

مساهمة منصة e-recours في تسوية ملفات المطالبات لمنتج التأمين على السيارات - دراسة عينة من وكلاء التأمين بالجزائر-

The contribution of the e-recours platform in settling the claims files for the car insurance product - a sample study of insurance agents in - Algeria

قرواني مريم

¹ جامعة سطيف 1 (الجزائر)، meriem.kerouani@univ-setif.dz

تاريخ النشر: 2025/06/ 01

تاريخ القبول: 2025/05/ 14

تاريخ الاستلام: 2025/02/ 22

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية الرقمنة في تحسين الخدمات التأمينية، من خلال التركيز على دور منصة e-recours في تسوية ملفات المطالبات لمنتج التأمين على السيارات، تم استخدام المنهج الوصفي للوصول إلى نتائج الدراسة، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام استبيان الكتروني قمنا بتوزيعه على عينة مكونة من 119 وكيل تأمين بالجزائر يستخدم المنصة في تسوية المطالبات. وتم التوصل إلى أن المنصة الالكترونية e-recours تلعب دورا في تحسين عملية تسوية ملفات المطالبات لمنتج التأمين على السيارات من وجهة نظر الوكالات التأمينية عينة الدراسة.

الكلمات المفتاحية: المنصة الالكترونية، منصة e-recours، التأمين على السيارات، المطالبات.

تصنيف JEL: O21، G22.

Abstract:

This study aims to highlight the importance of digitization in improving insurance service, by focusing on the role of the e-recours platform in settling claims files for the car insurance product. The descriptive approach was used to reach the results of the study, and to achieve the objective of the study, an electronic questionnaire was used and distributed to a sample of 119 insurance agencies in Algeria that use the platform in settling claims.

It was found that the e-recours platform has a role in improving the process of settling claims files for the car insurance product from the point of view of the insurance agencies in the study sample.

Keywords: Electronic platform; E-recours platform; Car insurance; Claims.

Jel Classification Codes: G22, O21.

1. مقدمة:

شهد قطاع التأمين في الجزائر تطوراً ملحوظاً خلال السنوات الأخيرة، لا سيما في مجال استخدام التكنولوجيا لتعزيز كفاءة العمليات الإدارية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. لذا يعد التأمين على السيارات أحد أبرز المنتجات التأمينية التي تتطلب إدارة دقيقة نظراً للعدد الكبير من المطالبات الناجمة عن الحوادث المرورية، والتي قد تؤدي في بعض الأحيان إلى نزاعات أو تأخر في التسوية.

في هذا السياق، برزت منصة e-recours كأداة تقنية حديثة تهدف إلى تحسين إدارة وتسوية المطالبات بين الوكالات التأمينية بشكل أكثر كفاءة وشفافية. حيث توفر المنصة بيئة إلكترونية تسهل تبادل المعلومات والوثائق بين الأطراف المعنية، مما يساهم في تقليص الوقت المستغرق لتسوية الملفات العالقة وتقليل حجم النزاعات بين الشركات.

إن استخدام منصة e-recours لا يقتصر فقط على تبسيط العمليات، بل يشكل أيضاً خطوة هامة نحو رقمنة قطاع التأمين في الجزائر، مما يعزز من تنافسية السوق المحلي واستجابته لمتطلبات العملاء المتزايدة. لذلك، تتناول هذه الدراسة الدور المحوري الذي تلعبه المنصة في تسوية ملفات المطالبات المتعلقة بالتأمين على السيارات.

1.1. إشكالية الدراسة

لتحقيق هدف الدراسة سنحاول الاجابة على السؤال الرئيسي التالي:

ما دور منصة e-recours في تسوية ملفات المطالبات لمنتج التأمين على السيارات من وجهة نظر بعض وكلاء التأمين بالجزائر؟

2.1. أسئلة الدراسة

- هل تستخدم وكالات التأمين بالجزائر المنصة الالكترونية e-recours لتسوية ملفات المطالبات المتعلقة بمنتج التأمين على السيارات لسهولة استخدامها؟

- هل ساهمت المنصة في تحسين سرعة وكفاءة تسوية المطالبات وتقليل النزاعات بين وكلاء التأمين بالجزائر؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم دور منصة e-recours في تسوية مطالبات التأمين على السيارات، تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، والمستوى التعليمي) من وجهة نظر وكلاء التأمين؟

3.1. فرضيات الدراسة

يمكن صياغة فرضيات الدراسة كالتالي:

- الفرضية الرئيسية: تلعب المنصة الالكترونية e-recours دورا في تحسين عملية تسوية ملفات المطالبات لمنتج التأمين على السيارات من وجهة نظر بعض وكلاء التأمين بالجزائر.
- وتنبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:
- تعتمد وكالات التأمين في الجزائر على المنصة الالكترونية e-recours بشكل واسع نظرا لسهولة استخدامها وفعاليتها في تسوية مطالبات التأمين على السيارات.
- ساهمت منصة e-recours في تحسين سرعة وكفاءة تسوية المطالبات، مما أدى إلى تقليل النزاعات بين وكلاء التأمين.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم دور منصة e-recours في تسوية مطالبات التأمين على السيارات، تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي) من وجهة نظر وكلاء التأمين.

4.1. أهمية الدراسة

- تكمن أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على دور المنصات الإلكترونية في تطوير قطاع التأمين، حيث تساهم منصة e-recours في تحسين كفاءة العمليات الإدارية وتسريع تسوية المطالبات، مما يعزز الشفافية ويقلل النزاعات بين الوكالات التأمينية. كما أن التحول الرقمي في هذا القطاع يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، مما يعزز ثقتهم ورضاهم.

5.1. أهداف الدراسة

- إبراز أهمية المنصات الالكترونية في تحسين خدمات التأمين، مع التركيز على عملية تسوية المطالبات في شركات التأمين.
- التعرف على دور منصة e-recours في تسهيل وتسريع تسوية ملفات المطالبات لمنتج التأمين على السيارات في بعض الوكالات التأمينية بالجزائر.
- دراسة تأثير المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي) على تقييم دور المنصة في تسوية المطالبات.
- تقديم اقتراحات لتعزيز فعالية منصة e-recours واستغلالها الأمثل في قطاع التأمين بالجزائر.

6.1. منهجية الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم البحث إلى جانب نظري يتناول مفهوم المنصة الالكترونية ومنتج التأمين على السيارات واعطاء لمحة حول المنصة الالكترونية e-recours، وجانب تطبيقي يتضمن دراسة استطلاعية لعينة من وكالات التأمين التي تستخدم المنصة في تسوية مطالبات منتج التأمين على السيارات؛ بالاعتماد على استبيان الكتروني مكون من 119 وكالة تأمينية، وتم تحليل البيانات بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي ال SPSS الاصدار 27.

7.1. الدراسات السابقة

- دراسة كراش حسام، 2023، بعنوان: دور منصة e-recours، في رقمنة عمليات تسوية طعون حوادث السارات بين شركات التأمين في الجزائر، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور منصة *Recours-e* في رقمنة عمليات تسوية ملفات الطعون لحوادث السيارات بين شركات التأمين في الجزائر، وقد تم استخدام المنهج الوصفي. تمت الإشارة في هذه الدراسة إلى أهم الإيجابيات والسلبيات المرتبطة بمنصة e-recours، كما تم اقتراح بعض الإجراءات لمعالجة هذه السلبيات.

- دراسة عراس أمنة، 2019، بعنوان واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الجزائرية - دراسة تطبيقية لنظام الكتروني متكامل لإدارة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين Caar، ومن خلال دراسة للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين تم التوصل إلى أن الإدارة الالكترونية لديها تمتاز بالنقص، ولازالت في بدايتها إذ تقتصر على أنظمة التسيير الالكتروني وشبكة داخلية فقط.

2. أدبيات الدراسة

1.2. المنصة الالكترونية في التأمين

1.1.2. تعريف المنصة الالكترونية في صناعة التأمين

تعد المنصات الرقمية أطر رقمية متعددة الأطراف تحدد شروط تفاعل المشاركون مع بعضهم البعض (Schilirò, Daniele, 2023, p. 2)، وتعرف على أنها قاعدة برمجية رقمية قابلة للتوسيع يمكن إضافة وحدات تكاملية من أطراف ثالثة إليها (Mark de Reuver & al, 2017, p. 4)، بحيث تتطلب تخطيطاً دقيقاً من قبل شركات التأمين للبقاء في مقدمة المنافسة. توفر منصة التأمين الالكترونية حلولاً موحدة لشركات التأمين، وتساهم في تقليل تكلفة إدارة العقود، تحديث التقنيات بشكل مستمر، توزيع المخاطر، إطلاق المنتجات بسرعة، وتسهيل تكوين المنتجات وغيرها من الفوائد. (Vedantam, 2021)

3). تعمل المنصة كوسيط يربط بين العملاء وشركات التأمين، ويسهل تبادل المعلومات والمدفوعات، و "منظم" لسلوك المشاركين، ومبتكر في تصميم منتجات التأمين (Jia, 2024, p. 1).

2.1.2. سوق منصات التأمين العالمي

من المتوقع أن يصل حجم سوق منصة التأمين الرقمية إلى 148.15 مليار دولار أمريكي عام 2025، كما المتوقع أن يصل إلى 255.43 مليار دولار أمريكي بحلول عام 2030، بمعدل نمو سنوي مركب قدره 11.51% خلال الفترة المتوقعة (2025-2030)، ويفسر هذا النمو ب (mordorintelligence, 2023):

- سعي شركات التأمين التكنولوجي على إحداث تغييرات جذرية في صناعة التأمين من خلال بناء منصات رقمية والتعاون مع شركات التأمين والموردين. وقد تم تمكين التحول النموذجي من نموذج يركز على المنتج في شركات التأمين التقليدية إلى نموذج يركز بشكل أساسي على العميل من خلال منصات التأمين الرقمية التي تدعمها تقنيات مثل إنترنت الأشياء وتحليلات البيانات الضخمة والبلوك تشين والذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية.

- زيادة اهتمام شركات التأمين بولاء العملاء ورضاهم، ومن المتوقع أن تؤثر الذكاء الاصطناعي والتقنيات ذات الصلة بشكل كبير على جميع جوانب سلسلة قيمة التأمين، من التوزيع إلى الاكتتاب والتسعير إلى إدارة المطالبات، وقد يؤدي هذا إلى تسعير الوثائق التأمينية.

- اكتشاف تقنيات الجديدة وتعاون مع شركات التأمين وشركائها التكنولوجيين الحاليين لتطوير نماذج وأدوات جديدة.

3.1.2. خارطة الطريق التكنولوجية لمنصة التأمين حتى عام 2030

يغطي تقرير سوق منصة التأمين خارطة طريق التكنولوجيا حتى عام 2030، مع رؤية حول التطورات قصيرة الأجل ومتوسطة الأجل وطويلة الأجل (Market, 2023).

- **قصير الأجل (2023-2025):** لتعزيز عمليات الاكتتاب سيتم اعتماد منصات التأمين بشكل متزايد على خوارزميات الذكاء الاصطناعي (الذكاء الاصطناعي) والتعلم الآلي (ML)، كما ستكتسب تقنية Blockchain زخما في صناعة التأمين لحفظ سجلات الاكتتاب والمطالبات بشكل شفاف ومقاوم للاحتيال. بحيث ستقدم شركات التأمين شروطا قائمة على الاتصالات عن بعد تتعقب سلوك السائق وتكافئ القيادة الآمنة بأقساط أقل، ونظرا لتزايد تهديد الهجمات الإلكترونية، ستستثمر شركات التأمين بكثافة في تدابير الأمن السيبراني.

- منتصف المدة (2026-2028): ستلعب التحليلات التنبؤية دورا مهما في تحديد المخاطر الناشئة وتصميم منتجات التأمين وفقا لذلك، بحيث سيتم تعديل وثائق التأمين ديناميكيا بناء على سلوك حامل الوثيقة وتفضيلاته وظروفه المتغيرة، مما يخلق نمجا أكثر تركيزا على العملاء في التأمين، كما سيؤدي تقييم المطالبات المستند إلى الذكاء الاصطناعي إلى تسريع عملية التسوية وتقليل النفقات الإدارية العامة وتحسين رضا العملاء، وستصبح روبوتات الدردشة والمساعدات الافتراضيين الذين يقودهم الذكاء الاصطناعي أكثر تعقيدا، مما يوفر دعما 7/24 لحاملي وثائق التأمين

- طويل الأجل (2029-2030): ستحدث العقود الذكية والمنظمات المستقلة اللامركزية (DAOs) والأصول المرمزة ثورة في كيفية إنشاء وثائق التأمين وتوزيعها وتسويتها، بحيث سيستمر الذكاء الاصطناعي في التطور، مما يمكن شركات التأمين من التنبؤ بالمخاطر والتخفيف من حدتها بدقة غير مسبوقة. كما ستصبح منتجات التأمين المستدامة والقادرة على الصمود في وجه تغير المناخ أكثر انتشارا.

2.2. مطالبات التأمين على السيارات بالجزائر

1.2.2. تعريف منتج التأمين على السيارات

يعرف منتج التأمين على السيارات على أنه: "عقد تأمين يُعرض على كل مالك لمركبة برية ذات محرك، وذلك لتغطية الأضرار المادية و/أو الجسدية التي قد تتسبب بها المركبة للغير". (cna, 2022) حسب المادة الأولى من الأمر رقم 74-15 المؤرخ في 30 يناير 1974، المتعلق بالزامية تأمين المركبات وآلية تعويض الأضرار، المعدل والمكمل بالقانون رقم 88-31 المؤرخ في 19 يوليو 1988، كما يعرف على أنه: "عقد يغطي تعويض الأضرار الجسدية/ أو المادية التي تلحق بالغير من جراء حادث أو حريق أو انفجار تكون المركبة قد تسببت فيه سواء أثناء السير أو خارجه". (SAA, 2010، صفحة 3). وتمثل ضمانات منتج التأمين على السيارات في (cna, 2022) :

✓ الأضرار التي تلحق بالمركبة: تغطي هذه الضمانة تكاليف إصلاح أو استبدال المركبة المتضررة أو المسروقة، بما في ذلك ملحقاتها.

✓ الأضرار التي تلحق بالركاب: تشمل هذه الضمانة تعويض الركاب داخل المركبة، حيث لا يتم تعويضهم بموجب ضمان المسؤولية المدنية لأنهم لا يُعتبرون أطرافًا ثالثة.

✓ الدفاع واللجوء إلى القضاء: تغطي هذه الضمانة كليًا أو جزئيًا تكاليف الخبرة، أتعاب المحاماة، والمصاريف القضائية.

2.2.2. تسوية مطالبات التأمين على السيارات

تتمثل وظيفة تسوية المطالبات في صرف التعويضات المستحقة للمؤمن له عند تحقق الخطر المؤمن ضده، وفقاً لما هو منصوص عليه في عقد التأمين. ويتم تحديد قيمة التعويض بناءً على عملية تقييم دقيقة تهدف إلى التحقق من صحة المطالبات المقدمة، وتُجرى هذه العملية من قبل جهة متخصصة في تسوية المطالبات. ويُعرف الشخص المسؤول عن هذه المهمة باسم "مسوي الخسائر"، حيث يقوم بتحليل وتقييم الأضرار لضمان دقة التعويضات وفقاً لشروط وأحكام الوثيقة التأمينية (مریم، 2022، صفحة 153). وقد قدرت المطالبات على حوادث السيارات بالجزائر عام 2022 بـ 520313 مطالبة وتم تسوية 42855 ملف، وقد تم تعويض 39418 مكتب (CNA, 2021-2022, p. 9).

ففي حالة وقوع الخطر المتفق عليه في عقد التأمين السيارات يلتزم المكتب بـ (cna, 2022) :

- ✓ الاتصال بالشرطة أو الدرك الوطني، بالإضافة إلى فرق الإسعاف في حال وجود مصابين.
 - ✓ في حالة وقوع حادث خطير أو إذا كانت السلطات حاضرة في مكان الحادث، سيتم إعداد محضر رسمي يُرفق بتقرير الحادث.
 - ✓ إبلاغ شركة التأمين بالحادث في أسرع وقت ممكن، حيث يجب التصريح عن الحادث في غضون سبعة (07) أيام، بينما يجب الإبلاغ عن السرقة في غضون ثلاثة (03) أيام عمل.
 - ✓ تقديم التصريح عن الحادث عبر بريد مسجل مع إشعار بالاستلام أو تسليمه يدوياً من خلال حامل.
- غالباً ما يتم تقديم التصريح في شكل محضر ودي يتم الاتفاق عليه بين الأطراف المعنية. تسوية المطالبات في شركات التأمين . الجانب التطبيقي

1.3. بطاقة فنية حول منصة e-recours

تعد منصة e-recours مبادرة تدرج ضمن استراتيجية التحول الرقمي لقطاع التأمين بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة للمكاتب، تم إنشاؤها شهر أكتوبر 2022 تحت إشراف الاتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين (حسام، 2023، صفحة 338).

تعتبر e-recours منصة رقمية لاتفاقية التسوية بين الشركات لتعويض الأضرار المادية للمركبات (مشروع مشترك لمعالجة الطعون المتعلقة بفرع التأمين على السيارات "IRSAM")، تتضمن هذه المنصة 13 شركة تأمين تمارس نشاطها بالجزائر، كما تضم أكثر من 3800 وكالة تأمينية، وتستقبل هذه المنصة يومياً أكثر من 3000 ملف مطالبة لتسويتها (buaa, 2022) .

ويهدف من إنشائها رقمنة العمليات المتعلقة بمعالجة ملفات طعون حوادث السيارات، وضمان الشفافية والمتابعة الكاملة لعملية معالجة الطعون بشكل مستمر من بداية تقديم ملف طعن إلى غاية الغلق النهائي للملف، لتخفيض أوقات الاستجابة والتعويض، وبالتالي تسوية ملف الطعن في فترة قصيرة.

2.3. الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

1.2.3 عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة والتي تم تحديد حجمها بـ 119 فرداً من وكلاء التأمين بالجزائر.

2.2.3 تصميم الاستبيان

تم تصميم استبيان الدراسة يتضمن مجموعة من الأسئلة تعكس أبعاد دراسة الجانب النظري للموضوع إلى جانب الدراسات السابقة، وخلصنا إلى بناء الاستبيان متكون من 22 عبارة وتضمن الاستبيان جزئين على النحو التالي:

- الجزء الأول: يتضمن المعلومات الشخصية من حيث: الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة
 - الجزء الثاني: يشتمل على متغير الدراسة، ويقسم إلى:
 - المنصة الالكترونية **e-recours**: احتوى على (10) عبارات؛
 - تسوية ملفات المطالبات: احتوى على (09) عبارات؛
- كما تم استخدام مقياس "ليكارت الخماسي" لقياس متغيرات الدراسة بإعطاء أوزان لقيم استجابات المتغيرات الترتيبية بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي الـ SPSS الاصدار 27.

3.3. نتائج التحليل الإحصائي

1.3.3. ثبات وصدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

- ثبات أداة الدراسة: يقصد بثبات الاستبيان أن يكون الاختبار قادراً على أن يحقق دائماً النتائج نفسها في حالة تطبيقه مرتين أو أكثر على نفس المجموعة. وتوجد عدة معادلات وطرق إحصائية لحساب ثبات الاستبيان. وفي دراستنا تم التحقق من ثبات عبارات محاور الاستبيان الدراسة، من خلال استخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ.

جدول 1: ثبات الاستبيان حسب ألفا كرونباخ.

المحاور	عدد الفقرات	(Cronbach's Alpha)
المنصة الإلكترونية e-recours	10	0,778
تسوية ملفات المطالبات	9	0,729
الاستبيان ككل	19	0,830

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج Spss v.27

نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ في جميع محاور الاستبيان هي أكبر من الحد الأدنى 0.6 حيث القيمة الإجمالية لجميع عبارات الاستبيان بلغت 0.830 مما يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وعلاقة ترابط بين العبارات في الاستبيان وبالتالي يمكن تعميم هذه الدراسة.

2.3.3. التحليل الوصفي للخصائص العامة لعينة الدراسة " البيانات الشخصية "

سنحاول التعرف على توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية كما في الجدول:

جدول 2: الخصائص الشخصية لعينة الدراسة

المتغير	الحالة	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	73	61,3%
	أنثى	46	38,7%
	المجموع	119	100%
المستوى التعليمي	ثانوي أو أقل	8	6,7%
	جامعي	70	58,8%
	دراسات عليا	41	34,5%
	المجموع	119	100%
الخبرة	(1-5) سنوات	35	29,4%
	(6-10) سنوات	25	21%
	أكثر من 11 سنة	59	49,6%
	المجموع	119	100%

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج Spss v.27

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ما يلي:

- بالنسبة لمتغير الجنس: نجد بأن نسبة 61.3% من المستجوبين من جنس ذكور في حين 38.7% إناث من المجموع الإجمالي للنسب.

- بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي: نلاحظ أن أغلبية عينة الدراسة ذات مستوى تعليمي جامعي بعدد 70 ونسبة 58.8%، يليه مستوى دراسات عليا بعدد 41 ونسبة 34.5%، أما مستوى دراسات ثانوي أو أقل بعدد 8 ونسبة 6.7% من المجموع الإجمالي للنسب.

- بالنسبة لمتغير الخبرة: نلاحظ أن نلاحظ أن أغلبية عينة الدراسة ذات خبرة تفوق 11 سنة في القطاع التأميني بعدد 59 ونسبة 49.6%، يليه الوكلاء العامون ذوي خبرة من (1-5) سنوات بعدد 35 ونسبة 29.4%، أما سنوات الخبرة من (10-6) بعدد 25 ونسبة 21% من المجموع الإجمالي للنسب.

3.3.3. التحليل الوصفي لإجابات عينة الدراسة لمتغيرات الدراسة

جدول 3: تحليل إجابات الافراد حول عبارات المحور الأول

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	درجة الموافقة
0,742	4,42	1. تعتبر المنصة خطوة مهمة في مجال التأمين بالجزائر	عالية جدا
1,307	3,48	2. تساعد المنصة الوكلاء الذين لا يملكون خبرة في تسوية الحوادث	عالية
1,292	3,30	3. تعمل المنصة جيدا نتيجة التدفق العالي للأنترنيت	متوسطة
1,061	3,77	4. حسنت المنصة عملية تسوية ملفات المطالبات	عالية
1,312	2,65	5. تتضمن المنصة جميع وكالات شركات التأمين بالجزائر	متوسطة
1,290	2,75	6. كل الوكالات التأمينية تعمل بالمنصة لتسوية ملفات المطالبات فيما بينها	متوسطة
0,860	4,15	7. تتمتع المنصة بسهولة الاستخدام	عالية
1,075	3,71	8. تسرع المنصة عملية تسوية المطالبات	عالية

9. تمكن المنصة متابعة حالة الملفات بين الوكالات	4,25	0,716	عالية جدا
10. توفر المنصة الجهد والوقت لمعالجة ملف المطالبات	3,87	1,094	عالية
المعدل العام للمحور ككل	3,63	0,6337	عالية

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج Spss v.27

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات المنصة الالكترونية e-recours من وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين أن المتوسط الحسابي (3.63) و بدرجة موافقة عالية لأن المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20)؛ حيث احتلت العبارة رقم 01 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.42) أي أن المنصة تعتبر خطوة مهمة في مجال التأمين بالجزائر، تليها العبارة رقم 09 بالمرتبة الثانية و بمتوسط حسابي (4.25) أي أن المنصة تمكن من متابعة حالة الملفات بين الوكالات، ثم تليها العبارة رقم 07 بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.15) ما يدل على أن المنصة تتمتع بسهولة الاستخدام، تليها العبارة رقم 10 في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.87) وهذا يدل بان المنصة توفر الجهد والوقت لمعالجة ملف المطالبات، تليها العبارة رقم 04 في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3.77) ما يؤكد على مساهمة المنصة في تحسين عملية تسوية ملفات المطالبات، ثم جاءت العبارة رقم 08 في المرتبة السادسة و بمتوسط حسابي (3.71) أي أن المنصة سرعت عملية تسوية المطالبات، ثم جاءت العبارة رقم 02 في المرتبة السابعة و بمتوسط حسابي (3.48) أي أن المنصة الوكلاء تساعد الذين لا يملكون خبرة في تسوية الحوادث، تليها العبارة رقم 03 في المرتبة الثامنة و بمتوسط حسابي (3.30) أي أن المستجوبون موافقون بدرجة متوسطة بأن المنصة تعمل جيدا نتيجة التدفق العالي للأنترنيت، ثم تأتي العبارة 06 في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي (2.75) أي أن كل الوكالات التأمينية تعمل بالمنصة لتسوية ملفات المطالبات فيما بينها، وأخيرا تأتي العبارة 05 بمتوسط حسابي (2.65) وهذا يؤكد بأن المنصة تتضمن جميع وكلاء التأمين .

4.3.3. تحليل إجابات الافراد حول محور تسوية ملفات المطالبات

جدول 4: تحليل إجابات الافراد حول عبارات المحور الثاني

العبارة	المتوسط الحسابي	الترتيب	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
11. تخصص الشركة ميزانية جيدة لتسوية المطالبات	3,45	6	1,219	عالية

قرواني مريم

12. أعمل على دراسة ملفات المطالبات بسرعة	3,92	1	0,809	عالية
13. يبذل الوكلاء العامون جهداً لإتمام إجراءات المطالبات	3,09	9	1,214	متوسطة
14. مخزون ملفات المطالبات العالقة لدي منخفض	3,23	8	1,175	متوسطة
15. أقوم بتعويض الزبائن في الآجال المحددة	3,55	4	1,163	عالية
16. أطبق آلية التعويض المباشر للخسائر	3,40	7	1,003	متوسطة
17. معدل تسوية المطالبات لدي منخفض	3,46	5	1,088	عالية
18. ساعدتني المنصة على معالجة الطعون	3,81	3	0,941	عالية
19. قلصت المنصة آجال تقديم التعويضات	3,89	2	1,015	عالية
المعدل العام للمحور ككل	3,53		0,605	عالية

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج Spss v.27

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات تسوية ملفات المطالبات من وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين أن المتوسط الحسابي (3.53) و بدرجة موافقة عالية لأن المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20)؛ حيث احتلت العبارة رقم 12 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.92) أي أن الوكلاء العامون يعملون على دراسة ملفات المطالبات بسرعة، تليها العبارة رقم 19 بالمرتبة الثانية و بمتوسط حسابي (3.89) و موافقون في إجاباتهم عليها أي أن المنصة قلصت آجال تقديم التعويضات، ثم تليها العبارة رقم 18 بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.15) ما يدل على أن المنصة ساعدتهم على معالجة الطعون، تليها العبارة رقم 15 في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.55) وهذا يدل بانهم يقومون بتعويض الزبائن في الآجال المحددة، تليها العبارة رقم 17 في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3.46) ما يؤكد أن معدل تسوية المطالبات لدي هم منخفض، ثم جاءت العبارة رقم 11 في المرتبة السادسة و بمتوسط حسابي (3.45) أي أن المستجوبون موافقون بدرجة عالية بأن الشركة تخصص ميزانية جيدة لتسوية المطالبات، ثم جاءت العبارة رقم 16 في المرتبة السابعة و بمتوسط حسابي (3.40) بدرجة موافقة متوسطة أي أنهم يطبقون آلية التعويض المباشر للخسائر، تليها العبارة رقم 14 في المرتبة الثامنة و بمتوسط حسابي

(3.23) أي أن مخزون ملفات المطالبات العالقة لدي منخفض، ثم تأتي العبارة 13 في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي (3.09) أي أن الوكلاء العامون يبذلون جهدا دائما لإتمام اجراءات المطالبات.

5.3.3. نتائج اختبار فرضيات الدراسة

لاختبار صحة الفرضيات سنقوم بالاعتماد على مجموعة من الاختبارات الإحصائية المناسبة لكل فرضية وذلك بالاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، تتمثل هذه الاختبارات في: اختبار T لعينة واحدة، واختبار T لعينتين مستقلتين واختبار التباين الثنائي Anova.

- اختبار التوزيع الطبيعي

جدول 5: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المحاور	معامل الالتواء (Skewness)	معامل التفرطح (Kurtosis)
المنصة الإلكترونية e-recours	-0,344	-0,007
تسوية ملفات المطالبات	-0,067	0,129

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج Spss v.27

من الجدول أعلاه يتبين أن معاملات الالتواء للمحورين قدرت ب (-0.344)، (-0.067) على التوالي، أي كانت محصورة بين (-1) و(1)، ومعاملات التفرطح بلغت قيمتها للمحورين (-0.007)، (0.129) على التوالي، أي محصورة بين (-3) و(3)، إذن المتغيرين يتبعان التوزيع الطبيعي ويمكننا الوثوق في النتائج التي تظهرها الاختبارات المعلمية.

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

لاختبار هذه الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية الأولى تم استخدام اختبار (-One-Sample-T test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام الإجابات (المتوسط الإجمالي لمتغيرات الدراسة) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى دلالة 0.05 وفقا لبرنامج SPSS. والجدول التالي بين نتائج هذا الاختبار:

جدول 6: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجة الحرية (ddl)	مستوى المعنوية (Sig)
3	3,63	0,633	10,950	118	0,001

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج Spss v.27

يتضح من الجدول أعلاه أن متوسط إجابات أفراد العينة بلغ (3.76) وهو أكبر من المتوسط الفرضي المستخدم في الدراسة (3)، وهذا ما يدل على أن درجة موافقة أفراد العينة كانت عالية. حيث بلغت قيمة T لهذا المحور (T=10.95) وهي دالة احصائيا عند مستوى معنوية (Sig=0.001) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه فإن وكالات التأمين في الجزائر يعتمد على المنصة الالكترونية e-recours بشكل واسع نظرا لسهولة استخدامها وفعاليتها في تسوية مطالبات التأمين على السيارات.

- اختبار الفرضية الفرعية الثانية

لاختبار هذه الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية الأولى تم استخدام اختبار (One-Sample-T-

test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لمتغيرات الدراسة) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى دلالة 0.05 وفقا لبرنامج SPSS. والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

جدول 7: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجة الحرية (ddl)	مستوى المعنوية (Sig)
3	3,53	0,605	9,584	118	0,001

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج Spss v.27

يتضح من الجدول أعلاه أن متوسط إجابات أفراد العينة بلغ (3.53) وهو أكبر من المتوسط الفرضي المستخدم في الدراسة (3)، وهذا ما يدل على أن درجة موافقة أفراد العينة كانت عالية. حيث

مساهمة منصة **e-recours** في تسوية ملفات المطالبات لمنتج التأمين على السيارات: دراسة عينة من وكلاء التأمين بالجزائر

بلغت قيمة T لهذا المحور ($T=9.584$) وهي دالة احصائيا عند مستوى معنوية ($Sig=0.001$) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه ساهمت في تحسين سرعة وكفاءة تسوية المطالبات، مما أدى إلى تقليل النزاعات بين الوكالات التأمينية

- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

نص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم دور منصة **e-recours** في تسوية مطالبات التأمين على السيارات، تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، والمستوى التعليمي) من وجهة نظر وكالات التأمين.

حسب متغير الجنس:

للتأكد من صحة الفرضية قمنا باختبار T لعينتين مستقلتين (Indepandant-Sample T Test)

جدول 8: نتائج اختبار فرضية الفروق الإحصائية حسب متغير الجنس

المحور	متوسط العينة		مستوى معنوية اختبار Levene s	قيمة T المعنوية	مستوى معنوية اختبار T
	ذكور	إناث			
المنصة e-recours	3,60	3,68	0,913	-0,693	0,490
تسوية ملفات المطالبات	3,46	3,63	0,734	-1,445	0,151

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج Spss v.27

من الجدول نجد أن المتوسطات الحسابية بلغت $\bar{X} = 3.60$ بالنسبة للذكور، و $\bar{X} = 3.68$ بالنسبة للإناث في محور المنصة الالكترونية، وبلغت $\bar{X} = 3.46$ بالنسبة للذكور، و $\bar{X} = 3.63$ بالنسبة للإناث في محور تسوية ملفات المطالبات، في كلتا الحالتين نجد أن المتوسط الحسابي للإناث أكثر منه من الذكور، ونجد قيمة T بلغت (-0.693) عند مستوى معنوية ($Sig=0.490$) بالنسبة لمحور المنصة الالكترونية، وبلغت (-1.445) عند مستوى معنوية ($Sig=0.151$) بالنسبة لمحور تسوية ملفات المطالبات يلاحظ أن مستويات المعنوية أكبر من مستوى المعنوية المستخدم في الدراسة ($Sig=0.05$)، وبالتالي يمكن القول أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم دور منصة **e-recours** في تسوية مطالبات التأمين على السيارات، تعزى إلى متغير الجنس.

حسب متغير المستوى التعليمي: للتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا باختبار التباين الأحادي (One-Way Anova Test) وكانت نتائج هذا الاختبار كما هو مبين في الجدول:

جدول 9: نتائج اختبار فرضية الفروق الإحصائية حسب متغير المستوى التعليمي

مستوى معنوية اختبار Levene	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية (ddl)	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى معنوية اختبار Anova
0,766	بين المجموعات	0,573	2	0,286	0,709	0,494
	خارج المجموعات	46,822	116	0,404		
	المجموع	47,395	118			
0,266	بين المجموعات	0,632	2	0,316	0,859	0,426
	خارج المجموعات	42,674	116	0368		
	المجموع	43,306	118			

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج Spss v.27

من الجدول نجد أن قيم مستوى المعنوية لاختبار (Anova) قدرت ب: (Sig=0.494) بالنسبة للمحور المنصة الالكترونية و (Sig=0.426) بالنسبة لمحور تسوية المطالبات، وبما أن قيم المعنوية أكبر من مستوى الدراسة المستخدم في الدراسة (Sig=0.05) وبالتالي يمكن القول أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم دور منصة e-recours في تسوية مطالبات التأمين على السيارات، تعزى إلى متغير المستوى التعليمي.

حسب متغير الخبرة: للتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا باختبار التباين الأحادي (One-Way Anova Test) وكانت نتائج هذا الاختبار كما هو مبين في الجدول:

جدول 10: نتائج اختبار فرضية الفروق الإحصائية حسب متغير الخبرة

مستوى معنوية اختبار Levene	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية (ddl)	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى معنوية اختبار Anova
0,361	بين المجموعات	0,174	2	0,087	0,214	0,808

		0,407	116	47,220	خارج المجموعات		
			118	47,395	المجموع		
0,890	0,117	0,044	2	0,087	بين المجموعات	0,016	Sig. F الخطأ
		0,373	116	43,218	خارج المجموعات		
			118	34,306	المجموع		

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج Spss v.27

من الجدول نجد أن قيم مستوى المعنوية لاختبار (Anova) قدرت ب: (Sig=0.808) بالنسبة للمحور المنصة الالكترونية e-recours و (Sig=0.890) بالنسبة لمحور تسوية المطالبات، وبما أن قيم المعنوية أكبر من مستوى الدراسة المستخدم في الدراسة (Sig=0.05) يمكن القول أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم دور منصة e-recours في تسوية مطالبات التأمين على السيارات، تعزى إلى متغير الخبرة.

بناء على نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: نرفض نص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم دور منصة e-recours في تسوية مطالبات التأمين على السيارات، تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، والمستوى التعليمي) من وجهة نظر وكلاء التأمين.

4. الخلاصة

1.4. نتائج الدراسة

بناء على دراستنا حول مساهمة منصة e-recours في تسوية ملفات المطالبات لمنتج التأمين على السيارات - دراسة عينة من وكلاء التأمين بالجزائر- ومن خلال المعلومات المتحصل عليها من تحليل الاستبيان الموجه لعينة من وكلاء التأمين، توصلنا إلى مجموعة من النتائج نلخصها فيما يلي:

- بينت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية أن المنصة e-recours تساهم في تسوية ملفات المطالبات لمنتج التأمين على السيارات من وجهة نظر وكلاء التأمين بالجزائر محل الدراسة، وهذا ما يؤكد على أن المنصة الالكترونية e-recours ساهمت بشكل كبير في تحسين معدل تسوية المطالبات لمنتج التأمين على السيارات، الذي يُعرف بالارتفاع الكبير في نسبة الشكاوى نتيجة ارتفاع عدد حوادث المرور والتي قدرت

ب: 20359 حادث أسفر عن 2894 وفاة وإصابة 27776 شخصا آخر بجروح مختلفة (radioalgerie, 2024).

- أكدت نتائج الدراسة أن وكالات التأمين في الجزائر تعتمد على المنصة الإلكترونية e-recours بشكل واسع نظرا لسهولة استخدامها وفعاليتها في تسوية مطالبات التأمين على السيارات، وحسب آخر إحصائيات تم تسجيل أكثر من مليون ملف على e-recours منذ بداية استخدامها (BUAA, 2024)، هذا ما يعكس دور المنصة في تسهيل وتسريع الإجراءات، مما توفر للمستخدمين إمكانية تقديم الطلبات واتباعها إلكترونيا، ويعزز الكفاءة والشفافية والسرعة في هذا النظام.

- أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية أن منصة e-recours ساهمت في تحسين سرعة وكفاءة تسوية المطالبات، مما أدى إلى تقليل النزاعات بين الوكالات التأمينية. بحيث عززت المنصة من عملية معالجة الشكاوى المتعلقة بحوادث السيارات، وسرعت من عملية دراسة ملفات المطالبات بمعدل 2.027 شكوى يوميا، وتقدم التعويضات للمكاتبين، مما أدى إلى انخفاض محسوس في الآجال وتحسين جودة الخدمات وتعزيز الشفافية.

- كما توصلت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم دور منصة e-recours في تسوية مطالبات التأمين على السيارات، تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، والمستوى التعليمي) من وجهة نظر وكالات التأمين. وهذا يدل على أن تقييم وكلاء التأمين لمساهمة المنصة الإلكترونية e-recours في تسوية مطالبات التأمين على السيارات لا يختلف باختلاف الفئة المستهدفة.

2.4. المقترحات

اثبتت المنصة الإلكترونية e-recours في فعاليتها في تسريع وتسوية مطالبات التأمين على السيارات بين شركات التأمين وتعزيز الشفافية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمكاتبين، لذلك فإننا نقترح:

- استحداث القوانين المنظمة لعمل المنصة من خلال المراقبة المستمرة لنشاط الوكالات فيما يخص الاستخدام الأمثل والاستجابة للمطالبات في الوقت المحدد.

مساهمة منصة e-recours في تسوية ملفات المطالبات لمنتج التأمين على السيارات: دراسة عينة من وكلاء التأمين بالجزائر

- العمل على انشاء منصات الكترونية أخرى لتسوية ملفات المطالبات لتشمل جميع المنتجات التأمينية.
- توفير تطبيق في الهاتف الذكي يعزز من تجربة العملاء بحيث يتيح لهم التتبع الفوري لحالة مطالباتهم، أو ارسال اشعارات فورية لهم عبر البريد الالكتروني او الرسائل النصية حول حالة مطالباتهم في المنصة.
- ربط المنصة المنصة الإلكترونية e-recours مباشرة مع قواعد بيانات شركات التأمين، المرور والشرطة لتسريع عملية التحقق من الحوادث ومعالجة النزاعات وتقديم التعويضات للمتضررين.

3.4. الآفاق

- مساهمة الذكاء الاصطناعي في تقييم المطالبات والكشف عن الاحتيال في شركات التأمين.
- تأثير المخاطر السيبرانية على أمن بيانات المنصات التأمينية الالكترونية.
- تحديات تبني الحلول الرقمية في قطاع التأمين بالجزائر.

5. قائمة المراجع

1. Atlas magazine (2024). Traitement des réclamations automobile via la plateforme e-recours من الاسترداد atlas-mag: <https://www.atlasmag.net>
2. buaa. (2022). e-recours. Récupéré sur e-recours: <https://e-recours.buaa.dz/>
3. BUAA. (2024, 06 2). e-recours من الاسترداد e-recours.buaa: <https://e-recours.buaa.dz/>
4. CNA. (2022-2021). Note statistique. alger: conseil national des assurances.
5. cna. (2022, 7 26). Assurance automobile. Récupéré sur caisse national des assurances: <https://cna.dz/assurance-automobile-4/26/07/2022/>
7. Insurance Platform Market. (2023, 09). Insurance Platform Market by Offering (Software (Policy Management, Video KYC/eKYC), Services), Application (Claims Management, CRM, Underwriting & Rating), Insurance Type (General Insurance, Life Insurance), End-user and Region - Global Forecast to 2028 . تم من Insurance Platform Market: <https://www.marketsandmarkets.com/Market-Reports/digital-insurance-platformmarket144303624.html#:~:text=An%20insurance%20platform%20is%20a,claims%20processing%2C%20and%20customer%20management.>
6. Jia, R. A. (2024). DIGITAL PLATFORM ECOSYSTEMS IN INSURANCE: Connecting with customers in new ways. Geneve: The Geneva Association.
7. Mark de Reuver & al. (2017). The digital platform: a research agenda. Association for Information Technology, 1-12.
8. mordorintelligence. (2023). Digital Insurance Platform Market Size & Share Analysis - Growth Trends & Forecasts (2025 - 2030). Retrieved from

mordorintelligence:https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/digital-insurance-platform-market

9. radioalgerie. (2024, 11 24). حوادث المرور: وفاة 2894 شخصا عبر الوطن خلال التسعة أشهر الأولى. Retrieved from radioalgerie: https://news.radioalgerie.dz/ar/node/55676
10. SAA. (2010). عقد تأمين على السيارات. الجزائر: الشركة الوطنية للتأمين.
11. Schilirò, Daniele. (2023, 7 21). Digital platforms and digital transformation. تم الاسترداد من Munich Personal Repec Archive: https://mpra.ub.uni-muenchen.de/118006/
12. Vedantam, C. (2021). Insurance platformification – A necessity for insurers with the changing ecosystem. Tata Consultancy Services, 1-7.
13. قرواني مريم. (2022, 12 15). دور التسويق الابتكاري في تحسين أداء قوى البيع في شركات التأمين - دراسة. أطروحة دكتوراه. سطيف، كلية العلوم التجارية، الجزائر: جامعة سطيف 1.
14. كراش حسام. (2023). دور منصة e-Recours في رقمنة عمليات تسوية طعون حوادث السيارات بين شركات التأمين في الجزائر. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا 19 (33)، 331-350.

6. الملاحق

1.6. الاستبيان

المحور الاول: المنصة الإلكترونية e-recours

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1. تعتبر المنصة خطوة مهمة في مجال التأمين بالجزائر					
2. تساعد المنصة الوكلاء الذين لا يملكون خبرة في تسوية الحوادث					
3. تعمل المنصة جيدا نتيجة التدفق العالي للأنترنيت					
4. حسنت المنصة عملية تسوية ملفات المطالبات					
5. تتضمن المنصة جميع وكالات شركات التأمين بالجزائر					
6. كل الوكالات التأمينية تعمل بالمنصة لتسوية ملفات المطالبات فيما بينها					
7. تتمتع المنصة بسهولة الاستخدام					
8. تسرع المنصة عملية تسوية المطالبات					
9. تمكن المنصة متابعة حالة الملفات بين الوكالات					
10. توفر المنصة الجهد والوقت لمعالجة ملف المطالبات					

المحور الثاني: تسوية ملفات المطالبات

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
11. تخصص الشركة ميزانية جيدة لتسوية المطالبات					

					12. أعمل على دراسة ملفات المطالبات بسرعة
					13. يبذل الوكلاء العامون جهدا دائما لإتمام إجراءات المطالبات
					14. مخزون ملفات المطالبات العالقة لدي منخفض
					15. أقوم بتعويض الزبائن في الأجل المحددة
					16. أطبق آلية التعويض المباشر للخسائر
					17. معدل تسوية المطالبات لدي منخفض
					18. ساعدتني المنصة على معالجة الطعون
					19. قلصت المنصة آجال تقديم التعويضات

/المحور الثالث: البيانات الشخصية

20. الجنس

ذكر

أنثى

21. المستوى التعليمي

ثانوي او اقل

جامعي

دراسات عليا

23. الخبرة

(1-5) سنوات

(6-10) سنوات

أكثر من 11 سنة