

دور منصة e-Recours في رقمنة عمليات تسوية طعون حوادث السيارات بين شركات التأمين في الجزائر

The Role of the e-Recours Platform in Digitalizing the Processing of Car Accident Appeals between Insurance Companies in Algeria

د. كراش حسام¹

مخبر تقييم أسواق رؤوس الأموال الجزائرية في ظل العولمة (LEMAR)

جامعة فرحات عباس سطيف 1 - الجزائر

houssem.krache@univ-setif.dz

تاريخ القبول: 2023/11/11

تاريخ القبول: 2023/10/05

تاريخ الاستلام: 2023/07/27

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور منصة e-Recours في رقمنة عمليات تسوية ملفات الطعون لحوادث السيارات بين شركات التأمين في الجزائر، وقد تم استخدام المنهج الوصفي من أجل جمع وتحليل كل المعلومات المرتبطة بهذه المنصة. لقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى أن منصة e-Recours تعتبر أول منصة وطنية رقمية متخصصة في المعالجة الإلكترونية لهذه الملفات، وقد تم إنشاء هذه المنصة من قبل المكتب الموحد الجزائري (BUAA). فبدائية من 01 أكتوبر 2022، أصبحت معالجة ملفات طعون حوادث السيارات بين 12 شركة تأمين تكتسب فرع التأمين على السيارات في الجزائر تتم بواسطة هذه المنصة فقط، وذلك بدءاً من إرسال ملف الطعن، إلى غاية تسديد مبلغ الحادث والغلق النهائي لهذا الملف. تمت الإشارة في هذه الدراسة إلى أهم الإيجابيات والسلبيات المرتبطة بمنصة e-Recours، كما تم اقتراح بعض الإجراءات التي يمكن من خلالها معالجة هذه السلبيات. وعلى العموم فإن وجود مثل هذه المنصة في الجزائر، يمكن أن يُبْهَد الطريق لتطوير مشاريع أخرى لرقمنة مختلف العمليات المرتبطة بقطاع التأمين في الجزائر.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، منصة e-Recours، شركات التأمين، التأمين على السيارات، حوادث السيارات، الطعن.

Abstract:

The purpose of this research is to identify the role of e-Recours Platform in digitalizing the processes for treating appeals files of car accident between insurance companies in Algeria. The descriptive method was used to collect and analyze all information related to this platform. We have concluded that the e-Recours platform is the first national digital platform specialized in the electronic processing of these files. The Algerian Unified Office (BUAA) created this platform. From October 01, 2022, the processing of car accident appeals files between 12 insurance companies that underwrite car insurance in Algeria is done through this platform only, starting from sending the appeal file, until the payment of the claim amount and the final closure of this file. In this study, we have mentioned to the most important positives and negatives of the e-Recours platform, and we have suggested some measures that can address these negatives. In general, the existence of this platform in Algeria could pave the way for the development of other projects to digitalize other operations related to the insurance sector in Algeria.

key words: Digitalization, e-Recours platform, insurance companies, car insurance; car accidents; appeal.

مقدمة:

تعد الرقمنة اتجاها عالميا حيث تسعى كل الدول إلى إعداد مشروعات تحول رقمي لخدمة المجتمع بشكل أفضل. والجزائر مثل العديد من الدول الأخرى تعيش تحولا رقميا متسارعا حيث شهدت تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة في مجال التكنولوجيا والاتصالات وأصبحت الرقمنة جزء لا يتجزأ من استراتيجيات النمو والتنمية في جميع القطاعات، بما في ذلك قطاع التأمين. إن هذه التطورات الأخيرة والسريعة التي شهدتها العصر الرقمي دفعت بمنظمات الأعمال في القطاع الخاص والعام على حد سواء إلى تغيير طريقة عملها بصورة جوهرية فقد وجدت نفسها مطالبة بابتكار طرق تفكير جديدة حول تقديم خدماتها، الأمر الذي يفرض عليها تغيير طريقة تصميم نماذج العمل فيها مما يزيد من تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء.

يعتبر قطاع التأمين من القطاعات التقليدية التي تعتمد بشكل كبير على العمليات الورقية والتواصل التقليدي، ومع ذلك فقد شهد هذا القطاع خلال السنوات الأخيرة تغيرات سريعة نتيجة التقدم التكنولوجي، حيث أصبح استخدام الأجهزة الذكية والتكنولوجيا الرقمية أمورا لا بد منها في تحقيق التميز التنافسي وتلبية احتياجات العملاء.

1- الإشكالية:

يعتبر التأمين على السيارات أهم فرع لقطاع التأمين في الجزائر، وذلك بنسبة مساهمة تصل إلى 50%. إلا أن أهم ما يميز هذا الفرع هو تأخر دراسة ملفات التعويض، حيث أن المؤمن لهم المتضررين من حوادث السيارات لا يزالون ينتظرون أشهر كثيرة قبل تسوية وضعيتهم، وذلك لعدة أسباب أهمها فشل الاتفاقيات المبرمة لمعالجة طعون حوادث السيارات بين شركات التأمين في الجزائر بسبب طول الإجراءات والتعقيدات البيروقراطية التقليدية التي تميز العلاقة بين شركة المؤمن له المتضرر وشركة المؤمن له المسؤول عن الحادث. ومن أجل معالجة هذا المشكل، ومن أجل تعزيز الرقمنة في قطاع التأمين في الجزائر، تم في أكتوبر 2022، إصدار منصة e-Recours كمنصة رقمية تعنى بإدارة طعون ملفات حوادث السيارات بين شركات التأمين في الجزائر. وبناء على ما سبق تبرز معالم الإشكالية لهذه الدراسة فيما يلي: كيف تساهم منصة e-Recours في رقمنة عمليات تسوية طعون حوادث السيارات بين شركات التأمين في الجزائر؟

2- فرضيات البحث: من أجل معالجة مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضية الرئيسة الآتية: تسمح منصة e-Recours بإدارة الكترونية لملفات طعون حوادث السيارات بين شركات التأمين في الجزائر.

3- أهمية الدراسة: تستمد الدراسة أهميتها من أهمية موضوعها ومن الاسهامات التي يتوقع إضافتها في الجانبين النظري والتطبيقي، خاصة في ظل عدم وجود دراسات تناولت دور منصة e-Recours في رقمنة عمليات تسوية ملفات طعون حوادث السيارات بين شركات التأمين في الجزائر. فالحاجة إلى وجود مثل هذه المنصة الرقمية من شأنه تحسين أداء شركات التأمين بخصوص إدارة ملفات الطعون لأهم فرع من فروع التأمين في الجزائر، وهو فرع التأمين على السيارات. حيث أن إدارة مثل هذه الملفات تميزت خلال السنوات السابقة بإجراءات وتعقيدات بيروقراطية تقليدية أدت إلى تأخر كبير في تعويض المؤمن لهم المتضررين من حوادث السيارات، مما تسبب ذلك في فقدان ثقة هؤلاء المؤمن لهم بشركات التأمين. وبالتالي فإن وجود مثل هذه المنصة الرقمية سيساهم إلى حد كبير في تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للمؤمن لهم، وهذا ما يؤدي في النهاية إلى تطوير قطاع التأمين في الجزائر.

4- أهداف البحث: نهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مفهوم الرقمنة؛
- عرض بعض الاحصائيات المرتبطة بقطاع التأمين على السيارات وكذلك حوادث السيارات في الجزائر؛

- التعرف على إجراءات تسوية ملفات حوادث السيارات في الجزائر، وكذلك إبراز الاتفاقيات المبرمة لإدارة طعون هذه الحوادث بين شركات التأمين في الجزائر؛

- التعرف على كيفية استخدام منصة e-Recours، مع تحديد إيجابيات وسلبيات استخدام هذه المنصة؛

- وضع مقترحات من أجل تحسين أداء استخدام هذه المنصة.

5- منهج وهيكل البحث: تم في هذه الدراسة استخدام المنهج الوصفي، الذي يهدف إلى جمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها، وهذه المعلومات تتعلق أساسا بالرقمنة، إجراءات تسوية ملفات حوادث السيارات في الجزائر، اتفاقيات تسوية طعون هذه الحوادث بين شركات التأمين في الجزائر، وأخيرا خطوات استخدام منصة e-Recours. ولغرض الإحاطة بهذا الموضوع، تم تقسيم البحث إلى محورين أساسيين هما:

- **المحور الأول: الإطار النظري للدراسة،** والذي يتضمن العناصر التالية: مفهوم الرقمنة، عرض بعض الإحصائيات المرتبطة بقطاع التأمين على السيارات وكذلك حوادث السيارات في الجزائر، إجراءات تسوية ملفات حوادث السيارات في الجزائر، وأخيرا عرض الاتفاقيات المبرمة لإدارة طعون هذه الحوادث بين شركات التأمين في الجزائر.

- **المحور الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة،** والذي يتم من خلاله التطرق إلى منصة التسيير الإلكتروني لطعون حوادث السيارات بين شركات التأمين في الجزائر.

المحور الأول: الإطار النظري للدراسة

أولاً: مفهوم الرقمنة

تعني الرقمنة (Digitalization) استعمال التكنولوجيات والبيانات لغرض تحسين الأداء والإنتاجية من خلال خلق بيئة أعمال رقمية، حيث تستخدم فيها المعلومات الرقمية بشكل أساسي. كما ترمز عملية الرقمنة إلى إجراءات الانتقال إلى الأعمال الرقمية أو استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين جودة العمل والحصول على فرص لتعظيم القيمة والربحية¹.

وتعتبر الرقمنة مرحلة من مراحل التحول الرقمي وهي تعكس كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات أو التقنيات الرقمية لتغيير العمليات التجارية الحالية، مثل إنشاء قنوات اتصال جديدة عبر الإنترنت أو الهواتف المحمولة، مما يتيح لجميع العملاء التواصل بسهولة مع الشركة، هذا يغير التفاعلات التقليدية بين الشركات والعملاء. ومن خلال الرقمنة، تطبق الشركات التقنيات الرقمية لتحسين العمليات التجارية الحالية عن طريق السماح بتنسيق أكثر فعالية بين العمليات أو عن طريق خلق قيمة مضافة للعملاء من خلال تعزيز تجارب العميل².

ثانياً: التأمين على السيارات في الجزائر بالأرقام

حسب آخر الإحصائيات المتوفرة (أنظر الجدول رقم 1 المدرج في الملاحق)، فإن سوق التأمين في الجزائر يرتكز بصفة أساسية على فرع التأمين على السيارات وذلك بنسبة مساهمة تقدر في المتوسط بـ 49.74% خلال الفترة 2018-2022. ويعود سبب ذلك لإجبارية هذا النوع من التأمين وكذلك كبر الحاضرة الوطنية للمركبات في الجزائر. وعلى العموم فإن رقم أعمال فرع التأمين على السيارات في الجزائر قد شهد انخفاضاً كبيراً خلال السنتين 2020 و 2021، ويرجع سبب هذا الانخفاض بصفة أساسية إلى الأسباب التالية:

- إدخال تحصيل ضريبة التلوث في قانون المالية لسنة 2020 عند اكتتاب عقود التأمين على السيارات، مما أدى ببعض حاملي الوثائق إلى عدم الاكتتاب في الضمانات التكميلية³؛

- تعليق نشاط تركيب السيارات، مما أدى إلى توقف الإنتاج، وكذلك توقف وكلاء السيارات عن إستيراد السيارات الجديدة والسيارات التي تقل عن 3 سنوات⁴؛

- هذه الفترة شهدت أزمة صحية عالمية (covid-19)، أجبرت الحكومات على اتخاذ تدابير وقائية من بينها فرض قيود على تنقل الأفراد، وبذلك تراجع المكتسبين المنتهية عقودهم عن اكتتاب عقود تأمين جديدة.

بعد سنة 2021 تعافى فرع التأمين على السيارات، وذلك بسبب عودة الحياة إلى شكلها الطبيعي بعد جائحة كورونا، وكذلك تطبيق شركات التأمين لتعليمات وزارة المالية التي تتضمن تسقيف الخصومات الممنوحة من قبل شركات التأمين في فرع التأمين على السيارات عند 50% كحد أقصى⁵. وبذلك فقد وصل رقم أعمال هذا الفرع في سنة 2022 إلى حوالي 65 مليار دج، مقارنة بـ 62 مليار دج في سنة 2021، محققا بذلك نسبة نمو سنوية قدرت بـ 4.74%.

بالنسبة لتطور حجم التعويضات في فرع التأمين على السيارات في الجزائر خلال الفترة 2018-2022، فإنه يلاحظ من خلال الجدول رقم 1 المدرج في الملاحق بأن هذه التعويضات قد شهدت انخفاضا كبيرا في سنة 2020، إذ وصل حجمها حوالي 39.688 مليار دج مقارنة بـ 48.081 مليار دج في سنة 2019، هذا الانخفاض يعود لتراجع عدد الحوادث خلال فترة جائحة كورونا، وذلك بسبب فرض الحجر الصحي المنزلي على أغلبية الولايات وكذا الحد من إنتقال المواطنين بين الولايات. ولكن بعد سنة 2020، ارتفعت حجم التعويضات في هذا الفرع، حيث وصلت قيمتها إلى 41.633 مليار دج في سنة 2022 مقارنة بـ 39.955 مليار دج في سنة 2020.

تمثل حصة التعويضات في فرع التأمين على السيارات نسبة كبيرة جدا مقارنة بإجمالي التعويضات في قطاع التأمين الجزائري، إذ تقدر هذه الحصة في المتوسط بـ 67.87% خلال الفترة 2018-2022. ويرجع ذلك إلى ارتفاع عدد التصريحات بالحوادث في هذا الفرع، بالإضافة إلى ارتفاع اليد العاملة النشطة في مجال تصليح السيارات وكذلك ارتفاع أسعار قطع الغيار الخاصة بالسيارات.

ثالثا: احصائيات حول أسطول السيارات في الجزائر

حسب معطيات الجدول رقم 2 المبين في الملاحق، فإن عدد المركبات في الجزائر قد شهد ارتفاعا خلال جميع السنوات (2013-2020)، وعلى العموم فقد وصل عدد المركبات في سنة 2020 أكثر من 7.7 مليون مركبة، مقابل 5.1 مليون مركبة في سنة 2013. وحسب آخر المعطيات المتوفرة في موقع الديوان الوطني للإحصائيات، أنظر الجدول رقم 3 المبين في الملاحق، فإن عدد السيارات السياحية (VEHICULE DE TOURISME) في نهاية سنة 2019 بلغ حوالي 4 245 307 سيارة وهذا ما يشكل نسبة 64.55% من إجمالي حظيرة المركبات في الجزائر، في حين تشكل الشاحنات الصغيرة (CAMIONNETTE) نسبة 18.54% من إجمالي الحظيرة الوطنية للمركبات، أما باقي الأنواع من المركبات (CAMION, AUTOCAR-AUTOBUS, TRACTEUR, VEHICULE SPECIAL, REMORQUE, MOTO)، فتشكل نسب ضعيفة جدا تفاوتت بين 6.46% و 0.11%.

رابعا: احصائيات حول حوادث السيارات في الجزائر خلال الفترة 2018-2021

حسب آخر الاحصائيات المتوفرة والتي تم إدراجها في الجدول رقم 4، أنظر الملاحق، فإن حوادث السيارات في الجزائر عرفت انخفاضا كبيرا خلال سنة 2020، هذه السنة التي شهدت قيود على تنقل الأفراد خلال فترة جائحة كورونا، وبالتالي حدوث انخفاض في عدد الحوادث، إذ وصلت عدد حوادث السيارات في سنة 2020 حوالي 18 949 حادث مقارنة بـ 22 991 حادث في سنة 2018، إلا أنه بعد عودة الحياة إلى شكلها الطبيعي ارتفع عدد حوادث السيارات بنسبة 23.54% في سنة 2021 مقارنة بسنة 2020.

وعلى العموم فإن السبب الرئيسي لحوادث السيارات في الجزائر (أنظر الجدول رقم 4 المدرج في الملاحق) يرجع بصفة أساسية إلى العامل البشري، إذ أنه يساهم في المتوسط بنسبة تقدر بـ 96.46% من إجمالي حوادث السيارات في الجزائر خلال الفترة 2018-2021، في حين أن العاملين المرتبطين بحالة المركبة وحالة الطرق يساهمان بنسب ضعيفة جدا في هذه الحوادث، حيث يقدر متوسط هذين العاملين بـ 2.10% و 1.43% على التوالي خلال نفس فترة الدراسة.

خامسا: إجراءات تسوية ملفات حوادث السيارات في شركات التأمين الجزائرية

لكي تقوم شركة التأمين بتسوية ملف حادث سيارة، من الضروري المرور بمجموعة من الخطوات، والتي نبينها فيما يلي:

1- التصريح بالحادثة: أول خطوة لبداية تسيير ملف حادث سيارة هو التصريح المقدم من قبل المؤمن له لشركة التأمين، والذي يكون بأي من الوسائل الممكنة منها: الاتصال المباشر، الهاتف، الفاكس، الرسالة، أو الانترنت... ويتم التصريح بالحادثة ضمن وثيقة رسمية تسمى وثيقة المعاينة الودية (Le constat amiable)، تُسلم من طرف الشركة للمؤمن له، وتتضمن هذه الوثيقة المعلومات التالية: بيانات خاصة بسيارة المؤمن له وسيارة الطرف الخصم، مخطط توضيحي للحادثة مع إبراز نقطة التصادم، سرد ظروف الحادث، وأخيرا ذكر تاريخ الحادث والإمضاء على الوثيقة. تجدر الإشارة إلى أن مهلة التصريح بالحادثة محددة بصفة عامة بسبعة (07) أيام من تاريخ وقوع الحادث إلا في الحالات الطارئة أو القوة القاهرة، أما بالنسبة للتأمين على السرقة، فمهلة التصريح بالحادثة محددة بثلاثة (03) أيام فقط⁶.

2- مراقبة الضمانات: بعد استلام وثيقة التصريح بالحادثة يتم مراقبة الضمانات المكتتبه من قبل المؤمن له، وذلك باستخدام وثيقة التأمين والملاحق (les avenants) في حالة وجودها، وترتكز المراقبة بصفة عامة على: المخاطر المغطاة، فترة الضمان، الشيء المؤمن عليه، الخصومات (الاقطاعات)، وحدود الضمان. إن هذه المراقبة تسمح باتخاذ قرار بشأن قبول معالجة ملف الحادث أو رفضه.

3- فتح الملف وتسجيله: تتكفل شركة التأمين بتكوين ملف إداري كامل بعد تسجيل الحادث في سجل خاص والفتح اليدوي للملف أو على مستوى البرمجة الالكترونية الخاص بكل شركة، مع إعطاء رقم لهذا الملف، ويتم إدخال كل المعلومات الخاصة بالمؤمن له وبالشئ المؤمن عليه في البرمجة. وعلى العموم فإن ملف الحادث يتضمن كل من وثيقة التصريح بالحادثة، نسخة من وثيقة التأمين ونسخة من رخصة السياقة ونسخة من البطاقة الرمادية الخاصة بكل من المؤمن له والخصم. وتُحفظ جميع هذه الوثائق في حافظة ذات لون يميزها عن بقية الحافظات. وقد جرت العادة أن يكون ملف الضرر للحوادث الجسمانية لونه أحمر، وملف الضرر للحوادث المادية يكون لونه أصفر. كما يدرج في ملف الحادث نسخة من وثيقة الأمر بمهمة تكليف بالخبرة، وأثناء تسوية هذا الحادث تدرج باقي الوثائق والمتمثلة في: تقرير الخبرة بعد المعاينة، ويمكن إرفاقه بالصور الخاصة بالحادث، الأمر بالتعويض، مخالصة التعويض، ونسخة من الشيك الخاص بكل تعويض⁷.

في بعض الحالات نجد أن المؤمن له لا يقوم بالتصريح عن الحادث، ولكن شركة التأمين تستقبل شكاوى من شركات أخرى، فتقوم الشركة بإرسال ثلاثة استدعاءات لهذا المؤمن له من أجل التصريح بالحادث، وتكون المدة بين كل استدعاء 15 يوم، فإذا لم يحضر المؤمن له خلال هذه المدة تقوم شركة التأمين بإرسال إعدارا، فإذا لم يحضر تقوم بفتح ملف لأمر (ouverture pour ordre) من أجل متابعة الغير وتعويضه.

4- الخبرة: بعد الإجراءات الإدارية السابقة، تقوم شركة التأمين بالإجراءات التقنية، حيث تقوم بدراسة الملف وذلك بعرضه على الخبير من أجل تحديد قيمة التعويض المستحق للمؤمن له. فالقانون يفرض إجراء الخبرة لأي ضرر مادي حيث لا يجيز أي تعويض مهما كان مبلغه دون خبرة مسبقة. وعليه فإن تدخل الخبير إجباري حتى وإن لم تسجل أضرار في مركبة المؤمن له، بحكم أن سيارة الخصم

تضررت، وهذا للتأكد من صحة الحادث⁸. ويتم تعيين الخبير المختص من طرف شركة التأمين من القائمة المعتمدة من قبل الشركة، حيث يعين الخبراء بموجب مرسوم يصدر بناء على تقرير من وزير المالية، ويتم تسجيلهم في جدول الترخيص المقرر من الوزير⁹. والخبير يمارس خبرته داخل مركز الخبرة التابع لشركة التأمين المتعامل معها في إطار الإتفاقية أو خارج المركز في مكتبه الخاص حسب نوع الخبرة ومتطلباتها، وتوجد في سوق التأمين الجزائرية مؤسسات للخبرة التقنية المعتمدة للقيام بتقييم الأضرار المترتبة على الحوادث المؤمن منها، ونذكر منها: الشركة الجزائرية للخبرة والمراقبة التقنية للسيارات (SAE.EXACT)، شركة الجزائر خبرة (Expertise Algérie-EXAL).

يتم تكليف الخبير بإجراء الخبرة خلال سبعة أيام وتمكينه من كل الوثائق المطلوبة خاصة وثيقة الأمر بمهمة الخبرة. وعليه تقدم تقرير الخبرة وتقدير الضرر خلال الأجل المحدد لذلك¹⁰. يحتوي تقرير الخبرة على: بيانات متعلقة بشركة التأمين والمؤمن له، بيانات متعلقة بسيارة المؤمن له، نقطة التصادم، وأخيرا الخسائر أو الأضرار اللاحقة بالسيارة، وهنا يتم معاينة الأضرار وتحديد قيمتها وذلك بالاعتماد على أربعة محاور، الأول يتعلق بقطع الغيار المتضررة من الحادث، وثانيها فهو أتعاب إصلاح الأضرار أي ما يتقاضاه الميكانيكي أو مصلح الهياكل، وثالثها وهي نسبة التقادم -محددة من قبل الخبير-، وآخرها التعويض عن عدد أيام التعطيل أو الحرمان من التمتع من السيارة والتي تُقدَّر قيمتها وفقا لجدول محدد.

5- تحديد المسؤوليات وتقديم الطعن: من خلال تقرير الخبراء، يمكن تحديد مسؤولية كل مؤمن له في الحادث، ويتم تحديد هذه المسؤولية وفقاً لقانون المرور والمرجع الشامل لحالات المخالفات (infra-code). فإذا كان المؤمن له مسؤولاً مسؤولية كاملة عن الحادث، فإن وكالة التأمين تنتظر المستندات من وكالة التأمين للطرف الضد من أجل تعويض المؤمن له المتضرر في هذه الوكالة. أما إذا كان المؤمن له غير مسؤول عن الحادث فإن وكالة التأمين للمؤمن له المتضرر تقوم بمراسلة وكالة التأمين للمؤمن له المتسبب في الحادث بواسطة وثيقة تحمل التبعات (Mise en Cause) مرفقة بنسخة من التصريح بالحادث وتقرير الخبرة وكذلك الصور عن السيارة المتضررة، وهنا فإن وكالة التأمين للطرف الخصم مطالبة بالرد على المتابعة في ظرف 15 يوما (وهو ما لا يحترم إطلاقاً ويزيد في استتالة مدة تسوية الملفات).

في حالة اقتران عقدي الطرفين بشركة تأمين واحدة، فإن الجواب على تحديد مسؤولية طرفي الحادث يكون في ظرف 10 أيام أو يكون الجواب في ظرف 20 يوما في حالة عدم الرد وتوجيه تذكير ثان، وبعدها يعرض المؤمن له، وبحسب التعويض على وكالة التأمين للمؤمن له المتسبب في الحادث. وهكذا فالمطلوب من وكالة التأمين للطرف الضد القيام من جهتها بالتأكد من أن المؤمن له قد قدم تصريحاً بالحادث وفتح الملف ودراسة ظروف الحادث وتحديد المسؤولية أو استدعاء المؤمن له للامتنال في حالة عدم التصريح أو تقديم معلومات إضافية أو وثائق ناقصة، وتقديم الرد لوكالة التأمين المراسلة لتحديد موقفها، ففي حالة تطابق المسؤوليتين وانتقاء أي نزاع، فإن الرد سيكون بالإيجاب والقبول بتحمل تبعات أخطاء المؤمن له المتسبب في الحادث بواسطة مخالصة تعويض أو أن الشركة تنازع في مسؤولية المؤمن له لديها كلياً (100%) أو نسبياً (50%) وبالتالي يتم تبليغ وكالة التأمين المراسلة بهذا الموقف.

في حالة عدم تصريح المؤمن له للطرف الخصم، ترد الوكالة بأن المؤمن له لم يصرح بالحادث، وعليه يطلب مهلة من وكالة التأمين المراسلة حتى تستدعي ذلك المؤمن له والتحقيق في القضية، بعدها تقوم الوكالة المراسلة بمراسلة جديدة للتذكير، إذا لم تتلقى رداً من الوكالة الثانية بعد مدة معينة، أو كان الرد سلبياً يبقى الملف عالقاً إلى حين إيجاد حل نهائي له في إطار تصفية الملفات العالقة بين وحدات شركات التأمين.

وفي حالة عدم الرد، فإن الوكالة الأولى (وكالة التأمين للمؤمن له المتضرر) مطالبة بتذكير وكالة الطرف الخصم بمراسلة ثانية بعد 15 يوم من إرسال الرسالة الأولى، وفي حالة عدم الرد بالإيجاب أو السلب تقوم الوكالة الأولى بمراسلة وكالة التأمين للمؤمن له الخصم لغاية إتمام 60 يوما عن المراسلة، وبعدها فإن هذه الوكالة ستتحمل المسؤولية كاملة عن ذلك الضرر ويعوض المؤمن له عن إجمالي أضرار سيارته ليطالب الطرف الآخر بتلك المبالغ طبقا لاتفاقية شركات التأمين¹¹.

6- دفع التعويض: بعد تسوية ملف الحادث على مستوى الوكالات، تقوم وكالة التأمين للطرف الخصم بتحرير شيك بمبلغ الضرر الملحق بالمركبة لوكالة التأمين للمتضرر، لتقوم هذه الأخيرة بتعويض المؤمن له المتضرر بواسطة مخالصة تعويض ليحرر بعدها شيك يتضمن مبلغ التعويض، ويغلق الملف.

سادسا: اتفاقيات تسير طعون حوادث السيارات بين شركات التأمين في الجزائر

لتسهيل عمليات تسوية طعون ملفات حوادث السيارات بين شركات التأمين في الجزائر، تم إبرام عدة اتفاقيات ما بين هذه الشركات، وهذه الاتفاقيات نبينها فيما يلي:

1- اتفاقية التعويض المباشر للمؤمن لهم (IDA: Indemnisation directes des assurés): تم اعتماد هذه الاتفاقية في سنة 2001، وتم التوقيع عليها من قبل كل المتعاملين في قطاع التأمين في الجزائر. تهدف هذه الاتفاقية لتسوية تعويض الأضرار المادية مباشرة، وتخضع هذه الاتفاقية لمبدأين أساسيين: التعويض المباشر للمضرور من قبل شركة التأمين التابع لها المؤمن له، ونسبة ضمان المسؤولية للمؤمن لهم تحدد انطلاقا من اتفاقية التسوية الودية على أساس المسؤولية المتبادلة للسائقين المرتكبين لحوادث المرور، ويشترط أن يكون الحادث بين مركبتين معرفتين مرقمتين دون تجاوز سقف التأمين 20 000 دج، وعرفت الاتفاقية تعديلات إلى أن جاءت الاتفاقية المبينة أدناه.

2- اتفاقية ما بين الشركات لتسوية ملفات حوادث السيارات المادية (IRSAM: inter-entreprises de règlements de sinistres automobiles et matériels): بعد تعديل الاتفاقية المحددة أعلاه تمت المصادقة على هذه الاتفاقية بتاريخ 08 ماي 2016، حيث تم إحداث تغيير في المبادئ الأساسية لممارسة حق الطعون وإجراءات المطالبة بالتعويض بهدف تسريع تسوية الملفات وديا، حيث تم تعديل سقف التأمين لحق الطعن في مبلغ التعويض وإمكانية إجراء الخبرة المضادة عند تجاوز مبلغ التأمين 150 000 دج بدل 20 000 دج مع تفعيل تسوية النزاعات بين الشركتين عن طريق التحكيم، لتكون قرارات المحكمة غير قابلة للطعن¹². ومن أهم المواد المدرجة في هذه الاتفاقية كذلك نجد:

- المدة القصوى لمعالجة الشكاوى المستلمة في حدود 150 ألف دج هي 45 يوما؛
- المدة القصوى لمعالجة الشكاوى المستلمة والتي قيمتها أكثر من 150 ألف دج هي 60 يوما؛
- المدة القصوى لمعالجة الحوادث غير المصرح بها لدى شركات التأمين (sinistre non déclaré) هي 90 يوما بغض النظر عن المبلغ؛
- حددت الاتفاقية مقياسا للمسؤولية إما 100%-0% أو 50%-50% حسب ظروف الحادث.

3- اتفاقية تطهير الطعون المتوسطة التكلفة (ARCM : convention assainissement au cout moyen): تعتبر هذه الاتفاقية منهج جديد لتسوية ملفات الحوادث المادية للسيارات والخاصة بالملفات العالقة بين شركات التأمين في الجزائر، وذلك على أساس تبادل قوائم الملفات العالقة على مستوى الشركات الملتزمة بهذه الاتفاقية. تشمل القوائم المعنية جميع ملفات طعون حوادث السيارات العالقة، والتي تكون مبالغها وعددها أساسا لحساب متوسط تكلفة السوق، لكل سنة مالية. وبمجرد تحديد متوسط تكلفة الملف، وكذلك تحديد القوائم والمبالغ بين الشركات، يتم التحقق من صحة القوائم بين شركات التأمين وقيمة المبالغ، وبعدها يتم تبادل

الشيكات لكل شركة، وذلك بالنسبة للملفات غير المعالجة والمتعلقة بالسنة المعنية. في المرحلة الأولى، تم التخطيط في هذه الاتفاقية للتعامل مع الملفات العالقة الخاصة بالسنوات المالية 2010 و 2011 و 2012. وفي حالة ما إذا حققت الاتفاقية نتائج مرضية، سيتم تحديد الاتفاقية بالتعديل للسنوات المالية الأخرى، إلى غاية استنفاد جميع الملفات العالقة¹³.

في الأخير وجب الإشارة إلى أنه بالرغم من كل هذه الاتفاقيات المبرمة بين شركات التأمين الجزائرية في مجال تسيير ملفات حوادث السيارات، إلا أن هذه الشركات لم تتمكن لحد الآن من الخروج من هذه الوضعية والوصول إلى حل لتسهيل عمليات تسوية هذه الملفات. حيث استمرت عدد ملفات التعويض غير المعالجة في الارتفاع من سنة إلى أخرى، وهذا ما أكدته وزارة المالية من خلال تعليمة تم توجيهها إلى شركات التأمين، حيث بينت الوزارة من خلال هذه التعليمة بأنها تتلقى، بصفة متزايدة، عرائض يتقدم بها المؤمن لهم يطالبون من خلالها بتسوية ملفاتهم الخاصة بالتعويضات، مشيرين إلى التأخر الكبير الذي تعرفه معالجة هذه الملفات، لاسيما تلك المتعلقة بفرع تأمين السيارات.

المحور الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

سيتم من خلال هذا المحور التعريف بمنصة e-Recours، الغرض منها، خطوات استخدامها، وأخيرا إيجابيات وسلبيات هذه المنصة.

أولا: تعريف منصة e-Recours

منصة e-Recours هي منصة وطنية رقمية متخصصة في معالجة ملفات طعون حوادث السيارات بين شركات التأمين الجزائرية، بدأت هذه المنصة العمل منذ 01 أكتوبر 2022، تجمع بين مختلف شركات التأمين في الجزائر في مشروع مشترك لمعالجة الطعون المتعلقة بفرع التأمين على السيارات¹⁴.

تستخدم هذه المنصة أكثر من 3800 وكالة تأمين تابعة لـ 12 شركة تأمين جزائرية (SAA, CAAR, CAAT, gig, Algeria, CIAR, GAM, CASH, ALLIANCE Assurances, CNMA, AXA, TRUST, SALAMAASSURANCES ALGERIE)، بالإضافة إلى 10000 متعاون، ويتم على مستوى هذه المنصة إدارة أكثر من 3000 مطالبة يوميا. وحسب تصريح أدلى به رئيس اتحاد شركات التأمين وإعادة التأمين (UAR)، فإنه خلال شهر واحد تجاوز عدد الملفات المعالجة ثلاثون 30 ألف ملف مشيرا إلى أن هذه المنصة تتطور بشكل يومي وبلغت قيمة تسوية المطالبات أكثر من خمسين 50 مليون دج.

تم إنشاء هذه المنصة من قبل المكتب الموحد الجزائري للسيارات (BUAA : Le Bureau Unifié Automobile Algérien)، وهذا المكتب هو شركة ذات أسهم تأسست في 01 أبريل 2014 برأس مال اجتماعي قدره 13 مليون دج، مقسم بين (13) شركة تأمين جزائرية مساهمة، مهمته الأساسية إصدار البطاقة البرتقالية، وهذا من أجل التكفل بالأضرار الناتجة عن حوادث السيارات المتسبب فيها أو المتعرض لها جزائريون خلال تنقلاتهم في الدول العربية الموقعة على الاتفاقية الجماعية لشركات التأمين لسنة 1975¹⁵. ويعود سبب إنشاء هذه المنصة من قبل المكتب الموحد الجزائري للأسباب التالية:

- خبرة المكتب الموحد في رقمنة العمليات وإضفاء الطابع المادي عليها؛
- مشاركة كافة الشركات في السوق في رأسمال المكتب الموحد؛
- تجربة المكتب في إدارة ملفات المطالبات (carte orange) نيابة عن الشركات؛

- حيادية المكتب الموحد اتجاه الشركات الأعضاء.

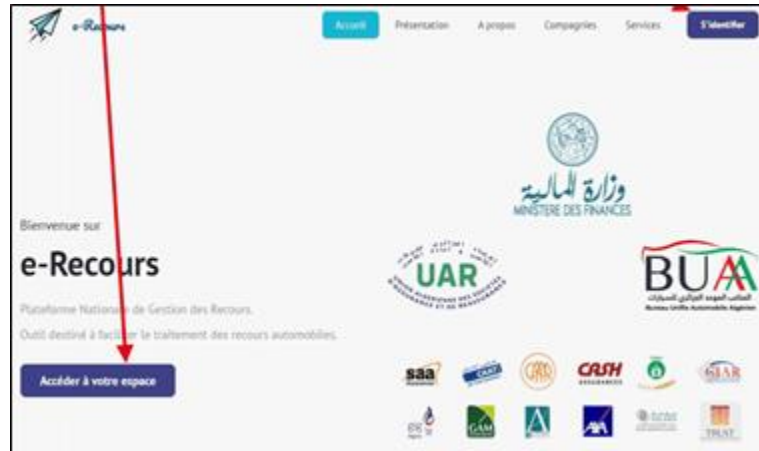
ثانيا: الغرض من استخدام منصة e-Recours

يكمّن الغرض من استخدام منصة e-Recours فيما يلي¹⁶:

- رقمنة العمليات المتعلقة بمعالجة ملفات طعون حوادث السيارات؛
- ضمان المتابعة الكاملة لعملية معالجة الطعون بشكل مستمر من بداية تقديم ملف طعن إلى غاية الغلق النهائي للملف؛
- الربط بين جميع هياكل شركات التأمين (الوكالات، المديرات الجهوية، والإدارات المركزية)؛
- ضمان الشفافية من خلال تتبع مختلف مراحل معالجة الطعون من قبل جميع أصحاب المصلحة ورؤية كاملة لمعالجتها؛
- تخفيض كبير في أوقات الاستجابة والتعويض من خلال منصة e-Recours، وبالتالي تسوية ملف الطعن في فترة قصيرة جدا؛
- تؤدي الزيادة في مبالغ الطعون التي يتم جمعها في إطار زمني قصير إلى تحسين أداء الأشخاص المسؤولين عن متابعة الطعون؛
- تقوم أغلبية شركات التأمين في الجزائر بإدارة مطالباتها باستخدام برامج الكترونية داخلية خاصة بكل شركة، إلا أن هذه الشركات تستعين بمنصة e-Recours من أجل تبسيط معالجة الطعون وجعلها أسرع.

ثالثا: خطوات استخدام منصة e-Recours

فيما يلي سنقوم بعرض مختلف خطوات استخدام منصة e-Recours وذلك بالتطرق إلى كيفية الدخول والخروج من هذه المنصة، طريقة إرسال ملف الطعن، كيفية الرد على الطعون المستلمة، وأخيرا كيفية إغلاق ملف الطعن¹⁷.

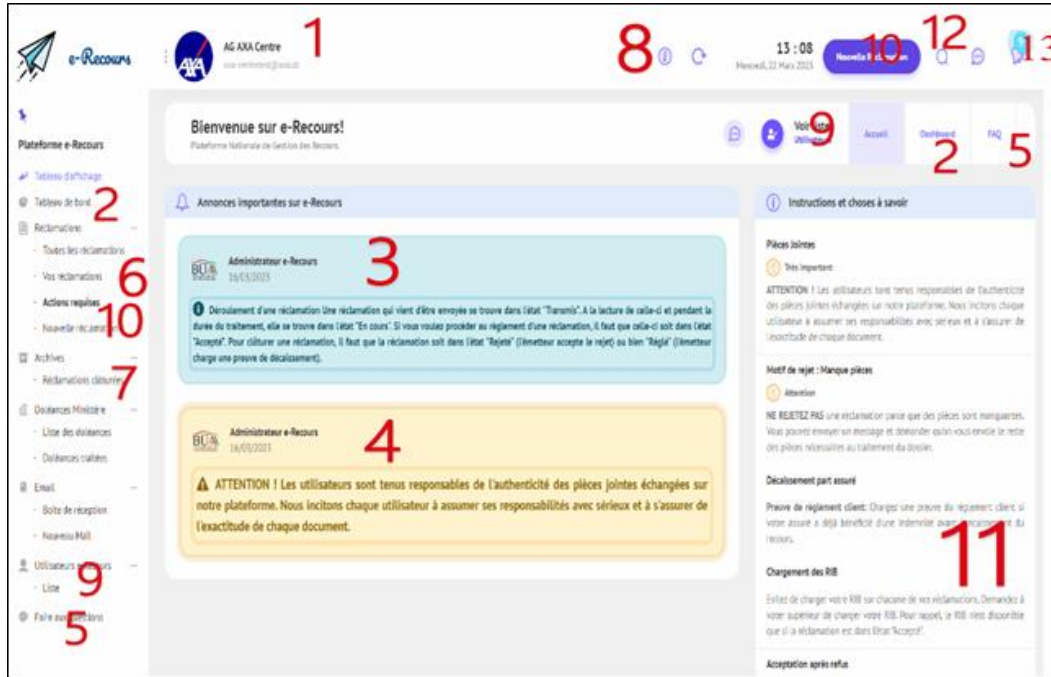


1- كيفية الولوج وتسجيل الدخول إلى المنصة:

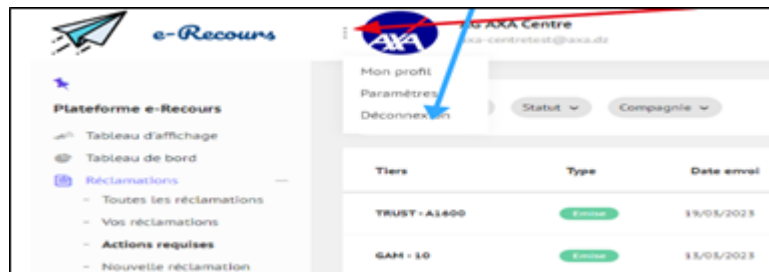
يتم الدخول إلى منصة e-Recours من خلال الرابط التالي: <https://e-Recours.buaa.dz/> وللا اتصال بالفضاء إما أن يتم النقر على زر الوصول الخاص بكل مستخدم "Accéder à votre espace" أو النقر فوق تسجيل الدخول "S'identifier". إن حساب المستخدم هو عنوان البريد الإلكتروني وكلمة المرور يتم منحها لكل شخص مكلف بإدارة المطالبات في شركة التأمين

من أجل الدخول إلى هذه المنصة فإنه يجب إدخال عنوان البريد الإلكتروني "Adresse mail" وكلمة السر الخاصة بكل مستخدم "mot de passe" والنقر على زر تسجيل الدخول "S'identifier".

- واجهة منصة e-Recours :



تتضمن واجهة منصة e-Recours العناصر التالية: 1- اسم حساب المستخدم والبريد الإلكتروني المرتبط بهذا الحساب؛ 2- لوحة القيادة الخاصة بكل مستخدم بكل مستخدم tableau de bord؛ 3 و 4- الإعلانات المهمة "Annonces importantes"؛ 5- الأسئلة المتداولة "Faire aux questions" والتي تهدف إلى توفير المساعدة والإجابة على الأسئلة الشائعة للمستخدمين بخصوص استخدام المنصة؛ 6- العدد الإجمالي للشكاوى "Le nombre total des réclamations"، بما في ذلك الشكاوى التي تم إستلامها (استقبالها) وكذلك الشكاوى التي تم إرسالها؛ 7- عدد الشكاوى التي تمت معالجتها وتسويتها "Le nombre de réclamations finalisées et réglées"؛ 8- للوصول إلى قائمة الشكاوى "Pour accéder à la liste des réclamations"؛ 9- للوصول إلى قائمة الوكالات والمديريات الجهوية والمديرية العامة "Pour accéder à la liste des agences, directions régionales, direction générales"؛ 10- لتتقدم شكوى جديدة "nouvelle réclamation"؛ 11- التعليمات "instructions et choses à savoir" التي يجب العمل بها عند استخدام هذه المنصة؛ 12- زر خاص بالبحث في المنصة؛ 13- زر خاص بالتنبيهات (notifications).



2- الخروج من المنصة: للخروج من المنصة يجب الضغط فوق ثلاث نقاط "trois points" يسار صورة حساب المستخدم ثم الضغط فوق تسجيل الخروج "Déconnexion".

3- طريقة إرسال شكوى جديدة: يجب الضغط على زر شكوى جديدة "nouvelle réclamation" كما هو مبين في النقطة 10 من واجهة المنصة أعلاه، ثم يتم ملئ المعلومات الخاصة بكل حقل.

على المستخدم ملئ الحقول (الفراغات) التالية: اختيار الشركة المرسل لها الطعن *Compagnie adverse*؛ اختيار الوكالة المعنية بالطعن *Agence adverse*؛ تحديد مبلغ المطالبة *Montant de la réclamation*؛ سرد ظروف الحادث *Circonstances de l'accident*؛ معلومات حول المؤمن له *Informations Assuré*؛ معلومات حول الطرف الثالث *Informations Tiers*؛ موقع الحادث بدقة *Lieu de sinistre*؛ سنة وقوع المطالبة *Exercice de survenance du sinistre*؛ أسماء الشهود *Témoins*؛ اختيار معدل مسؤولية الطرف الثالث 100% أو 50% *Responsabilité Tiers*.

يجب تحميل مستندات الطعن عن طريق اختيار ملف بتنسيق PDF وبحجم يجب ألا يتجاوز 10 ميغا بالنقر فوق تصفح "Browse"، والمستندات المعنية بالتحميل تتضمن: نسخة مقروءة من وثيقة التصريح بالحادث (وثيقة المعاينة الودية *Constat amiable*)؛ تقرير الخبير *PV d'expertise*؛ الصور *Photos*؛ تقرير إضافي عن الخبرة إذا لزم الأمر *PV d'expertise additif*؛ وثيقة تحمل التبعات موقعة من قبل الوكالة المرسلة للطعن *Mise en cause chiffrée et signée par l'agence émettrice*؛ أقوال الشهود إن وجدت *Les dépositions des témoins*؛ محضر من السلطات إذا لزم الأمر *PV des autorités*؛ قرار المحكمة إذا لزم الأمر *Une décision de justice*.

يجب التنبيه قبل الضغط على زر إرسال الشكوى "Envoyez votre réclamation"، إلى أنه يجب الضغط على هذا المربع والتحقق من المعلومات التي تم إدخالها.

د. كراش حسام

☒ En cochant cette case, vous prenez la responsabilité de l'exactitude des informations saisies et de la reproduction exacte des documents originaux (votre pièce jointe). Validez-vous ce choix ?

Envoyez Votre Réclamation !

Votre réclamation a été envoyée avec succès!

Succès!
Votre réclamation a été envoyée avec succès!

Détails Réclamation:
Année: 2023
Type: Assuré GAV 100% responsable
Montant: 10000 DA
Date sinistre: 22/05/2023
Date envoi: 21/04/2023
Statut: Terminé

بعد الضغط على زر إرسال الشكوى تظهر رسالة باللون الأخضر تفيد بأنه تم إرسال الشكوى بنجاح "votre réclamation a été envoyée avec succès" ويظهر رقم الشكوى المعروض ويمكن تعديل الشكوى بالضغط على زر تعديل.

بعد إرسال الشكوى وطالما أنها في حالة "شكوى مرسله"، بالإمكان تعديل الشكوى أو إلغاؤها في أي وقت بالضغط على إلغاء الشكوى "Annuler la réclamation".

Modifier Réclamation #AXA1_1679500083034

Informations Agence Tierce:
Compagnie Adversaire: GAPS
Agence Adversaire: SNC

Détails Réclamation:
Montant Réclamation: 10 000
Date sinistre: 15/01/2023
Changer Date sin: Date sinistre
Circonstances: choc après choc

Informations Assuré:
Nom assuré: BOURAHILA NABIL
Police: 110012141141
Ref Sinistre: 12122154
Matricule: 982545-115-14
Marque: PEUGEOT

Informations Tiers:
Nom Tiers: all been all
Police: 06209V2022 5252
Matricule: 541141-114-05
Marque: CITROEN
Modèle: PICASSO

Détails du sinistre:
Lieu Sinistre: ALGER CENTRE
Exercice: 2023
Témoins:
Responsabilité en: 100 %

Annuler la réclamation

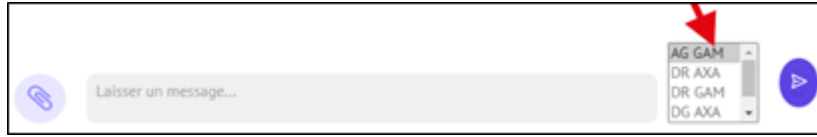
Assuré de CIB - 1940: DALI HAMZA
Police: 4490 11 22 0024
Ref Sinistre: 2022 M 025
Matricule: 821514-120-16
Marque: RENAULT

Assuré de KBA - 162: CHABNI AISSA
Police: 06209V2022 5252
Ref Sinistre Tiers: 000000
Matricule: 87441-115-05
Marque: TOYOTA

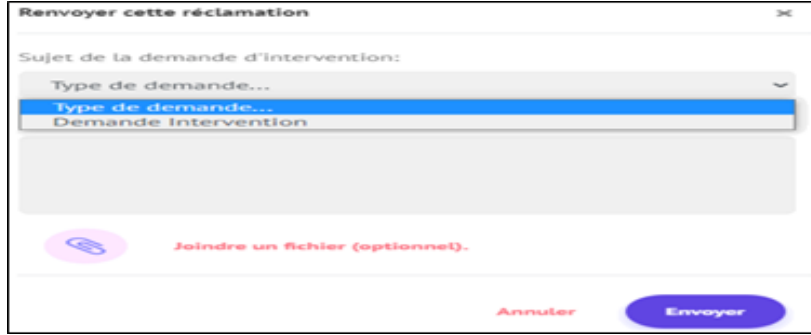
Détails sinistre:
Lieu Sin: ALGER CENTRE
Date Sin: 04/09/2022
Témoins:
Circonstances: 90%

1. Télécharger les documents
2. Ajouter une information
3. Annuler la réclamation

في الجزء السفلي من الشكوى توجد ثلاثة خيارات: 1 يمكن تحميل الملفات لعرضها، 2 يمكن طباعة ملخص الشكوى، 3 يمكن إضافة معلومات (Ajouter une information) أو إرسال رسالة إلى وكالة شركة الطرف الضد، أو إرسال الشكوى إلى التسلسل الهرمي المباشر الخاص بالمستخدم (المديرية الجهوية) لطلب التدخل.



ولإرسال الرسالة إلى المديرية الجهوية مثلا يتم اختيار المرسل إليه.



ثم يتم كتابة رسالة خاصة بهذا التدخل، مع خيار تحميل الملفات المتعلقة بملف المطالبة. يجب التنبيه إلى أنه إذا تم إرسال ملف الشكوى إلى المديرية الجهوية لن يتم التمكن بعد ذلك من استرجاعه حتى يتم تلقي الرد من التسلسل الهرمي الخاص بالمستخدم.



4- خطوات الرد على شكوى مستلمة: تظهر الشكاوى "Réclamations"، بما فيها الشكاوى المستلمة في القائمة الموجودة على يسار واجهة المنصة، ومن أجل الرد على أي شكوى مستلمة يجب أولا الإقرار باستلام هذه الشكوى وذلك عن طريق إدخال رقم المطالبة بالضغط على "Actualiser la réclamation avec réf sinistre".

بعد الضغط على إجابة "Répondre" على الشكوى سيحصل المستخدم على الخيارات التالية:



أ. الخيار soumettre: في هذه الحالة تقوم الوكالة المستلمة للشكوى بتقديم الطعن إلى المديرية الجهوية بسبب تجاوز ملف الطعن القدرة المالية أو من أجل الحصول على رأي تقني من المديرية الجهوية.

ب. خيار الحادث غير مصرح به
(sinistre non déclaré SND)
يجب على الوكالة المستلمة لملف الطعن إذا
أجابت بـ SND أن تذكر تاريخ استدعاء
المؤمن له. في هذه الحالة تضاف إلى فترة
المعالجة الأولية فترة 45 يوماً تلقائياً.

وللحصول على SND قبل الضغط فوق الزر
sinistre non déclaré، يتم الضغط
cliquez ici pour générer un "على
modèle de convocation SND de
votre assuré" لإعداد استدعاء للمؤمن له
وفقاً لنموذج اتفاقية IRSAM.

ج. خيار فتح مفاوضات (Ouvrir une négociation):

في حالة عدم موافقة الشركة على المسؤوليات ومعدلات الخسارة المعنية، يمكن فتح مفاوضات مع وكالة شركة الطرف الضد. في هذه الحالة يجب تقديم السبب وإرفاق الطلب بالمستندات وشرح السبب برسالة واختيار السعر الجديد.

في هذه الحالة تكون للوكالة المرسله للطعن والمستلمة لطلب خيار التفاوض الحق في الخيارات التالية: إما قبول خيار التفاوض أو رفضه أو يمكن للوكالة إرسال المعلومات المرتبطة بملف الطعن إلى المديرية الجهوية لطلب التدخل.

د. خيار قبول الشكوى) Approuver la (réclamation): عند قبول ملف الطعن يجب على الوكالة المستلمة لهذا الملف كتابة معلومات الدفع وتاريخ التحويل لمبلغ الطعن باللغتين العربية والفرنسية

Agence Emettrice: AXA - 1	Agence Destinatrice: GAM - 10	Détails Réclamation:
 AG_AXA_1 Voir profil 	 AG_GAM_10 Voir profil 	Exercice: 2023
 Val d'Hydra	 Centre des affaires el qods	Taux: Assuré GAM 100% responsable
 Por: non, Fix: 021 982 500	 Por: 0785851009, Fix:	Montant: 10 000 DA
 axa-centretest@axa.dz	 erecours-centretest@gam.dz	Date envoi: 22/03/2023
Voir le Relevé d'Identité Bancaire (RIIB) 	Voir le Relevé d'Identité Bancaire (RIIB) 	Date limite: 01/04/2023
		Statut: Accepté

[illegible]

L'option : **Rejeter La Réclamation**

Rejeter la réclamation ?

Motif du rejet

Message:

Joindre un fichier pour justifier le rejet.

Annuler Envoyez!

هـ. خيار رفض الشكوى (Rejeter la)

(réclamation): عند رفض الطعن يجب على الوكالة المستلمة لملف الطعن كتابة سبب الرفض وإدخال رسالة توضيحية باللغتين العربية والفرنسية. في هذه الحالة تكون الوكالة المرسله لهذا الطعن والذي قبول بالرفض أمام خيارين: إما غلق ملف الطعن إذا كان السبب هو أن المطالبة لا تتعلق بالوكالة المرسل إليها، أو تقوم الوكالة المرسله بإرسال هذا الملف إلى المديرية الجهوية لطلب التدخل.

5- إغلاق الشكوى واستلام اتفاقية التسوية:

لإغلاق الشكوى (فقط للوكالة التي أرسلتها) بعد استلام اتفاقية التسوية، يجب على المستخدم الذهاب إلى قائمة الشكاوى، والضغط فوق تفاصيل الشكوى ثم الضغط على الزر الإغلاق نهائياً "Clôturer définitivement" ويكون الإغلاق في حالتين: إما الرفض مع الموافقة، أو بعد التسوية النهائية لملف الطعن.

الضغط فوق إغلاق نهائي لملف الطعن عن طريق إدخال تاريخ تحصيل قيمة الطعن، تاريخ دفع قيمة الطعن لصالح المؤمن له، مع إرفاق إيصال الدفع أو نسخة عن الشيك.

رابعا: إيجابيات وسلبيات استخدام منصة e-Recours

فيما يلي نقوم بإدراج بعض الإيجابيات والسلبيات المتعلقة بمنصة e-Recours:

1- إيجابيات منصة e-Recours: لهذه المنصة العديد من الإيجابيات التي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- تحديث وتبسيط عملية تسوية ملفات المطالبات المتعلقة بحوادث السيارات من خلال سرعة الاستجابة وتتبع العمليات؛
- تقليص عملية تسوية ملفات المطالبات وبأقل تكاليف؛
- سهولة فهم واستخدام المنصة من طرف الأعضاء المكلفون بإدارة المطالبات؛
- ضمان إدخال أفضل للبيانات المتعلقة بالعملاء والمطالبات تمكن الشركة بإجراء دراسات وتحليلات موثوقة؛
- استجابة أكثر لملفات الطعون (réclamations) وذلك من خلال تصفية هذا النوع من الملفات عن بعد؛
- إمكانية تتبع (traçabilité) حالة ملفات الطعون وتقليل فرص الاحتيال؛

- كسب ثقة المؤمن لهم ورضاهم من خلال عملية تقديم المطالبات السريعة والسهلة.
- 2- سليات منصة e-Recours:** من بين سليات المنصة ما يلي:
 - طول فترة تسوية ملفات المطالبات على مستوى المنصة بسبب عدم احترام الوكالات للحد الأقصى لمعالجة الشكاوى، وتطول هذه الفترة أكثر في حالة عدم التصريح بالحادثة من قبل أحد المؤمن لهم؛
 - عدم وجود شركة MAATEC ضمن شركات التأمين على الأضرار المنتمة للمنصة، مما يعرقل تسوية المطالبات المتعلقة بهذه الشركة وسيتعين على شركات التأمين تسوية المطالبات بالطريقة التقليدية؛
 - غياب القوانين المنظمة لعمل المنصة: من خلال المراقبة المستمرة لنشاط الوكالات فيما يخص الاستخدام الأمثل للمنصة والاستجابة للمطالبات في الوقت المحدد؛
 - المشاكل التقنية التي يمكن أن تصيب أي منصة الكترونية أخرى، يمكن أن يواجه المستخدمون بعض مشاكل في الاتصال أو تحميل الوثائق؛
 - المخاطر الأمنية: قد يواجه المستخدمون مخاطر أمنية في حالة تعرض المنصة للقرصنة أو للاختراق مما يؤدي إلى تسريب بياناتهم الشخصية والمالية؛
 - الاعتماد على تقنية الأنترنت: في حالة وجود مشاكل في الأنترنت أو الاتصال بالشبكة، قد يتعذر على المؤمن استخدام المنصة بشكل جيد.

خاتمة:

تم التوصل في نهاية هذه الدراسة إلى أن منصة e-Recours هي منصة وطنية رقمية متخصصة في المعالجة الالكترونية لملفات طعون حوادث السيارات بين شركات التأمين على الأضرار في الجزائر، تم إنشائها من قبل المكتب الموحد الجزائري (BUAA)، وقد بدأ العمل بهذه المنصة في 01 أكتوبر 2022.

سابقا كانت معالجة ملفات طعون حوادث السيارات بين شركات التأمين في الجزائر تتم إما بتسليم ملف الطعن يدويا إلى وكالة التأمين للطرف الخصم، أو إرسال ملف الطعن بواسطة البريد الكتروني، إلا أنه بعد ظهور منصة e-Recours أصبحت هذه الطعون يتم إدارتها الكترونيا، حيث يتم رقمنة ملف الطعن كاملا وإرساله من حساب المسؤول عن معالجة مثل هذه الحوادث في وكالة التأمين للمؤمن له المتضرر، إلى وكالة التأمين للطرف الضد، وهذه الوكالة الأخيرة تقوم بالرد على هذا الطعن كذلك من خلال هذه المنصة، وفي هذه الحالة توجد عدة خيارات:

- تقديم الطعن إلى مستوى أعلى (المديرية الجهوية) بسبب تجاوز القدرة المالية للوكالة أو الحصول على رأي تقني.
- الرد بأن الحادث لم يتم التصريح به من قبل المؤمن له المؤمن لدى هذه الوكالة، وفي هذه الحالة تضاف إلى فترة المعالجة الأولية لملف الطعن مدة 45 يوماً.
- التفاوض حول المسؤوليات ومعدلات الخسارة المعنية مع ضرورة تقديم السبب وإرفاق الطلب بالمستندات وشرح السبب برسالة واختيار السعر الجديد. وفي هذه الحالة تقوم الوكالة المرسله لملف الطعن إما بقبول طلب التفاوض أو رفضه أو تقوم بتقديم هذا الطلب إلى مستوى أعلى للوكالة المرسله.
- الموافقة على هذا الطعن، في هذه الحالة تدرج الوكالة المستلمة في المنصة إثبات الدفع وتاريخ تحويل الأموال إلى الوكالة المرسله لملف الطعن، وفي الأخير تقوم الوكالة المرسله بغلاق نهائي لهذا الملف.
- رفض الطعن مع ضرورة كتابة سبب الرفض.

د. كراش حسام

وبناء على ما سبق فقد تم اثبات صحة الفرضية الرئيسية لهذه الدراسة والتي تنص على أن منصة e-Recours تسمح بإدارة الكترونية لملفات طعون حوادث السيارات بين شركات التأمين في الجزائر، فقد تم التوصل فعلا إلى أن هذه المنصة غيرت فعلا من التفاعلات التقليدية بين شركات التأمين على الأضرار في الجزائر، حيث تهدف هذه المنصة إلى تسريع وتسريع عملية تقديم ومعالجة ملفات الطعون المتعلقة بحوادث السيارات بين هذه الشركات، وبالتالي رقمنة المطالبات المرتبطة بهذا الفرع.

في الأخير يجب التنبيه إلى أن منصة e-Recours تتضمن العديد من النقص والتي سبق وأن تم إدراجها أعلاه، إلا أن هذه النقص يمكن تجاوزها من خلال تطوير تقنيات الاتصال وتحسين أمان وخصوصية المعلومات المقدمة وكذلك تدريب الموظفين والمستخدمين على استخدام هذه المنصة. وعلى العموم فإن وجود هذه المنصة في الجزائر، يمكن أن تُمهّد الطريق لتطوير مشاريع أخرى لرقمنة مختلف العمليات المرتبطة بقطاع التأمين في الجزائر.

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

- الأمر 95-07. (08, 03, 1995). المؤرخ في 25 جانفي 1995، المتعلق بالتأمينات. الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 13.
- الأمر رقم 74-15. (19, 02, 1974). المؤرخ في 30 جانفي 1974، يتعلق بإلزامية التأمين على السيارات ونظام التعويض على الأضرار. الجريدة الرسمية الجزائرية.
- سناء محمد عبد الغني. (2022). انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادي في مصر. مجلة كلية السياسة والاقتصاد، جامعة بني سويف، مصر، 15، 44-79.
- سهام مسكر. (2021). نظام تعويض عن الأضرار المادية اللاحقة بالمركبة والمتربة عن حوادث المرور. دفاثر البحوث العلمية. 9(1)، 462-485.
- غفصي توفيق. (بلا تاريخ). محاضرات في أنظمة التأمين في الجزائر. مطبوعة بيداغوجية موجهة إلى طلبة السنة الأولى ماستر اقتصاديات التأمين. جامعة المسيلة.
- محي الدين شبيبة. (2005). تأمين السيارات بين التسعيرة والتعويضات حالة الأضرار المادية -دراسة ميدانية بشركة SAA-. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع بنوك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة.
- مكّي عماد ناصيف. (2021). دور التحول الرقمي في تحسين أداء صناعة التكرير والبتروكيماويات. منظمة الاقطار العربية المصدرة للبترول، الكويت.

المراجع باللغات الأجنبية:

- CNA. (2023). Evolution du Nombre d'Accidents par Facteur. Consulté le 05 02, 2023, sur la Base de Données Centralisée des Statistiques (BDCS): <https://bdcs.dz/index.php?p=62&g=62>.
- CNA. (2023). Véhicules Importés et Parc Automobile. Consulté le 05 02, 2023, sur la Base de Données Centralisée des Statistiques (BDCS): <https://bdcs.dz/index.php?p=45&g=45>.
- Conseil National des Assurances. (2020). Note de Conjoncture Quatrième trimestre 2020. Algérie: Conseil National des Assurances. Consulté le 05 27, 2023, sur https://cna.dz/wp-content/uploads/2021/06/NC_2020_T4.pdf.
- Conseil National des Assurances. (2021). Note de Conjoncture Quatrième trimestre 2021. Algérie: Conseil National des Assurances. Consulté le 05 27, 2023, sur https://cna.dz/wp-content/uploads/2022/03/NC_2021_T4.pdf.
- Conseil National des Assurances. (2022). Note de Conjoncture Quatrième trimestre 2022. Algérie: Conseil National des Assurances. Consulté le 05 27, 2023, sur <https://cna.dz/wp-content/uploads/2023/03/NC-T4-2022.pdf>.
- e-Recours. (2023). Consulté le 06 20, 2023, sur e-Recours: <https://e-recours.buaa.dz/>.
- Office National des Statistiques. (2023). Répartition du parc national automobile par genre de véhicules au 31/12/2019. Consulté le 05 01, 2023, sur Office National des Statistiques: <https://www.ons.dz/spip.php?rubrique386>.
- plateforme-de-gestion-des-sinistres-automobiles. (2023). Consulté le 03 27, 2023, sur horizons.dz: <https://www.horizons.dz/plateforme-de-gestion-des-sinistres-automobiles-plus-de-30-000-dossiers-traites-en-un-mois>.
- UAR. (2023). CONVENTIONS DE RECOURS INTER-COMPAGNIES. Consulté le 04 05, 2023, sur L'Union Algérienne des Sociétés d'Assurance et de Réassurance: <https://www.uar.dz/conventions/>.

الملاحق:

الجدول رقم 1: احصائيات حول تطور رقم الأعمال والتعويضات لفرع التأمين على السيارات في الجزائر خلال الفترة 2018-2022

السنوات	2018	2019	2020	2021	2022
رقم الأعمال لفرع التأمين على السيارات (مليار دج)	69,033	69,195	62,663	62,038	64,978
تطور رقم الأعمال لفرع التأمين على السيارات بالنسبة	/	0,23%	-9,44%	-1,00%	4,74%
الحصة من إجمالي سوق التأمين في الجزائر	54,70%	52,30%	49,70%	45,50%	46,50%
التعويضات المدفوعة في فرع التأمين على السيارات (مليار دج)	45,726	48,081	39,688	39,955	41,633
تطور حجم التعويضات في فرع التأمين على السيارات بالنسبة	/	5,15%	-17,46%	0,67%	4,20%
حصة تعويضات الفرع من إجمالي التعويضات في سوق التأمين في الجزائر	72,27%	69,22%	66,92%	64,48%	66,48%

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على التقارير السنوية الصادرة عن مديرية التأمين بالجزائر خلال السنوات 2018-2022.

الجدول رقم 2: تطور حظيرة المركبات في الجزائر 2013-2020

السنوات	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
عدد المركبات	5 123 705	5 425 427	5 683 016	5 986 181	6 162 542	6 418 212	6 577 188	7 731 664
التطور	/	5,89%	4,75%	5,33%	2,95%	4,15%	2,48%	17,55%

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على:

CNA. (2023). Véhicules Importés et Parc Automobile. Consulté le 05 02, 2023, sur la Base de Données Centralisée des Statistiques (BDCS): <https://bdcs.dz/index.php?p=45&g=45>.

الجدول رقم 3: توزيع المركبات في الجزائر حسب النوع في نهاية سنة 2019

GENRE DU VEHICULE	Nombre	%
VEHICULE DE TOURISME	4 245 307	64,55
CAMION	424 822	6,46
CAMIONNETTE	1 219 476	18,54
AUTOCAR-AUTOBUS	88 707	1,35
TRACTEUR ROUTIER	88 242	1,34
TRACTEUR AGRICOLE	165 968	2,52
VEHICULE SPECIAL	7 420	0,11
REMORQUE	155 788	2,37
MOTO	181 458	2,76
TOTAL	6 577 188	100

Source : Office National des Statistiques. (2023). Répartition du parc national automobile par genre de véhicules au 31/12/2019. Consulté le 05 01, 2023, sur Office National des Statistiques: <https://www.ons.dz/spip.php?rubrique386>.

الجدول رقم 4: إحصائيات حول حوادث السيارات في الجزائر خلال الفترة 2018-2021

السنوات	2018	2019	2020	2021
العدد الإجمالي لحوادث السيارات	22 991	22 507	18 949	23 410
التطور بالنسبة	/	-2,11%	-15,81%	23,54%
عدد الحوادث المتسبب فيها العامل البشري	22 084	21 721	18 297	22 644
النسبة	96,05%	96,51%	96,56%	96,73%
عدد الحوادث المتسبب فيها حالة السيارة	544	472	383	452
النسبة	2,37%	2,10%	2,02%	1,93%
عدد الحوادث المتسبب فيها حالة الطريق	363	314	269	314
النسبة	1,58%	1,40%	1,42%	1,34%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على:

CNA. (2023). Evolution du Nombre d'Accidents par Facteur. Consulté le 05 02, 2023, sur la Base de Données Centralisée des Statistiques (BDCS): <https://bdc.s.dz/index.php?p=62&g=62>.

الهوامش:

- ¹ - مكّي عماد ناصيف. (2021). دور التحول الرقمي في تحسين أداء صناعة التكرير والبتروكيماويات. منظمة الاقطار العربية المصدرة للبترول، الكويت. ص 17.
- ² - سناء محمد عبد الغني. (2022). انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادي في مصر. مجلة كلية السياسة والاقتصاد، جامعة بني سويف، مصر، 15 (14)، 44-79. ص 57.
- ³ - Conseil National des Assurances. (2020). Note de Conjoncture Quatrième trimestre 2020. Algérie: Conseil National des Assurances. Consulté le 05 27, 2023, sur https://cna.dz/wp-content/uploads/2021/06/NC_2020_T4.pdf. P 8.
- ⁴ - Conseil National des Assurances. (2021). Note de Conjoncture Quatrième trimestre 2021. Algérie: Conseil National des Assurances. Consulté le 05 27, 2023, sur https://cna.dz/wp-content/uploads/2022/03/NC_2021_T4.pdf. P 9.
- ⁵ - Conseil National des Assurances. (2022). Note de Conjoncture Quatrième trimestre 2022. Algérie: Conseil National des Assurances. Consulté le 05 27, 2023, sur <https://cna.dz/wp-content/uploads/2023/03/NC-T4-2022.pdf>. P 8.
- ⁶ - الأمر 95-07. (1995, 03 08). المؤرخ في 25 جانفي 1995، المتعلق بالتأمينات. الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 13. صفحة المادة 15.
- ⁷ - سهام مسكر. (2021). نظام تعويض عن الأضرار المادية اللاحقة بالمرتكبة والمتزنية عن حوادث المرور. دفاتر البحوث العلمية. 9 (1)، 462-485. ص 475.
- ⁸ - محي الدين شبيبة. (2005). تأمين السيارات بين التسعيرة والتعويضات حالة الأضرار المادية - دراسة ميدانية بشركة SAA-. مذكرّة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع بنوك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة. ص 253.
- ⁹ - الأمر رقم 74-15. (1974, 02 19). المؤرخ في 30 جانفي 1974، يتعلق بالزامية التأمين على السيارات ونظام التعويض على الأضرار. الجريدة الرسمية الجزائرية. ص 232.
- ¹⁰ - سهام مسكر، مرجع سبق ذكره، ص 475.
- ¹¹ - محي الدين شبيبة، مرجع سبق ذكره، ص 253-254.
- ¹² - سهام مسكر، مرجع سبق ذكره، ص 476.
- ¹³ - UAR. (2023). CONVENTIONS DE RECOURS INTER-COMPAGNIES. Consulté le 04 05, 2023, sur L'Union Algérienne des Sociétés d'Assurance et de Réassurance: <https://www.uar.dz/conventions/>.
- ¹⁴ - e-Recours. (2023). Consulté le 06 20, 2023, sur e-Recours: <https://e-recours.buaa.dz/>.
- ¹⁵ - غفصي توفيق. (بلا تاريخ). محاضرات في أنظمة التأمين في الجزائر. مطبوعة بيداغوجية موجهة إلى طلبة السنة الأولى ماستر اقتصاديات التأمين. جامعة المسيلة. ص 17.
- ¹⁶ - e-Recours. Op.Cit.
- ¹⁷ - plateforme-de-gestion-des-sinistres-automobiles. (2023). Consulté le 03 27, 2023, sur horizons.dz: <https://www.horizons.dz/plateforme-de-gestion-des-sinistres-automobiles-plus-de-30-000-dossiers-traites-en-un-mois>.