعمال الشغب والاضطرابات الداخلية.

➤ **خطر الحوادث:** يتمثل هذا الخطر في اخطار الحوادث الشخصية والسرقة حوادث المركبات الاليه والمسؤولية المدنية حوادث العمل.

3-3 التحديات التي تواجه شركات تكنولوجيا التأمين

3-3-1- عدم توافر بيانات العملاء

في مرحله تصميم منتجات التأمين وبيعها يتم استخدام البيانات لتتمكن من تصميم المنتجات التأمينية واستهداف السوق بشكل فعال فعلى سبيل المثال بجنوب افريقيا تستخدم بعض الشركات المكالمات الهاتفية والتحويلات النقدية من خلال الهاتف لتحديد بيانات العملاء وسلوكياتهم وتصرفاتهم فمثلا مشتريات العملاء عبر الانترنت توضح أكثر المخاطر الخاصة بالعملاء والتي يمكن استخدامها كعامل في التسعير.

وفي بعض فروع التأمين تستخدم شركات التأمين مستشعرات الفضاء لتجميع البيانات عن العملاء للتمكن من تقديم خدمات تناسب العملاء بشكل أكبر ويهدف استخدام هذه البيانات ايضا الى تحسين سلوكيات العملاء لتقليل المخاطر الأخلاقية التي قد تؤثر على شركه التأمين.

يتمتع جمع بيانات التكنولوجيا بميزة انه يمكن نقلها عبر القنوات ال رقمية **Digital channels**

بشكل أسرع وبأحجام أكبر من البدائل الورقية فمثلا تقوم شبكات الهاتف المحمول **Bluetooth** بنقل البيانات بسرعه كبيره وبسهوله وتلغى العمليات اليدوية التي تستغرق وقتا طويلا وتكون عرضة للخطأ.

3-3-2- عدم القدرة على الوصول للعملاء وبياناتهم بسهولة:

إن الوصول الى قاعدة بيانات العملاء الجدد يحتاج الى تطوير طريقة الحصول على المعلومات من قبل شركات التأمين. شركات التأمين التي تستخدم التأمين التكنولوجي مع شركات المحمول وبعض قنوات نقل البيانات التكنولوجية هي الاكثر نجاحا في التغلب على حاجز الوصول لبيانات العملاء الجدد.

وتقدم العديد من شركات التأمين وثائقها على منصات تكنولوجية **Technological**

platforms التي تمكن العملاء من مقارنة اسعار الوثائق على الانترنت بين مختلف الشركات والتقدم لطلب الوثيقة عبر الانترنت. ومن خلال تلك المنصات يمكن ان يكون هناك تفاعل وجها لوجه بين العملاء وشركات

التأمين سيكون هناك سرعه في التواصل بين شركه التأمين والعميل وايضا يمكن من تسوية التعويضات او الابلاغ عنها او دفع الاقساط التأمينية عبر الانترنت.

وتعد الشركات مع شركات المحمول هي أكثر انواع الشركات انتشارا في مجال التأمين التكنولوجي. في الوقت الحالي توجد مجموعه متنوعه من نماذج تطبيقات التأمين على الهاتف فعلى سبيل المثال طورت شركة "بيما BIMA" منصة للتأمين على الهاتف المحمول تغطي 16 دولة والتي يمكن من خلالها شراء وثيقة التأمين ودفع الاقساط ويتم خصم اي مدفوعات مطلوبة من العميل من رصيده المدفوع مقدما او عبر محفظة نقوده.

3-3-3-الدعم عن بعد للعملاء غير دي خبره في الخدمات المالية الرسمية:

يعد الوصول عن بعد للعملاء أمرا حيويا في توفير المعلومات وكذلك استخدام هذه المعلومات في اتخاذ القرارات ويتم تقديم المشاورة التفاعلية من خلال البشر على الطرف الاخر من المحادثات الإلكترونية ونصائح الروبوت في شراكة واحدة مدعومة بالتكنولوجيا وبعد الشركات تمكن العملاء من الحصول على التأمين لفترة محدودة من الوقت دون اي تكلفة لتجربة التأمين لأول مرة.

3-3-4-استخدام الرموز للتغلب على عقبة الأمية:

هناك مبادرة واحده فقط تتصدى لتحدي الأمية بدأت بشركة TSP بجنوب افريقيا بتطوير مواقع الويب وتطبيقات الهاتف المحمول لاستخدام الرموز لتوجيه المستخدم ويشمل ذلك الحصول على الوثيقة ودفع الاقساط والمطالبات.¹

المبحث الثاني: دور تكنولوجيا التأمين في عصرنة وتطوير الصناعة التأمينية

استخدام التكنولوجيا الحديثة ادى بكل من شركات التأمين واصحاب راس المال الاستثماري الى استثمار المليارات في مجال تكنولوجيا التأمين هذه الأخيرة عرفت تزايدا مستمرا في استقطاب رؤوس الأموال.

1- رقمنة الصناعة التأمينية في العالم

1-1 السوق العالمي لتكنولوجيا التأمين:

أ-لمحة عن سوق Insurtech العالمي

تقدر إيرادات Global Insurtech Market بقيمة 5.48 مليار في عام 2019 ومن المتوقع أن تصل إلى 10.14 مليار بحلول عام 2025، بمعدل نمو سنوي مركب قدره 10.80٪ خلال الفترة 2019-2025.

¹التأمين التكنولوجي، نشرة الاتحاد المصري للتأمين، نشرات أسبوعية

https://www.ifegypt.org/NewsDetails.aspx?Page_ID=1244&PageDetailID=1354

تعد صناعة التأمين التي تتجاوز أقساطها العالمية 4.9 تريليون دولار أمريكي في عام 2017 واحدة من أكثر الأعمال التجارية تعقيداً. على الرغم من أن هذه الصناعة متأخرة، إلا أنها تبدو الآن في نقطة انعطاف رئيسية حيث يرى العديد من الخبراء أن رقمنة التأمين هي الفرصة الكبيرة التالية بعد FinTech¹

- من المتوقع أن ينمو سوق تكنولوجيا التأمين العالمية بشكل كبير خلال فترة التنبؤ، بسبب عوامل، مثل تبسيط عملية المطالبات، وتحسين التواصل مع العميل.
- من المتوقع أن يحقق سوق التأمين الصحي أعلى معدل نمو في السنوات القادمة حيث أن اعتماد Insurtech أعلى بكثير مقارنة بقطاعات التأمين الأخرى، مثل الممتلكات والمصابين والمركبات وغيرها. تحت صناعة التأمين على الممتلكات والتأمين ضد الحوادث، تمتلك شركات مثل Lemonade و Zhong An الحصة الأكبر من سوق Insurtech.
- العوامل المميزة لهذه الصناعة هي ابتكاراتهم وحلولهم الفريدة لتحسين سلسلة قيمة التأمين التي تجذب الأموال من اللاعبين والمستثمرين القدامى في جميع أنحاء العالم².

الشكل رقم 1-8: السوق العالمي لتكنولوجيا التأمين للفترة 2016-2026



المصدر: Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market

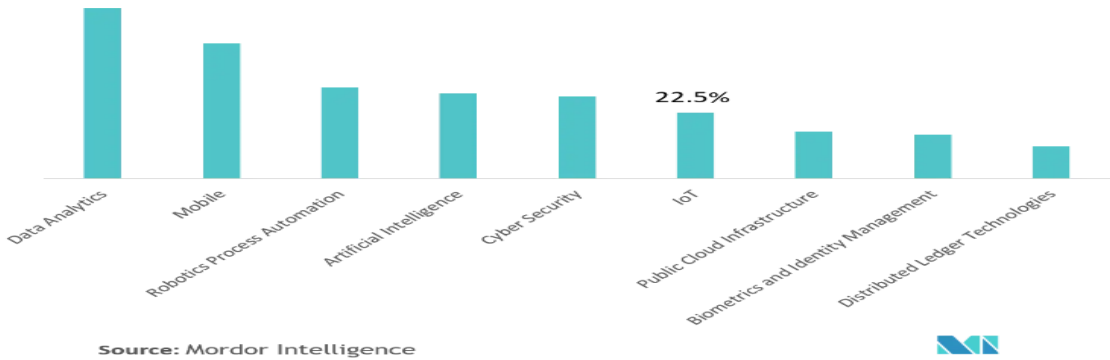
¹ Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market

ب- اتجاهات السوق الرئيسية

الاتجاهات الرائدة بين شركات تكنولوجيا التأمين في جميع أنحاء العالم:

❖ تعمل التكنولوجيا الرقمية على تعطيل الصناعة بعد الصناعة. ومع ذلك، فإن معظم شركات التأمين ليس لديها ابتكار في حمضها النووي. لقد حد التنظيم من قدرة شاغلي المناصب على التجربة، بينما لم تمنحهم المنافسة المحدودة أي حاجة خاصة للقيام بذلك. على الرغم من وجود فرصة كبيرة للحصول على قيمة على المدى القصير من خلال رقمنة أعمالهم الحالية، إلا أنهم سوف يتخلفون عن الركب إذا فشلوا في نفس الوقت في استخدام التكنولوجيا الرقمية للابتكار وبناء أعمال جديدة. مكنت الرقمنة واتصالات البيانات في كل مكان الشركات من بناء سلاسل التوريد العالمية. يوضح الرسم البياني النسبة المئوية لشركات التأمين التي تخطط للاستثمار في ابتكارات مختارة في جميع أنحاء العالم¹.

الشكل رقم 1-9: الحصة الإجمالية لشركات التأمين للاستثمار في الابتكارات لسنة 2019



المصدر: Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market

رؤى حول الاستثمارات في شركات تكنولوجيا التأمين:

من الصعب على شركات النقل الكبرى أن تبتكر لأن لديها الكثير لتواجهه بالفعل مثل القضايا القديمة. ولكن لكي يكونوا في اللعبة، يقومون بضبط إنفاقهم على تكنولوجيا المعلومات والذي يتم استخدامه من خلال التعاون مع الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا. لا يقتصر الأمر على اللاعبين القدامى فحسب، بل إن تكنولوجيا التأمين تجذب المستثمرين أيضاً. زاد الاستثمار الإجمالي في الشركات الناشئة من 0.3 مليار دولار أمريكي في عام 2013 إلى 2.2 مليار دولار أمريكي في عام 2017 بمعدل نمو سنوي مركب بلغ 69.2%. بلغ الاستثمار 2.7 مليار دولار أمريكي في ذروته في عام 2015. لاحظنا أن حجم استثمارات المرحلة المبكرة في شركات تكنولوجيا التأمين أخذ في الارتفاع على مر السنين. شكل تمويل المرحلة المبكرة (التأسيس / السلسلة أ) أكثر من

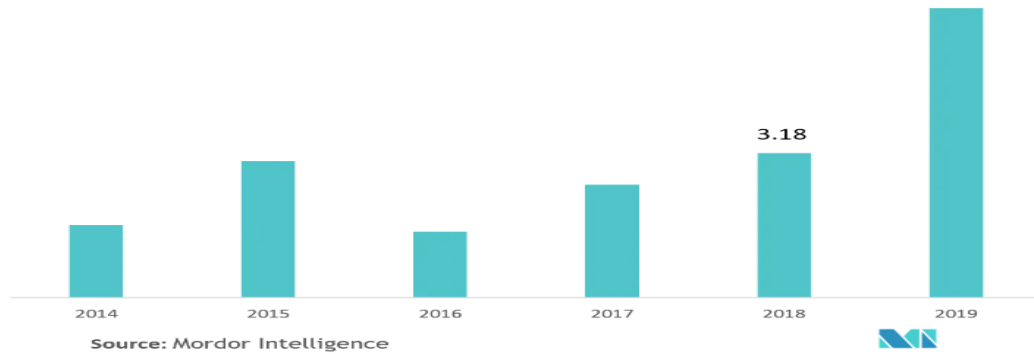
Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market

60% من عدد صفقات InsurTech التي تمت في عام 2017، بينما شكل مبلغ التمويل حوالي 30% فقط. زاد تمويل المرحلة المبكرة بمعدل نمو سنوي مركب يزيد عن 50% من 2013 إلى 2017. تمت 46% من الصفقات في عام 2017 في أمريكا الشمالية، تليها أوروبا.

كانت الممتلكات والحوادث هي الجزء الأكثر سيطرة من الاستثمارات العالمية تليها قطاعات التأمين الصحي والتأمين متعدد الخطوط.

الشكل رقم 1-10: الاستثمارات العالمية السنوية في تكنولوجيا التأمين للفترة (2014-2019)

الوحدة مليون دولار



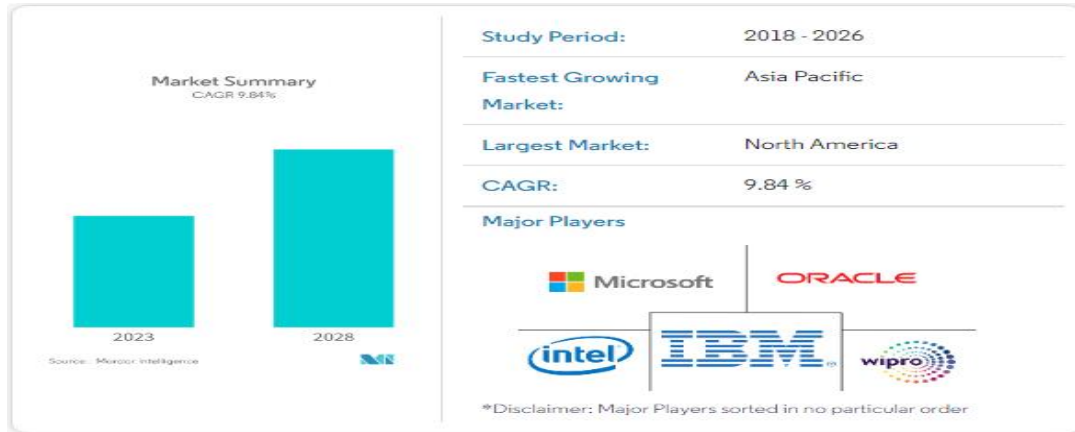
المصدر: Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market

1-1-1 سوق التأمين العالمي على إنترنت الأشياء وتكنولوجيا البلوك تشين

أ- سوق التأمين على إنترنت الأشياء، النمو والاتجاهات وتأثير كوفيد-19 والتوقعات (2023 - 2028)

سوق التأمين على إنترنت الأشياء مقسم حسب صناعة المستخدم النهائي (التجزئة والتجارية، والسكنية (المنازل الذكية)، والسيارات، والصناعية، والرعاية الصحية)، والجغرافيا.

الشكل رقم 1-11: السوق العالمي لاستخدام إنترنت الأشياء في التأمين للفترة 2018-2026



المصدر: Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market

- من المتوقع أن تمتلك السيارات حصة كبيرة
- يقود السوق المتنامي للاتصالات عن بعد والاتجاهات، مثل ADAS والمركبات ذاتية القيادة، بشكل أساسي اعتماد تأمين إنترنت الأشياء في قطاعي السيارات والنقل. أجرى مركز NAIC لسياسة وأبحاث التأمين (CIPR) دراسة حول التأمين المستند إلى الاستخدام وتقنية المعلومات عن المركبات. استكشفوا تأثير إنترنت الأشياء والتقنيات الأخرى في صناعة التأمين على السيارات وحلوا تداعيات تقنيات المعلومات على شركات التأمين والمستهلكين والجهات التنظيمية الحكومية. وخلصت الدراسة إلى أن البرامج القائمة على الاستخدام المدعومة عن بعد توفر فوائد ومزايا مجتمعية لكل من المستهلك وشركة التأمين.
- مع زيادة استخدام المركبات المتصلة المتصلة بـ V2X (أي المركبة بجهاز إنترنت الأشياء الخارجي)، هناك تبادل ذكي وتعاوني لبيانات إنترنت الأشياء فيما بينها. يتم استخدام هذه البيانات بشكل أكبر لحساب الأقساط. علاوة على ذلك، تعمل شركات السيارات التي لديها نظرة مستقبلية تجاه السيارات المتصلة حاليًا على توسيع مجال اهتمامها نحو تقنيات الاتصال عن بُعد للتأمين في المنطقة. تعمل الحكومة وشركات التأمين أيضًا على تعزيز السيارات التي تدعم إنترنت الأشياء، لأنها توفر أيضًا الأمان. يقدر معهد التأمين للسلامة على الطرق السريعة (IIHS) ومقره الولايات المتحدة أن فرامل السيارات القياسية ستمنع 28000 حادث و12000 إصابة في الولايات المتحدة.¹
- بالإضافة إلى ذلك، في مايو 2019، عقدت شركة Unipol، أكبر شركة تأمين على السيارات في إيطاليا، شراكة مع TrueMotion للاستفادة من الرؤى القائمة على البيانات من منصة TrueMotion

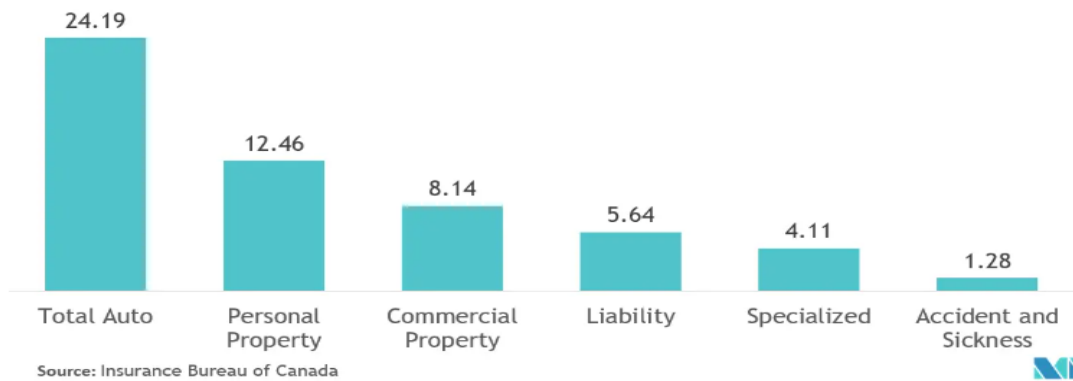
¹Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market

لتشغيل برامج الاتصالات عن بُعد الخاصة بالهواتف الذكية. تم تحقيق ذلك من خلال برنامج Linear's BestDriver في إيطاليا، والذي تم إعداده لتعزيز القيادة الآمنة ومحاربة القيادة المشتتة على وجه التحديد. في أغسطس 2019، تعاونت FCA Italy و LexisNexis Risk Solutions ، موفر تحليلات البيانات والتكنولوجيا ، لتزويد عملاء FCA الأوروبيين بمجموعة من خدمات التأمين والتنقل المخصصة على السيارات. تشمل الخدمات بوالص التأمين على أساس الاستخدام الفعلي للمركبة ، وتأجير السيارات على المدى القصير والمتوسط والطويل أو حلول مشاركة السيارات.

- يعمل التقدم في مجال الاتصالات عن بُعد على تعزيز التأمين الممكن لإنترنت الأشياء، حيث يساعد في حساب الأقساط والحد من مطالبات الاحتيال. وفقاً لتowers Watson ، إدارة المخاطر متعددة الجنسيات، وساطة التأمين، والشركة الاستشارية، يمكن أن تساعد تكنولوجيا المعلوماتية التي تدعم إنترنت الأشياء في الحد من السلوكيات عالية الخطورة لدى السائقين الشباب، كما هو تقريبي، بأكثر من 30٪، مما يؤدي إلى خفض تكاليف المطالبات في هذه الفئة العمرية بواسطة 30٪ كحد أدنى. في تشرين الثاني (نوفمبر) 2019، استضافت شركة Active Communications International مؤتمراً مشتركاً للتأمين عن بعد للتأمين ومؤتمر " Connected Cars " في لندن، والذي نظر إلى أنظمة GNSS المتكاملة على أنها توفر أكثر من مجرد تحديد المواقع والملاحة.

شكل رقم 1-12: القيمة الصافية لأقساط الاكتتاب عبر الخط في كندا لسنة 2019

الوحدة مليون دولار كندي



المصدر: Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market:

ب- تأثير سوق البلوك تشين في صناعة التأمين:

يتم تقسيم سوق Blockchain في صناعة التأمين حسب النشر (في مكان العمل ، المستند إلى السحابة) ، والنوع (عام ، خاص) ، والتطبيق) إدارة GRC ، والعقد الذكي ، وإدارة الهوية واكتشاف الاحتيال (والجغرافيا).¹ من المتوقع أن يسجل سوق Blockchain في صناعة التأمين معدل نمو سنوي مركب صحي يزيد عن 57٪ خلال فترة التنبؤ (2021-2026). يتزايد عدد تطبيقات blockchain في التأمين كل يوم، وبطريقة ما سيستخدمها كل لاعب رئيسي في القطاع في المستقبل القريب. سيخلق هذا فرصًا هائلة لقطاع التكنولوجيا المالية، وكذلك لشركات التأمين المستعدة لاحتضان التغيير.²

- تتكبد الشركات خسائر فادحة بسبب الادعاءات الكاذبة وعمليات الاحتيال التي تحدث كل يوم في الصناعة. للتغلب على مثل هذه المشكلات، تستخدم شركات التأمين تقنيات مثل blockchain في سير عملها الحالي. على سبيل المثال، وفقًا للدراسة التنفيذية للتحويل الرقمي في SAP ، يخطط المسؤولون التنفيذيون في البنوك والتأمين لمضاعفة استثماراتهم في blockchain بحلول عام 2019.
 - بدأت صناعة التأمين في فهم أهمية تطور تقنية blockchain وستستفيد من قطاع التأمين بسبب ميزات الأمانة والثابتة.
 - تقدم Blockchain لتكون المستودع المركزي للحقيقة، حيث يمكن للمتعهدين الاكتتاب الحصول على البيانات من مصادر خارجية لأتمتة بعض جوانب الاكتتاب لأن البيانات الموجودة في blockchain يمكن الوثوق بها وهي من مصدر تم التحقق منه.
- مما سبق نجد أنه:

- ضمن التأمين، تعد وظائف المطالبات والتمويل مجالات عالية القيمة حيث يمكن أن تكون blockchain مفيدة، خاصة عندما تنظر إلى العمليات التي تحتاج إلى تسوية مستمرة مع الأطراف الخارجية.
- تضيع شركات التأمين والعملاء الكثير من الوقت في التحقق من وثائقهم وهويتهم. يمكن تقليل ذلك باستخدام منصة blockchain التي يمكنها التحدث إلى منصات blockchain الأخرى للتحقق من هوية المستخدم.
- تعتبر الخدمات المستقلة المختلفة بين قطاع التأمين مثل العقد الذكي وإدارة الهوية والكشف عن الاحتيال وإدارة الوفيات والمطالبات والحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال ضمن نطاق السوق.

¹Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-marke

الشكل رقم 1-13: السوق العالمي لاستخدام البلوك تشين في التأمين للفترة 2018-2026



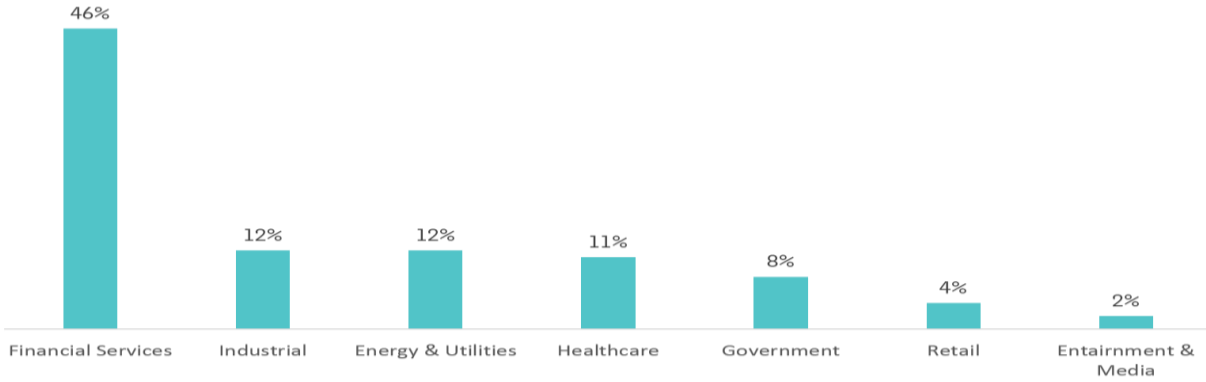
المصدر: Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market

ج- اتجاهات السوق الرئيسية:

- من المتوقع أن يحتفظ العقد الذكي بحصة سوقية كبيرة
- يمكن أن تزود العقود الذكية التي يتم تشغيلها بواسطة blockchain العملاء وشركات التأمين بالوسائل اللازمة لإدارة المطالبات بطريقة شفافة وسريعة الاستجابة ولا تقبل الجدل حيث يمكن أن تصبح معالجة المطالبات أكثر كفاءة وانسيابية، مما يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء¹.
- يمكن تسجيل العقود والمطالبات على blockchain والتحقق من صحتها من قبل الشبكة، مما يضمن دفع المطالبات الصالحة فقط. من شأن العقود الذكية أيضًا فرض المطالبات على سبيل المثال، حيث تؤدي إلى الدفع تلقائيًا فقط عند استيفاء شروط معينة. على سبيل المثال، يمكن ترميز العقود الذكية لقبول الخلاصات من أجهزة الاتصالات عن بُعد، وفي حالة وقوع حادث، قم تلقائيًا برفع مطالبات التأمين وتحريك المدفوعات. يمكنهم أيضًا التوصية بمحطات خدمة موثوقة في المنطقة المجاورة وطلب المساعدة الطبية إذا اعتبر ذلك ضروريًا.
- تمتلك العقود الذكية قدرات لأتمتة العديد من العمليات التي تتطلب بخلاف ذلك التدخل اليدوي. بالإضافة إلى ذلك، فإن ثبات البيانات يزيد من الموثوقية ويساعد على اتخاذ قرارات أسرع وصحيحة.

¹ Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market

شكل رقم 1-14: إمكانيات تكنولوجيا البلوك تشين بين الصناعات المختلفة في العالم خلال سنة 2018



Source: Credit Suisse



المصدر: Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market

- من المتوقع أن تكون منطقة آسيا والمحيط الهادئ هي المنطقة الأسرع نموًا.
- تمثل الاقتصادات الناشئة في منطقة آسيا والمحيط الهادئ فرصة غير مسبوقة لتجربة الابتكار منخفض التكلفة والأطر التنظيمية المفتوحة لتكنولوجيا blockchain عبر قطاع التأمين.

1-1-3- تأثير سوق التأمين على الإنترنت في أوروبا - النمو والاتجاهات وتأثير فيروس كورونا والتوقعات (2023 - 2028)

يتم تقسيم سوق التأمين عبر الإنترنت في أوروبا حسب المنطقة الجغرافية (ألمانيا وفرنسا والمملكة المتحدة وغيرها) والنوع (التأمين على الحياة والتأمين على غير الحياة) وديناميكيات السوق - النمو والاتجاهات والتوقعات (2019 - 2024)

من المتوقع أن يسجل سوق لمدروس في أوروبا معدل نمو سنوي مركب يبلغ 7.6٪ تقريبًا خلال فترة التنبؤ.

- تعد القنوات المباشرة عبر الإنترنت نماذج الأعمال الأسرع نموًا في كل من صناعات التأمين على الحياة والتأمين على غير الحياة في أوروبا. بلغت الحصة السوقية لقناة الإنترنت / القناة المباشرة في عام 2015 8.2٪ من إجمالي الأعمال، بينما بلغ إجمالي أقساط التأمين المكتتبه الإجمالية لهذه القناة في جميع أنحاء أوروبا 99.3 مليار يورو.
- نمت قنوات التأمين عبر الإنترنت في أوروبا بشكل ملحوظ بين عامي 2000 و2015، مع معدلات نمو سنوية أعلى من سوق التأمين العام. في أسواق التأمين الأوروبية الرئيسية، نمت القنوات المباشرة بمتوسط معدل نمو سنوي يقارب 22٪ خلال الفترة من 2000 إلى 2015، وهي نسبة أعلى بكثير مقارنة بسوق التأمين الإجمالي الذي نما بمعدل 5٪.

- في عام 2016، تمت إدارة سوق القنوات المباشرة في أوروبا من قبل أكثر من 439 شركة تأمين مع قنوات عبر الإنترنت، و 214 شركة تجميع كبرى، و 47 شركة رائدة في مجال التأمين.

شكل رقم 1-14: سوق التأمين عبر الإنترنت: إجمالي الأقساط المكتتبة للفترة 2019-2024

الوحدة مليون دولار أمريكي

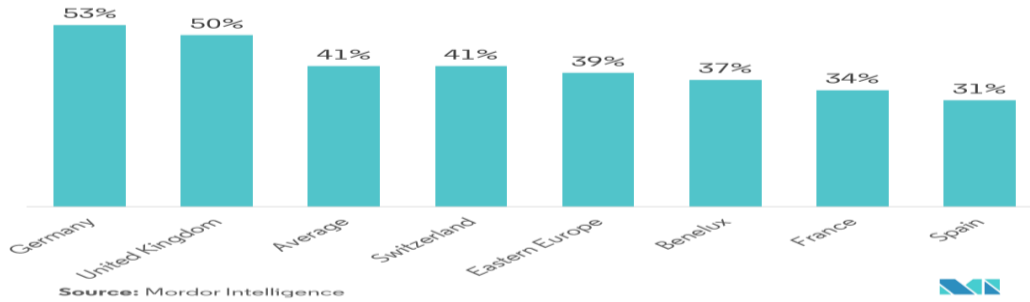


المصدر: Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market

أ- التأثير الرقمي في سوق التأمين الأوروبية

- يؤدي الاضطراب التكنولوجي في صناعة التأمين الأوروبية ، بسبب تطور شركات التكنولوجيا التأمينية ، إلى زيادة استخدام مواقع ويب مقارنة الأسعار التابعة لجهات خارجية ، حيث يبحث المستهلكون عن سهولة أفضل مقارنة بالنموذج التقليدي.
- على سبيل المثال ، مشترو التأمين في المملكة المتحدة هم الأكثر تأثرًا رقميًا ، حيث يتم شراء ما يقرب من 75٪ من بوالص التأمين الجديدة على السيارات بناءً على مواقع مقارنة الأسعار عبر الإنترنت ومن خلال المجموعين عبر الإنترنت. أيضًا ، من المرجح أن يقوم مشترو تأمين السفر في المملكة المتحدة بالبحث عبر الإنترنت و 70٪ من هؤلاء المشتريين يشترون من خلال القنوات عبر الإنترنت.
- مواقع مقارنة الأسعار والمواقع الإلكترونية لشركات التأمين لها تأثير أكبر على مشتري التأمين بخلاف التأمين على الحياة. تسهل مواقع مقارنة الأسعار على العملاء اختيار منتجات التأمين السلعية بناءً على السعر حصريًا.

الشكل رقم 1-15: تفضيلات العملاء لشراء التأمين حسب السعر: مقارنة بين مواقع الانترنت للدول الأوروبية لسنة 2016



المصدر: Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market

- ارتفاع عدد الجمعيين والوسطاء الرقميين
- كانت بوالص التأمين من بين المنتجات الأولى التي تم بيعها بنجاح أو التوسط فيها من قبل الجمعيين. في العديد من الأسواق الأوروبية الكبرى، لا تزال منتجات التأمين تشكل أكثر من 75٪ من إجمالي إيرادات الجمعيين.

- أيضًا، وفقًا لتقديرات McKinsey، تم حساب أكثر من 50٪ من مبيعات التأمين عبر الإنترنت من قبل الجمعيين في أوروبا في عام 2018.

هامش الربح الإجمالي الجذاب (~ 30٪ إلى 40٪) الذي يوجهه مجموعو التأمين الأوروبيون، ومعظم الجمعيين هم نقطة الاتصال بين العملاء وشركات التأمين في غالبية المبيعات هي العوامل المتوقعة لدفع الإنترنت سوق التأمين حيث زاد عدد الجمعيين في سوق التأمين عبر الإنترنت في أوروبا بشكل كبير في السنوات الأخيرة.

ب- تأثير سوق INSURTECH في المملكة المتحدة

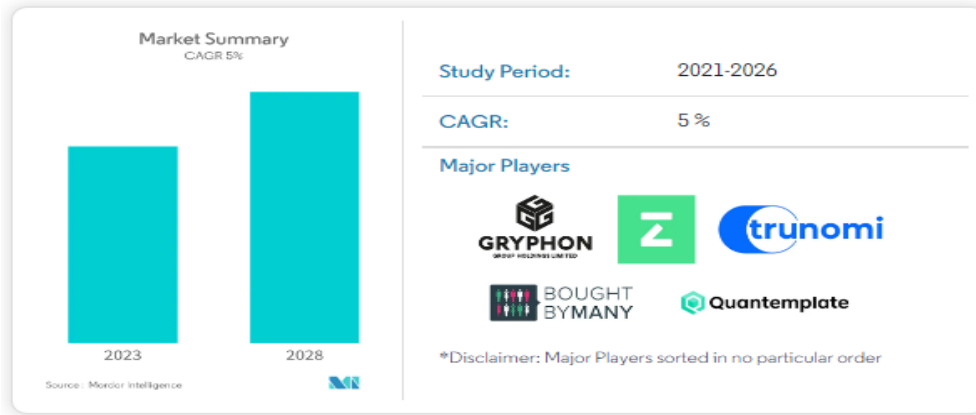
يتم تقسيم سوق InsurTech في المملكة المتحدة حسب نوع التأمينات المقدمة) الحياة وغير الحياة ؛ يمكن تقسيم Non-Life إلى مزيد من السيارات ، والمنزل ، والحوادث ، والحيوانات الأليفة ، والصحة وغيرها. تتغير صناعة التأمين في المملكة المتحدة بشكل أساسي. يستمر سوق التأمين العام في المملكة المتحدة في المنافسة الشرسة ولكنه منزعج من استمرار انخفاض الربحية التي تغذيها هيمنة قنوات التوزيع عبر الإنترنت. تدرك شركات التأمين أن الحياة اليومية لعملائها تتغير من خلال التقنيات الجديدة. وهم يدركون أيضًا أن هذا التحول يؤثر على صناعتهم الخاصة، والتي تمر باضطراب في النظام الإيكولوجي بسبب الوافدين الجدد المدفوع بالتكنولوجيا والمنافسين الحاليين على حد سواء. وبالتالي، تواجه شركات التأمين ضغوطًا متزايدة للتطور وإعادة ابتكار نفسها قبل أن يصل هذا الاضطراب إلى الحد الأدنى.

مثلما يحدث ثورة في الصناعة المصرفية من قبل شركات التكنولوجيا المالية، فإن صناعة التأمين تنضم إلى الثورة الرقمية. بالنسبة لجيل الألفية والعملاء الآخرين الذين يشعرون الآن بالراحة في إدارة حياتهم المالية بالكامل من خلال أجهزتهم المحمولة، يمثل التأمين مجرد عنصر آخر من حياتهم المالية يمكن التعامل معه على الهاتف، عبر أحد التطبيقات. يطالب المستهلكون الآن بالمشاركة في الوقت الفعلي والوصول عبر الإنترنت إلى الخدمات المدارة عبر أجهزتهم المحمولة والشخصية. لذلك تحتاج شركات التأمين إلى تبني الانتقال من عالم التأمين التقليدي والمليء بالغبار إلى نظام بيئي رقمي جديد وشامل ومتكامل تمامًا. يبدو أن صناعة InsurTech موجودة لتبقى. ستستمر الشركات الناشئة الشابة والمرنة في تحقيق تقدم في صناعة التأمين الناضجة في المملكة المتحدة.¹

شكل رقم 1-16: سوق التأمين عبر الانترنت في المملكة المتحدة اجمالي الأقساط المكتتبة للفترة 2023 -

2028

الوحدة مليون دولار امريكي



المصدر: Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market

مما سبق نجد أنه:

يعد قطاع التأمين موطنًا لبعض من أكبر المجالات المهيأة للاضطراب عبر صناعة الخدمات المالية في السنوات القادمة. مع تزايد الطلب على المستهلكين والأنظمة القديمة المتعثرة والكميات المتزايدة من البيانات في متناول أيديهم ، تقدم التطورات التكنولوجية لسوق التأمين الفرصة لتغيير الطريقة التي يمارسون بها أعمالهم. يتم تقسيم سوق InsurTech في المملكة المتحدة حسب نوع التأمينات المقدمة) الحياة وغير الحياة ؛ يمكن تقسيم Non-Life إلى مزيد من السيارات ، والمنزل ، والحوادث ، والحيوانات الأليفة ، والصحة وغيرها.

¹ Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market

اتجاهات السوق الرئيسية في المملكة المتحدة

- تركز التأمينات على التحليلات / البيانات الكبيرة والذكاء الاصطناعي

تسعى الموجة الناشئة لشركات حلول "Insurtech" إلى تحويل أعمال التأمين من خلال إدخال إمكانيات البيانات الضخمة والتعلم الآلي والذكاء الاصطناعي. عندما يستفيد مقدمو خدمات التأمين من المستودعات الضخمة للبيانات الضخمة المتاحة لهم ويجمعون هذه البيانات مع قدرات التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي ، يمكنهم تطوير سياسات جديدة يمكنها الوصول إلى جماهير جديدة.

وفقًا لدراسات مختلفة ، ستتمو عائدات منصة الذكاء الاصطناعي داخل التأمين بنسبة 23٪ لتصل إلى 3.4 مليار دولار بين عامي 2019 و 2024. لا تستخدم معظم شركات التأمين التقليدية الكثير من البيانات لإنشاء منتجاتها. يعتمدون على المعلومات الديموغرافية التي يبلغ عمرها 40 عامًا وما فوق. إنهم يكافحون من أجل سياسات التسعير بشكل صحيح وسيفقد الكثير منهم فرصًا مالية ضخمة. يجب أن تتطور شركات التأمين لتتكيف مع التغيرات الديموغرافية للعملاء وتفضيلاتهم.

تسارع التحول الرقمي لصناعة التأمين خلال جائحة كوفيد -19 ، حيث تحول عدد متزايد من المستهلكين إلى القنوات الرقمية للتسوق من أجل حلول التأمين. دفع هذا شركات التأمين الرائدة إلى تنشيط مبادرات التحول الرقمي الخاصة بهم. تساعد شركات Insurtech الجديدة شركات التأمين التقليدية في تسعير المنتجات بشكل أكثر تنافسية، وتقديم المنتجات التي يريدها المستهلكون، وتحسين كفاءة عملية شراء التأمين وملاءمتها لكل من المستهلك ووكيل التأمين.

الشكل رقم 1-17: الاستثمار في تكنولوجيا التأمين في المملكة المتحدة



Source: Mordor Intelligence



المصدر: Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market

قيمة التمويلات مقارنة بتكنولوجيا التأمين في المملكة المتحدة

جائحة كوفيد -19 يغير أولويات الاستثمار في InsurTech. يُعزى النجاح المتزايد لشركات التأمين في المملكة المتحدة إلى حد كبير إلى الطرق المبتكرة التي تلبى احتياجات التأمين للعملاء في اقتصاد رقمي متزايد ، مما يفتح فرصًا جديدة عبر سلسلة قيمة التأمين بأكملها. تزدهر Insurtech في المملكة المتحدة، بعد أن خرجت من ثورة Fintech وتقدم شركة Insurtechs البريطانية حلولاً عبر سوق التأمين بأكمله. هذا يمكن شركات التأمين وشركات النقل من تقديم منتجات مبتكرة تتحدى الوضع الراهن لشاغلي الوظائف، في الخطوط الشخصية والتأمين التجاري والأسواق المتخصصة.

استجابة للفرصة المتزايدة بين كل من شركات التأمين وشركات التأمين لتعزيز شراكات أقوى مع بعضها البعض ، فهم الآن يستكشفون كيف يمكن لشركات التأمين وشركات التأمين العمل معًا بشكل أفضل لتعزيز العلاقات الحقيقية ودفع مستويات أعلى من الابتكار في جميع أنحاء الصناعة¹.

1-1-4- تأثير سوق التأمين عبر الإنترنت في بعض الدول الآسيوية (حالة الصين والهند):

أ- سوق التأمين الصيني عبر الإنترنت -

يمكن تقسيم سوق التأمين الصيني عبر الإنترنت حسب النوع إلى التأمين على الحياة والتأمين على غير الحياة. يمكن تقسيم التأمين بخلاف التأمين على الحياة إلى التأمين الصحي والتأمين ضد الحوادث والتأمين على السفر الجوي والتأمين على الأسنان والتأمين على غير الحياة.

- ضرب الازدهار التكنولوجي الصين بسرعة خاصة. من المتوقع أن ينمو قطاع التأمين العام في الصين بنسبة 3.8% في عام 2020، مقارنة بنسبة 5.7% مسجلة في عام 2019. وبفضل الزيادة السريعة في مستخدمي الهواتف المحمول والإنترنت، أنشأت شركات التكنولوجيا أنظمة بيئية واسعة النطاق تخدم مجتمعًا يتمتع بعادات استهلاك قوية عبر الإنترنت والاعتماد الشديد على الأجهزة المحمولة. أصبحت هذه الأنظمة البيئية عبر الإنترنت ترمز إلى المشهد التكنولوجي الصيني وهي مساهمين مهمين في الاقتصاد. تعتمد الزيادة السريعة في عدد شركات التكنولوجيا والنمو السريع للأنظمة البيئية عبر الإنترنت على التشجيع القوي للابتكار ودعم زيادة الأعمال. أنشأت شركات التكنولوجيا الأكثر رسوخًا أنظمة بيئية عبر الإنترنت تشمل جميع جوانب الحياة، بدءًا من التجارة الإلكترونية إلى خدمات نمط الحياة إلى الخدمات المالية.

¹ Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market

• أصبح شراء التأمين الشخصي عبر الإنترنت أكثر شيوعاً في الصين، حيث زادت أقساط التأمين بنسبة 13.6% على أساس سنوي. بلغ إجمالي أقساط التأمين الشخصي القادمة من القنوات عبر الإنترنت 211.08 مليار يوان صيني (حوالي 43.5 مليار دولار سنغافوري). نما التأمين الصحي الأسرع، مع زيادة أقساط التأمين بنسبة 58.8% إلى 37.48 مليار يوان صيني. كان هذا على الأرجح بسبب زيادة

المخاوف بشأن الصحة بين الجمهور بسبب جائحة COVID-19.

• من المتوقع أن تزداد حصة أقساط التأمين عبر الإنترنت بشكل أكبر في السنوات القادمة، حيث يستمر تطور الابتكار التكنولوجي والتجارة الإلكترونية في الصين. ستصبح شركات التأمين نشطة بشكل متزايد في نشر التقنيات الرقمية الجديدة لتعزيز قدرتها التنافسية على المدى الطويل، بعد أن أجبرها الوباء على إعادة تقييم قدراتها الرقمية في التعامل مع المبيعات والاكتمال وتقييم المخاطر والمطالبات. من المتوقع أن تتخذ هيئة تنظيم التأمين في الصين تدابير إضافية للإشراف على سوق التأمين عبر الإنترنت من أجل كبح جماح المخاطر وحماية السلامة المالية لشركة التأمين ومصالح المستهلكين.

شكل رقم 1-18: سوق التأمين عبر الإنترنت في الصين اجمالي الأقساط المكتتبة للفترة 2023-

2028



المصدر: Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market

كما سبق نجد أنه:

يتيح التأمين عبر الإنترنت للعميل شراء منتج تأمين بنقرات قليلة في أي وقت في راحة المنزل ودون أي متاعب لتقديم المستندات المادية. يعد شراء التأمين عبر الإنترنت أمراً سهلاً وسريعاً وفعالاً من حيث التكلفة. يمكن تقسيم سوق التأمين الصيني عبر الإنترنت حسب النوع إلى التأمين على الحياة والتأمين على غير الحياة. يمكن تقسيم التأمين بخلاف التأمين على الحياة إلى التأمين الصحي والتأمين ضد الحوادث والتأمين على السفر الجوي والتأمين على الأسنان والتأمين على غير الحياة. يهدف تقرير سوق التأمين الصيني عبر الإنترنت هذا إلى تقديم تحليل مفصل لسوق التأمين عبر الإنترنت في الصين. يركز على ديناميكيات السوق والاتجاهات الحديثة والرؤى حول

سوق التأمين عبر الإنترنت في الصين. كما يجلب اللاعبين الرئيسيين والمشهد التنافسي جنبًا إلى جنب مع تأثير Covid-19 على السوق¹.

اتجاهات السوق الرئيسية في الصين:

ظهر التأمين الصحي عبر الإنترنت نموًا سريعًا مقارنةً بالتأمين على الحياة عبر الإنترنت في الصين

1. التكنولوجيا الصينية الكبيرة) البيانات الضخمة، الحوسبة السحابية، الذكاء الاصطناعي، (blockchain والأنظمة البيئية للنظام الأساسي يمكن أن تزيد من تعطيل صناعة التأمين العالمية. أولاً، قد تكون الأنظمة البيئية مملوكة أو مدفوعة من قبل عمالقة التكنولوجيا الذين يدفعون شركات التأمين إلى الأطراف، مع عواقب وخيمة على الوصول إلى العملاء والبيانات. ثانيًا، يمكن للاعبين الصينيين "الأوائل" مثل بايدو وعلي بابا وتينسنت، الذين بنوا بالفعل مكانة بارزة في النظم البيئية للتكنولوجيا المالية، أن يعطلوا الأسواق الأخرى أيضًا.

1. ارتفع سوق التأمين شديد التركيز في الصين إلى المرتبة الثانية في جميع أنحاء العالم ويجب أن يستمر في النمو من خلال رقمين. منذ الأزمة المالية العالمية في عام 2008، تضاعفت أقساط التأمين (بدون الصحة) أربع مرات تقريبًا لتصل إلى 417 مليار يورو (2018)، مما يجعل الصين ثاني أكبر سوق تأمين في العالم. ولا يزال هناك الكثير من إمكانية اللحاق بالركب: تبلغ أقساط الفرد 294 يورو في الصين؛ في جميع الأسواق الخمسة الكبرى الأخرى، ينفق الناس ما يقرب من عشرة أضعاف ما ينفقونه على التأمين.

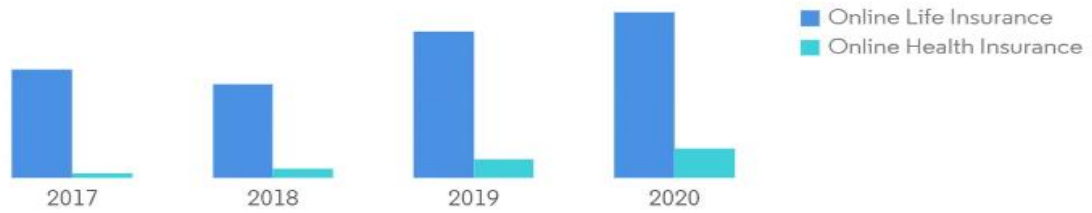
• تم تقليل العقوبات التنظيمية لدخول سوق التأمين في الصين، وإعلانات السياسة الأخيرة مواتية لمزيد من التطوير لشركات تكنولوجيا التأمين. تحفيز منتصف 2018-2019 (ما يعادل 5٪ من الناتج المحلي الإجمالي؛ ومن المتوقع حدوث 2.7٪ أخرى في عام 2020)، تخلق الظروف النقدية التيسيرية المستهدفة للقطاع الخاص و "صنع في الصين 2025" بيئة مواتية لشركات التكنولوجيا الداخلية لتزدهر، وتشجيع مشاركة المستثمرين الأجانب. قد يؤدي دفع السلطات الصينية نحو الشركات الصغيرة والمتوسطة إلى الكشف عن جواهر مخفية في قطاع سوق التأمين ذي رأس المال المتوسط للشركات الاستراتيجية على طول سلسلة قيمة التأمين.

¹ Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market

- ستكون الصين ضرورية لعالم التأمين في اقتصاد المنصة، وذلك بفضل الحجم والغرض وخفة الحركة. المستهلك الصيني هو هبة من السماء لشركات التكنولوجيا الداخلية، وستشهد قنوات التوزيع والمنتجات كثيفة التقنية نموًا هائلًا. بالإضافة إلى ذلك، فإن الهيئات التنظيمية والسلطات لديها الوسائل والإرادة لرعاية ليس فقط أبطال على المستوى الوطني ولكن عالميًا في مجال التقنيات والخدمات. يمكن لعمالقة التأمين العالمية الاستفادة من مجال التأمين الصيني المزدهر × التكنولوجيا، في حين أن تجربتهم، خاصة من أوروبا (الاكتتاب وتطوير المنتجات، وإدارة الأصول والخصوم، والخصوصية وحماية المستهلك، على سبيل المثال) يمكن أن تكون مفيدة. دفعت أيضًا مقابل تأخير الرحلات بينما ورد أن العملاء لا يزالون في المطار. باعت الشركة ما يقرب من ستة مليارات وثيقة لأكثر من 460 مليون شخص.

للشكل رقم 1-19: المداخيل عبر الإنترنت للتأمين الصحي والتأمين على الحياة في الصين

الوحدة مليون يوان للفترة 2017-2020



Source: Mordor Intelligence



المصدر: Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market

يعتبر مستخدمو الأجهزة المحمولة النشطون في خدمات التأمين عبر الإنترنت في الصين أعلى مستوياتها على الإطلاق.

في الصين، شهد مستخدمو الأجهزة المحمولة النشطون ربع سنويًا في خدمات التأمين عبر الإنترنت اتجاهًا متزايدًا في السنوات القليلة الماضية، حيث ارتفع من حوالي 316 مليونًا في الربع الأول من عام 2017 إلى ما يقرب من 800 مليون في الربع الثالث من عام 2020. في الربع الثاني من عام 2020 نظرًا لأن الخدمات غير المتصلة بالإنترنت كانت محدودة بسبب السيطرة على فيروسات التاجية، فقد وصل مستخدمو الهاتف المحمول النشطون ربع سنويًا إلى أعلى مستوى له في ثلاث سنوات، وبلغوا حوالي 815 مليونًا.

الشكل رقم 1-20: مستخدمو الهاتف المحمول النشطون لخدمات التأمين في الصين لسنتي 2019-2020

2020



Source: Mordor Intelligence

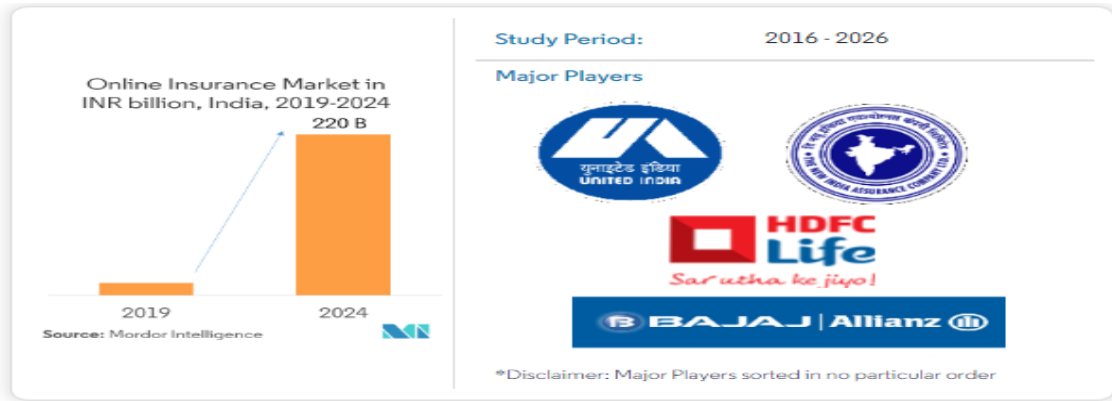


المصدر: Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market

ب- سوق التأمين عبر الإنترنت في الهند -النمو والاتجاهات وتأثير COVID-19 والتوقعات (2023-2028).

- من المتوقع أن يصل سوق المدروس في الهند إلى قيمة تقارب 220 مليار روبية هندية بحلول عام 2024.
- من المتوقع أن تنمو مبيعات التأمين على الحياة عبر الإنترنت بنسبة 5٪ تقريبًا من أقساط الأعمال الجديدة السنوية الفردية بحلول عام 2020، بينما من المتوقع أن تنمو مبيعات التأمين على غير الحياة بنسبة تزيد عن 15٪ من أعمال التأمين على التجزئة بخلاف التأمين على الحياة. يُعزى اتجاه النمو هذا، المتوقع أن ينمو بشكل أقوى في المستقبل، بشكل أساسي إلى زيادة استخدام الهواتف الذكية وانتشار الإنترنت.
- يؤثر الاستخدام المتزايد للإنترنت والهاتف المحمول بشكل كبير على تغيير تفضيلات العملاء، حيث يعتاد العملاء على البحث عن المنتجات عبر الإنترنت. في حين أن النموذج التقليدي لشراء التأمين لا يزال هو الأكثر طلبًا في الهند، فقد وجد أن البحث عبر الإنترنت حول التأمين على الحياة كان يلاحظ اتجاهًا متزايدًا .
- على الرغم من أن القنوات التقليدية، مثل الوكالة وتوزيع الجهات الخارجية، لديها حصة في السوق تزيد عن 80٪ ، إلا أن قناة التوزيع عبر الإنترنت تتطور باعتبارها الطريقة المفضلة لشراء التأمين. بالإضافة إلى ذلك، تُظهر الدراسات أن العميل العادي عبر الإنترنت يدرك جيدًا احتياجاته ويتخذ قرارات مستنيرة.

الشكل رقم 1-21: سوق التأمين عبر الإنترنت في الهند



المصدر: Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market

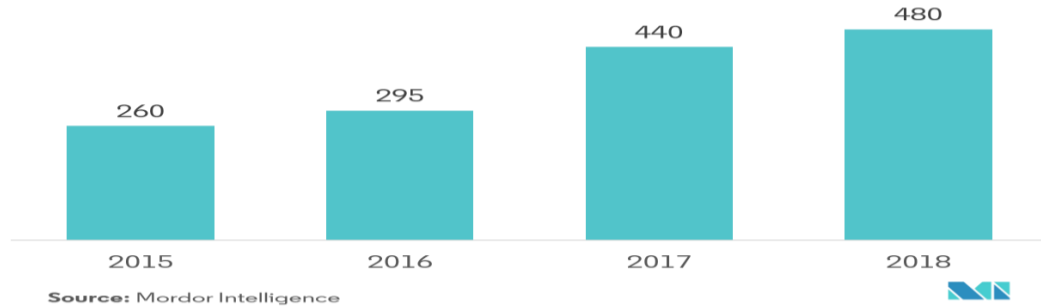
اتجاهات السوق الرئيسية للتأمين عبر الإنترنت في الهند:

- زيادة قاعدة مستخدمي الإنترنت في الهند
- في عام 2018، كان لدى الهند أكثر من 480 مليون مستخدم للإنترنت، ومن المتوقع أن يتجاوز الرقم 650 مليوناً في عام 2024. الهند هي ثاني أكبر سوق عبر الإنترنت، في جميع أنحاء العالم. غالبية مستخدمي الإنترنت في الهند هم من مستخدمي الإنترنت عبر الهاتف المحمول الذين يستفيدون من البدائل الرخيصة بدلاً من اختيار اتصالات الخطوط الأرضية باهظة الثمن التي تتطلب أجهزة كمبيوتر سطح المكتب والبنية التحتية.
- وفقاً لتقرير ICUBE 2018 ، الذي يتتبع اتجاهات الاعتماد والاستخدام الرقمي في الهند ، سجل عدد مستخدمي الإنترنت في الهند نمواً سنوياً بنسبة 18٪. وقدر بـ 566 مليون (اعتباراً من ديسمبر 2018) ، بنسبة 40٪ بشكل عام اختراق الإنترنت.
- يبدو أن زيادة توافر عرض النطاق الترددي، وخطط البيانات الرخيصة ، وزيادة الوعي مدفوعة بالبرامج الحكومية قد سد بسرعة الفجوة الرقمية بين المناطق الحضرية والريفية في الهند.
- ونتيجة لذلك، زاد انتشار الإنترنت في المناطق الريفية بالهند من 9٪ في عام 2015 إلى 25٪ في عام 2018.¹

¹ Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market

الشكل رقم 1-22: عدد مستخدمي الانترنت في الهند للفترة 2015-2018

الوحدة بالمليون

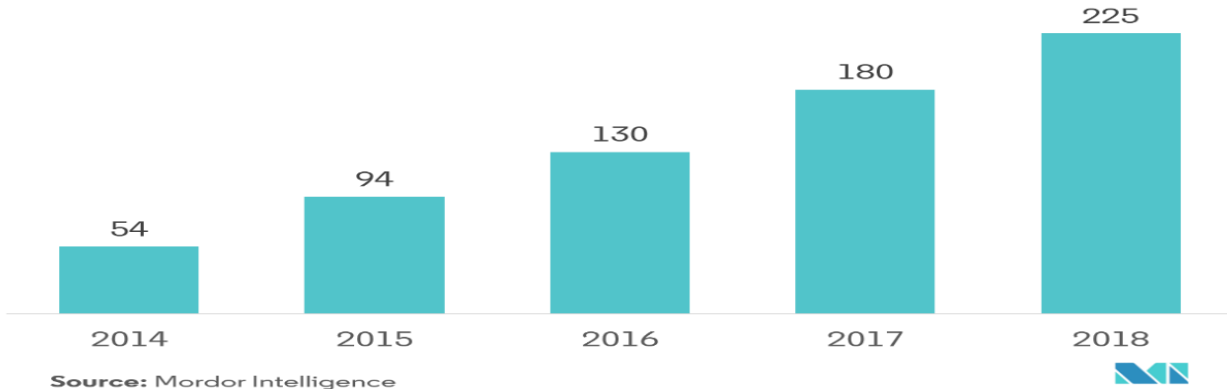


المصدر: Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market

- تركيز كبير على الرقمنة في الهند لدفع مبيعات التأمين عبر الإنترنت
- على مدى السنوات القليلة الماضية ، اتخذت الحكومة الهندية العديد من المبادرات للتحويل الرقمي للبلاد. كان للرقمنة تأثير على العديد من الصناعات في الدولة ، كان التأمين أحدها.
- في الهند، يبلغ التأثير الرقمي على مبيعات التأمين 13٪ للتأمين على الحياة، و 15٪ للتأمين الصحي، و 9٪ للتأمين على السيارات، و 21٪ لتأمين السفر.
- تقريبًا، 80 مليار روبية هندية من مبيعات التأمين الجديدة تتأثر رقميًا. تشير التقديرات إلى أن التأثير الرقمي على مبيعات التأمين قد يرتفع إلى 50٪ للتأمين على الحياة و 75٪ للتأمين على غير الحياة بحلول عام 2020.
- ارتفع عدد معاملات UPI في البلاد بأكثر من 90٪ من 30 مليون معاملة في سبتمبر 2017 إلى 405 مليون معاملة في سبتمبر 2018.
- من المتوقع أن يكون لهذا السلوك المتغير للمستهلكين في الهند تجاه المعاملات عبر الإنترنت تأثير كبير على مبيعات بوالص التأمين عبر الإنترنت.
- بالإضافة إلى ذلك، من المتوقع أن تجذب التكلفة المنخفضة المرتبطة بشراء التأمين من خلال القناة عبر الإنترنت وتوافر مجموعة واسعة من معلومات المنتج لمقارنة السياسات المزيد من العملاء نحو شراء بوالص التأمين من خلال القناة عبر الإنترنت.

الشكل رقم 1-23: عدد المشتريين الرقميين في الهند للفترة 2014-2018

الوحدة بالمليون



Source: Mordor Intelligence

المصدر: Mordorintelligence. Com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market

1-2 متطلبات التحول الرقمي في صناعة التأمين في الجزائر

يعتبر التحول الرقمي حلا جذريا واستراتيجية هامة للتوجه نحو صناعة التأمين متطورة أساسها خدمة العملاء من خلال بناء علاقات قوية طويلة الاجل، الى جانب توفير منتجات بسيطة، سهلة وسريعة، وبأسعار مقبولة، ان التوجه الرقمي يمثل الحدث البارز في الوقت الراهن، فهو يشكل جزءا من عملية الابتكار اللامحدودة ويؤثر على قطاع التأمين بشكل إيجابي، مما يفرض على شركات التأمين الجزائرية مسايرة هذا التوجه ورقمنة العمليات التأمينية في جميع مراحلها. وهذا حتما سيضعها تحت ضغط أكبر مما سبق، وستخسر وتخرج من ميدان المنافسة إذا لم تستثمر أكثر في مجال الابتكار والتكنولوجيات الحديثة.

ويجب التأكيد على ان اعداد استراتيجية للتحول الرقمي في صناعة ذات طابع خاص تتسم بالتعقيد وكثرة القوانين المنظمة لها. لا يتعلق فقط بإنشاء حساب على الشبكات الاجتماعية وإعادة تجديد الموقع الإلكتروني للشركة.

بل يتعلق الامر بجملة من التدابير والخطوات والإجراءات التي يجب اتخاذها. لإعادة التفكير في تنظيم نموذج أعمال التأمين وكيف مع الظرف الراهن منها:

1-2-1-1 تكنولوجيا المعلومات - الجانب التشريعي والقانوني - وسائل الدفع الإلكتروني:

أ- انشاء بنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات:

تعد البنية التحتية العمود الفقري والأساس الداعم لعملية التحول الرقمي وتلعب دورا هاما في تنفيذها بسلاسة، فالتحول الرقمي وتطبيق التكنولوجيا الرقمية في عالم التأمين يتطلب ضرورة توفير بنية تحتية لاتصالات قوية ومتطورة ولها القدرة الكافية لاستيعاب التدفقات الكبيرة من خلال:

- اعداد شبكات اتصال محلية ذات كفاءة عالية.
- توفير الأدوات والمعدات والبرامج اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا الرقمية. من خلال منظومة من الأجهزة وأنظمة التشغيل ووسائل التخزين والبرمجيات.
- ضمان توفير العنصر البشري اللازم لتشغيل البنية التحتية، عبر استقطاب إطارات وخبرات مناسبة لتطبيق التكنولوجيا الرقمية وكيفية التعامل معها.
- بناء قاعدة بيانات دقيقة ومتطورة.¹

يضاف الى ذلك، تجنيد خبراء ومستشارين في إدارة التغيير لتنظيم مسار التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري. بتوفير الحد الأدنى من المختصين في تجربة العملاء، الاكتتاب الرقمي، الرقمنة، التسويق الرقمي، لقيادة هذا التغيير بنجاح وكفاءة، فالانتقال بين الأنظمة القديمة والأنظمة الجديدة يتطلب إدارة فعالة للتغيير، وتكوين فريق خبراء متخصص في التحول الرقمي لتقديم المشورة عبر كل نقطة اتصال.

ب-الإهتمام بالجانب التشريعي والقانوني الخاص بالتكنولوجيا الرقمية

يسعى المشرع في جميع الأنظمة القانونية لمواكبة التطورات التكنولوجية من خلال سن قوانين ولوائح تنظيمية ترسم الإطار القانوني الذي يسرع خطة التحول الرقمي في قطاع التأمين، إن عملية التحول الرقمي تبقى مرهونة بمواكبة التشريع الجزائري للتغيرات المتسارعة، ورغبة وتطلعات مؤسسات قطاع التأمين الجزائري في التغيير والابتكار. وحتى يمكن دفع شركات التأمين نحو مجال الابتكار والرقمنة، يجب التركيز على الجانب القانوني والتشريعي والتنظيمي. بواسطة قوانين وأنظمة تساعد على تنظيم وتأطير التأمين الالكتروني الرقمي، وإدخال الأساليب والتعاملات الالكترونية في اعمال التأمين.

ان توفير البيئة القانونية المناسبة يعد امرا ضروريا للغاية لتسهيل استخدام التطبيقات الذكية والتحول الرقمي من خلال:

- سن وإصدار قوانين منظمة وضابطة لاستخدام التكنولوجيا الرقمية وعقود التأمين الذكية.
- توفير الضمانات والضوابط الكافية لحماية حقوق الأطراف المتعاملين عبر الخط وعبر الشبكات الاجتماعية.
- وضع صياغات واضحة للأشكال القانونية الالكترونية مع تحديد طرق فض المنازعات قانونيا:
- وتلعب الهيئات المشرفة والمؤطرة لصناعة التأمين الجزائرية كالمجلس الوطني للتأمينات (CNA) والاتحاد الجزائري لشركات التأمين (UAR) دورا محوريا في دعم وتشجيع عمليات الابتكار، وتوفير مستوى عالي من

¹ شراكة صبرينة، مرجع سابق، ص 257-260

الحماية لحملة العقود ضد الأخطار المرافقة للتطور التكنولوجي، والتي غالبا ما تتعلق باختراق البيانات الشخصية، وهذا يتطلب ضرورة تكيف العمليات التنظيمية مع التكنولوجيا وتطورات السوق العالمي، وإزالة الحواجز التنظيمية القائمة.

- تفعيل قانون التوقيع الإلكتروني:

من بين المشاكل التي تعيق استخدام التكنولوجيات المستحدثة، مشكلة الامن والحفاظ على سرية المعلومات وخصوصيتها والتأكد من هوية المتعاقدين. مما يطرح مشكلة التوقيع الإلكتروني بشدة، فحتى يكون عقد التأمين صالحا من الناحية القانونية يجب ان يتضمن توقيعاً مثل أي عقد.

ونظرا لان عقود التأمين هي عقود قصيرة، متوسطة، طويلة ومستمرة، فهي تتطلب التوقيع والتصديق عليها قبل سريان وثيقة التأمين فاذا تم التعامل عبر الانترنت، فان توقيع العقد يتطلب وجود توقيع رقمي لتسريع الإجراءات وتسهيلها، ولتعيين هوية الموقع وتمييزه عن غيره.

يعتبر التوقيع الإلكتروني أداة العصر الرقمي التي تم استحداثها بالتزامن مع التطور التكنولوجي الذي تشهده صناعة التأمين. فنت خلاله يمكن تحديد هوية المتعاقدين بدقة في ظل درجة عالية من الثقة والأمان. وهذا لاعتماده على تقنية التشفير، كما يقلل من الوقت المستغرق لاستلام الوثائق التعاقدية وإدارتها.

لقد أشار المشرع الجزائري الى التوقيع الإلكتروني ولأهميته في تأمين وسائل الدفع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية على حد سواء، وهذا من خلال نص المادة (02) من القانون 15-04 المؤرخ في 01 فبراير 2015، والمتضمن القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، وأوضح بانه بيانات الكترونية مرفقة ببيانات الكترونية أخرى تستعمل كوسيلة توثيق. كما يجري انشاء التوقيع الإلكتروني عن طريق جهاز او برنامج معلوماتي معد لتطبيق بيانات انشاء التوقيع الإلكتروني، لذلك ولنجاح تجربة التحول الرقمي ينبغي تفعيل قانون التوقيع الإلكتروني الذي يحدد الضوابط القانونية للتوقيع الإلكتروني، ويرفع من مستوى الثقة والخصوصية بالنسبة للمتعاملين في مجال الدفع الإلكتروني خاصة المؤمن لهم المكتتبين عبر فضاء الانترنت.

ج- التوسع في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني:

في ظل الثورة الرقمية، لم تعد إمكانية الدفع نقدا متاحة نظرا لتطور وسائل الدفع الإلكتروني وانتشارها، والتي تمثل قيمة مضافة حقيقية وخيار استراتيجي في الفترة المقبلة. لذا فان توفير هذه الوسائل يعد مطلباً أساسياً لنجاح تجربة التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري، ما يلاحظ حالياً هو عدم وجود ثقة كافية في عمليات الدفع الإلكتروني على مستوى نشاط التأمين بالجزائر.

وهذا لأن الفرد الجزائري اعتاد على التعاملات النقدية بدل الاللكترونية. كما ان استلام عقد التأمين في صورته الورقية وآنيا عند إتمام الإجراءات يعطي نوعا من الشعور بالاطمئنان لحامله. فضلا على ذلك، لا يميل الكثير من الافراد لاستخدام الأجهزة الاللكترونية في مجال التعاقد وقد لا تتوفر لديهم الدراية الكافية بها وقد لا يملكون حسابات في البنك مما يعرقل سير إجراءات الدفع الاللكتروني وتعميمها في قطاع التأمين الجزائري، فحتى تتم الاستفادة من مزايا التحول وذلك باختصار الوقت والجهد والسرعة في التعامل، وتبسيط وتسهيل إجراءات التعاقد، يجب الخروج من نظام الدفع التقليدي وتفعيل وسائل الدفع الاللكتروني وتوسيع مجالات استخدامها، لتمتد لمجال التأمين عبر البطاقات البنكية وشيكات الدفع. هذا يعني ان العميل بإمكانه دفع قسط التأمين باستخدام هذه الوسائل من مكان تواجده، او باستعمال تطبيقات الدفع الاللكتروني عبر هاتفه الذكي، مما يرفع من كفاءة الشركة في جميع مبالغ الأقساط المكتتبة وبسهولة كبيرة، وعدم تفويت فرص الاستثمار المتاحة لها في زمن قياسي.

1-2-2-1- الموقع الاللكتروني - الهواتف الذكية - الحوسبة السحابية والبيانات الضخمة:

أ- إطلاق موقع الكتروني ديناميكي

يعتبر موقع الويب أداة الكترونية ضرورية لشركات التأمين الجزائرية باعتباره وسيلة اتصال تروج لصورة الشركة، ووسيلة تجارية فعالة في العصر الرقمي يتطلب التحول الرقمي الناجح سهولة الوصول لمنتجات التأمين عبر الخط، وتوضيح خدمات التأمين مباشرة على الموقع الاللكتروني للشركة، وهذا يقتضي وضع موقع الكتروني ديناميكي تحت تصرف المؤمن لهم وتحديثه باستمرار. فعلى الرغم من ان شركات التأمين الجزائرية تمتلك مواقع الكترونية، فان قان ثمانية منها فقط (53%) اجرت تحديثات في السنتين الأخيرتين.

إن إعادة تصميم الموقع الاللكتروني في إطار التحول الرقمي ينطوي على مفاهيم وآليات تتجاوز واجهته الجمالية، وتتعلق أساسا بدمج فضاء للعملاء، توفير إمكانية التصريح عن الكوارث المحققة، إجراء تقدير أسعار خدمات التأمين عبر الانترنت، سهولة الدخول للموقع، بالإضافة الى وضع تدابير وإجراءات احترازية لمنع اختراق الموقع وعمليات القرصنة المحتملة. وهذا للمحافظة على بيانات العملاء، ومستنداتهم المحتفظ به على الشبكة.

ب- الهواتف المحمولة الذكية

تعد الهواتف الذكية نقطة اتصال مهمة تعاضد دورها مع الوقت، حيث لا يقل عدد الجزائريين الذين يتصفحون المواقع الاللكترونية عبر هواتفهم عن 50%. وحسب التقرير الصادر عن منصة (Hootsuite) تتزايد هذه النسبة سنويا على حساب تناقصها بالنسبة لأجهزة الكمبيوتر المكتبية او المحمولة، وهذا يدل على أن شركات

التأمين في الجزائر لم تتخذ بعد الاجراء الصحيح للتعامل مع التغيرات السلوكية الجديدة لعملائها، الذين تتمتع هواتفهم الذكية المتطورة بميزة التواجد في كل مكان عكس أجهزة الكمبيوتر المكتبية او المحمولة، إضافة لسهولة وسرعة استخدامها لأنها في متناول اليد.

لذا يتطلب من شركات التأمين ان تتكيف مع هذه التغيرات الطارئة، وتستفيد منها لتحسين مؤشرات الاختراق والكثافة التأمينية بقطاع التأمين الجزائري. وعليها ان تدرك تماما بأن الهواتف الذكية وتطبيقاتها المتنوعة، بالإضافة الى شبكة الجيل الرابع (4G) والخامس (5G) التي تسمح بتحميل الوثائق ومقاطع الفيديو بسرعة أكبر، تمثل فرصة جيدة لا يجب تفويتها لتطوير الصناعة وتنميتها. كما تعد من آليات التحول الرقمي المستهدف في الفترة الحالية والفترات المقبلة.

ج- بناء بنية تحتية متطورة تعتمد على التحول السحابي، البيانات الضخمة، التحليلات المتقدمة

كل شركة تأمين جزائرية تريد التوجه للتحول الرقمي بنجاح يجب ان تنقل وظائفها التجارية الى الحوسبة السحابية، والتي تمثل تقنية جديدة لتخزين المعلومات والملفات على الانترنت، بحيث يمكن الوصول اليها في أي وقت ومن أي مكان كما ان الاستخدام الذكي للبيانات الضخمة يعد ضروريا لمعرفة العملاء وفهم احتياجاتهم بشكل أفضل، وتبقى التحليلات المتقدمة أداة رقمية هامة للتحليل والتنبؤ بالمخاطر ووضع استراتيجيات التسعير. في سنة 2020 نمت كمية البيانات المتاحة عشر مرات، وسيكون هناك 1.7 ميغابايت من المعلومات الجديدة التي يتم انشاؤها كل ثانية لكل شخص في العالم، وهذا يعكس أهمية الاستخدام الذكي للبيانات المجمع.

1-2-3- أتمتة العمليات التأمينية - ثقافة الأفراد والمنظمة - شركات تكنولوجيا التأمين:

أ- أتمتة العمليات التأمينية

تعمل الأتمتة بشكل عام على تغيير الطريقة التي تتم بها الاعمال والممارسات في مجال التأمين وتجاوز الأداء التقليدي للشركات، ويتطلب إنجاح التحول الرقمي اللجوء لمكتب استشارات متخصص يرافق شركات التأمين الجزائرية في إعادة تصميم وأتمتة الجزء التشغيلي، وإعادة هندسة عملياتها الداخلية كجزء من استراتيجية التحول. لأن هذه المهمة تتطلب معرفة في مجال الذكاء التسويقي تتجاوز أحيانا قدرة شركات التأمين، هذا المكتب يضع مهاراته تحت تصرفها ويرافقها للانتقال بسلاسة نحو التحول الرقمي. ان الأتمتة او الميكنة كما يسمها البعض تمثل احدى توجهات صناعة التأمين العالمية لتصحيح مسارها، حيث يجري اتمتة المهام والعمليات ذات طابع المتكرر. وتتحول شركات التأمين للاعتماد على العمليات الآلية والتشغيل الآلي وبرامج الروبوتات والذكاء الاصطناعي.

وذلك باستخدام الرد الآلي على استفسارات العملاء من تطبيقات الجهاز المحمول، لتمكينهم من الاختيار وتسعير وثائق التأمين، مما يرفع من مستويات الرضا لديهم ويزيد من معدل الكفاءة التشغيلية ويقلل من التكاليف. أي أن الأتمتة الذكية تستخدم في أتمتة العمليات الرئيسية في شركة التأمين للرفع من الكفاءة وتخفيض تكاليف التشغيل، ولقد ورد في تقرير لشركة "Mc Kinsey" حول "أتمتة صناعة التأمين" لسنة 2019، أن 25 من الوظائف بدوام كامل في قطاع التأمين سيتم دمجها أو تقليصها بشكل كبير بسبب الأتمتة، وهذا نظرا لأن الأتمتة الذكية مستمرة في التقدم والتوسع بشكل ملحوظ.

ب- تغيير ذهنية الأفراد وثقافة المنظمة

يعتبر التحول الرقمي مسؤولية الجميع، ولكي يجري على النحو الصحيح فيجب أن يمس كل فرد داخل شركة التأمين، فالأشخاص هم عنصر أساسي ومتطلب جوهري في استراتيجية التحول الرقمي. لذا فإن تغيير الذهنية وخلق ثقافة رقمية على مستوى شركات التأمين الجزائرية يعد متطلبا أساسيا للتحول الرقمي، الى جانب ادخال المفاهيم المبتكرة كالبيانات الضخمة، انترنت الأشياء، التأمين المتصل، المستشار الآلي، وغيرها. وهذا لا يكون الا بإشراك جميع الموظفين في مواجهة تحدي العصر الرقمي الذي يخص المنظمة ككل، ذلك أن تنفيذ عملية التحول تبدأ من الداخل بدعم من أفراد الشركة أنفسهم، علاوة على ذلك تحتاج شركات التأمين الى تحديد بيئة العمل المستقبلية للموظفين الداخليين ومندوبي المبيعات وحثهم على البحث عن فرص الابتكار. فالتحول الرقمي يؤثر على جميع عمليات التأمين في مختلف مراحل سلسلة القيمة. ويجب ان يرافق ذلك تغيرا ثقافيا بالتوازي مع هذا التحول، اعتاد أسلوب جديد في القيادة لان الوضع تغير وأصبح يتعلق بالانتقال من ثقافة المنتج الى ثقافة خدمة العميل.

ج- شركات تكنولوجيا التأمين (Insurtech)

إن تسريع عملية التحول الرقمي لصناعة التأمين يتطلب من شركات التأمين الجزائرية الاستثمار في الشركات الناشئة التي تملك رقمية واسعة. او انشاء شركات استراتيجية معها لتوفير الدعم التقني والتكنولوجي المطلوب. هذه الشركات تعد بمثابة خطوة جديدة لتطوير صناعة التأمين في عصر التحول الرقمي. لأنها تعتمد على التكنولوجيا الرقمية لإدخال عنصر الابتكار في تصميم منتج التأمين وفي عملية التأمين ككل. كما تساعد ابتكاراتها في تطوير شركات التأمين التقليدية وترقية أدائها بشكل أفضل، بتوفير خدمات تستند على التكنولوجيا وتضمن التفاعل أكثر مع العملاء، ومن ثم زيادة مرونة وفعالية القطاع بأكمله بالمقابل ومن جهة العملاء، ستساعد الابتكارات المقدمة في تعزيز الشفافية والثقة وتسهيل الحصول على الخدمة. إضافة لتخفيض تكاليف

التشغيل، ان شركات تكنولوجيا التأمين خطت خطوات نمو كبيرة في فترة وجيزة في مجالات: السيارات، ملكية المنازل، التأمين الصحي، وحتى التأمين على الاخطار السيبرانية، مما اكسبها خبرات عالية ومهارات معقدة تحفز الشركات اما على اكتساب قدرات تكنولوجية، او إقامة مشاريع شراكة معها.

هذه الأخيرة ستستفيد حتما في نشر الثقافة التكنولوجية لدى العملاء، لذا ينبغي على شركات التأمين في الجزائر خلق وتطوير تعاضد فعال ومبتكر مع الشركات الناشئة في مجال تكنولوجيا التأمين لتحسين تجربة العملاء.

2- شركات تكنولوجيا التأمين وأنواعها

2-1- أنواع شركات تكنولوجيا التأمين ونماذج الأعمال

2-1-1- تعريف شركات التأمين التكنولوجي

هي عبارة عن شركات صغيرة الحجم حديثة النشأة تنشط في قطاع التأمين، تستخدم مهاراتها وخبراتها في مجال التكنولوجيا الرقمية لإيجاد حلول وتطبيقات ذكية توجه صناعة التأمين نحو التحول الرقمي والابتكار التكنولوجي، وذلك بهدف الاستحواذ على حصص سوقية في الفروع المستهدفة من قبل شركات التأمين التقليدية مع تعديل سلوك جميع الجهات الفاعلة في السوق: العملاء، وسطاء، شركات تأمين، معيدين.

وقد خطت هذه الشركات خطوات نمو كبيرة في فترة وجيزة في مجال تأمين السيارات، ملكية المنازل، التأمين الصحي وحتى التأمين على الأخطار السيبرانية، مما أكسبها خبرات عالية ومهارات معقدة تحفز الشركات إما على اكتساب قدرات تكنولوجية أو إقامة مشاريع شراكة معها، هذه الأخيرة ستفيد حتما في تعزيز الشفافية والثقة ونشر الثقافة التكنولوجية لدى العملاء، ومنه النهوض بصناعة التأمين وترقية أداء القطاع ككل .

❖ تقسم شركات تكنولوجيا التأمين إلى ثلاث فئات رئيسية تتمثل في:

المتمكنين: شركات تقدم خدمات متخصصة لشركات التأمين التقليدية في كل مرحلة من مراحل سلسلة القيمة .

الموزعين: شركات تساعد شركات التأمين التقليدية لبيع منتجاتها التأمينية عبر الإنترنت

المتحدين: شركات تعمل على إدخال وتقديم نماذج أعمال جديدة في قطاع التأمين.

❖ أهم شركات التأمين التكنولوجي في و.م.أ نذكر على سبيل المثال لا الحصر:¹

¹ شراكة صبرينة، مرجع سابق، ص 21/20

• Zipari

تقع في نيويورك، وهي شركة برمجيات تجعل التأمين الصحي أفضل للجميع، طورت الشركة منصة CX لتوفير تأمين صحي أكبر وأفضل وأكثر جرأة. تقدم الشركة عروضاً تساعد العملاء على تحسين أداء المبيعات، وتحسين مشاركة الخدمة الذاتية الفردية وتبسيط التواصل بفضل التقنيات الحديثة على موقعها في الويب.

• Corvus Insurance

شركة تأمين مقرها في بوسطن مهمتها جعل العالم مكاناً أكثر أماناً، لديها العديد من الشركاء مثل شركة Braincapital Ventures, Hudson Insurance Group.. تقدم الشركة العديد من منتجات التأمين التجارية الذكية بما في ذلك: Cyber, Cargo, Reinsurance. كما تسعى دائماً لتطوير منتجاتها فيما يتعلق بالتقدم التكنولوجي لجعل منتجاتها أكثر ذكاءاً، من خلال استخدام التعلم الآلي وتقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات، كما يتم تطبيق علم البيانات لاحتضان تهديدات الأمن السيبراني.

• Lemonade

شركة تأمين تأسست في القرن 21-مقرها نيويورك تستخدم الشركة روبوتات الدردشة Chatbot كبطاقة الذكاء المسمية Maya والتي تمكن المستخدمين من الحصول على التأمين في ثوان مما يخلق تجربة عملاء جيدة والذين غالباً ما يلجؤون لمشاركتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي مع ورقة في التعاملات. يبدأ قسط تأمين مستأجر Lemonade من 5 دولار شهرياً إلى 25 دولار، ما يجعله أرخص من منافسيه بنسبة تصل إلى 80%. حصلت الشركة على شهادة B-corp وهي شهادة مرموقة تدل على أن الشركة تطبق جميع المعايير في كل المجالات بما في ذلك الأداء الاجتماعي والبيئي المسائلة القانونية والشفافية العامة وذلك نتيجة كونها شركة ذات منفعة عامة تشارك عملائها في العمل عبر برنامج العمل الخيري **Giveback** فهي تقدم تفصيل كامل لكيفية تقسيم المبالغ المجمعة لديها

• GoHealth

مقرها في شيكاغو، تعمل على تبسيط عملية اختيار خطة الرعاية الصحية من خلال الاعتماد على منصة متقدمة من خوارزميات التعلم الآلي للتناسب مع الاحتياجات الفريدة للمستهلكين. لديها سوق تأمين صحي عبر الانترنت يقترح التأمين الصحي الفردي وقصير الأجل مع أكثر من مليوني عميل العام الفارط.¹

¹ شراكة صيرينة، ص21

Oscar Health .

تعتبر شركة **Oscar** من أحسن الشركات الرائدة في مجال تكنولوجيا التأمين الصحي، تأسست سنة 2012 بنيويورك من قبل *Sclosser Marice* ، *Kushner Joshua* و *Nazemi Kevin*، وذلك في إطار إصلاح نظام الرعاية الصحية الذي أدخله باراك أوباما ، وهي أول شركة تأمين ناشئة تعمل كمنصة رقمية عبر توفير خدماتها على موقعها الإلكتروني والذي ضم شبكة كبيرة من خبراء التكنولوجيا، الأطباء والمستشفيات في مختلف التخصصات، حيث يمكن للعملاء مباشرة ومن دون أية وساطة الحصول على رعاية صحية بسيطة، ذكية ومرغوبة، كالعثور على أحسن طبيب مناسب، حجز موعد بأسرع وقت وبأقل تكلفة، القيام بزيارة افتراضية باستخدام التطبيق الذكي للشركة ووفقا لمؤشرات شركة **Oscar**، استطاعت الشركة من خلال فلسفتها القائمة على العملاء ونهجها المبتكر للرعاية كسب ثقة 594 300 عميل منذ تأسيسها وبمعدل سنوي يتجاوز 50 %، وكذا امتلاك خطط صحية عائلية وفردية في 497 مقاطعة عبر 19 ولاية أمريكية، ويتوقع وجود مجال كبير للتوسع في السنوات المقبلة، وهو ما يدل على أن الشركة تسعى جاهدة لتجسيد استراتيجيتها للنمو السريع من خلال اكتساب المزيد من العملاء أو أسواق جديدة .واستنادا إلى عضوية الشركة في الولايات المتحدة استطاعت **Oscar** التوسع أكثر، لتدخل سوق التأمين للمجموعة الصغيرة سنة 2017، وتقدم خطط **Advantage Medicare** سنة 2020، وذلك من خلال قيامها بسلسلة من الجولات الاستثمارية، جمعت خلالها 800 مليون دولار لتزيد قيمتها إلى 2.3 مليار دولار.

وهناك شركات أخرى مثل: **Next ، Metromile، Polivygenius Clearcover. Bright Healh: Insurance.**

2-1-2- نماذج الأعمال الناتجة عن تكنولوجيا التأمين:

أدى استخدام التقنيات والتكنولوجيات الحديثة في قطاع التأمين إلى ظهور واستحداث نماذج أعمال جديدة، تستهدف الاستحواذ على أكبر عدد ممكن من العملاء، من بين هذه النماذج ما يلي:

- تأمين الند للند:

نموذج أعمال يسمح للمؤمن لهم بتجميع رؤوس أموالهم وتنظيم أنفسهم وإدارة تلقائية للتأمين الخاص بهم، وتتلخص الفكرة الأساسية لهذا النموذج في أن مجموعة من الأشخاص ذوي التفكير المماثل والمصالح المشتركة، يقومون بتنظيم عملية التأمين الخاصة بهم معا، لتخفيض التكاليف وزيادة الشفافية والثقة.

• تأمين بالطلب:

نموذج أعمال يختص بتقديم عروض تأمينية لتغطية المخاطر التي يواجهها العميل في فترات زمنية مختارة، وفي أي وقت ومكان يريد العميل مع مرونة المدى والتسعير .

• التأمين على أساس الاستخدام:

نموذج أعمال جديد طرحته شركات التأمين على السيارات، ينسق هذا النموذج بشكل وثيق بين سلوكيات القيادة وأسعار أقساط التأمين على السيارات مثلا الدفع حسب المسافة والدفع حسب كيفية السياقة، يسمح هذا النموذج لشركة التأمين بتتبع سلوك القيادة للمؤمن له من خلال وضع جهاز استشعار داخل سيارته، وبدلا من تحصيل أقساط التأمين على أساس المخاطر المكتتبه، يتم تحديد السعر الذي يدفعه المؤمن له جزئيا من خلال المعلومات المقدمة على الجهاز.

• التأمين الشامل للمخاطر:

نموذج أعمال يقوم على تغطية مختلف أنواع المخاطر المتضمنة في عقد تأمين واحد وبقسط واحد، يسمح هذا النموذج بتخفيض مختلف التكاليف التشغيلية والتسويقية، وكذا تخفيض أقساط التأمين بالمقارنة مع سلسلة من العقود الفردية لكل خطر¹.

• التأمين الأصغر نموذج مصمم لحماية أصحاب الدخل المنخفض ضد مخاطر محددة مقابل مدفوعات

أقساط منتظمة، تتناسب مع احتمالية وتكلفة المخاطر التي تنطوي عليها، ويتم توفير الحماية وفق هذا النموذج بشكل خاص للأصول ذات القيمة المنخفضة والتعويض عن المرض أو الحوادث أو الوفاة

• التغطية المرنة

يستخدم هذا النموذج في التأمين الصحي والتأمين على الحياة، حيث يعطي للعميل مرونة كافية في تحديد أقساطه التأمينية وكيفية الدفع حسب احتياجاته الخاصة وذلك وفقا لظروفه.

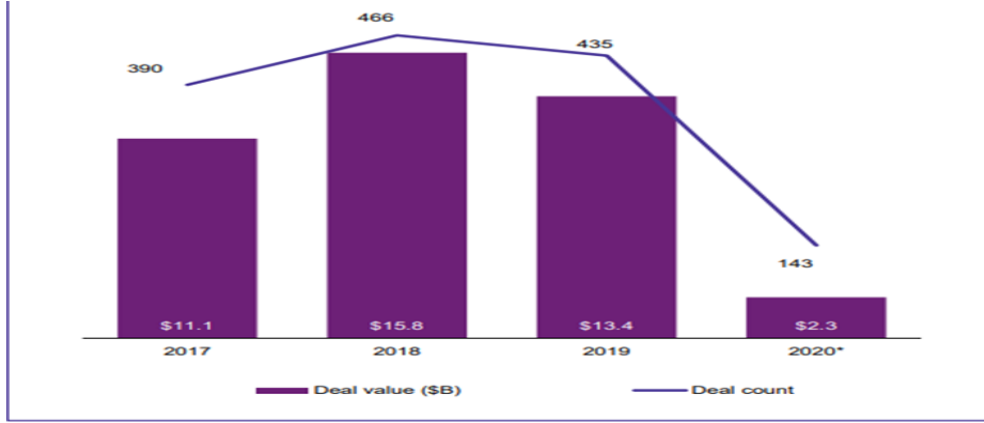
2-1-3- صعود شركات تكنولوجيا التأمين في سوق رأس المال

انخفضت استثمارات رأس المال المخاطر (VC) في تكنولوجيا التأمين بشكل كبير في النصف الأول من سنة 2020 بسبب عدد من العوامل مجتمعة. حتى قبل أن يؤدي COVID-19 إلى إبطاء خط أنابيب الصفقات على مستوى العالم، حيث شهد قطاع تكنولوجيا التأمين انخفاضا في المستثمرين من الشركات بسبب التقييمات

¹ مريم صيد، 2022، "تكنولوجيا التأمين ودورها في عصرنة وتطوير قطاع التأمين -عرض تجربة شركة "Oscar"، مجلة ارساد للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد 5، العدد 1، جامعة 20 اوت 1955، سكيكدة، الجزائر، ص 69

الفورة وشركات رأس المال المخاطر التقليدية بسبب عدم وجود عمليات تخارج كبيرة خارج بغض النظر عن عدد قليل من عمليات الاستحواذ الهامة.

شكل رقم 1-22: إجمالي الاستثمار العالمي في تكنولوجيا التأمين للفترة 2017-2020



المصدر https://www.ifegypt.org/NewsDetails.aspx?Page_ID=1244&PageDetailID=1354 نشرة الاتحاد المصري

2-1-4- كيفية استفادة شركات التأمين من التكنولوجيا المتطورة:

شهدت السنوات القليلة الأخيرة تحولا جذريا في أداء الشركات لأعمالها و تجلى ذلك فيما يعرف بالتجارة التكنولوجية ، إذ حققت الكثير من الشركات تحولا من الأعمال التقليدية الى الأعمال التكنولوجية ، و لكن صناعة التأمين تخطوا بحذر نحو الاستفادة من تطور شبكة الإنترنت، و يمكن القول أن ازدياد الطلب على شراء البضائع من خلال الإنترنت مؤشرا على أن عمليات التأمين ستكون الموجه القادمة على الانترنت وهكذا يبدو ان صناعه التأمين مقبله على تغيرات جوهرية في اساليب اداء العمل بصورة مختلفة سواء كان ذلك يتعلق بالبحث عن المعلومات او تقديم العروض او اجراء عقود التأمين او متابعه التغيرات بعد التعاقد او تسويه المطالبات ومما لا شك فيه ان ذلك يتطلب اعاده هندسه العمليات بما ينسجم مع الوضع الجديد الذي تسع صناعه التأمين لتحقيقه. يبدو ان اجراءات عمليه التأمين من خلال الانترنت أكثر تعقيدا من اداره حسابات البنوك او شراء السلع والخدمات من خلال الانترنت فعندما يتعامل العملاء مع البنك او شراء الاحتياجات بشكل يومي تقريبا فان ذلك يجعله يشعر بالراحة والاعتیاد بين ما يعد اجراء التأمين صفقه غير متكررة لان معظم العملاء يشترون وثائق التأمين على سياراتهم او منازلهم مره واحده ونادرا ما يحدث مطالبات هذا بالإضافة الى ان معظم شركات التأمين لا تتوافر لديها الامكانيات لأجراء الصفقات عبر الانترنت.¹

¹ عبد أحمد ابوبكر، 2016 "ممارسة التأمين الالكتروني: المزايا والمعوقات، دراسة تحليلية لمدى استفادة شركات التأمين من تطبيقات شبكة الانترنت"، جامعة الزيتونة الأردنية، ص4/1

كما يعرف التأمين التكنولوجي بأنه تقديم التغطيات التأمينية وما يتعلق بها من عرض تفاوض تعاقد عبر الانترنت كذلك يكون الدفع وتوصيل الوثيقة وعمليات تسوية المطالبات يكون من خلال الانترنت، وان فكره قدره شبكه الانترنت على جعل التأمين اقل تكلفه وتأثيرها في سوق التأمين لزياده مستوى المنافسة فيه لا يجب التعامل معها على انها حقيقه مطلقه ويمكن للتأمين التكنولوجي ايضا احداث تحسن كبير في جوده الخدمة المقدمة كما ان فاعليه التأثير المتوقع للتأمين التكنولوجي تظهر فيما يلي :

- التأمين التكنولوجي سوف يؤدي الى تخفيض الأعمال والإدارة الداخلية عن طريق اجراء الاعمال الكترونيا وتخفيض الوقت الحقيقي لأجراء الاعمال وتحسين الإدارة.

- تخفيض العملات التي تدفع للبسطاء والسماسرة والمنتجين عن طريق البيع مباشره للعملاء حيث ان العمولة التي تدفع للوسط او المنتجين تتراوح بين 10% الى 15% عند بيع وثائق التأمينات العامة او عند التجديد بينما تتراوح من 35% الى 100% لوثائق تأمينات الحياة في السنة الاولى من عمر الوثيقة ولكن تكون اقل عند التجديد.

- وفي ظل استخدام شبكه الانترنت هناك توقعات قوية للغاية بنمو التأمينات التكنولوجي واستمرت العديد من شركات التأمين باستثمار امكاناتها في التجارة الإلكترونية وبينما انه وبينما انه من الصعب اعطاء رقم دقيق الا ان مبيعات ووثائق التأمين عبر الانترنت كانت تتزايد باضطراد.

- في ظل التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعاضم دور شركه الانترنت في المجالات الاقتصادية والمالية والخدمية والذي يتوقع مع حدوث تغيرات جذريه في الهياكل الأساسية للقطاعات الاقتصادية المختلفة بما في ذلك قطاع التأمين الذي لن يكون بمن او بمعزل عن تلك التطورات وبالرغم من الزيادة الكبيرة في استعمال شبكه الانترنت في السنوات القليلة الماضية في جميع الأنشطة الاقتصادية واستطاعة العديد من القطاعات الاقتصادية ان تستفيد من استخدامها شبكه الانترنت الا ان شركات التأمين لم تحقق حتى الان ذات الاستفادة من شبكه الانترنت في تسويق ووثائقها عن طريق التأمين التكنولوجي كما فعلت القطاعات الاقتصادية الاخرى مثل البنوك والمؤسسات المالية الاخرى حيث لا زال تطور استخدام شبكه الانترنت في شركات التأمين يسير بصورة ابط ا من القطاعات الاقتصادية الاخرى ولم تستطع شركات التأمين ان تستغل الامكانيات الهائلة التي تنتجها شبكه الانترنت

- فان عدم استجابة شركات التأمين لمثل هذه التطورات بسرعة الكافية واعداد الخطط المناسبة لمواجهتها من شأنه ان يجعلها في موقف يصعب معه تحقيق أي ميزة تنافسيه بل ومن المحتمل ان تفقد هذه

الشركات القدرة على المنافسة والخروج من سوق التأمين كلياً أو ان تتحول الى مجرد وسيط يعمل لحساب شركات التأمين الأجنبية وبالتالي حرمان الاقتصاد القومي من الدور الحيوي لقطاع التأمين واسهاماته في مجال خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع وفي ظل ما تعانيه الدول النامية من ضعف الكيانات الاقتصادية وافتقادها الى المقومات المادية والبشرية والتكنولوجية في مختلف القطاعات الاقتصادية بما في ذلك قطاع التأمين وذلك بالمقارنة بالدول المتقدمة فانه بالأهمية بمكان اعداد الاستراتيجية المناسبة التي تكفل لشركات التأمين ان يكون لها دورا رياضيا في تحقيق أكبر استفادة ممكنة من شبكه الانترنت لتدعيم قدرتها التنافسية¹.

2-3- أهمية تكنولوجيا التأمين في تطوير سلسلة القيمة في شركات التأمين

تتمتع ابتكارات تكنولوجيا التأمين بالقدرة على تقديم فرص ومزايا عديدة لصناعه التأمين اهمها:

2-3-1- تقييم افضل للاكتتاب والمخاطر:

تعمل وتكنولوجيا التأمين على تطوير اساليب اكتتاب جديده من خلال البيانات المجمعة من اجهزه الاستشعار وانترنت الاشياء الى جانب استخدام البيانات الضخمة وتحليلاتها لإبلاغ قرارات الاكتتاب الدقيقة وتقييم المخاطر وتسعيرها، ولدي غالبا ما يكون في الوقت الحقيقي وبالشكل الذي يسمح لشركات التأمين بتقديم تغطيات افضل ، وبالتالي وفي ظل تبني تكنولوجيا التأمين ستعرف هذه الشركات تحولا كلياً نحو نماذج الوقاية المعقدة والارتقاء بقطاع التأمين نحو عروض مشخصه 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 بدقه أكثر.

2-3-2- ادارة أكثر كفاءة للمطالبات:

تعتمد التكنولوجيا التأمين في إدارة مطالبات التأمين على تقنية البلوك تشين لمنع فرص الاحتيال ومعالجة المطالبات المشغلة تلقائيا بواسطة اجهزة الذكاء الاصطناعي وهذا لتسهيل الاجراءات وجعلها اسرع وكمثال عن ذلك تعمل شركة جونج ا ان الصينية على دمج التكنولوجيا في كل عملية من نشاط قطاع التأمين لإعادة تشكيل سلسلة القيمة ككل، حيث تجاوز معدل اتمتة الاكتتاب 99% وتسويه المطالبات 95% وبلغت نسبة الذكاء²

¹ عبد أحمد ابوبكر، مرجع سابق، ص4

² مريم صيد، سوسن زيرق، 2022، تكنولوجيا التأمين مسار جديد لقطاع التأمين، الملتقى الدولي الافتراضي: البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في الدول النامية "الفرص والتحديات والافاق، جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة، الجزائر ، ص10

الاصطناعي المطبقة في خدمه العملاء على منصات الانترنت 70% ، لتحقق بذلك اقتصاد في القوى العاملة بنسبة 61%.

2-3-3- عروض خدمات تأمين جديد والارتقاء بتجربة العملاء:

تسعى الشركات الناشئة في تكنولوجيا التأمين الى تحويل نماذج الاعمال التقليدية وتغييرها بشكل جذري من خلال التكنولوجيا الجديدة التي تعمل على تقديم المنتجات بطريقه تلبي احتياجات العملاء وكذا ابتكار عروض وخدمات تأمينيه جديده كالتأمين على اساس الاستخدام والتأمين بالطلب، وهذا للتخفيف من حدة المخاطر المحتملة في العالم الرقمي والتي تعمل أيضا على توفير وتطوير حلول لشركات التأمين التقليدية وذلك لمساعدتها على ان تصبح أكثر ارتباطا بعملائها مما يحسن من تجربة العملاء ويتيح فرصة ولوج اسواق متنامية بسرعة.

3- نماذج لشركات تكنولوجيا التأمين الرائدة في العالم

3-1- شركات تكنولوجيا التأمين في الهند (Insu Tech)

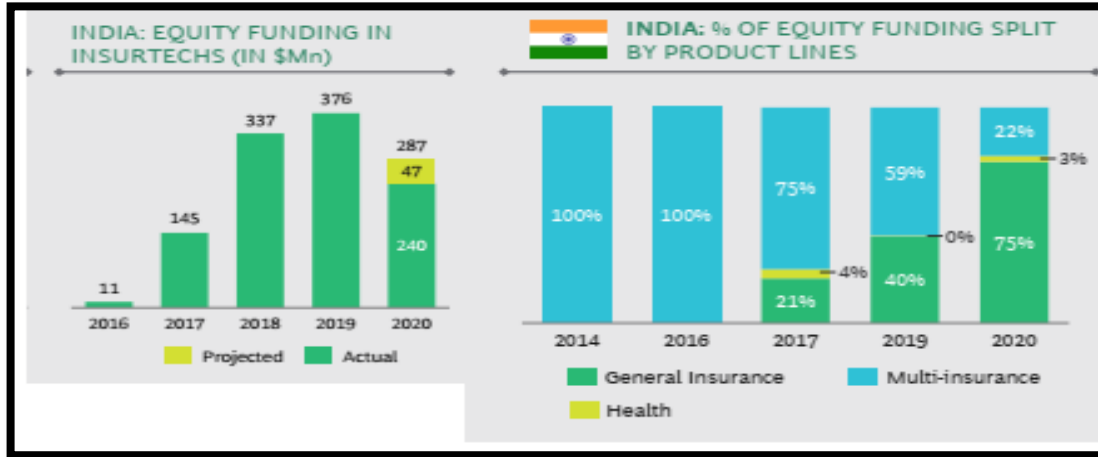
مع ظهور تكنولوجيا التأمين، حدثت تغيرات ديناميكية في صناعة التأمين الهندية حيث تغيرت سلسلة قيمة التأمين التقليدية من خلال تقديم تأمين صغير الحجم عند الطلب، ومنصات تأمين صغيرة تعمل بالطاقة المتنقلة، وإمكانيات إدارة الطلبات عن بعد والاستشارة الآلية (لتحسين خدمة العملاء). وقد زاد التمويل الذي تلقتته شركات تكنولوجيا التأمين الناشئة في الهند بشكل ملحوظ.

شهد قطاع التأمين التكنولوجي في الهند نموا كبيرا في السنوات الأخيرة على متغيرات متعددة. وفقا للمعطيات الأخيرة من قبل ET BFSI، هناك حاليا أكثر من 110 شركة تأمين تكنولوجي. مع الحد الأقصى لعدد الزيادات خلال الفترة 2015-2020 في جميع أنحاء القطاعات الفرعية.

نما تمويل insurtech في الهند من قاعدة متواضعة قدرها 11 مليون دولار في عام 2016 إلى 287 مليون دولار في عام 2020. من 2014 إلى 2017، كان قطاع في الهند Insurtech يسيطر عليه إلى حد كبير من قبل لاعبين متعددي التأمين (أي الشركات التي تقدم العديد من الخدمات وليس خدمات التأمين فقط) بما في ذلك PolicyBazar و Coverfox و¹ Renefit. ومع ذلك ، مع ظهور Acko و Digit Insurance ، بدأ التأمين العام في اكتساب الزخم. وفقاً لذلك ، زادت حصة التمويل للتأمين العام باستمرار من مجرد 25 % سنة 2017 الى 75 % سنة 2020.

¹ مشروع نوال، التأمين التكنولوجي دراسة سوق التأمين في الهند، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الوطني الخامس، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، الجزائر، ص12/10.

شكل رقم 1-23: حجم الاستثمارات في تكنولوجيا التأمين حسب خطوط الإنتاج في الهند



المصدر: مشروم نوال، التأمين التكنولوجي دراسة سوق التأمين في الهند، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الوطني الخامس، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، الجزائر، ص/12.

شهد عام 2019 الحد الأقصى لعدد التمويل الرئيسية متبوعًا بعام 2017. تم الحصول على التمويل من قبل الشركات في معظمها على أنها رأس مال ما قبل الانشاء أو الانشاء (راس مال اولي). ومع ذلك، زاد تمويل المرحلة في وقت لاحق بشكل مطرد.¹

الشركات الناشئة في الهند:

من بين أفضل الشركات الناشئة في الهند:

– Acko General Insurance، Policy Bazar، Digit Insurance–
Toffee Insurance، Coverfox Insurance

3-2- شركة تكنولوجيا التأمين الرائدة في الصين (شركة ZhongAn):

أ- نظرة عامة على السوق الآسيوية لتكنولوجيا التأمين:

تمت دراسة سوق تكنولوجيا التأمين في آسيا والمحيط الهادئ من سنة 2019 إلى 2028 من قبل Mordor intelligence، حيث أشارت الدراسة إلى أن معدل نمو تكنولوجيا التأمين insurtech سيبلغ حوالي 7.5٪ بحلول سنة 2028. فآسيا والمحيط الهادئ تعتبر إحدى أهم الأسواق الكبرى والمتنوعة لشركات التأمين كونها تعتبر سوق ناشئة وجذابة لشركات التأمين نظرا لتمييزها بكثافة سكانية عالية والتي بدورها تعتبر مادة خام لسوق التأمين لكونها موطنًا لما يقرب من ثلث سكان العالم، وعلى راس الأسواق الكبرى في هذه المنطقة نجد الصين التي تعتبر من الاقتصادات الأسرع نموًا في العالم والتي تتوقع أن تصبح أكبر اقتصاد في العالم بحلول عام

¹ مشروم نوال، مرجع سابق 8

2030. بالإضافة إلى أن منطقة آسيا والمحيط الهادئ سجلت مؤخرًا تقدمًا تقنيًا هائلًا في صناعة التأمين على غرار الصناعات المالية الأخرى كالبنوك، والأسواق المالية. مم مكن المستهلكين لمختلف المنتجات التأمينية على الحصول على تجارب رقمية تحظى بقدر كبير من الابتكار بحيث تسعى الشركات الصينية الكبرى في مجال التأمين سواء كانت تنشط داخل الصين، أو في الأسواق العالمية، بإجراء العديد من التجارب المبتكرة على نطاق واسع وتحقيق نتائج مبهرة مع منتجات جديدة، نماذج توزيع جديدة، وتكنولوجيا تأمينية جديدة.¹

المشهد التنافسي بين صناع التكنولوجيا التأمينية

تعمل أكثر من 335 شركة InsurTech في منطقة آسيا والمحيط الهادئ وفقًا لـ S & P Global Market Intelligence، تمتلك الصين والهند وحدهما ما يقارب نصف شركات Insurtech الخاصة في منطقة آسيا والمحيط الهادئ وقد جذبت حوالي 78٪ من رأس المال الاستثماري في المنطقة. ومع امتلاك الهند لـ 66 شركة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، أصبحت الهند ثاني أكبر سوق للتكنولوجيا الرقمية في المنطقة بعد العملاق الصيني. الجدول التالي يبين أهم شركات التأمين التي تعتمد InsurTech في منطقة آسيا والمحيط الهادي.

الجدول رقم 1-2: أهم شركات InsurTech في منطقة آسيا والمحيط الهادئ

الصين	ZhongAn Insurance
سنغافورة	SIngLife
سنغافورة	CXA Group
الهند	CoverFox Insurance
سنغافورة	Policy Pal
الصين	Ins for Renaissance
الصين	The CareVoice
ماليزيا	Policy Street

¹ منصور منال، لموي عاصم، مرجع سابق، ص10

أندونيسيا	PasarPolis
تايلاندا	AppMan

منصور منال، لموي عاصم، مرجع سابق، ص11

من خلال الجدول السابق، نجد أن هناك 10 شركات تأمين تعتبر شركات رائدة في استخدامات تكنولوجيا التأمين في الصناعة التأمينية، فالصين وسنغافورة تحتلان المرتبة الأولى في القائمة بـ 3 شركات، أي نسبة 30% لكليهما¹ تليها الهند، ماليزيا، إندونيسيا وتايلاند بشركة واحدة من أصل 10 شركات. ومن هذا المنطلق ارتأينا أن نأخذ إحدى الشركات الصينية المتصدرة لتكنولوجيا التأمين في منطقة آسيا والمحيط الهادئ كنموذج للدراسة وهي شركة ZhongAn Insurance

ب- شركة ZhongAn:

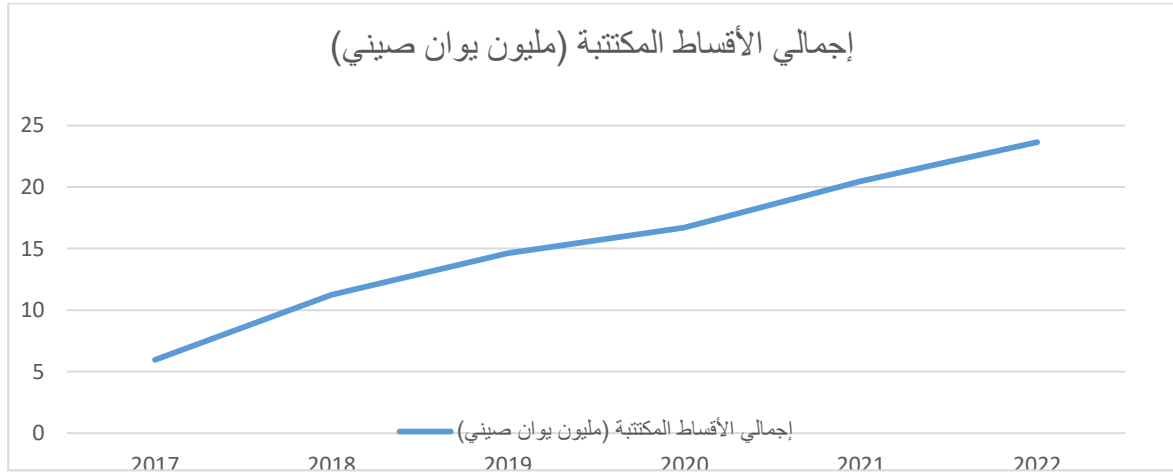
تعتبر ZhongAn أول شركة تأمين صينية تقدم خدماتها عبر بوابات الإنترنت فقط. تأسست في عام 2013 من قبل ثلاثة من أنجح رجال الأعمال المعروفين في الصين من Alibaba و Ping An و Tencent. استطاعت الشركة مع نهاية عامها الأول في النشاط بجمع حجم اكتتاب بلغ 1.5 مليار دولار أمريكي في عام 2017 وتضم الشركة أكثر من 500 مليون مستخدم.

أ- تطور إجمالي الأقساط المكتوبة:

تمكنت شركة ZhongAn للتأمين الرقمي من تحقيق ارقام ممتازة نظرا لكونها حديثة النشأة، ففي عام 2017 تم تسجيل قرابة 6 ملايين عقد تأمين رقمي، ووصل إلى 23,6 مليون قسط تأميني مع نهاية عام 2022 أي بمعدل نمو 400% في عمليات الاكتتاب الرقمية خلال 6 سنوات فقط، الشكل الموالي يوضح تطور إجمالي الأقساط المكتوبة خلال 6 سنوات :

¹ منصور منال، لموي عاصم، مرجع سابق، ص11

الشكل 1- 23: تطور إجمالي الأقساط المكتتبة في الفترة 2017-2022



المصدر: تقارير شركة ZhongAn لسنتي 2021 و2022

<https://www.zhongan.com/corporate/announcements/?lang=en>

من خلال الشكل يمكننا ملاحظة أن قيمة إجمالي الأقساط المكتتبة سنة 2017 يساوي 5,9 مليون يوان، ومع نهاية سنة 2018 تم تحقيق 11,2 مليون يوان، أي بنسبة زيادة سنوية وصلت إلى 89%، أما في سنة 2019 فكان إجمالي الأقساط 14,6 مليون يوان وبذلك حققت الشركة معدل نمو سنوي قدر ب 30%، وفي سنة 2020 ارتفع إجمالي الأقساط المكتتبة بمعدل 14% بعد تسجيل 16,7 مليون وان وهي أقل نسبة زيادة خلال هذه الفترة. أما بالنسبة لسنتي 2021 و2022 فقد كان إجمالي الأقساط المكتتبة على التوالي 20,4 و23,6 مليون وان، وبذلك حققت الشركة معدل نمو سنوي بنسبة 22% سنة 2021، و 15% سنة 2022.

ويمكن تفسير هذا التناقص في معدل النمو السنوي من 89% سنة 2018 إلى 15% سنة 2022 لسببين رئيسيين:

1 الأول يخص الرواج الكبير الذي حظيت به خدمة التأمين الرقمي في بداياتها نظرا لكونها خدمة جديدة، وبذلك لقيت رواجاً كبيراً في وسط العملاء خصوصاً وأن الصين من البلدان المتميزة في خدمات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ومع مرور السنوات تناقص معدل النمو السنوي في إجمالي الأقساط المكتتبة وهذا لا يعني بالضرورة أنه أمر سلبي ما دام أن عدد العمليات الإكتتابية في تزايد مستمر.

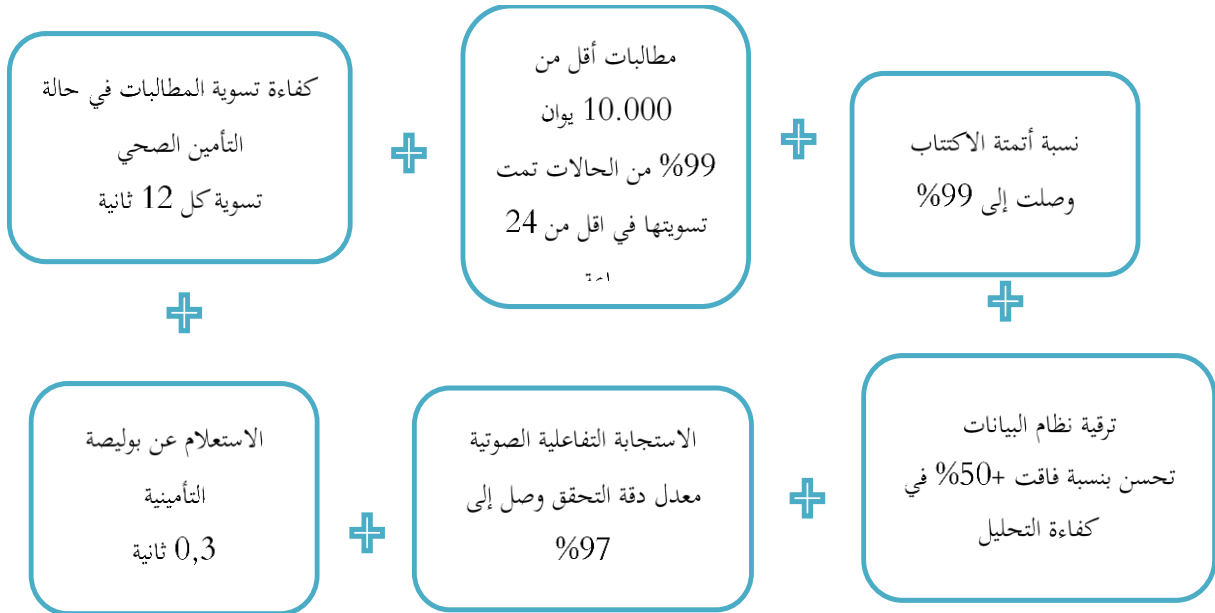
2 السبب الثاني يمكن حصره في أن التراجع السنوي يعود إلى أثر جائحة كورونا -COVID-19 على الاقتصادات العالمية منذ سنة 2019، مما أدى إلى تراجع العمليات التأمينية نظراً لتدهور الأوضاع الصحية والاقتصادية، خصوصاً وأن الصين تعتبر بؤرة تفشي وباء كورونا، ورغم ذلك مازال معدل النمو السنوي يعتبر جيد وهذا يرجع إلى مزايا الخدمات التأمينية الرقمية التي تقدمها شركة

ZhongAn كونها تتم عن بعد دون الحاجة للتنقل وخرق الحجر الصحي المفروض، وهذا ما حقق ميزة تنافسية لهذه الشركة مقارنة بشركات التأمين التقليدية.

مزايا العمليات التأمينية الرقمية في الشركة :

سعت شركة ZhongAn في تعاملاتها مع العملاء إلى تجسيد تجربة خالية من المتاعب وكفاءة تشغيلية مدعومة بالتكنولوجيا، حيث أبرزت عن كفاءة عالية فيما يخص توفير خدمة تأمينية بأقل جهد ممكن وفي زمن قياسي، وبهذا تكون الشركة قد أظهرت أهمية رقمنة الصناعة التأمينية من خلال الأرقام التي حققتها والتي يبينها الشكل التالي:¹

الشكل 1-24: إحصائيات حول جودة الخدمات التأمينية لشركة ZhongAn+



المصدر: من إنجاز الباحثين اعتمادا على تقرير شركة ZhongAn حول النتائج المؤقتة لسنة 2022:

https://static.zhongan.com/website/corporate/ipo/2022/pdf/ZhongAn%20Online_2022%20Interim%20Results%20Presentation.pdf?v=4

استراتيجية الشركة ومهمتها:

تمسكت ZhongAn باستراتيجية المحرك المزدوج "للتأمين والتكنولوجيا"، حيث قادت الابتكار في الصناعة التأمينية باستخدام التكنولوجيا لخلق قيمة للعملاء وتلبية متطلبات التأمين المتنوعة للعملاء، مع اختبار التقنيات في العمليات اليومية من أعمال التأمين الخاصة بها، بهدف تعزيز تطوير الصناعة من خلال تصدير تكنولوجيا التأمين وتسهيل التحول الرقمي لصناعة التأمين.

¹ منصور منال، لموي عاصم، مرجع سابق ص12

تواصل الشركة تحقيق ابتكارات جديدة عندما يتعلق الأمر بحدود الخدمات والإمكانيات. ففي مجال التكنولوجيا المالية FinTech، تسعى ZhongAn بسرعة للتعريف بعلامتها التجارية ورفع نسبة الوعي بها من خلال تطوير القدرة التنافسية الأساسية والمزايا الرائدة لخدماتها ومنتجاتها التأمينية.

لقد حددت ZhongAn مهام الشركة انطلاقاً من شعارها والمتمثل في "التكنولوجيا تقود التمويل، الدفع يغطي التأمين الخاص بك"، والقيم الأساسية مثل "البساطة، السرعة، الابتكار، التعاون للمربح للجانبين"، وتهدف إلى خدمة الجيل الجديد بالتكنولوجيا عن طريق:

البساطة:

وذلك يظهر من خلال التمسك بأدوات الشمول المالي في توصيل الخدمة للعملاء، كما تتمتع الشركة ببيئة عمل عادلة، ودائماً تسعى لتوظيف الأكفاء في مجالي التكنولوجيا والتأمين، مما يخلق مجموعة منسجمة من الموظفين تحترم العمل الذي تقوم به، وتضع دائماً في الاعتبار المهام الأساسية التي تسمح بتحقيق الأهداف على المدى القصير والطويل.

السرعة:

فهي تتبنى التغييرات الحاصلة دائماً في الصناعة التأمينية والتكنولوجيا المرافقة لها، وتتطلع إلى المستقبل من خلال الحفاظ على التعلم والتطوير المستمر من أجل التقدم في إنجاز مهامها بشكل أكثر كفاءة وفعالية.

الابتكار:

فالشركة تتميز بكونها مختلفة عن غيرها وهذا يتمثل في الجانب الرقمي لمعاملاتها، فهي أكثر استباقية من خلال الرؤية المستقبلية لها وكونها ليست تقليدية بأي حال من الأحوال، وهي تسعى دائماً لكسر حدود القدرات الذاتية والتفكير خارج الصندوق بإيجاد حلول مبتكرة تسهل وصول العميل للخدمات المختلفة التي تقدمها وقيادة الصناعة التأمينية إلى عصر جديد.¹

التعاون للمربح للجانبين:

تتطلع الشركة دائماً إلى التعاون مع مختلف الأطراف، من أجل تحسين معايير الصناعة التأمينية وذلك في إطار مشاركة رؤية الشركة المستقبلية وتخصصاتها. فهي لا تسعى للربحية منفردة، ولكن لتحقيق وضع مربح للأجانب لجميع الشركاء والعملاء دراسة حالة شركة (Lemonade) (التكنولوجيا التأمين ازدهرت صناعة تكنولوجيا التأمين على مدى السنوات القليلة الماضية، حيث بلغ عدد الشركات سنة 2019 حوالي 1544 شركة ناشئة

¹ منصور منال، لموي عاصم، مرجع سابق ص 13

بتمويل قدره 29 مليار دولار. وقد قام فريق (devs Dash) بتحليل السوق واختيار أفضل الشركات الناشئة التي أطلق عليها اسم "أحادي القرن"، وهي كل شركة ناشئة تساوي أو تزيد قيمتها عن مليار دولار من خلال نمو رقم أعمالها الكبير بغض النظر عن مستوى الربحية المحقق، ولديها القدرة على تغيير صناعة التأمين على مستوى العالم. وقد اعتمد التصنيف على مقدار التمويل الذي تم جذبته طوال فترة تواجدها في السوق العالمية. من بين هذه الشركات سوف نقتصر على التعريف بتجربة شركة الناجحة.

3-3- واقع شركات تكنولوجيا التأمين في الولايات المتحدة الأمريكية:

تعتبر شركة Oscar من أحسن الشركات الرائدة في مجال تكنولوجيا التأمين الصحي، تأسست سنة 2012 بنيويورك من قبل Nazemi Kevin وKushner Joshua ، Sclosser Marice ، وذلك في إطار إصلاح نظام الرعاية الصحية الذي أدخله باراك أوباما (Oscar)، وهي أول شركة تأمين ناشئة تعمل كمنصة رقمية عبر توفير خدماتها على موقعها الإلكتروني والذي يضم شبكة كبيرة من خبراء التكنولوجيا، الأطباء والمستشفيات في مختلف التخصصات، حيث يمكن للعملاء مباشرة ومن دون أية وساطة الحصول على رعاية صحية بسيطة، ذكية ومرغوبة، كالعثور على أحسن طبيب مناسب، حجز موعد بأسرع وقت وبأقل تكلفة، القيام بزيارة افتراضية باستخدام التطبيق الذكي للشركة (Oscar) عرفت شركة Oscar نموا متسارعا رغم قصر المدة الزمنية لبداية نشاطها، وذلك بسبب استقطابها لكم هائل من العملاء، والذي يرجع بدوره إلى مجموعة من العوامل أهمها:

- أسلوب الشركة المبتكر والقائم على الواجهات التكنولوجية لتقديم الرعاية الصحية، أهم هذه التكنولوجيات le-Dinh السجلات الصحية الإلكترونية لتوسيع نطاق الوصول إلى بيانات المرضى، وتقديم الأفضل للعملاء من حيث الكفاءة، البساطة والسرعة.
- الأجهزة القابلة للارتداء، وتشمل الأساور، الساعات الذكية وأجهزة الاستشعار المحمولة وغيرها من الأجهزة الطبية المحورية المتنقلة والمخصصة للمراقبة المستمرة وتعقب بيانات المرضى عن بعد.¹
- تشجيع نمو واستيعاب التكنولوجيا الصحية من خلال برامج المكافآت والحوافز كاستفادة من الاستشارات المجانية عبر الهاتف، الخدمات الطبية الطارئة، رعاية الحمل، بالإضافة إلى الرعاية الأولية التي قدمتها الشركة خلال جائحة COVID-19

¹ مريم صيد، مرجع سابق، ص72

ووفقا لمؤشرات شركة استطاعت الشركة من خلال فلسفتها القائمة على العملاء ونهجها المبتكر للرعاية كسب ثقة 594 300 عميل منذ تأسيسها وبمعدل سنوي يتجاوز 50%، وكذا امتلاك خطط صحية عائلية وفردية في 497 مقاطعة عبر 19 ولاية أمريكية، ويتوقع وجود مجال كبير للتوسع في السنوات المقبلة، إطلاق وهو ما يدل على أن الشركة تسعى جاهدة لتجسيد استراتيجيتها للنمو السريع من خلال اكتساب المزيد من العملاء وأسواق جديدة. واستنادا إلى عضوية الشركة في الولايات المتحدة استطاعت Oscar التوسع أكثر، لتدخل سوق التأمين للمجموعة الصغيرة سنة 2017، وتقدم خطط Advantage Medicare سنة 2020، وذلك من خلال قيامها بسلسلة من الجولات الاستثمارية، جمعت خلالها 800 مليون دولار لتزيد قيمتها إلى 2.3 مليار دولار. من خلال عرض تجربة شركة Health Oscar في مجال تكنولوجيا التأمين، نرى بأن هذه الشركة أصبحت مصدرا بارزا للتأمين المبتكر الذي يفضله جيل الألفية من العملاء، فهي تسعى للعمل تحت شعارها "نعمل بجد لنجعلها سهلة" وذلك من خلال فلسفتها الجديدة التي تنطوي على تقديم طريقة مبتكرة ومختلفة تماما لممارسة التأمين، وهذا مكنها إلى حد بعيد من تجاوز عيوب نظام التأمين التقليدي، كإخفاض رضا العميل وكثافة الأعمال الورقية وغياب عنصر الابتكار والإبداع.

رغم حداثة الشركة إلا أنها تمكنت من جذب العديد من الشركات المستثمرة أبرزها شركة Alphabet، وكذا فرض مكانتها في سوق التأمين الصحي.

وتبقى هذه التجربة مثالا حيا يحتذى به لقيادة التغيير في قطاع التأمين وتوجيهه نحو تطوير نموذج أعماله التقليدي. خلاصة: شهدت السنوات القليلة الماضية ابتكارات وتغيرات إيجابية في القطاع المالي على خلفية التطورات التكنولوجية الحديثة، ولا يعتبر قطاع التأمين استثناء لذلك، حيث أوجدت هذه التطورات مناهج ابتكارية جديدة لتقديم منتجات وخدمات التأمين.

أ- الشركات الرائدة عالميا في مجال تكنولوجيا التأمين في الولايات المتحدة

استمرت الولايات المتحدة في كونها مركز تكنولوجيا التأمين المهيمن في العالم، حيث استحوذت على سبعة من أفضل 10 صفقات في مجال تكنولوجيا التأمين في النصف الأول من سنة 2020، بما في ذلك 06 جولات تمويل بقيمة 100 مليون دولار أمريكي + (Zing و Oscar و Duck Creek Technologies و Health و Insurance Pie و Title States و genius Policy).

ومع ذلك، تتزايد فرص شركات تكنولوجيا التأمين في أوروبا وآسيا، كما يتضح من استثمار 81 مليون دولار في شركة Digit Insurance ومقرها الهند، والاستحواذ الجزئي على شركة Netrisk التي تتخذ من الحجر مقرا

لها مقابل 61 مليون دولار، وجولة التمويل (التمويل الكامل) البالغة 53 مليون دولار من قبل شركة Alan Health Insurance في فرنسا.

ب- أصحاب رأس المال المخاطر التقليديون يكافئون منافسي تكنولوجيا التأمين

في الآونة الأخيرة، ذهبت نسبة كبيرة من تمويل رأس المال المخاطر في قطاع تكنولوجيا التأمين إلى الشركات التي تتطلع إلى النمو من خلال أن تصبح شركة نقل كاملة، مثل Lemonade أو Metro Miles ، أو تتطلع إلى الكتابة على ورقة شخص آخر. في النصف الأول من سنة 2020، اجتذبت العديد من شركات التأمين من طراز MGA صفقات كبيرة، بما في ذلك Pie Insurance، وهي شركة تأمين على الحيوانات الأليفة مقرها المملكة المتحدة اشتراها الكثيرون، وتحالف تكنولوجيا التأمين السيبراني Cyber-insurtech Coalition ومقره الولايات المتحدة. يركز مستثمرو تكنولوجيا التأمين بشكل متزايد على الربحية، ويستثمرون في الشركات ذات نماذج الأعمال القابلة للتطوير التي يمكنها زيادة الإيرادات وتوسيع عروضها في أسواق جديدة.

ج- استراتيجية عمليات استحواذ النمو المعتمدة من طرف شركات تكنولوجيا التأمين الأمريكية

في الولايات المتحدة، أدرك عدد من شركات تكنولوجيا التأمين الناضجة أنه بين حالة عدم اليقين بشأن كوفيد-19، وارتفاع التقييمات، والصعوبة التي واجهتها الشركات في دمج الشركات لتكنولوجيا التأمين المكتسبة، فإن الخروج من عمليات الاندماج والاستحواذ قد لا يولد العائد المطلوب على الاستثمار المرغوب فيه من قبل للمستثمرين. وقد دفع هذا البعض إلى أخذ النمو بأيديهم من أجل جذب استثمارات إضافية وجعل الاكتتاب العام في المستقبل أكثر جاذبية. على سبيل المثال، استحوذت شركة الأوراق المالية الرقمية "States Title" على شركة ضمان الأوراق المالية "North American Title" في أوائل سنة 2019 كجزء من استراتيجية الاستحواذ التي سمحت لها بزيادة حجم تداولها بشكل كبير في النصف الأول من سنة 2020، حيث جمعت شركة States Title جولة تمويل بقيمة 123 مليون دولار.

د- اتجاهات التأمين التي يجب مراقبتها

تم طرح شركة Unicorn Insurtech Lemonade، التي صنعت اسما لنفسها من خلال رقمنة تأمين مالكي المنازل والمستأجرين، في جويلية 2020. وارتفع سعر سهم الشركة في البداية قبل أن ينخفض إلى حد ما خلال الشهر التالي. قد يفتح النجاح العام للاكتتاب العام الباب أمام مجموعة من شركات تكنولوجيا التأمين التي تتطلع إلى جمع الأموال في الأسواق العامة. لطالما تم النظر إلى شركات تكنولوجيا التأمين على أنها أهدافا

للاستحواد. الآن بدأنا نرى الاتجاه الذي تصبح فيه تكنولوجيا التأمين هي المستحوذين. أعتقد أن هذا تمييز مهم للغاية ولهذا السبب يستطيع البعض جمع الكثير من المال.

دراسة حالة شركة (Lemonade) لتكنولوجيا التأمين

ازدهرت صناعة تكنولوجيا التأمين على مدى السنوات القليلة الماضية، حيث بلغ عدد الشركات سنة 2019

حوالي

1544 شركة ناشئة بتمويل قدره 29 مليار دولار. وقد قام فريق (devs Dash) بتحليل السوق واختيار أفضل الشركات الناشئة التي أطلق عليها اسم "أحادي القرن"، وهي كل شركة ناشئة تساوي أو تزيد قيمتها عن مليار دولار

(2020, Tomych)، من خلال نمو رقم أعمالها الكبير بغض النظر عن مستوى الربحية المحقق، ولديها القدرة على

تغيير صناعة التأمين على مستوى العالم. وقد اعتمد التصنيف على مقدار التمويل الذي تم جذبته طوال فترة تواجدها

في السوق العالمية. من بين هذه الشركات سوف نقتصر على التعريف بتجربة شركة (Lemonade) الأمريكية الناجحة.

التعريف بالشركة (US Lemonade)

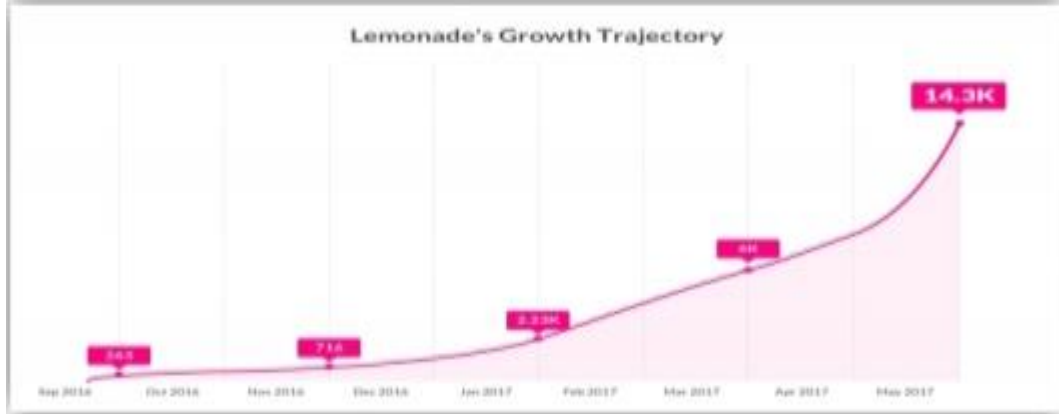
تعتبر (Lemonade) شركة أمريكية رائدة في مجال صناعة تكنولوجيا التأمين، دخلت عالم التكنولوجيا المالية في أبريل 2015 وتأسست بنيويورك وبتمويل قدره 480 م مليون دولار. هي شركة ناشئة تقدّ عروضاً تأمينية مبتكرة للمالكي المنازل والمستأجرين وأصحاب العقارات تحت شعار الحفاظ على طلب العميل والتكي مع احتياجاته المتغيرة في سبتمبر 2016 حصلت الشركة على رخصة التأمين الخاصة بها من هيئة التنظيم لولاية نيويورك، وأصبحت تخضع لنفس التزامات شركات التأمين التقليدية خاصة من حيث قواعد الملاءة المالية وبهذا الاجراء أصبح في إمكان الشركة ممارسة نشاط التأمين لكن بشكل محدود يقتصر على تقديم منتجات محدودة ولفئات معينة¹.

عرض موجز لنشاط الشركة

¹ شراكة صبرينة، مرجع سابق، 30/28

- مسار تطور الشركة: رغم قصر المدة الزمنية لنشاط الشركة إلا أنها تمكنت من تسجيل نسب نمو مقبولة ومتازيدةً ض باستمرار، وتطمح لضمان تغطية واسعة تقارب 50% من سكان USA (ح تطور الشركة)، والشكل التالي يوضح تطور نمو الشركة خلال التسعة أشهر من الانفتاح.

الشكل رقم 1-25: تطور نمو الشركة خلال تسعة أشهر من الانفتاح



المصدر: شراكة صبرينة، 2021، "اتجاه جديد لصناعة تأمين متطورة ومتحولة تكنولوجيا، دراسة حالة الشركة الأمريكية lemonade"، مجلة دراسات

العدد الاقتصادي، المجلد 12 العدد 2، جامعة فرحات عباس سطيف 1، الجزائر، ص 13

تعرف الشركة نموًا متسارعًا للفترة (2016-2017) بسبب زيادة طلب العملاء على منتجات تأمين المنازل والاستئجار، وهذا راجع أسلوب الشركة المبتكر والقائم على الشفافية والثقة في التعامل، وسرعة معالجة مطالبات التأمين وكشف الممارسات الاحتيالية التي تشكل أولى خطوات النجاح في صناعة التأمين. فالتأمين هو واحد من بين القطاعات الأقل موثوقية في الاقتصاد الأمريكي، ويحتل مرتبة منخفضة للغاية في جميع فئات رضا العملاء حسب ما كشف عنه استطلاع شركة (EY) لسنة 2014 إذ إن أسلوب الشركة الجديد سيضي من دائرة الاحتيال إلى محالة، ويمكنها من الحفاظ على تنافسيتها في السوق العالمية.

- نشاط الشركة: تمتلك الشركة ترخيصًا في أوروبا يسمح لها بالعمل في 31 دولة أوروبية، وترخيصًا للعمل في 41 ولاية أمريكية. حاليًا تنشط في دولتين أوروبيتين فقط (ألمانيا، هولندا) وفي 35 ولاية أمريكية، في سبتمبر 2020 أعلنت أنها ستدخل سوق التأمين الفرنسي مع نهاية العام (Jennewine 2020)، مما يعطي إشارة واضحة عن نمو الأقساط والنمو في المستقبل، والشكل التالي يبين وجود مجال كبير للتوسيع عمال الشركة.

الشكل رقم 1-26: نمو أقساط وعملاء الشركة 2018-2020



- المصدر: شراكة صيرينة، 2021، "اتجاه جديد لصناعة تأمين متطورة ومتحولة تكنولوجيا، دراسة حالة الشركة الأمريكية lemonade"، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12 العدد 2، جامعة فرحات عباس سطيف 1، الجزائر، ص 13

تشير جميع المؤشرات إلى تزايد النسب للفترة (2018-2020)، حيث ارتفعت أقساط التأمين من 72 مليون دولار سنة 2019 إلى 155 مليون دولار سنة 2020 (الربع الثاني) وتسجيل نسبة زيادة بـ 115%. لكن رغم نسب النمو التي بقيت منخفضة مقارنة بالنسبة المسجّح مسجّح 2019 (208 ح الشكل أيضا زيادة الأقساط بالنسبة). (% و يو لكل عميل بزيادة عدد وثائق التأمين المصدرة) (17) (% و دفع المزيد من الأقساط بالنسبة للعملاء الحاليين، مما يدل على أن الشركة تسعى جاهدة لتجسيد استراتيجيتها للنمو السريع من خلال توسيع قاعدة العملاء الحاليين واكتساب عملاء جدد (84) (% بطرق ابتكارية جذابة.¹

¹ شراكة صيرينة، مرجع سابق ص 30

خلاصة الفصل

لاشك ان العالم شهد ثورة تفجر تكنولوجيا هائل احدث تغيرات متسارعة و متطورة جعلت التكنولوجيات تتغلغل في الكثير من القطاعات لتصبح من اهم الوسائل المستخدمة فيها مثل القطاع المالي بصفة عامة وقطاع التأمينات بصفة خاصة، حيث أن استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة في قطاع التأمين كالبوك تشين، البيانات الضخمة، انترنت الأشياء والبرمجيات المختلفة من طرف المستخدمين والإدارة فإنه يسهل من العمليات التأمينية كما يعمل على سرعة التواصل داخل مختلف فروعها مختزلة بذلك الجهد والوقت الضائع، مع توفير خدمة أفضل للعملاء، وتعظيم الأرباح وتطوير الصناعة التأمينية.

الفصل الثاني: دراسة حالة شركة التأمين وإعادة

التأمين

تمهيد

من خلال ما تقدم في الجانب النظري سنحاول في الدراسة التطبيقية التي قمنا بها على مستوى الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين الوكالة المتواجدة في مدينة القالة التعرف على أهمية التكنولوجيا ودورها في تطوير قطاع التأمين، حيث تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين:

المبحث الأول: تناولنا فيه الإطار العام للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين. la Caar

المبحث الثاني: واقع التأمين التكنولوجي في شركة التأمين و إعادة التأمين فرع القالة . la caar

المبحث الأول: الإطار العام لشركة التأمين وإعادة التأمين caar

تعتبر شركة التأمين الجزائرية عنصرا فعالا في سوق التأمين الجزائري حيث تساهم في تطوير النشاط التأمين بفضل خدماتها والمنتجات التي تقدمها والتي تتولى بأهمية كبيرة من طرف دول العالم. فقد ظهر التأمين كأحد الاساليب المتطورة لحماية الافراد والممتلكات من المخاطر.

1- الإطار العام للشركة الجزائرية لتأمين وإعادة التأمين

1-1 تقديم الشركة الجزائرية لتأمين وإعادة التأمين شركة CAA CAAR

شركة CAAR هي أقدم شركة تأمين في الجزائر. في الواقع، تم إنشاؤه بعد الاستقلال في عام 1963 كصندوق التأمين وإعادة التأمين. كانت مسؤولة عن التنازل القانوني من أجل السماح للدولة الجزائرية بالسيطرة على سوق التأمين. لقد شهدت تطورا ملحوظا منذ عام 2005، وذلك بفضل تنفيذ استراتيجية النمو، على المدى المتوسط والطويل، بناءً على الإدارة المتوافقة مع المتطلبات¹

الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين، أول شركة تأمين عمومية جزائرية أنشأت في 08 جوان 1963، في شكل صندوق التأمين وإعادة التأمين بمنح المسؤولية قانونية في التصرفات التي تسمح للدولة الجزائرية من السيطرة على سوق التأمين، ولقد أدت التغييرات الاقتصادية التي حلت في الجزائر (الاحتكار، بيروقراطية الشبكة، التخصصات، ظهور شركات أخرى للتأمين (CCR, CAAT)، إلى تحديد تخصص نشاط الشركة بشكل أساسي في تسيير المخاطر الصناعية، وبعد التحول الاقتصادي، والدخول في المرحلة الانتقالية للدخول في السوق الحر، وبموجب قانون 1988 تم تغيير الطابع القانوني للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين، إلى شركة مساهمة تابع لوزارة المالية باعتبارها المساهم الوحيد، تتربع حاليا على رأسمال قدره 4 مليار دينار محرة بالكامل، وفي ذات السياق، صدر القانون رقم 06-04 المؤرخ في 20 فبراير 2006 المعدل والمتمم للأمر رقم 95-07 الخاص بالتأمين، الذي جاء ليدعم المنظومة التشريعية الجزائرية، المنظمة لإدارة أكثر احترافية من أعمال التأمين من خلال إدخال أدوات جديدة للتنظيم والسيطرة، وبالتالي، حماية مصالح العملاء ومن ثم تغطية أفضل للاقتصاد الوطني الجزائري.

¹الموقع الرسمي للشركة Caar.dz، 2023/5/26، 10:33

1-2- مهام الشركة:

تتلخص مهام CAAR لأكثر من ثلاثين عاما من النشاط المتواصل في القيام بمهام متعددة تتمثل في التالي:

✓ مراقبة سوق التأمين من خلال الإحالة القانونية.

✓ احتكار الدولة لعمليات التأمين.

✓ تحرير محفظة التأمين على النقل CAAT في عام 1985.

لقد كان للانتقال إلى استقلالية المؤسسات العمومية، والإصلاحات الاقتصادية الشاملة انعكاسات على صناعة التأمين، خاصة منها:

- 1 رفع التخصص، بمشاركة مباشرة، والمنافسة بين مختلف المشغلين.
- 2 تحرير الدولة من تسيير الشركات العمومية ومنحها الاستقلالية في التسيير.
- 3 تحرير نشاط التأمين، ومنح الفرصة أمام القطاع الخاص للعمل في قطاع التأمين.
- 4 التأكيد على الاعتماد الخاص CAAR الذي تم الحصول عليه وفقا لموافقة وزارة المالية، لممارسة جميع المعاملات التأمين بما في ذلك إعادة التأمين.
- 5 في إطار المنافسة، وعلى الرغم من تقلبات السوق، احتلت CAAR قدارة على الحفاظ على معظم محفظتها. ولكن كانت هناك زيادة لحصتها في السوق.
- 6 احتلت CAAR المركز الثاني، من حيث رقم الأعمال، واحتلت المركز الأول من حيث النتائج، وتوزيع محفظة يظهر نسبة عالية من المخاطر الصناعية التي لا تزال تنزعه.
- 7 وتضم الشبكة التجارية ل CAAR خمسة فروع إقليمية، و125 فرعا بما في ذلك 41 في ط (وكيل). وتقع معظم الوكالات في المجمع الصناعي، بسبب تخصصها.
- 8 رفع سعت التخصص CAAR1 ، لتوسيع قدرات التوزيع، من خلال افتتاح عدة فروع في 13 مواقع جديدة لتتوسع محفظتها من المخاطر الخاصة والمخاطر العادية.
- 9 لا تغطي الشبكة الحالية ل CAAR كامل التراب الوطني. فهي تعمل على وكالات تنفيذية، تساعد الوكالات الرئيسية على تقديم خدماتها لأبعد النقاط.

10 حاليا، يتم تصنيف الوكالات إلى مستويين وفقا لمعايير فنية مثل الإنتاج، والإنتاجية، تركيبة المحفظة الإيرادات، وجودة الخدمة، وهذا التصنيف هو قيد المراجعة، وهذا بإدخال معايير وعوامل تصنيف أخرى، تتماشى ومتطلبات السوق¹

1-2-1- نشاط التأمين والتوظيفات المالية:

1-1-2-1-1-2 نشاط التأمين

توظف الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR 1949 موظفا حتى نهاية عام 2010، و129 وكالات تابعة ل 41 وكالة رئيسية، يتمثل أنشطتها الأساسية في تقديم خدمات التأمين التالية:

- تأمين على الممتلكات: السيارات، المنازل والمخاطر الصناعية، الشركات الصغيرة والمتوسطة والتجارة والنقل وكذلك المسؤولية المدنية.
- التأمين على الأشخاص، (التقاعد والوفاء والعجز، ...)
- إعادة التأمين على المخاطر الكبيرة.
- استثمارات مالية (سندات، الخزينة، سوق الأوراق المالية، حيازة الأسهم، ...)

لدى CAAR فرع مركزي لإعادة التأمين منذ عام 1963، ويتكون هذا الفرع من فريق من الفنيين ذوي الخبرة في إعادة التأمين. وقد تم تكوين هذه الإطارات من خلال العديد من الدورات التدريبية لدى أكبر وأشهر مهني التأمين في السوق الدولية. السنوات عديدة، حافظ المديرين التنفيذيين لـ CAAR على علاقات خاصة مع العديد من وسطاء إعادة التأمين في لندن مثل UNITED INSURANCE WILLIS FEBER، وكذلك مع شركات إعادة التأمين عالمية شهيرة مثل SCOR/Paris،...Swiss ReGerling Gruppe إلخ. كما أن CAAR مثلها مثل شركات التأمين في دول العالم الثالث تنشط على الاستثمارات التجارية الحيوية، متبعة في هذه المسألة هجاء قائما، على أساس مبدئين:

- استثمارات الآمنة.
- الربحية.

يحتزم هيكل الاستثمارات المالية CAAR الالتزامات التنظيمية التي يوجبها القانون الجزائري، وقد سمحت هذه الاستراتيجية،

¹ الموقع الرسمي للشركة Caar.dz، 2023/5/27، 09:55

المطبقة في العقد الماضي إلى تحقيق معدل عائد استثنائي¹.

• نشاط التأمين

تقوم الشركة بتسويق مجموعة واسعة من المنتجات وهي:

- تأمين السيارة: المسؤولية المدنية وأضرار السيارة والمساعدة.
- التأمين ضد المخاطر المتنوعة: الحرائق والانفجارات والمخاطر ذات الصلة، والأضرار الناجمة عن المياه، وسرقة البضائع، والسرقة من الخزائن، والسرقة الشخصية، وكسر الزجاج، والمسؤولية المدنية العامة، والإسكان متعدد المخاطر وإصلاح المنازل، والحرفيين المهنيين متعددي المخاطر، والتجار والمهن الحرة.
- التأمين ضد المخاطر الصناعية: الحرائق والانفجارات والمخاطر ذات الصلة، تعطل الآلات، المسؤولية المدنية عن المنتجات المسلمة، البضائع في التخزين البارد، خسائر التشغيل بعد الحريق وتعطل الآلات، الشركات الصناعية والتجارية متعددة المخاطر، جميع مخاطر تكنولوجيا المعلومات.
- التأمين ضد مخاطر الهندسة والبناء: المسؤولية المدنية المهنية للمهندسين المعماريين والمقاولين، موقع البناء جميع المخاطر، آلات البناء جميع المخاطر، تجميع جميع المخاطر، المسؤولية المدنية لمدة عشر سنوات.
- تأمين النقل (البحري، البري، السكك الحديدية، الجوي): تأمين البضائع، تأمين بدن السفينة، صيد الأسماك وغيرها.
- التأمين ضد الكوارث الطبيعية.

بالإضافة إلى ذلك، هناك تأمين شخصي تديره شركة CAARAMA للتأمين، وهي شركة تابعة للشركة متخصصة في منتجات وخدمات التأمين الشخصي.²

2-1-2- نشاط إعادة التأمين:

يوجد لدى CAAR إدارة مركزية لإعادة التأمين منذ عام 1963. يتكون هذا القسم من فريق من الفنيين ذوي الخبرة في تقنيات إعادة التأمين. تم إثراء تدريب هؤلاء المديرين التنفيذيين من خلال العديد من الدورات التدريبية المتقدمة مع معيدي التأمين المشهورين في السوق الدولية. لسنوات عديدة، حافظ التنفيذيون في CAAR على علاقات مميزة مع جميع وسطاء إعادة التأمين في لندن مثل: WILLIS FEBER و UNITED INSURANCE BROCKERS (UIB)

¹ <https://arabworldinsurance.com>، 2023/5/26، 16:30

² <https://caar.dz/caar-activiti>، 2023/5/27، 08:46

MARSH وكذلك مع شركات إعادة التأمين ذات الشهرة العالمية مثل: SCOR / Paris و Swiss Re و Arig London ،Gerling Gruppe ،Munich Re ... قبل تأسيس احتكار عمليات إعادة التأمين ، وضع CAAR المخاطر مباشرة مع معيدي التأمين. بعد تخصص شركات التأمين الوطنية في عام 1975، واصلت CAAR الاتصال بشركاء إعادة التأمين لتوظيف الأعمال في المحفظة، بالتعاون مع Compagnie Centrale de Réassurance “CC

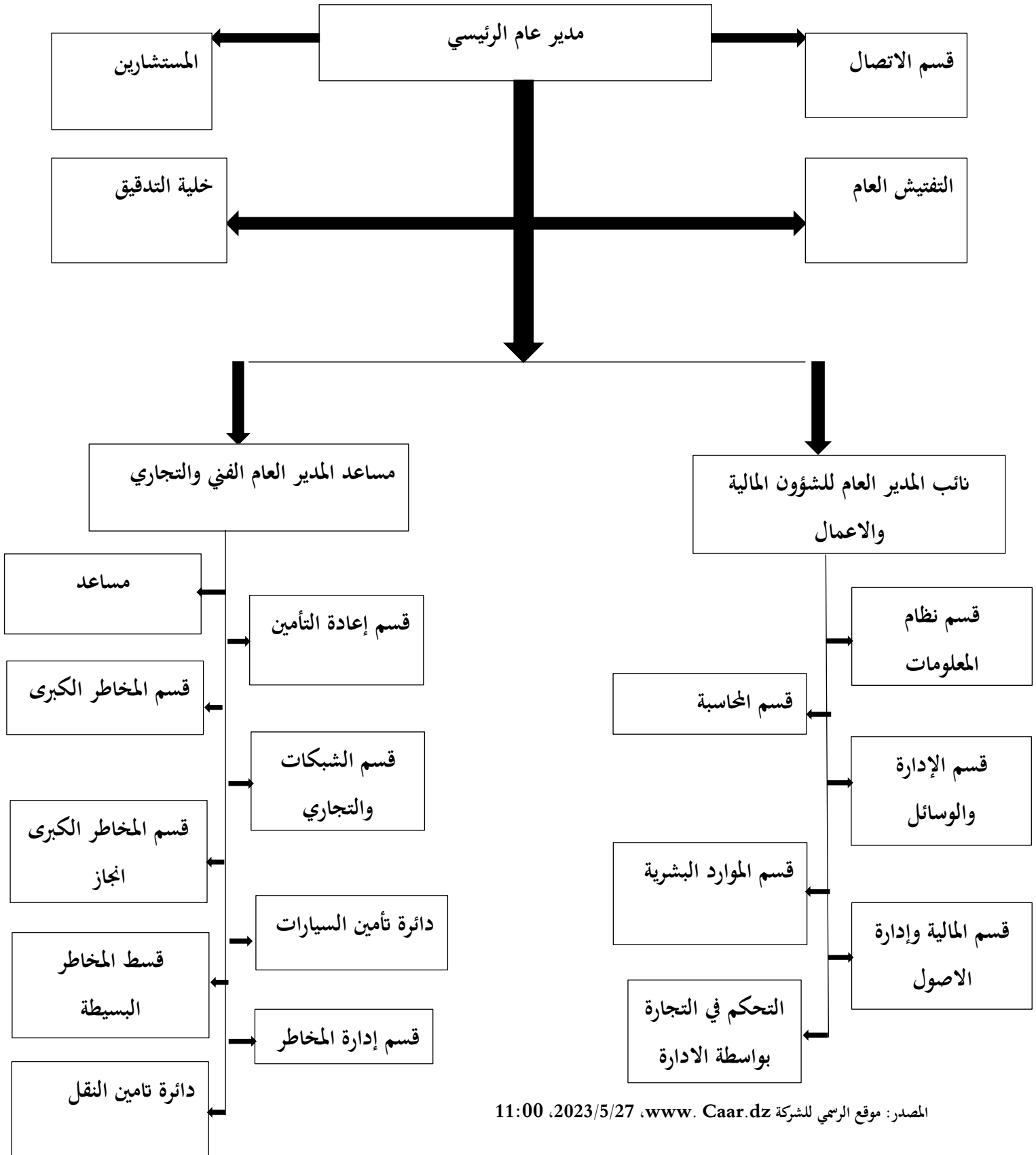
2-1-3- نشاط التوظيفات المالية:

النشاط المتعلق بالاستثمارات المالية (أذون الخزانة - سوق الأوراق المالية، استثمارات حقوق الملكية، إلخ). تقوم CAAR، مثل شركات التأمين في جميع أنحاء العالم، بتطوير نشاط استثمار مالي ديناميكي. ويستند النهج المتبع في هذا الصدد إلى مبدئين، مثل: أمن الاستثمار، الربحية يفي هيكل الاستثمارات المالية للشركة بالالتزامات التنظيمية المنصوص عليها في التشريع الجزائري. لقد أتاحت الاستراتيجية المطبقة، خلال السنوات العشر الماضية، تحقيق معدل عائد استثنائي.

2-2- الهيكل التنظيمي للشركة:

تعتمد الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR مبدأ التدرج الهرمي للسلطة وتقسيم العمل، للحد من ازدواجية الوظائف، فاعتمدت الهيكل التنظيمي التالي:

الشكل رقم 2-1: الهيكل التنظيمي لشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين لا كار



المصدر: موقع الرسمي للشركة www.Caar.dz، 2023/5/27، 11:00

قامت هذه الشركة بخلق فرع لها مختص في التأمينات على الأشخاص (CAARAMA) سنة 2011 بعد الإصلاحات التي جاء بها القانون 04-06، كما تعزز مواصلة سياستها التنموية من أجل تمييز مساهمتها في تطوير قطاع التأمين في الجزائر.

2-3- منتجات الشركة:

- المنشآت المركبة لتميع الغاز الطبيعي.
- كل المركبات البتروكيميائية.
- مشاغل المساكن ومؤسسات التعليم

تأمينات الممتلكات: وهي تشمل

1. تأمين اخطار الحرائق الانفجارات والاطار الملحقه.
2. تأمين اضرار المياه.
3. تأمين اضرار الآلات الالكترونية.
4. اضرار ووسائل الاعلام الالي.
5. تأمين قروض التصدير وكذا قروض الداخلية.

تأمين المسؤولية المدنية

- المسؤولية العامة لأصحاب المؤسسات.
- المسؤولية المدنية للمهنيين والمهندسين والمقاولين.
- المسؤولية المدنية لمنظمي العطل.
- المسؤولية المدنية لمنظمي التظاهرات الرياضية.
- المسؤولية المدنية للسيارات

تأمين الأشخاص

- التأمينات الفردية ضد الحوادث
- التأمينات الجماعية
- التأمينات المختلطة

تأمين اخطار النقل

- النقل بأنواعه بحري بري بحري.
- تأمين هياكل السفن والبواخر والطائرات.

3-تواجد الشركة على شبكة الانترنت

الشركة التأمين وإعادة التأمين تتواجد على ثلاث منصات عبر الانترنت وبعد زيارة موقعها الإلكتروني، فتوصلنا إلى استخلاص النقاط التالية:

الشركة تستخدم ثلاث منصات للتواصل الاجتماعي (YouTube, FaceBook et LinkedIn) لإثبات وجودها وقد تم على التعامل والإجابة على أسئلة ورغبات الأفراد لتحقيق تواصل تفاعلي كبير جدا، ويمكن عرضها فيما يلي:

3-1- الموقع الإلكتروني للشركة على شبكة الانترنت:

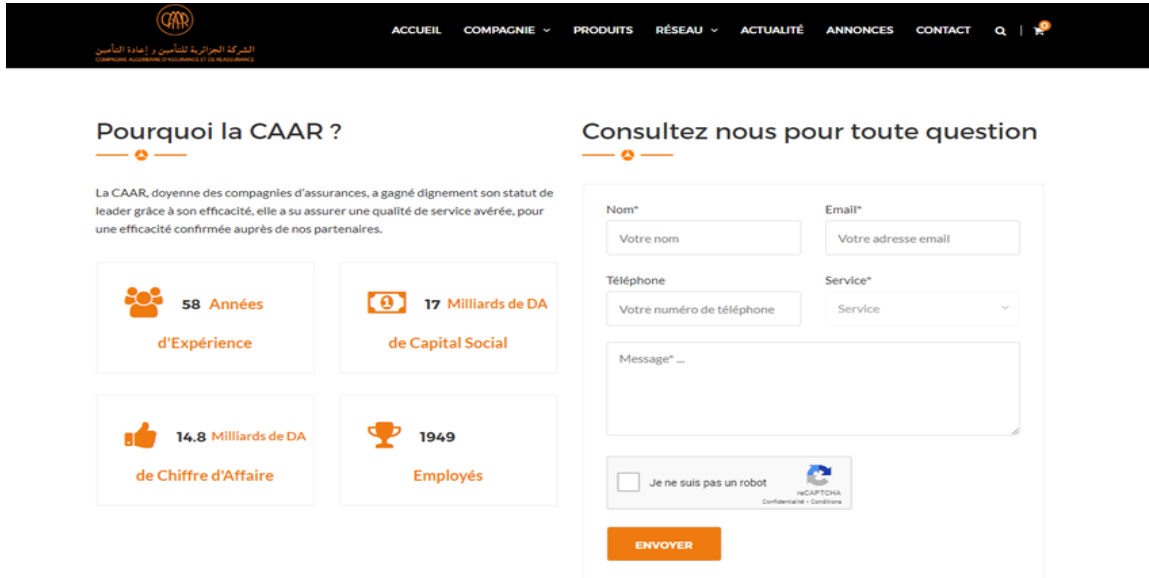
الموقع الإلكتروني للشركة يسمح بتنفيذ عملية تقييم أولية أو تحقيق مشروع عقد التأمين قبل عملية تأكيده، وذلك بالنسبة للتأمين على أخطار الكوارث الطبيعية والتأمين على الأخطار السكنية مع إمكانية القيام بالدفع الإلكتروني. كما يتضمن على عرض منتجات الشركة وتقارير السنوية للشركة.

الشكل رقم 2-2: الصفحة الرسمية لموقع الشركة



المصدر: www.caar.dz

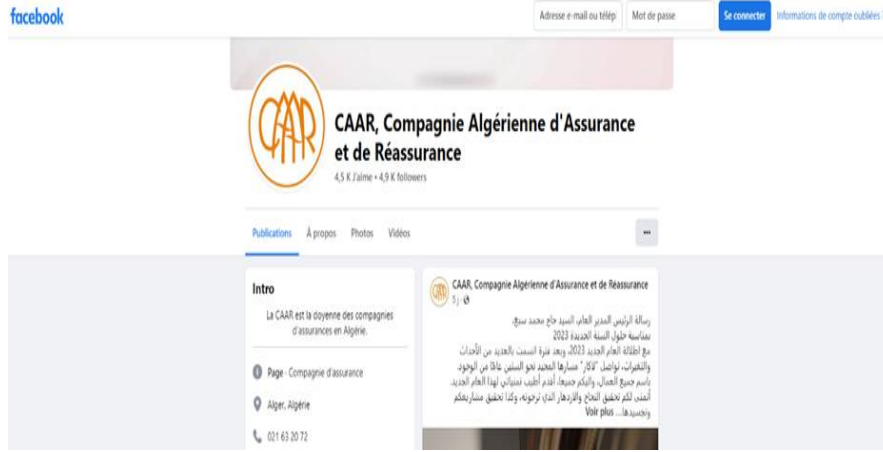
شكل رقم 2-3: عملية التقييم الأولية المقدمة من طرف الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (التأمين على أخطار الحوادث الطبيعية والتأمين على الأخطار السكنية).



المصدر: الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة www.caar.dz ، 2023/05/28 ، 11.35

3-2- تواجد الشركة على شبكة الفاييسبوك:

شكل 2-4: الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين Facebook



<https://www.facebook.com/CAARPageOfficielle?mibextid=ZbWKwL>

يتابع الصفحة 5000 متابع تتضمن الصفحة على نشاطات الشركة المختلفة ومشاركتها المؤتمرات كذلك ما تقدمه من

منتجات تأمينية، تقدم عرض لكافة منتجاتها والتعريف بها مما يساعد الشركة بشكل كبير في زيادة عدد الزبائن.

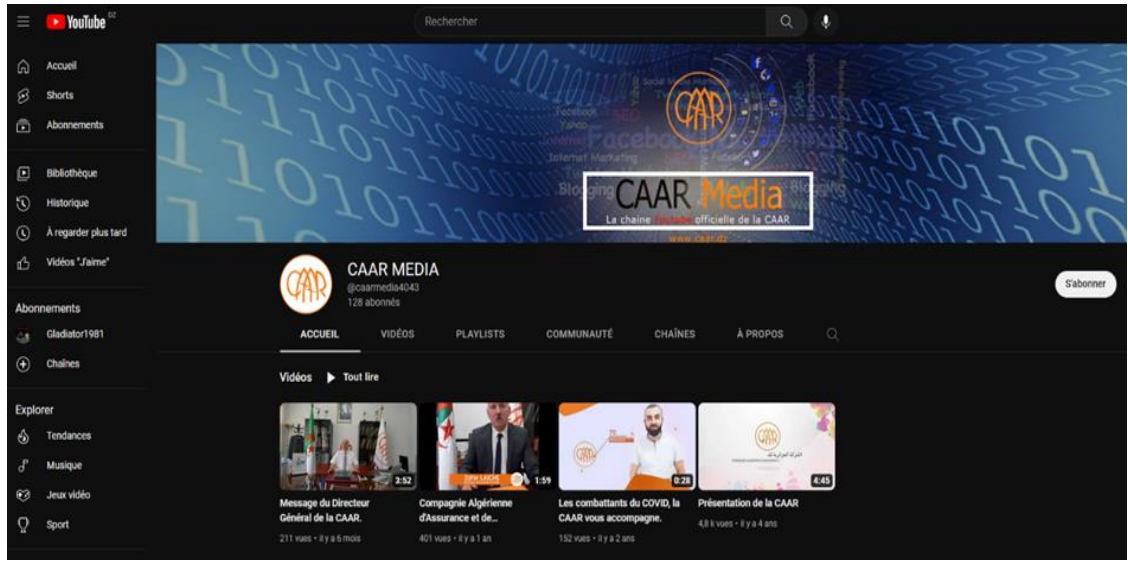
3-3- تواجد الشركة على موقع اليوتيوب:

يتابع الصفحة مئة وثلاثة وأربعون متابع كما ان نسبة مشاهدة أتقدر ب 4043 مشاهدة تحتوي على أربع مقاطع فيديو

لحد الان حيث محتوى مقاطع الفيديو هي عبارة رسائل من السيد المدير العام الشركة الوطنية الجزائرية للتأمين وإعادة

التأمين.

شكل 2-5: الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين على منصة YouTube

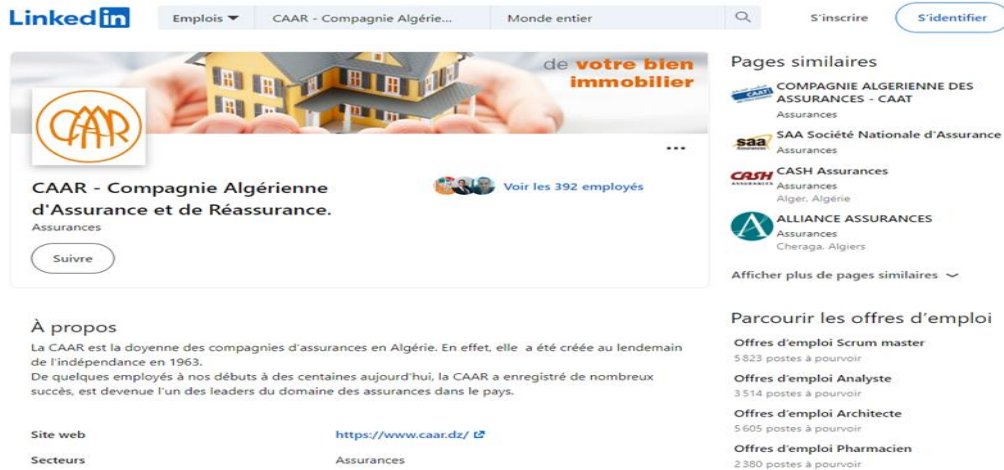


المصدر: www.caar.dz ، 2023/5/28 ، 13.03

3-4- تواجد الشركة على موقع لينكد إن:

صفحة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين تستخدم صفحة linkedin مثل باقي الشركات حيث أنها تساعد الشركة بشكل جيد فهي تمكنها من الوصول للزبائن جدد حيث ان هذه المنصة تعتبر من المنصات التي تهتم بها الشركات الكبرى ورجال الأعمال فهي تعتبر حلقة وصل بين هم الصفحة تحتوي على معلومات مقدمة للتعريف بالشركة والوصول إليها تعرض موقعها الإلكتروني وبعض المعلومات عن الوكالة ومنتجاتها.

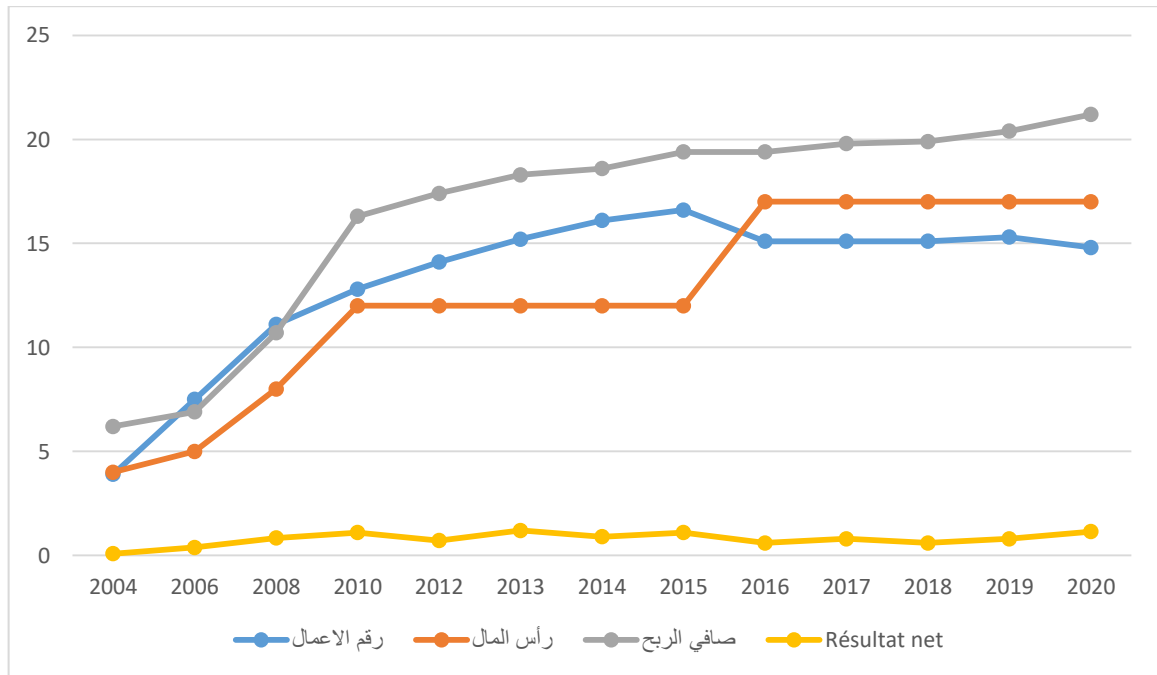
شكل 2-6: الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين على منصة LinkedIn .



4 المقومات - المالية للشركة:

جدول رقم 2-1: تطور مقومات الشركة

	2004	2006	2008	2010	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
رقم الاعمال	3.9	7.5	11.1	12.8	14.1	15.2	16.1	16.6	15.1	15.1	15.1	15.3	14.8
رأس المال	4	5	8	12	12	12	12	12	17	17	17	17	17
صافي الربح	6.2	6.9	10.7	16.3	17.4	18.3	18.6	19.4	19.4	19.8	19.9	20.4	21.2
Résultat net	0.083	0.381	0.833	1.1	0.713	1.2	0.9	1.1	0.6	0.8	0.6	0.8	1.14



المصدر: من انشاء الطالبتين بالاعتماد على معطيات الجدول

من خلال هذا المنحنى نلاحظ ارتفاع في رقم الاعمال لقطاع التأمين بصفة تدريجية خلال الفترة (2004-2015) حيث وصل إلى 16.6 اما في نهاية 2016 الى سنة 2020 انخفض رقم الاعمال بشركات التأمين بفرعيها هذا ما قابلته أيضا ارتفاع في الأموال الخاصة في الفترة (2004-2014) الا انها شهدت استقرارا في السنوات الأخيرة من 2015 الى سنة 2020 و التي تعتبر الأكثر ارتفاعا في قطاع التأمين، هذا ما توضح أيضا ان رأس المال ارتفع ارتفاعا مميّزا في الفترة (2016-2020)، و هذا ما حصل للتذبذبات التي حصلت في النتيجة الصافية غير انها في سنة 2020 حققت ارتفاعا قدره 1.14 مقارنة بسنة 2019 بالرغم من الوباء الذي أثر على الاقتصاد الوطني ودالك راجع لنجاح استراتيجية الدولة و الإصلاحات التي قامت بها.

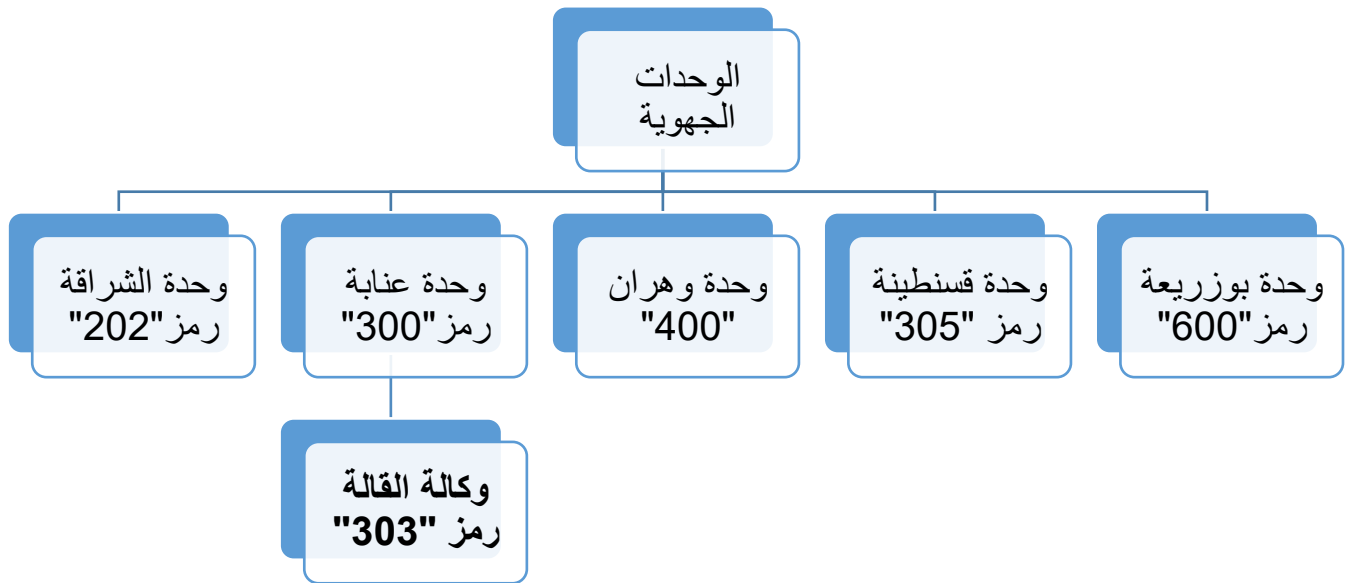
المبحث الثاني: واقع التأمين التكنولوجي في وكالة التأمين وإعادة التأمين caar فرع القالة

تتيح تكنولوجيا التأمين لشركات التأمين فتح قنوات جديدة وتسريع عمليات المطالبات واستخدام البيانات لتخصيص المنتجات والاستجابة للتهديدات التنافسية من خلال العمل او التعاون مع شركات التأمين التكنولوجية.

✓ تقديم الوكالة محل الدراسة - وكالة القالة -

وكالة القالة محل تربصنا من بين الوكالات الاولى التي انشأت في الشرق الجزائري والتابعة لوحدة عنابة رقم 303 لقد تم فتحها سنة 1998 تحت رمز 303 ينشط في الوكالة 12 عاملا لكل منه مهام¹.

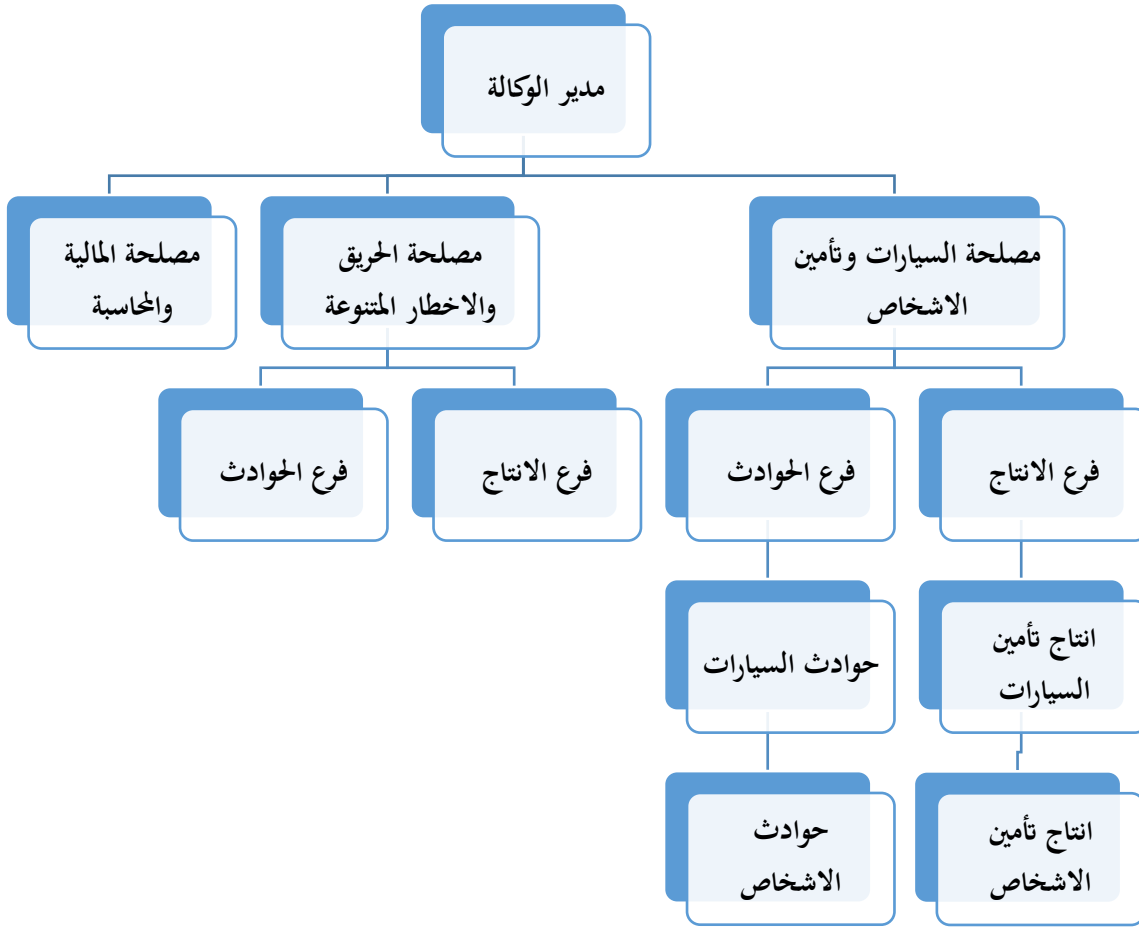
الشكل رقم 2-6: الوحدات الجهوية للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين LA CAAR



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف الشركة

¹ من اعداد الطالبين بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف رئيس مصلحة المالية والمحاسبية

الشكل 2-7: الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين وكالة "القالة"



المصدر: من اعداد الطالبتين

ومن مهام الوكالة ما يلي:

➤ مصلحة السيارات وتأمين الأشخاص

وتنقسم بدورها الى فرعين فرع خاص بالانتاج وفرع خاص بالحوادث.

✓ فرع انتاج تأمين السيارات وتأمين الأشخاص: تتلخص مهام هذا الفرع في:

استقبال الزبائن المؤمنة وتقديم عرض وشرح لمختلف الضمانات وأهميتها إبرام واكتتاب عقود التأمين الخاصة بالسيارات والأشخاص اعداد التقارير والفواتير لعمليات التأمين المبرمة العمليات التأمين المبرمة خلال كل شهر حسب كل ضمان.

✓ فرع حوادث السيارات وحوادث الأشخاص: يعتبر هذا الفرع بمثابة فرع خدمة ما بعد البيع وتتلخص

مهامه في:

استقبال التصريح بالحوادث ومراجعة الضمانات والتأكد من ظروف وقوع الحادث التصريح من طرف المؤمن له تسجيل الحادث وفتح الملف لتعيين الخبير الذي توكل اليه مهمة فحص المركبة واعداد الخبرة والسهر على ان يتم انجاز الخبرة في الأجل المحددة.

➤ مصلحة الاخطار الصناعية

تنقسم بدورها الى نوعين فرع الإنتاج وفرع الحوادث وما همها خاصة بمصلحة السيارات وتأمين الأشخاص كما ذكر سابقا الا انها تكون في حدود اختصاص هذه المصلحة.

➤ مصلحة المالية والمحاسبية

تتلخص مهام هذه المصلحة في استلام نسخ من عقود التأمين المبرمة لتسجيلها محاسبيا استلام أقساط التأمين سواء كان الدفع نقدا او إلكترونيا بواسطة بطاقة الدفع و CIB و دفع التعويضات الخاصة بالحوادث سواء للمؤمنين لهم او الغير دفع أجور العمال والنفقات الخاصة بما لدى صندوق الضمان الاجتماعي، دفع عائدات الرسم على القيمة المضافة و عائدات الطابع الجبائي و كذا عائدات صندوق التعويضات التي تحصلت عليها الوكالة من خلال لاكتتاب عقود التأمين و ذلك الى مصالح الضرائب، اعداد المحاسبية الخاصة بالوكالة كل شهر و تحويلها الى المديرية الجهوية. مصلحة المالية والمحاسبية.¹

2- تكنولوجيا التأمين على مستوى الوكالة:

2-1- مقابلة مع السيد مدير الوكالة حول التأمين التكنولوجي:

وكالة caar كغيرها من الوكالات على الجهوي و الوطني عرفت جملة من الإصلاحات مست هيكلة الشركة و هياكلها المادية و البشرية بهدف عصرنه هذا القطاع الحساس و الهام و الفعال وتفعيل دوره بشكل كبير فلقد قمنا بزيارة الى وكالة القالة البشرية بهدف عصرنه هذا القطاع الحساس و الهام و الفعال وتفعيل دوره بشكل كبير فلقد قمنا بزيارة الى وكالة القالة بتاريخ 16 ماي 2023 وقد استقبلنا المدير ورحب بنا وقمنا بإجراء مقابلة معه من خلال طرح مجموعة الأسئلة المتنوعة والمتعلقة باستخدامات التكنولوجيا وعن واقع التأمين التكنولوجي داخل هاته الوكالة، وتضمنت المقابلة ما يلي:

¹ من اعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات مقدمة من طرف مصلحة المالية والمحاسبية

2-1-1- الأسئلة

السؤال الاول : هل يتم استخدام التكنولوجيا بشكل كبير في الوكالة ؟

الإجابة : نعم وكالتنا تعتمد بشكل أساسي على تكنولوجيا الانترنت في عملية اكتتاب التأمين الذي يتم عن طريق برنامج معلوماتي orass بدأ العمل به سنة 2007 ، كما يتم الدفع إلكترونيا داخل الوكالة ببطاقة Cib ، حيث تم إبرام اتفاقية للدفع الإلكتروني لخدمة التأمين بين بنك cpa وشركة التأمين caar وتتضمن هذه الإتفاقية تطبيق الاكتتاب غير شبكة الإنترنت على منتج التأمين متعدد الأخطار للسكن ، حيث يمكن أيضا للفرد الذي يملك بطاقة بنكية ، ان يؤمن نفسه ، سيارته ، أو منزله وغير ذلك من الأشياء و الممتلكات التي يحوزها .

السؤال الثاني : هل تساعد التكنولوجيا في تسريع عملية التأمين في الوكالة ؟

الإجابة: نعم بالطبع تساعد جدا في عملية تسريع عمليات التأمين حيث تتم العملية في وقت قصير كما تقوم بخفض التكاليف العملية تتم إلكترونيا ، وتحسين الكفاءة داخل الوكالة .

السؤال الثالث :هل يوجد تطبيقات تكنولوجية تساهم في تطوير التأمين في الوكالة ؟

الإجابة: نعم ان شركتنا مزودة ببرنامج معلوماتي ORASS يتم اعتماده بشكل أساسي داخل الوكالة حيث تتم عملية الاكتتاب بواسطته .

السؤال الرابع : هل العمال لديهم الكفاءة الكاملة لتعامل مع orass ؟

الإجابة: نعم العمال يمارسون عملهم بإتقان حيث انه تم تكوينهم على مستوى المودرية الجهوية و يتم تدريبهم أيضا واتوجيههم من قبل العمال القدامى وبهذا يكتسبون خبرة في التعامل معه .

السؤال الخامس : هل orass البرنامج الوحيد في الوكالة ؟

الإجابة: نعم orass هو الذي يتم استخدامه حيث يتوفر على كافة عمليات التأمين داخل الوكالة و كل مصلحة في الوكالة تقوم باستخدامه حسب المهام المخصصة لها.

هل يوجد منتجات حول التأمين التكنولوجي ؟

الإجابة: لا يوجد حالياً و لكن يوجد توجه من قبل الشركة الوطنية caar حول ظهور منتجات تكنولوجية جديدة في التأمين¹

من خلال ما تم التطرق اليه حول التأمين التكنولوجي فان حسب تصريحات المدير الوكالة تنشط بشكل حسن من خلال التسير الكامل لمختلف مواردها البشرية والمادية حيث تم التوصل الى ان التكنولوجيا تساعد في تسهيل عملية التأمين داخل الوكالة حيث ان الوكالة مزودة بتدفق عالي للإنترنت كما ان الوكالة تقوم بخدمة الزبائن بواسطة برنامج orass، ولكن بالرغم من خبرة الوكالة الكبيرة في مجال التأمين إلا أنها لازلت في بداية استعمال التكنولوجيا حيث انه عند تطرقنا لمصطلح التأمين التكنولوجي لا يوجد معرفة كافية لهذا المصطلح وللتقنيات التي يعتمد عليها سواء من طرف المدير وحتى من طرف الموظفين مما تعذر علينا القيام بالدراسة الميدانية بشكل كاف نوضح من خلاله دور التطبيقات التكنولوجية الحديثة في تطوير الصناعة التأمينية.

2-1-2- التكنولوجيا المستخدمة -2- استخدام برنامج orass:

2-2-1- التعريف ببرنامج orass

orass: أوراس، هو برنامج معلوماتي، تم تطويره بمبادرة من CAAR، في عام 1999. ونتيجة لذلك، فهو عبارة عن حزمة برامج إدارة مصممة، في الأصل، ل CAAR ووفقاً لاحتياجات هذا الأخير.

مجموعة من العمليات التي تشكل أداة لتحليل صنع القرار وتهدف إلى الفهم المستمر والمستقبلي وتقييم هيكل المخاطر المتعلقة بنشاطها وقدرتها على تغطيتها وامتصاص المخاطر من هذا البرنامج، الذي انطلق في سبتمبر 2007، مكن من تحقيق الاستقرار والتحقق من صحة الجميع الوحدات الفنية والمحاسبية، استقر نشر الإصدار في عام 2010 عند مستوى 10 وكالات تجريبية في المرحلة الأولى، وفي المرحلة الثانية الانتشار المعمم في الشبكة بالكامل اعتباراً من مارس 2012، وتحديث أدلة إجراءات الإدارة التقنية والمحاسبية المتوافقة مع نظام المعلومات.²

¹ من اعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات ممنوحة من طرف الوكالة
² Revue trimestrielle éditée par la CAAR N° 49 Juillet / Aout / Septembre 2014

إطار عمل ORSA:.

وفقاً للتوجيه، يشتمل ORSA على ثلاثة مكونات يجب معالجتها في محددة، لتوثيق وتقييم كل من النوعية والكمية. هؤلاء الثلاثة):

أولاً: تقييم الحاجة العامة للملاءة المالية مع مراعاة خصائص المخاطر المحددة، حدود تحمل المخاطر المعتمدة واستراتيجية العمل الشركة: هذا التقييم، من بين أمور أخرى، سوف يتحقق من أن الطموحات الاستراتيجية قابلة للتحقيق، دون تعريض الشركة لخطر الإفلاس، بما في ذلك حالة تنفيذ سيناريوهات الضغط على عوامل الخطر الرئيسية.

ثانياً: الامتثال المستمر لمتطلبات ورأس المال المتعلقة

الأحكام الفنية: هذا المكون من ORSA يفترض تنفيذ عملية مراقبة تغطية متطلبات رأس المال التنظيمي (MCR / SCR) وتقييم الأحكام الفنية مع مراعاة التغييرات المحتملة عوامل الخطر المختلفة، والمخاطر على تقييم المخصصات الفنية، والتطوير المخطط.

ثالثاً: تحليل مدى ملاءمة المخاطر لنماذج التقييم وافراضات

الركيزة وهذا ينطوي على ضمان امتثال نموذج تقييم SCR لهياكل المخاطر المفترض نموذج. قد تقود هذه التحليلات شركة التأمين إلى أخذ الجديد في الاعتبار المعلومات في تقديرها لمتطلبات رأس المال (على سبيل المثال المعاملات الارتباط، نموذج مختلفة لوحدة فرعية للمخاطر، وما إلى ذلك). هذا التحليل يتضمن تحديد ملف المخاطر المحدد لشركة التأمين والتأكد من أنه يتماشى مع نموذج تقييم SCR. يمكن عدم تحديد الهوية لها تأثير لا يقل أهمية عن التقييم الكمي الضعيف (على الأقل مخاطر كبيرة).¹

- تحديد عقود التأمين
 - دفع أقساط التأمين عبر جميع طرق الدفع الدفع عبر بطلقة الامتثال
 - فتح وإدارة الحسابات المؤمن عليها
- اشترك منتجات التأمين ومحاسبة عقود التأمين.

¹ Mohamed Mouloud Belaid, Assia Belhouchat, 2014, La gouvernance des compagnies d'assurance en algerie, université badji mokhtar annaba, faculté des sciences économiques et sciences de gestion, p9

2-2-3- مزاي و عيوب نظام ORASS:

يوضح الجدول رقم... المزايا والسلبيات التي تميز نظام ORASS كما يلي:

جدول رقم 2-2: مزايا و عيوب هذا النظام.

المزايا	العيوب
✓ تعظيم الاستفادة من العمليات التجارية (التدفقات الاقتصادية ومالي).	✓ تعقيد التنفيذ، من طرف الموظفين.
✓ اتساق المعلومات وتجانسها.	✓ معرفة جيدة واستجواب العمليات الشركة،
✓ سلامة وتفرد نظام المعلومات.	✓ زيادة التكلفة: (البنية التحتية: شبكة خاصة، مركز بيانات، أجهزة+ التراخيص + التكامل + التدريب + الصيانة).
✓ تقاسم نفس نظام المعلومات يسهل التواصل الداخلي.	✓ صعوبات التأقلم ص من قبل موظفي الشركة المتعلقة بالتغييرات.
✓ إصلاح شامل للشركة.	
✓ دعم الإنتاجية.	
✓ سيطرة مركزية على الشركة.	
✓ المساعدة في اتخاذ القرار.	
✓ معرفة جيدة واستجواب عمليات الشركة.	

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على معلومات ممنوحة من طرف الوكالة.

وتجدر الإشارة إلى أن تنفيذ ORASS أدى إلى تغييرات كبيرة في عادات العمل جزء كبير من الموظفين والمطلوب المشاركة الكاملة

الإدارة كلها، تنفيذه يتطلب إنشاء لجنة توجيهية عملت لفترة طويلة لتكاملها الناجح. على الرغم من استمرار المشاكل الملحوظة على وحدات مختلفة، جهود كبيرة ومتواصلة تم نشرها لتحقيق الأهداف المحددة. في هذا السياق، تم إطلاق دراسة للتحضير للانتقال إلى أحدث إصدار من ORASS ، أكثر استقرارًا، وأكثر كفاءة مع المزيد من الوظائف ومجهزة بأدوات جديدة (تطبيق للهواتف المحمولة وطبقة القرار وما إلى ذلك). تجديد عقود التأمين، دفع أقساط التأمين عبر جميع طرق الدفع عبر بطلقة الايمان، فتح وإدارة الحسابات المؤمن عليها اشتراك منتجات التأمين ومحاكاة عقود التأمين.



المصدر: مقدمة من طرف الوكالة

2-1-2 الحواسيب

بدأت الشركة باستخدام الحواسيب منذ سنة 2004 بالإضافة إلى شبكة الانترنت الداخلية بين مختلف مصالح الوكالة لنقل المعلومات داخلها دون عناء تنقل الموظفين واستخدام لاعلام الالي ي في الكتابة و الطباعة عكس ما كان سابقا مثملا في الكتابة باليد مما سهل العمل كثيرا

2-1-3 رقمنة الخدمات

بانطلاق عملية البيع الالكتروني والخبرة عن بعد من اجل تحسين الخدمات وتنويع المنتجات والتمكن من لعب دورها الكامل كمستثمر مؤسسي في خدمة الاقتصاد الوطني مما أدى الى تطور اعمال الشركة وهذا نظرا لان الشركة بذلت جهودا معتبرة و باشرت نشاطات ا على مختلف المستويات الاستراتيجية من بينها تعزيز النظام المعلوماتي و الخدمات الجوهرية للزبائن مع العمل على تسوية كافة عمليات التعويض

استخدامه في شركة بصفة رئيسية فهو رثة التأمين داخل الوكالة حسب ما صرح به السيد المدير، حيث صرح أنه يؤيدون فكرة استخدام منتجات تكنولوجيا تأمينية داخل الوكالة.

3- المنتجات التي تقدمها الشركة وآليات تسويقها:

3-1-1- منتجات الشركة:

3-1-1-1- المنتجات التقليدية

تقدم الشركة لزبائنها عدة منتجات نجد منتجات تأمينات الأشخاص وهي التي تغطي الاخطار التي تصيب الأشخاص في صحتهم وحياتهم وهذه المنتجات تقوم بتأمين اخطار حياة الأشخاص حيث انها تهدف الى تقديم تعويض في حالة المرض وحالة الحوادث التي يتعرض اليها المؤمن التي تؤدي به الى إصابات جسدية او الوفاة.¹

➤ منتجات التأمين على الحياة

يقصد بمنتجات التأمين على الحياة تلك المنتجات المتعلقة بالتأمين على الدخل نتيجة تحقق أي من الاخطار المتعلقة بحياة الانسان مثل الوفاة والمرض والعجز والتعاقد وتعرف وثيقة التأمين على الحياة بانها اتفاق بين طرفين الأول شركة او هيئة التأمين وطرف ثاني مستأمن.

➤ منتجات التأمين على الممتلكات

هي التي تغطي الاخطار التي تصيب ممتلكات الشخص مثل التأمين ضد السرقة التأمين ضد الحرق تأمين الممتلكات ضد البراكين والزلازل التأمين البحري التأمين ضد تقلبات الطبيعة منتجات التأمين التكنولوجي في الحقيقة وحسب ما تم تصريح به في الوكالة فان وكالة التأمين لا تتوفر على منتجات تأمين التكنولوجية يتم تسويقها حاليا بالرغم من انه الشركة توفر خدمة الدفع الالكتروني للزبائن كما انه تم سابقا ابرام اتفاقية للدفع الالكتروني لخدمة التأمين بين بنك cba، وشركة التأمين لا كار وقد تضمنت الاتفاقية تطبيق هذا النوع من الاكتتاب عبر الانترنت على منتج تأمين متعدد الاخطار على السكن حيث ان هذا المنتج لا يوجد اقبال عليه من طرف الزبائن حسب تصريحات العاملين بالوكالة.

¹ من اعداد الطلبة بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف رئيس مصلحة المحاسبة والمالية في الوكالة.



3-1-2- منتجات التأمين التكنولوجية:

➤ بالرغم من خبرة الشركة و اقدميتها الا انه لا تتوفر على موجات تأمين تكنولوجية، برغم من استعمالها الجيد الوسائل التكنولوجية كما تقدم خدمات تأمين عبر الإنترنت بالرغم من تطور وسائل التكنولوجيا الا ان قطاع التأمين في الوكالة و هو باعتبار الوكالة تابعة للشركة الجزائرية لتأمين و إعادة التأمين بالقطاع التأمين بصفة عامة لا يزال في بداية بالرغم من التطور الذي تشهده ، بالوكالة باعتبارها تابعة للشركة الوطنية التي تنشط متوفر منتجات عبر موقعها كما تتيح الخدمة عبر الانترنت الا انه لا تتوفر منتجات تأمين تكنولوجية كما هو متوفر في عدة بلدان عربية نذكر منها مصر والتي تهتم بالتأمين التكنولوجي بشكل كبير فالعديد من التفاعلات بين العملاء و شركة التأمين أصبحت تتم بشكل رقمي (الكثروي) عبر المنصات الاجتماعية على الإنترنت و الهواتف لتسهيل عملية التواصل بين العميل و الشركة وتوفير الوقت فعلى سبيل المثال في حالة حدوث مطالبة

- (1) من خلال الهاتف لا أبلغ عن الإشعار المبدئي للخسارة.
- (2) من خلال تطبيق الهاتف الخاص بشركة التأمين ادخال البيانات اللازمة.
- (3) يقوم التطبيق بإجراء تقييم مبدئي للمطالبة وعرضها على مدير التعويضات.
- (4) إتمام عملية تقييم الحادث من خلال مكالمة عبر الفيديو حتى يكون التقييم بشكل واقعي من طرف الشركة.
- (5) من خلال التطبيق يتم تسوية التعويض اللازم.

الفصل الثاني: دراسة حالة شركة التأمين وإعادة التأمين

البيات تسويق المنتجات من طرف الشركة (تسويق المنتجات التقليدية وتسويق منتجات التأمين التكنولوجي مع تحديد فئة العملاء المستهدفة لكل نوع من منتجاتها) لا يمكن لأي شركة تهدف الى تحقيق الربح الاستغناء عن تسويق منتجاتها فالتسويق له أهمية كبيرة داخل الشركة نظرا لان شركة التأمين تهدف أيضا لتحقيق الربح تبني شركة لاكار تسويق يختلف عن التسويق المتبع في الشركات الإنتاجية فهو يعتبر وظيفة ضرورية داخل الشركة تقوم بعملية التسويق المبر حيث انه يكون مباشرة بين الموظفين و الزبائن او تسويق تقليدي عن طريق القيام بعملية الاشهار لمنتجات التأمين داخل المؤسسة عن طريق وضع لقتاتات تبين المنتج الجديد او تطبيقات جديدة للزبائن مثل ما تم تداوله داخل الوكالة لخدمة المقدمة بخصوص تأمين السيارات

شكل رقم 2-8: لافتات إشهارية لخدمة تغيير زجاج السيارات من قبل لاكار الوكالة



المصدر: الوكالة

مضمون عقد تأمين

عقد تأمين شامل يحتوي على العديد من الخيارات المتنوعة من أجل تأمين ملائم ضد جميع الأخطار.

- ضمانات واضحة لحماية السيارات في حالة وقوع حادث، أو سرقة، أو عطل مرافقة مقربة لتسهيل حياتكم.
- الاستفادة من تأمين شامل للسيارات ضد جميع الأخطار من أجل السير بكل أمان، وحماية كلبة للحفاظ على السيارات. بحالة جيدة لأطول مدة ممكنة. الاستفادة من الضمانات التالية :

- تصادم مع مركبة أخرى سواء تم تحديد هويتها أم لا،

- تصادم مع جسم ثابت أو متحرك.
- انقلاب السيارة المؤمنة دون اصطدام مسبق.
- الأضرار الناجمة عن ارتفاع مستوى المياه.
- الفيضانات.
- انهيارات الأحجار
- تساقط الصخور.
- سقوط الجليد، البرد.

حيث من هذا المنتج الذي تروج اليه يمكن للمان الاستفادة من تعويضات في حالة وقوع أي عطب للسيارة مما ذكرنا سابقا.

3-2- الية تسويق منتجات التأمين:

تمارس شركات التأمين نشاطها التسويقي من خلال مجموعة من الخطوات التي يمكن تلخيصها في ثلاث خطوات اساسية هي بحوث التسويق، تجزئة واستهداف السوق، إدارة المزيج التسويقي.

3-2-1- بحوث التسويق والمزيج التسويقي:

أ- بحوث التسويق

تتضمن بحوث التسويق في شركات التأمين العديد من المجالات أو البحوث الفرعية من أهمها:

- **بحوث المنتجات:** تشمل البحوث المتعلقة بابتكار المنتجات التأمينية الجديدة وتطوير المنتجات الحالية بالإضافة الى الدراسات المتعلقة بمدى إمكانية استمرار تقديم بعض البرامج التأمينية الى جانب قياس أداء الخدمات التأمينية.
- **بحوث السوق:** تحديد حجم وطبيعة وخصائص سوق التأمين وتحديد اتجاهات السوق مما يساعد في التنبؤ بالأرباح والحصة السوقية للشركة. دراسة أنواع الزبائن بالإضافة الى تحليل نشاط المنافسين وحصصهم السوقية ومعدلات ارباحهم.
- **بحوث العملاء:** كل ما يتعلق بالقرار الشرائي للزبون، والعوامل الاجتماعية والاقتصادية والنفسية المؤثرة على قراراته.
- **بحوث الترويج:** تحديد أفضل أساليب وطرق الترويج الحديثة اللازمة لتوعية الزبون بخدمات شركة التأمين.
- **بحوث التوزيع والمبيعات:** تحديد أفضل منافذ وقنوات التوزيع التي يمكن من خلالها تقديم الخدمة التأمينية.

ب: تجزئة واستهداف السوق:

على العموم توجد أربعة معايير أساسية لتقسيم السوق يمكن تلخيصها كالتالي

- التشابه: يتم تقسيم السوق الى مجموعات من المستهلكين وفقا لمميزات وصفات عامة ومعايير معينة مثل مستوى الدخل الثقافة والمهن التي يعمل بها الزبون.

-الحجم: يجب ان يكون حجم او عدد الزبائن المستهدف في كل شريحة كافيا لكي يعتبر كيان مستقل ويعتمد هذا بدرجة كبيرة على تكلفة الخدمة التأمينية.

- القدرة على القياس والتحليل: يجب ان تتوفر لدى الشركة القدرة على عزل وقياس خصائص الزبائن المختلفة في كل شريحة مثل السن والمستوى التعليمي والميول الشخصي وغيرها.¹

- إمكانية تحديد رغبات الزبون: لا بد من إيجاد الرابطة بين رغبات الزبون وخصائص الخدمات التأمينية المقدمة.

ج- إدارة المزيج التسويقي:

تسعى إدارة التسويق في شركة التأمين لوضع سياسة تسويقية منسجمة بالاستخدام الأمثل للوسائل المتاحة ومدى التحكم في كافة القرارات المتعلقة بالعناصر الرئيسية للمزيج التسويقي: المنتج، السعر، الترويج، التوزيع.

المنتج: المنتج التأميني يعني الخدمة التي تقدمها شركة التأمين للمؤمن له من منفعة متمثلة في الحماية والامان والاستقلال في حالة وقوع الخطر المؤمن ضده مقابل مبلغ يدفعه المؤمن له الى شركة التأمين.

التسعير: السعر هو التكلفة التي يدفعها المؤمن له الى شركة التأمين نظيرا لتغطية الشركة لوحدة واحدة من الخطر.

الترويج: وهو مجموعة الوسائل التي تستخدمها المنظمة محاولة منها لإعلام واقناع وتذكير الزبون بالمنتجات التي تباعها.

التوزيع: يعرف التوزيع بأنه مجموعة الوسائل التي تسمح بتحديد او التقرب من الزبائن المحتملين لتحويلهم الى زبائن فعليين، عن طريق بيع المنتجات التي تعتبر ضرورية لتلبية حاجتهم.

3-2-2- تسويق المنتجات عبر مواقع التواصل الاجتماعي

تستخدم شركات التأمين و إعادة التأمين شبكات التواصل الاجتماعي لعرض منتجاتها و خدماتها حيث ان العملاء يتصفحون شبكات التواصل الاجتماعي للحصول على معلومات من المنتجات التي يقصدونها كذلك يوجد من يكون حزمة معلومات كاملة

¹ أفتاروس محمد لمين، 2020، "تسويق الخدمات التأمينية بشركات التأمين"، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 22، العدد 01، ص186

عن المنتج عند التصفح لمنتجات الشركة عبر صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي قبل قرار الشراء الفعلي ، باعتبار مواقع التواصل الاجتماعي أكثر الطرق فعالية لتسويق منتجات التأمين ، واعتمادها كقنوات اتصال مثل google , twitter و linkedin واستخدامها لتحقيق أقصى استفادة من التواجد في الإنترنت لشركة caaramaa التابعة لشركة la caar محل دراستنا فهي تستخدم يوتيوب بعدد مشتركين بلغ 87 مشترك و مشاهدة فيديوهات بلغت 5785 مشاهدة فهي تساعد بشكل كبير في الترويج لمنتجاتها.¹

3-2-3 تسويق المنتجات من طرف شركة التأمين و إعادة التأمين

بالرغم خبرة الشركة الطويلة في التأمين الا انها لازالت في البداية من حيث تسويقها لمنتجات التكنولوجيا فالشركة لديها منتج واحد تكنولوجي الا هو عملية الاكتتاب على الانترنت على منتج تأمين متعدد الاخطار على السكن والذي نجح متوفر على موقع الشركة الوطنية على شكل استمارة تحمل معلومات الزبون الذي يمكنه القيام بالعملية في المنزل دون التنقل الى الوكالة وتتم عملية الاكتتاب بواسطة بطاقة الدفع الالكتروني حيث يمكن للزبون القيام بعملية الدفع مباشرة بواسطة بطاقة cib حيث تم الترويج لهذه الخدمة داخل الوكالة لكنه لازال الطلب عنها ضعيف غير انه وحسب تصريحات الموظفين لا يتم تعامل بها من طرف الزبائن.

4 -إدارة المخاطر والآليات التي اعتمدها caar لمكافحة كوفيد 19

قامت لا كار بدمج نهج التطور الاستراتيجي الذي يقوم على تعزيز تنظيمها وخدماتها المختلفة. تعمل مديره اداره المخاطر على دعم ومراقبة المؤسسة في سياستها الخاصة بالوقاية من المخاطر ومراقبتها وهو نتيجة طبيعية لجهودها الرامية الى تحسين أنشطتها. تعتبر مديرية إدارة المخاطر أداة إضافية لإدارة العمليات ودعم قوي للقرار الاستراتيجي، المؤسسة الناجحة هي المؤسسة القادرة على التعامل مع جميع الموقف.

إن المنهجية المعتمدة من طرف لاكار في إدارة مخاطرها تتمثل في أسلوب إدارة عمليات الاعمال، يعتمد هذا المنهج على دورتين(02) متكاملتين تفاعلتين وتكراريتين تسمحان بالحصول على نظره شامله لجميع العمليات وتفاعلاتها لتحسينها قدر المستطاع، احدى النتائج الأساسية لهذه المنهجية هي تطوير " خريطة العمليات " (المهن، الجهات الفاعلة، المسؤوليات، مؤشرات الاداء، وما الى ذلك)، و " خريطة المخاطر " واللذان تسمحان بتزامن ومواءمة أنظمة الرقابة والابلاغ والمساعدة في اتخاذ القرار.²

¹ أفناروس محمد لمين، مرجع سابق، ص187

² مجلة مقدمة من الوكالة، n67, InfosCaar، ص7/6

مراحل إدارة المخاطر:

إدارة المخاطر هي عملية تفاعلية وتكرارية تمر بمرحلتين:

المرحلة 1: تشخيص المخاطر، والذي يتحقق في إطار ثلاث مراحل متتالية:

تحديد المخاطر: تحديد المخاطر هو الخطوة الأولى في التشخيص هذا من خلال البحث، الاستطلاع والوصف الدقيق

كما يلي:

- أصل الخطر (داخلي، خارجي).
 - الأسباب (طبيعية، بشرية، تقنية... الخ)
 - الآثار (الأضرار التي تلحق بالأشخاص، تدهور الممتلكات وغيرها)
- تم بناء عملية تحديد المخاطر في المؤسسة على اساس المنهج المفصل كما يلي:
- استخراج نقاط الضعف (المخاطر المحتملة) المتعلقة بكل هيكل تمت دراسته.
 - وضع قائمة شاملة (قائمة مرجعية) للمخاطر من قبل مديرية إدارة المخاطر.

تقييم المخاطر: بعد إنهاء الخطوة الأولى المتمثلة في تحديد نقاط الضعف وتدوينها، يتم تشخيص مخاطر لا كاك < بالاعتماد

بشكل منهجي على تقييمها. حيث يتعلق الأمر بتحديد مدى تأثير تجسد المخاطر على أهداف الشركة. بطبيعة الحال، من

الضروري وجود معايير موضوعية (كمية / أو نوعية) لتقييم المخاطر. يستند هذا التقييم على بعدين: التكرار وشدة المخاطر.

التكرار: هو احتمال حدوث الخطر خلال فتره زمنية معينة والتي ستكون في حالتنا هذه سنوية.

شدة الخطورة: وهو درجه شدة الضرر الناجم عن المرحلة الاخيرة من التشخيص سيتم تصنيف المخاطر وفقا لمعايير التقييم

الخاصة بهم على مصفوفة التقييم مما يتيح تحديدها وفقا لترتيب اولوياتها من اجل البحث في أحسن الاحوال التدابير اللازمة

لتخفيضها الى مستوى مقبول لا كار من ناحية اخرى يمكن تصنيف وفهم المخاطر عن طريق مؤشر واحد والذي هو درجه الخطر

والتي يتم الحصول عليها عن طريق المعادلة التالية:

المرحلة 02: معالجة المخاطر:

بعد تحديد وتحليل نسبة التعرض للمخاطر فان الخطوة الأخيرة من عملية إدارة المخاطر تتجسد في دراسة اي أساليب معالجة المخاطر تم تطبيقها في موقف معين من أجل تخفيف احتمالات حدوثها او عواقبها. ان التقنيات المستخدمة في عملية تخفيف المخاطر يجب ان تقلل تكرار او شدة الخسائر المحتملة او جعلها أكثر قابلية للتنبؤ. هناك العديد من تقنيات معالجة المخاطر التي يمكن ادراجها على النحو التالي:

• الالغاء (الحذف او التجنب والى غير ذلك)

• الحد (الوقاية او الحماية)

• التقليل

• التمويل (التأمين الذاتي)

• التحويل (التأمين)

الأنشطة الحالية لمديرية إدارة المخاطر:

يمكن تلخيص الأنشطة التي تقوم بها مديرية إدارة المخاطر في الوقت الحالي داخل المؤسسة بأنها تركز على إدارة المخاطر الخاصة بكل عملية مع تحليل متزامن لنشاط تقني تجاري واخر متعلق بدعم الانشطة.

يمكن تلخيص جميع الاعمال الجارية كما يلي:

1- رصد ومتابعه خرائط المخاطر التي تم اعدادها خلال تحليل ورشتي المديرية المذكورة ادناه:

• المديرية المركزية للتأمين على السيارات.

• المديرية المركزية للمالية وادارة الأصول.

2- وضع خطط عمل لمعالجة المخاطر لكلا المديريتين المذكورتين أعلاه.

3- معالجة خرائط المخاطر في الورشتين الجديتين وهما:

- مديرية المخاطر الكبرى للاستغلال.
- مديرية المحاسبة.

الأليات التي اعتمدها caar لمكافحة كوفيد 19

مند ظهور وباء كوفيد 19 في الجزائر سعت شركة لاكار الى ادخار تدابير لازمة والممكنة لحماية موظفيها والحفاظ على صحتهم الى جانب التسيير الحذر لمواردها كانت الأولوية هي الحفاظ على الأرواح في مواجهة هذا المرض المدمر وتم توفير جميع الوسائل لتحقيق هذه الغاية بفضل انشاء لجنة مختصة+ برصد وانداز للإصابة بفيروس كورونا المستجد والتي تمتد عملها الى مستوى كافة فروع الشركة تمكن من مراقبة التغيرات في داخل المؤسسة وقمنا باتخاذ إجراءات المتعلقة بمكافحة الفيروس لتوفير الحماية المثالية لموظفيها. ان التوصيات المتعلقة بمكافحة فيروس كوفيد 19 مثل احترام التدابير الوقائية والتباعد الاجتماعي ثم نشرها على نطاق واسع من خلال الملصقات في أماكن العمل. اضافة عملية التطهير منشآت وهايكل الشركة وتوزيع المعقم الكحولي والكمامة.

كما أجرت (لاكار) لتشخيص ضد كوفيد 19 لموظفيها ثم التكفل بمصاها بالوباء.¹ وهنا نشير الا ان فترة كورونا والحجر الذي تم فرضه على المواطنين ادا إلى زيادة نشاط الشركة على الإنترنت مما أدى لزيادة المؤمنين لتصفح صفحات الشركة عبر لوسائل التواصل الاجتماعي لتعرف أكثر على منتجاتها، حيث ساعدت التكنولوجيا شركة التأمين وإعادة التأمين caar على عملية عرض منتجاتها والتسويق لها خلال فترة كورونا.

الإجراءات التي قامت بها الشركة تظهر الاهتمام الذي نوليه لفرقنا للحفاظ على صحتهم. دائما في الاستماع لموظفيها. ونظرا للتغيرات التي شهدتها الوضع الصحي مؤخرا. أطلقنا حملة واسعة لتطعيم فرقنا على المستوى الوطني تظل هذه الحملة مفتوحة لتلبية جميع الطلبات المقدمة والفرصة متاحة هنا لدعوة موظفيها للانضمام الى هذه العملية من اجل حماية أنفسهم من هذا المرض. وهذا وفي مبادرة تضامنية بحثه. وضعت لاكار في متناول موظفيها وعائلتهم المقربين 10 مكثفات اكسجين و18 جهاز قياس الاكسجين تم توزيعها على مختلف فروع الشركة مند انشائها وضعت الشركة مواردها البشرية في قلب استراتيجياتها. لقد اعتمدت دائما على موظفيها لتحقيق الأهداف المسطرة.

¹ مجلة مقدمة من طرف الوكالة InfosCAAR ،Revue trimestrielle par la CAAR soix onti-dix septisme, septembre, 2021,p6/9

ان لاكار التي تحتم دائما بصحة موظفيها اتخذت منذ بداية الوباء تدابير وقائية عامة في جميع هياكلها منها عمليات لتطهير مبانيها فحص ورعاية الموظفين المصابين بالوباء وفرض احترام التدابير الوقائية الصحية والتباعد الاجتماعي وتعزيز العمل عن بعد كلما أمكن ذلك ونظرا لأخر التطورات الوضع وبالتوازي مع حملة التطعيم التي قامت بها الدولة أطلقت لاكار حملة تلقيح موظفيها على مستوى الشركة.

ومن اجل دعم عمالها لم تتردد شركتنا في استخدام الوسائل اللازمة من خلال اقتناء أجهزة مخصصة لرعاية المرضى المصابين بالفيروس و هذا يدل على الالتزام القوي ل لاكار و ثقافتها المؤسسية القوية و التي تجعل عمالها عائلة كبيرة مرتبطة بنفس الأهداف متحدة في الأوقات الصعبة و ملتزمة بنفس مسار التنمية و الوفاء ستواصل شركة لاكار مواجهة هذه الازمة بإخلاص و تبقى نموذج للتضامن و الثقة فحسب مقابلة مع مديرة إدارة الوسائل لشركة لاكار الانسة مباركي سعاد فقد توصل الى ان لاكار في موجة كوفيد 19 قد شرعت و مند بداية الوباء في تشخيص جميع عمالها بالتعاقد مع مخبر التحاليل الطبية فقد تمكنت من اجراء فحوصات الدم لجميع الموظفين و تم التكفل بمن كانت نتيجة اختبارهم إجابيه.

خلاصة الفصل

إن شركات تكنولوجيا التأمين لها دور مهم و أساسي في تطوير الصناعة التأمينية، وذلك عن طريق الإستغلال الأمثل التقنيات التكنولوجية مما يؤدي إلى خلق جو من الراحة والطمأنينة ورفع الروح المعنوية وزيادة كفاءتها الإنتاجية هذا من جهة .
ولإعطاء صورة أكثر لتطوير تقنيات ومنتجات التأمين داخل الشركة الجزائرية caar ووكالة القالة _قمنا بتشخيص واقع هذه الشركة ووصف عام لهايكلها ومختلف مصالحها ومختلف التكنولوجيات المستعملة داخل هذه الشركة بالبرنامج Orass،الذي لعب دور هام في تطبيق عملية التأمين داخل الشركة، إلا أن الشركة مازالت تفتقر إلى البنية التحتية اللازمة التي تمكنها من استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة وتبني التأمين التكنولوجي

الخاتمة

خاتمة

يعتبر التطور الكبير الذي شهده العالم في مجال التكنولوجيا هو السبب الرئيسي في تغيير منهج عمل شركات التأمين، حيث أوجد هذا التطور مناهج إبتكارية جديدة لتقديم منتجات وخدمات التأمين بالإضافة إلى طرق مستحدثة تعمل على تقييم أفضل المخاطر وإدارة أكثر كفاءة، وهو ما بات يعرف بالتأمين التكنولوجي في صناعة التأمين.

ومن خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها على مستوى الشركة الوطنية للتأمينات وكالة القالة، توصلنا إلى ان الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين مازالت تعتمد على التأمين الالكتروني واستخدام الانترنت في عمليات الاكتتاب والدفع الالكتروني واستخدام الهاتف النقال دون الاعتماد على التقنيات التكنولوجية الحديثة الأخرى كتقنية البلوك تشين والعقود الذكية.....، ومازالت تفتقر إلى المعرفة التكنولوجية الحديثة والبنية التحتية اللازمة لتبني التأمين التكنولوجي، ومع ذلك وجدنا أن هناك إرادة من طرف المسيرين لتبني هذه التقنيات والبحث في السبل اللازمة للتوجه نحو التأمين التكنولوجي وتطوير الصناعة التأمينية ومواكبة التطور والتحول التكنولوجي المتسارع الحاصل في شركات التأمين الكبرى.

نتائج الدراسة:

- تتمتع ابتكارات تكنولوجيا التأمين بالقدرة على تقديم مزايا عديدة لصناعة التأمين كتحسين الكفاءة التشغيلية، خفض التكاليف، تحسين تقييم المخاطر، الارتقاء بتجربة العملاء كالتعامل مع الروبوتات للحصول على المعلومات أو القيام بالاكتتاب، تحسين إدارة مطالبات التأمين ومنع الاحتيال، شراء منتجات التأمين بطرق جذابة.... الخ، كما أن استخدام تقنية البلوك تشين تعتبر أداة حماية في شركات التأمين ووسيلة فعالة في إدارة الأصول ورقمنة الإجراءات الداخلية والكشف عن الغش من طرف المؤمنين، فهي بذلك تعمل على خلق واستحداث نماذج أعمال إبتكارية جديدة أساسها التنبؤ والوقاية من المخاطر، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

- في إطار برنامج الرقمنة الذي تبنته الدولة الجزائرية بتطبيقه على جميع القطاعات بما فيها قطاع التأمين، فإنه يتعين على الشركات القائمة (شركات التأمين التقليدية) ضرورة مواكبة التحول التكنولوجي، وتبني نموذج مبتكر يركز على العميل بدلا من النموذج التقليدي الذي يركز على المنتج، وهذا بالنظر إلى وجود الثقافة الالكترونية لدى المواطن الجزائري مما يفتح المجال أمام الكثير من

القطاعات لتطورها وفق أدوات تكنولوجيا المعلومات، ففي هذا الإطار نجد عدم توفر الجانب القانوني والتنظيمي الذي يلعب دورا محوريا في دعم وتشجيع الابتكار في صناعة التأمين، ومن جهة أخرى غياب الثقافة الرقمية وثقافة الإبداع والابتكار لدى العاملين بقطاع التأمين التقليدي وغياب التحفيز لقبول فكرة التغيير، وبذلك عدم توفر المناخ الملائم لشركات التأمين لتقديم منتجات التأمين التكنولوجي، وهذا ما يؤكد عدم صحة الفرضية الثانية.

- يساهم التأمين التكنولوجي في تقليل الوقت والجهد للحصول على الخدمات التأمينية كما يساهم في جلب فرص نمو وتوسيع نطاق منتجات التأمين.
- شكلت التكنولوجيا الحديثة التي ابتكرتها شركات تكنولوجيا التأمين منذ ظهورها نقطة تحول جذري في نشاط شركات التأمين حيث يساهم في جلب فرص نمو وتوسيع نطاق منتجات التأمين.
- يعتبر المناخ الذي تتواجد فيه شركات التأمين في الجزائر وأعد يسمح بتشجيع تقديم منتجات التأمين التكنولوجية للتأمين حيث تواجه تحديات في تحقيق ذلك وهو ما يثبت صحة الفرضية الثانية.
- رغم تأخر شركة التأمين caar في مواكبة التغيرات البيئية التكنولوجية للتأمين وهذا لافتقار الشروط اللازمة لإنجازه، إلا أن هناك مبادرات في بدايتها نتيجة لاحتضان التجربة الرقمية ، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.
- رغم ان شركة التأمين caar تتوفر على موقع الكتروني، إلا تنفيذ التعاقد الإلكتروني وتعميمه أموال في بدايته، وهناك محدودية كبيرة لتقديم منتجات تكنولوجية جديدة.

الإقتراحات:

- ضرورة تكيف شركات التأمين في الجزائر مع التطورات التكنولوجية الحديثة
- الاهتمام بتكوين الكفاءات المؤهلة في مجال التأمين التكنولوجي من أجل جذب أكبر عدد من العملاء،
- العمل على استغلال الفضاء الإعلامي من أجل التعريف بالمنتجات الإلكترونية التأمينية، وخلق ثقافة رقمية لدى أفراد المجتمع.

التوصيات

- يمكن لشركة caar استغلال الموقع الإلكتروني لخلق فرصة التفاعل بالإنترنت مع منتجاتها التي تقدمها بدلا من عملية الإكتتاب، حيث يجب أن تعمل الشركة على جعل العميل يحصل على قيمة أعلى بكثير من التي يتوقعها مما يزيد رضاه، وتحسين الصورة الذهنية للشركة، وتغير اتجاه حاملي الوثائق التأمينية لشراء التأمين عبر الإنترنت.
- على شركة التأمين caar الإبداع و مواكبة التغيرات الحاصلة في العالم في ما يخص المنتجات التكنولوجية و التقنيات المستخدمة) انترنت الأشياء، بلوك تشين، البيانات الضخمة(لتلبية احتياجات العملاء و العمل على تطوير الشركات التأمينية في الجزائر .
- تدعيم ثقة العملاء من خلال إستخدام التكنولوجيا تحل محل المهام الإدارية، الذي يقلل الحاجة إلى الرقابة و التفاعل البصريين، إذ تركز بعض شركات تكنولوجيا التأمين على تطوير الأدوات التكنولوجية للعملاء بشكل أفضل في إدارة سياستها و برامجها الإدارية لامتة مختلف سياسيات عمليات الادارة ، إضافة إلى تدعيم الثقة بين حملة الوثائق و شركات التأمين.

- 1 تحسين جودة ونوعية الخدمات التأمينية بإدراج تقنيات جديدة وحديثة وصولا إلى مرحلة المنتجات التكنولوجية بدءا من الإنتاج التكنولوجي وصولا إلى التسويق الإلكتروني
- 2 ان تكنولوجيا التأمين وسيلة و غاية في نفس الوقت فتطويرها وسيلة لتطوير الخدمات التأمينية المختلفة و الوصول إليها يعتبر مكسبا للشركة في حد ذاتها .
- 3_ إستغلال دور مواقع التواصل الاجتماعي و الانترنت عموما بكفاءة و فعالية مما ينعكس على أداء مؤسسات التأمين بشكل جيد مستقبلا .
- 4_ امتداد تعميم ونتائج البحث على مختلف المؤسسات الوطنية الخدماتية و التجارية أفاق الدراسة

قائمة المراجع

قائمة المصادر و المراجع

- ساميه معزوز 2022، " أثر تطبيق التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين " دراسه عدد من الشركات التأمين في الجزائر مجله الدراسات الاقتصادية، مجلد 09 العدد 1 جامعه قسنطينه .
- شراقة صبرينة 2021، "اتجاه جديد لصناعة تأمين متطورة و متحولة تكنولوجيا ، دراسه حاله الشركة الامريكيه lemonade
- قرواني مريم،هباش فارس 2019،" دور تكنولوجيا التأمين في دعم الابتكار العملياتي في شركات التأمين " ،مجلة الإدارة و التنمية للبحوث و الدراسات، جامعة فرحات عباس سطيف1،الجزائر مجلد 08 العدد.
- مريم صيد 2022،" تكنولوجيا التأمين ودورها في عصرنة و تطوير قطاع التأمين " ،مجله ارساد الدراسات الاقتصادية والاداريه.
- ميتي عفاف 2023/04/06 " واقع و آفاق استخدام تقنية البلوك تشين في اقتصاديات المنطقة العربية" مجلة أبحاث معاصرة اقتصادية معاصرة، مجلد 06 العدد 01 جامعة عمار ثليجي ، الاغواط الجزائر .
- وهيبه عبد الرحيم 2019 ،"تكنولوجيا التأمين كمستقبل لصناعه التأمين" مجله الاجتهاد للدراسات القانونيه والاقتصاديه، المجلد 8 العدد واحد المركز الجامعي لطامنغاست الجزائر،جامعه فرحه عباس .
- Infoscaar reve trimestrielle édité par la caar numéro soixantième
- Infoscaar reve trimestrielle édité par la caar N°49 juillet/ août, septembre 2014
- المذكرات :
- عقون حكيمه، بوسنة مُجد رضا 2014/2013 ، "إدارة مخاطر شركات التأمين-دراسة حالة الشركة الجزائرية) ، ام البواقي -CAAT0416للتأمينات)
- مذكرة مكمله لنيل شهادة الماستر، تخصص تأمينات، جامعة العربي بن مهدي ام بواقي ، الجزائر ص

● الملتقيات:

- بومدين منال، ابو اسماعيل نحلة 2023، "تقنيات الصناعة التأمينية معداتها، فروعها و دورها في تقوية القطاع الحقيقي" ملتقى وطني التظاهر عن بعد لعنوان رقمنة التأمين كتوجه جديد لصناعة تأمين متطور، جامعة الطارف .
- مريم صيد، سوسن زيرق 2022، تكنولوجيا التأمين مسار جديد لقطاع التأمين، الملتقى الدولي الافتراضي:البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في الدول النامية " الفرص التحديات و الآفاق، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ، الجزائر، ص 10
- مشروم نوال، 21 فيفري 2023 التأمين التكنولوجي دراسة سوق التأمين في الهند ورقة بحثية مقدمة للملتقى الوطني الخامس، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، الجزائر، ص 12/10

المقالات:

- عبد احمد أبوبكر 2016 ، "ممارسة التأمين الالكتروني: المزايا و المعوقات ، دراسة تحليلية لمدى استفادة شركات التأمين من تطبيقات شبكة الإنترنت. " جامعة الزيتونة الأردنية، ص 1/4

النشريات :

- التأمين التكنولوجي، نشرة الاتحاد المصري للتأمين، نشرات أسبوعية
- مواقع الانترنت الرسمية :
- [www. Caar.dz](http://www.Caar.dz)
- Mordorintelligence.com/ar/industry-reports/china-online-insurance-market
- <http://arabworldinsurance.com>
- <http://caar.dz/caar-activit> 27/05/2023 , 08 :46
- https://www.ifegypt.org/Default.aspx?Page_ID=2

الملاحق

**Avenant
en Projet**

**POLICE RC & Dommages -Particuliers
AVENANT Carte Orange
N° : 303 - 1100066586 / 1**

Avenant			
Date avenant	20/02/2023 12:00	Date Effet	20/02/2023 12:00
Date Expiration	21/03/2023		
Commentaires:			

Police			
Unité	300 ANNABA		
Agence	303 EL KALA		
Adresse	RUE EMIR ABDELKADER EL KALA (W) EL TARF	36100	EL KALA
Téléphone	038.35.02.58 et 038.35.02.36	Fax	038.35.02.56
Produit	1121 RC & Dommages -Particuliers		
Date d'effet	17/11/2022 à 00:00	Date d'échéance	16/11/2023
Contrat Ferme			

Souscripteur			
Raison sociale	M. BAKIRI	MOHAMED SALAH	
Adresse	CNE EL KALA	36100 EL KALA	
Activite	Sans précision	Profession	Sans Précision
Mobile	06 99 47 13 57	E-Mail	

Vehicule			
1 BAKIRI MOHAMED SALAH			
Tarif	: Genre : 00-Vehicules particuliers sans remorque Usage : Affaire Zone : Nord		
Véhicule	: VOLKSWAGEN - 3BG - N° Imm. : 03952-104-36 M.E.C. le : 01/01/2004 - Energie : Diesel N° Chassis : WVWZZZ3BZ N° Moteur : 4E313273 Carrosserie : C.I. Puissance : 7 CV Nombre Places : 5		
Conducteur	: BAKIRI MOHAMED SALAH - Né le : 15/01/1993 - sexe : M Permis : B Numéro : A02162512 délivré le : 09/01/2022 à EL KALA		
Personnes transp.	: Option B - Nombre de places : 5		
Garanties	Capital	Taux	Prime
+ Extension RC - Pays Arabes			714,32

Il n'est rien changé aux autres clauses et conditions de la police à laquelle le présent avenant demeure annexé. Sont nulles toutes adjonctions ou modifications matérielles non revêtues du visa de la compagnie.

Décompte de prime					Comptant
Prime Nette	Acc.	T.V.A	FGA	Timbres	Taxe sur Véhicules
714,32	50,00	145,22	22,93	40,00	0,00
Prime Totale					972,47

Fait à EL KALA,
le 20/02/2023 à : 10:56

Le Souscripteur

Pour la CAAR

InfosCAAR



Revue trimestrielle éditée par la CAAR

InfosCAAR N°61 Juillet / Août / Septembre 2017

Succursale de Annaba

A L'ECOUTE DE SES CLIENTS



ENTRETIEN AVEC
M. TALEB DJAMEL



AGENCE DISTINGUEE



NOUVELLE AGENCE



Infos CAAR

الشركة الجزائرية للتأمين وإعانة التأمين
COMPAGNIE ALGÉRIENNE D'ASSURANCE ET DE RÉASSURANCE

Revue trimestrielle éditée par la CAAR - Soixante-Dix-Septième numéro - Septembre 2021



EDITORIAL

Message
du Directeur
Général (P. 3)

Dossier

**Lutte anti-COVID : La santé des
collaborateurs au cœur des préoccupations (P. 4)**

Vie de l'entreprise

**Révision de la convention collective « caar-caarama » :
consolidation des acquis des collaborateurs (P.18)**



caarama
ASSURANCE DE PERSONNES



**LA CONFIANCE
EN COMMUN**