



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثلجي الأغواط

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

تخصص مالية المؤسسة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي

في العلوم المالية والمحاسبة

بعنوان

أثر جائحة كورونا على أداء شركات التأمين – دراسة
ميدانية لدى شركات التأمين بالأغواط-

تحت إشراف:

من إعداد الطالبتين:

- د. سميرة مشراوي

- فاطمة الزهراء جقيدل

- صفاء نوي

لجنة المناقشة

رئيسا

أستاذ محاضر - أ-

د. لخضر عبيرات

مشرفا ومقررا

أستاذ محاضر - أ-

د. سميرة مشراوي

ممتحنا

أستاذ مساعد - أ-

أ. سليمة هواري

محضر رقم 05 / م.م / 2023 بتاريخ 2023/06/21

السنة الجامعية: 2023/2022

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بذعته تتم الأعمال

نحمده ونشكره على أن وفقنا لخدمة العلم والبصيرة، وعلى تامة هذا العمل.

نتقدم بالشكر والامتنان الخالصين للأستاذة الدكتورة مشراوي سميرة على قبولها الإشراف على هذه المذكرة، وعلى المجهودات المبذولة والمساعدة القيمة المقدمة لنا لإتمام هذا العمل وتقويمه وتقديمه على أحسن وجه للمناقشة.

والشكر الجزيل لكل من الأستاذة الدكتورة جعيدل رشيدة والأستاذ الدكتور طار محمد القدوس على ما قدمه لنا من يد العون والنصح والمساعدة خلال دراستنا الميدانية.

ونقدم شكرنا وتقديرنا لجميع أساتذتنا الأفاضل في مشوارنا الدراسي

ولكل من مدّ لنا يد العون من قريب أو بعيد.

ونقدم شكرنا وتقديرنا لأعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا العمل.

صفاء نوري

فاطمة الزمراء جعيدل

الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا أما بعد
أهدي هذا العمل الى أبي العزيز الذي أهداني كل ما يملك أطل الله في عمري

الى أمي الحبيبة العزيزة الغالية

الى حبيبتي القلب وصديقاتي عمري أخواتي

أختي خديجة وزوجها عطاء الله

الى أختي فاطمة

الى أختي مروة

الى أختي منى

الى جدتي الحبيبة فاطمة الزهراء رحمها الله ونفوس لها وأبناؤها

الى استاذتي وقديوتي الدكتورة سميرة مشراوي التي كانت دائما معنا ومثالا وقوية
نقتدي بها في مشوارنا الدراسي أدامها الله لنا وأبناؤها وطريقتها ودورها وأمانها على طلب
العلم والتعليم

الى جميع الأساتذة الذين درسونا خلال مشوارنا الدراسي

الى الأهل والأصدقاء

الى كل من ساندونا ودعمونا خلال مشوارنا الدراسي من زملاء

نوي صفاء

الإهداء

اليك أمي الغالية

اليك أبي العزيز

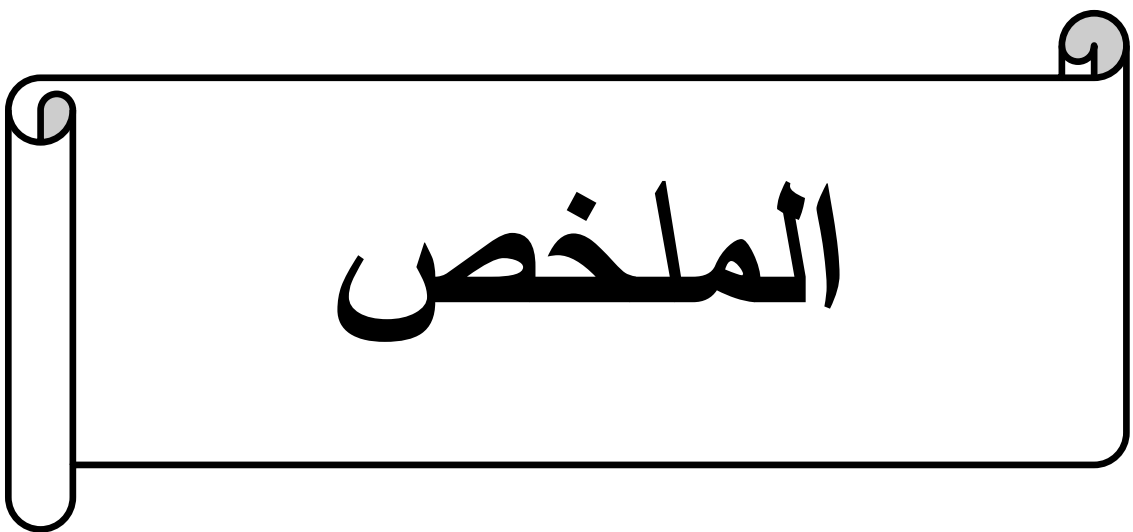
اليك اخواتي واخوتي الأحباء

اليك جميع افراد عائلتي

اليك زملائي وأصدقائي

إلى كل هؤلاء أهدي هذا الجهد

فاطمة الزمراء جقيدل



المخلص IV

هدفت هذه الدراسة الى بيان أثر جائحة كورونا على أداء شركات التأمين في الفترة الممتدة ما بين (2020-2022)، والاطلاع على أهم المراحل التي مرت بها الجائحة قبل وصولها الى قطاع التأمين، حيث كان التركيز أكثر على اظهار أثر جائحة كورونا على أداء شركات التأمين الناشطة بولاية الأغواط وفق الدراسة الميدانية، وقد تم من خلالها توزيع (50) استبانة على عينة تتكون من (9) شركات تأمين، وهذا لغاية دراسة العلاقة بين كل من أبعاد جائحة كورونا (البعد المالي، البعد التكنولوجي، البعد البشري) وأداء شركات التأمين بالاستعانة بأسلوب الانحدار الخطي البسيط، ليتم في الأخير بناء نموذج احصائي باستعمال أسلوب الانحدار التدريجي والذي يعكس حقيقة نتائج الدراسة.

وفي الأخير توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها: تسببت جائحة كورونا بتعطيل جل الأنشطة الاقتصادية مما انعكس سلبا على أداء شركات التأمين نظرا لارتباطه الوثيق بها سواء على المستوى العالمي أو المحلي حيث نتج عنه توقف شبه كلي لنشاط، تحقيق معدلات ارتباط منخفضة جدا بين كل من البعد المالي والتكنولوجي لجائحة كورونا وبين أداء شركات التأمين، ووجود علاقة ارتباط قوية بين البعد البشري للجائحة وأداء الشركات التأمين، وتم اثبات ذلك من خلال النموذج الاحصائي في الجزء الاخير من الدراسة الميدانية، اين تم إزاحة باقي المتغيرات والابقاء على متغير البعد البشري فقط ضمن معادلة النموذج الاحصائي.

الكلمات المفتاحية: جائحة كورونا؛ أداء؛ شركات التأمين.

Abstract

This study aimed to examine the impact of the COVID-19 pandemic on the performance of insurance companies during the period from 2020 to 2022, and to identify the key stages that the pandemic went through before reaching the insurance sector. The focus was on demonstrating the impact of the pandemic on the performance of active insurance companies in the state of Laghouat, based on a field study. A total of 50 questionnaires were distributed to a sample of 9 insurance companies to study the relationship between the different dimensions of the pandemic (financial, technological, and human) and the performance of insurance companies using a simple linear regression method.

Finally, a statistical model was built using a stepwise regression method that reflects the study's results. The study found that the pandemic caused a significant disruption to economic activities, negatively affecting the performance of insurance companies due to their close relationship with the global and local economy. The study also found a very low correlation between the financial and technological dimensions of the pandemic and the performance of insurance companies, while a strong correlation was found between the human dimension of the pandemic and the performance of insurance companies. This was demonstrated through the statistical model in the field study, where the other variables were eliminated, and only the human dimension was kept in the equation.

Keywords: COVID-19 pandemic; performance; insurance.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات V

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	الإهداء
IV	ملخص الدراسة
VI – V	فهرس المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الاختصارات
X – XI	قائمة الملاحق
أ – ز	المقدمة
	الفصل الأول: الإطار النظري
02	تمهيد
03	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول جائحة كورونا
03	المطلب الأول: تعريف جائحة كورونا و نشأتها
07	المطلب الثاني: الاضطرابات الاقتصادية التي سببتها الجائحة
12	المطلب الثالث: التدابير الاقتصادية المتخذة لحد من الاضطرابات التي خلفتها جائحة كورونا
17	المبحث الثاني: نظرة عامة حول شركات التأمين
17	المطلب الأول: ماهية التأمين و شركات التأمين
23	المطلب الثاني: مبادئ وانواع شركات التأمين
28	المطلب الثالث: وظائف شركات التأمين
30	المبحث الثالث: انعكاسات جائحة كورونا على شركات التأمين
30	المطلب الأول: تأثير جائحة كورونا على قطاع التأمين
38	المطلب الثاني: الخسائر التي خلفتها جائحة كورونا على قطاع التأمين
41	المطلب الثالث: الحلول المقترحة لمواجهة نتائج جائحة كورونا على قطاع التأمين

فهرس المحتويات VI

46	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي
48	تمهيد
49	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية
49	المطلب الأول: تخطيط الدراسة
50	المطلب الثاني: تصميم وتنفيذ الدراسة
57	المبحث الثاني: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة وعرض نتائج خصائص العينة
57	المطلب الأول: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة
59	المطلب الثاني: عرض نتائج خصائص عينة الدراسة
65	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
65	المطلب الأول: وصف وتشخيص متغيرات الدراسة
72	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
81	خلاصة الفصل الثاني
83-85	الخاتمة
87-90	قائمة المراجع
92-109	الملاحق



قائمة الجداول

قائمة الجداول VII

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01-01	قائمة البلدان الأكثر تضررا من فيروس كورونا 19	05
02-01	معدلات النمو الفعلية والمتوقعة في أهم الاقتصاديات العالمية (2019-2021) بالنسبة المئوية	10
01-02	توزيع الاستبانة على عينة الدراسة	50
02-02	قياس متغيرات الدراسة من خلال عبارات الاستبانة	52
03-02	الميزان التقديري وفقا لمقياس لكارث الخماسي	53
04-02	اختبار التوزيع الطبيعي وفق Shapiro-Wilk	56
05-02	قيم معامل ألفا كرونباخ لتقدير ثبات أداة الدراسة	58
06-02	الخصائص الشخصية لعينة الدراسة من حيث	59
07-02	الخصائص الشخصية لعينة الدراسة من حيث المركز الوظيفي	60
08-02	الخصائص الشخصية لعينة الدراسة من حيث التخصص	61
09-02	الخصائص الشخصية لعينة الدراسة من حيث المؤهل العلمي	62
10-02	الخصائص الشخصية لعينة الدراسة من حيث سنوات الخبرة	63
11-02	تحليل البعد المالي لجائحة كورونا	65
12-02	تحليل البعد التكنولوجي لجائحة كورونا	67
13-02	تحليل البعد البشري لجائحة كورونا	68
14-02	مدى توافر أبعاد جائحة كورونا في شركات التأمين	69
15-02	تحليل محور الأداء	70
16-02	علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة من وجهة نظر موظفي شركات التأمين	72
17-02	علاقات الارتباط بين جائحة كورونا والأداء لشركات التأمين	73
18-02	معلومات نموذج الانحدار الخطي البسيط لأبعاد جائحة كورونا والأداء لشركات التأمين	74
19-02	نماذج الانحدار البسيط لقياس أثر جائحة كورونا على أداء شركات التأمين	78
20-02	نماذج الانحدار التدريجي لقياس أهم أبعاد جائحة كورونا تأثيرا على أداء شركات التأمين	79
21-02	نتائج الفرضيات	80

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال VIII

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
49	نموذج الدراسة	01-02
51	توزيع العينة حسب الشركة	02-02
55	الأساليب الاحصائية المستخدمة	03-02
59	توزيع العينة حسب الجنس	04-02
61	توزيع العينة حسب المركز الوظيفي	05-02
62	توزيع العينة حسب التخصص	06-02
63	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	07-02
64	توزيع العينة حسب سنوات الخبرة	08-02

قائمة الاختصارات

قائمة الاختصارات IX

المصطلح	التفسير	
	باللغة العربية	باللغة الأجنبية
RCF	التسهيل الائتماني السريع	The Rapid Crédit Facility
RFI	أداة التمويل السريع	The Rapid Financing Instrument
CCRT	الصندوق الائتماني لاحتواء الكوارث وتخفيف أعباء الديون	Catastrophe Containment and Relief Trust
SLL	سيولة قصيرة الأجل	The Short-term Liquidity Line
LLC PeriStrat	شركة PeriStrat LLC الاستشارية للخدمات المالية	linking strategic advice & execution LLC
IBNR	خسائر غير مبلغ عنها	Incurred But Not Recorded
AIG	الشركة الأمريكية العامة للتأمين على الحياة	American General Life Insurance
QBE	شركة QBE للتأمين	QBE Insurance Company
CAAR	الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين	Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance
SAA	الشركة الجزائرية للتأمين	Société Nationale d'Assurance
CAAT	الشركة الجزائرية للتأمين الشامل	Compagnie Algérienne des Assurances
MAATEC	التعاضدية الوطنية لعمال التربية والثقافة	Mutuelle Assurance Algérienne des Travailleurs de l'Education et de la Culture
TRUST	ترست للتأمينات	Trust Assurance
CIAR	الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين	Compagnie Internationale d'Assurance et de Réassurance
GAM	الشركة العامة للتأمينات المتوسطة	Générale Assurance Méditerranéenne
SALAMA	شركة سلامة للتأمينات الجزائر	Salama Assurances Algerie Company.
ALIANCE	شركة أليانس للتأمينات	Alliance Insurance Company

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق X

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
92	قائمة بأسماء الشركات	01
92	قائمة الأساتذة المحكمين لقائمة الاستبيان	02
96-93	استمارة الاستبيان	03
97	بيانات التوزيع حسب الشركة	04
97	البيانات الشخصية حسب الجنس	01-05
97	البيانات الشخصية حسب المركز الوظيفي	02-05
98	البيانات الشخصية حسب التخصص	03-05
98	البيانات الشخصية حسب المؤهل العلمي	04-05
98	البيانات الشخصية حسب سنوات الخبرة	05-05
99	البيانات الوصفية للمحور الأول جائحة كورونا عند البعد المالي	01-06
99	البيانات الوصفية للمحور الأول جائحة كورونا عند البعد التكنولوجي	02-06
100	البيانات الوصفية للمحور الأول جائحة كورونا عند البعد البشري	03-06
100	البيانات الوصفية الكلية للمحور الأول جائحة كورونا	04-06
101	اختبار (T) مدى توافر أبعاد جائحة كورونا في شركات التأمين	07
101	البيانات الوصفية للمحور الثاني أداء شركات التأمين	08
101	معامل ألفا كرو نباخ لمحور البعد المالي لجائحة كورونا	01-09
102	معامل ألفا كرو نباخ لمحور البعد التكنولوجي لجائحة كورونا	02-09
102	معامل ألفا كرو نباخ لمحور البعد البشري لجائحة كورونا	03-09
102	معامل ألفا كرو نباخ لمحور أبعاد جائحة كورونا	04-09

قائمة الملاحق XI

102	معامل ألفا كرو نباخ لمحور أداء شركات التأمين	05-09
102	معامل ألفا كرو نباخ لكل المحاور	06-09
103	اختبار التوزيع الطبيعي وفق Shapiro-Wilk	10
103	معامل الارتباط بين المتغيرات الجزئية لأبعاد جائحة كورونا والأداء	11
104	نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط للبعد المالي لجائحة كورونا والأداء لشركات التأمين	01-12
105	نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط للبعد التكنولوجي لجائحة كورونا والأداء لشركات التأمين	02-12
106	نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط للبعد البشري لجائحة كورونا والأداء لشركات التأمين	03-12
107	نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لجائحة كورونا والأداء لشركات التأمين	13
109-108	نتائج نماذج الانحدار التدريجي لقياس أهم أبعاد جائحة كورونا تأثيرا على أداء شركات التأمين	14

المقدمة

شهد العالم حالة من الاضطراب منذ نهاية عام 2020، والذي حمل معه نوعا جديدا من التحديات هو تحدي مواجهة أزمة جائحة كورونا، والتي اعتبرت من الأزمات العالمية التي خلفت خسائر فادحة في القطاع الصحي بالدرجة الاولى، ولم يقتصر فقط على القطاع الصحي بل تعدى لجميع القطاعات الاقتصادية والاجتماعية، بحيث دفعت العالم الى مواجهة أزمة مالية جديدة أدخلت الاقتصاديات في حالة من الركود الشديد، بسبب الانتشار السريع، وبذلك مثلت ضربة موجعة للاقتصاد العالمي الذي كان قد بدأ حالة من الانتعاش والتعافي من الازمة المالية السابقة.

يعد التأمين أحد أعمدة الاقتصاد الرئيسية في العالم، اذ لم يعد يقتصر دوره على تحقيق الأمان والتخفيف من حدة الأضرار، بل تعداها للمساهمة في التنمية الاقتصادية من خلال تعبئة المدخرات وحماية الاقتصاد، لذلك أخذت الدول على عاتقها مهمة الاهتمام بهذا النشاط والعمل على ترقيته ليساهم هو الآخر في ترقية وإنعاش القطاعات الأخرى والاقتصاد ككل.

ونظرا للارتباط الوثيق بين المنظومة الاقتصادية وقطاع التأمين، والذي كان سببا لتأثر شركات التأمين بصفة خاصة من مختلف فروعها ووظائفها وأبعادها المالية والتكنولوجية والبشرية، وعليه سيتم إلقاء الضوء على مدى تأثير جائحة كورونا على أداء شركات التأمين بولاية الاغواط، بالإشارة إلى تأثير قطاع التأمين الجزائري.

أولا: اشكالية الدراسة

من خلال ما سبق يمكننا طرح إشكالية بحثنا الرئيسية كالتالي:

"ما أثر جائحة كورونا على أداء شركات التأمين؟ وهل كان لها تأثير على شركات التأمين بولاية الأغواط؟"

وبناء على ما سبق ذكره يمكن تجزئة الاشكالية الرئيسية من خلال الاشكاليات الفرعية التالية:

- ما أثر جائحة كورونا ببعدها المالي على أداء شركات التأمين؟؛
- ما أثر جائحة كورونا ببعدها التكنولوجي على أداء شركات التأمين؟؛
- ما أثر جائحة كورونا ببعدها البشري على أداء شركات التأمين؟؛
- أي الابعاد الأكثر تأثيرا لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين؟.

ثانياً: الفرضيات

قصد الاجابة عن اشكالية الدراسة الرئيسية قمنا بصياغة فرضية رئيسية مفادها:

– يوجد أثر ذو دلالة احصائية لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين عند مستوى المعنوية 0.05؛

ويندرج تحتها مجموعة من الفرضيات الفرعية والمتمثلة في:

– يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين البعد المالي لجائحة كورونا وأداء شركات التأمين عند مستوى المعنوية 0.05؛

– يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين البعد التكنولوجي لجائحة كورونا وأداء شركات التأمين عند مستوى المعنوية 0.05؛

– يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين البعد البشري لجائحة كورونا وأداء شركات التأمين عند مستوى المعنوية 0.05؛

– البعد المالي لجائحة كورونا الأكثر تأثيراً على أداء شركات التأمين.

ثالثاً: أهداف الدراسة

إن الهدف من تناول هذا الموضوع لا يخرج في كونه محاولة لتحقيق الأهداف التالية:

– التعرف على جائحة كورونا وتبيان الظروف التي أدت لانتقالها من أزمة صحية الى أزمة اقتصادية؛

– تبيان مفهوم شركات التأمين ومدى أهمية أدائها في الاقتصاد؛

– الكشف عن أهم الانعكاسات الناتجة عن الجائحة على أداء شركات التأمين على مستوى الدولي والمحلي؛

– عرض وتحليل نتائج تأثير جائحة كورونا على أداء شركات التأمين في ولاية الأغواط.

رابعاً: أهمية الدراسة

– الأهمية العلمية للدراسة: تكمن أهمية الدراسة العلمية في مساهمتها في إبراز وكشف تأثير جائحة كورونا على العالم كله وربط هذا التأثير بقطاع التأمين في جميع المستويات؛

- الأهمية العملية للدراسة: تقدم نتائج وصفية وتحليلية لتأثير جائحة كورونا على أداء شركات التأمين بولاية الأغواط.

خامسا: مبررات اختيار الموضوع

يرجع اختيارنا للموضوع للأسباب التالية:

- معرفة تداعيات جائحة كورونا التي أدت الى شلل الاقتصاد العالمي؛
- حداثة موضوع الدراسة وأهميته البالغة؛
- نقص الدراسات المتعلقة بتأثير جائحة كورونا على قطاع التأمين الجزائري؛
- الرغبة الشخصية والميول للبحث في الموضوع.

سادسا: منهجية الدراسة

للإجابة على اشكالية المذكورة سائفا واختبار صحة الفرضيات المصاغة تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي وهذا باستخلاص الجانب النظري للفصل الأول لأهم الدراسات، والمقالات العلمية التي تناولت موضوع دراسة، وكذا اعتمدنا المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي من الدراسة من خلال الفصل الثاني وذلك بغرض تحليل النتائج المتوصل إليها من مخرجات برنامج (SPSS).

سابعا: حدود الدراسة

- الحدود المكانية: تمت هذه الدراسة على مستوى جميع شركات التأمين بالأغواط عن طريق التوزيع اليدوي للاستبانة؛
- الحدود الزمانية: كانت فترة إجراء الدراسة الميدانية تتراوح خلال الفترة الزمنية الممتدة من: 10 مارس الى 04 أبريل 2023، أما الفترة المدروسة فتمثلت في الفترة الممتدة ما بين سنة 2020 الى 2022.
- الحدود البشرية: شملت الدراسة كل من موظفي ومسيري ورؤساء مصالح شركات التأمين بولاية الأغواط.

ثامنا: الدراسات السابقة

- دراسة قميري حبيلة، أوكيل نسيمية، 2020: "واقع تأمينات الاشخاص في الجزائر في ظل انتشار وباء كوفيد-19، تمثلت اشكالية الدراسة في: ما هي الانعكاسات التي خلفها وباء كورونا المستجد على تأمينات الاشخاص في الجزائر؟، وهدفت لتشخيص الوضع الحالي لتأمينات الاشخاص في الجزائر من خلال التطرق إلى واقعه واستقراء أرقامه، وذلك في محاولة لإظهار هذا النظام ومزاياه، والوقوف على أهم العثرات التي تحول دون الوصول إلى الاهداف المرجوة منه وخصوصا في ظل انتشار الوباء الفتاك كوفيد 2019.

وتوصلت الدراسة عدم وضوح الخطط والتوجهات الاستثمارية لشركات التأمين، اختلاف افتراضات الشركة حول توقعات الحياة والوفاة غير المحددة بوضوح، عدم وجود معقولية في نفقات الشركة فيما يتعلق بالنفقات المباشرة وغير المباشرة، تتعرض تأمينات الاشخاص في الجزائر إلى عمليات انسحاب العملاء من برامج التأمينية، احتكار قطاع التأمين بشكل كبير من قبل بعض الشركات العمومية الكبيرة.

- دراسة محمد عبد الحميد العمير، 2020، "أثر كوفيد- 19 على أداء شركات التأمين من وجهة نظر المديرين العاملين والرؤساء التنفيذيين لشركات التأمين الاردنية، تمثلت اشكالية الدراسة في: ما أثر جائحة (كوفيد- 19) في أداء شركات التأمين من وجهة نظر المديرين العاملين والرؤساء التنفيذيين لشركات التأمين بالأردن؟، وهدفت الى التعرف على أثر (كوفيد- 19) على أداء شركات التأمين.

وتوصلت الدراسة لوجود أثر مرتفع المستوى لكوفيد-19 في أداء شركات التأمين المتمثلة في البعد الفني، والبعد التكنولوجي، والبعد البشري، ومتوسط للبعد المالي، وكما أشارت النتائج إلى أن البعد الفني تأثر سلبيا(كوفيد-19)، والتي تتمثل في انخفاض حجم الوثائق المكتتبه في التأمينات العامة ومظاهر عدم الانتمان للأفراد، وكان الاثر إيجابيا على البعد التكنولوجي، حيث أظهرت النتائج توظيفاً فريداً للإمكانات التكنولوجية بالعمل عن بعد وتسيير الاعمال وتقديم الخدمات الضرورية للعملاء، رافقها توفر أنظمة حماية وأمان مكنت الشركات بالعمل عن بعد، وكان الأثر إيجابيا في تعامل شركات التأمين مع العنصر البشري من حيث الحقوق المالية والاجراءات الصحية وتهيئة بيئة عمل آمنة قدر الامكان، وخطط العمل. وأظهرت النتائج تفاعل كوارر شركات التأمين مع (كوفيد-19) من حيث الأداء والالتزام بأداء المهام.

- دراسة عصماني عبد القادر، بن علقمة مليكة، 2020، "دراسة تحليلية لمخلفات جائحة كورونا (COVID-19) على قطاع التأمين الأوروبي، نصت اشكالية الدراسة على: ما هي مخلفات جائحة كورونا (COVID-19) على مختلف مجالات قطاع التأمين الأوروبي؟، وهدفت لتبيان تأثير جائحة كورونا على قطاع التأمين، الوقوف على الخسائر التي لحقت بشركات التأمين في العالم والتي تواجه خسائر قدرت بقيمة 203 مليار دولار، تقديم بعض المقترحات لشركات التأمين لمواجهة مثل هذه الظروف، التعرف على الآليات التي يمكن من خلالها توظيف الوسائل التكنولوجية الحديثة من أجل استمرار العمل في أسواق التأمين الأوروبية والعالمية وتقليل الآثار الاقتصادية التي قد تتعكس من جراء هذه الجائحة على الاقتصاد العالمي وحتى تستمر مساهمة هذا القطاع الحيوي في دعمه، التعرف على الحلول الممكنة أمام شركات التأمين لمواجهة هذه الجائحة في حال استمرارها.

وتوصلت الدراسة الى أن خطر ظهور الـجائحة أصبح اليوم يمثل تحديا للبشرية، تعد تغطيات التأمين للأوبئة قليلة جدا، تضررت جميع القطاعات التأمينية من الجائحة، لكن هناك إمكانية حدوث زيادة في الوعي التأميني على المدى البعيد، كل شركات التأمين تضررت من التراجع الكبير جدا للطلب على التأمين بسبب توقف الأعمال، في ظل استمرار المصاريف العامة للشركات بنفس الوتيرة إلى جانب وجود نقص في مداخل شركات التأمين سينجم عنه نقص كبير في السيولة، تواجه شركات التأمين انخفاض في عوائد أو مداخل الاستثمار، وكذلك تراكم المطالبات، وهو ما سيؤثر على مستوى الملاءة المالية نتيجة الجائحة.

- دراسة معوش محمد الأمين، كراش حسام، 2021، "درجة تغطية شركات التأمين الجزائرية للمخاطر المرتبطة بجائحة كورونا، تمثلت اشكالية الدراسة في: هل تغطي وثائق التأمين المتاحة على مستوى شركات التأمين الجزائرية المخاطر المتعلقة بجائحة كورونا؟، وهدفت للتعرف على جائحة كورونا، مع عرض بعض الاحصائيات العالمية والمحلية الخاصة بمخلفات هذه الجائحة، تحديد مختلف المخاطر المرتبطة بهذه الجائحة، معرفة مدى تغطية وثائق التأمين للمخاطر المتعلقة بجائحة كورونا، سواء الوثائق المتاحة لدى شركات التأمين العالمية أو نظيرتها المحلية.

وقد تم التوصل إلى أن أغلبية عقود التأمين المتاحة لدى شركات التأمين في الجزائر لا تغطي المخاطر المتعلقة بهذه الجائحة، إلا أنه يجب التنبيه إلى وجود تغطية لبعض المخاطر التي تسببها هذه

الجائحة وذلك في بعض وثائق التأمين لشركات التأمين على الأشخاص فقط، ونخص بالذكر: التأمين في حالة الوفاة، بعض الضمانات في وثائق التأمين الصحي، وكذلك التأمين على السفر.

- دراسة جبلي خثير، حاوشين ابتسام، 2022، "أثر جائحة كورونا Covid-19- على قطاع التأمين في الجزائر"، تمثلت اشكالية الدراسة في: ماهي انعكاسات جائحة كورونا على قطاع التأمين في الجزائر؟، وهدفت لمعرفة مراحل تطور قطاع التأمين في الجزائر، وأهم الإصلاحات، التعرف على مفاهيم التأمين، وعلاقته ببعض المتغيرات الاقتصادية، تحديد نسبة وحجم التراجع في الأرباح التي تعرضت له شركات التأمين في الجزائر خلال جائحة كورونا.

وقد عالجت هذه الدراسة أثر جائحة كورونا كوفيد 19 على قطاع التأمين في الجزائر، والمراحل التي مر بها وأهم الإصلاحات التي قامت بها الدولة الجزائرية للنهوض به، مبينا مفاهيم عامة حول التأمين وصولا إلى علاقته ببعض المتغيرات الاقتصادية باستخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لدراسة وتحليل وتقييم أداء قطاع التأمين في الجزائر ومدى تأثره باستعمال المؤشرات الأدائية، من حجم الأقساط المكتتبه أي تطور رقم أعمال الشركات كانت اضرار أو أشخاص، ونسبه التعويضات التي تقدم صورة عن جودة الخدمة المقدمة من خلال فترة الدراسة لتتوصل الى انخفاض رقم أعمال شركات التأمين بفرعيها، ما قابله انخفاض في نسبة التعويضات.

- التعليق على الدراسة الحالية وما يميزها على الدراسات السابقة:

تتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في تناولها لموضوع التأمين وجائحة كورونا من الجانب النظري، وتتميز الدراسة الحالية عن بعض الدراسات السابقة في تناولها لتأثير الجائحة على أداء شركات التأمين، كما تتميز الدراسة الحالية عن بعض الدراسات السابقة في الربط بين أبعاد جائحة كورونا (البعد المالي، التكنولوجي، البشري) وأهم متغير يمكنها التأثير عليه، ألا وهو أداء شركات التأمين. بينما تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في الاسقاط على شركات التأمين الجزائرية وليست الأردنية، وسوق التأمين الجزائري وليس الأوروبي، كما تختلف الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في طبيعة دراسة الموضوع، وفي الحدود المكانية والزمانية للدراسة.

تاسعا: تقسيم الدراسة

يهدف الاجابة على الاشكالية المطروحة والتأكد من صحة الفرضيات المقترحة وبغرض تحقيق أهداف الدراسة، تم تقسيم الدراسة الى فصلين:

- **الفصل الاول:** خصص للجانب النظري، حيث تم التطرق فيه لثلاث مباحث، يحتوي أولها على مفاهيم عامة وأساسية حول ماهية جائحة كورونا، والاضطرابات الاقتصادية التي خلفتها الجائحة ثم بعض التدابير الوقائية للحد من الجائحة، أما المبحث الثاني فقد تم اعطاء نظرة عامة حول شركات التأمين، ابتداءً بمطلب حول ماهية التأمين وشركات التأمين ثم المطلب الثاني مبادئ وأنواع شركات ثم المطلب الثالث وظائف شركات التأمين، وفي المبحث الثالث جاء فيه انعكاسات جائحة كورونا وأثرها على أداء شركات التأمين والذي تضمن المطلب الاول انعكاسات الجائحة على قطاع التأمين والمطلب الثاني الخسائر التي خلفتها الجائحة والمطلب الثالث الحلول المقترحة لمواجهة جائحة كورونا على قطاع التأمين.

- **الفصل الثاني:** خصص للجانب التطبيقي من خلال الدراسة الميدانية حيث تمّ التطرق الى ثلاث مباحث، يحتوي المبحث الاول على الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية والذي قُسم الى تخطيط الدراسة ثم تصميم وتنفيذ الدراسة، والمبحث الثاني تمّ التطرق فيه لاختبار صدق وثبات أداة الدراسة وعرض نتائج وخصائص العينة، والمبحث الاخير اختص بعرض وتحليل نتائج الدراسة حيث اندرج فيه المطلب الاول لوصف وتشخيص متغيرات الدراسة والمطلب الثاني لاختبار فرضيات الدراسة.



الفصل الأول

تمهيد الفصل

اعتبرت جائحة كورونا أزمة صحية اعلنت عليها منظمة الصحة العالمية أنها جائحة عالمية عابرة للحدود، وبذلك أخذت الدول تفرض حالة الطوارئ وأدى ذلك إلى تعطيل الحياة في مختلف دول العالم، وهذا ما نتج عنها من جهة أخرى أزمة اجتماعية واقتصادية حيث أثرت على اهم المتغيرات الاقتصادية التي تسببت في شلل أهم القطاعات الاقتصادية والمالية منها شركات التأمين وهو مركز دراستنا.

ولتوضيح ذلك تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كالتالي:

- المبحث الاول: مفاهيم أساسية حول جائحة كورونا؛
- المبحث الثاني: نظرة عامة حول شركات التأمين؛
- المبحث الثالث: انعكاسات جائحة كورونا على شركات التأمين.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول جائحة كورونا

عاش العالم وضعاً غير متوقع جراء جائحة كورونا كونها تعد حالة استثنائية وجديدة في تاريخ البشرية، وللتعرف أكثر على جائحة كورونا ومتغيراتها تم من خلال هذا المبحث التطرق لتعريف الجائحة ونشأتها ثم تبيان أهم الانعكاسات التي أحدثتها على الاقتصاد وفي المقابل أهم الإجراءات الوقائية التي اتخذتها.

المطلب الأول: تعريف جائحة كورونا ونشأتها

عاشت البشرية هلعاً كبيراً من فيروس كورونا المستجد (كوفيد 19) كونه يعد جائحة يختلف نمط انتشارها عن سابقتها من الفيروسات الخطيرة، وهناك درجة كبيرة من عدم اليقين في ذلك الوقت حول مدى حدتها وطول مدتها.

1. التعريف بجائحة كورونا (كوفيد 19)

1.1 تعريف مصطلح الجائحة

المقصود بالجائحة هي الآفة البعيدة عن صنع الإنسان، أو التي ليس له يد فيها مثل البرد، أو الرياح العاتية، والعطش، والجراد، وأما من كان من صنع الإنسان وتسبب في الضرر فيجب عليه التعويض عما أحدثه من أضرار¹.

2.1 تعريف منظمة الصحة العالمية

تبعاً لمنظمة الصحة العالمية فإن الجائحة هي المرض الذي يجتاح مناطق واسعة، وينتشر بين عدد كبير من الأشخاص مثل الأوبئة، وفيروس كورونا المستجد هو فيروس حيواني المصدر ينتقل للإنسان عند المخالطة اللصيقة لحيوانات المزرعة أو الحيوانات البرية المصابة بالفيروس. كما ينتقل عند التعامل مع فضلات هذه الحيوانات، وهذا المرض تسببه سلالة جديدة من الفيروسات التاجية تم التعرف عليها لأول مرة في ووهان بالصين ففيروسات كورونا هي مجموعة من الفيروسات التي يمكنها أن تسبب أمراضاً مثل الزكام والالتهاب التنفسي الحاد الوخيم (السارز) ومتلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرز). ولقد تم اكتشاف نوعاً جديداً من فيروسات

¹ ابتسام مهران، تعريف الجائحة، مقال متاح على:

كورونا بعد أن تم التعرف عليه كمسبب لانتشار أحد الأمراض التي بدأت في الصين في 2019. ويعرف الفيروس باسم فيروس المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة كورونا 2، ويسمى المرض الناتج عنه مرض فيروس كورونا 2019 (كوفيد 19). وفي مارس 2020، أعلنت منظمة الصحة العالمية أنها صنفت فيروس كورونا 2019 (كوفيد 19) كجائحة¹.

يمكن فهم المصطلح (n COV-COVID 2019) في سياق تفكيك مكوناته كما تطرحها منظمة

الصحة العالمية على النحو التالي² :

- Co : اختصار لكلمة كورونا (Corona)؛
- Vi : اختصار لكلمة فيروس (Virus)؛
- D : اختصار لكلمة مرض (Disease) ؛
- n CoV : اختصار لمصطلح فيروس كورونا المستجد (new Corona Virus) .
- 2019 : يشير إلى الحد الزمني لمولد المرض الذي شرع في ضرب العالم في نهاية عام 2019.

3.1 البلدان الأكثر تضررا

تتصدر الولايات المتحدة الأمريكية قائمة البلدان الأكثر تضررا وتسجيلا للحالات وكذا الوفيات نظرا لعدد السكان الكبير وعدم التقيد في بداية الجائحة بالإجراءات الوقائية واستخفاف الحكومة الأمريكية في بداية الأمر بخطورة الفيروس، وفيما يلي قائمة البلدان الأكثر تضررا من الجائحة حتى آخر تحديث ليوم 11/01/2022³:

¹ بونعجة سحنون، تحليل التحديات الاقتصادية التدابير الاحترازية على اقتصاديات البلدان العربية في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)، المركز الجامعي تسمسليت، الجزائر، 2021، ص45.

² اليمين سعاد، تداعيات جائحة فيروس كورونا المستجد على الاقتصاد العالمي: الآثار على أهم القطاعات الاقتصادية وسبل المواجهة، مجلة النماء الاقتصاد والتجارة، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر، 2021، ص205.

³ طيب أسامة، تداعيات جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي، مجلة الحوكمة المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2022، ص80.

الجدول رقم (01-01): قائمة البلدان الأكثر تضررا من فيروس كورونا 19

الوفيات	الحالات المؤكدة	البلد
841 الف وفاة	62.4 مليون إصابة	الولايات المتحدة الامريكية
484 الف وفاة	35.9 مليون إصابة	الهند
621 الف وفاة	22.6 مليون إصابة	البرازيل
151 الف وفاة	14.7 مليون إصابة	بريطانيا
123 الف وفاة	12.3 مليون إصابة	فرنسا

المصدر: طبيب أسامة، تداعيات جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي، مجلة الحوكمة المسؤولة الاجتماعية والتنمية المستدامة، العدد 01، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2022، ص80.

إذن جائحة كورونا تعد واحدة من أكبر التحديات الصحية التي وجهها العالم، جاء تأثيرها بشكل سريع وكبير وعنيف على البشرية، ولم يترك أي بلد دون أن يمسه، بحيث تسبب في انتشار الخوف والذعر والقلق على مستوى العالم وصولا الى تحقيق احصائيات تفشي كبيرة بين الاصابات والوفيات.

2. نشأتها

بدأ تفشي الفيروس في مدينة ووهان الصينية في ديسمبر 2019، وانتشر فيما بعد وتحول إلى جائحة تؤثر على العديد من بلدان العالم، وأعلنت منظمة الصحة العالمية رسميا في 30 يناير أن تفشي الفيروس يشكل حالة صحية عامة، وأكدت تحول الفيروس إلى جائحة يوم 11 مارس، بالتزامن مع إبلاغ "إيطاليا، وإيران، وكوريا الجنوبية واليابان" عن ارتفاع عدد الإصابات، ليتجاوز عدد الإصابات الإجمالي خارج "الصين" نظيره داخل الصين بسرعة، ومنذ الإعلان عن الجائحة سارعت كل دول العالم إلى الاستعداد، مما أدى وفقا للمدير العام لمنظمة الصحة العالمية "تيدروس أدهانوم" إلى ارتفاع الطلب على معدات الوقاية الشخصية، وارتفاع الأسعار أكثر من "عشرين" ضعفا، والتأخير في إيصال التجهيزات الطبية لأربعة أو ستة أشهر، كما أدى ذلك إلى نقص في المعدات الطبية حول العالم، ونقص في توفر الأدوية. وبعد تسعة أشهر من ظهور الوباء أودت الجائحة بحياة أكثر من 1.6 مليون شخص، وأصاب ما يقارب 74 مليون شخص في 190 (بلدا تصدرت أمريكا عدد المصابين 17 مليون، والهند 09 ملايين،

الفصل الأول: الإطار النظري

والبرازيل 07 ملايين)، وثمة دلائل مقلقة على وقوع موجات جديدة من الإصابة بالمرض، ولا تزال الكثير من المعطيات المتعلقة بالفيروس مجهولة¹.

ومنذ الإبلاغ عن الحالات الأولى في الصين، عملت منظمة الصحة العالمية مع السلطات الصينية والخبراء العالميين لمعرفة المزيد عن الفيروس، بما في ذلك كيفية انتقاله، والسكان الأكثر عرضة للخطر، وطيف المرض السريري، والطرق الأكثر فعالية لاكتشاف ومقاطعة واحتواء انتقال العدوى من شخص لآخر. وحددت خطة التأهب والاستجابة الاستراتيجية. وقد حددت منظمة الصحة العالمية المراحل المبكرة من تفشي جائحة فيروس كورونا كوفيد-19 كما يلي²:

- في 30/12/2019: تم الإبلاغ عن مجموعة حالات الالتهاب الرئوي مجهولة المصدر في ووهان إلى لجنة الصحة الوطنية الصينية؛
- في 01/01/2020: أغلق سوق وهان للمأكولات البحرية بالكامل؛
- في 07/01/2020: انتشار الأخبار حول الفيروس التاجي المستجد؛
- في 11/01/2020: تم الإبلاغ عن أول حالة مميتة؛
- في 12/01/2020: تقاسم تسلسل الجينوم (genome) الكامل مع منظمة الصحة العالمية والجمهور، وإعطاء الفيروس اسم؛
- في 16/01/2020: تم الإبلاغ عن أول حالة في اليابان؛
- في 19/01/2020: أبلغ عن أول حالة في جمهورية كوريا، حالتين في بكين وحالة واحدة في Guangdong؛
- في 13/01/2020: تم الإبلاغ عن أول حالة من تايلاند؛
- في 20/01/2020: صدور التقارير الأولى عن الإصابة في العاملين في مجال الرعاية الصحية الذين يراعون مرضى مصابين به nCoV-2019؛
- في 24/01/2020: تم الإبلاغ عن 835 حالة في الصين (549 من مقاطعة هوبي). تم الإبلاغ عن حالات أخرى من جميع المناطق باستثناء مقاطعة واحدة.

¹ سفيان امينة، أثار جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي للفترة 2019_2021، جامعة سطيف، الجزائر، 2021، ص152_ص153.

² سفيان خلوي، إدارة المخاطر الوبائية جائحة فيروس كورونا ومفيد - 19، جامعة العربي التبسي، الجزائر، 2020، ص572.

المطلب الثاني: الاضطرابات الاقتصادية التي سببتها الجائحة

أحدث فيروس كورونا أزمة صحية انجرت عنها أزمة اقتصادية عالمية لها أثر هائل على كل اقتصاديات البلدان، ومع استمرار تهديد هذه الجائحة نتج عنها صدمة تقلص في الاقتصاد أفضت إلى كساد حاد، وسنحاول من خلال هذا المطلب إبراز أهم الاضطرابات التي سببتها الجائحة على المستوى الجزئي.

1. أثر جائحة كورونا على العرض

حدث انخفاض مباشر في عرض العمالة بسبب الوعكة الصحية التي أصابت العاملين، بدءاً من مقدمي خدمات الرعاية الذين اضطروا لرعاية أطفالهم نظراً لإغلاق المدارس، وكذلك من جراء تزايد الوفيات، لكن هناك تأثير أكبر من ذلك وقع على النشاط الاقتصادي بسبب جهود احتواء المرض ومنع انتشاره من خلال عمليات الإغلاق والحجر الصحي، التي أدت إلى تراجع استخدام الطاقة الإنتاجية.

وإضافة إلى ذلك، فالشركات التي اعتمدت على سلاسل العرض لم تتمكن من الحصول على القطع التي تحتاج إليها، سواءً على المستوى المحلي أو المستوى الدولي. على سبيل المثال، فالصين هي أحد الموردين المهمين للسلع الوسطية إلى بقية العالم، وبصفة خاصة في مجال الإلكترونيات والسيارات والآلات والمعدات. فأدى الاضطراب الذي شهدته بالفعل إلى انتقال التداعيات إلى الشركات التي تنفذ العمليات المتممة للإنتاج، وساهمت هذه الاضطرابات في رفع تكاليف ممارسة الأعمال كما أنها شكلت صدمة سلبية أصابت الإنتاجية، وحدت من النشاط الاقتصادي¹.

2. أثر جائحة كورونا على الطلب

تراجع مستوى الإنفاق نتيجة لخسائر الدخل، والخوف من انتقال العدوى، وتضاعفت أجواء عدم اليقين، وأقدمت الشركات على تسريح العمالة لأنها غير قادرة على دفع رواتبها، وكانت هذه الآثار حادة بصفة خاصة في بعض القطاعات كالسياحة والضيافة - مثل ما حدث في إيطاليا، ومنذ أن بدأ البيع البخس في سوق الأسهم الأمريكية بتاريخ 20 فبراير 2020، تضررت أسعار أسهم خطوط الطيران بشكل

¹ كرامة مرو، رحال فاطمة، خبيزة انفال حدة، تأثير الأزمات الصحية العالمية على الاقتصاد العالمي، مجلة التمكين الاجتماعي، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2020، ص321.

غير متناسب، حيث شهد مؤشر ستاندرد. اند بوورز 500 أشد حالات له على نحو مماثل لما حدث في أعقاب الهجمات الإرهابية في الحادي عشر من سبتمبر 2001 لكن الضرر الذي أصابها أقل مما كان عليه الوضع بعد الأزمة المالية العالمية لسنة 2008، وبالإضافة إلى هذه الآثار على مستوى القطاعات، فتدهور مشاعر المستهلكين ومؤسسات الأعمال دفع الشركات إلى توقع انخفاض الطلب مما أدى بها إلى الحد من إنفاقها واستثماراتها. وهذا الامر أدى بدوره إلى تفاقم حالات إغلاق الشركات وفقدان الوظائف¹.

3. أثر جائحة كورونا على الناتج المحلي الإجمالي

تسببت جائحة كورونا في توقف قطاعات واسعة من الاقتصاد العالمي، وهو وضع تزايد بشكل كبير كل يوم في العالم، وخاصة في منطقة "اليورو، والولايات المتحدة"، وسجلت العديد من الدراسات الاستقصائية لقادة الأعمال انخفاضا قياسيا في الأعمال، مقارنة بالسنة الماضية، حيث وصلت إلى مستويات غير مسبوقة مع تأكيد آثار سلبية للناتج المحلي الإجمالي، وكان رد فعل البنوك المركزية سريعا وقويا مثل الاحتياطي الفيدرالي الأمريكي والبنك المركزي الأوروبي الذي أطلق برنامج شراء الطوارئ لانهيال المشتريات. كما وافقت الإدارة الأمريكية والكونجرس على 10٪ من حزمة تحفيز الناتج المحلي الإجمالي، واتخذت العديد من الدول الأوروبية خطوات لدعم الأسر والشركات.

ومنذ ظهور "وباء كورونا" في الصين والإعلان عنه لم يكن عسيرا التنبؤ بأن تداعياته الاقتصادية ستكون كبيرة جدا ومؤثرة، ليس نظرا لما تمثله الصين من مكانه اقتصادية عالمية وحسب، بل لما سببته سرعة انتشاره الهائلة التي فاجأت الجميع، مما دفع جميع دول العالم لاتخاذ سلسلة من التدابير والقرارات والإجراءات بهدف تجنب آثار الفيروس قدر المستطاع. وأطاحت جائحة "كورونا" بقطاعات اقتصادية عالمية، وتزايدت الضغوط على قطاعات حيوية أخرى كالنقل الجوي، وشركات الطيران التي كانت تعاني أصلاً قبل ظهور الجائحة، مما سرّع وتيرة إفلاس بعض الشركات، وعاش العالم في أزمة مرتبطة بجائحة كورونا، وما انهيارات البورصات في العالم وتردي سعر برميل النفط سوى دليل على مدى حجم الأزمة الاقتصادية العالمية، فمن الطبيعي في مثل هذه الظروف أن يصيب الركود الاقتصادي اقتصاديات العالم

¹ بن يحيى نسيم، واقع وآفاق فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) على بعض مؤشرات الاقتصادية الكلية، مجلة الاقتصاد والتنمية، جامعة المدية، الجزائر، 2021، ص 67.

كله، ومن الواضح أن عام 2020 كان مليئاً بالصعوبات على دول العالم، ليس اقتصادياً فقط بل اجتماعياً ونفسياً¹.

4. أثر جائحة كورونا على معدلات التضخم

شهدت معظم دول العالم ارتفاعاً في معدلات التضخم، نتيجة لسياسات التحفيز المالي للدول الكبرى، وتزامناً مع اضطراب سلاسل الإمداد، وارتفاع أسعار السلع الغذائية والكهرباء والغاز. وبدوره، ارتفع معدل التضخم في الولايات المتحدة الأمريكية بمعدل 7% في ديسمبر 2021، وهو الأعلى منذ 4 عقود، كما ارتفع التضخم في منطقة اليورو بنسبة 5% في ديسمبر الماضي، ليصل إلى أعلى مستوياته منذ 25 عاماً. ويأتي ذلك بالرغم من أن البنوك المركزية الكبرى، سواء الأمريكية أو الأوروبية، تستهدف تحقيق معدل التضخم في نطاق 2%.

ولمواجهة الضغوط التضخمية غير المسبوقة، اتخذت ثلاثة من البنوك المركزية الأكثر نفوذاً في العالم خطوات حاسمة لتجاوز حالة عدم اليقين الاقتصادي، حيث رفع البنك المركزي البريطاني أسعار الفائدة بشكل غير متوقع لأول مرة منذ أكثر من 3 سنوات كوسيلة لكبح التضخم الذي وصل إلى أعلى مستوى في 10 سنوات. كما توقف البنك المركزي الأوروبي عن الشراء بموجب برنامج شراء السندات في مارس 2022. بينما توقع بنك الاحتياطي الفيدرالي 3 زيادات في أسعار الفائدة في العام الجاري من أجل ضبط المعروض النقدي لمواجهة التضخم. لذا تباطأت معدلات التضخم في الولايات المتحدة وانخفضت في منطقة اليورو².

5. أثر جائحة كورونا على معدلات النمو

تقلص الناتج المحلي الإجمالي العالمي بأكثر من تريليون نتيجة للتأثير الاستثنائي لفيروس كورونا، وهي الأدنى منذ الانهيار الاقتصادي في عام 1982 علماً أنه وقبل انتشار الوباء، كانت التوقعات تشير إلى

¹ قباني فاطمة الزهراء، سفيان امينة، علوني عمار، أثار جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي للفترة 2019_2021، جامعة سطيف، الجزائر، 2021، ص158.

² أنس جاب الله، كيف يؤثر متحور "أوميكرون" على الاقتصاد العالمي؟، مقال متاح على:

الفصل الأول: الإطار النظري

أن نمو الاقتصاد العالمي سوف يصل 3.3% في عام 2020. وأصاب الركود وبأكثر حدة الاقتصاد بنحو الولايات المتحدة ومنطقة اليورو¹.

الجدول رقم (01-02): معدلات النمو الفعلية في أهم الاقتصاديات العالمية (2019-2021) بالنسبة المئوية

الدول	2019	2020	2021
الولايات المتحدة الأمريكية	2.3	1.3	3.2
منطقة الأورو	1.2	2	3
الهند	5	3.5	7.3
اليابان	0.8	1.2	1.8
روسيا	1.3	0.8	3.8
البرازيل	1.1	0.7	2.9
العالم	2.9	0.4	4.9

المصدر: رفيقة صباغ، جائحة فيروس كورونا المستجد وآثارها على الاقتصاد العالمي، مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والانسانية، العدد 04، جامعة لجيلالي لباس، الجزائر، 2020، ص162.

6. أثر جائحة كورونا معدلات الفائدة

كان لجائحة كورونا تداعيات واسعة النطاق في جميع أنحاء العالم، مما أدى الى انخفاض هائل في معدلات الفائدة لأهم البنوك العالمية كالاتي²:

- في الولايات المتحدة الأمريكية انخفض من 1,55% الى 0,05%؛
- في الصين خفض بنك الشعب سعر الفائدة الأساسي من 4,15% الى 3,85%؛
- أعلن بنك إنجلترا عن خفض لجنة السياسة النقدية لأسعار الفائدة من 0,75% الى 0,10%؛
- في أوروبا كان سعر الفائدة في منطقة اليورو 0% وظل كما هو خلال فترة الجائحة

¹ رفيقة صباغ، جائحة فيروس كورونا المستجد وآثارها على الاقتصاد العالمي، مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة لجيلالي لباس، الجزائر، 2020، ص162.

² CHANGING INTEREST RATES: REACTING TO THE IMPACTS OF COVID-19 , article disponible sur : <https://www.gep.com/blog/mind/changing-interest-rates-reacting-to-the-impacts-of-covid-19> consulté le : 2023/06/10

وبالنظر إلى ما هو أبعد من التحديات الحالية التي تواجهها البنوك نتيجة لتفشي جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19)، فمن المرجح أن تؤدي الفترة الطويلة من أسعار الفائدة المنخفضة إلى فرض مزيد من الضغوط على ربحية البنوك على المدى المتوسط. ويشير تمرين محاكاة أُجري على مجموعة من تسعة اقتصادات متقدمة إلى أن نسبة كبيرة من قطاعاتها المصرفية، حسب حجم الأصول، قد تفشل في تحقيق أرباح أعلى من تكلفة رؤوس أموالها عام 2025.

وبمجرد انحسار التحديات الراهنة، يمكن أن تتخذ البنوك خطوات لتخفيف الضغوط على الأرباح، بما في ذلك زيادة الدخل من الرسوم أو تخفيض التكاليف، ولكن قد يكون من الصعب تخفيف ضغوط الربحية بالكامل. وعلى المدى المتوسط، قد تسعى البنوك إلى تعويض أرباحها المفقودة بالإفراط في تحمل المخاطر. وإذا تحقق ذلك، يمكن أن تتراكم مواطن الضعف في النظام المصرفي، فتكون بذرة للمشكلات في المستقبل. وتستطيع السلطات تنفيذ عدد من السياسات للمساعدة على تخفيف مواطن الضعف الناشئة عن المخاطرة المفرطة وضمان تدفق الائتمان بالقدر الكافي إلى الاقتصاد، بما في ذلك إزالة المعوقات الهيكلية أمام دمج البنوك، وإدراج سيناريو يتميز بانخفاض أسعار الفائدة السائدة في تقييمات مخاطر البنوك والرقابة عليها، واستخدام السياسات الاحترازية الكلية لترويض الحوافز التي تدفع البنوك للإفراط في المخاطرة¹.

ومن جهة أخرى تهدف هذه الحركة الهبوطية في أسعار الفائدة إلى تحفيز الاقتصاد أنها تصل إلى إمكاناتها. يمكن أن يؤثر انخفاض أسعار الفائدة على الاقتصاد اعتمادًا على عدّة قنوات منها²:

- سعر الصرف؛
- تكلفة رأس المال للشركات الكبيرة؛
- ثروات الأسر؛
- الائتمان المصرفي.

¹ تقرير الاستقرار المالي العالمي، ملخص واف لتقرير الاستقرار المالي العالمي، صندوق النقد الدولي متاح على الرابط:

<https://www.imf.org/ar/Publications/GFSR/Issues/2020/04/14/global-financial-stability-report-april-2020#ch4>
consulté le : 03/11/2022 à 19:20

² MICHEL MAGNAN ROBERT NORMAND GHISLAIN NOUBISSIE POUGOM HERMANN NOUBISSIE NOUSSA HUI FA, Conséquences de la COVID-19 : Étude de l'impact des taux d'intérêt négatifs, magazine CRIANO, page 6

المطلب الثالث: التدابير الاقتصادية المتخذة للحد من الاضطرابات التي خلفتها جائحة كورونا

إن تحول الجائحة الصحية الى أزمة اقتصادية عالمية فرض ضرورة التعاون والتنسيق العالميين لمواجهة الاضطرابات الصحية والاقتصادية التي خلفتها جائحة كورونا من تراجع كبير في توقعات نمو الاقتصاد العالمي مما أدى الى اتخاذ اجراءات وسياسات منسقة في جميع الاقتصاديات الرئيسية لضمان توفير رعاية صحية فعالة حول العالم وتوفير أكثر الحوافز فاعلية للاقتصاد العالمي.

1. الحاجة الى سياسات اقتصادية موجهة

نظرا لأن التداعيات الاقتصادية تنشأ بصفة خاصة عن وقوع صدمات حادة في قطاعات محددة، فقد تعين على صناعات السياسات تنفيذ إجراءات جوهرية موجهة على مستوى المالية العامة والسياسة النقدية، والسوق المالية، لمساعدة الأسر ومنشآت الأعمال المتضررة. وأمكن استهداف الأسر ومنشآت الأعمال المتضررة من اضطراب العرض وهبوط الطلب لكي تحصل على تحويلات نقدية، ودعم على الأجور، وتخفيف ضريبي، بحيث تُقدّم المساعدة للناس على تلبية احتياجاتهم ولمؤسسات الأعمال لكي تحافظ على سلامة أوضاعها¹.

2. الآليات والاجراءات العالمية المتخذة لسياسة مواجهة تداعيات الجائحة (كوفيد-19)

هناك العديد من الآليات التي مكنت من تحقيق التنسيق والتعاون الدوليين في مواجهة تداعيات الجائحة نذكر منها:

1.2 تصميم سياسات تتلاءم مع النظم والقدرات الادارية القائمة

لأنه في حالة ما إذا كانت النظم الادارية ضعيفة فإن اجراءات السياسات لا يمكن توجيهها بشكل فعال، وقد يتطلب الامر اجراءات اوسع نطاقا حتى تتسم الاستجابة بالكفاءة، وينبغي الاهتمام بتقديم المساعدة الى المناطق والمجتمعات التي يصعب الوصول اليها².

¹ غيتا غويناث، الحد من التداعيات الاقتصادية لفيروس كورونا بوضع سياسات موجهة كبيرة، مقال متاح على:

<https://www.imf.org/ar/Blogs/Articles/2020/03/09/blog030920-limiting-the-economic-fallout-of-the-coronavirus-with-large-targeted-policies> consulté le : 03/11/2022

² زواق الحواس، استجابة التعاون الاقتصادي الدولي لمواجهة تداعيات الجائحة (كوفيد-19)، مجلة التداعيات الاقتصادية المعاصرة، العدد 2، (2021)، ص243.

2.2 التنسيق بين الهيئات والمنظمات الدولية لدعم الدول في مواجهة جائحة (كوفيد-19)

حسب تقديرات صندوق النقد الدولي، هناك عدد كبير من البلدان الاعضاء فيه معرض للخطر ويحتاج الى الدعم بسبب ضعف النظم الصحية، حيز التصرف المحدود امام السياسات، التعرض لصددمات كبيرة في معدلات التبادل التجاري، وانتشار التداعيات المالية. استجاب صندوق النقد الدولي لأزمة فيروس كورونا بسرعة وحجم من المساعدات المالية ليس لهما نظير من أجل مساعدة البلدان على حماية أرواح الناس وأرزاقهم، وخاصة محدودي الدخل، وإلى جانب إسداء المشورة بشأن السياسات وتقديم المساعدة الفنية، ارتكز الصندوق جهوده على خمسة مسارات، هي كالتالي¹:

• التمويل الطارئ

قام الصندوق بمضاعفة حدود الاستفادة من تسهلاته التي تتيح التمويل الطارئ أي التسهيل الائتماني السري (RCF) ، وأداة التمويل السريع (RFI) ، ويتيح هذان التسهيلات للصندوق تقديم المساعدات الطارئة للبلدان الأعضاء دون الحاجة إلى وجود برنامج كامل مع البلد العضو، وقد صدرت موافقة المجلس التنفيذي بالفعل بسرعة قياسية على تقديم التمويل لأكثر من 20 بلدا.

• منح تخفيف أعباء الديون

• قام المجلس التنفيذي بالموافقة على تخفيف فوري لأعباء خدمة ديون 25 بلدا من خلال "الصندوق الائتماني لاحتواء الكوارث وتخفيف أعباء الديون (CCRT) " بعد أن زادت موارده وذلك في إطار استجابة الصندوق للمساعدة في التصدي لتأثير جائحة كوفيد-19.

وهذا يتيح منحا لأفقر البلدان الأعضاء في الصندوق وأكثرها عرضة للتأثر بالجائحة لتغطية التزامات ديونها تجاه الصندوق لفترة مبدئية تغطي الستة أشهر القادمة ويساعدها على توجيه المزيد من مواردها المالية الشحيحة إلى جهود التعامل الطبي مع الطوارئ وغيرها من جهود الإغاثة الضرورية.

• دعوات تخفيف أعباء الديون الثنائية

أعربت السيد المدير العام للصندوق ورئيس البنك الدولي عن إدراكهما للعبء الثقيل الذي تضعه هذه الأزمة على كاهل البلدان منخفضة الدخل، وفي 25 مارس 2020، وجها دعوة للدائنين

¹ صندوق النقد الدولي، صندوق النقد الدولي في مواجهة جائحة كوفيد-19، مقال متاح على:

الثنائيين لتعليق مدفوعات خدمة الدين المستحقة على أفقر البلدان، وقد استجابت مجموعة العشرين لهذه الدعوة في 15 إبريل بتعليق مدفوعات إعادة سداد الديون الثنائية الرسمية المستحقة على أفقر البلدان، واستجابت مؤسسة التمويل الدولية كذلك لهذه الدعوة وحثت الدائنين من القطاع الخاص على عدم تحصيل مدفوعات الدين حتى نهاية العام بدون إعلان المقترضين متخلفين عن السداد.

4.2.2 تعزيز السيولة

وافق الصندوق أيضا على إنشاء خط جديد للسيولة قصيرة الأجل (SLL) لتقوية الأمان المالي العالمي. ويشكل هذا التسهيل دعما مساندا دوارا وقابلا للتجديد للبلدان الأعضاء التي تتميز بسياسات وأساسيات اقتصادية قوية للغاية وتحتاج إلى دعم متوسط لميزان المدفوعات على المدى القصير.

3.2 توسيع التنشيط النقدي و المالي

عند توفر الحيز الكافي من خلال السياسات، يمكن ان تؤدي تقديم دفعة تنشيطية نقدية و مالية على نطاق اوسع على تعزيز الثقة و زيادة الطلب الكلي، لكن الارجح ان يكون هذا التنشيط اكثر فعالية حين تبدأ عودة العمليات التجارية الى طبيعتها، فضلا عن الاجراءات الايجابية التي تتخذها البلدان بصورة منفردة، فان دواعي التنشيط المالي العالمي المنسق و المتزامن يجب ان تزداد قوة مع تزايد انتشار الجائحة¹.

4.2 التخطيط لمرحلة ما بعد التعافي

عند استمرار تفشي جائحة فيروس كورونا (COVID-19)، تركز الحكومات وأجهزة خدمات الطوارئ على الاحتياجات العاجلة، وهي تعزيز قدرات المستشفيات، والتصدي للجوع، وحماية الشركات والأسر من مخاطر الإخلاء والإفلاس، وتوجّه غالبية الأموال، التي تتدفق من البنك الدولي أو صندوق النقد الدولي أو بنوك التنمية الإقليمية الأخرى أو البنوك المركزية، لتمويل تجهيز المستشفيات بمعدات الوقاية، أو

¹ زواق الحواس، استجابة التعاون الاقتصادي الدولي لمواجهة تداعيات الجائحة (كوفيد-19)، مجلة التداعيات الاقتصادية المعاصرة، العدد 2، (2021)، ص244

مساعدة المؤسسات المالية على الاستقرار، أو تمويل الشركات لتوفير السلع والخدمات للعمال الأساسيين، أو تقديم دعم نقدي مباشر للأسر المعيشية¹.

1.4.2 قائمة مرجعية للاستدامة

هناك العديد من العوامل التي يجب على الحكومات أن تدرسها بعناية عند وضع حزمها التحفيزية: الاحتياجات العاجلة، وقدرة المؤسسات المحلية، وظروف السوق، والحيز المتاح للاقتراض، وما خلّفته القرارات السابقة بشأن الاستثمار في البنية التحتية.

وتغطي القائمة المرجعية نطاقين زمنيين: الاحتياجات قصيرة الأجل لزيادة الوظائف ومستويات الدخل والطلب الاقتصادي قدر الإمكان وبأسرع وقت ممكن، والاحتياجات الأطول أجلاً لتحقيق النمو المستدام والرخاء.

• على المدى القصير: هناك ثلاثة اعتبارات رئيسية:

- خلق الوظائف بالنظر في عدد الوظائف التي يجري توفيرها مقابل كل دولار يتم استثماره، وكذلك أنواع الوظائف والمستفيدين منها، والتوافق بين المهارات المطلوبة وتلك التي تمتلكها القوى العاملة المحلية.
- تعزيز النشاط الاقتصادي، بالتركيز على مضاعف النمو الاقتصادي الذي يمكن أن يحققه كل إجراء تدخلية، وقدرة المشروع على تعويض الطلب المفقود بشكل مباشر، وتأثيره على مستويات الاستيراد أو الميزان التجاري الوطني.
- حسن التوقيت والمخاطر، بتقييم ما إذا كان المشروع يحقق منافع تحفيزية أو توظيفية على المدى القصير جداً وما إذا كانت هذه المنافع مستدامة حتى عند إمكانية إعادة فرض تدابير الحجر الصحي المحلية.

• على المدى الأطول: يجب أن يدعم المشروع البلدان على ثلاثة أبعاد مختلفة:

- إمكانية تحقيق النمو طويل الأجل، بدراسة تأثير المشروع على رأس المال البشري والطبيعي والمادي.

¹ ستيفن هامير، ستيفان هاليجاتي، التخطيط للتعافي الاقتصادي من آثار جائحة كورونا: قائمة مرجعية للاستدامة ليسترشد بها واضعو السياسات، مقال متاح على:

<https://blogs.worldbank.org/ar/climatechange/planning-economic-recovery-covid-19-coronavirus-sustainability-checklist-policymakers> consulté le 11/11/2022

- القدرة على مجابهة الصدمات في المستقبل، باتخاذ إجراءات تدخلية لبناء قدرة المجتمعات والاقتصادات على مواجهة الصدمات الخارجية والتعافي من آثارها، مثل الجائحة الحالية لفيروس كورونا، وكذلك الأشكال الأخرى للكوارث الطبيعية والآثار المستقبلية لتغير المناخ.
- الحد من الانبعاثات الكربونية ومسار النمو المستدام، بالعمل على دعم ونشر التكنولوجيات الخضراء مثل الاستثمار في شبكات الكهرباء لتسهيل استخدام الطاقة المتجددة والمركبات الكهربائية، أو الخيارات قليلة الاعتماد على التكنولوجيا مثل التشجير واستعادة وإدارة البيئة الطبيعية ومستمعات المياه.

المبحث الثاني: نظرة عامة حول شركات التأمين

من بين أهم القطاعات الحساسة اليوم في عالم المال والاعمال والخدمات على مستوى العالم الحديث، قطاع التأمين الذي بات من الضروري اعطائه الاولوية القصوى، كونه محرك النشاط الاقتصادي، اذ يتضمن اليوم ممارسات ملموسة وسريعة التنفيذ، يخضع فيها المؤمن لسياسة تأمينية دقيقة ومحكمة، ذات مبادئ وقوانين تعويضية مرتبطة بمنتجات متعددة ومتنوعة من خلال وظائف دقيقة ومدروسة.

المطلب الاول: ماهية التأمين وشركات التأمين

التأمين ضروري وحيوي لحماية الافراد والمجموعات من المخاطر التي قد يتعرضوا لها فهو عملية تعاونية فعالة لمجابهة الاخطار التي يتعرض لها الانسان في شخصه أو ممتلكاته عن طريق نقل عبء هذا الخطر الى شركة التأمين، في المطلب التالي سنتطرق الى تعريف التأمين والتعريف بشركات التأمين وأهميتها.

1. تعريف التأمين

1.1 التعريف الاقتصادي

يمكن تعريف التأمين من الناحية الاقتصادية بأنه: "اداة لتقليل الخطر الذي يواجهه الفرد عن طريق تجميع عدد كاف من الوحدات المتعرضة لنفس ذلك الخطر (كالسيارة و المنزل و المستودع ...الخ) لجعل الخسائر التي يتعرض لها كل فرد قابلة للتوقع بصفة جماعية، ومن ثم يمكن لكل صاحب وحدة الاشتراك بنصيب منسوب الى ذلك الخطر"¹.

2.1 التعريف القانوني

يمكن تعريف التأمين من الناحية القانونية بأنه "عقد يتعهد بموجبه طرف مقابل اجر بتعويض طرف اخر عن الخسارة اذا كان سببها وقوع حادث محدد في العقد"².
وقد عرفت المادة 619 من القانون المدني الجزائري التأمين بأنه: "عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيرادا

¹ عز الدين فلاح، التأمين "مبادئه وأنواعه"، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2008، ص14

² المرجع نفسه، ص 15

أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين بالعقد وذلك مقابل قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن¹.

3.1 تعريف المتخصصين في التأمين

قام العديد من المتخصصين في التأمين بتعريف التأمين ويلاحظ على هذه التعاريف جميعا أنها وإن اختلفت في بعض النواحي الفرعية إلا أنها تتفق في جوهر العملية التأمينية وسوف نعرض فيما يلي أهم هذه التعريفات²:

- التأمين وسيلة لتعويض الفرد عن الخسارة المالية التي تحل به نتيجة لوقوع خطر معين وذلك بواسطة توزيع هذه الخسارة على مجموعة كبيرة من الأفراد يكونوا جميعهم معرضين لهذا الخطر وذلك بمقتضى اتفاق سابق؛

- التأمين نظام يقلل من ظاهرة عدم التأكد الموجودة لدى المستأمن وذلك عن طريق نقل عدة أخطار معينة إلى المؤمن والذي يتعهد بتعويض المؤمن له عن كل أو جزء من الخسارة المالية التي تكبدها؛

- التأمين طريقة يتم بواسطتها تجميع الأخطار المعرض لها مجموعة من الأشخاص والمنشآت عن طريق تحصيل الاشتراكات التي تعتبر بمثابة رأس مال يدفع منه التعويضات وبالتالي يعمل على تخفيض الخطر؛

وباختصار يمكن القول أن التأمين هو عبارة عن العقد بين المؤمن والمؤمن له، فيلتزم الأول بدفع القسط، و الثاني بدفع مبلغ التأمين في حالة وقوع الخطر، ويعتبر هذا الضمان جوهر العملية التأمينية وتحقيقه يبقى محتملا غير مؤكد وغير مستبعد في آن واحد.

¹ عليواش هدى، الاحكام العامة، مقال متاح على:

<https://almerja.net/reading.php?idm=115681> consulté le 11 / 11/2022

² محمد خطاب، التأمين، مقال متاح على:

<https://www.business4lions.com/insurance/> consulté le 11/11/2022

2. مفهوم شركات التأمين

يمكن ايجاز مفهومها في ما يلي¹:

- شركات التأمين هي الوحدات الاقتصادية التي تهدف لتحقيق الربح لتقديم خدمة التأمين لعملائها مقابل دفع أقساط تأمينية مقابل هذه الخدمة.
- شركات التأمين هي نوع من المؤسسات المالية التي تمارس دور مزدوج فهي مؤسسة تقدم الخدمة التأمينية لمن يطلبها، كما أنها مالية أي تحصل على الأموال من المؤمن لهم، لتعيد استثمارها في مقابل عائد يشاركون فيه، وذلك إما بطريق مباشر أو غير مباشر إذن فهي مؤسسات تأمينية ذات سمة مزدوجة، مالية وتأمينية.
- أما عن أشكال هذه الشركات فقد نصت المادة 215 من المرفق المتعلق بالتأمينات على أنه:
” تخضع شركات التأمين أو إعادة التأمين في تكوينها إلى القانون الجزائري وتأخذ أحد الشكلين الآتيين: شركة ذات أسهم، شركة ذات شكل تعاضدي، غير أنه عند صدور هذا الأمر يمكن للهيئات التي تمارس عمليات التأمين دون أن يكون غرضها الربح أن تكتسي شكل الشركة التعاضدية.

وفي الاخير نصل الى أنّ شركة التأمين هي الطرف الاول في عقد التأمين، والذي يتعهد بدفع مبلغ أو قيمة التعويض عن الخسائر المادية المحققة مقابل حصولها على قسط التأمين الوحيد أو مجموعة الاقساط والتي تدفع في شكل منتظم وتقل في مجموعها نسبيا عن مبلغ التأمين.

3. اهمية شركات التأمين

تكمّن أهمية شركات التأمين وعملية التأمين في الوظائف التي تؤديها وهي²:

¹ احمد ابو زنت، بحث قانوني ودراسة عن شركات التأمين، مقال متاح على:

<https://n9.cl/kgym5> consulté le 11/11/2022

² سولم سفيان، محاضرات في قانون التأمين الجزائري، جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس-، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، الموسم الجامعي 2014-2015، ص 10

1.3 الأهمية النفسية

فكلمة التأمين مشتقة كما أسلفنا من كلمة الأمان، لذلك فالتأمين يوفر الأمان والطمأنينة وبيعث الراحة في نفسية المؤمن له، من خلال إزالة الخوف الذي قد ينتابه من احتمال وقوع الأخطار التي قد تصيب ذمته المالية أو حياته أو سلامة جسمه وبالتالي يرتاح على مستقبله ومستقبل أولاده، وهو ما يجعله يتحلى بروح المبادرة وهذا ما تهدف إليه غالبية شركات التأمين.

2.3 الأهمية الاقتصادية

تكم الأهمية الاقتصادية للتأمين من خلال الوظائف التي يؤديها في هذا المجال، فالتأمين وسيلة ائتمان سواء بالنسبة للفرد أو الدولة، فبالنسبة للفرد، قد يرهن المؤمن له وثيقة التأمين على الحياة لدى الغير ضمانا لدينه، كما قد يشترط الدائن المرتهن على المدين الراهن أن يؤمن عقاره من الحريق مثلا لينتقل حقه إلى مبلغ التأمين في حالة احتراق العقار.

أما عن التأمين كوسيلة ائتمان بالنسبة للدولة، يكون ذلك عندما تستعمل الدولة رؤوس أموال شركات التأمين واحتياطياتها لسد حاجاتها من السيولة النقدية.

التأمين كذلك يشجع على الاستثمار من خلال ما يمنحه من أمان واطمئنان للمستثمرين الأجانب أو الوطنيين، بأنهم لن يتعرضوا للمخاطر السياسية والاقتصادية والطبيعية وبالتالي لا خوف على أموالهم.

كما أن شركات التأمين اليوم، أصبحت تستثمر رؤوس أموالها المجمعة من الأقساط التي يدفعها المؤمن لهم في عديد النشاطات الاقتصادية، وبالتالي تساهم في دفع عجلة الاقتصاد داخل الدولة لذلك تعمل الدولة على فرض الرقابة على أموال شركات التأمين وكيفية استثمارها لتضمن استغلالها لفائدة اقتصاد البلاد.

ويمكن تلخيص أهمية التأمين في الاقتصاد القومي بما يلي¹:

- تتمثل الوظيفة الأساسية للتأمين في منح الأمان للأفراد ووحدات الاقتصاد القومي ضد الأخطار التي يترتب عليها أضرار مادية لا يمكن التنبؤ بها مقدماً؛

¹ قطاع التأمين في فلسطين، مقال متاح على:

- يساعد التأمين على توسيع نطاق الائتمان، الذي يعد ضروريًا لكل المشروعات، ومن ذلك على سبيل المثال: حالة القروض برهن عقاري؛ حيث يتمتع المقرض عن منح الائتمان، إلا إذا اطمأن إلى أن العقار مؤمن عليه ضد الأخطار التي يمكن أن يتعرض لها؛
- يعمل التأمين على أن يظل المواطن قادرًا على الكسب وألا يصبح عبئًا، وبهذا يظل المواطن بمثابة أصل منتج ولا يتحول إلى التزام مما يوفر الحماية لأسرته؛
- تقوم شركات التأمين، في مقابل منح الأمان، بجمع أقساط التأمين من المؤمن لهم، وهي بهذا تلعب دورًا في تجميع المدخرات القومية؛
- تكوين رؤوس الأموال: بما أن التأمين يلعب دورًا مهمًا وفعالًا في تجميع رؤوس الأموال، وذلك من خلال الوقت الطويل بين تجميع الأقساط من المستأمنين (أي تحقيق أيراد لشركة التأمين) وسداد التزاماتها المتمثلة في التعويضات أو المبالغ المدخرة للمستأمنين (أي التزامات الشركة)، فإنها تعمل على استثمار تلك الأموال التي كونتها الشركة لديها وتعود على المجتمع بفوائد اقتصادية؛
- ونظرًا لخطورة الدور التي تقوم به شركات التأمين، فإن التشريعات تتدخل بشكل مستمر، وذلك من خلال وضع سياسة مرسومة مع إحكام الرقابة عليها لتطبيق هذه السياسة؛ ويظهر ذلك بجلاء من خلال قوانين مراقبة أعمال التأمين التي تضعها الدول؛
- عامل من عوامل الوقاية: إذ إن التأمين يعمل على تجنب المخاطر، والتقليل من الحوادث بقدر الإمكان؛ ولذلك فإنه يمثل عاملاً من عوامل الوقاية في المجتمع؛
- تحسين ميزان المدفوعات: فزيادة الصادرات غير المنظورة فمثلاً: المبالغ التي تحصل عليها شركات التأمين من عملاء صعبة مقابل الخدمات التأمينية التي تقدمها للأجانب أو من عائد استثماراتها في البلاد الأجنبية، وعائد إعادة التأمين التي تباشرها، والمتحصلات التي تظهر من العمليات الجارية في ميزان المدفوعات تحت بند التأمين.
- تزيد قيمتها كلما زادت الخدمات التأمينية التي تؤديها الشركات الوطنية للأجانب، أو كلما زادت معاملاتها في إعادة التأمين مع الخارج؛ وكلما زاد هذا القيد كلما تحقق فائضًا في ميزان المدفوعات، أو على الأقل يمكن تجنب العجز فيه.

3.3 الأهمية الاجتماعية للتأمين

بالإضافة للأهمية الاقتصادية للتأمين، يوجد العديد من النواحي الاجتماعية التي يتضح من خلالها أهمية التأمين، منها الآتي¹:

- تحقيق الاستقرار الاجتماعي للفرد وللأسرة: يوفر التأمين التجاري للفرد تعويض مادي عن الأضرار التي تتعرض لها ممتلكاته وفي تأمينات الحياة، يكون الغرض منها ضمان مبلغ ما يصرف للمؤمن له مرة واحدة أو بصفة دورية بما يضمن له الإنفاق على نفسه عند بلوغه سنا معينة يكون فيها غير قادر على الكسب، أو بما يضمن لأسرته بعد وفاته الإنفاق على شئون حياتهم؛
- تنمية الشعور بالمسؤولية والعمل على تقليل الحوادث: إن ما يتميز به التأمين، أن المستأمن لا يستحق التعويض إذا ما كان هناك تدخل من المؤمن له في تحقق الخطر المؤمن منه، وهو ما ينمي لدى الفرد الشعور بالمسؤولية لتجنب الخطر المؤمن منه بقدر الإمكان؛
- يحقق التأمين التعاون والتكافل بين أفراد المجتمع: كما أن التأمين يقوم على أساس التعاون بين المؤمن لهم على تغطية المخاطر فيما بينهم بدلا من مواجهة كل شخص منهم الخطر لوحد، وبالتالي يقوي التأمين تماسك المجتمع.

¹ سولم سفيان، مرجع سبق ذكره، ص 11.

المطلب الثاني: مبادئ وأنواع شركات التأمين

تنشط شركات التأمين في السوق المالي بخدماتها التأمينية المتنوعة والمختلفة حسب القانون وطبيعة الخدمة المقدمة وذلك عن طريق الخضوع لقواعد ومبادئ مضبوطة قانونيا وفنيا لتحقيق القيمة ومركزا في السوق المالي.

1- مبادئ شركات التأمين

1.1 المبادئ القانونية

إن عقد التأمين كأحد العقود المدنية يخضع لنفس مجموعة القواعد القانونية التي يخضع لها أي عقد من العقود المدنية واهم هذه القواعد هي:

1.1.1 الأهلية

يجب توافر شرط الأهلية في طرفي التعاقد بعقد التأمين وهي المؤمن والمؤمن له. فالمؤمن له يجب ألا يكون به عارض من عوارض الأهلية مثل شرط السن اللازم للتعاف وكذلك الا يكون مجنون أو سفيه أو معتوه أو ذي ففلة أو خلافه من عوارض الأهلية المتعارف عليها مثل الحكم بإفلاسه ما لم يرد له اعتباره. كذلك فإن المؤمن لا يجب أن يكون به أي عارض من عوارض الأهلية وأهمها أن يكون قد حصل على الترخيص من الجهات المختصة بالدولة الموجود بها للممارسة عمليات التأمين، وكذلك الا يكون محظور على المؤمن ممارسة نوع معين من التأمين ويقوم بمزاولته، أو أن المؤمن قد أشهر افلاسه .

2.1.1 الایجاب والقبول

في جميع الأحوال فإن الایجاب يكون من جانب المؤمن له الذي يطلب خدمة الحماية التأمينية من جانب المؤمن. والقبول يكون من جانب المؤمن الذي يوافق على تقدم هذه الحماية التأمينية في مقابل معين يعرف بقسط التأمين.

3.1.1 المقابل المادي

إن عقد التأمين يرتب التزامات مالية على كل طرف من طرفي التعاقد ويظهر المقابل المادي بالنسبة للمؤمن له في قسط التأمين الذي يسدده للمؤمن، بينما يظهر الالتزام الصادي بالنسبة للمؤمن في وعده

بتعويض المؤمن له من الأضرار المادية التي سوف تلحق به نتيجة تحقق ظاهرة الخطر المؤمن منه في صورة حادث.

وفي هذا الصدد فإنه نود ان نشير الى أن التزام المؤمن له تجاه المؤمن يكون مؤكد الحدوث بينما التزام المؤمن تجاه المؤمن له يكون احتمالي ويتوقف على تحقق ظاهرة الخطر المؤمن منه في صورة حادث بالنسبة له وان كان التزام المؤمن تجاه مجتمع المؤمن لهم يكون مؤكد الحدوث وفقا للقواعد الرياضية والاحصائية المستخدمة في حساب تكلفة خدمة الحماية التأمينية.

4.1.1 حسن النية

ويقصد بها ضرورة الإفصاح التام بين طرفي التعاقد وعدم اخفاء اي بيانات من طرف لطرة، آخر من أطراف عقد التأمين أو الادلاء ببيانات كاذبة من طرف لطرف آخر.

5.1.1 عقد التأمين من عقود الأذعان

حيث أن عقد التأمين من العقود التي يتم اعدادها مسبقا من جانب المؤمن وعلى المؤمن له أن يقبل العقد بكامل شروطه او رفضه بالكامل. دون أن يكون من حقه تعديل بعض شروطه او اضافة شروط جديدة.¹

2.1 المبادئ الفنية: وتشمل²:

▪ الخسارة العرضية

يقصد بهذا المبدأ اشتراط عدم تدخل أحد المتعاقدين (المؤمن) و (المؤمن له) في إحداث الضرر وكذلك أن لا يتدخل في زيادة الخطر بشكل عمدي.

▪ الخسارة المالية

▪ يختص عقد التأمين بالخسائر المادية أما الخسائر المعنوية فإنها تخرج من اختصاصه، ويرجع سبب ذلك إلى أن عقد التأمين يعد من عقود العوض المالي.

¹ محمد وحيد عبد الباري، إدارة الخطر والتأمين الإداري والاجتماعي، كلية التجارة، جامعة القاهرة، مصر، 1997، ص 147-149.

² المبادئ الفنية لعقد التأمين، مقال متاح على:

■ انتشار الخطر

يسعى التأمين إلى تشتيت الخطر على أكبر رقعة ممكنة، ويهدف من ذلك إلى تصغير حجم آثاره وذلك بتوزيعها إما عن طريق:

التأمين المشترك مع مجموعة شركات تأمين مباشر أو إعادة التأمين لذلك الخطر بعد أن يحتفظ بجزء محدد منه يكون ضمن طاقته أو إنشاء صناديق مجتمعات تأمينية تعمل على التأمين التعاوني ويقصد بذلك أن المؤمنين المساهمين يقومون بإسناد الأخطار إلى هذا الصندوق كل حسب حصة معينة.

■ إمكانية إثبات وقوع الخسارة:

تفرض تقنية التأمين أن يكون (محل التأمين) و (الظروف المحيطة به) توفران إمكانية إثبات الحادث في تحقق وقوعه الفعلي وكذلك وقت و مكان الخسارة، إن القصد من وراء هذين العاملين هو أن يتضح إن كانت طبيعة الحادث والخطر الذي نشأ عنه مشمولاً بالتأمين من خلافه.

■ إمكانية تقدير الاحتمالات المتوقعة:

من الأمور الجوهرية التي يستند عليها التأمين، هي لزوم توفر إحصائيات عن سنوات عدة لا تقل عن عشر سنوات سابقة، وفي أسوأ الحالات لا تقل عن خمس سنوات سابقة، ليتمكن المؤمن من:

- أن تتوفر لديه القدرة على التنبؤ عن مدى احتمال تحقق الخسارة .

- حجم الخسائر المتوقعة.

- مقدار تكرار منوال وقوع هذه الحوادث، ليستطيع على ضوءها دراسة ظروف الخطر المؤمن منه، ليتمكن بواسطتها تقدير قسط التأمين الصافي الذي يتم بناءً على الخسائر التي حدثت خلال الأعوام السابقة، يستطيع عن طريق معرفة قيمة تلك الأشياء موضوع التأمين، وبالتالي التمكن من استخراج معدل الخسارة.

2- أنواع شركات التأمين

1.2 التصنيف القانوني لشركات التأمين

تأخذ شركات التأمين من ناحية شكلها القانوني، شكلين قانونيين أساسيين هما شركات التأمين التجارية (المساهمة) وشركات تأمين تعاونية¹:

1.1.2 شركات التأمين التجارية (شركات المساهمة)

تتخذ شركة التأمين شكل شركة تجارية ذات أسهم، وتخضع بذلك للأحكام العامة المنصوص عليها في القانون التجاري بالإضافة إلى الأحكام الخاصة بها والمنصوص عليها في الأمر المتعلق بالتأمينات، وهي شركة ينقسم رأسمالها إلى حصص، وتتكون من شركاء لا يمكن أن يقل عددهم عن سبع شركاء، لا يتحملون الخسائر إلا بقدر حصتهم، وهي من أكثر صور المؤمن (شركة التأمين) انتشاراً وأنسبها لعملية التأمين من الناحيتين الاقتصادية والتقنية، حيث أن طبيعة تكوينها الرأسمالي والعدد الكبير من المساهمين، يساعدها على الاستمرارية والبقاء والمنافسة.

2.1.2 شركات التأمين التعاونية

هي الشكل الثاني من شركات التأمين حسب التصنيف القانوني، تؤسس بين الأشخاص المنخرطين المستأمنين في نفس الوقت (500 منخرط على الأقل)، تخضع لقانون خاص 3 تتمتع بالشخصية المعنوية وهي شركة مدنية هدفها غير تجاري، حيث تهدف إلى وضع نظام تعاضدي بين منخرطيها لحمايتهم أو تغطيتهم من الأخطار، حيث تكون الجمعية العامة من الأعضاء المنخرطين غير المتأخرين في دفع اشتراكاتهم اللذين بدورهم ينتخبون أعضاء مجلس الإدارة.

2.2 التصنيف على أساس خدمة التأمينية

1.2.2 تأمين الأضرار

يتناول المخاطر التي تؤثر في ذمة المؤمن له، والغرض منه تعويض الخسارة التي تلحق المؤمن له بسبب الحادث وهو ينقسم إلى قسمين: - التأمين على الأشياء؛ ويراد به تعويض المؤمن له من الخسارة التي تلحقه في ماله كالتأمين من الحريق والسرقة.

¹ معوش محمد الأمين، دور الرقابة على النشاط التقني في شركات التأمين على الأضرار لتعزيز ملائمتها المالية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، الجزائر، 2014، ص5

والتأمين من المسؤولية؛ ويراد به ضمان المؤمن له ضد الرجوع الذي قد يتعرض له من جانب الغير بسبب ما أصابهم من ضرر يسأل عن التعويض عنه، وأهم صوره تأمين المسؤولية الناشئة من حوادث السيارات أو من حوادث العمل وفي تأمين الأضرار يلتزم المؤمن بتعويض المؤمن له عند حدوث الكارثة في حدود مبلغ التأمين، أي أن المؤمن يدفع للمؤمن له أقل المبلغين؛ المبلغ المؤمن به، والمبلغ الذي يغطي الضرر الناشئ عن الحادثة، وليس للمؤمن له أن يجمع بين مبلغ التأمين ودعوى التعويض ضد الآخرين المسؤولين عن الحادث، وإنما يحل المؤمن محل المؤمن له في الدعاوى الكائنة له ضد من تسبب في الضرر.

2.2.2 تأمين الأشخاص

يتناول كل أنواع التأمين المتعلقة بشخص المؤمن له، ويقصد به دفع مبلغ معين للإنسان في وجوده أو سلامته، يحدده المؤمن باتفاق بينهما، ولا يتأثر بالضرر الذي يصيب المؤمن له، وللمؤمن له الجمع بين مبلغ التأمين من المؤمن والتعويض ممن تسبب في الضرر، فالمؤمن هنا لا يحل محل المؤمن له.

ويشمل تأمين الأشخاص نوعين أساسيين¹:

- **التأمين على الحياة:** وله صور متعددة أهمها التأمين لحالة الوفاة وقد يكون عمريا وقد يكون مؤقتا وقد يكون تأمين البقاء حسب الاشتراط، التأمين لحال البقاء أو لحال الحياة؛ ومن أمثلته التأمين المضاد، التأمين المختلط البسيط: وهو أن يلتزم فيه المؤمن بأداء المبلغ المؤمن إما في تاريخ معين للمؤمن له نفسه إذا ظل حيا في هذا التاريخ، وإما إلى المستفيد المعين أو إلي ورثة المؤمن له إذا مات قبل التاريخ، ويكون القسط في هذا النوع اكبر من النوعين السابقين، وهذا النوع هو أكثر شيوعا في التأمين على الحياة .
- **التأمين من الحوادث الجسمية:** وهو النوع الثاني من نوعي التأمين على الأشخاص، ويلتزم فيه المؤمن بدفع مبلغ من المال إلى المؤمن في حالة ما إذا أصابه في أثناء المدة المؤمن فيها حادث جسماني، أو إلى المستفيد المعين إذا مات المؤمن له.

¹ يوسف عبد الله شبيلي، التأمين أنواعه وخصائصه، كتاب الكتروني متاح على الموقع:

المطلب الثالث: وظائف شركات التأمين

شركات التأمين تهدف إلى تغطية وتحمل الخطر وذلك من أجل توفير الحماية التأمينية لعملائها ولكي تتم هذه العملية يجب أن تعمل على مجموعة وظائف أساسية.

1. وظيفة التسعير

تهتم هذه الوظيفة بمعرفة القسط الواجب استيفاءه من المؤمن له نظير خطر معين، وبالتالي فإن وظيفة التسعير تضع سعر معين لكل نوع من أنواع التأمينات المختلفة يتناسب مع درجة احتمال واحتمال تحقق الخطر. ويقوم بهذه العملية متخصص بعلم الرياضيات والإحصاء وتطبيقاتها في العلوم المالية والاقتصادية والذي يطلق عليه بالاكوتوري، الذي يعتمد على استغلال المعلومات والبيانات التي يجمعها في تحديد الأقساط التأمينية المنافسة في السوق والتي تكفي لتغطية الخسائر المتوقعة مع احتساب هامش ربح للشركة، وهنا تكمن أهمية هذا القسم بما يقدمه للشركة من بيانات مالية وإحصائية تساعد على اتخاذ القرارات التي تضمن استمرار الشركة وتزيد من قيمتها في السوق.

2. وظيفة الاكتتاب

تهتم هذه الوظيفة باختيار وتبويب طالبي التأمين بموجب السياسة التي تحددها شركة التأمين بما يحقق أهدافها وغاياتها، ويهدف الاكتتاب إلى تجميع محفظة فرعية من وثائق التأمين المختلفة وبذلك تقوم الشركة من خلال هذه الوظيفة بقبول طلبات إصدار الوثائق والمتوقع أن ينتج عنها أرباح وترفض الطلبات المتوقع أن ينتج عنها خسائر أو لا تكون مجدية، وتقوم الإدارة العليا بالشركة بوضع سياسة واضحة للاكتتاب تتماشى مع غايات الشركة وقد تكون هذه السياسة الحصول على مجموعة كبيرة من وثائق التأمين المختلفة و التي تعطي ربحا منخفضا، أو تكون سياسة الشركة الحصول على عدد قليل من وثائق التأمين والتي تعطي ربحا مرتفعا وعادة ما تقوم الشركات بإصدار دليل تبين فيه أنواع التأمينات التي تقبلها و الأخطار التي تقبلها والمناطق الجغرافية التي تعمل بها و الأخطار الخاصة التي يجب اخذ الموافقة عليها مسبقا وغير ذلك¹.

¹ قرواني مريم، دور إدارة المبيعات في جذب العملاء في شركات التأمين، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص اقتصاديات التأمين، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، الجزائر، 2015، ص28

3. وظيفة الإنتاج

يقصد بالإنتاج في مجال التأمين، المبيعات والنشاطات التسويقية التي تقوم بها شركات التأمين وعملية بيع الخدمة التأمينية والتي تقوم بها شركة التأمين وهي المصدر الرئيسي لتمويل الشركة. وتقوم الشركات بتطوير وتأهيل فريق فاعل من رجال المبيعات، كما تقوم بمجموعة واسعة من النشاطات التسويقية، من ضمنها تطوير فلسفة التسويق، ووضع خطط الإنتاج قصيرة وطويلة المدى.

4. وظيفة تسوية المطالبات (إدارة التعويضات)

وهي تلك الوظيفة المتعلقة بدفع مبلغ التأمين أو دفع التعويضات المستحقة للمؤمن عليه/ له عند تحقق خطر المؤمن ضده. وفي شركات التأمين، هناك جهة أو دائرة متخصصة بدراسة المطالبات المقدمة، وتحديد مدى التعويض المستحق من خلال تسوية الخسائر. والشخص المسؤول عن تسوية الخسائر هو "مسوي الخسائر"¹.

5. وظيفة إعادة التأمين

إعادة التأمين تعتبر وسيلة لتوزيع الخطر على عدد كبير من شركات التأمين وبذلك يكون الخطر قابلاً للتأمين، وبهذا يشترك أكثر من مؤمن في التأمين على عملية واحدة، ومن الضروري توفر الأمانة الكاملة بين شركة التأمين وشركة إعادة التأمين، ويلاحظ أنه ليس للمؤمن له أي حق اتجاه شركة إعادة التأمين بالوفاء بالتزاماته لأن شركة التأمين مسؤولة بالكامل أمام المؤمن له.

6. وظيفة الاستثمار

تعتبر وظيفة الاستثمار من الوظائف المهمة لشركات التأمين، فكون أقساط التأمين تدفع سلفاً فإنه يتجمع لدى شركة التأمين مبالغ ضخمة يمكن استثمارها، ويتوجب التمييز هنا بين الاستثمارات التي تقوم بها شركات التأمين المتخصصة في تأمينات الحياة وشركات التأمين المتخصصة في تأمينات الممتلكات والمسؤولية.

¹ سارة عجمي، وظائف التأمين ودورها في إدارة علاقة الزبون، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 09 العدد 01، الجزائر، 2022، ص 8

إن تحديد وثائق التأمين على الحياة طويلة الأجل بطبيعتها وبالتالي تشكل على شركة تأمين الحياة الالتزامات طويلة الأجل أيضاً، ولذلك تكون استثمارات شركات التأمين طويلة الأجل وتهدف بالدرجة الأولى إلى المحافظة على رأس المال المستثمر، ومن ثم تحقيق الربح¹.

المبحث الثالث: انعكاسات جائحة كورونا على شركات التأمين

نظراً لتعطل العديد من القطاعات الاقتصادية نتيجة مخلفات جائحة كورونا، وللارتباط الوثيق لقطاع التأمين بهذه القطاعات فقد شهد هو الآخر اضطراباً كبيراً مس جميع شركات التأمين وهذا ما سنحاول التطرق إليه في هذا المبحث من تأثير جائحة كورونا على قطاع التأمين والنتائج التي خلفتها ثم تبيان أهم اجراءات التغطية.

المطلب الأول: تأثير جائحة كورونا على قطاع التأمين

بناء على اضطرابات التي سببتها الجائحة كما ذكرنا سابقاً سنحاول دراسة تأثير جائحة كورونا في قطاع التأمين على مستوى العالمي والمحلي.

1- تأثير جائحة كورونا على مستوى العالمي

1.1 تأثير الجائحة حسب البعد المالي

1.1.1 التأثير على الإصدارات الجديدة

مع فرض حظر التجول ومنع الطيران وتقييد ساعات العمل واتخاذ الحذر في التفاعلات مع الآخرين، هناك تأثير على الإصدارات الجديدة خاصة في التأمين الفردي حيث قل بشدة التفاعل بين العملاء والوكلاء والوسطاء ومندوبي المبيعات. كما أن البنوك قللت ساعات العمل وعدد العملاء في الفروع في الوقت الواحد مما أثر على عدد مقابلات المبيعات في التأمين البنكي. إضافة إلى ذلك عدم استقراره الوضع الاقتصادي وتعثر الكثير من الشركات والأفراد مادياً مما أدى إلى التحفظ في الإنفاق. ومن المتوقع أيضاً تأثر إصدارات التأمين الجماعي الجديدة بعض الشيء بالأخص لأسباب مادية للعملاء. ومن ثم من المتوقع أن تتأثر عملية الإنتاج الجديد بشكل ملحوظ.

¹ بناي مصطفى، واقع وآفاق شركات التأمين الجزائرية في ظل الإصلاحات الاقتصادية والمتغيرات المالية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2014، ص 96-98.

لتقييم مدى تأثير المبيعات الجديدة يمكن حساب نسبة انخفاض معدل المبيعات منذ بداية فرض الحظر واستخدامها كدليل على مدى تأثير المبيعات طوال الفترة التي تم افتراض استمرار الجائحة فيها.

يجب أيضا الأخذ في الاعتبار أية جهود إضافية سوف تتخذها الشركة لتعزيز المبيعات من تقديم خدمات إضافية مؤقتة أو تخفيضات للأسعار¹.

2.1.1 تأثير جائحة كورونا على السيولة

- **شركات التأمين تكتسب خبرة في إدارة السيولة:** تواجه صناعة التأمين العالمية تحديات غير مسبوقة بسبب جائحة كورونا "كوفيد-19"، وتعلمت شركات التأمين العديد من الدروس من هذه التجربة الفريدة التي تمر بها، وخاصة في إدارة السيولة لديها ومحفظه الأصول، علما بأن صناديق الاستثمار المتداولة كمصدر للسيولة أثبتت قيمتها خلال الأزمة، كما أنها أعادت صياغة طريقة تفكير شركات التأمين حول السيولة في جزء الدرجة الاستثمارية من المحفظة، وأدركت شركات التأمين أن بعض الأوراق المالية كانت أقل سيولة مما افترضت الشركات.
- **تأثير الجائحة على توقعات السيولة في شركات التأمين في 2021:** إن الانخفاض في رأس المال التنظيمي والرغبة في المخاطرة يعكسان إعادة ضبط في توقعات التقلب بدلاً من الاتجاه التصاعدي، والنظرة المستقبلية تقود شركات التأمين إلى تقليص تعرضها للسوق لصالح زيادة المخصصات النقدية، ويبدو أن هذا الاتجاه من خلال انخفاض رأس المال التنظيمي عبر الغالبية العظمى من لاعبي التأمين، وشركات التأمين الأوروبية على سبيل المثال، شهدت معدلات رأس مال الملاءة الثانية انخفاضاً كبيراً في الربع الثاني العام الماضي.
- **جائحة كورونا يخفض توقعات الدخل الثابت:** أجرت مؤسسة بلاك روك استطلاعاً بين شركات التأمين عن توقعاتها خلال العام الحالي لتغيير مخصصاتها لكل فئة من فئات الأصول، وتباينت الإجابات إما زيادة السيولة وإما ثبات السيولة وإما نقص السيولة، وزيادة الدخل الثابت أو الحفاظ

¹ الجمعية المصرية لتأمين التعاوني، تأثير فيروس كورونا على التوقعات المالية لشركات التأمين، مقال متاح على:

https://www.ifegypt.org/NewsDetails.aspx?Page_ID=1244&PageDetailID=1455 consulté le : 28/11/2022

على نفس الدخل الثابت أو انخفاض الدخل الثابت، وزيادة الأسهم أو ثبات الأسهم أو انخفاض الأسهم، وزيادة صناديق التحوط أو ثبات صناديق التحوط أو انخفاض صناديق التحوط¹.

3.1.1 التأثير على حجم الأقساط

أدت الصعوبات الاقتصادية التي يواجهها المؤمن لهم إلى مواقف تفضي إلى انخفاض أقساط التأمين التخلف عن السداد (العسر المالي) أو المديونية المفرطة أو التعافي الشخصي لشخص طبيعي، صعوبات الدفع وفسخ العقود لخفض الرسوم وخاصة في التأمين الاختياري، تعليق الضمانات بسبب تخفيض النشاط أو توقفه².

4.1.1 التأثير على الاستثمار

أثرت أزمة كورونا على التوجهات الاستثمارية لصناعة التأمين وعلى أولوية تخصيص الأصول بالشركات وظهور أهمية التكنولوجيا الحديثة والاستعانة بشركات التكنولوجيا، والإصدار والبيع الإلكتروني.

وتطلبت تلك الأزمة من شركات التأمين العالمية مزيداً من المرونة في الجودة وتنويع الاستثمارات وإجراء تعديلات على استراتيجية الاستثمار في الشركات، وتعزيز جودة الائتمان للمحفظة وإعادة النظر في الحوكمة للسماح بمزيد من المرونة في صنع القرار، وزيادة التنويع وزيادة حيازات الأسهم للاستفادة منها من التقييمات المنخفضة، وتأخير اتخاذ قرارات استثمارية جديدة حتى هناك المزيد من سيرتنا السوق والأعمال، ودعم رأس المال التنظيمي ودعم السيولة واختبار الإجهاد المحافظ³.

¹ كورونا يؤثر على توقعات مستويات السيولة والدخل الثابت في شركات التأمين، مقال متاح على:

<https://n9.cl/f8rm83> consulté le: 2023/06/09

² عصماني عبد القادر، علقمة مليكة، دراسة تحليلية لمخلفات جائحة كورونا (COVID-19) على قطاع التأمين الأوروبي، مجلة العلوم الاقتصادية علوم التسيير، المجلد 20، العدد الخاص حول الآثار الاقتصادية لجائحة كورونا، الجزائر، 2020، ص 6

³ أزمة «كورونا» تؤثر على التوجهات الاستثمارية وتغيرات المحافظ في شركات التأمين، مقال متاح على:

<https://n9.cl/nitzl> consulté le : 2023/06/04

5.1.1 التأثير على المطالبات

نظرًا لانقطاع الأنشطة الاقتصادية بسبب جائحة كورونا، تطورت تجربة الخسارة نزولًا أو صعودًا اعتمادًا على خطوط التأمين¹:

- **الاتجاه التنازلي في المطالبات:** بشكل عام، سجلت جميع بنود الممتلكات انخفاضًا في المطالبات. وقد لوحظ هذا بشكل رئيسي في فروع التأمين على السيارات والتأمين متعدد المخاطر على المنازل، وقد أدى هذا التحسن إلى قيام بعض الشركات، وخاصة الشركات المشتركة، بمنح حسومات لحاملي وثائق التأمين ودفع توزيعات أرباح حتى قبل إغلاق حسابات 2020.
- **زيادة في تجربة فقدان بعض الفروع:** الفروع الأكثر تضررًا من آثار الأزمة هي إلغاء الحدث وضمانات خسارة التشغيل، كما شهدت الفروع الأخرى، المعرضة بشكل مباشر، مثل تأمين الائتمان، والمساعدة، وتأمين السفر، والتأمين الصحي وتأمين الادخار، زيادة في المطالبات.

6.1.1 تأثير على إعادة التأمين: تتمثل في²:

- كشفت شركة (هانوفر ري) لإعادة التأمين العالمية، في تقرير لها أن زيادة أسعار إعادة خطر التأمين في غاية الأهمية وضرورية في العام 2021 على خلفية الخسائر المستمرة وبيئة أسعار الفائدة المنخفضة منذ سنوات.
- قالت (هانوفر ري) لإعادة التأمين إنها تتوقع زيادات كبيرة في الأسعار تشمل مختلف أنواع إعادة التأمين على الممتلكات والمصابين في تجديدات يناير 2021.
- أوضحت (هانوفر ري) أنه في كل من السوق الأولية وسوق إعادة التأمين، ستحرك الربحية الفنية مركز الصدارة في المستقبل؛ وذلك بهدف الحفاظ على قدرة الصناعة على تحمل المخاطر.
- علق (جان جاك هينشوز)، الرئيس التنفيذي لشركة هانوفر ري، بأن انخفاض أسعار الفائدة منذ فترة طويلة أثر بالسلب على شركات إعادة.

¹ Impact du Covid-19 sur l'assurance, article disponible sur : <https://www.atlas-mag.net/article/impact-du-covid-19-sur-l-assurance> consulté le : 2023/06/10

² زيادة أسعار إعادة التأمين «ضرورية للغاية» في عام 2021، مقال متاح على:

- أوضح أن هذا يتطلب انضباطاً كبيراً في التسعير لأن الربحية الفنية يجب أن تعوض الانخفاض في دخل الاستثمار، مع وضع هذا في الاعتبار وتعتبر الزيادات في الأسعار على جانبي التأمين وإعادة التأمين ضرورية للغاية في شهر يناير وما بعده.

2.2 تأثير الجائحة حسب البعد التكنولوجي: تتمثل في¹:

- ازداد استخدام التكنولوجيا في كل جانب من جوانب الحياة تقريباً خلال هذه الأزمة مما أدى إلى رفع مستوى المعرفة بالتكنولوجيا.
- لقد أثبتت أزمة فيروس كورونا (Covid-19) غير المسبوقة الدور الحيوي والكبير الذي تؤديه التكنولوجيا الرقمية، وكانت قدرة الشبكات والأشخاص في الصمود منذ ظهور هذه الجائحة استثنائية بالفعل، فقد شهد العالم تسارع رقمنة العديد من الشركات والخدمات بما في ذلك أنظمة العمل عن بعد والمؤتمرات الإلكترونية (الرقمية) على شاشات الكمبيوتر والهواتف الذكية.
- إن لشركات التأمين حصة من هذا التحول السريع نحو الرقمنة، شأنها شأن باقي الشركات، لذلك قامت بتطبيق تكنولوجيا التأمين (InsurTech) كإجراء احترازي لمكافحة انتشار هذا الوباء، ويعتبر العديد من الخبراء أن تكنولوجيا التأمين فرصة عظيمة لتطويرها المبتكر، وتجدر الإشارة إلى أن إيرادات سوق تكنولوجيا التأمين العالمي في العام 2020 قدرت بنحو 5.48 مليار دولار أمريكي، ومن المتوقع أن تصل إلى 10.14 مليار دولار بحلول عام 2025 بمتوسط معدل نمو سنوي يبلغ 10.80% في الفترة 2019 - 2025، اليوم من الأمن أن نقول إن أحد العوامل الرئيسية في هذا النمو سيكون جائحة كورونا الذي أعطى دفعة كبيرة لتوسيع التقنيات المبتكرة في صناعة التأمين.

¹ احمد فرج الزطيف، جاهزية شركات التأمين للتحول الرقمي في ظل جائحة كورونا، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، ليبيا، 2021، ص 43 ص 44

2.1 تأثير الجائحة حسب البعد البشري: تتمثل في ¹:

- كشفت وكالة (أم باست) عن تأثير تأمين العاملين في مختلف المؤسسات بالسلب، بسبب تداعيات جائحة كورونا على المدى الطويل.
- توقع محللون (ام باست) للتصنيف الائتماني أن تستمر فروع تأمين وتعويض العمال في مواجهة الآثار السلبية لجائحة كورونا بشكل حاد على المدى الطويل، وتسبب الانكماش الاقتصادي الناجم عن الوباء في بطالة هائلة في الولايات المتحدة، وكان له تأثير مادي على تغطية الممتلكات والإصابات بما في ذلك تعويضات العمال.
- بدأ فقدان الوظائف في النصف الثاني من عام 2020، لا سيما مع نهاية العام، ثم بدأت زيادة التوظيف في الربع الأول من عام 2021، في عكس تأثير الوباء على إحصاءات الرواتب والتوظيف ونمو الأجور.²
- فرض العمل من المنزل تحديات كبيرة على صناعة التأمين العالمية، حيث أثرت على بيئة العمل وعلى أداء العاملين، وكما هي الحال مع معظم القطاعات الأخرى، قادت جائحة كورونا الأنشطة التجارية التي تم العمل بها عن بعد حيث يعمل معظم الموظفين من المنزل، وعند السؤال عن القضايا التي واجهت شركات التأمين وفقا لاستطلاع مؤسسة "بلاك روك" البحثية فقد تم الإبلاغ عن وجود فجوات تكنولوجية منخفضة بشكل مدهش بنسبة 24 %، وبالنسبة لشركات التأمين الكبيرة، كانت هذه المشكلة بنسبة أقل (16%)، وركزت الاهتمامات الرئيسية بدلا من ذلك على إدارة المخاطر والقدرة على الحفاظ على ثقافة الابتكار وتوليد الأفكار.
- أكد سانجاي تشاولا، رئيس قسم المعلومات في مؤسسة أنه من المثير للدهشة أنه تمت رؤية ارتفاع في إنتاجيتها العالية بالفعل وذلك رغم العمل عن بعد جائحة كورونا، ولكن مع مرور الوقت بدأ الشعور بالقلق إلى حد ما حول بعض اضمحلال العلاقات الشخصية، والتعاون والابتكار والجماعية في العمل والإبداع.

¹ جائحة كورونا تقود صناعة التأمين العالمية نحو الاهتمام بإدارة المخاطر وتوليد الأفكار، مقال متاح على

<https://n9.cl/sed20> consulté le :04/06/2023

² بسبب كورونا (ام باست) تأثير تأمين العاملين بالسلب على المدى الطويل، مقال متاح على:

<https://n9.cl/oob0fm> consulté le : 04/06/2023

2. تأثير جائحة كورونا على المستوى المحلي:

1.2 التأثير على رقم أعمال شركات التأمين

لقد تأثرت شركات التأمين على مستوى رقم الأعمال، بانخفاض في حجم رقم أعمالها بدرجة متفاوتة، وذلك مقارنة بالتعويضات والمطالبات المحققة مما دفع شركات عدة في هذا الصدد إلى إشهار إفلاسها، بسبب عدم قدرتها على التغطية بسبب جائحة كورونا ، وقد تضاعفت خسائر القطاع في الجزائر منذ بداية سنة 2020م ، ويرى المجلس الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين أن هذا ينذر بمستقبل قاتم للقطاع خلال سنوات، فقد سجّل هذا الأخير تراجع معاملاته خلال الأشهر الأولى من العام 2020م بما يعادل 20 مليار دينار ، ومن الممكن أن تؤدي الأزمة الاقتصادية الناتجة عن تداعيات الجائحة إلى استمرار تعثر العملاء ماديا، ومن ثم عدم قدرتهم على المتابعة في دفع أقساط التأمين، ومعها ستجد شركات التأمين عبر العالم صعوبات في إيجاد مصادر مالية فورية، لتغطية هذه الأزمة، لاسيما بالنظر للطابع المستعجل للأمر، وعلى هذا الأساس يرى المتعاملون في مجال التأمينات، أنه أمام هذا الوضع الاستثنائي الذي أنقل كاهل الاقتصاد العالمي، فعلى الحكومات مسؤولية وضع آليات ومخططات لإنقاذ اقتصاداتها ومؤسساتها .

2.2 تأثير فيروس كورونا على عقود التأمين المبرمة

أدت كورونا إلى تجميد عدد من عقود التأمين، بينما لجأ آخرون إلى تقليصها من التأمين الشامل الى التأمين الجزئي، خاصة بالنسبة لأصحاب الشركات والمؤسسات الصغيرة وأصحاب المركبات، وذلك جراء الخسائر المالية نتيجة انتشار فيروس كورونا¹:

- تأثير فيروس كورونا على عقود التأمين على الأشخاص كانت لجائحة كورونا جملة من الآثار على مجال التأمين الصحي، ومن ذلك التأثير على الحماية لصالح المؤمن لهم المتضررين من هذا الفيروس فبالإضافة إلى جسامه التعويضات اليومية ومصاريف الاستشفاء، التي شهدت ارتفاعات هامة، بشكل يتجاوز بكثير تعويض انخفاض الرعاية الأمراض اخرى، كما تأثرت عمليات الاكتتاب بالسلب مع معدل تراجع سداد أقساط وثائق التأمين، التي جرى التعاقد عليها

¹ راضية مشراوي، عقد التأمين في ظل جائحة كورونا: الإحاطة والتكيف، مجلة طلبة الدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 05، العدد 01، الجزائر، 2022، ص 1143-1147.

قبل ظهور الأزمة، حيث أنّ هذا النوع من التأمين مرتبط بالقدرة على ادخار الأموال، وبالتالي يقل الإقبال على شراء وثائق التأمين على الحياة، رغم أهميتها في ظل هذه الظروف وقد كان من المفترض أن تؤثر أزمة كورونا بشكل إيجابي على قطاع التأمينات، ويساهم في زيادة الوعي لدى المتعاملين بأهمية التأمين، ومن المرجح أن تستمر حالة الركود في مجال اقتناء وثائق التأمين على الحياة، خاصة وأن الأفراد صاروا أكثر إدراكا وتيقنا بأنّ أزمة كورونا ستستمر طويلا .

■ **تأثير فيروس كورونا على عقود التأمين على الأضرار** هناك اتجاه تنازلي واضح، في المطالبات بالتأمين، لاسيما في التأمين على السيارات وتأمين الأخطار المتعددة للسكن، وبشكل عام تشهد جميع فروع التأمين على الأضرار انخفاضا كبيرا في المطالبات، الأمر الذي دفع شركات التأمين إلى دفع حصص لحاملي وثائق التأمين دون انتظار انتهاء الأزمة الصحية أو الميزانية العامة للسنة.

■ **انخفاض عوائد الاستثمار** يتفاوت حجم انخفاض عوائد الاستثمار من شركة لأخرى، حسب نوع وطبيعة هذا الاستثمار، إذ أن شركات التأمين وشركات إعادة التأمين تعتمد وبشكل كبير على عائد استثماراتها، وتراجع هذا العائد له تأثير سلبي يفوق في أحيان كثيرة انخفاض أقساط التأمين، فبالإضافة إلى انخفاض عوائد الاستثمارات غالبا ما يحصل تدن في قيمة أسهم الشركة نفسها، وأسهم الشركات المستثمر فيها.

■ **التأثير على العقود الجارية** قد تؤدي الصعوبات الاقتصادية التي يواجهها المؤمن لهم إلى مواقف تقضي إلى انخفاض في أقساط شركات التأمين، أو التخلف عن السداد بسبب " العسر المالي"، أو المديونية المفرطة لشخص طبيعي، أو التصفية القضائية للشخص المعنوي، وكذا فسخ العقود لخفض الرسوم، وخاصة في التأمين الإجباري، أو تعليق الضمانات بسبب تخفيض النشاط أو توقفه .

■ **التأثير على إجمالي القسط والسيولة** صار من الوارد والمتكرر تعثر العملاء ماديا بسبب الأزمة الاقتصادية الناتجة عن تداعيات كورونا، ومن ثم تزايد حالات عدم القدرة على المتابعة في دفع قسط التأمين، وفي ظل هذا الوضع صارت مسألة وجود سيولة كافية لتغطية الالتزامات والمصاريف من الأوضاع الخطيرة التي يجب على شركات التأمين دراستها، إذ على هذه الأخيرة تفعيل حوكمة نقدية صارمة لمتابعة موقف سيولة الشركة، وذلك بصورة مستمرة، والحد من المصاريف النقدية غير الضرورية.

المطلب الثاني: الخسائر التي خلفتها جائحة كورونا على قطاع التأمين

خلفت جائحة كورونا عدة خسائر على قطاع التأمين سواء على المستوى العالمي أو على المستوى المحلي، وسيتم من خلال هذا المطلب عرض أهم هذه الخسائر.

1. الخسائر التي خلفتها جائحة كورونا على قطاع التأمين عالمياً: كانت الخسائر التي خلفتها جائحة كورونا على قطاع التأمين ممثلة في¹:

- تخطت خسائر شركات التأمين وإعادة بسبب فيروس كورونا المستجد «كوفيد-19» 22.4 مليار دولار خلال 2020، ووفقاً للبيانات التي جمعها في الأصل من قبل شركة PeriStrat LLC الاستشارية للخدمات المالية ومقرها زيورخ بسويسرا، عن تقارير الخسائر والاحتياطيات التي أبلغت عنها شركات التأمين أو إعادة التأمين والمتعلقة بالجائحة والمبلغ عنها علناً واحتياطيات IBNR والتقديرات من شركات التأمين وإعادة التأمين، وقد تم أخذ هذه التقديرات صافية من استرداد إعادة التأمين، ومع ذلك فإن بعض الشركات لا تكشف عن آثار إعادة التأمين، مما يعني أنه لا يمكننا دائماً الإبلاغ عن صافي المطالبات.
- اللويدز تصدر خسائر شركات التأمين وإعادة بمبلغ 3.9 مليار دولار، وكشف التقرير أن الخسائر المبلغ عنها لشركات التأمين أيضاً في خسائر شركة إعادة التأمين المبلغ عنها بسبب اتفاقيات الحماية، وقد تتداخل خسائر بعض الشركات المبلغ عنها مع رقم سوق اللويدز حيث تعمل هذه الشركات في اللويدز وكذلك دولياً، على سبيل المثال هيسكوكس، بيزلي، أرغو إلخ.
- تصدرت اللويدز خسائر شركات التأمين وإعادة المركز الأول بحجم خسائر واحتياطيات بلغت 3.9 مليار دولار حتى الشهر الماضي، وتلتها شركة سويس ري للتأمين في المركز الثاني بمبلغ 2.5 مليار دولار، فيما تلاها في المرتبة الثالثة شركة ميونيخ ري للتأمين بمبلغ 1.8 مليار دولار، ثم في المركز الرابع شركة أكسا للتأمين بمبلغ 1.5 مليار دولار.
- احتلت شركة أليانز للتأمين المرتبة الخامسة بحجم خسائر بلغت 1.4 مليار دولار، تلاها في المركز السادس شركة تشب للتأمين بمبلغ خسائر واحتياطيات متوقعة بلغت 1.37 مليار دولار،

¹ الشاذلي جمعة، خسائر شركات التأمين وإعادة تتخطى 22 مليار دولار، مقال متاح على:

وفي المرتبة السابعة حلت شركة زيورخ للتأمين بحجم خسائر بلغت 750 مليون دولار، وتلاها في المركز الثامن شركة AIG للتأمين بحجم خسائر بلغت 730 مليون دولار.

- جاءت شركة هانوفرري للتأمين في المركز التاسع في الترتيب بحجم خسائر واحتياطيات متوقعة بلغت 705 مليون دولار، وجاءت بعدها في المرتبة العاشرة شركة QBE للتأمين بحجم خسائر بلغت 600 مليون دولار.
- وفي احصائيات سنة 2022، بلغت الخسائر التي تحملتها شركات التأمين بسبب جائحة كوفيد - 19 نحو 44 مليار دولار، بما يعادل ثالث أكبر خسائر بسبب كارثة بعد إعصار كاترينا وهجمات 11 سبتمبر، بحسب ما أعلنته شركة هودين لوساطة التأمين.
- وأوضحت هودين أن معدلات إعادة التأمين على العقارات ضد الكوارث زادت 9 في المائة بما يمثل أكبر زيادة سنوية منذ 2009.

2. الخسائر التي خلفتها جائحة كورونا على قطاع التأمين في الجزائر: تمثلت الخسائر التي خلفتها جائحة كورونا على قطاع التأمين في الجزائر²:

دفعت أزمة النفط وكورونا، بثلاث شركات التأمين في الجزائر لعلق أبوابها نهائياً، حيث تضاعفت خسائر القطاع منذ بداية عام 2020، ما ينذر بمستقبل قاتم لقطاع التأمين، الذي صارح من أجل البقاء خلال السنوات الأخيرة.

وذكر المجلس الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين، في تقرير "العربي الجديد" * أن "القطاع سجل تراجعاً في قيمة معاملاته بنسبة 25% خلال الأشهر الستة الأولى من العام 2020، بما يعادل 20 مليار دينار (100 مليون دولار)".

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

¹ حابي، تداعيات فيروس كورونا على شركات التأمين، مقال متاح على:

<https://n9.cl/mcute> consulté le : 03/12/2022

² حمزة الكحال، الجزائر: ثلاث شركات التأمين توقف نشاطها بسبب خسائر كورونا، مقال متاح على:

<https://n9.cl/1vgq1> consulté le : 03/12/2022

ولفت إلى أن إجراءات الغلق والحجر الصحي، أدت إلى إشهار عدد من المؤسسات إفلاسها، وقيام أخرى بسحب سجلها التجاري، وتوقيف النشاط مؤقتا، مؤكدا أن عدم تسديد المتعاملين والزبائن لأقساط التأمين أضر بالكثير من شركات التأمين، فضلا عن تأثرها بوقف السفر وغلق الحدود، وتجميد تأشيرة "شنغن"، وتجميد القروض البنكية التي كان التأمين عليها أحد المنتجات التي تطرحها الشركات.

وطالب المجلس الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين، وزارة المالية في خطاب نهاية يونيو/حزيران الماضي من سنة 2020، برفع كافة الأعباء الجبائية وشبه الجبائية، خلال العام، وإعفاء الشركات التي لم تتمكن من تحصيل أموالها لدى الزبائن، من الالتزام بواجباتها أمام الضرائب، خاصة وأنها لم تستطع تحقيق أي مداخيل خلال فترة الحجر الصحي، وفق حسان خليفاتي، رئيس المجلس.

بلغت خسائر شركات التأمين خلال سنة 2021، 400 مليار سنتيم، مقارنة بالسنة التي قبلها.

المطلب الثالث: مواجهة نتائج جائحة كورونا على قطاع التأمين

قامت شركات التأمين وإعادة التأمين منذ بداية الازمة الصحية العالمية بوضع نهج وقائي يهدف بذلك الى التقييم المستمر لعواقب الوباء على شركات التأمين، من اجل تحديد أفضل الطرق والاساليب والبدائل للتخفيف من أثاره، وتقليلها بأكبر قدر ممكن.

1. المواجهة المعاكسة في الاقتصاد العالمي: سيتم عرضها وفق بعدين المدى القصير والمدى الطويل¹:

1.1 على المدى القصير

- على شركات التأمين تجنب ردود فعل تحريك المحافظ الاستثمارية أكثر من اللازم إلى تحقيق خسائر متبوعة بمخاطر إعادة الاستثمار في بيئة معدل فائدة مخفضة.
- توخي الحذر في إدارة الأصول والخصوم مع ملاءمة الاستراتيجيات مع العمل عن بعد والمجالات المناسبة وفقا للظروف الحالية والمرتبقة المترتبة عن هذه الجائحة.
- بعض شركات التأمين بدأت النظر في إصدارات الديون المحتملة، التي قد تكون طريقة جيدة لجمع الأموال بسرعة. في حين أن السيولة لم تكن حتى الآن قضية رئيسية لشركات التأمين خاصة مقارنة بالبنوك.
- الأمور المتعلقة بتحقيق أرباح على الأسهم واحتمال انخفاضها بالفعل، وسياسات توزيعها وتأثر كل أصحاب المصلحة كالمساهمين؛ وحملة الوثائق... الخ. في ظل القلق والحذر بشكل متزايد وموازة مع انخفاض الأرباح المستقبلية المتوقعة إذا ظلت الأسواق المالية منخفضة

2.1 على المدى الطويل

- في حين تم وصف صناعة التأمين بأنها " ذات رأس مال جيد " خلال نهاية العام 2019، فقد يكون هناك وضع طبيعي جديد من حيث مستويات رأس المال. ستكون هذه المستويات أعلى من الحد الأدنى على أساس تنظيمي، ولكن ربما ليس عند المستويات العالية التي شوهدت خلال نهاية العام 2019. لكن هناك بعض التغييرات من الممكن أن تؤثر على الملاءة المالية لهذه الشركات.

¹ عصماني عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص12

- تحدي الحفاظ على نسب ملاءة طويلة الأجل في ظل فترة طويلة من انخفاض أسعار الفائدة أو تهديدات الركود العالمي قد تتطلع الشركات إلى إعادة تقييم مزيج محافظ استثماراتها، وإعادة النظر في استراتيجيات التحوط ومراجعة نهج إدارة الأصول والخصوم وكذلك بالنسبة للمنتجات الموجهة نحو الادخار ومن المحتمل أن يتم استخدام أكثر الإجراءات إدارية لتقليل المكافآت ومعدلات الائتمان.
- ارتباط حدوث جائحة كورونا وتأثيراتها على الأسواق المالية العالمية. حيث كان يعتقد سابقا أنها مخاطر لا علاقة لها بهذه الأسواق، وبالتالي يمكن أن يكون هذا أحد التغييرات التي تم تضمينها لدى الشركات التي تستخدم نماذج داخلية لتقييم ملاء بها. بالإضافة إلى دمجها في اختبارات التحمل التي تستخدمها الهيئات التنظيمية لقياس مدى صلابة شركات التأمين الأوروبية.
- إمكانية تنشيط بعض جوانب إعادة التأمين مع تغيير تقدير مستوى التعرض لشركات التأمين التي قد تكون أكثر انفتاحا للدفع مقابل مخاطر إعادة التأمين التي كانت تحتفظ بها سابقا واستمرار إعادة التأمين في الابتكار بخلق منتجات حول مخاطر الجائحة وانتهاز فرصة لتخفيف رأس مال شركات التأمين في بعض البلدان. بالإضافة إلى درجة تأثر سوق التأمين الذاتي بذلك مستقبلا مستقبل أداء شركات التأمين الصغيرة والمتوسطة مقارنة بشركات التأمين الكبيرة واحتمال إفلاسها ما قد يؤدي إلى المزيد من أنشطة الاندماج والاستحواذ والمزيد من التوظيف في السوق.

2. المواجهة المعاكسة في الاقتصاد الجزائري

1.2 اعتبار الكورونا قوة قاهرة وأثرها على التأمين:

لا شك ان الوبئة تفرض نفسها كواقعة مادية تكون لها آثار سلبية واضحة يمكن رصد ملامحها على العلاقات القانونية بوجه عام وعلى العلاقات التعاقدية على وجه الخصوص حيث تتصدع هذه الروابط نتيجة ركود يصيب بعض قطاعات الاستثمار مما يجعل من المستحيل او على الاقل من الصعب تنفيذ الالتزامات أو يؤخر تنفيذها، وعند الحديث عن هذا الامر يتطلب منا التعريف بالقوة القاهرة وشروط تحققها¹:

¹ موضي الموسى، مدى اعتبار فيروس كورونا قوة قاهرة وأثره على العقود المحلية والدولية، مقال متاح على:

الفصل الأول: الإطار النظري

عرف القانون القوة القاهرة: بأنها كل حادث خارجي عن الشيء لا يمكن توقعه ولا يمكن دفعه مطلقاً فهو ما يحدث قضاء وقدر ليس ناتج عن خطأ أو إهمال من جانب المتعاقدين.

وفرق القانون بين نوعين من استحالة التنفيذ لسبب أجنبي وهي الاستحالة الكلية - والاستحالة الجزئية:

ففي الحالة الأولى ينقضي الالتزام بسبب القوة القاهرة وينقضي معه الالتزام المقابل على الطرف الآخر وبالتالي يتفرغ العقد من مضمونه فينسخ من تلقاء نفسه ويذول.

أما إذا كانت الاستحالة جزئية فإن العقد لا يفسخ كلياً ويكون للدائن حسب الأحوال أن يتمسك بالعقد فيما يخص ما بقي ممكن التنفيذ من حقه وما يتناسب معه من الالتزام المقابل أو أن يطلب فسخ العقد برمته.

ويجب التنويه أن في حال زوال العقد نتيجة استحالة تنفيذ الالتزام نتيجة القوة القاهرة سواء كانت استحالة كلية أو جزئية لا يستحق الدائن تعويضاً عما يناله من ضرر بسبب تفويت الصفقة عليه كلياً أو جزئياً لأن المدين هنا لم يخطئ وهذا ما يميز انفساخ العقد عن فسخه الذي لا يحول دون حق الدائن في التعويض الذي أصابه نتيجة خطأ المدين وكجزء لإخلال المدين وتقصيره في الوفاء بالتزاماته التعاقدية.

ولإعمال نظرية القوة القاهرة لابد من توفر عدة شروط:

- أن تكون الواقعة المشككة للقوة القاهرة أجنبية خارجة عن إرادة المدين.
- أن تكون الواقعة غير متوقعة الحدوث من قبل المدين.
- استحالة دفع هذا الحدث أو القوة القاهرة.

وبإسقاط ما سبق بيانه على واقعة الوباء العالمي لفيروس كورونا نجد أن الظروف المحيطة به أو الناتجة عنه تكون مجموعة من الإجراءات والقوانين والقرارات تتخذها الحكومات والدول لمجابهة هذا المرض تكون عائقاً في تنفيذ العقود والاتفاقيات وتمثل (قوة القاهرة) فالقوة القاهرة لم تعد محصورة على واقعة بعينها فكل واقعة تتحقق فيها الشروط السابقة وجعلت من التنفيذ أمراً مستحيلاً تعد قوة القاهرة.

هذا بالنسبة للعقود بصفة عامة، لكن في عقد التأمين اعتبار الحادث قوة القاهرة، يجعل منه كأصل عام غير قابل للتأمين وهذا لاعتبارات فنية، ومع ذلك ذكر المشرع في نص المادة 12 فقرة 01 الحالات التي يستلزم فيها التأمين وذكر الحالات الطارئة بنصه على ما يلي:

" يلتزم المؤمن بتعويض الخسائر والأضرار: أ- الناتجة عن الحالات الطارئة ..."

وعليه فإن مفهوم القوة القاهرة قد استعمل في الأمر 7/95، للدلالة أو إسقاط الضمان الذي يلتزم به المؤمن في العديد من المواضيع كما يلي¹:

- استبعاد خطر القوة القاهرة من التأمين كخطر، مثل استبعاد خطر الحرب الأجنبية، فهنا لا يحق للمؤمن التعويض الا بالاتفاق.
- استبعاد خطر المؤمن منه عليه في التأمين، إذا كان حدوثه بقوة قاهرة كالتأمين على الحريق.
- تمثل القوة القاهرة سبب اعفاء المؤمن له من تنفيذ التزاماته المترتبة بموجب عقد التأمين، كالتزامه بالتصريح عن الحادث الذي ينجر عنه الضمان في الأجال القانونية طبقاً للمادة 5/15 من الامر 7/95 المعدل والمتمم.

2.2 تطبيق كورونا كظرف طارئ على عقد التأمين:

يقصد بالظرف الطارئ هو " كل حادث ينشأ أو عذر يطرأ بعد إبرام العقد، كالأفة أو الجائحة أو النازلة، بحيث يجعل العاقد عاجزاً عن تنفيذ العقد بضرر زائد لم يستحق بالعقد". فالحوادث الطارئة هي حالات عامة غير مألوفة لم يكن في الحسبان توقعها ولا دفعها، ولها شروط وحالات سيتم ايجازها في ما يلي²:

1.2.2 شروط الظروف الطارئة:

الحدث الطارئ الذي يحدث لأحد المتعاقدين يمكن أن يكون عذراً يفسخ به العقد، ومن هنا يتضح لنا أربعة شروط لـ الظروف الطارئة:

▪ أن يكون الظرف الطارئ حادثاً استثنائياً

هذا الشرط يعني أن الحدث الطارئ كالجائحة يجب أن يكون حادثاً استثنائياً نادر الوقوع مثل الزلازل والسيول والحروب ونحوها من الآفات التي هي نادرة الوقوع وليست مألوفة، وهذا الشرط يمكن أخذه من الأحاديث الأمرة بوضع الجوائح؛ حيث أمر النبي صلى الله عليه وسلم بوضع الجوائح. وقد عرفها الفقهاء بأنها: ما لا يستطيع دفعه في العادة، كالريح والمطر الشديد وغير ذلك من الظروف التي تحدث حدوثاً استثنائياً.

¹ راضية مشري، عقد التأمين في ظل جائحة كورونا: الاحاطة والتكيف، مجلة طبنة للدراسات العلمية الاكاديمية، المجلد، العدد 01، ص 1149.

² محمد بن عفيف، الاثار القانونية لفيروس كورونا، مقال متاح على:

■ أن يكون الظرف الطارئ عاماً.

ويقصد بهذا أن يكون الظرف الطارئ عاماً وليس خاصاً بأحد معين وهذا ما اشترطه بعض شراح القانون، فلا يكفي في تطبيق نظرية الظروف الطارئة أن يكون الحادث الاستثنائي الذي وقع خاصاً بالمدين وحده مهما كان فادحاً، أو خاصاً بقلة من الناس، بل لابد أن يكون الحادث عاماً، فلا يسوغ للمدين مثلاً أن يتذرع في سبيل الوصول إلى تعديل آثار العقد من خلال وقائع غير موصلة لا تستلزم بالضرورة المساس بالعقد كمرض أصابه أو موت قريب له، أو حريق نشب في أحد الدكاكين، ولا يلزم بالضرورة أن يكون الحدث شاملاً للناس جميعهم، فكل ما يتطلب هنا هو أن يكون المدين قد شارك غيره من جمهرة الناس في كونه ضحية للحادث الذي وقع.

■ أن يكون الظرف الطارئ غير متوقع

مفاجئاً، وألا يكون في الإمكان توقعه، وهو شرط متوفر في نازلة الجوائح، فالجائحة هي ما لا يستطاع دفعه في العادة وهي من الأمور الغيبية التي لا نعلم متى وكيف وأين تحدث، والتي هي بطبيعة الحال أمر مفاجئ غير متوقع، ليس في إمكان أحد أن يدفعه أو أن يتوقعه كالريح العاصفة والمطر الغزير والزلازل والبراكين ونحوها.

■ أن يكون تنفيذ الالتزام مع وجود الظرف الطارئ مرهقاً

هذا الشرط ظاهر وبيّن وهذا يتوافق مع ما ذكره شراح القانون في اشتراطهم أن يكون الظرف مرهقاً في التنفيذ، حيث ذكروا معناه ومعياره، والمهم أن تنفيذ الالتزام يكون بحيث يهدد المدين بخسارة فادحة، فالخسارة المألوفة في التعامل لا تكفي، فإن التعامل مكسب وخسارة.

2.2.2 ظهور اخطار جديدة تستوجب التأمين:

هناك اجتماع بين شركات التأمين على استبعاد المخاطر المرتبطة بالجوائح والابئة من عقود تأمين الأضرار، باعتبارها غير قادرة على تحمل الخسائر التي تتسبب فيها، وكذلك الحال بالنسبة للتأمين على الأشخاص، وإن كان يمكن ربط هذه المخاطر الناتجة عن تفشي هذه الجائحة بالتأمين عن المرض الناجم عن الإصابة بجائحة كورونا، والتأمين عن الوفاة.

خلاصة الفصل

تفشيت جائحة كورونا في العالم في مدة لا تتجاوز شهر بحيث خلقت أزمة إنسانية وصحية غير مسبوقة شكلت حالة طوارئ للعالم ومنه فقد أدى تقاوم الأزمة إلى التأثير على استقرار الاقتصاد العالمي والذي ترتب عنه حدوث تراجع وانكماش على أهم مؤشرات الاقتصادية منها الطلب، العرض، معدل النمو الاقتصادي العالمي، معدلات التضخم العالمي، معدلات الفائدة وفي المقابل عملت حكومات الدول والمنظمات الدولية لمواجهة تداعيات أزمة كوفيد-19 في اتخاذ مجموعة من التدابير الاقتصادية، وحسب العلاقة المشار إليها سبعا بين الاقتصاد وشركات التأمين فانه هو الآخر لم يسلم من تأثيرات جائحة كورونا سواء في العالم أوفي الجزائر والتي جاءت بشكل توقف شبه كلي للنشاط.



الفصل الثاني

تمهيد:

بعد التطرق في الإطار النظري للمتغيرات الأساسية للدراسة المتمثلة في جائحة كورونا والأداء لشركات التأمين، تضمن هذا الفصل تحليل بيانات الدراسة الميدانية بهدف التعرف على أثر جائحة كورونا على أداء شركات التأمين، حيث سنقوم بوصف لمنهجية وإجراءات الدراسة وصولاً إلى عرض النتائج وتحليلها، وأخيراً اختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية. ولتوضيح ذلك تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كالتالي:

- المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية؛
- المبحث الثاني: اختبار صدق وثبات وعرض نتائج خصائص العينة؛
- المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية

سيتم من خلال هذا المبحث محاولة عرض الجوانب المنهجية المعتمدة بالدراسة الميدانية، وبما أن كل البحوث أو الدراسات تتطلب أسس منهجية وخطوات يتبعها الباحث خلال إنجاز بحثه، وحتى تكون له أساس وقاعدة للتوصل إلى النتائج بدقة عالية، سنتعرض في هذا المبحث أهم الأساليب والطرق المستخدمة والمعتمدة في إجراء هذه الدراسة، ويتضمن كلا من منهج البحث، المجتمع، العينة، الإجراءات اللازمة لذلك مع تحليل البيانات المتوصل إليها وتفسيرها.

المطلب الأول: تخطيط الدراسة

1. مشكلة الدراسة

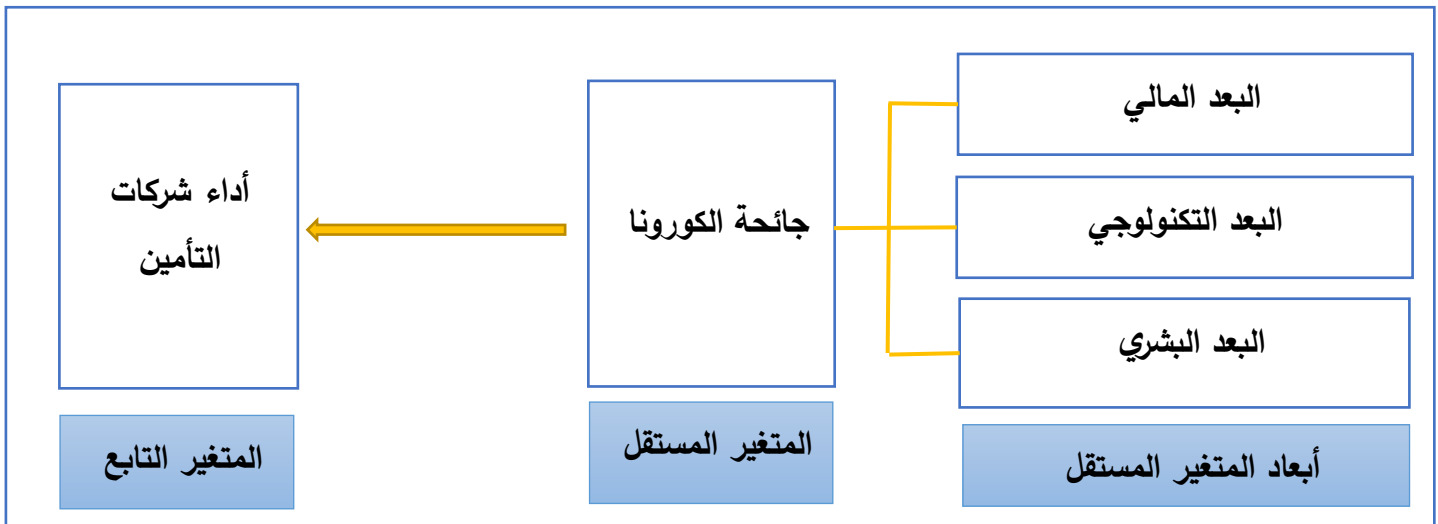
تتمثل الإشكالية الرئيسية للدراسة في تحديد أثر جائحة كورونا على أداء شركات التأمين من وجهة نظر موظفي شركات التأمين، وذلك بدراسة عينة منهم في ولاية الأغواط.

ومنه يمكننا طرح إشكالية الدراسة كما يلي:

"هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين عند مستوى الدلالة 5%؟"

2. نموذج الدراسة

الشكل رقم (01-02): نموذج الدراسة



من خلال الشكل يتكون نموذج الدراسة من متغير مستقل وهو جائحة الكورونا والذي يتضمن ثلاثة أبعاد (البعد المالي، البعد التكنولوجي، البعد البشري)، إضافة إلى المتغير التابع والمتمثل في أداء شركات التأمين.

3. الفرضية الرئيسية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين عند مستوى الدلالة 5%.

المطلب الثاني: تصميم وتنفيذ الدراسة

1. مجتمع وعينة الدراسة

1.1 مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من شركات التأمين العاملة في ولاية الأغواط.

2.1 عينة الدراسة: بغرض الوصول الى نتائج موضوعية تم اختيار عينة من شركات التأمين العاملة في ولاية الأغواط مكونة من تسعة شركات موزعة بولاية الأغواط (انظر الملحق رقم (01))، بحيث تم توزيع تم توزيع (55) استبانة على أفراد عينة الدراسة الموضحة في الشكل أدناه، حيث تم استرجاع (54)، وبعد الاطلاع عليها وتدقيقها تبين أن 4 منها تختلف طبيعة شركتها القانونية عن شركات التأمين، وبهذا يكون عدد الاستبانات التي تم اعتمادها لغاية التحليل الإحصائي (50) استبانة أي بنسبة (100%).

الجدول رقم (01-02): توزيع الاستبانة على عينة الدراسة

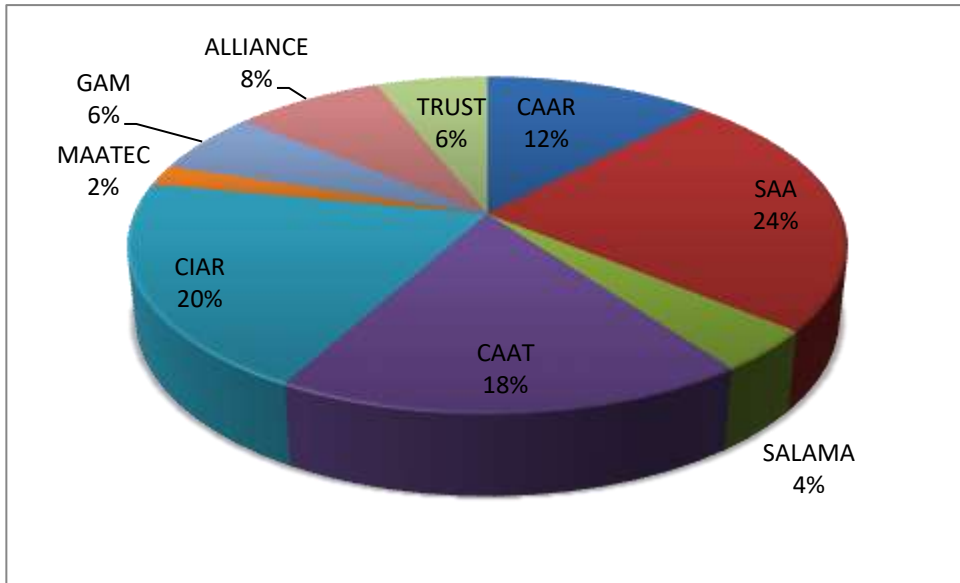
النسبة %	عدد الاستبانات الموزعة	الخصائص	البيان
12	06	CAAR	الشركة
24	12	SAA	
4	02	SALAMA	
18	09	CAAT	
20	10	CIAR	
2	01	MAATEC	
6	03	GAM	
8	04	ALLIANCE	
6	03	TRUST	
100	50	المجموع	

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول اعلاه عدد الاستبانات الموزعة على فروع شركات التأمين المتواجدة بولاية الأغواط، حيث وزعت اكبر عدد من الاستبانات على شركة SAA بعدد 12 استبانة و بأكبر نسبة 24%، تليها شركة CIAR بعدد 10 استبانات مشكلة 20 % من مجموع التوزيعات، ثم CAAT ب 9 استبانات اي بنسبة 18%، ثم شركة CAAR بعدد 6 استبانات و بنسبة 12%، ثم شركة ALLIANCE بمعدل 8 % بعدد 04 استبانات، و كل من شركة GAM و TRUST ب 03 استبانات و بنسبة 6%، و في الاخير SALAMA باستبانتين وبنسبة 4% من مجموع التوزيعات.

نجد أن الغالبية من اجمالي عينة الدراسة كانت للقطاع العام للتأمينات (CAAR، CAAT، SAA) مما يدل على هيمنتها في السوق التأمين وكذا كثرة الموظفين فيها الراجع لكبر حجمها، ثم تليها باقي الشركات التابعة للقطاع الخاص وذلك راجع لنقص عدد الموظفين فيها في كل شركة، وكذلك العاملين نسبة لفترة الجائحة، ويمكن تلخيص ما سبق ذكره في الشكل الموالي:

الشكل رقم (02-02): توزيع العينة حسب الشركة



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Excel 2010

2. أسلوب تجميع البيانات الأولية

قامت هذه الدراسة على اتباع المسح الميداني، ولهذا الغرض ولأجل القيام بجميع البيانات من عينة الدراسة تم الاعتماد بشكل أساسي على استمارة الاستبانة التي وزعت عن طريق الاتصال المباشر مع عينة الدراسة، بحيث تم ملئ الكثير من الاستمارات مباشرة في حضور المستقصى منه أثناء المقابلة، وذلك في محاولة لشرح العبارات وإثراء إجابات المبحوثين.

1.2. عرض الاستبيان

تناولت استمارة الاستبانة ثلاثة أجزاء رئيسية:

- **الجزء الأول:** البيانات العامة والبيانات التعريفية بالأفراد المبحوثين، وقد تضمنت البيانات الخاصة بعينة الدراسة من حيث (الجنس، المركز الوظيفي، التخصص، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

- **الجزء الثاني:** تضمن محورين الأول عكس أبعاد المتغير المستقل وهو جائحة كورونا، المتمثلة في (البعد المالي للجائحة، البعد التكنولوجي للجائحة، البعد البشري للجائحة). إذ تم وضع 27 عبارة موزعة بشكل متساو لكل بعد. أما المحور الثاني فقد تضمن عبارات المتغير الخاص بالأداء لشركات التأمين، وتم وضع 06 عبارات لهذا المتغير. والجدول الموالي يوضح العبارات التي تقيس متغيرات الدراسة وفق ما تم الإشارة إليه.

الجدول رقم (02-02): قياس متغيرات الدراسة من خلال عبارات الاستبانة

عدد عبارات	أبعاد المتغير المستقل	المتغير المستقل والتابع	نوع المتغير
09	البعد المالي لجائحة كورونا	جائحة كورونا	المتغير المستقل (المؤثر)
09	البعد التكنولوجي لجائحة كورونا		
09	البعد البشري لجائحة كورونا		
06		الأداء	المتغير التابع (المتأثر)

المصدر: من اعداد الطالبين

2.2 المقياس المستخدم

فيما يتعلق بالمقياس المستخدم، ونتيجة لما تتميز به الدراسات الميدانية من تعقيدات لدرجة تجعل تعامل الباحثين معها يتسم بدرجة من الصعوبة، مما يفرض على القائم بجمع البيانات شرح القائمة وكيفية ملئها وأهمية البيانات الواردة فيها، وعليه تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي نظرا لسهولة استخدامه، حيث يرى كل من: Anderson Alan Joseph Hair أن هذا المقياس أكثر المقاييس شيوعا واستخداما لأنه سهل الإعداد والاستخدام وسهل التفسير، وهو يقوم على إعداد مفردات العينة مجموعة من العبارات ويطلب منهم التعبير عن درجة موافقتهم من عدمها، على سلم متدرج من الدرجة (1) التي تعبر على: لا أتفق تماما إلى الدرجة (5) التي تعبر عن: أتفق تماما، في حين تعني الدرجة (2) لا أتفق، أما الدرجة (4) فتعني: أتفق. وبمتوسط حسابي فرضي قدره (3) الذي يعبر عن: محايد. وهو ما اعتمدت عليه الدراسة الحالية في قياس متغيراتها، وهذا لما يمنحه هذا المقياس لمفردات العينة من سهولة وسلاسة في ملأ الاستمارات، مما يؤدي إلى تسهيل عملية جمع البيانات.

كما تم حساب المدى لطول خلايا المقياس ليكارت الخماسي المستخدم في الاستمارة، حيث تم حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات مقياس ليكارت ($4 = 5 - 1$)، ثم تقسيمه على عدد درجات المقياس للحصول في الأخير على طول الفئة كالاتي:

الجدول رقم (02-03): الميزان التقديري وفقا لمقياس ليكارت الخماسي

الاتجاه العام	المتوسط المرجح	الاستجابة
ضعيف جدا	من 1 إلى 1.80	لا أوافق تماما
ضعيف	من 1.81 إلى 2.60	لا أوافق
متوسط	من 2.61 إلى 3.40	محايد
مرتفع	من 3.41 إلى 4.20	أوافق
مرتفع جدا	أكبر من 4.20	أوافق تماما

المصدر: من اعداد الطالبتين

3. مراحل تطبيق الدراسة التطبيقية

تم تطبيق هذه الدراسة على شركات التأمين بولاية الأغواط المبحوثة عبر المراحل التالية:

1.3. مرحلة ما قبل التطبيق: حيث غطت هذه المرحلة الخطوات التالية:

- تجميع كافة البيانات والمعلومات الخاصة بالشركات المبحوثة وذلك من أجل إثراء الدراسة الأولية.
- تم تحديد الجهات المعنية في الشركات المبحوثة والتواصل معهم وذلك لتحديد متغيرات الدراسة.
- تصميم استبانة الدراسة وعرضها على المحكمين المختصين في موضوع الدراسة بغرض اختبار الصدق الظاهري لفقراتها.

2.3. مرحلة التطبيق: لقد تم تطبيق الجوانب التالية خلال هذه المرحلة:

- عقد مقابلات مع المستجوبين في المؤسسة المبحوثة، والاتصال بهم بشكل مستمر أثناء تعبئتهم لأداة الدراسة لتوضيح ما هو غامض من وجهة نظرهم؛
- ادخال البيانات على البرنامج الاحصائي المعروف spss؛
- استخراج النتائج الاحصائية الخاصة بالمقاييس والمتغيرات، حيث اشتملت على الجوانب الوصفية والجوانب الاستدلالية.

3.3. مرحلة تحليل وتفسير النموذج: اشتملت هذه المرحلة على خطوتين رئيسيتين:

- دراسة النموذج، وصفيا من خلال بعض مؤشرات الاحصاء الوصفي؛
- اختبار النموذج، وذلك باستخدام الاختبارات الاحصائية التي تقيس درجة العلاقة بين المتغيرات ومستوى دلالتها أو درجة الثقة بها؛

4.3. مرحلة النتائج: اشتملت هذه المرحلة على:

- عرض نتائج الدراسة الوصفية والتحليلية المتعلقة بجائحة كورونا وأثرها على أداء شركات التأمين.

4. الأساليب الاحصائية المستخدمة

لقد تم استخدام أسلوب الاحصاء التحليلي الذي يتناسب مع أهداف الدراسة، وذلك لاختبار الفرضيات، ووصف العلاقة بين المتغير المستقل من جهة، والمتغير التابع من جهة أخرى، وذلك من خلال:

- استخدام البرنامج الاحصائي spss لمعالجة وتحليل البيانات واستخراج نتائج الدراسة، وقد تم استخدام عدد من الأساليب الاحصائية، الوصفية، والاستدلالية التي ناسبت متغيرات الدراسة المختلفة الموضحة في الشكل الموالي:

الشكل رقم (03-02): الأساليب الاحصائية المستخدمة



المصدر: من اعداد الطالبتين

- احتساب التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعرض وتحليل نتائج اجابات واتجاهات أفراد عينة الدراسة؛
- معامل الارتباط البسيط تم استخدامه لتحديد طبيعة العلاقة بين متغيرين، وتحديد الاتصال الداخلي لعبارات الاستبانة الخاصة بمتغيرات أبعاد جائحة كورونا ومتغيرات الأداء لشركات التأمين؛
- معامل الارتباط المتعدد تم استخدامه لتحديد العلاقة بين مجموعة متغيرات مستقلة فرعية ومتغير تابع.

- أسلوب الانحدار الخطي البسيط لتحديد أثر جائحة كورونا كمتغير مستقل على أداء شركات التأمين كمتغير تابع.
- أسلوب الانحدار التدريجي استعمل ليشمل على اختيار المتغيرات المستقلة لكي يتم استخدامها في النموذج النهائي.
- اختبار R^2 لمعرفة القوة التفسيرية لكل من المتغيرات المستقلة وذلك بتحديد أثر كل متغير مستقل في المتغير التابع.
- اختبار T-Test لمعرفة فيما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة احصائية فيما بين كل متغير من المتغيرات المستقلة وبين المتغير التابع.
- اختبار F-Test لمعرفة فيما إذا كان النموذج صالح للدراسة ونتائجه حقيقية أم لا.

5. اختبار التوزيع الطبيعي

- بما أن حجم العينة محصورة بين 30 والـ 50، في هذه الحالة يتم اختبار ما إذا كانت متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وذلك بالاعتماد على اختبار Shapiro-Wilk وفق فرضيتين:
- الفرضية الصفرية: لا تتبع متغيرات الدراسة التوزيع الطبيعي في حالة كانت مستوى الدلالة SIG أقل من 0.05
 - الفرضية البديلة: تتبع متغيرات الدراسة التوزيع الطبيعي في حالة كانت مستوى الدلالة SIG أكبر من 0.05

الجدول رقم (02-04): اختبار التوزيع الطبيعي وفق Shapiro-Wilk

Shapiro-Wilk			المتغير
SIG	DF	الإحصائية	
0.307	50	0.973	جائحة كورونا
0.304	50	0.973	الأداء

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

ومن خلال الجدول أعلاه، فإننا نلاحظ أن قيمة SIG لمتغيرات الدراسة تفوق 0.05، بحيث قدرت القيمة المعنوية لمتغير جائحة كورونا بـ 0.307 وبتغير الأداء بـ 0.304، وعليه نرفض الفرضية الصفرية،

ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، وعليه فإن ذلك يقودنا إلى الاختبارات المعلمية.

المبحث الثاني: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة وعرض نتائج خصائص العينة

يتناول هذا المبحث التأكد من مدى صدق وثبات أداة الدراسة المتمثلة في استمارة الاستبيان، عرض وتحليل نتائج أسئلة الاستمارة، والمتعلقة بخصائص أفراد العينة المبحوثة وبذلك قسم هذا المبحث إلى مطلبين خصص الأول إلى إجراء اختبار الصدق الثبات باستخدام صدق المحكمين وألفا كرونباخ، والثاني عرض وتحليل نتائج المعلومات الشخصية للعينة.

المطلب الأول: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب التأكد من مدى صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبيان).

1. اختبار صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق أداة الدراسة هو أن تقيس أداة الدراسة ما وضعت لأجل قياسه وهنا قمنا بتصميم استبانة الدراسة وعرضها على المحكمين المختصين في موضوع الدراسة بغرض اختبار الصدق الظاهري لعباراتها كما يلي:

صدق المحكمين: قمنا بعرض محتويات الاستبيان الأولي على أربعة أساتذة مختصين ومن جامعات مختلفة لتحكيمها (أنظر الملحق رقم (02)).

2. اختبار ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة أو القياس (الاستبيان) هو أن يعطي الاستبيان بعد تنفيذه نفس النتيجة في حالة ما إذا أعيد تنفيذه على نفس العينة تحت نفس الشروط والظروف.

1.2 ثبات المقياس المستخدم

يقصد بالثبات قدرة المقياس المستخدم على توليد نتائج متطابقة أو متقاربة نسبيا في كل مرة يتم استخدامه فيها، أو هي الدرجة التي يتمتع بها المقياس المستخدم في توفير نتائج متسقة في ظل ظروف متنوعة

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

ومستقلة لأسئلة متعددة، ولكن لقياس نفس الخاصية أو الموضوع المبحوثة وباستخدام نفس مجموعة المستقصى منهم.

ومن أكثر المقاييس شيوعا في تحديد درجة الاتساق بين محتويات المقياس المستخدم معامل الارتباط ألفا كرونباخ، والذي يتميز بدرجة عالية من الدقة في تحديد درجة اعتمادية أو ثبات المقياس من خلال ارتكازها على حساب المعامل الكلي للارتباط بين جميع عبارات لمقياس المستخدم، بالإضافة إلى درجة ارتباط كل بند مع المعامل الكلي للارتباط، والقاعدة هنا أن معامل الارتباط المنخفض يشير إلى أن أداء السؤال أو العبارة المستخدمة في المقياس يعتبر ضعيفا من حيث قدرته على قياس الخاصية موضوع البحث والعكس صحيح.

الجدول رقم (02-05): قيم معامل ألفا كرونباخ لتقدير ثبات أداة الدراسة

المحاور	معامل Cronbach's Alpha
محور البعد المالي لجائحة كورونا	0.655
محور البعد التكنولوجي لجائحة كورونا	0.705
محور البعد التكنولوجي لجائحة كورونا	0.710
محور أبعاد جائحة كورونا	0.719
محور الأداء	0.711
كل المحاور	0.778

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

حسب الجدول أعلاه فإن قيمة معامل ألفا لكل محاور متغيرات الدراسة هي **0.778** وهي أكبر من 0.6، ويشمل ذلك كل قيم الأبعاد والمحاور على حد سواء، وهي القيمة المثالية لهذا المعامل ومنه يمكن الاعتماد على مقاييس هذه الدراسة باعتبار أنها تتضمن جانب كبير من الدقة والموثوقية.

المطلب الثاني: عرض نتائج خصائص عينة الدراسة

من خلال هذا المطلب سيتم عرض أهم الخصائص المتعلقة بعينة الدراسة، إذ تمّ استخدام أساليب الإحصاء الوصفي من أجل استخراج التكرارات والنسب المئوية لتلخيص أهم الخصائص المتعلقة بعينة الدراسة من حيث، الجنس، مدة ممارسة الشركة لنشاطها، المركز الوظيفي، التخصص، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) ويمكن توضيح هذه الخصائص وتلخيصها من خلال الجداول التالية:

1. خصائص العينة حسب الجنس

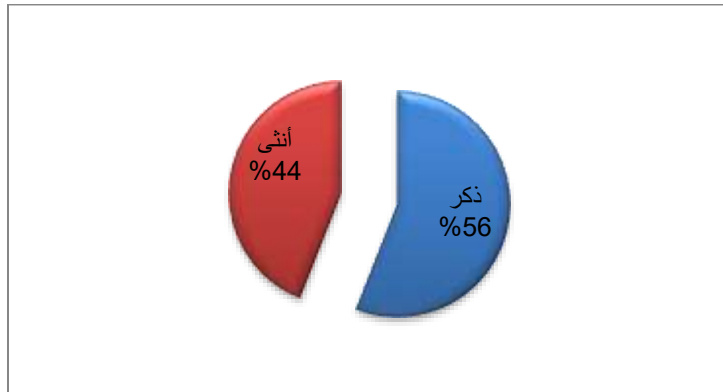
الجدول رقم (02-06): الخصائص الشخصية لعينة الدراسة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الخصائص	البيان
56	28	ذكر	الجنس
44	22	أنثى	
100	50	المجموع	

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

إن أغلب المستجوبين هم من الذكور إذ بلغت نسبتهم 56% مقابل 44% للإناث، ويدل ذلك بأن جنس الذكور العاملين بشركات التأمين المبحوثة أكثر من جنس الاناث، ويمكن تلخيص ما سبق ذكره في الشكل الموالي:

الشكل رقم (04-02): توزيع العينة حسب الجنس



المصدر: من اعداد الطالبتين

2. خصائص العينة من حيث المركز الوظيفي

الجدول رقم (02-07): الخصائص الشخصية لعينة الدراسة من حيث المركز الوظيفي

البيان	الخصائص	التكرار	النسبة %
المركز الوظيفي	مدير	9	18
	محاسب مالي	9	18
	رئيس مصلحة	15	30
	أخرى	17	34
	المجموع	50	100

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين الخصائص الشخصية لعينة الدراسة من حيث المركز الوظيفي نلاحظ

ان عينة الدراسة ارتكزت على 04 فئات وظيفية فقط بحكم ما يتلائم مع منهجية الدراسة حيث:

- عدد المدراء المساهمين في الاجابة على الاستبانة بلغ 09 مدراء وبنسبة 18% من حيث المركز الوظيفي لعينة الدراسة؛

- بلغ عدد المحاسبين الماليين 9 من اصل 50 موظف بشركات التأمين وبنسبة 18 % ،

- سجلنا 15 رئيس مصلحة بنسبة 30%؛

- اما 34% المتبقية فقد وزعت على موظفين ذو مراكز وظيفية مختلفة بعدد 17 استبانة.

مما سبق يتضح ان أكبر نسبة من عينة الدراسة تم توزيعها على موظفين ذو مراكز وظيفية اخرى والتي

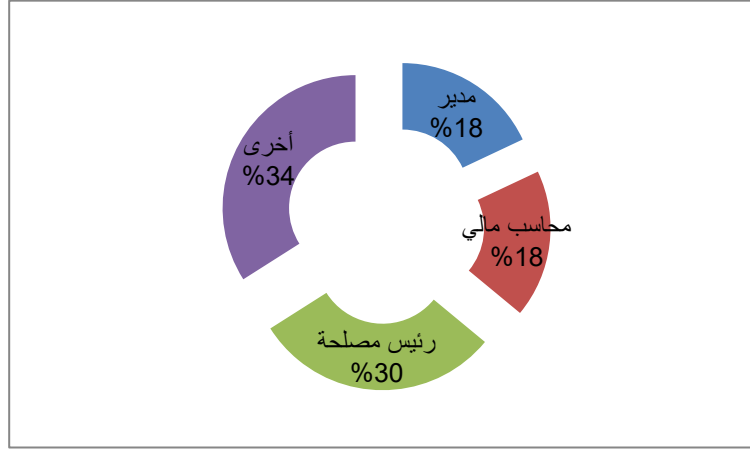
شكلت بذلك ضعف في وضوح المركز الوظيفي الخاص بهم، ثم تليها نسبة المركز الوظيفي لرئيس

المصلحة وهي بذلك من شأنها أن تخدم دراستنا للدور الهام الذي يلعبه في الشركة، أما نسبتي كل من

المركز الوظيفي للمدير والمحاسب المالي جاءت بصفة متتالية ومتساوية نجد انها ضئيلة مقارنة بما سبق

من نسب، والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (02-05): توزيع العينة حسب المركز الوظيفي



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Excel 2010

3. خصائص العينة حسب التخصص

الجدول رقم (02-08): الخصائص الشخصية لعينة الدراسة من حيث التخصص

النسبة %	التكرار	الخصائص	البيان
10	05	مالية ومحاسبة	التخصص
50	25	تأمينات	
6	03	موارد بشرية	
6	03	اعلام آلي	
28	14	أخرى	
100	50	المجموع	

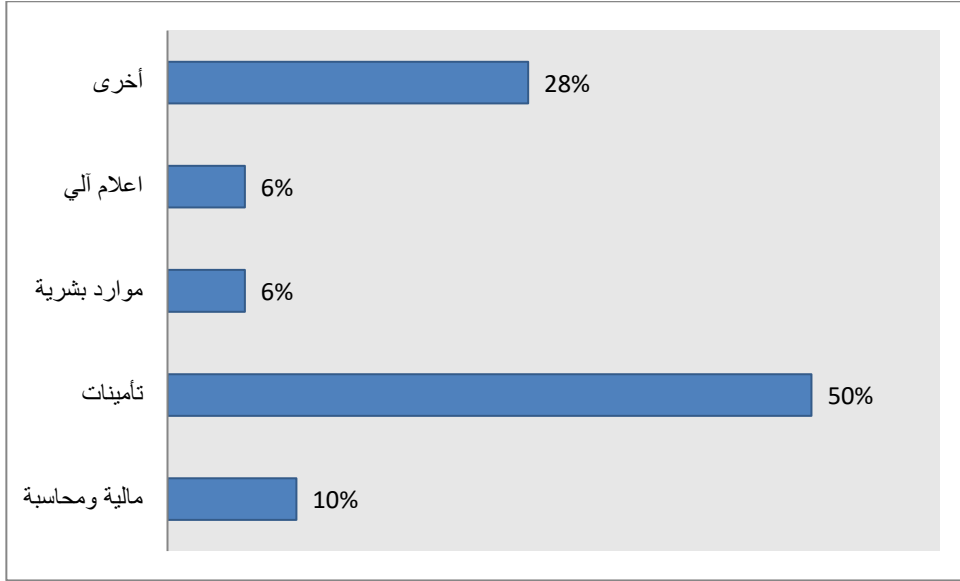
المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه للخصائص الشخصي لعينة الدراسة من حيث التخصص نلاحظ أن أغلب المستجوبين في أفراد عينة الدراسة من حيث التخصص، هم الفئة ذوي تخصص التأمينات حيث بلغ عددهم 25 مختص في التأمينات وبنسبة 50 %، و 50 % الباقية كانت مقسمة على تخصصات مختلفة كالإعلام الآلي، موارد بشرية، مالية ومحاسبة وتخصصات أخرى وذلك يدل على أن الغالبية من

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

اجمالي عينة الدراسة كان لتخصص التأمينات وهو الامر الذي يدعم أساسا أهداف ومتغيرات الدراسة لكونها تعتبر مركز أولوي وأساسي في شركات التأمين، ثم تليها تخصصات اخرى بنسب متفاوتة بما يناسب ويتلاءم مع طبيعة نشاط شركات التأمين، يمكن من خلال ما سبق توضيحه في الشكل التالي:

الشكل رقم (06-02): توزيع العينة حسب التخصص



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Excel 2010

4. خصائص العينة من حيث المؤهل العلمي

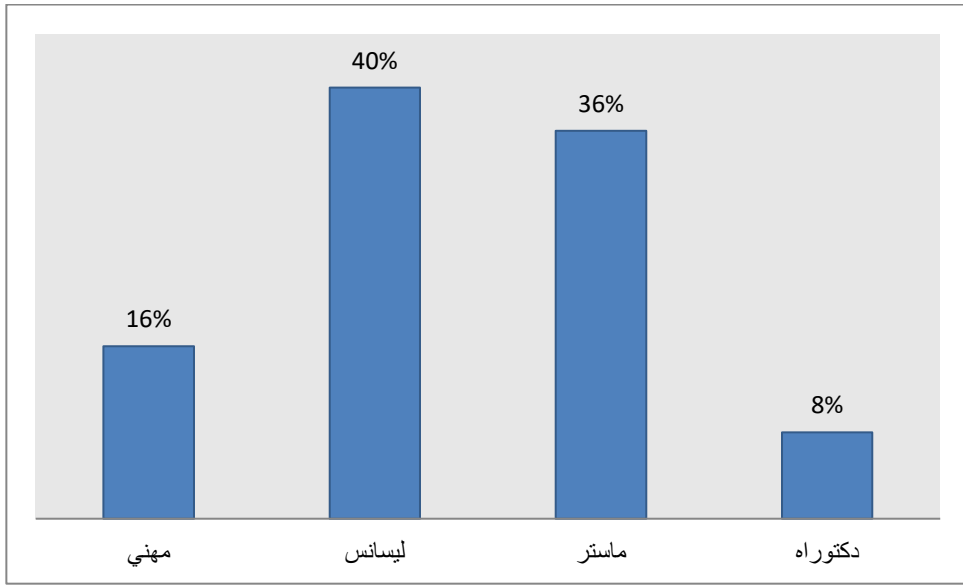
الجدول رقم (02-09): الخصائص الشخصية لعينة الدراسة من حيث المؤهل العلمي

البيان	الخصائص	التكرار	النسبة %
المؤهل العلمي	مهني	8	16
	ليسانس	20	40
	ماستر	18	36
	دكتوراه	4	8
	المجموع	50	100

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ في الجدول أعلاه أن الخصائص الشخصية لعينة الدراسة من حيث المؤهل العلمي مختلفة من حيث طبيعة الشهادات فأغلب الموظفين يحوزون على شهادة ليسانس بعدد 20 شهادة ونسبة 40%، يليها 18 شهادة ماستر بنسبة 36%، و8 شهادات مهني بنسبة 16% و4 شهادات دكتوراه بنسبة 8%، مما يدل على أن أكثر نسبة كانت لذوي مستوى التعليم العالي وبالتالي نجد أن هذه النسبة تعتبر كمؤشر جيد يشير إلى أن عينة الدراسة المستهدفة ذات مستوى معرفي وعلمي يخدم أهداف ومتغيرات الدراسة ويساهم في الوصول إلى نتائج أكثر دقة، والشكل الموالي يوضح ما سبق ذكره:

الشكل رقم (07-02): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Excel 2010

5. خصائص العينة من حيث سنوات الخبرة

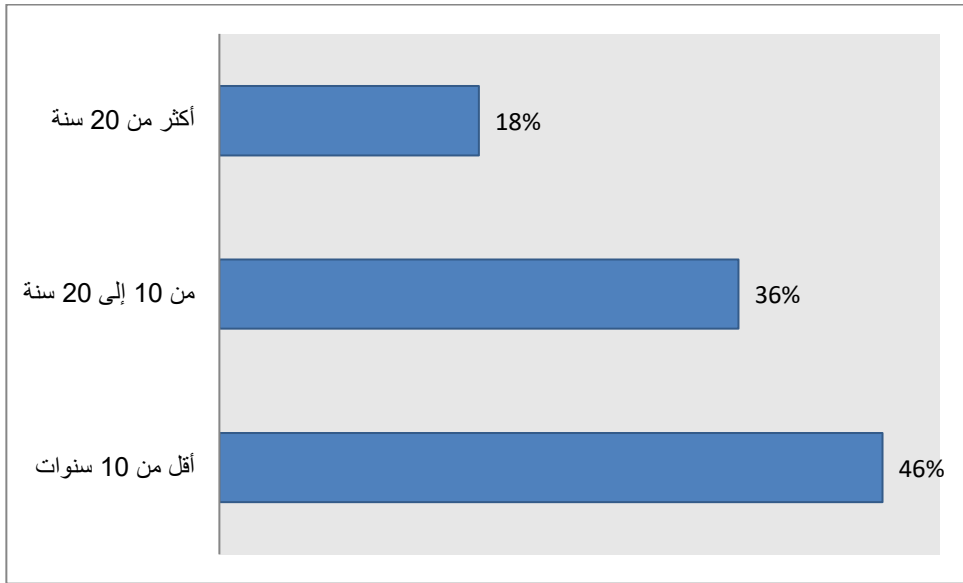
الجدول رقم (02-10): الخصائص الشخصية لعينة الدراسة من حيث سنوات الخبرة

البيان	الخصائص	التكرار	النسبة %
سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	23	46
	من 10 إلى 20 سنة	18	36
	أكثر من 20 سنة	9	18
	المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الخصائص الشخصية لعينة الدراسة من حيث سنوات الخبرة، حيث يتبين أنّ عدد الاستبانات المتكررة 23 استبانة وبنسبة 46 % كانت لذوي خبرة تقل عن 10 سنوات، تليها 18 استبانة لأصحاب خبرة بين 10 و 20 سنة بمعدل 36 % ، وأكثر من 20 سنة لـ 9 استبانات بنسبة 18 %، أي 54 % من عينة الدراسة كانت لذوي خبرة أكثر من 10 سنوات، مما يدل ذلك على استحواذ عينة الدراسة من طرف فئة تمتلك خبرة مهنية كافية لكل ما يتعلق بقطاع التأمين ما يؤكد قبول اجابة عينة الدراسة العمل بها، والشكل الموالي يوضح ما سبق ذكره:

الشكل رقم (08-02): توزيع العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Excel 2010

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

ينطوي هذا المبحث على عرض وتحليل البيانات المتحصل عليها من استمارة الاستبيان من خلال اتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة للوقوف على استجاباتهم وتصوراتهم حول أبعاد جائحة كورونا والأداء لشركات التأمين، واختبار الفرضيات، تم تحقيق ذلك من خلال تقسيمه إلى مطلبين، يهتم الأول بعرض النتائج المتوصل إليها بالتحليل الإحصائي لبيانات محاور الدراسة، أما المطلب الثاني فيخصص لاختبار الفرضيات.

المطلب الأول: وصف وتشخيص متغيرات الدراسة

تتضمن الجداول الموالية المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والترتيب من أجل التعرف على استجابات أفراد العينة وتصوراتهم عن متغيرات الدراسة.

1. وصف وتشخيص أبعاد جائحة كورونا من وجهة نظر موظفي شركات التأمين

1.1 تحليل البعد المالي لجائحة كورونا

الجدول رقم (02-11): تحليل البعد المالي لجائحة كورونا

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرمز
7	1,12486	2,4000	قامت الشركة برفع أسعار التغطية بسبب جائحة كورونا	X1
5	0,93044	3,4600	تأثرت إصدارات التأمين الجماعي الجديدة لأسباب مادية للعملاء	X2
1	0,97499	3,7800	تعثرت عملية الإنتاج الجديد ومنه انخفض حجم التداول	X3
2	0,98582	3,7400	شهدت الشركة انخفاضا في حجم الأقساط	X4
4	1,15864	3,6200	انخفض حجم الطلب على خدمات التأمين	X5
8	1,08063	3,3400	زاد التركيز على ربحية الاكتتاب نتيجة انخفاض العائد على الاستثمار	X6
6	0,96890	2,4000	اتجهت الشركة نحو بيع الأوراق المالية لتسديد الضرائب	X7
9	1,13227	3,0600	تطلب العمل عن بعد تكاليف إضافية نتيجة ضرورة توفر متطلبات خاصة لأداء المهام	X8
3	1,32187	3,7400	انخفض نشاط الشركة بسبب الاغلاق الكلي والجزئي المفروض من السلطات	X9
متوسط	0,55814	3,2822	محور البعد المالي لجائحة كورونا	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج SPSS

بالنظر إلى النتائج الواردة في الجدول أعلاه تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على مستوى استجابة أفراد الدراسة على عبارات البعد المالي لجائحة كورونا ويمكن أن نستنتج ما يلي:

- حازت العبارة **X3** على المرتبة الاولى بأعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3,78) وانحراف معياري (97499,0)، وقد نصت العبارة على (تعثرت عملية الانتاج الجديد ومنه انخفض حجم التداول).

- جاءت العبارة **X4** بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (74,3) وانحراف معياري (0,98582)، حيث نصت العبارة على (شهدت الشركة انخفاضا في حجم الأقساط).

- جاءت العبارة **X9** في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (74,3) وانحراف معياري (1,32187)، حيث نصت العبارة على (انخفض نشاط الشركة بسبب الاغلاق الكلي والجزئي المفروض من السلطات).

- أخذت العبارة **X8** المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3,60) وانحراف معياري (1,13227)، حيث نصت العبارة على (تطلب العمل عن بعد تكاليف اضافية نتيجة ضرورة توفر متطلبات خاصة لأداء المهام).

كخلاصة المتوسط الحسابي الاجمالي لعبارات البعد المالي لجائحة كورونا تراوح ما بين (2,4 و 3,28)، حيث حاز البعد على متوسط حسابي اجمالي (3,2822) وانحراف معياري (0,55814)، وهو من المستوى متوسط، الدال بذلك على سلبية أي ضعف القبول لإجابات العينة حول استجابتهم لمدى تأثير البعد المالي لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين.

2.1 تحليل البعد التكنولوجي لجائحة كورونا

الجدول رقم (02-12): تحليل البعد التكنولوجي لجائحة كورونا

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرمز
7	1,18649	2,9800	أهلت الشركة فريق العمل لمزاولة النشاط عن بعد	X1
4	1,28174	3,5000	وفرت الشركة الوسائل التكنولوجية اللازمة لاستمرارية النشاط	X2
6	1,29189	3,3800	بسطت الشركة وسهلت المعاملات الرقمية للعملاء	X3
8	1,06828	2,9600	حققت الشركة من استخدام وسائل التكنولوجيا انخفاضا في التكاليف	X4
2	1,12866	3,5400	ساعد استخدام وسائل التكنولوجيا بشكل كبير على تسيير الأعمال بنفس الجودة والدقة	X5
3	1,19932	3,5200	ساعدت التطورات التكنولوجية الشركة على سرعة تحقيق المطالبات	X6
1	1,12486	3,6000	تواجه الشركة صعوبة في التحول الرقمي في السوق	X7
9	1,13497	2,7600	اعتمدت الشركة العمل عن بعد	X8
5	1,16426	3,4600	اتاحت الرقمنة خدمة عملاء الشركة بطرق أكثر تنوعا وبفعالية ومرونة أكبر	X9
متوسط	0,64251	3,3000	البعد التكنولوجي لجائحة كورونا	

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

بالنظر إلى النتائج الواردة في الجدول أعلاه يمكن أن نستخلص ما يلي: تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على مستوى استجابة أفراد الدراسة عن عبارات البعد التكنولوجي لجائحة كورونا وأثرها على أداء شركات التأمين في البعد التكنولوجي، ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- حازت العبارة X7 على المرتبة أولى بأعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3,6000) وانحراف معياري قدر بـ (1,12486)، حيث نصت العبارة على (تواجه الشركة صعوبة في التحول الرقمي في السوق).
- احتلت العبارة X5 على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 3,5400 وانحراف معياري قدر بـ 1,12866، نصت على (ساعد استخدام وسائل التكنولوجيا بشكل كبير على تسيير الأعمال بنفس الجودة والدقة).

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

- احتلت العبارة **X6** على المرتبة الثالثة وقد نصت على (ساعدت التطورات التكنولوجية الشركة على سرعة تحقيق المطالبات) بمتوسط حسابي قدره 3,5200 وانحراف معياري قدر ب 1,199321
 - وفي المرتبة الاخيرة جاءت العبارة **X8** (اعتمدت الشركة العمل عن بعد) بمتوسط حسابي قدره 2,7600 وانحراف معياري قدر ب 1,13497.
- وكخلاصة المتوسطات الحسابية للبعد التكنولوجي، تراوحت ما بين (2,7600 و 3,6000)، حيث حاز البعد على متوسط حسابي اجمالي (3,3000) وبانحراف معياري اجمالي (0,64251)، وهو من المستوى المتوسط، الدال بذلك على سلبية الإجابات، أي ضعف قبول العينة حول استجابتهم لمدى تأثير البعد التكنولوجي لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين.

3.1 تحليل البعد البشري لجائحة كورونا

الجدول رقم (02-13): تحليل البعد البشري لجائحة كورونا

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرمز
1	0,89351	4,2400	قامت الشركة بضمان السلامة والأمان في مكان العمل	X1
9	1,20221	2,9400	وفرت الشركة اساليب عمل بديلة مثل العمل عن بعد	X2
8	1,22374	3,1800	دربت الشركة وطورت قدرات الموظفين لمواجهة الأزمة	X3
5	1,03332	3,4400	وضعت الشركة خطة واضحة للتكيف مع التغيرات المتوقعة في النشاط بعد الأزمة	X4
7	1,14286	3,2000	قامت الشركة بدور انساني بصرف اجور كافة الموظفين	X5
3	1,33156	3,6800	لم تتأثر حقوق الموظفين المالية بسبب الجائحة	X6
4	1,34149	3,5800	لم تضطر الشركة إلى توقيف بعض الموظفين بسبب الأزمة	X7
2	1,16776	3,9400	ضمنت الشركة الحد الأدنى من الخدمات خلال الجائحة	X8
6	1,45069	3,2400	قامت الشركة بوضع الموظفين في عطل استثنائية دورية	X9
مرتفع	0,66332	3,4933	البعد البشري لجائحة كورونا	

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج SPSS

بالنظر إلى النتائج الواردة في الجدول أعلاه يمكن أن نستنتج ما يلي:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على مستوى استجابة أفراد الدراسة عن عبارات البعد البشري لجائحة كورونا.

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- حازت العبارة **X1** المرتبة الاولى بمتوسط حسابي حيث بلغ 4,2400 وانحراف معياري قدر ب 0, 893351 والتي نصت على (قامت الشركة بضمان السلامة والأمان في مكان العمل).
 - احتلت العبارة **X8** المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 3,9400 وانحراف معياري قدر ب 1,16776 وبعبارة (ضمنت الشركة الحد الأدنى من الخدمات خلال الجائحة).
 - احتلت العبارة **X6** المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 3,6800 وانحراف معياري قدر ب 1,33156 حيث نصت على (لم تتأثر حقوق الموظفين المالية بسبب الجائحة).
 - في المرتبة الاخيرة جاءت العبارة **X9** بمتوسط حسابي قدره 3,2400 و انحراف معياري قدر ب 1,45069، تنص على (قامت الشركة بوضع الموظفين في عطل استثنائية دورية).
- وكخلاصة المتوسطات الحسابية للبعد البشري، تراوحت ما بين (3,2400 و 4,2400)، حيث حاز البعد على متوسط حسابي اجمالي (3,4933) وانحراف معياري (0,66332)، وهو من المستوى المرتفع، الدال بذلك على ايجابية الاجابات العينة حول استجابتهم لمدى تأثير البعد البشري لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين.

كخلاصة عامة نلاحظ أن المحور الكلي لجائحة كورونا يتوافر لدى شركات التأمين من وجهة نظر موظفيها، بحيث بلغ متوسطها ب 3,3585، وهي بذلك تأخذ باتجاه متوسط، والجدول التالي يوضح مدى توافر لأبعاد جائحة كورونا:

الجدول رقم (02-14): مدى توافر أبعاد جائحة كورونا في شركات التأمين

المحور الكلي	قيمة t	مستوى المعنوية	مستوى أبعاد جائحة كورونا
أبعاد جائحة كورونا	6.313	0.000	%67.17

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج SPSS

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

بالرجوع للجدول أعلاه فإننا نلاحظ معنوية المحور الكلي بحيث بلغت قيمة t بمقدار 6.313 وبمستوى معنوية 0.000، وهذا يعني أن هنا توافر في أبعاد جائحة كورونا، كما أن معدل توافر هذه الأبعاد في شركات التأمين بلغت نسبتها 67.17%.

2. وصف وتشخيص متغيرات الأداء من وجهة نظر موظفي شركات التأمين

سنحاول في هذا الفرع عرض وتحليل متغير الأداء من خلال قراءة متوسط وانحراف كل فقرة، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02-15): تحليل محور الأداء

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرمز
2	1,07836	4,0200	أثرت كورونا على إيرادات وأرباح شركتكم	X1
5	0,97416	3,3000	حددت الشركة المخاطر التي سببتها جائحة كورونا وتمت معالجتها بشكل كاف	X2
3	1,16829	3,6800	كانت شركتكم قادرة على تلبية احتياجات العمال بشكل كاف خلال جائحة كورونا	X3
6	1,21151	3,0400	قامت شركتكم بتطوير منتجات جديدة أو خدمات تأمينية بسبب جائحة كورونا	X4
4	1,02240	3,6600	تعتقد أن شركتكم قادرة على التعامل مع أي تبعات مستقبلية قد تنشأ من جائحة كورونا	X5
1	0,91160	4,1600	تم الحفاظ على جودة الخدمات المقدمة من شركتكم التأمينية رغم جائحة كورونا	X6
مرتفع	0,68181	3,6433	محور الأداء	

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

بالنظر إلى النتائج الواردة في الجدول أعلاه يمكن أن نستنتج ما يلي:

- حازت العبارة **X6** على المرتبة الاولى بأعلى متوسط حسابي حيث بلغ (16،4) وبانحراف معياري (0،91160)، وقد نصت العبارة على (تم الحفاظ على جودة الخدمات المقدمة من شركتكم التأمينية رغم جائحة كورونا).

- جاءت العبارة **X1** بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (02،4)، وبانحراف معياري (1،07836)، حيث نصت العبارة على (أثرت كورونا على إيرادات وأرباح شركتكم).

- جاءت العبارة **X3** في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3،68) وبانحراف معياري (1،16929)، حيث نصت العبارة على (كانت شركتكم قادرة على تلبية احتياجات العمال بشكل كاف خلال جائحة كورونا).

- أخذت العبارة **X4** المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3،04)، بانحراف معياري (1،21151)، حيث نصت العبارة على (قامت شركتكم بتطوير منتجات جديدة أو خدمات تأمينية بسبب جائحة كورونا).

كخلاصة المتوسطات الحسابية لمحور لأداء تراوحت ما بين (4،02 و 4،16)، حيث حاز على متوسط حسابي إجمالي (3،6433) بانحراف معياري (0،68181)، وهو من المستوى مرتفع، الدال على ايجابية اجابات العينة حول موافقتهم حول مدى سعي شركات التأمين جاهدة للمحافظة على الاستقرار أدائها خلال الجائحة.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

بغرض الاجابة على الاشكالية الرئيسية للدراسة، تم وضع جملة من الفرضيات التي تعالج المحورين لأداة الدراسة المستخدمة وتتمثل هذه الفرضيات فيما يلي:

- الفرضية الرئيسية الأولى: والتي تنص على أنه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين عند مستوى الدلالة 5%".
 - الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين البعد المالي لجائحة كورونا وأداء شركات التأمين عند مستوى المعنوية 0,05.
 - الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين البعد التكنولوجي لجائحة كورونا وأداء شركات التأمين عند مستوى المعنوية 0,05.
 - الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين البعد البشري لجائحة كورونا وأداء شركات التأمين عند مستوى المعنوية 0,05.
 - الفرضية الفرعية الرابعة: البعد المالي لجائحة كورونا هو الأكثر تأثيرا على أداء شركات التأمين.
1. العلاقة بين متغيرات أبعاد جائحة كورونا وأداء شركات التأمين قيد الدراسة

1.1 معامل الارتباط بين المتغيرات الجزئية لأبعاد جائحة كورونا والأداء

الجدول رقم (02-16): علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة من وجهة نظر موظفي شركات التأمين

الترتيب	مستوى الدلالة	الأداء	المتغير (المستقل/التابع)
3	0.705	-0.055	البعد المالي لجائحة كورونا
2	0.020	0.328	البعد التكنولوجي لجائحة كورونا
1	0.000	0.565	البعد البشري لجائحة كورونا

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من نتائج الجدول أعلاه وبشكل عام وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية معنوية موجبة بين أغلب أبعاد جائحة كورونا وأداء شركات التأمين بولاية الأغواط من وجهة نظر موظفيها، وبشكل أكثر تفصيلا يوضح الجدول المذكور نتائج علاقات الارتباط بين متغيرات أبعاد جائحة كورونا كل على انفراد مع أداء شركات التأمين وبشكل إجمالي كما يلي:

- احتل البعد البشري لجائحة كورونا المرتبة الأولى من حيث علاقته الارتباطية بالأداء التي بلغت (0.565) وبمستوى معنوية (0,000)، وهي أصغر من 0,05، وهذا يدل على وجود علاقة طردية متوسطة ذات دلالة احصائية بينهما.
- احتل البعد التكنولوجي لجائحة كورونا في المرتبة الثانية من حيث علاقته الارتباطية مع الأداء التي بلغت قيمتها (0.328) وبمستوى معنوية (0,020)، وهي أصغر من 0,05، وهذا يدل على وجود علاقة طردية ضعيفة ذات دلالة احصائية.
- احتل البعد المالي لجائحة كورونا المرتبة الثالثة والاحيرة، حيث قدر معامل الارتباط (-0.055) وبمستوى معنوية (0.705)، وهي أكبر من 0.05، مما يعني وجود علاقة عكسية ضعيفة دون دلالة احصائية بينهما.

2.1 معامل الارتباط بين متغير جائحة كورونا والأداء لشركات التأمين

من اجل اختبار الفرضية الرئيسية نعتمد الفرضيتين التاليتين:

H_0 : لا يوجد أثر لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين عند مستوى الدلالة 5%.

H_1 : يوجد أثر لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين عند مستوى الدلالة 5%.

الجدول رقم (02-17): علاقات الارتباط بين جائحة كورونا والأداء لشركات التأمين

المتغير (المستقل/التابع)	أداء شركات التأمين	مستوى الدلالة
جائحة كورونا	0.460	0.001

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباط بين جائحة كورونا والأداء لشركات التأمين من وجهة نظر الموظفين، والتي بلغت قيمتها (0,460) وبمستوى معنوية (0,001)، وهي اصغر من 0,05 وهذا يدل على وجود علاقة طردية ضعيفة ذات دلالة احصائية.

وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 التي تنص على أنه " لا يوجد أثر لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين عند مستوى الدلالة 5%، ونرفض الفرضية البديلة H_1 " يوجد أثر لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين عند مستوى الدلالة 5%.

2. نماذج الانحدار لأبعاد جائحة كورونا على الأداء لشركات التأمين

1.2 قياس أثر أبعاد جائحة كورونا على الأداء لشركات التأمين

الجدول رقم (02-18): معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط لأبعاد جائحة كورونا والأداء لشركات

التأمين

أثر المتغيرات الجزئية لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين	قيمة F	مستوى الدلالة	قيمة t	مستوى الدلالة	معدل التفسير R ²	الترتيب من حيث معامل التفسير
البعد المالي لجائحة كورونا	0.145	0.705	-0.381	0.705	0.003	الثالث
$Y = -0.067X + 3.863$						
البعد التكنولوجي لجائحة كورونا	5.776	0.020	2.403	0.020	0.107	الثاني
$Y = 0.348X + 2.496$						
البعد البشري لجائحة كورونا	22.504	0.000	4.744	0.000	0.319	الأول
$Y = 0.581X + 1.615$						

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال جدول قياس أثر المتغيرات الجزئية لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين يتضح ما يلي:

- أثر البعد المالي لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين:

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجائحة كورونا ببعدها المالي على أداء شركات التأمين عند مستوى الدلالة 5%.

H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجائحة كورونا ببعدها المالي على أداء شركات التأمين عند مستوى الدلالة 5%.

يتضح من نتائج الجدول أعلاه بأن تقدير خط الانحدار يكون وفق ما يلي:

$$Y = -0.067X + 3.863$$

وقد بلغت قيمة (F) المحسوبة بـ 0.145، وهي غير دالة إحصائية لأن قيمة الدالة المعنوية تساوي 0.705 وهي أكبر من 0.05، وبالتالي النموذج غير معنوي وقادر على التنبؤ بالعلاقة بين البعد المالي للجائحة والأداء.

كما نلاحظ أن قيمة t قد بلغت بـ -0.381 وهي غير دالة احصائيا عند 0.05، وهذا يدل على عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية بين البعد المالي لجائحة كورونا والأداء.

كما يتضح من خلال الجدول أن معامل بيتا البالغ -0.067 أي أن زيادة البعد المالي لجائحة كورونا بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى خفض في أداء شركات التأمين بنسبة 6.7% من وحدة انحراف معياري واحد.

كما نجد أن معامل التفسير قد قدر بـ 0.003، مما يعني أن البعد المالي لجائحة كورونا فسر لوحده ما نسبته 0.3% فقط، من التغيير الحاصل في الأداء وأما بالنسبة الباقية 99.7%، تعود لمساهمة عوامل أخرى غير داخلية في النموذج، وهو بذلك يحتل المرتبة الأخيرة من حيث قوة التفسير.

واستنادا لما تقدم يتضح عدم وجود اتجاه أثر ذو دلالة احصائية للبعد المالي للجائحة على أداء شركات التأمين قيد الدراسة.

وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية H_0 التي تنص على انه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجائحة كورونا ببعدها المالي وأداء شركات التأمين عند مستوى الدلالة 5%، ونرفض الفرضية البديلة H_1 " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجائحة كورونا ببعدها المالي وأداء شركات التأمين عند مستوى الدلالة 5%".

– أثر البعد التكنولوجي لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين:

يتم اختبار الفرضية الفرعية الثانية كما يلي:

الفرضية الفرعية الثانية:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجائحة كورونا ببعدها التكنولوجي على أداء شركات التأمين عند مستوى الدلالة 5%.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجائحة كورونا ببعدها التكنولوجي على أداء شركات التأمين عند مستوى الدلالة 5%.

يتضح من نتائج الجدول أعلاه بأن تقدير خط الإنحدار يكون وفق ما يلي:

$$Y=0.348X+2.496$$

وقد بلغت قيمة (F) المحسوبة بـ 5.776، وهي دالة إحصائية لأن قيمة الدالة المعنوية تساوي 0.020 وهي أقل من 0.05، وبالتالي النموذج معنوي وقادر على التنبؤ بالعلاقة بين البعد التكنولوجي لجائحة كورونا والأداء، كما نلاحظ أن قيمة t قد بلغت بـ 2.403 وهي دالة إحصائية عند 0.05، وهذا يدل على وجود أثر ذات دلالة إحصائية بين البعد التكنولوجي لجائحة كورونا والأداء، أما معامل بيتا والبالغ 0.348 أي أن زيادة البعد التكنولوجي لجائحة كورونا بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة الأداء بنسبة 0.348% من وحدة انحراف معياري واحد.

كما نجد أن معامل التفسير قد قدر بـ 0.107، مما يعني أن البعد التكنولوجي لجائحة كورونا يفسر لوحده ما نسبته 10.7% فقط، من التغيير الحاصل في الأداء وأما بالنسبة الباقية 89.3%، تعود لمساهمة عوامل أخرى غير داخلة في النموذج، وهو بذلك يحتل المرتبة الثانية من حيث قوة التفسير.

واستنادا لما تقدم يتضح وجود اتجاه أثر ذو دلالة إحصائية للبعد التكنولوجي لجائحة كورونا على الأداء لشركات التأمين المبحوثة.

وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 التي تنص على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجائحة كورونا ببعدها التكنولوجي وأداء شركات التأمين عند مستوى الدلالة 5%، ونقبل الفرضية البديلة H_1 " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجائحة كورونا ببعدها التكنولوجي وأداء شركات التأمين عند مستوى الدلالة 5%."

- أثر البعد البشري لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين:

من أجل اختبار الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على:

الفرضية الفرعية الثالثة:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجائحة كورونا ببعدها البشري على أداء شركات التأمين عند مستوى الدلالة 5%.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجائحة كورونا ببعدها البشري على أداء شركات التأمين عند مستوى الدلالة 5%.

يتضح من نتائج الجدول أعلاه بأن تقدير خط الإنحدار يكون وفق ما يلي:

$$Y=0.581X+1.615$$

وقد بلغت قيمة (F) المحسوبة بـ 22.504، وهي دالة إحصائية لأن قيمة الدالة المعنوية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05، وبالتالي النموذج معنوي وقادر على التنبؤ بالعلاقة بين البعد البشري لجائحة كورونا وأداء شركات التأمين، كما نلاحظ أن قيمة t قد بلغت بـ 4.744 وهي دالة احصائيا عند 0.05، وهذا يدل على وجود أثر ذات دلالة احصائية لجائحة كورونا ببعدها البشري على أداء، كما يتضح من خلال الجدول أن معامل بيتا البالغ 0.581 أي أن زيادة البعد البشري لجائحة كورونا بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة الأداء بنسبة 58.1% من وحدة انحراف معياري واحد.

كما نجد أن معامل التفسير قد قدر بـ 0.319، مما يعني أن البعد البشري لجائحة كورونا فسر لوحده ما نسبته 31.9%، من التغيير الحاصل في الأداء، وأما بالنسبة الباقية 68.1%، تعود لمساهمة عوامل أخرى غير داخلية في النموذج، وهو بذلك يحتل المرتبة الأولى من حيث قوة التفسير.

واستنادا لما تقدم يتضح وجود اتجاه أثر ذو دلالة احصائية لجائحة كورونا ببعدها البشري في أداء شركات التأمين.

وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية H_0 التي تنص على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجائحة كورونا ببعدها البشري وأداء شركات التأمين عند مستوى الدلالة 5%، ونقبل الفرضية البديلة H_1 " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجائحة كورونا ببعدها البشري وأداء شركات التأمين عند مستوى الدلالة 5%".

2.2 قياس أثر جائحة كورونا على أداء شركات التأمين بنماذج الانحدار البسيط
الجدول رقم (02-19): نماذج الانحدار البسيط لقياس أثر جائحة كورونا على أداء شركات التأمين

معامل التفسير R ²	مستوى الدلالة	قيمة t	مستوى الدلالة	قيمة F	أثر جائحة كورونا على أداء شركات التأمين	
0.212	0.001	3.594	0.001	12.914		
Y= 0.782X+1.018					0.782	1.018

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من نتائج الجدول أعلاه بأن تقدير خط الانحدار يكون وفق ما يلي:

$$Y = 0.782X + 1.018$$

بمستوى معنوية أقل من 0.05

- أن قيمة (F) لمعامل الانحدار بلغت (12.914) وبمستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على ثبوت معنوية معامل الانحدار ومدى صلاحية النموذج في اعطاء نتائج غير مزيفة.
- أن قيمة (t) للنموذج المقدر بلغت (3.594) عند مستوى معنوية 0.05، وبناء عليه ترفض فرضية العدم، وتقبل الفرضية البديل وهذا يعني وجود أثر ذو دلالة احصائية لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين.
- من خلال قيمة معامل التفسير (R²) البالغة (0.212) يتضح أن جائحة كورونا قادرة على تفسير ما نسبته (21.2%) من التغيرات التي تطرأ على أداء شركات التأمين، أما النسبة الباقية البالغة (78.8%) فتعود لمساهمة متغيرات أخرى غير داخلة في نموذج الدراسة؛
- كما يتضح من خلال الجدول أن معامل بيتا البالغ 0.782 أي أن زيادة مستوى جائحة كورونا بمقدار وحدة واحدة زاد من أداء شركات التأمين بنسبة 0.782% من وحدة انحراف معياري واحد؛ وبناءً على ما تقدم يتضح وجود أثر ذو دلالة احصائية لجائحة كورونا على الأداء عند مستوى معنوية 0.05.

3. قياس أثر أهم الأبعاد تأثيرا لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين

لتحديد أهم الأبعاد المؤثرة على أداء شركات التأمين المبحوثة، اعتمدنا على نموذج الانحدار التدريجي بأسلوب خطوة بخطوة، وهذا النموذج يشمل على اختيار المتغيرات المستقلة التي لها أهمية احصائية بالمتغير التابع ألا وهو الأداء، مع ازالة باقي الأبعاد التي ليس لها أي دلالة احصائية مع المتغير التابع، وفيما يلي جدول يوضح المتغيرات الداخلة والمستبعدة في النموذج.

ومن اجل اختبار الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أن "البعد المالي لجائحة كورونا هو الأكثر تأثيرا على أداء شركات التأمين" نعتمد الفرضيتين التاليتين:

H_0 : ليس البعد المالي لجائحة كورونا هو الأكثر تأثيرا على أداء شركات التأمين؛

H_1 : البعد المالي الاكثر تأثيرا بجائحة كورونا على أداء شركات التأمين؛

الجدول رقم (02-20): نماذج الانحدار التدريجي لقياس أهم أبعاد جائحة كورونا تأثيرا على أداء شركات

التأمين

مستوى الدلالة	قيمة t	المتغيرات المستبعدة من النموذج	معامل التفسير R^2	معاملات B	مستوى الدلالة	قيمة t	مستوى الدلالة	قيمة F	المتغيرات الداخلة في النموذج
0.244	1.179	البعد التكنولوجي لجائحة كورونا	0.319	0.581	0.000	4.744	0.000	22.504	البعد البشري لجائحة كورونا
0.680	-0.415	البعد المالي لجائحة كورونا							
$Y = 0.581X + 1.615$									نموذج الانحدار التدريجي

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

عند قراءتنا للجدول أعلاه نلاحظ ما يلي:

- نجد أن أبعاد جائحة كورونا المستبعدة من النموذج تتمثل في البعد التكنولوجي بمستوى دلالة 244.0، والبعد المالي بمستوى دلالة 0.680، وكليهما تفوق عن 0.05 وذلك يدل على عدم وجود دلالة احصائية لهما؛
- إن المتغيرات الداخلة في النموذج والتي لها أثر فعلي على أداء شركات التأمين حسب آراء موظفيها تتمثل في البعد البشري، إذ بلغت قيمة F للنموذج 22.504 بمستوى دلالة قدرت بـ 0.001 وهي أقل من 0.05 مما يدل على صلاحية النموذج المعتمد، كما بلغ معامل بيتا بمقدار 0.581 أي أن زيادة مستوى البعد البشري بمقدار وحدة واحدة أدى إلى زيادة الأداء بنسبة 58.1% من وحدة انحراف معياري واحد، أما من ناحية قوة التفسير R^2 فقدّر بـ 0.319 مما يعني أن البعد البشري فسر لوحده ما نسبته 31.9%، وأما بالنسبة الباقية 68.1%، تعود لمساهمة عوامل أخرى غير داخلة في النموذج.
- في الأخير يمكننا ان نقبل الفرضية الصفرية H_0 التي تنص على انه " ليس البعد المالي لجائحة كورونا هو الأكثر تأثيرا على أداء شركات التأمين"، ونرفض الفرضية البديلة H_1 " البعد المالي لجائحة كورونا هو الأكثر تأثيرا على أداء شركات التأمين".

الجدول رقم (02-21): نتائج الفرضيات

النتيجة	الفرضيات
مقبولة	الفرضية الرئيسية: يوجد أثر لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين بالأغواط عند مستوى المعنوية 0,05.
مرفوضة	الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين البعد المالي لجائحة كورونا وأداء شركات التأمين عند مستوى المعنوية 0,05
مقبولة	الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين البعد التكنولوجي لجائحة كورونا وأداء شركات التأمين عند مستوى المعنوية 05,0
مقبولة	الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين البعد البشري لجائحة كورونا وأداء شركات التأمين عند مستوى المعنوية 0,05
مرفوضة	الفرضية الفرعية الرابعة: البعد المالي لجائحة كورونا هو الأكثر تأثيرا على أداء شركات التأمين.

المصدر: من اعداد الطالبتين.

خلاصة الفصل:

من خلال الفصل المتعلق بالجزء التطبيقي للدراسة، تمّ عرض منهجية وإجراءات الدراسة، بالإضافة إلى عرض نتائج الاستمارة وتحليلها وتفسيرها، سواء من ناحية الخصائص الشخصية لأفراد العينة في شركات التأمين بولاية الأغواط، وكذا من ناحية تحليل متغيرات جائحة كورونا كمتغير مستقل، والأداء كمتغير تابع، بالاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة لضمان مصداقية نتائج الدراسة، حيث تمّ التوصل إلى نتيجة مفادها وجود أثر لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين، أما من حيث البعد الأكثر تأثيراً على الأداء فتوصلنا إلى البعد البشري لجائحة كورونا.



الخاتمة

تمّ من خلال هذه الدراسة البحث عن تأثير جائحة كورونا على أداء شركات التأمين من الناحية النظرية، ثم انصب اهتمامنا على مدى تأثر بعض الأبعاد في شركات التأمين في ولاية الأغواط التي كانت محل الدراسة الميدانية التي تمّ القيام بها من أجل اسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، حيث كان الغرض من ذلك الإجابة على اشكالية بحثنا بطريقة تجعلنا نعرف بدقة التأثير على أداء الشركات بصفة عامة والأبعاد المؤثرة على أداء شركات التأمين بولاية الاغواط بجائحة كورونا بصفة خاصة، ومن خلال تحليل الجوانب النظرية والعملية للدراسة الميدانية لهذا الموضوع، يمكن أن نبرز مجموعة من النتائج المتمثلة في:

أولاً: نتائج اختبار الفرضيات

- **الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين عند مستوى الدلالة 5%، تم اثبات صحة هذه الفرضية وإبراز وجود أثر للجائحة على أداء شركات التأمين؛

- **الفرضية الفرعية الأولى:** تم نفي صحة الفرضية الثانية أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين البعد المالي لجائحة كورونا وأداء شركات التأمين عند مستوى المعنوية 0,05؛

- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين البعد التكنولوجي لجائحة كورونا وأداء شركات التأمين عند مستوى المعنوية 0,05، تم اثبات صحة هذه الفرضية وإبراز وجود أثر للبعد التكنولوجي لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين؛

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين البعد البشري لجائحة كورونا وأداء شركات التأمين عند مستوى المعنوية 0,05، تم اثبات صحة هذه الفرضية وإبراز وجود أثر للبعد البشري لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين؛

- **الفرضية الفرعية الرابعة:** تمّ نفي صحة الفرضية الخامسة أن البعد المالي لجائحة كورونا هو الأكثر تأثيراً على أداء شركات التأمين.

ثانيا: النتائج المتعلقة بالجانب النظري

1. أثرت جائحة كورونا على استقرار الاقتصاد العالمي مما نتج عنه اضطرابات على أهم مؤشرات الاقتصادية (الطلب، العرض، معدل النمو، معدلات الفائدة)، وفي المقابل عملت حكومات الدول والمنظمات الدولية لمواجهة تداعيات جائحة كورونا على اتخاذ مجموعة من التدابير الاقتصادية لتداري مخلفاتها؛

2. تلعب شركات التأمين دورا مزدوجا، حيث تقوم بتلبية وتوفير حاجيات المؤمن لهم من جهة، وتجميع المدخرات نتيجة دفع هؤلاء للأقساط الواجب دفعها واستثمارها في المشاريع الاقتصادية، محققة بذلك أرباحا للدولة من جهة اخرى، مما ينتج عنه النهوض بالاقتصاد الوطني والمساهمة في النمو الاقتصادي؛

3. تسببت جائحة كورونا بتعطيل جل الانشطة الاقتصادية مما انعكس سلبا على أداء شركات التأمين نظرا لارتباطه الوثيق بها سواء على المستوى الكلي أو جزئي حيث نتج عنه توقف شبه كلي للنشاط.

ثالثا: النتائج المتعلقة بالجانب التطبيقي:

1. **البعد المالي:** اظهرت النتائج عدم وجود أثر دال احصائيا للبعد المالي، إلا أنه رغم الظروف الاستثنائية التي شهدتها شركات التأمين بالأغواط من انخفاض كل من حجم التداول، حجم الاقساط، حجم الطلب على خدمات التأمين ومنه تراجع نشاط الشركة، إلا انها حافظت على مركزها المالي وذلك راجع الى أن:

- 54% من شركات التأمين بالأغواط تابعة للقطاع العمومي ذات تغطية مالية كاملة من طرف الدولة؛

- 46% من شركات التأمين بالأغواط التابعة للقطاع الخاص تبين انها من الاساس نشاطها تأميني نامي مقارنة بشركات التأمين للدول المتقدمة من حيث قوة تفاعل النشاط التأميني.

2. البعد التكنولوجي: اظهرت النتائج وجود أثر ايجابي للبعد التكنولوجي لجائحة كورونا على أداء شركات التأمين ويظهر ذلك في مساعدة وسائل التكنولوجيا بشكل كبير على تسيير الأعمال بنفس الجودة والدقة، كما ساعدت التطورات التكنولوجية الشركة على سرعة تحقيق المطالبات، اتاحت التحولات الرقمية خدمة عملاء الشركات بطرق أكثر تنوعا وبفعالية ومرونة أكبر وبذلك حققت الشركات من استخدام وسائل التكنولوجيا انخفاضا في التكاليف؛

3. البعد البشري: أظهرت نتائج الدراسة فيما يتعلق بتأثير البعد البشري للجائحة على أداء شركات التأمين وجود أثر ايجابي حيث حرصت الشركات على ضمان تطبيق اجراءات السلامة والأمان، كما لم تتأثر حقوق الموظفين المالية بسبب الجائحة ولم تضطر الشركات لتوقيف الموظفين بسببها، اضافة الى ذلك وضعت الشركات خططا واضحة للتكيف مع التغيرات المتوقعة في النشاط بعد الأزمة، وهو بذلك يعد أكثر الابعاد تأثيرا على أداء شركات التأمين.

رابعاً: آفاق البحث

تناولت هذه المذكرة موضوعا هاما وتمّ تسليط الضوء على جوانب يمكن من خلالها تقليل آثار الأزمات، لكنه لا يزال يتطلب دراسات تطبيقية أكثر، وبناء على ذلك يمكن أن تفتح هذه المذكرة آفاقا للبحث تتعلق بـ:

- دور الرقابة المالية في شركات التأمين لتدارك الازمات؛
- دراسة تحليلية لطرق استثمار الازمات لتدعيم شركات التأمين؛
- الاجراءات الوقائية التنبؤية لمواجهة الازمات؛
- نحو تأسيس عقود تأمينية جديدة لاحتواء الاوبئة والأزمات.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

الكتب

- 1- عز الدين فلاح، التأمين "مبادئه وأنواعه، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008.
- 2- محمد وحيد عبد الباري، إدارة الخطر والتأمين الإداري والاجتماعي، كلية التجارة، جامعة القاهرة، مصر، 1997.
- 3- يوسف عبد الله شبيلي، التأمين أنواعه وخصائصه، موقع الشيخ يوسف بن عبد الله الشبيلي للنشر، كتاب الكتروني متاح على الموقع:
<https://books-library.net/free-1024027253-download> consulté le : 11/11/2022 .

المقالات

- 1- أحمد فرج الزطيف، جاهزية شركات التأمين للتحويل الرقمي في ظل جائحة كورونا، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، ليبيا، 2021.
- 2- بن يحي نسيمة، واقع وآفاق فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) على بعض مؤشرات الاقتصادية الكلية، مجلة الاقتصاد والتنمية، العدد 01، جامعة المدية، الجزائر، 2021.
- 3- بونعجة سحنون، تحليل التحديات الاقتصادية التدابير الاحترازية على اقتصاديات البلدان العربية في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)، العدد 01، المركز الجامعي تسميلت، الجزائر، 2021.
- 4- راضية مشراوي، عقد التأمين في ظل جائحة كورونا: الإحاطة والتكيف، مجلة طلبة الدراسات العلمية الأكاديمية، العدد 01، الجزائر، 2022.
- 5- رفيقة صباغ، جائحة فيروس كورونا المستجد وآثارها على الاقتصاد العالمي، مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والانسانية، العدد 04، جامعة لجيلالي ليابس، الجزائر، 2020.
- 6- زواق الحواس، استجابة التعاون الاقتصادي الدولي لمواجهة تداعيات الجائحة (كوفيد-19)، مجلة التداعيات الاقتصادية المعاصرة، العدد 02، 2021.
- 7- سارة عجمي، وظائف التأمين ودورها في إدارة علاقة الزبون، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد 01، الجزائر، 2022.
- 8- سعاد اليمين، تداعيات جائحة فيروس كورونا المستجد على الاقتصاد العالمي: الآثار على أهم القطاعات الاقتصادية وسبل المواجهة، مجلة النماء للاقتصاد والتجارة، العدد 02، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر، 2021.
- 9- سفيان آمنة، آثار جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي للفترة 2019_2021، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، العدد 03، جامعة سطيف، الجزائر، 2021.

- 10-سفيان خلوفي، إدارة المخاطر الوبائية جائحة فيروس كورونا ومفيد - 19، مجلة للاقتصاد والادارة، العدد 02، جامعة العربي التبسي، الجزائر، 2020.
- 11- طبيب أسامة، تداعيات جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي، مجلة الحوكمة المسؤولة الاجتماعية والتنمية المستدامة، العدد 01، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2022.
- 12- عصماني عبد القادر، علقمة مليكة، دراسة تحليلية لمخلفات جائحة كورونا (COVID-19) على قطاع التأمين الأوروبي، مجلة العلوم الاقتصادية علوم التسيير، العدد الخاص حول الآثار الاقتصادية لجائحة كورونا، الجزائر، 2020.
- 13- كرامة مرو، رجال فاطمة، خبيزة انفال حدة، تأثير الأزمات الصحية العالمية على الاقتصاد العالمي، مجلة التمكين الاجتماعي، العدد 02، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2020.

المقالات الإلكترونية

- 1- أزمة «كورونا» تؤثر على التوجهات الاستثمارية وتغيرات المحافظ في شركات التأمين، مقال متاح على:
<https://n9.cl/nitzl> consulté le : 2023/06/04
- 2- حمزة الكحال، الجزائر: ثلث شركات التأمين توقف نشاطها بسبب خسائر كورونا، مقال متاح على:
<https://n9.cl/1vgq1> consulté le : 03/12/2022
- 3- غيتا غوبيناث، الحد من التداعيات الاقتصادية لفيروس كورونا بوضع سياسات موجهة كبيرة، مقال متاح على:
<https://www.imf.org/ar/Blogs/Articles/2020/03/09/blog030920-limiting-the-economic-fallout-of-the-coronavirus-with-large-targeted-policies> consulté le : 03/11/2022
- 4- عليواش هدى، الاحكام العامة، مقال متاح على:
<https://almerja.net/reading.php?idm=115681> consulté le 11 / 11/2022
- 5- المبادئ الفنية لعقد التأمين، مقال متاح على:
<http://www.sisc.sy/Culture/2387/Ar> consulté le : 11/11/2022.
- 6- الجمعية المصرية لتأمين التعاوني، تأثير فيروس كورونا على التوقعات المالية لشركات التأمين، مقال متاح على:
https://www.ifegypt.org/NewsDetails.aspx?Page_ID=1244&PageDetailID=1455
consulté le : 28/11/2022
- 7- محمد بن عفيف، الآثار القانونية لفيروس كورونا، مقال متاح على:
<https://n9.cl/boh9y> consulté le : 2/12/2022
- 8- احمد ابو زنت، بحث قانوني ودراسة عن شركات التأمين، مقال متاح على:
<https://n9.cl/kgym5> consulté le 11/11/2022
- 9- بسبب كورونا (ام باست) تأثر تأمين العاملين بالسلب على المدى الطويل، مقال متاح على:
<https://n9.cl/oob0fm> consulté le : 04/06/2023

- 10- ابتسام مهران، تعريف الجائحة، مقال متاح على:
<https://www.almrsal.com/post/892639> consulté le: 2023/06/09
- 11- أنس جاب الله، كيف يؤثر متحور "أوميكرون" على الاقتصاد العالمي؟، مقال متاح على:
<https://futureuae.com/ar-AE/Mainpage/Item/7044/> consulté le : 02/11/2022 à 22:45
- 12- حابي، تداعيات فيروس كورونا على شركات التأمين، مقال متاح على:
<https://n9.cl/mcute> consulté le : 03/12/2022
- 13- جائحة كورونا تقود صناعة التأمين العالمية نحو الاهتمام بإدارة المخاطر وتوليد الأفكار، مقال متاح على
<https://n9.cl/sed20> consulté le : 04/06/2023
- 14- الشاذلي جمعة، خسائر شركات التأمين وإعادة تتخطى 22 مليار دولار، مقال متاح على:
<https://n9.cl/cfydi> consulté le : 03/12/2022
- 15- زيادة أسعار إعادة التأمين «ضرورية للغاية» في عام 2021، مقال متاح على:
<https://n9.cl/36v1i> consulté le : 04/06/2023
- صندوق النقد الدولي، صندوق النقد الدولي في مواجهة جائحة كوفيد-19، مقال متاح على:
<https://www.imf.org/ar/About/FAQ/imf-response-to-covid-19> consulté le 03/11/2022
- 16- قطاع التأمين في فلسطين، مقال متاح على:
https://info.wafa.ps/ar_page.aspx?id=8T1tsva9066399078a8T1tsv consulté le 11/11/2022.
- 17- كورونا يؤثر على توقعات مستويات السيولة والدخل الثابت في شركات التأمين، مقال متاح على:
<https://n9.cl/f8rm83> consulté le: 2023/06/09
- 18- تقرير الاستقرار المالي العالمي، ملخص واف لتقرير الاستقرار المالي العالمي، صندوق النقد الدولي متاح على الرابط:
<https://www.imf.org/ar/Publications/GFSR/Issues/2020/04/14/global-financial-stability-report-april-2020#ch4> consulté le : 03/11/2022 à 19:20
- 19- محمد خطاب، التأمين، مقال متاح على:
<https://www.business4lions.com/insurance/> consulté le 11/11/2022.
- 20- مدى اعتبار فيروس كورونا قوة قاهرة وأثره على العقود المحلية والدولية، مقال متاح على:
<https://almousalawfirm.com/?p=1647> consulté le : 2022/12/02.

الأطروحات والرسائل الجامعية

- 1- بناي مصطفى، واقع وآفاق شركات التأمين الجزائرية في ظل الإصلاحات الاقتصادية والمتغيرات المالية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2014.

قائمة المراجع

- 2- قرواني مريم، دور إدارة المبيعات في جذب العملاء في شركات التأمين، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص اقتصاديات التأمين، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، الجزائر، 2015.
- 3- معوش محمد الأمين، دور الرقابة على النشاط التقني في شركات التأمين على الأضرار لتعزيز ملائتها المالية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، الجزائر، 2014.

المحاضرات

- 1- سوايم سفيان، محاضرات في قانون التأمين الجزائري، جامعة محمد الشريف مساعديّة - سوق أهراس، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، الموسم الجامعي 2014-2015

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

les Articles scientifiques

- 1- MICHEL MAGNAN ROBERT NORMAND GHISLAIN NOUBISSIE POUGOM HERMANN NOUBISSIE NOUSSA HUI FA، Conséquences de la COVID-19 : Étude de l'impact des taux d'intérêt négatifs، magazine CRIANO.

les sites

- 1- CHANGING INTEREST RATES: REACTING TO THE IMPACTS OF COVID-19 ، article disponible sur: <https://www.gep.com/blog/mind/changing-interest-rates-reacting-to-the-impacts-of-covid-19> consulté le: 2023/06/10.
- 2- Impact du Covid-19 sur l'assurance ،article disponible sur : <https://www.atlas-mag.net/article/impact-du-covid-19-sur-l-assurance> consulté le : 2023/06/10



الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة بأسماء الشركات

الاسم	الاختصار	البيان
الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين	CAAR	الشركة
الشركة الوطنية للتأمين	SAA	
شركة سلامة للتأمينات الجزائرية	SALAMA	
الشركة الجزائرية للتأمينات	CAAT	
الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين	CIAR	
التعاقدية الجزائرية لتأمين عمال تربية والثقافة	MAATEC	
الشركة العامة للتأمينات العمل	GAM	
أليانس للتأمينات	ALLIANCE	
شركة ترست الجزائر للتأمين وإعادة التأمين	TRUST	

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين لقائمة الاستبيان

الكلية والجامعة	الرتبة	الأستاذ المحكم
جامعة عمار ثليجي الأغواط	أستاذ التعليم العالي	أ. د. بوداود فاطمة
جامعة شاذلي بن جديد طرف	أستاذ محاضر (أ)	د. جقيدل رشيدة
جامعة شاذلي بن جديد طرف	أستاذ محاضر (أ)	د. طار عبد القدوس
جامعة تامنغست	أستاذ محاضر (أ)	د. مريم هاني

الملحق رقم (03): إستمارة الإستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي بالأغواط



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم المالية والمحاسبة - ماستر مالية المؤسسة

2023/2022

استبيان

أخي الفاضل / أختي الفاضلة

تحية طيبة، وبعد:

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة تخصص محاسبة وتدقيق بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الأغواط، تقوم الطالبتان بإعداد دراسة بعنوان **أثر جائحة كورونا على أداء شركات التأمين - دراسة ميدانية لدى شركات التأمين بالأغواط-**

يشرفنا أن نتقدم لسيادتكم المحترمة بهذا الاستبيان، بهدف الحصول على آرائكم ومقترحاتكم فيما تتضمنه هذه الاستمارة من محاور لاستفتاء الجانب الميداني لبحثنا هذا.

كما يرجى منكم التجاوب مع الأسئلة من أجل الوصول إلى نتائج تتسم بالدقة والموضوعية. علما بأن هذه المعلومات تبقى سرية وأنه سيتم استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط. أشكركم جزيلًا على وقتكم وتعاونكم، وأقدر بعمق مساعدة التي قدمتموها أنتم والشركة التي تعملون بها لإنجاز هذا البحث.

وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير

تحت اشراف: د. سميرة مشراوي

الطالبة: صفاء النوي

الطالبة: فاطمة الزهراء جقيدل

الملاحق

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

الرجاء وضع الإشارة (X) في الخانة المناسبة

1. الجنس:

ذكر أنثى

2. المركز الوظيفي

مدير محاسب مالي رئيس مصلحة أخرى (حددتها)

3. التخصص

مالية ومحاسبة تأمينات موارد بشرية اعلام آلي تخصصات أخرى

4. المؤهل العلمي:

* ليسانس

* ماستر /

* ماجستير

* دكتوراه

* شهادة مهنية

* شهادات أخرى

طبيعة الشهادة:

5. الخبرة:

* أقل من 10 سنوات

* من 10 الى 20 سنة

* أكثر من 20 سنة

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

المحور الأول: جائحة كورونا

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس أبعاد جائحة كورونا في شركتكم، نرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها، وذلك بوضع علامة (x) أمام العبارة التي تناسب اختيارك

الرقم	أبعاد جائحة كورونا وعبارات القياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: البعد المالي لجائحة كورونا						
01	قامت الشركة برفع اسعار التغطية بسبب جائحة كورونا					
02	تأثرت إصدارات التأمين الجماعي الجديدة لأسباب مادية للعملاء					
03	تعثرت عملية الانتاج الجديد ومنه انخفض حجم التداول					
04	شهدت الشركة انخفاضاً في حجم الاقساط					
05	انخفض حجم الطلب على خدمات التأمين					
06	زاد التركيز على ربحية الاكتتاب نتيجة انخفاض العائد على الاستثمار					
07	اتجهت الشركة نحو بيع الاوراق المالية لتسديد الضرائب					
08	تطلب العمل عن بعد تكاليف اضافية نتيجة ضرورة توفر متطلبات خاصة لأداء المهام					
09	انخفض نشاط الشركة بسبب الاغلاق الكلي والجزئي المفروض من السلطات					
ثانياً: البعد التكنولوجي لجائحة كورونا						
01	أهلت الشركة فريق العمل لمزاولة النشاط عن بعد					
02	وفرت الشركة الوسائل التكنولوجية اللازمة لاستمرارية النشاط					
03	بسّطت الشركة وسهلت المعاملات الرقمية للعملاء					
04	حققت الشركة من استخدام وسائل التكنولوجيا انخفاضاً في التكاليف					
05	ساعد استخدام وسائل التكنولوجيا بشكل كبير على تسيير الأعمال بنفس الجودة والدقة					
06	ساعدت التطورات التكنولوجية الشركة على سرعة تحقيق					

الملاحق

المطالبات					
				07	لم تواجه الشركة صعوبة في التحول الرقمي في السوق
				08	اعتمدت الشركة العمل عن بعد
				09	اتاحت الرقمنة خدمة عملاء الشركة بطرق أكثر تنوعا وبنفعالية ومرونة أكبر
ثالثا: البعد البشري لجائحة كورونا					
				01	قامت الشركة بضمان السلامة والأمان في مكان العمل
				02	وفرت الشركة أساليب عمل بديلة مثل العمل عن بعد
				03	دربت الشركة وطورت قدرات الموظفين لمواجهة الازمة
				04	وضعت الشركة خطة واضحة للتكيف مع التغيرات المتوقعة في النشاط بعد الأزمة
				05	قامت الشركة بدور انساني بصرف اجور كافة الموظفين
				06	لم تتأثر حقوق الموظفين المالية بسبب الجائحة
				07	لم تضطر الشركة الى توقيف بعض الموظفين بسبب الازمة
				08	ضمنت الشركة الحد الأدنى من الخدمات خلال الجائحة
				09	قامت الشركة بوضع الموظفين في عطل استثنائية دورية

المحور الثاني: أداء شركات التأمين

				01	أثرت كورونا على إيرادات وأرباح شركتكم.
				02	حددت الشركة المخاطر التي سببتها جائحة كورونا وتمت معالجتها بشكل كاف.
				03	كانت شركتكم قادرة على تلبية احتياجات العمال بشكل كاف خلال جائحة كورونا.
				04	قامت شركتكم بتطوير منتجات جديدة أو خدمات تأمينية بسبب جائحة كورونا.
				05	تعتقد أن شركتكم قادرة على التعامل مع أي تبعات مستقبلية قد تنشأ من جائحة كورونا.
				06	تم الحفاظ على جودة الخدمات المقدمة من شركتكم التأمينية رغم جائحة كورونا.

الملاحق

الملحق رقم (04): بيانات التوزيع حسب الشركة

اسم الشركة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
CAAR	6	0.12	0.12	0.12
SAA	12	0.24	0.24	0.36
SALAMA	2	0.4	0.4	0.40
CAAT	9	0.18	0.18	0.58
CIAR	10	0.20	0.20	0.78
Valid MAATEC	1	0.2	0.2	0.80
GAM	3	0.6	0.6	0.86
ALLIANCE	4	0.8	0.8	0.94
TRUST	3	0.6	0.6	0.100
Total	50	0.100	0.100	

الملحق رقم (05-01): البيانات الشخصية حسب الجنس

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	28	56,0	56,0	56,0
Valid أنثى	22	44,0	44,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

الملحق رقم (05-02): البيانات الشخصية حسب المركز الوظيفي

المركز الوظيفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
مدير	9	18,0	18,0	18,0
محاسب مالي	9	18,0	18,0	36,0
Valid رئيس مصلحة	15	30,0	30,0	66,0
أخرى	17	34,0	34,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

الملاحق

الملحق رقم (03-05): البيانات الشخصية حسب التخصص

التخصص

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
مالية ومحاسبة	5	10,0	10,0	10,0
تأمينات	25	50,0	50,0	60,0
موارد بشرية	3	6,0	6,0	66,0
اعلام آلى	3	6,0	6,0	72,0
أخرى	14	28,0	28,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

الملحق رقم (04-05): البيانات الشخصية حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ليسانس	20	40,0	40,0	40,0
ماستر	18	36,0	36,0	76,0
دكتوراه	4	8,0	8,0	84,0
شهادة مهنية	8	16,0	16,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

الملحق رقم (05-05): البيانات الشخصية حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 10 سنوات	23	46,0	46,0	46,0
من 10 إلى 20 سنة	18	36,0	36,0	82,0
أكثر من 20 سنة	9	18,0	18,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

الملحق رقم (06-01): البيانات الوصفية للمحور الأول جائحة كورونا عند البعد المالي

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
قامت الشركة برفع أسعار التغطية بسبب جائحة كورونا	50	2,4000	1,12486
تأثرت إصدارات التأمين الجماعي الجديدة لأسباب مادية للعملاء	50	3,4600	,93044
تعثرت عملية الإنتاج الجديد ومنه انخفض حجم التداول	50	3,7800	,97499
شهدت الشركة انخفاضا في حجم الأقساط	50	3,7400	,98582
انخفض حجم الطلب على خدمات التأمين	50	3,6200	1,15864
زاد التركيز على ربحية الاكتتاب نتيجة انخفاض العائد على الاستثمار	50	3,3400	1,08063
اتجهت الشركة نحو بيع الأوراق المالية لتسديد الضرائب	50	2,4000	,96890
تطلب العمل عن بعد تكاليف اضافية نتيجة ضرورة توفر متطلبات خاصة لأداء المهام	50	3,0600	1,13227
انخفض نشاط الشركة بسبب الاغلاق الكلي والجزئي المفروض من السلطات	50	3,7400	1,32187
البعد المالي لجائحة كورونا	50	3,2822	,55814
Valid N (listwise)	50		

الملحق رقم (06-02): البيانات الوصفية للمحور الأول جائحة كورونا عند البعد التكنولوجي

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
أهلت الشركة فريق العمل لمزاولة النشاط عن بعد	50	2,9800	1,18649
وفرت الشركة الوسائل التكنولوجية اللازمة لاستمرارية النشاط	50	3,5000	1,28174
بسّطت الشركة وسهلت المعاملات الرقمية للعملاء	50	3,3800	1,29189
حققت الشركة من استخدام وسائل التكنولوجيا انخفاضا في التكاليف	50	2,9600	1,06828
ساعد استخدام وسائل التكنولوجيا بشكل كبير على تسيير الأعمال بنفس الجودة والدقة	50	3,5400	1,12866

الملاحق

ساعدت التطورات التكنولوجية الشركة على سرعة تحقيق المطالبات	50	3,5200	1,19932
تواجه الشركة صعوبة في التحول الرقمي في السوق	50	3,6000	1,12486
اعتمدت الشركة العمل عن بعد	50	2,7600	1,13497
اتاحت الرقمنة خدمة عملاء الشركة بطرق أكثر تنوعا وبفعالية ومرونة أكبر	50	3,4600	1,16426
البعد التكنولوجي لجائحة كورونا	50	3,3000	,64251
Valid N (listwise)	50		

الملحق رقم (06-03): البيانات الوصفية للمحور الأول جائحة كورونا عند البعد البشري

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
قامت الشركة بضمان السلامة والأمان في مكان العمل	50	4,2400	,89351
وفرت الشركة اساليب عمل بديلة مثل العمل عن بعد	50	2,9400	1,20221
دربت الشركة وطورت قدرات الموظفين لمواجهة الأزمة	50	3,1800	1,22374
وضعت الشركة خطة واضحة للتكيف مع التغيرات المتوقعة في النشاط بعد الأزمة	50	3,4400	1,03332
قامت الشركة بدور انساني بصرف اجور كافة الموظفين	50	3,2000	1,14286
لم تتأثر حقوق الموظفين المالية بسبب الجائحة	50	3,6800	1,33156
لم تضطر الشركة إلى توقيف بعض الموظفين بسبب الأزمة	50	3,5800	1,34149
ضمنت الشركة الحد الأدنى من الخدمات خلال الجائحة	50	3,9400	1,16776
قامت الشركة بوضع الموظفين في عطل استثنائية دورية	50	3,2400	1,45069
البعد البشري لجائحة كورونا	50	3,4933	,66332
Valid N (listwise)	50		

الملحق رقم (06-04): البيانات الوصفية للكلية للمحور الأول جائحة كورونا

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
جائحة كورونا	50	3,3585	,40159
Valid N (listwise)	50		

الملاحق

الملحق رقم (07): اختبار (T) مدى توافر أبعاد جائحة كورونا في شركات التأمين

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
جائحة كورونا	6,313	49	,000	,35852	,2444	,4726

الملحق رقم (08): البيانات الوصفية للمحور الثاني أداء شركات التأمين

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
أثرت كورونا على إيرادات وأرباح شركتكم	50	4,0200	1,07836
حددت الشركة المخاطر التي سببتها جائحة كورونا وتمت معالجتها بشكل كاف	50	3,3000	,97416
كانت شركتكم قادرة على تلبية احتياجات العمال بشكل كاف خلال جائحة كورونا قامت شركتكم بتطوير منتجات جديدة أو خدمات تأمينية بسبب جائحة كورونا	50	3,6800	1,16829
تعتمد أن شركتكم قادرة على التعامل مع اي تبعات مستقبلية قد تنشأ من جائحة كورونا	50	3,0400	1,21151
تم الحفاظ على جودة الخدمات المقدمة من شركتكم التأمينية رغم جائحة كورونا	50	3,6600	1,02240
أداء شركات التأمين	50	4,1600	,91160
Valid N (listwise)	50	3,6433	,68181

الملحق رقم (09-01): معامل ألفا كرونباخ لمحور البعد المالي لجائحة كورونا

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,655	9

الملحق رقم (02-09): معامل ألفا كرونباخ لمحور البعد التكنولوجي لجائحة كورونا

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,705	9

الملحق رقم (03-09): معامل ألفا كرونباخ لمحور البعد البشري لجائحة كورونا

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,710	9

الملحق رقم (04-09): معامل ألفا كرونباخ لمحور أبعاد جائحة كورونا

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,719	27

الملحق رقم (05-09): معامل ألفا كرونباخ لمحور أداء شركات التأمين

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,711	6

الملحق رقم (06-09): معامل ألفا كرونباخ لكل المحاور

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,778	33

الملحق رقم (10): اختبار التوزيع الطبيعي وفق Shapiro-Wilk

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
البعد المالي لجائحة كورونا	,077	50	,200 [*]	,987	50	,842
البعد التكنولوجي لجائحة كورونا	,101	50	,200 [*]	,974	50	,337
البعد البشري لجائحة كورونا	,117	50	,085	,973	50	,319
جائحة كورونا	,100	50	,200 [*]	,973	50	,307
أداء شركات التأمين	,097	50	,200 [*]	,973	50	,304

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

الملحق رقم (11): معامل الارتباط بين المتغيرات الجزئية لأبعاد جائحة كورونا والأداء

Correlations

		البعد المالي لجائحة كورونا	البعد التكنولوجي لجائحة كورونا	البعد البشري لجائحة كورونا	جائحة كورونا	أداء شركات التأمين
البعد المالي لجائحة كورونا	Pearson Correlation	1	-,004	-,009	,456**	-,055
	Sig. (2-tailed)		,977	,952	,001	,705
	N	50	50	50	50	50
البعد التكنولوجي لجائحة كورونا	Pearson Correlation	-,004	1	,348 [*]	,723**	,328 [*]
	Sig. (2-tailed)	,977		,013	,000	,020
	N	50	50	50	50	50
البعد البشري لجائحة كورونا	Pearson Correlation	-,009	,348 [*]	1	,732**	,565**
	Sig. (2-tailed)	,952	,013		,000	,000
	N	50	50	50	50	50
جائحة كورونا	Pearson Correlation	,456**	,723**	,732**	1	,460**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,001
	N	50	50	50	50	50
أداء شركات التأمين	Pearson Correlation	-,055	,328 [*]	,565**	,460**	1
	Sig. (2-tailed)	,705	,020	,000	,001	
	N	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الملاحق

الملحق رقم (01-12): نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط للبعد المالي لجائحة كورونا والأداء لشركات التأمين

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد المالي لجائحة كورونا ^b	.	Enter

a. أداء شركات التأمين. Dependent Variable:

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,055 ^a	,003	-,018	,68784

a. Predictors: (Constant), البعد المالي لجائحة كورونا

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	,069	1	,069	,145	,705 ^b
Residual	22,710	48	,473		
Total	22,778	49			

a. أداء شركات التأمين. Dependent Variable:

b. Predictors: (Constant), البعد المالي لجائحة كورونا

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,863	,586		6,593	,000
البعد المالي لجائحة كورونا	-,067	,176	-,055	-,381	,705

a. أداء شركات التأمين. Dependent Variable:

الملحق رقم (12-02): نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط للبعد التكنولوجي لجائحة كورونا والأداء لشركات التأمين

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد التكنولوجي لجائحة كورونا ^b	.	Enter

a. أداء شركات التأمين. Dependent Variable:

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,328 ^a	,107	,089	,65083

a. البعد التكنولوجي لجائحة كورونا. Predictors: (Constant),

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2,447	1	2,447	5,776	,020 ^b
1 Residual	20,332	48	,424		
Total	22,778	49			

a. أداء شركات التأمين. Dependent Variable:

b. البعد التكنولوجي لجائحة كورونا. Predictors: (Constant),

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,496	,486		5,132	,000
1 البعد التكنولوجي لجائحة كورونا	,348	,145	,328	2,403	,020

a. أداء شركات التأمين. Dependent Variable:

الملاحق

الملحق رقم (12-03): نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط للبعد البشري لجائحة كورونا والأداء لشركات التأمين

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد البشري لجائحة كورونا ^b	.	Enter

a. أداء شركات التأمين. Dependent Variable:

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,565 ^a	,319	,305	,56840

a. Predictors: (Constant), البعد البشري لجائحة كورونا

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	7,271	1	7,271	22,504	,000 ^b
1 Residual	15,508	48	,323		
Total	22,778	49			

a. أداء شركات التأمين. Dependent Variable:

b. Predictors: (Constant), البعد البشري لجائحة كورونا

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,615	,435		3,711	,001
1 البعد البشري لجائحة كورونا	,581	,122	,565	4,744	,000

a. أداء شركات التأمين. Dependent Variable:

الملحق رقم (13): نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لجائحة كورونا والأداء لشركات التأمين

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	جائحة كورونا ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: أداء شركات التأمين

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,460 ^a	,212	,196	,61151

a. Predictors: (Constant), جائحة كورونا

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4,829	1	4,829	12,914	,001 ^b
Residual	17,949	48	,374		
Total	22,778	49			

a. Dependent Variable: أداء شركات التأمين

b. Predictors: (Constant), جائحة كورونا

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,018	,736		1,384	,173
جائحة كورونا	,782	,218	,460	3,594	,001

a. Dependent Variable: أداء شركات التأمين

الملاحق

الملحق رقم (14): نتائج نماذج الانحدار التدريجي لقياس أهم أبعاد جائحة كورونا تأثيرا على أداء شركات التأمين

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد البشري لجائحة كورونا	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).

a. أداء شركات التأمين. Dependent Variable:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,565 ^a	,319	,305	,56840

a. البعد البشري لجائحة كورونا. Predictors: (Constant),

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	7,271	1	7,271	22,504	,000 ^b
1 Residual	15,508	48	,323		
Total	22,778	49			

a. أداء شركات التأمين. Dependent Variable:

b. البعد البشري لجائحة كورونا. Predictors: (Constant),

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,615	,435		3,711	,001
1 البعد البشري لجائحة كورونا	,581	,122	,565	4,744	,000

a. أداء شركات التأمين. Dependent Variable:

Excluded Variables^a

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
1	البعد المالي لجائحة كورونا	-,050 ^b	-,415	,680	-,060	1,000
	البعد التكنولوجي لجائحة كورونا	,149 ^b	1,179	,244	,170	,879

a. أداء شركات التأمين. Dependent Variable:

b. البعد البشري لجائحة كورونا. Predictors in the Model: (Constant),