



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريش

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة ضمن القرار 1275 لاستكمال متطلبات شهادة الماستر تخصص إدارة مالية بعنوان

# آفاق رقمنة قطاع التأمينات في الجزائر

عرض فكرة مشروع TAAMI.NET

تحت إشراف

الدكتور العمراوي زوبير مشرفا رئيسا

والدكتور بن أحسن حسن صلاح الدين مشرفا مساعدا

من إعداد الطالبين

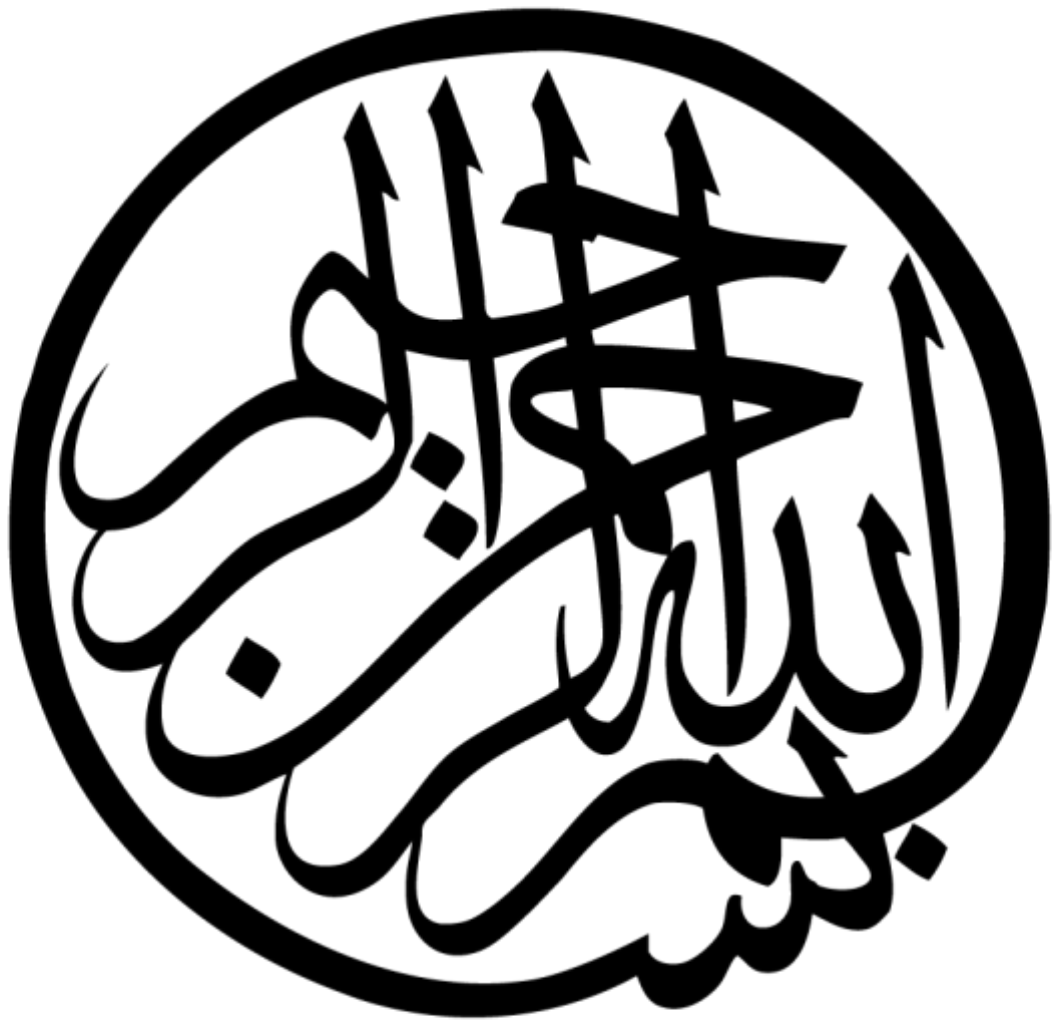
• جاب الله بلال

• الوالع غادة

أمام لجنة المناقشة

مشرفا ومقررا	جامعة ب ب ع	أستاذ محاضر - ب-	د/ العمراوي زوبير
مشرفا مساعدا	جامعة ب ب ع	أستاذ محاضر - أ-	د/ بن أحسن حسن صلاح الدين
رئيسا (جامعة برج بوعريش)	جامعة ب ب ع	أستاذ محاضر - أ-	د/ بوعيطة عبد الرزاق
مناقشا	جامعة ب ب ع	أستاذ محاضر - أ-	د/ جابز كريم
مثلا عن حاضنة أعمال الجامعة	جامعة ب ب ع	أستاذ محاضر - أ-	د/ مهديد فاطمة الزهراء
مثلا عن الشريك الإجتماعي	وكالة ب ب ع	مدير فرع الشركة الوطنية للتأمين Saa	السيد حمي سمير

الموسم الجامعي 2022/2023





# إهداء

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (إِنَّ اللَّهَ لَا يَقْبِضُ الْعِلْمَ انْتِزَاعًا يَنْتَزِعُهُ مِنَ الْعِبَادِ، وَلَكِنْ يَقْبِضُ الْعِلْمَ بِقَبْضِ الْعُلَمَاءِ، حَتَّى إِذَا لَمْ يُبْقِ عَالِمًا اتَّخَذَ النَّاسُ رُؤُوسًا جُهَلَاءَ، فَسُئِلُوا فَأَفْتَوْا بِغَيْرِ عِلْمٍ، فَضَلُّوا وَأَضَلُّوا)

وقال: (إِذَا مَاتَ الْإِنْسَانُ انْقَطَعَ عَنْهُ عَمَلُهُ إِلَّا مِنْ ثَلَاثَةٍ: إِلَّا مِنْ صَدَقَةٍ جَارِيَةٍ، أَوْ عِلْمٍ يُنْتَفَعُ بِهِ، أَوْ وَلَدٍ صَالِحٍ يَدْعُو لَهُ)

إلى صاحب السيرة العطرة، والفكر المستنير؛ من كان له الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي والدي الحبيب، أطال الله في عمره؛ إلى من وضعتني على طريق الحياة، وجعلتني رابط الجأش، ورعتني حتى صرت كبرت وتعلمت أُمي الغالية، متعنا الله بمداد عمرها؛ إلى أبي الأول، إلى معلمي الأول، إلى صاحب الروح الطاهرة، غائب الوجود خالد الذكر جدي الحبيب طيب الله ثراه؛ إلى إخوتي؛ من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات والصعاب، إلى قوتي في الحياة وضحكتي في النكبات أولاد أختي الأعزاء.

إلى جميع أساتذتي الكرام؛ ممن لم يتوانوا في مد يد العون لي من المرحلة الابتدائية إلى هذا اليوم؛ إلى أصدقائي ورفاقي ممن سكن قلبي بعظيم فعالة، وحسن صحبته وكريم أخلاقه أهدي إليكم ثمار جهدي وكدي في رسالة تخرجي وحصولي على شهادة الماست أكاديمي والمتمثلة في بحثي هذا الذي أطلب من الله عز وجل أن يجعله صدقة جارية لي ولأحبتني، وعقبال المراتب العليا ان شاء الله.

جاء الله بلال

# إهداء



لله الشكر كله أن وفقني لهذه اللحظة ، فالحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على نبيه  
الكريم من قال أنا لها نالها و أنا لها و إن أبت رغما عنها أتيت بها .  
إلى الأيادي الطاهرة التي أزلت من طريقي أشواك الفشل إلى من ساندني بكل حب عند  
ضعفي ، إلى من رسمولي المستقبل بخطوط من الثقة و الحب إليكم عائلي ، إلى ملاكي في الحياة  
قرة عيني و أعز ما أملك ، التي سهرت و كانت معي في كل حالاتي و ظروفي و ضغوطاتي  
، يكفي أن تعرفي أن هناك إبنة عاهدتك بالنجاح و ها أنا اليوم أتمت وعدي و أهديته إليك "  
أمي الغالية حفظها الله " ، إلى من كلله الله بالهيبة و الوقار ، إلى من علمني العطاء بدون انتظار  
، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار ، إلى قدوتي الأولى و بطلي الذي يسعى طوال حياته أن  
يكون الأفضل " أبي العزيز أدامه الله ذخرا لي " ، إلى من أمدوني بالقوة و كانو موضع الإتكاء  
في كل عثراتي و كانوا لي حضنا و سندا أخواني الفاضلات " سهام - سلسبيل " ، إلى إخوتي و  
ضلعي الثابت الذي لا يميل " عبد الرؤوف - معزز " ؛ إلى من رزقت به سندا بعد أبي و  
ملاذي الأول و الأخير ، ظلي حين يصيبني التعب و رفيق خطواتي زوجي الغالي "مهدي " .  
إلى من رزقت به أخا و كان عوننا لي في هذا الطريق الصعب و رفيقي في العمل " بلال " ، إلى  
سر الإبتسامة، البراعم الصغيرة " أويس - ميس " .

إلى كل من كان له الفضل علي و أسهم في هذا العمل ، أنا ممتنة جدا .

و في الختام : كما قيل كان حلما فاحتمالا ، ثم أصبح حقيقة لا خيال و الحمد لله على التمام .

غادة الوالع

# شكر



أشكر الله العلي القدير الذي أنعم عليّ بنعمة العقل والدين. القائل في محكم التنزيل "وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ" سورة يوسف آية 76.... صدق الله العظيم.

وقال رسول الله (صلي الله عليه وسلم): "من صنع إليكم معروفاً فكافئوه، فإن لم تجدوا ما تكافئونه به فادعوا له حتى تروا أنكم كافئتموه" ..... (رواه أبو داوود).

ونثني ثناء حسنا على أسرة جامعة الشيخ محمد البشير الإبراهيمي عامة، وأسرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير خاصة.

وأيضاً وفاءً وتقديراً واعترافاً منا بالجميل نتقدم بجزيل الشكر لأولئك المخلصين الذين لم يمنعوا جهداً في مساعدتنا في مجال البحث العلمي، وأستاذتنا المشرفين على هذه المسيرة أصحاب الفضل في توجيهنا ومساعدتنا في تجميع المادة البحثية، فجزاهم الله كل خير.

ولا ننسى أن نتقدم بجزيل الشكر للقائمين على حاضنة أعمال الجامعة من قامو بتوجيهنا طيلة هذه الدراسة

وأخيراً، نتقدم بجزيل شكرنا إلي كل من مد يد العون وساعد في إخراج هذه الدراسة على أكمل وجه.

جاب الله بلال / الوالع غادة

## آفاق رقمنة قطاع التأمينات في الجزائر، وتوقع مدى مساهمة مشروع تأمينات (TAAMI.NET) في رقمنة هذا القطاع

يهدف هذا البحث إلى دراسة آفاق رقمنة قطاع التأمينات في الجزائر، كونه قطاع فعال يساهم في سيرورة عجلة الإقتصاد، حيث يشهد العالم حاليا ثورة رقمية، للنهوض بالأنظمة العالمية والسعي لمواكبة عصر السرعة.

ولمعالجة إشكالية الموضوع واختبار فرضياته، تم اختيار عينة هي عينة متمثلة في 83 مبحوث تم أخذ آرائهم باستخدام إستبانة محكمة، حيث اعتمدنا على برنامج اكسل 2016 في الدراسة لتنظيم المعطيات، وقمنا بعرض فكرة مشروع تأمينات.

وقد خلصت الدراسة إلى أن عجز في أداء قطاع التأمينات الجزائري وقلة كفاءته مقارنة بالتطور الذي يشهده العالم حاليا، ما يوجب إيجاد حل سريع لهذا المشكل، وفي هذا السياق قمنا بطرح فكرة مشروع تأمينات وعرض خطة هذا المشروع لرقمنة قطاع التأمينات في الجزائر وتخليصه من عجزه.

**الكلمات المفتاحية:** تأمينات، شركات التأمين، الرقمنة، مؤسسة رقمية، عملاء، رقمنة خدمات التأمين.

**ENG:** This research aims to study the prospects of digitizing the insurance sector in Algeria, as it is an active sector that contributes to the flow of the economy. The world is currently witnessing a digital revolution to enhance global systems and strive to keep up with the age of speed.

To address the problem and test its hypotheses, a sample of 83 researchers was chosen, and their opinions were collected using a reliable questionnaire. We relied on Microsoft Excel 2016 in the study to organize the data and presented the idea of an insurance project.

The study concluded that there is a deficiency in the performance and efficiency of the Algerian insurance sector compared to the current global developments. This necessitates finding a quick solution to this problem. In this context, we proposed the idea of an insurance project and presented a plan for digitizing the insurance sector in Algeria and overcoming its deficiencies.

**Keywords:** insurance, insurance companies, digitization, digital institution, clients, digitizing insurance services.

## جدول قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
I	الإهداء
III	الشكر
IV	الملخص
V	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
IX	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
<b>الفصل الأول: الرقمنة في قطاع التأمينات - عرض حالة القطاع في الجزائر -</b>	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الإطار النظري للتأمينات والرقمنة
03	المطلب الأول: عموميات حول التأمين
05	المطلب الثاني: عموميات حول الرقمنة
07	المبحث الثاني: مدخل إلى التأمين الرقمي
07	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول التأمين الرقمي
08	المطلب الثاني: الإطار القانوني المنظم للتأمين الرقمي
11	المطلب الثالث: عرض تجربة دولة نامية في التأمين الرقمي
13	المبحث الثالث: دراسة تطبيقية لعرض واقع قطاع التأمينات في الجزائر
13	المطلب الأول: بنية قطاع التأمين في الجزائر
15	المطلب الثاني: دراسة حالة
22	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: عرض مشروع TAAMI.NET</b>	
25	تمهيد
25	المبحث الأول: تقديم المشروع
25	المطلب الأول: مدخل إلى مشروع تأمينات
27	المطلب الثاني: رؤية مشروع TAAMI.NET
30	المطلب الثالث: خطة إنجاز مشروع TAAMI.NET وعرض جوانبه الابتكارية

35	المبحث الثاني: دراسة السوق والدراسة المالية
35	المطلب الأول: عرض السوق المحتمل
35	المطلب الثاني: المنافسة والإستراتيجية التسويقية
37	المطلب الثالث: الدراسة المالية
40	المبحث الثالث: عرض النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة وإختبار صحة الفرضيات
40	المطلب الأول : عرض النتائج
40	المطلب الثاني: مناقشة الفرضيات
41	خلاصة الفصل
43	الخاتمة
43	نتائج الدراسة
43	التوصيات
45	قائمة المصادر و المراجع
X	الملاحق



## قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة	م
02	يوضح نتائج دراسة أبعاد العينة حسب معيار الجنس	17
03	يوضح نتائج دراسة أبعاد العينة حسب معيار السن	19
04	يوضح نتائج دراسة أبعاد العينة حسب معيار السن	20
05	يوضح نتائج دراسة أبعاد العينة حسب معيار السكن	21
06	يوضح سيرور إنجاز المشروع بدلالة الزمن	30

## قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
X	الإستبانة	01
XIV	نموذج العمل التجاري	02

قطاع التأمينات في الجزائر يعتبر جزءًا هامًا من النظام المالي والاقتصادي للبلاد. حيث يهدف هذا القطاع إلى توفير الحماية المالية والتغطية للأفراد والشركات في حالة وقوع مخاطر محتملة، مثل حوادث العمل والمرض والحوادث الطبيعية والحوادث المرورية وغيرها. يشمل قطاع التأمينات عدة أنواع من التأمينات، بما في ذلك التأمين على الحياة والتأمين الصحي وتأمين السيارات والتأمين على الممتلكات والتأمين الاجتماعي.

يعتبر القطاع التأمينات في الجزائر قطاعًا نشطًا ومتنوعًا، حيث يوجد عدد كبير من شركات التأمين الوطنية والدولية التي تعمل في البلاد. تتنافس هذه الشركات في تقديم منتجات التأمين والخدمات المتعلقة بها للأفراد والشركات والمؤسسات.

كما تتواجد في الجزائر أيضًا العديد من المؤسسات والهيئات الرقابية والمهنية التي تعمل على تعزيز المعايير المهنية ورفع الجودة في قطاع التأمينات. من بين هذه المؤسسات، يمكن ذكر المجلس الأعلى للتأمين، الذي يعمل على وضع السياسات والإشراف على النشاطات التأمينية في البلاد، ويضمن التزام شركات التأمين بالمعايير واللوائح المحددة.

ثم إن وزارة المالية في الجزائر تلعب دورًا في تنظيم ورقابة قطاع التأمينات، بالإضافة إلى هيئة التأمين الوطنية التي تعمل على تطبيق السياسات واللوائح المتعلقة بالتأمينات وحماية حقوق المستهلكين والمؤمن عليهم.

وقد شهد قطاع التأمينات في الجزائر تطورًا خلال السنوات الأخيرة، حيث يسعى لتبني تقنيات الرقمنة وتطبيقات التكنولوجيا الحديثة لتحسين عمليات التأمين وتسهيل التعاملات وتوفير خدمات أفضل للعملاء.

حيث تهدف الجزائر إلى تعزيز قطاع التأمينات وتطويره بما يلبي احتياجات السوق المحلية ويعزز الثقة في النظام التأميني. حيث يتم التركيز على تعزيز التأمين الصحي وتوسيع نطاق التأمين الاجتماعي لضمان توفير الحماية المالية للمواطنين.

تعد قطاعات التأمين السيارات والتأمين الصحي و التأمين على الحياة من أكثر أنواع التأمينات طلبًا في الجزائر، إذا نظرنا إلى المستوى المعيشي والتقاليد واللوائح السائدة. كما يسعى القطاع لتقديم منتجات مبتكرة وتكنولوجيا متقدمة لتلبية احتياجات العملاء وتوفير خدمات سريعة وفعالة.

قطاع التأمينات في الجزائر يواجه أيضًا تحديات مثل تعزيز الشمول المالي وتحسين الثقافة التأمينية للمواطنين، بالإضافة إلى مواجهة التحديات التكنولوجية وحماية البيانات الشخصية والتعامل مع التهديدات السيبرانية.

ثم انه من المهم أن يستمر قطاع التأمينات في الجزائر في الابتكار وتحسين الخدمات وتعزيز الشفافية والثقة للارتقاء بالصناعة التأمينية وتلبية احتياجات المجتمع والاقتصاد؛ خاصة في ظل التسارع الذي يشهده العالم الآن في قطاع الخدمات المالية حيث أصبحت الرقمنة الأداة الأولى للرقمي بأي قطاع.

ثم إن إيماننا بأن تحسين هذا القطاع يستوجب إيجاد حل رقمي يساهم في تعزيز عملية الابتكار في مجال خدمات التأمين والتخلص من القيود التقليدية التي أرهقت القطاع وحالت دون الرقي به؛ عملنا على ابتكار خدمة رقمية تمكن من كسر التعاملات التقليدية وتساهم في رفع وتيرة الابتكار في مجال خدمات التأمين ورفعنا الرهان لإنجاز أول منصة رقمية مدعومة بتطبيق إلكتروني **TAAMI.NET** نشط في المجال التأمين تتوسط إلكترونيا لإتمام كل عمليات التعاقد ومابعداها بشكل رقمي في أي مكان وفي أي وقت؛ ليس هذا وحسب بل نتطلع حتى لمعالجة كل المشاكل التي قد ترتبط بالتأمين في مجالات أخرى كسوق السيارات وغيرها؛

وعليه ومن هذا المنطلق نتضح معالم إشكالية الدراسة التالية:

\* ما هي آفاق رقمنة قطاع التأمينات في الجزائر؟ وما مدى مساهمة مشروع تأمينات (TAAMI.NET) في رقمنة هذا القطاع؟

#### ❖ التساؤلات الفرعية

ماهي أهم مشاكل قطاع التأمين في الجزائر؟

هل هناك قابلية للتوجه نحو الرقمنة في قطاع التأمينات في الجزائر؟

هل معالم خطة مشروع تأمينات مبتكرة وتمكن من حل مشاكل قطاع التأمينات في الجزائر؟

#### ❖ الفرضية الرئيسية

أفاق رقمنة قطاع التأمينات في الجزائر تتمثل في إعداد مشروع يشمل على رقمنة كل الخدمات التأمينية، وقد يساهم مشروع (TAAMI.NET) في هذه العملية بخطة ذات ملامح فعالة.

#### ❖ الفرضيات الفرعية

- بإفتراض أن الأطر التقليدية هي من أهم مشاكل التنمية في الدول النامية؛ نفترض أن أهم مشاكل قطاع التأمين في الجزائر هي التعاملات الورقية التقليدية؛

- نعم، هناك قابلية للتوجه نحو الرقمنة في قطاع التأمينات في الجزائر؛
- نعم، خطة مشروع تأمينات مبتكرة وتمكن من حل مشاكل قطاع التأمينات في الجزائر.

### ❖ مبررات اختيار الموضوع:

#### الاعتبارات الموضوعية:

- بحكم التخصص فإن هذا الموضوع له صلة بتخصص إدارة مالية وينطوي تحت الابتكار المالي أو ما يعرف بالتكنولوجيا المالية FinTech؛
- نظرا لحساسية القطاع ودوره الإقتصادي الهام؛ وكذا إيجاد حلول جذرية للمشاكل التي أنهكتها؛
- محاولة عصنة القطاع والسعي لمواكبة عصر السرعة.

#### الاعتبارات الذاتية:

- الميول الشخصي والرغبة في إنجاز مشروع مبتكر متعلق بتخصصنا الإدارة المالية؛
- حداثة الموضوع وحساسيته ووجوب والخوض فيه والحب الشخصي للمخاطرة؛
- قيمة وأهمية هذا المجال وفرص الابتكار المتاحة فيه.

### ❖ أهمية البحث:

إن دراسة التوجه نحو رقمنة قطاع التأمينات في الجزائر ذو أهمية بالغة، حيث يساهم في السعي نحو تحسين تجربة العملاء، تحسين الكفاءة والعمليات الداخلية، توسيع الوصول للخدمات التأمينية، تحسين إدارة المخاطر وتقديم منتجات تأمين مبتكرة. كما يساهم في تقليل التكاليف التشغيلية وتحسين تقديم الخدمات، وتعزيز الأمان وحماية البيانات، وتوسيع فرص الابتكار في الصناعة؛ وبالتالي، فإن التحول نحو الرقمنة يمثل خطوة حاسمة لتعزيز القطاع بشكل خاص والإقتصاد بشكل عام وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل، وتحقيق التنمية المستدامة في صناعة التأمينات في الجزائر.

### ❖ أهداف البحث:

- أخذ فكرة حول التأثيرات المترتبة على رقمنة قطاع التأمينات في الجزائر؛ وأثره على كفاءة وفعالية العمليات؛
- معرفة تحديات وفرص تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع التأمينات الجزائري؛
- معرفة خطة تطبيق TAAMI.NET من أجل تحسين عمليات التسويق وتوزيع منتجات التأمين في السوق الجزائرية.

## ❖ حدود الدراسة:

**الحدود المكانية:** بهدف دراسة آفاق رقمنة قطاع التأمينات في الجزائر، حاولنا إسقاط الدراسة على عدد من المواطنين كعينة عشوائية من الجزائريين البالغين دون حصر.

**الحدود الزمنية:** تم التطبيق الميداني للدراسة خلال شهر جوان 2023.

## ❖ منهج الدراسة:

بغية الإلمام والإحاطة بمختلف جوانب الموضوع وتحليل أبعاده وتقييم الفرضيات المتبناة في البداية إثباتاً أو نفيًا، فإننا اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي الموافق للدراسة النظرية من خلال دراسة التعريفات المختلفة لمصطلح التأمينات والرقمنة لنتمكن من خلالها من تدعيم الأسس النظرية، أما بالنسبة لجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على منهج دراسة الحالة الذي يوافق طبيعة موضوع البحث.

ومن حيث الأدوات المستخدمة فتمثلت في الإستبانة ومجموعة من المواقع العالمية المعترف بها والمراجع والمذكرات والمقالات وبعض الكتب الأجنبية... وكذا استخدام بعض البرامج.

## ❖ صعوبات البحث:

واجهنا خلال البحث عدة صعوبات نذكر منها:

بعض الصعوبات بحكم أن هذا النوع من المذكرات يأتي لأول مرة في الجزائر؛

وكذا مشكل حداثة موضوع الرقمنة برمته في الجزائر، خاصة في قطاع التأمينات؛

كما واجهنا مشاكل في عدم التوفيق بين المذكرة التقليدية وهذه المدرجة في إطار قرار 1275 الذي جاءت معالمه متأخرة ما جعلنا ننجز مذكرتين عادية ومذكرة مؤسسة ناشئة، لكن الرغبة في خوض مغامرة المقاولاتية؛ ومحاولة التجديد والتغيير في الأطر التقليدية في إعداد مذكرات التخرج حالت دون كل هذه الصعاب؛

## ❖ هيكل البحث:

تناولنا في هذا الموضوع آفاق رقمنة قطاع التأمينات في الجزائر وقمنا بعرض خطة مشروع تأمينات (TAAMI.NET) لرقمنة هذا القطاع.

ومن أجل الإحاطة بهذا الموضوع قمنا بتقسيم هذا العمل إلى فصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي كما يلي:

## الفصل الأول: الرقمنة في قطاع التأمينات - عرض حالة القطاع في الجزائر-؛

- المبحث الأول: الإطار النظري للتأمينات والرقمنة؛
- المبحث الثاني: التأمين الرقمي؛
- المبحث الثالث: دراسة تطبيقية لعرض واقع قطاع التأمينات في الجزائر.

أما الفصل الثاني والأخير بعنوان: عرض مشروع TAAMI.NET والذي إشتهل على مباحث

- المبحث الأول: تقديم المشروع؛
- المبحث الثاني: الدراسة السوقية والدراسة المالية؛
- المبحث الثالث: النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة وإختبار صحة الفرضيات.

## الدراسات السابقة

1. Krzysztof ŁYSKAWA and others, DIGITALIZATION IN INSURANCE Companies, International Scientific Conference of CONTEMPORARY ISSUES IN BUSINESS, MANAGEMENT AND ECONOMICS ENGINEERING, eISSN 2538-8711, 9-10 May 2019, Vilnius, Lithuania Vilnius Gediminas Technical University.

تحدثت الدراسة عن الخلفية النظرية والتحقيق العلمي لعمليات تكنولوجيا رقمنة قطاع التأمينات.

حيث خلصت الدراسة إلى أن التحول الرقمي في شركات التأمين يصبح ظاهرة هامة ويفتح آفاقاً جديدة لتطوير الأعمال. تظهر الدراسة التناقضات بين النظرية والتطبيق العملي لعمليات التحول الرقمي في التأمين. حيث أن استخدام التكنولوجيا الرقمية ودراسة تكاليف رقمنة المعلومات مؤشرات مهمة لتحليل النشاط الرقمي في شركات التأمين. وأظهرت الدراسة زيادة في إنفاق شركات التأمين على البرمجيات وتقنية المعلومات. ومع ذلك، لم يتم العثور على علاقة عامة بين زيادة الأقساط المكتوبة وتكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ما يمكن من وجود أسباب أخرى للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبينت كذلك تفاوت العلاقة بين تكاليف الاستحواذ وقيمة البرمجيات بين الشركات، حيث تظهر بعض الشركات علاقة إيجابية بينهما، في حين تظهر أخرى علاقة سلبية.

## 2. Pedro Quelhas Briton, Study on Impact of Digitalization on Insurance Industry: a case of a Portuguese insurance company, Faculdade de Economia, Universidade De Porto, Portugal, 2020.

تتوصلت هذه الدراسة إلى أن التحول الرقمي يؤثر على صناعة التأمين، وقد تم تحليل تأثيره على شركة التأمين البرتغالية "ريال فيدا سيغوروس". وقد طرحت سؤالين بحثيين:

- ما هي أثر التحول الرقمي على عمليات الأعمال؟
- ما هي أثر التحول الرقمي (الشراء عبر الإنترنت) على تفاعل العملاء؟

أظهرت الدراسة أن التحول الرقمي مفهوم معترف به في الشركة وأنه يتجذر في ثقافتها. وتوصلت المقابلات التي أجريت مع الموظفين إلى أن التحول الرقمي يخلق مزايا وتأثيرات إيجابية على عمليات الأعمال، مثل توفير الموارد بتكاليف أقل. كما أظهر التحول الرقمي تأثيرًا إيجابيًا على تفاعل العملاء، حيث أصبح بإمكان وكلاء التأمين إصدار وثائق التأمين بشكل مبسط وفي وقت أقل، مما أدى إلى زيادة المبيعات. وشملت الدراسة أيضًا تأثيرات التحول الرقمي على تجربة العملاء الذين يشتررون عبر الإنترنت، حيث أظهرت نتائج إيجابية واستعدادًا للمشتريين لإعادة الشراء.

ومع ذلك، تواجه الدراسة بعض القيود، مثل عدد المقابلات المحدود وحجم العينة المحدود في الدراسة الثانية. ومن المستحسن في المستقبل أن تُجرى دراسات إضافية تستهدف عينة أكبر من العملاء وتشمل منتجات تأمين أكثر تعقيدًا.

وخلصت الدراسة بتوصيات لشركة "ريال فيدا سيغوروس" بمواصلة تنفيذ نظام إصدار وثائق التأمين الجديد الرقمي وتعزيز استخدام التقنيات الرقمية في عملياتها. كما ينبغي عليها أيضًا مواصلة تطوير قنوات التواصل الرقمية وتحسين واجهات المستخدم لتعزيز تجربة العملاء.

بالإضافة إلى ذلك، يجب تعزيز التدريب والتأهيل للموظفين على استخدام التقنيات الرقمية وتعزيز الوعي بأهمية التحول الرقمي في صناعة التأمين. كما يجب أن تستثمر الشركة في تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية للحفاظ على التحديث المستمر والتكيف مع التطورات التكنولوجية.

في النهاية، شددت الدراسة على أهمية مراقبة وتقييم تأثير التحول الرقمي على أداء الشركة قصد تحقيق الأهداف المرجوة، كما يجب أن تكون الشركة مستعدة لمواجهة التحديات والفرص التي يفرضها



التحول الرقمي، والعمل على تطبيق أفضل الممارسات والابتكارات للبقاء في طليعة الصناعة وتقديم خدمات تأمين متميزة للعملاء.

**3. Omer Ali Babiker Eltahir, Jazan University, KSA, THE EFFECT OF INFORMATION TECHNOLOGY ON THE COOPERATIVE INSURANCE INDUSTRY CASE STUDY: SHIEKAN INSURANCE AND REINSURANCE COMPANY – SUDAN – International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBA), Vol-4, Issue-1, 2020.**

وتم من خلالها دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة وتطوير أداء شركة التأمين وإعادة التأمين شيكان. وأسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

- هناك تأثير واضح لتكنولوجيا المعلومات على تطوير إدارة وأداء شركة شيكان، حيث حققت الشركة العديد من المكاسب والمزايا نتيجة التطبيق الجزئي الحالي لتكنولوجيا المعلومات في إنجاز معاملاتها؛
- زادت سمعة شركة شيكان بين شركات التأمين التي تعمل في سوق التأمين السوداني وبين التجار في هذه الصناعة، وتم تحقيق الميزة التنافسية بعد التحول نحو تكنولوجيا المعلومات حسب مؤشرات الأداء؛
- زادت إيرادات وأرباح شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين، بعد التحول التكنولوجي الجزئي؛
- زادت جودة الخدمات التي تقدمها الشركة بعد تطبيق التكنولوجيا الحديثة، على الرغم من المشاكل والعقبات المرافقة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في الشركة.

وابتعدت شركة شيكان عن الأساليب التقليدية في الإدارة في استكمال المعاملات في مجالها، حيث تستخدم تكنولوجيا المعلومات بشكل مكثف في شؤونها وأنشطتها المختلفة، وتطمح إلى الانتقال إلى تكنولوجيا المعلومات الكاملة.

ساعدت ثورة التكنولوجيا واستخدام الإنترنت بشكل كبير في تبادل المعلومات بين شركات التأمين وشركات إعادة التأمين، من خلال تجديد الاتفاقيات بسهولة وتخصيص تغطية اختيارية بشكل كامل في وقت قصير وبنفقات إدارية معقولة مقارنة بما كان من قبل، مما أثر مباشرة على تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها شركة شيكان لعملائها.

بناءً على ذلك، توصلت الدراسة إلى أن سرعة وانضباط تبادل المعلومات مع العملاء عن طريق تكنولوجيا المعلومات ساهم بشكل فعال في جذب المزيد من المشتركين في مجال التأمين وبالتالي زيادة حجم الاشتراكات، وذلك عن طريق تطبيق تكنولوجيا المعلومات على سوق التأمين بشكل كامل، مما يساهم في تجنب المنافسة الضارة بين الشركات والحفاظ على مستوى الأسعار وتوفير الحماية اللازمة لممتلكات العملاء، وذلك عن طريق التطبيق الجزئي لشركة شيكان لتكنولوجيا المعلومات في معاملاتها كالحصول على عروض التأمين وملاء طلبات التأمين بشكل تلقائي أو تقليدي، واعتماد طلب التأمين بالطريقة التقليدية، وإصدار الوثيقة بشكل تلقائي، واستلام البوليصة بالطريقة التقليدية، وتسوية المطالبات.

بالإضافة إلى ذلك، توصلت الدراسة إلى أن الثورة التكنولوجية واستخدام الإنترنت ساهما بشكل كبير في تبادل المعلومات بين شركات التأمين وشركات إعادة التأمين، من خلال تجديد الاتفاقيات بسهولة وتخصيص تغطية اختيارية بشكل كامل في وقت قصير وبنفقات إدارية معقولة، مما أدى إلى تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها شركة شيكان لعملائها.

بناءً على هذه النتائج، توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات التالية:

- ضرورة الاهتمام ببنية الشركة الداخلية لتكنولوجيا المعلومات، وتعزيز مستوى مهارة وخبرة موظفي الشركة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وضرورة إنشاء أقسام متخصصة لإدارة واستدامة تكنولوجيا المعلومات في الشركة.
- شرح مدى التأثير الإيجابي لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات على مستوى أداء الموظفين لزيادة ثقافتهم وتفاعلهم، والعمل على خلق روح ريادية بينهم من خلال اعتماد برامج الحوافز والمكافآت للمتميزين في المجال التقني الحديث.
- ضرورة توفير مصادر تمويل للشركة عن طريق البنوك بشروط ميسرة وضمانات حكومية لاستحداث المزيد من التكنولوجيا الحديثة والعمل على تطوير وإنشاء برامج خاصة للشركة في مجال التأمين.
- وجوب التعاون مع شركات الأنظمة المعلوماتية المحلية لتطوير التكنولوجيا نظراً للظروف الحالية التي تعاني منها البلاد.
- تعمل الشركة على إنشاء وتطوير بيئة عمل آمنة للتكنولوجيا، وزيادة مستوى الدعم المقدم من الحكومة للشركات العاملة في مجال الضرائب والرسوم المفروضة على المعاملات الإلكترونية والمنتجات التكنولوجية الحديثة، لتعزيز القدرات التقنية لشبكات الاتصالات والمعلومات الحالية للشركة.

#### 4. محمد عبد اللطيف زايد وآخرون، دراسة حول التأمين الرقمي؛ دراسة تطبيقية على قطاع التأمين السعودي، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك فيصل، السعودية، 2019.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مفهوم التأمين الرقمي وتحليل تطبيقاته وتأثيره على قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية. حيث أن الشركات التأمينية في السعودية تعيش تحولاً رقمياً سريعاً بهدف تحسين كفاءة وتجربة العملاء وتعزيز الابتكار في هذا القطاع المهم. حيث تستعرض الدراسة التحول الرقمي الحاصل في صناعة التأمين السعودية وتركز على التأمين الرقمي كمفهوم حديث يعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي والتحليل الضخم للبيانات وتقنيات الحوسبة السحابية.

توضح الدراسة مجموعة من التطبيقات العملية للتأمين الرقمي في قطاع التأمين السعودي، بما في ذلك:

- العمليات الآلية لتحسين كفاءة التحقق من المستندات وتقديم الخدمات بشكل أسرع وأكثر دقة.
- تحليل البيانات الكبيرة واستخدام الذكاء الاصطناعي في تقديم تقارير وتوصيات دقيقة للتأمين وإدارة المخاطر.
- إستعمال تطبيقات الهاتف المحمول والتطبيقات الإلكترونية لتسهيل عمليات الشراء والتسويق وتحسين تجربة العملاء.
- تكنولوجيا سلسلة الكتل الرقمية لتعزيز الأمان والشفافية في التعاملات التأمينية.

استكشفت الدراسة أيضاً التحديات التي تواجه عملية التحول الرقمي في قطاع التأمين السعودي وقدمت توصيات للتغلب على هذه التحديات، بما في ذلك تعزيز الوعي والتدريب وتطوير البنية التحتية التكنولوجية وتعزيز التعاون مع شركات التكنولوجيا الحديثة. كما تناقش الدراسة الجوانب القانونية والتنظيمية المتعلقة بالتأمين الرقمي في المملكة العربية السعودية.

تعتبر الدراسة دراسة تطبيقية، حيث تستند إلى بيانات ومعلومات حول شركات التأمين السعودية التي اعتمدت التكنولوجيا الرقمية في عملياتها. حيث تمحورت تحليلاتها حول الفوائد التي حققتها هذه الشركات من تبني التأمين الرقمي وتحليل تأثيره على الأداء المالي ورضا العملاء وتحسين العمليات الداخلية.

كما تعرضت الدراسة أيضاً للتوجهات المستقبلية للتأمين الرقمي في السعودية والتحديات والفرص المحتملة. حيث هدفت الدراسة إلى توفير رؤى قيمة لشركات التأمين في المملكة العربية السعودية

حول الفوائد والتحديات المحتملة للتأمين الرقمي، وقدمت توصيات عملية للتحويل الناجح نحو هذا المجال في القطاع.

5. عمارة مسعودة وعباس راضية، دراسة حول رقمنة خدمات التأمين؛ شركات التأمين الجزائرية نموذجاً، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 13، العدد 02-2022، الجزائر.

تكلت الدراسة حول تطور قطاع التأمين في الجزائر والدور الذي قد تلعبه التقنية والرقمنة في تحسين خدمات الشركات التأمينية. حيث تستعرض الدراسة تحول الشركات التأمين في الجزائر نحو استخدام التكنولوجيا والابتكارات الرقمية في تقديم خدماتها.

وُسلطت الدراسة الضوء على العوامل الموجودة التي قد تدعم رقمنة خدمات التأمين في الجزائر، مثل مساعي الدولة لتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وزيادة استخدام الإنترنت والهواتف المحمولة في البلاد. كما تناول دور التشريعات واللوائح في تعزيز الرقمنة وتحسين بيئة الأعمال.

وفي سياق الرقمنة، تم التركيز على عدة مجالات وتحديات تواجه شركات التأمين الجزائرية، مثل تطوير منصات الإنترنت وتطبيقات الهواتف المحمولة لتسهيل إدارة التأمين وتقديم خدمات الدعم الذاتي للعملاء. كما تتعامل الدراسة مع تحديات الأمن المعلوماتي وحماية البيانات التي تواجه الشركات الجزائرية في عملية الرقمنة.

وخلصت الدراسة إلى مقدار التطور الذي سينتج عن تبني التقنية والرقمنة، حيث يمكن لشركات التأمين الجزائرية تحسين كفاءتها وزيادة نطاق وصولها للعملاء وتوفير تجارب تأمينية محسنة والمساعدة في تحسين عمليات تحديد المخاطر والتسعير ومكافحة الاحتيال.

**6. Martin Eling and others, Study of The impact of artificial intelligence along the insurance value chain and on the insurability of risks, The Geneva Papers on Risk and Insurance-Issues and Practice (2022) 47:205-241, Institute of Insurance Economics, University of St. Gallen, Girtannerstrasse 6, 9010 St. Gallen, Switzerland, 2021.**

تحدثت الدراسة حول التأثير الكبير للذكاء الاصطناعي محولاً جوانب مختلفة من سلسلة قيمة التأمين ومؤثراً على قابلية التأمين للمخاطر. وفيما يلي بعض نتائج الدراسة حول المجالات الرئيسية التي أحدث فيها الذكاء الاصطناعي تأثيراً:

- تقدير المخاطر والتقييم: يمكن لخوارزميات الذكاء الاصطناعي تحليل كميات ضخمة من البيانات لتقييم المخاطر بدقة أكبر وبكفاءة أعلى، حيث يمكن للشركات المؤمنة استغلال الذكاء الاصطناعي لإنجاز عمليات التقييم، وتحديد الأنماط، وتقييم ملفات المخاطر، وهذا يؤدي إلى تحسين اختيار المخاطر وتسعيرها بدقة واتخاذ قرارات أسرع.
- معالجة المطالبات: يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي تسهيل عملية معالجة المطالبات. باستخدام روبوتات الدردشة الذكية والمساعدات الافتراضيين والتفاعل مع المؤمنين وجمع المعلومات وتقديم الدعم الأولي. كما يمكن أيضاً لخوارزميات الذكاء الاصطناعي أتمتة تقدير المطالبات وكشف الاحتيال وتقييم الأضرار، مما يؤدي إلى تسوية المطالبات بشكل أسرع وتقليل التكاليف.
- تجربة العملاء: يمكن للروبوتات والمساعدات الافتراضيين المدعومين بالذكاء الاصطناعي الدردشة لمساعدة العملاء من خلال تقديم استجابات فورية لاستفساراتهم، وتوجيههم خلال عملية شراء التأمين، وتقديم توصيات مخصصة. كما يمكن أيضاً للذكاء الاصطناعي تعزيز تفاعلات العملاء من خلال تحليل بيانات العملاء لتوقع إحتياجاتهم وتخصيص العروض وتقديم نصائح شخصية.
- كشف الاحتيال: حيث يمكن لخوارزميات الذكاء الاصطناعي اكتشاف الأنماط والتجاوزات في مجموعات البيانات الكبيرة، مما يساعد شركات التأمين على تحديد الأنشطة الاحتيالية بفعالية أكبر؛ وذلك من خلال تحليل بيانات المطالبات التاريخية، المشبوهة والمصادر الخارجية، مما يقلل من الخسائر الناجمة عن الاحتيال ويحسن النزاهة العامة للنظام التأميني.
- منع المخاطر وتخفيفها: تتيح الأجهزة والمستشعرات المدعومة بالذكاء الاصطناعي، مثل التكنولوجيا الهاتفية وأجهزة الإنترنت لشركات التأمين مراقبة وتقييم المخاطر في الوقت الفعلي.
- كما يمكنها استخدام هذه البيانات لتشجيع المؤمنين على اعتماد سلوكيات أكثر أماناً، وتعزيز التدابير الوقائية في تقديم منتجات التأمين. يمكن أن يؤدي هذا النهج الاستباقي إلى إدارة المخاطر بشكل أفضل وتقليل تكرار المطالبات.
- تطوير المنتجات والتسعير: يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل اتجاهات السوق وتفضيلات العملاء وبيانات المخاطر لدعم تطوير منتجات التأمين الابتكارية. كما يمكن أيضاً لخوارزميات الذكاء

الاصطناعي تحسين نماذج التسعير من خلال النظر في عوامل متنوعة، بما في ذلك تقييم المخاطر والمنافسة في السوق وطلبات العملاء، مما يؤدي إلى تسعير أكثر دقة وتنافسية.

فيما يتعلق بقابلية التأمين للمخاطر، فإن الذكاء الاصطناعي لديه القدرة على توسيع نطاق التأمين على المخاطر وتحسين القدرة على تقييمه، كما يمكن للذكاء الاصطناعي أن يمكن شركات التأمين من تغطية المخاطر التي كانت في الماضي تعتبر غير قابلة للتأمين أو صعبة التقدير.

ومع ذلك توصلت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي يثير تحديات جديدة فيما يتعلق بقابلية التأمين. مع تزايد استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، خاصة فيما يخص قضايا الخصوصية والأمان والانحياز، حيث يجب على شركات التأمين التأكد من أن البيانات المستخدمة في نماذج الذكاء الاصطناعي دقيقة وموثوقة ومتوافقة مع المتطلبات التنظيمية؛ بالإضافة إلى ذلك، يخشى ظهور مخاطر جديدة مرتبطة بتقنيات الذكاء الاصطناعي، مثل التهديد بالأمان السيبراني والانحيازات الخوارزمية، مايجب إيلاء إهتمام كبير لضمان استمرار قابلية التأمين لهذه المخاطر.

وفي الاخير وبشكل مختصر توصلت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي أثر بشكل كبير على صناعة التأمين في جوانبه المختلفة ويوسع قابلية التأمين للمخاطر. وأيضاً اوضحت امكانية الذكاء الاصطناعي على مساعدة شركات التأمين في تحسين تقييم المخاطر، ومعالجة المطالبات، وتجربة العملاء، وكشف الاحتيال، ومنع المخاطر، وتطوير المنتجات والتسعير.

وقدمت توصيات مفادها وجوب معالجة التحديات المتعلقة بالأخلاقيات والقوانين لضمان استمرارية قابلية التأمين للمخاطر وضمان تحقيق فوائد الذكاء الاصطناعي بشكل مستدام ومسؤول.

## الجدول رقم 1: المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة

الدراسة السابقة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف	كيفية الاستفادة
Krzysztof ŁYSKAWA and others, 2019	عرض الخلفية النظرية والتحقيق العلمي لعمليات تكنولوجيا رقمنة قطاع التأمينات	مكان وزمان الدراسة وظروف الدراسة كما تم التركيز على الأثر المالي للرقمنة	الإستفادة من تقنية البحث المستعملة، تعزيز المعرفة، والمساهمة في توجيه البحث وتجنب التكرار،
Pedro Quelhas Briton. 2020	عرض أثر التحول الرقمي على صناعة التأمين	مكان وزمان الدراسة وعينة الدراسة؛ قياس الأثر	وكذا المعلومات المدرجة؛ والإستعانة بها في
Omer Ali Babiker Eltahir, 2020	عرض تأثير تكنولوجيا الرقمنة على صناعة التأمين	مكان وزمان الدراسة وعينة الدراسة؛ قياس الأثر	التهميش، والإستعانة بالنتائج من أجل الإثراء والإستفادة وتحسين جوانب المشروع الخاص بنا، وبالأخص
محمد عبد اللطيف زايد وآخرون، 2021	عرض مفهوم التأمين الرقمي وتطبيقاته	مكان وزمان الدراسة وعينة الدراسة؛	التقنية منها.
عمارة مسعودة وعباس راضية، 2022	عرض مفاهيم عامة حول التأمين الرقمي، والأطر التشريعية له	الهتمام بالجانب المفاهيمي لرقمنة قطاع التأمينات في الجزائر دون إقتراح حلول	
Martin Eling and others, 2021	عرض تطبيقات الذكاء الإصناعي في مجال التأمين	عرضنا لإمكانية تطبيق هذه التقنيات في الجزائر	

المصدر: من إعداد الطالبين

الفصل الأول: الرقمنة في

قطاع التأمينات

- عرض حالة القطاع في

الجزائر -



## تمهيد

يعد نشاط التأمين من الأنشطة الاقتصادية المهمة في المجتمعات المتقدمة كونه كما نعرف يعتمد على فكرة التعاون والتكافل لتجاوز الخسائر المترتبة من جراء تحقق الأخطار، بتقليل أثارها السلبية على الأفراد والمجتمع، إذ يعمل بمساهمات مشتركة للأفراد يتم تجميعها للاستفادة منها عند الحاجة، هذا ما دفع بالمشروع الجزائري إلى تنظيم قطاع التأمين بموجب (أمر 95-07 مؤرخ في 25/1/1995، يتعلق بالتأمينات، ج ر عدد 13 معدل ومتمم بالقانون 04-06 المؤرخ في 20/2/2006، ج ر عدد 15 والأمر 101-10 المؤرخ في 08/2010-26 ج ر عدد 49 والقانون 11-11 المؤرخ 18/7/2011 ج ر عدد 40 والقانون 08-13 المؤرخ في 30/12/2013، ج ر عدد 68 والقانون 14-19 المؤرخ في 30/12/2019، ج ر عدد 81).

غير أنه مع الانتشار السريع لوسائل تكنولوجيا المعلومات واستخدام الوسائط الإلكترونية وما أحدثه من تغيير في أساليب حياة الإنسان أدى بشكل مباشر إلى تغيير طرق ووسائل تنفيذ الأنشطة الاقتصادية، مما دفع إلى ظهور نوع جديد في الاقتصاد وهو ما يطلق عليه بالاقتصاد الرقمي، أو اقتصاد المعلومات، أو عصر الإنترنت الذي يعبر عن رؤية مستقبلية لعالم تكون فيه المعلومات هي الركيزة الأساسية للاقتصاد.

ثم إن هذا التطور التكنولوجي أدى إلى تحولات في أداء الشركات لأعمالها من خلال التجارة الإلكترونية، فحققت الكثير من الشركات تحولا من الأعمال التقليدية إلى الأعمال الإلكترونية، أي التحول من النظام الورقي إلى استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات، مما دفع بالجزائر إلى إصدار قانون التجارة الإلكترونية بموجب القانون رقم 05-18 (مؤرخ في 10/5/2018، يتضمن قانون التجارة الإلكترونية، ج ر عدد 28 صادر في 16/5/2018)، وبذلك أصبحت التكنولوجيا محط اهتمام بالغ من طرف الفاعلين في قطاع الخدمات والحماية الاجتماعية، فهي تساعد مؤسسات التأمين على إنجاز مميزات استراتيجية، وتحسين العلاقة مع الزبون من خلال برامج رقمية متطورة، وتطبيقات تفاعلية تقرب الخدمات التأمينية، وتبسط معانيها على المتلقي باختلاف ثقافته وسنه وانتماءاته، غير أن صناعة التأمين تخطو بحذر نحو هذا التحول باعتباره يتطلب تغييرات جوهرية في أساليب أداء العمل.

## المبحث الأول: الإطار النظري للتأمينات والرقمنة

يُعتبر التأمين أحد الجوانب الأساسية في حياتنا اليومية، حيث يلعب دورًا حيويًا في حماية الأفراد والشركات من المخاطر المحتملة وتعويض الخسائر المالية الناجمة عنها. إن شيوع مصلح التأمين يعكس حجم الاعتراف العالمي بأهميته واستشعار الأفراد لضرورة الحماية المالية والتأمين على الحياة والممتلكات.

## المطلب الأول: عموميات حول التأمين

تتنوع تعريفات مصطلح التأمين وفقاً لمجالاته المختلفة والحماية التي يقدمها. حيث يمكن تعريفه على أنه اتفاقية تقوم على دفع مبلغ مالي دوري أو مبلغ معين عند حدوث حادث أو خسارة معينة محددة في وقت لاحق. فهو يشمل تنوعاً واسعاً من أشكال التأمين، مثل التأمين على السيارات والصحة والحياة والممتلكات والتأمين التجاري وتأمين السفر وغيرها.

### أولاً: تعريف التأمين

**تعريف المعهد الدولي لمعلومات التأمين:** (Insurance Information Institute) "التأمين هو عملية تحويل المخاطر من فرد أو مؤسسة إلى مؤسسة تأمين، في مقابل دفعة مالية تسمى بالقسط أو الأقساط"<sup>1</sup>

**تعريف الاتحاد الدولي للتأمين:** (International Association of Insurance Supervisors) "التأمين هو نظام يتيح للأفراد أو الشركات حماية أنفسهم من المخاطر المالية من خلال دفع المساهمات الدورية إلى جهة تأمين تتعهد بتقديم تعويضات مالية محددة في حالة حدوث الحادث المؤمن عليه"<sup>2</sup>.

**تعريف موسوعة بريطانيا البريطانية:** (Encyclopedia Britannica) "التأمين هو نظام يتضمن توزيع المخاطر على العديد من الأفراد أو الشركات من خلال جمع المساهمات المالية منهم وتوجيهها لتوفير تعويضات محتملة لأولئك الذين يتعرضون للخطر المؤمن عليه"<sup>3</sup>.

**تعريف المشرع الجزائري:** حسب المادة 2 متممة للقانون 06-04: إن التأمين، في مفهوم المادة 619 من القانون المدني، عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه بأن يؤدي إلى المؤمن عليه أو الغير المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغاً من المال أو إيراداً أو أي أداء مالي آخر في حالة تحقق الخطر المبين في العقد وذلك مقابل أقساط أو أية دفعات مالية أخرى، إضافة إلى أحكام الفقرة الأولى من هذه المادة، التي تنص على إمكانية تقديم الاداءات عيناً في تأمينات المساعدة والمركبات البرية ذات محرك<sup>4</sup>.

مما سبق يمكن تعريف التأمين على أنه نظام يتيح للأفراد والشركات حماية أنفسهم من المخاطر المحتملة عن طريق دفع مبلغ مالي مقابل الحصول على تغطية مالية وتعويض عن الخسائر المحتملة. يعد

<sup>1</sup> عن موقع المؤسسة الدولية للتأمين [www.iii.org](http://www.iii.org) زيارة يوم 2023/06/14.

<sup>2</sup> عن موقع الاتحاد الدولي للتأمين [www.iaisweb.org](http://www.iaisweb.org) زيارة يوم 2023/06/14.

<sup>3</sup> عن موقع الموسوعة البريطانية [www.britannica.com](http://www.britannica.com) زيارة يوم 2023/06/14.

<sup>4</sup> عن الجريدة الرسمية: العدد 13 الصادر بتاريخ 17 شوال 1415هـ.

التأمين آلية لنقل المخاطر من الفرد أو الشركة إلى شركة التأمين، التي تتولى تحمل المخاطر وتقديم التعويض المالي عند وقوع الحادث أو الحدث المؤمن عليه. يشمل التأمين مجالات متنوعة مثل التأمين على الحياة والصحة والممتلكات والمركبات والأعمال التجارية. يهدف التأمين إلى توفير الحماية المالية والاستقرار للأفراد والشركات، وتحقيق السلامة العامة والاقتصادية في المجتمعات.

### ثانيا: عناصر التأمين

1. **عقد التأمين:** هو عقد قانوني يتم بموجبه تقديم حماية مالية للفرد أو المؤسسة من خلال تحويل المخاطر المالية إلى شركة تأمين. يتم دفع مبلغ محدد يعرف بالقسط أو الاشتراك للشركة التأمينية في مقابل تقديم الحماية والتعويض عن الخسائر المحتملة<sup>1</sup>.
2. **المؤمن له:** يشير إلى الشخص أو المؤسسة التي يتم توفير التغطية التأمينية لها. يمكن أن يكون المؤمن عليه شخصا أو ممتلكات أو مسؤولية تجارية<sup>2</sup>.
3. **المؤمن عليه:** يشير إلى شركة التأمين أو المؤسسة التي تقدم التغطية التأمينية. تتعامل شركات التأمين مع تحليل المخاطر وتحديد القسط المناسب الذي يجب دفعه من قبل المؤمن عليه<sup>3</sup>.
4. **التعويض:** يشير إلى المبلغ المالي الذي يتم دفعه من قبل شركة التأمين للمؤمن عليه لتعويض الخسائر أو الأضرار التي تمت معالجتها وفقا لشروط البوليصة<sup>4</sup>.

### ثالثا: أنواع خدمات التأمين في الجزائر<sup>5</sup>

تتنوع الخدمات التأمينية بين تأمين على الحياة، الأشخاص، الممتلكات ..... ومن أهم أنواع الخدمات التأمينية نجد :

1. **التأمين على الأخطار والممتلكات:** بكافة أنواعها السرقة، الحريق والتلف حسب ما نصت عليه المادة 44 من قانون التأمينات 95-07، ووفق ما جاء في المادة 175 وما يليها الصحة، السيارات، البضائع، طبقا

<sup>1</sup> عن موقع معهد الدولي لمعلومات التأمين [www.iii.org](http://www.iii.org) زيارة يوم 2023/06/14.

<sup>2</sup> عن الموقع الأمريكي [www.investopedia.com](http://www.investopedia.com) Investopedia زيارة يوم 2023/06/14.

<sup>3</sup> عن الموقع الدولي الأمريكي: [www.irmi.com](http://www.irmi.com) International Risk Management Institute / زيارة يوم 2023/06/14.

<sup>4</sup> عن موقع مكتب التأمينات الكندي [www.ibc.ca](http://www.ibc.ca) Insurance Bureau of Canada زيارة يوم 2023/06/14.

<sup>5</sup> عمارة مسعودة وعباس راضية، مقالة حول رقمنة خدمات التأمين - شركات التأمين الجزائرية نموذجا -، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 13، العدد 02-2022، الجزائر، ص404-405.

- لما جاء في المادة 136 وما يليها من قانون التأمينات.. الخ، إن الأخطار التي يتعرض لها المؤمن تُحول إلى شركة التأمين بتكلفة تتمثل في قسط التأمين الذي يدفع للمؤمن لقاء قبوله تلك الأخطار.
2. **التأمين على الأشخاص:** أهمها التأمين على الحياة بأنواعه الفردي، الجماعي المختلط يوفر حماية مادية لمستقبل الفرد وأفراد أسرته عند بلوغه سن التقاعد فإنه يخدم كل من الفرد والمجتمع، وهذا ما جاء في الأمر 07-95 في المادة 64.
3. **تأمين المسؤولية المدنية:** يتم فيه التأمين عن الضرر الذي ينجم عن مسؤولية الفرد اتجاه الغير مثل تأمين السيارات والسفن والطائرات وتأمين أصحاب المهن الحرة المواد 56 وما يليها من الأمر 07-95.

### المطلب الثاني: عموميات حول الرقمنة

تعيش المجتمعات الحديثة في عصر الرقمنة والتكنولوجيا الرقمية، حيث انتشر هذا المفهوم بشكل كبير في العقود الأخيرة، حيث أدى التقدم التكنولوجي السريع إلى تطوير تقنيات وأدوات تساعد في تحويل العمليات التقليدية والمعلومات إلى صيغ رقمية مست مجموعة متنوعة من المجالات، بدءًا من التجارة الإلكترونية والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وصولاً إلى التعليم عن بُعد والرعاية الصحية الرقمية.

تتنوع تعريفات الرقمنة وتعددت، ويمكن لكل مجال أن يعتمد تعريفًا مختلفًا بناءً على طبيعته وأهدافه. فمن الممكن أن تعرف الرقمنة على أنها استخدام التقنيات الرقمية لتحويل المعلومات والعمليات إلى شكل رقمي، بينما يراها البعض الآخر كنقل وتخزين المعلومات الهامة عبر وسائل الاتصال الإلكترونية.

### أولاً: تعريف الرقمنة

الرقمنة هي عملية تحويل المعلومات والعمليات إلى صيغ رقمية، وذلك باستخدام التقنيات الرقمية المتقدمة. تتيح الرقمنة إمكانية التخزين والمعالجة السريعة للبيانات، وتسهم في تحسين كفاءة العمليات وتيسير الوصول إلى المعلومات الرقمية<sup>1</sup>.

الرقمنة هي عملية تطبيق التكنولوجيا الرقمية في المجالات المختلفة مثل الأعمال التجارية والتعليم والصحة والحكومة، بهدف تحسين العمليات وتحقيق التكامل وتوفير الوقت والجهد. كما تتضمن الرقمنة استخدام أجهزة الكمبيوتر والإنترنت والتطبيقات الذكية لتبسيط العمليات التقليدية وتحسين التفاعلات بين الأفراد والمؤسسات<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> مطبوعة Digital Transformation: A Guide of Manager، ب.س بالمانس وآخرون، جامعة جورجينا، كلية الاقتصاد والبنس، أمريكا، 2020، ص13.

<sup>2</sup> كتاب Digitization of public service delivery in Asia، جين هوشو وجون سايفيا، المنظمة الإنتاجية الآسيوية، اليابان، ص11.

ومما سبق يمكن تعريف الرقمنة على أنها عملية تحويل المعلومات أو العمليات إلى صيغ رقمية للمعالجة والتحليل بواسطة التكنولوجيا الرقمية. حيث تهدف إلى تحسين كفاءة الوصول إلى المعلومات، وتشمل استخدام التقنيات المتقدمة مثل الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي والإنترنت وغيرها.

### ثانياً: مصطلحات مرتبطة بالرقمنة

1. الثورة الصناعية الرابعة: Fourth Industrial Revolution يشير إلى مفهوم شامل لمجموعة من التقنيات المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والتحليل الضخم للبيانات والروبوتات والإنترنت الأشياء وغيرها، والتي تساهم في تحويل الصناعات والمجتمعات والاقتصادات بشكل جذري. ويعتبر كل من كلاوس شواب ورافي كوبر شخصيتين أشتهرا بربط المصطلح بالتطور التكنولوجي<sup>1</sup>.
2. التحول الرقمي: Digital Transformation يشير إلى تغيير شامل في أعمال المؤسسات من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين العمليات وتطوير المنتجات وتحسين تجربة العملاء<sup>2</sup>.
3. المؤسسة الرقمية: Digital Enterprise تشير إلى مؤسسة أو منظمة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل واسع لتحقيق تحسينات هامة في الأداء والكفاءة وتجربة العملاء. قد يكون المفهوم مرتبطاً بأشخاص مثل بيل غيتس، مؤسس مايكروسوفت، ومارك زوكربيرج، مؤسس فيسبوك<sup>3</sup>.

### ثالثاً: دور الرقمنة في ترقية وتطوير خدمات التأمين

يعتبر الاقتصاد الرقمي ذلك الاقتصاد المرتبط بمفهوم مجتمع المعلومات الذي يعبر عن رؤية مستقبلية لعالم تكون فيه المعلومات الركيزة الأساسية للاقتصاد والعلاقات البشرية ككل متجسدة في بنية تحتية رقمية عالية كفاءة بتحقيق ذلك في شتى مجالات الحياة، وهو ذلك الاقتصاد الذي يستند على التقنية المعلوماتية الرقمية، ويوظف المعلومات والمعرفة في إدارته، بوصفها المورد الجديد للثورة، ومصدر إلهام للابتكارات الجديدة. وبناء عليه فإن الاقتصاد الرقمي أو الاقتصاد الإلكتروني Electronic Economy يبنى أساساً على

<sup>1</sup> عن موقع ويفوريم:

Schwab.K , The Fourth Industrial Revolution. Crown Business, World Economic Forum,The Future of Jobs Report 2020,https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2020, visited le 16/06/2023.

<sup>2</sup> Be Westerman.G, and others ,Digital Transformation: Opportunities to Create New Business Models. Strategy & Leadership, Harvard Business Review Press,USA, 2014,P16.

<sup>3</sup> Kagermann.H, and others Recommendations for Implementing the Strategic Initiative Industrie 4.0: Final Report of the Industrie 4.0 Working Group, Forschungsunion,Acatech, Germany, 2013, P29.

التطور التكنولوجي والمعلوماتي الذي يزيد من فرص نمو وتطور المنتجات والخدمات خصوصا القابلة للتداول التجاري رقميا عبر الشبكات المعلوماتية، والذي يقوم على مجموعة من الركائز أهمها<sup>1</sup>:

البيانات والمعلومات وتكنولوجيا نظم المعلومات والتقدم في الاتصالات والحواسيب Computere (من معدات وبرامج وغيرها) .

ويساعد الاقتصاد الرقمي على زيادة اندماج اقتصاد الدولة في الاقتصاد العالمي، وزيادة فرص التفتح على التجارة العالمية والوصول إلى الأسواق العالمية، كما يحسن الاقتصاد الرقمي من العلاقات بين الموردين والمصدرين والمنافسين والمتعاملين والمستثمرين والبنوك وشركات التأمين والصناع والمنتجين والأجهزة الحكومية والجمارك الضرائب والمؤسسات الدولية وغيرها.

وسعى من الدولة الجزائرية للنهوض بالاقتصاد وتشجيع رقمنة الاقتصاد أكد رئيس الجمهورية في كلمة له خلال إشرافه على افتتاح الندوة الوطنية حول مخطط الانعاش الاقتصادي والاجتماعي 2022 على ضرورة الإسراع في رقمنة كل القطاعات الاقتصادية والمالية وإزالة الضبابية المفتعلة في هذه القطاعات وتكريس الشفافية قصد النهوض بالاقتصاد الوطني. بالمقابل ألح وزير المالية على ضرورة رقمنة شركات التأمين وتحولها إلى الرقمنة حيث قامت البعض منها بوضع بعض خدماتها على النت.

### المبحث الثاني: مدخل إلى التأمين الرقمي

يعد التأمين الرقمي تحولاً استراتيجياً يهدف إلى تحسين عمليات الأعمال وتجربة المؤمن عليه، من خلال استخدام التقنيات المتقدمة والابتكارات الرقمية. يوفر التأمين الرقمي فرصاً هائلة لتحسين الكفاءة وتوفير خدمات مبتكرة وتجربة مؤمن عليه محسنة.

### المطلب الأول: مفاهيم عامة حول التأمين الرقمي

مع التطور المستمر في مجال التكنولوجيا وتقدم التحول الرقمي، يصعب تعريف التأمين الرقمي بشكل دقيق ومحدد نظراً لتنوع التقنيات والمفاهيم التي يشملها. وذلك حسب تفاوت الأطراف والمصلحة المعنية والاستخدامات الفردية للتقنيات الرقمية في مجال التأمين.

### أولاً: تعريف التأمين الرقمي

التأمين الرقمي هو استخدام التكنولوجيا الرقمية والابتكارات الرقمية في صناعة التأمين، بما في ذلك استخدام البيانات الضخمة، والتحليلات الضمنية، وتقنيات الذكاء الاصطناعي، والتطبيقات المحمولة، والتسويق الرقمي، والتواصل الإلكتروني لتحسين إدارة المخاطر وعمليات التأمين وتجربة المؤمن<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> عمارة مسعودة وعباس راضية، مرجع سبق ذكره، ص402-403.

<sup>2</sup> Digital Insurance: Business Innovation in the Post-Crisis Era, 1st ed, by Bernardo Nicoletti and Author, Palgrave Macmillan, USA, 2016 Edition,P44.

**التأمين الرقمي** هو التحويل الرقمي؛ أي تحويل كل خدمات التأمين التي تقدمها شركات التأمين لجميع العملاء إلى خدمات رقمية، أي أتمتة العمليات بهدف تعزيز الكفاءة والسرعة، حيث إن الأتمتة هي استخدام الكمبيوتر والأجهزة المبنية على المعالجات أو المتحكمات والبرمجيات في مختلف القطاعات الصناعية والتجارية والخدمية؛ من أجل تأمين سير الإجراءات والأعمال بشكل آلي دقيق وسليم وبأقل خطأ ممكن<sup>1</sup>.

مما سبق يمكن تعريف التأمين الرقمي على أنه استخدام التكنولوجيا الرقمية والابتكارات الرقمية في صناعة التأمين، بما في ذلك استخدام البيانات الضخمة، والتحليلات الضمنية، وتقنيات الذكاء الاصطناعي، والتطبيقات المحمولة، والتسويق الرقمي، والتواصل الإلكتروني لتحسين إدارة المخاطر وعمليات التأمين وتجربة المؤمن. وببساطة، التأمين الرقمي يعني تحويل خدمات التأمين التقليدية إلى خدمات رقمية متقدمة، باستخدام التكنولوجيا الحديثة والأتمتة، بهدف تحسين الكفاءة والتجربة للمؤمن عليه وتسهيل العمليات التأمينية.

### ثانياً: بعض مزايا التأمين الرقمي

يتميز التأمين الرقمي بعدد من المزايا نذكر منها<sup>2</sup>:

#### 1. تعامل ورقي أقل؛

2. علاقة تفاعلية أكثر بين الشركة والمؤمن لهم: من حيث الدفع، وتسوية الملفات، وسرعة الإبلاغ، توفير الوقت، الإشهار والإعلام؛

3. تخفيض تكاليف الخدمة التأمينية: حيث ان استخدام التقنيات الرقمية الجديدة والتحول للتعامل الرقمي، رقمنة عمليات الاكتتاب وإصدار عقود التأمين ستخفض من مصاريف الإدارة والاكتتاب. ما يحقق الاقتصاد في التكاليف ويدعم وضع الشركة في السوق؛

#### 4. سرعة ديناميكية إنجاز المعاملات؛

5. نقص التدخل البشري: ان اعتماد الرقمنة سيؤدي بالضرورة إلى تراجع الالتقاء المادي ونقص التعامل البشري في معاملات التأمين، كما أن التعامل عبر الإنترنت سوف يلغي جزءاً كبيراً من إستغلال وسطاء التأمين (سماسرة، وكلاء).

### المطلب الثاني: الإطار القانوني المنظم للتأمين الرقمي

وهنا سنعرض الأطر القانونية للمشرع الجزائري الضابطة للعملية

<sup>1</sup> محمد عبد اللطيف زايد وآخرون، مقال حول التأمين الرقمي دراسة تطبيقية على قطاع التأمين السعودي، المجلة العربية للإدارة، مع 39، ع 1 مارس (آذار)، السعودية، 2019، ص 193.

<sup>2</sup> شراقة صبرينة، مقال حول متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 06، العدد 02، ديسمبر 2021، ص 246-247.

## أولاً: التكيف القانوني للتأمين الرقمي

يختلف قطاع التأمين دولياً عن بقية القطاعات الأخرى، مثل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والخدمات المالية، خصوصاً عندما يتعلق الأمر بالتحول الرقمي، حيث يعرف التأمين على أنه وسيلة لتعويض الفرد عن الخسارة المالية التي تلحق به نتيجة لوقوع خطر معين وذلك بتوزيع هذه الخسارة على مجموعة كبيرة من الأفراد يكون جميعهم معرضين لهذا الخطر بمقتضى اتفاق مسبق، كما يعرف على أنه عقد بمقتضاه يتحصل المؤمن له على تعهد من المؤمن بأن يقدم له مبلغاً من المال في حالة وقوع خطر معين مقابل دفع قسط أو اشتراك مسبق، وقد عرفه المشرع الجزائري في المادة 619 من القانون المدني الجزائري (أمر 1875 مؤرخ في 26/09/1975 يتضمن القانون المدني، ج ر عدد 78 معدل ومتمم بالقانون 05-10 المؤرخ في 20/07/2005، ج ر عدد 44 والقانون 07-105 المؤرخ في 13 ماي 2007، ج ر عدد 31)، التي تقابله المادة 2 من الأمر 07-95 المعدل والمتمم (أمر 107-95 مؤرخ في 25/01/1995، يتعلق بالتأمينات، ج ر 13 معدل ومتمم بالقانون 06-04 المؤرخ في 20/02/2006، ج ر عدد 15 وآخر تعديل بموجب قانون المالية 2019 المؤرخ في 30/12/2020، ج ر عدد 68) أن التأمين هو عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغاً من المال أو إيراد مرتب أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقيق الخطر المبين في العقد وذلك مقابل قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن.

إن عرض خدمات التأمين فكرة حديثة عند أغلب الدول وخصوصاً النامية منها، فهي تتطلب مستلزمات مادية وفنية تساهم في النهوض بواقع التأمين التقليدي، لذلك نجد على صعيد الفقه القانوني خلو مؤلفاتهم الفقهية من تعريف التأمين الإلكتروني تماشياً مع عدم وجود تنظيم قانوني للتأمين الإلكتروني، بالرغم أن أغلب دول العالم لم تنظم التأمين الإلكتروني ضمن قانون مستقل، إلا أن بعضها قد تبنت فكرة عرض خدمات التأمين إلكترونياً على أرض الواقع مستنداً في ذلك إلى قوانين التجارة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني والتي سمحت بإجراء العقود إلكترونياً.

عرف التأمين الإلكتروني بأنه تقديم التغطيات التأمينية وما يتعلق بها من عرض، تفاوض، تعاقد عبر الانترنت كذلك يكون الدفع وتوصيل الوثيقة وعمليات تسوية المطالبات يكون من خلال الانترنت، وبالرجوع إلى قانون التأمينات 95-2017 نجده لم يشر إلى عقد التأمين الإلكتروني ما يدفعنا إلى البحث عن تعريف العقد الإلكتروني وربطه بالوظيفة التأمينية، فحسب المادة 6/2 من قانون التجارة الإلكترونية فإن العقد الإلكتروني بمفهوم القانون 04-02 المؤرخ في 23 يونيو 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية هو عبارة عن عقد يتم إبرامه عن بعد دون الحضور الفعلي المتزامن لأطرافه باللجوء حصرياً إلى التقنيات الرقمنة، وبالرجوع للمادة 4/2 من قانون 04-02 يعرف العقد بأنه كل اتفاق أو اتفاقية تهدف إلى بيع سلعة أو تأدية



خدمة حررت مسبقا من أحد أطراف الاتفاق مع إذعان الطرف الآخر بحيث لا يمكن لهذا الأخير إحداث تغيير حقيقي فيه، وعرفت المادة 3/10 من قانون 2018 أن الاتصالات الإلكترونية هي كل إرسال أو تراسل أو استقبال علامات أو إشارات أو كتابات أو صور أو أصوات أو بيانات أو معلومات مهما كانت طبيعتها، عبر الأسلاك أو الألياف البصرية أو بطريقة كهرومغناطيسية<sup>1</sup>.

وعليه يقصد بعقد التأمين الإلكتروني اتفاق لتقديم خدمات تأمينية من خلال استعمال الوسائل الإلكترونية دون الحضور الفعلي للأطراف.

### ثانيا: قانون التوقيع الإلكتروني<sup>2</sup>

إن من بين المشاكل التي تعيق استخدام التكنولوجيات المستحدثة مشكلة الأمن والحفاظ على سرية المعلومات وخصوصيتها والتأكد من هوية المتعاقدين مما يطرح مشكلة التوقيع الإلكتروني بشدة. فحتى يكون عقد التأمين صالحا من الناحية القانونية يجب أن يتضمن توقيعاً مثل أي عقد ونظراً لأن عقود التأمين هي عقود قصيرة، متوسطة، طويلة ومستمرة، فهي تتطلب التوقيع والتصديق عليها قبل سريان وثيقة التأمين.

فإذا تم التعامل عبر الإنترنت، فإن توقيع العقد يتطلب وجود توقيع رقمي لتسريع الإجراءات وتسهيلها، ولتعيين هوية الموقع وتمييزه عن غيره.

حيث يعتبر التوقيع الإلكتروني أداة العصر الرقمي التي تم استحداثها بالتزامن مع التطور التكنولوجي الذي تشهده صناعة التأمين فمن خلاله يمكن تحديد هوية المتعاقدين بدقة في ظل درجة عالية من الثقة والأمان، وهذا لاعتماده على تقنية التشفير كما يقلل من الوقت المستغرق لاستلام الوثائق التعاقدية وإدارتها. لقد أشار المشرع الجزائري إلى التوقيع الإلكتروني ولأهميته في تأمين وسائل الدفع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية على حد سواء، وهذا من خلال نص المادة (02) من القانون 15-04 المؤرخ في 01 فبراير 2015 والمتضمن القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، وأوضح بأنه بيانات إلكترونية مرفقة ببيانات إلكترونية أخرى تستعمل كوسيلة توثيق. كما يجري إنشاء التوقيع الإلكتروني عن طريق جهاز أو برنامج معلوماتي معد لتطبيق بيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني<sup>3</sup>.

لذلك ولنجاح تجربة التحول الرقمي ينبغي العمل بقانون التوقيع الإلكتروني الذي يحدّد الضوابط القانونية للتوقيع الإلكتروني، ويرفع من مستوى الثقة والخصوصية بالنسبة للمتعاملين في مجال الدفع الإلكتروني، خاصة المؤمن لهم المكتتبين عبر فضاء الإنترنت.

<sup>1</sup> عمارة مسعودة وعباس راضية، مرجع سبق ذكره، ص 400-401.

<sup>2</sup> شراقة صبرينة، مرجع سبق ذكره، ص 258-259.

<sup>3</sup> الجريدة الرسمية، 2015، ص 7.

### المطلب الثالث: عرض تجربة دولة نامية في التأمين الرقمي

سيتضمن هذا المطلب سرد لتجربة دولة الهند؛

حيث استعرض البنك الدولي في التقرير السنوي 2021 حول رقمنة قطاع التأمينات في الهند تحت عنوان "التحول الرقمي وتحسين الوصول والكفاءة" وضح فيه تجربة الهند في رقمنة قطاع التأمينات وسرد الفوائد والتحديات والتأثير الاقتصادي لهذا التحول حيث تكلم أن دولة الهند هي واحدة من أكبر الاقتصادات في العالم وتعتبر من الدول النامية، وقد قامت بعملية كبيرة لرقمنة قطاع التأمينات. حيث تحددت الهند التحديات الكبيرة في هذا القطاع، مثل نقص الوصول للتأمين، العمليات البيروقراطية المعقدة، ونقص التقنيات المتقدمة<sup>1</sup>.

عام 2016، أطلقت الحكومة الهندية مبادرة رؤية التأمين الرقمي Digital Insurance Vision بهدف رقمنة قطاع التأمينات في البلاد. تركز هذه المبادرة على تبني التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والتحليلات الضخمة وتقنيات التعليم الآلي لتحسين العمليات وتوفير خدمات التأمين بشكل أكثر سلاسة وكفاءة.

تم تنفيذ عدد من الإجراءات لتعزيز رقمنة قطاع التأمينات في الهند، بدءًا من إدخال واجهات المستخدم الرقمية المبتكرة لتسهيل الوصول والتفاعل مع شركات التأمين عبر الإنترنت. حيث تم تعزيز التكنولوجيا السحابية والتخزين السحابي لتمكين مشاركة البيانات بين الشركات وتسريع عمليات المعالجة.

أيضًا، تم تطوير تطبيقات الهاتف المحمول للتأمينات التي تسمح للمستخدمين بشراء وإدارة وتقديم طلبات التأمين عبر الهاتف الذكي بسهولة وسرعة؛ كما تم تعزيز التدريب والتوعية للعملاء والوكلاء لفهم واستخدام التكنولوجيا الجديدة بشكل أفضل.

كما تم تعزيز الأمان الإلكتروني والحماية من الاحتيال من خلال استخدام التشفير والتعرف على الوجه والبصمة الحيوية في عمليات التأمين الرقمي في الهند. تم تطوير منصات إلكترونية مركزية تتيح للشركات التأمينية والعملاء تبادل المعلومات وإجراء المعاملات بأمان وفعالية.

قدمت الحكومة الهندية الدعم والتشريعات اللازمة لتعزيز رقمنة قطاع التأمينات؛ حيث تم تنفيذ مشاريع تحسين البنية التحتية للاتصالات وتوفير الإنترنت عالي السرعة في المناطق الريفية والمناطق النائية، مما ساهم في توسيع نطاق وصول الأفراد إلى خدمات التأمين الرقمي.

<sup>1</sup> تقرير البنك الدولي السنوي 2021.

علاوة على ذلك، تم تعزيز التعاون بين القطاع الخاص والحكومة لتطوير حلول رقمية مبتكرة. تم تشجيع الشركات الناشئة الخاصة بالتكنولوجيا المالية والشركات الناشئة التكنولوجية لتطوير حلول رقمية لتبسيط وتحسين تجربة العملاء في قطاع التأمينات.

بفضل هذه الجهود والتركيز على رقمنة قطاع التأمينات، تحققت نتائج إيجابية في الهند. حيث أوضحت نتائج الدراسة زيادة كبيرة في معدلات التأمين وتحسنت جودة الخدمات المقدمة. كما أوضحت أنه تم تسهيل عمليات التعاقد والدفع وإدارة العملية بشكل سريع ومريح، مما أدى إلى تعزيز الثقة بين الشركات التأمينية والعملاء.

بهذه الطريقة، نجحت الهند في تحويل قطاع التأمينات إلى نظام رقمي حديث ومتقدم، مما أدى إلى تعزيز الشفافية والكفاءة وتوفير فوائد أكبر للمستفيدين والاقتصاد بشكل عام. وحسب التقرير أيضا فإنه فقد تم تحقيق عدة ميزات إضافية أهمها<sup>1</sup>:

**1. زيادة الوصول:** نتيجة للتحويل الرقمي، تحسنت إمكانية الوصول إلى خدمات التأمين في المناطق النائية والقروية حيث كانت الخدمات التقليدية قد تكون غير متاحة بشكل كافٍ. تمكن الأفراد الآن من الحصول على وثائق التأمين وتقديم المطالبات بسهولة عبر الإنترنت، مما يعزز المشاركة والتأمين لشرائح واسعة من السكان.

**2. تحسين الكفاءة:** بفضل تطبيق التكنولوجيا والأتمتة في عمليات التأمين، تم تحقيق زيادة في الكفاءة وتقليل الأخطاء البشرية. تمت معالجة الطلبات بشكل أسرع وأكثر دقة، وتم تبسيط العمليات الإدارية مثل تحديد المخاطر والتسعير وإصدار العقود. مما ساهم في تحسين تجربة العملاء وتوفير الوقت والجهد للشركات التأمينية.

**3. تحليلات أفضل:** بفضل التقنيات الحديثة مثل التحليلات الضخمة والذكاء الاصطناعي، تمكنت شركات التأمين استخدام البيانات الكبيرة لتحليل الاتجاهات وتقدير المخاطر والتسعير بشكل أفضل، وبالتالي تعزيز قدرتهم على تلبية احتياجات العملاء وتقديم حلول مبتكرة.

**4. حماية أمنية محسنة:** حيث تم تعزيز الأمان الإلكتروني والحماية من الاحتيال في قطاع التأمينات الرقمية بما في ذلك توفير جدارات الحماية وتقنيات التشفير المتقدمة. كما تم تطوير نظم الاستدلال الرقمي والتعرف على الوجه والبصمة الحيوية لضمان الهوية والتحقق الآمن للمستخدمين والعملاء. وتم أيضًا توعية المستخدمين بأهمية الحماية الشخصية وإجراءات الأمان الرقمي.

<sup>1</sup> Study on Digital Transformation In Indian Insurance Industry, Ramesh Kumar Satuluri and other, GITAM University, India, 2021, PP 310-319.

5. تحسين التواصل والتفاعل: من خلال رقمنة قطاع التأمينات، تم تعزيز التواصل والتفاعل بين الشركات التأمينية والعملاء. يمكن للعملاء التواصل مع الشركات عبر الهواتف الذكية أو البريد الإلكتروني أو الدردشة الحية، والحصول على استجابة فورية لاستفساراتهم وتلبية احتياجاتهم.

واختتمت الدراسة بأن تجربة الهند في رقمنة قطاع التأمينات تعكس النجاح في تحقيق التحول الرقمي وتحقيق تحسينات شاملة في قطاع التأمين. حيث تسهم هذه التحسينات في تعزيز الشفافية والكفاءة والوصول إلى خدمات التأمين للجميع، مما يعزز الثقة والاستقرار في السوق التأمينية للبلد، ويسهم في تعزيز الاقتصاد ككل.

### المبحث الثالث: دراسة تطبيقية لعرض واقع قطاع التأمينات في الجزائر

قطاع التأمين في الجزائر يشمل شركات تأمين عامة وخاصة تقدم خدمات التأمين للأفراد والشركات، يواجه هذا القطاع تحديات في القوانين والتوعية المالية والمنافسة، وتسعى الدولة الجزائرية لتحسين بيئة التأمين في الجزائر وتعزيز الشفافية والتكنولوجيا الحديثة حسب مخطط التنمية الشاملة الذي يعمل عليه المسؤول الأول في الدولة السيد عبد المجيد تبون.

#### المطلب الأول: بنية قطاع التأمين في الجزائر

حيث أننا نميز في الجزائر وككل دول العالم نوعين من شركات التأمين العامة والخاصة كالتالي<sup>1</sup>:

#### أولاً: مؤسسات التأمين العمومي

وسط هذا التحول الهائل الذي تعرفه المنظومة الاقتصادية من انتقال من الاقتصاد التقليدي إلى الرقمي رسمت الحكومة الجزائرية إستراتيجية لمواكبة حركة التقدم في المجال التكنولوجي بتبني مخطط عمل متناسق بهدف تعزيز كفاءات الاقتصاد الوطني والمؤسسات والإدارة للارتقاء إلى مستوى التحولات العميقة والسريعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

من الناحية التطبيقية نجد أن قطاع التأمين الجزائري يعد بكرة يتوفر على فرص نمو حقيقية هائلة لم يتم استغلالها بالشكل المناسب حيث لم يتجاوز رقم أعمال القطاع عتبة 1.5 مليار دولار وهو رقم بسيط جداً يدل على أنها سوق محفزة وواعدة وجذابة قابل للتطور لاسيما وأن سقف التنافس مفتوح بالجزائر، حيث بلغ عدد

<sup>1</sup> عمارة مسعودة وعباس راضية، مرجع سبق ذكره، ص 410-411.

الشركات الناشطة في سوق التأمين الجزائري عام 2010 حوالي 17 شركة تستحوذ العمومية منها على 69% تليها الخاصة 24% وأخيرا التعااضديات 7%، وتتمثل شركات التأمين العمومية الحالية في

1. الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين GAAR؛
2. التعااضدية الجزائرية للتأمين عمال التربية والثقافة MAATEC؛
3. الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA؛
4. الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT؛
5. الشركة الجزائرية لتأمين وضمان صادرات CAGEX؛
6. شركة ضمان القروض العقارية SGCT؛
7. الجزائرية للتأمين A2؛
8. الشركة الوطنية للتأمين SAA؛
9. شركة التأمين على قروض الاستثمار CAGCI؛

#### ثانيا: قطاع التأمين الخاص

ويعرف مجموعة من المؤسسات هي:

1. الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين CIAR؛
2. ترست الجزائر للتأمين وإعادة التأمين TRUST؛
3. سلامة للتأمينات SALAMA ASSURANCE؛
4. شركة تأمين الهيدروكربونات CASH؛
5. أليانس للتأمين ALLIANCE ASSURANCE؛
6. كارديف للتأمين CARDIF ALGEZAIR؛
7. LE METUALISTE؛
8. العامة للتأمين المتوسطي GAM؛
9. كارما للتأمين CAARMA ASSURANCE؛
10. الجزائرية للتأمين الحياة TALA؛
11. امانة للتأمين AMANA؛
12. مصير للحياة MACIR VIE؛
13. الجزائرية لتأمين الأخطار والحياة AXA؛

#### 14. شركة التأمينات سلامة SALAMA.

##### المطلب الثاني: دراسة حالة

أشارت الإحصائيات المنشورة عن منصة إدارة وسائل التواصل الاجتماعي (Hootsuite) لعام 2018 إلى أن الجزائر احتلت المرتبة (20) عالميا من حيث نمو عدد مستخدمي الإنترنت والمرتبة (19) عالميا من حيث زيادة عدد مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي، وهذا بسبب سهولة دخول الشبكة عبر الهواتف الذكية والحواسيب الشخصية ليصنف الجزائريون بذلك من أكثر الشعوب استخداما لمواقع التواصل الاجتماعي وشبكة الإنترنت البلاد (2019)، وحسب التقرير الرقمي للجزائر لسنة 2021 فقد قدر عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر لغاية جانفي 2021 بحوالي 26.35 مليون فرد بنسبة 59.6% من العدد الإجمالي للسكان، فيما قدر عدد المستخدمين النشطين في الشبكات الاجتماعية بـ 25 مليون مستخدم بنسبة 56.5% من إجمالي عدد السكان البالغ 44.23 مليون نسمة، ويستخدم حوالي 46.82 مليون مستخدم هواتفهم المحمولة لولوج شبكة الأنترنت بنسبة 105.8 فضلا عن ذلك، بلغ عدد الأفراد الذين يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي عبر الهاتف المحمول 24.48 مليون فرد بنسبة 97.9% من إجمالي مستخدمي الأنترنت. منهم 86.4% ينشطون في الفايسبوك عبر هواتفهم. يضاف إلى ذلك أن الاستخدام اليومي لتطبيقات الهواتف الذكية قد ارتفع في السنتين الأخيرتين (2019-2020) بشكل واضح على شبكات الجيل الثالث والرابع، ووصلت إلى 42% من المستخدمين<sup>1</sup>.

##### أولا: عرض طريقة دراسة الحالة

##### 1. عرض عينة الدراسة:

من الأشياء التي تساعد في قوة البحث والدراسة هو اقتراب خصائص العينة من خصائص المجتمع الأصلي، مما يجعلها ممثلة له، لذا من اللازم التوسع في عينة الدراسة واختيارها بطريقة عشوائية ودقيقة لأن ذلك يقلل من حدوث خطأ العينة علما بأنه لا يوجد اتفاق بين الباحثين في وضع نسبة محددة لاختيار عينة الدراسة.

<sup>1</sup> شراكة صيربنة، مرجع سبق ذكره، ص 255-256.

وبغية معرفة واقع قطاع التأمينات في الجزائر، مست الدراسة عينة بحثية مقدره ب 83 مبحوث تم الحصول على إجاباتهم باستخدام إستبانة إلكترونية، وتم تقسيم العينة إلى العديد من الفئات حسب عدة معايير وهي :

• معيار الجنس:

ففي دراستنا نعتبر ان الذكور يختلفون عن الإناث في ما يخص القيام بإجراءات التعاقد أو تسوية المشاكل التأمينية، حيث قدرت العينة المنتقات من الذكور ب 83/63، والإناث ب 83/20.

• معيار المستوى الدراسي:

وتم اعتمادنا لهذا البعد بحكم أن المستوى الدراسي غالبا ما يعكس الوعي المجتمعي، حيث قسمنا العينة حسب المستوى الدراسي إلى 3 فئات؛ ما قبل الثانوي، الثانوي، جامعي فما فوق:

✓ حيث مثله الفئة الأولى (ما قبل الثانوي): 83/21.

✓ والفئة الثانية (الثانوي) : 83/23.

✓ أما الفئة الثالثة (جامعي فما فوق): فمثلت ب 83/39.

• معيار العمر:

اخترنا هذا المعيار كون المشاكل التي قد يعاني منها الفرد تكون غالبا مرتبطة بسنه من مشاكل صحية أو ارتباطات مع الشغل وغير ذلك، وقد قسمنا عينتنا حسب هذا المعيار إلى 5 فئات كالتالي:

✓ فئة 1 من 19-28 : 83/12.

✓ فئة 2 من 29-38 : 83/26.

✓ فئة 3 من 39-48 : 83/24.

✓ فئة 4 من 48-62 : 83/9.

✓ فئة 5 من 62 سنة فما فوق : 83/12.

• معيار السكن:

وقد قمنا بالنظر لدراستنا من ناحية السكن بتقسيم العينة إلى سكان شمال وجنوب الجزائر، بحكم ان الميزات التي يحوزها أهل الشمال تفوق تلك التي يحوزها أهل الجنوب. فكانت الاجابات المتحصل عليها تتمركز كالتالي:

✓ شمال: 83/64.

✓ جنوب: 83/19.

2. أبعاد الدراسة

حيث قمنا بتقسيم الأبعاد التي مستها الأسئلة المطروحة في الإستبانة إلى عدة أبعاد هي :

• بعد مدى استخدام التكنولوجيا؛

حيث مثل البعد بالسؤالين 1+2.

وضمان حياة التأمين اي ان هناك تعامل حقيقي؛

ومثل بالسؤال 3.

• بعد عجز قطاع التأمين؛

حيث مثل البعد بالأسئلة 4+5+6+7.

• بعد توقع التفاعل مع رقمنة قطاع التأمينات في الجزائر؛

حيث مثل البعد بالأسئلة 8+9+10.

ثانيا: تحليل النتائج

1. دراسة الأبعاد وفق معيار الجنس:

جدول رقم 2 : يوضح نتائج دراسة أبعاد العينة حسب معيار الجنس

		ذكور			إناث			
		63			20			
الأسئلة	نعم	لا	محايد	نعم	لا	محايد		
س1	45	10	8	13	3	4	بعد إستخدام	
س2	38	8	16	17	2	1	التكنولوجيا	
س3	62	0	0	20	0	0	بعد ح ت	
س4	45	10	8	16	3	1	بعد عجز	
س5	20	33	9	8	10	2	قطاع	



5	7	8	16	18	29	س6	التأمينات
2	3	16	16	13	33	س7	في الجزائر
1	3	16	8	10	45	س8	بعد التفاعل
1	3	16	16	10	37	س9	مع رقمنة
1	4	15	7	11	45	س10	ق ت في ج

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج إكسل

• حسب بعد استخدام التكنولوجيا:

حسب النتائج المتحصل عليها تبين لنا أن كلا الجنسين لهما تجربة في استخدام التكنولوجيا شخصيا وكذا المحيط القريب بنسب كبيرة، لكن النسبة الأكبر كانت للنساء بمعدل 85%، مقابل 65.5% للرجال، ويرجع ذلك غالبا لتفرغ النساء للإستخدام التكنولوجيا.

• وحسب حيازة عقد تأمين

كانت النتائج مطلقة بنسبة 100% لكل عينة الدراسة.

• حسب بعد عجز قطاع التأمينات في الجزائر

تبين لنا أن تفاوت في النسب بين الذكور والإناث في التأكيد على عجز قطاع التأمينات.

فعند الذكور كان هناك نسبة كبيرة من المبحوثين تأكد عجز قطاع التأمينات من أغلب النواحي مع بعض الرفض والحياد وذلك لكثرة إحتكاك الذكور غالبا مع القطاع، أما بالنسبة للإناث فتم الإجماع فقط على عدم سهولة الحصول على عقود التأمين ومشكل المعاملات الورقية، مع تساوي في قبول ورفض فكرة عجز الخدمات في هذا القطاع.

• حسب بعد التفاعل مع رقمنة قطاع التأمينات في الجزائر

في كلا الجنسين وجدنا تجاوب كبير حول موضوع رقمنة القطاع وقابليتهم للتعامل مع منصة رقمية للتأمين مستقبلا ان وجدت.

2. دراسة الأبعاد حسب معيار السن

جدول رقم 3 : يوضح نتائج دراسة أبعاد العينة حسب معيار السن

فئة 5			فئة 4			فئة 3			فئة 2			فئة 1			الأسئلة	
12			9			24			26			12				
محايد	لا	نعم	محايد	لا	نعم	محايد	لا	نعم	محايد	لا	نعم	محايد	لا	نعم		
2	3	7	3	3	4	2	3	19	2	3	21	1	1	10	1س	بعد استخدام التكنولوجيا
2	3	7	3	2	4	3	5	17	7	0	19	2	1	9	2س	بعد ح ت
0	0	12	0	0	9	0	0	24	0	0	26	0	0	12	3س	بعد عجز قطاع التأمينات في الجزائر
2	3	7	3	2	4	2	3	19	2	3	21	1	1	10	4س	بعد التفاعل مع رقمنة ق ت في ج
2	3	7	2	6	1	1	11	13	7	12	6	0	3	10	5س	
4	2	6	3	1	6	2	9	13	13	4	9	1	3	9	6س	
2	3	7	3	3	3	3	7	15	8	2	16	2	2	8	7س	
2	3	7	3	3	3	2	3	19	2	3	21	1	1	10	8س	
4	3	6	3	3	3	5	3	16	3	3	19	4	1	8	9س	
1	3	8	3	3	3	2	3	19	2	5	19	1	1	10	10س	

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج إكسل

• حسب بعد استخدام التكنولوجيا

كان هناك تقارب في النتائج بين 3 فئات الأولى من حيث الإقبال على التكنولوجيا شخصيا أو المحيط الخاص بهم، مع غالبية الحياد في الفئة 5 و 6، وذلك راجع إلى حداثة موضوع التكنولوجيا وتفرغ الفئات صغيرة العمر لاستكشافه.

• حسب حياة عقد تأمين

فكان الإجماع على حياة واحد.

• حسب بعد عجز قطاع التأمينات في الجزائر

تبين لنا إجماع من الفئات 1، 2، 3 و 5 على أغلب الجوانب السلبية المقترحة في الإستبانة، في ما تميزت الفئة 4 بالحياد في أغلب الجوانب المقترحة ماعدا الجانب الذي يخص التعامل عند تسوية مشكل فاجمعت تقريبا بالنقص في هذا الجانب.

• حسب بعد التفاعل مع الرقمنة

فكما كان الحال في البعد السابق وجدنا تفاعل جد إيجابي من الفئات 1، 2، 3 و 5، مع حياد تام في الفئة 4.

### 3. دراسة الأبعاد وفق معيار المستوى الدراسي

جدول رقم 4 : يوضح نتائج دراسة أبعاد العينة حسب معيار السن

جامعي		ثانوي			ق. ثانوي					
39		23			21					
محايد	لا	نعم	محايد	لا	نعم	محايد	لا	نعم	الأسئلة	
4	3	32	3	5	15	2	5	14	س1	بعد إستخدام
5	4	30	9	2	12	3	4	14	س2	التكنولوجيا
0	0	39	0	0	23	0	0	21	س3	بعد ح ت
4	3	32	3	5	15	2	5	14	س4	بعد عجز
3	14	22	7	6	10	1	9	11	س5	قطاع
5	13	21	9	5	9	7	6	8	س6	التأمينات
6	7	26	9	4	10	3	5	13	س7	في الجزائر
4	3	32	3	5	15	3	4	14	س8	بعد التفاعل
7	3	29	5	6	12	5	4	12	س9	مع رقمنة
4	3	32	2	6	15	2	6	13	س10	ق ت في ج

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج إكسل

• حسب بعد استخدام التكنولوجيا

كانت هناك ردود إيجابية في النتائج بين الفئات الثلاث من حيث الإقبال على التكنولوجيا شخصيا أو المحيط الخاص بهم، حيث اجمعت كلها تقريبا على استخدامها لتكنولوجيا ، لكن تجاوب المستوى الجامعي كان كبير وذلك راجع غالبا إلى مستوى الوعي بمتطلبات العصر لدى هذه الفئة.

- حسب حيازة عقد تأمين

فكان الإجماع على حيازة عقد.

- حسب بعد عجز قطاع التأمينات في الجزائر

مقارنة أجوبة الأسئلة المرتبطة بهذا البعد تبين لنا أن الحياد يغلب في ما يخص الجوانب السلبية المقترحة في الإستبانة عدى جانب التعامل الورقي فكان هناك إجماع لدى الفئتين على مشقته، أما فيما يخص الفئة الثالثة فكان الرأي الغالب فيها يجمع بعجز القطاع في كل الجوانب المقترحة، وذلك راجع غالبا إلى مدى اطلاعهم على التعاملات العصرية.

- حسب بعد التفاعل مع الرقمنة

كان هناك تفاعل كبير من قبل الفئتين الأولى والأخيرة بشكل إيجابي ولكن يبقى نسبي فقط بالنسبة للفئة الثانية، وقد يرجع ذلك إلى عدم الاحتكاك الكافي لهذه الفئة مع التكنولوجيا.

#### 4. دراسة الأبعاد وفق معيار السكن

جدول رقم 5 : يوضح نتائج دراسة أبعاد العينة حسب معيار السكن

		جنوب			شمال				
		19			64				
		محايد	لا	نعم	محايد	لا	نعم	الأسئلة	
بعد إستخدام	س1	1	3	15	8	10	46		
التكنولوجيا	س2	5	2	11	12	8	45		
بعد ح ت	س3	0	0	19	0	0	64		
بعد عجز	س4	1	3	15	8	10	46		
قطاع	س5	1	5	7	10	21	34		
التأمينات	س6	4	5	9	18	18	29		
في الجزائر	س7	5	5	9	13	11	40		
بعد التفاعل	س8	1	3	15	8	10	46		
مع رقمنة	س9	4	3	11	13	10	42		
ق ت في ج	س10	0	4	15	8	11	45		

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج إكسل

- دراسة بعد استخدام التكنولوجيا،

حسب النتائج المتحصل عليها تبين لنا أن سكان شمال الجزائر وجنوبها لهما تجربة في استخدام التكنولوجيا بنسب كبيرة.

- حسب حيازة عقد تأمين

وكانت النتائج مطلقة لكلا الفئتين

- حسب بعد عجز قطاع التأمينات في الجزائر

تبين لنا أن تفاوت في نسب بين سكان الشمال والجنوب في التأكيد على عجز قطاع التأمينات.

فعند سكان الشمال كان هناك نسبة كبيرة من المبحوثين تؤكد عجز قطاع التأمينات من اغلب النواحي مع حيازة في ما يخص عدم تلبية قطاع التأمينات لاحتياجات العملاء، أما بالنسبة لسكان الجنوب فتم الإجماع تقريبا على عدم سهولة الحصول على عقود التأمين ومشكل المعاملات الورقية وعجز القطاع عن تلبية احتياجات المستخدمين.

- حسب بعد التفاعل مع رقمنة قطاع التأمينات في الجزائر

في كلا الفئتين كانت تتفاعل بشكل جيد مع موضوع رقمنة القطاع وقابليتهم للتفاعل الرقمي في مجال صناعة التأمين.

## خلاصة الفصل

لقد سلطنا الضوء من خلال هذا الفصل على الأدبيات النظرية ودراسة تطبيقية عامة حول واقع قطاع التأمينات في الجزائر، فتم التطرق إلى مجموعة من المفاهيم المتعلقة بالتأمينات والرقمنة والمؤسسات الرقمية، وكذا الأطر القانونية التي تحكم قطاع الرقمنة في الجزائر، وتم إجراء دراسة مبسطة باستخدام استبانة لأخذ نظرة عامة حول قطاع التأمينات في الجزائر، ويمكن تلخيص اهم النقاط المتوصل إليها من خلال هذا الفصل فيما يلي:

- تولي الشعوب أهمية بالغة لقطاع التأمينات نظرا لاهمته البالغة في النسيج الاقتصادي؛
- الرقمنة هي مستقبل اقتصاديات دول العالم؛
- رقمنة قطاع التأمينات في الهند خطوة جيدة ومثال يحتذى به؛

- تتبنى الدولة أطر قانونية تشجع على الخوض في قطاع الرقمنة؛
- واقع قطاع التأمينات في الجزائر يعتبر فتيا ويجب النهوض به، وأحسن طريقة للنهوض بهذا القطاع هي رقمنته؛

وعليه وبعد التعرف على اهم النقاط التي يجب التطرق إليها، ومعرفة نقاط العجز التي يعاني منها قطاع التأمينات في الجزائر، نأتي لعرض فكرة مشروع TAAMIN.NET، وخطتها للنهوض بهذا القطاع، وهو ماسنتعرف عليه من خلال الفصل الثاني.

الفصل الثاني:

عرض مشروع

TAAMI.NET

## تمهيد

تعد التحولات التكنولوجية في عصرنا الحالي من أبرز الظواهر التي تؤثر على مختلف القطاعات والصناعات. ومن بين هذه القطاعات المتأثرة، يأتي قطاع التأمينات كواحد من الأساسيات في الاقتصاد الحديث. حيث كما اسلفنا ان التأمين يعتبر وسيلة لتحمل المخاطر والحفاظ على الاستقرار المالي في حالة وقوع حوادث أو مشكلات محتملة.

واصرارا منا على أن التأمينات في الجزائر، تشكل جزءًا هامًا من البنية الاقتصادية، بلعبها دورًا حاسمًا في تأمين المستقبل والحماية المالية للأفراد والمؤسسات. ومع التطور المستمر للتكنولوجيا وتزايد اعتمادنا على الأجهزة الذكية والإنترنت، يظهر أهمية تبني قطاع التأمينات للتحول الرقمي.

يتبنى هذا الفصل عرض جدوى تطبيق TAAMIN.NET المهتم بالرقمنة في قطاع التأمينات في الجزائر. سيتم عرض التأثيرات المحتملة للتحول الرقمي على العمليات التقليدية في قطاع التأمينات، والتركيز على فرص التحسين المحتملة والحلول التي تأتي بجعبة التطبيق.

## المبحث الأول: تقديم المشروع

مشروع TAAMIN.NET هو مبادرة هامة تهدف إلى تحويل وتحديث صناعة التأمين في البلاد. حيث يهدف المشروع إلى تبني التكنولوجيا الحديثة وتطبيق الحلول الرقمية لتحسين كفاءة وفعالية القطاع وتعزيز خدماته.

حيث تعتبر الجزائر واحدة من الدول الرائدة المستخدمة للتأمين في المنطقة والساعية لتطويره، ومع ذلك، كان هناك حاجة ملحة لتحديث وتطوير هذا القطاع لمواكبة التحول الرقمي العالمي؛ وسنقوم من خلال هذا المبحث من إعطاء اهم الجوانب المشتملة للمشروع.

## المطلب الأول: مدخل إلى مشروع تأمينات

ونستله بسرد تفاصيل الوصول إلى فكرة مشروعنا.

## أولاً: فكرة مشروع TAAMI.NET

تأمينات هو عبارة عن مشروع خدماتي يتمثل في تطبيق حديث يهدف إلى تسهيل عملية التأمين كونه يعتبر وسيط بين الأمانين وشركات التأمين، حيث يضمن عديد المزايا التي تساهم في تحسين خدمات قطاع التأمينات عامة وتأمين وسائل النقل خاصة.



بدأت فكرة المشروع بعد اجرائنا لدراسة سوقية حول الحظيرة الوطنية للسيارات، حيث انه وحسب الديوان الوطني للإحصائيات فإن التعداد الإجمالي للمركبات خلال السداسي الثاني من عام 2020 بلغ 7.7 مليون مركبة إلى غاية نهاية ديسمبر 2020، حسب المنشور رقم 17/23 الخاص بذات المصلحة الصادر في 19 فبراير 2023 بعد إتمام عملية التقييم وإعادة التقييم على مستوى المصالح المختصة، وكما نعلم أن كل هذه السيارات يجب عليها قانونا حيازة شهادة تأمين السيارة.

وبعد إجراءات مقابلة شخصية مع أصحاب سيارات تبين لنا أن أغلب المؤمنين يعانون من عدة مشاكل من اجل تسوية عملية التأمين والخدمات ما بعدها، خاصة من ناحية الإجراءات الورقية في حالة حوادث المرور، وفي ذات سياق الدراسة تبين لنا أيضا أن نسبة 63% من عدد السيارات المذكورة سابقا تعرضت لحادث جسماني يلزم تعويض حسب نفس المنشور المذكور سابقا.

وكما نعلم أن عملية إجراء التسوية الودية أو مايعرف ب "كوستا" يستوجب إجراءات عديدة منها الحصول نسخة من أوراق السيارة الخاصة بالطرفين ولزوم حضورها في إحدى شركتي التأمين والمشاق المنجرة على هذه الإجراءات.

هنا جاءت فكرة مشروع شركة تأمينات والتي تقضي بإتمام كل العمليات المتعلقة بالتأمين بشكل رقمي ابتداء من الحصول على شهادة التأمين إلى تسوية كل النزاعات إلى غاية تحصيل الأموال.

وذلك عن طريق منصة إلكترونية تتيح لمستعملها الحصول على حساب فيها يضمن له الاشتراك في اي عرض تأمين خاص بأي شركة تأمين عبر الوطن واتمام كل إجراءاته في مكان إقامته دون مشقة.

وبعد التعمق في دراسة جدوى المشروع تبين لنا مشكل جديد يمكننا حله عن طريق التطبيق ويتعلق بالشق الأمني، حيث وحسب احصائيات وزارة العدل في منشور رقم 76 المؤرخ في جوان 2022 ان قسم النزاعات على مستوى محاكم الوطن يسجل مايفوق 11 ألف قضية تتعلق بنزاع حول قضايا نصب واحتيال وتزوير تخص عمليات اقتناء السيارات وتتمثل بتزوير وثائق السيارة أو المعلومات التقنية (العداد وغيرها...) وقضايا أخرى تتعلق بالإفصاح حول الحوادث التي تعرضت لها، ومنه قررنا إضافة خاصية تتمثل في قاعدة بيانات تجمع كل معلومات السيارة (عداد، الملاك (بحكم ان التأمين يتبع المالك)... ) ابتداء من تاريخ حصولها على تأمين عن طريق التطبيق تضمن لمالك السيارة الأخير معرفة كل صغيرة وكبيرة عن سيارته خلال فترة معينة.

## ثانيا: فريق العمل

بناء على ماسبق شكلنا فريق مطلع سنة 2021 ذا كفاءة عالية في مختلف الجوانب المتعلقة بالمشروع اولها الإدارة المالية بحكم المشروع يتعلق بجانب التكنولوجيا المالية، وكذا قطاع التأمينات، ويعمل الفريق على تطوير نفسه في مجال البرمجة والإعلام الآلي بنسق يضمن لنا امكانية الإدارة التامة للتطبيق نهاية العام المنصرم.

ويتكون من

- الطالب جاب الله بلال ماستر تخصص ادارة مالية ومكون في مجال الإعلام الآلي وخدمات التسويق، مكلف بالتسويق والتسيير المالي.
- غادة الوالع ماستر تخصص ادارة مالية مكون في مجال الإعلام الآلي، مكلفة بخدمة العملاء.
- شعيب رياض سقني خريج المدرسة العليا للإدارة إطار سامي في وزارة المالية ومتحصل على شهادة ماستر في الاقتصاد النقدي والبنكي، مكلف بالإشراف العام والتنسيق الخارجي.
- دحماني ياسين طالب دكتوراه جامعة تيزي وزو و إطار بالمديرية العامة ل TALA assurance ومكون في مجال البرمجة، بكلف بالإشراف على التطبيق.

## المطلب الثاني: رؤية مشروع TAAMI.NET

حيث سنعالج في هذا المطلب الأهداف والقيم المقترحة للمشروع

## أولا: أهداف المشروع

بكل بساطة نسعى على المدى القريب لأن نصبح مشروع لايمكن الاستغناء عنه في مجال التأمينات، والشركة رقم واحد في المجال بحلول 2025.

حيث نسعى للحصول على حصة سوقية تفوق 60% بحكم الميزات التي نسعى أن نجعلها حتمية لا يمكن الاستغناء عنها.

نسعى لتوسيع نطاق المشروع وزيادة مصادر إيراده ليشمل عدة خدمات أخرى تكون مكاملة ومساعدة له كخدمات المراجعة التقنية للسيارات وخدمات الخبراء في مختلف المجالات (أراضي، أطباء.....)، بجعلهم وكلاء معتمدين، قصد تنويع النشاط.

أما في المدى البعيد فإن مشروعنا يهدف مشروعنا إلى تحسين وتطوير نظام التأمين الوطني وتبسيط العمليات المتعلقة بالتأمين. من أجل تحقيق هذا الهدف، ركزنا على الأهداف التالية:

1. **العمل على تحسين كفاءة العمليات:** حيث سنعمل على تحسين كفاءة وسرعة معالجة المعاملات المتعلقة بالتأمينات. وذلك من خلال تطبيق أنظمة رقمية تتيح المعاملات عبر الإنترنت، والتحول إلى التوقيع الإلكتروني، وتبسيط الإجراءات وتقليل الأوراق اللازمة.
2. **تحسين خدمة العملاء:** حيث ركزنا على تحسين تجربة المؤمن للحصول على خدمات التأمين. وذلك من خلال توفير منصات رقمية تسمح للمؤمن بالوصول إلى معلومات حول وثائق التأمين، والمدفوعات، والتعويضات، والاستفسارات، وتقديم خدمة العملاء عبر الإنترنت.
3. **تحسين الشفافية ومكافحة الاحتيال:** حيث نسعى لتوفير آليات لزيادة الشفافية في عمليات التأمين ومكافحة الاحتيال. وذلك من خلال تنفيذ نظام مراقبة فعال يستخدم التكنولوجيا المتقدمة مثل التحليلات الضخمة والذكاء الاصطناعي للكشف عن أنماط غير طبيعية واحتمالية وجود احتيال.
4. **توفير بيئة رقمية آمنة:** حيث سيسعى المشروع الى توفير بيئة رقمية آمنة لتبادل المعلومات الحساسة المتعلقة بالتأمينات. وذلك بتوفير إجراءات أمان قوية لحماية البيانات الشخصية والمالية للمؤمنين، وتنفيذ تقنيات التشفير والحماية المتقدمة، وتوفير التحديثات الأمنية المستمرة لمنع واستجابة للتهديدات السيبرانية.
5. **تطوير البنية التحتية التقنية:** حيث ان المشروع يطمح للإستثمار في تحسين البنية التحتية التقنية المستخدمة في نظام التأمينات.
6. **تعزيز التعاون الدولي:** وهو طموح المشروع لتعزيز التعاون الدولي في مجال التأمينات، والتبادل المعرفي والتجارب مع الدول الأخرى. وذلك من خلال المشاركة في المنتديات الدولية والإقليمية، وتوقيع اتفاقيات وشراكات مع هيئات تأمينية دولية.
7. **توفير التغطية للفئات المهمشة:** وهو أسمى هدف حيث يهدف المشروع إلى توفير التغطية التأمينية للفئات المهمشة والمحتاجة في المجتمع. بالعمل على توفير خيارات تأمينية ميسرة وميسرة، وتصميم برامج تأمين خاصة للفئات ذات الدخل المنخفض والمجتمعات الريفية والمحرومة. سيسهم ذلك في تعزيز المساواة والشمول المالي في قطاع التأمينات

حيث أن تركيز مشروعنا على هذه الأهداف سيسهم في تحسين نظام التأمينات في الجزائر، وتوفير خدمات أفضل للمؤمنين، وتعزيز الشفافية والكفاءة، ومكافحة الاحتيال، وتطوير بنية تحتية تقنية قوية، وتعزيز

التتقيف المالي والتأميني، وكذا التعاون الدولي في مجال التأمينات. هذه الجوانب الرئيسية التي سنسعى من خلالها لتحقيق العديد من المزايا والتحسينات في نظام التأمينات في الجزائر، وتعزيز الثقة في القطاع وتحقيق التنمية المستدامة.

### ثانيا: القيم المقترحة للمشروع

1. **قيمة زمنية ومكانية:** حيث ان مشروعنا يضمن هذين القيمتين للطرفين المتعاملين وهم:
    - **شركات التأمين :** حيث اننا نمكنها من التوسع إلى كل أرجاء الوطن دون الحاجة لفتح فروع وما يتبعها من إجراءات وغيرها، ونمكنها من الحصول على معلومات اي عميل بضغطة واحدة
    - **للمؤمنين:** تصبح هناك سهولة للحصول على عقد تأمين اي شئ في اي وقت وفي أي مكان ومع اي شركة يحتاجها فمعظم المؤمنين لديهم اتفاقيات مع شركات معينة الوظيف العمومي مثلا، وهناك مشاكل من أجل التنقل إلى تلك الشركة.
  2. **قيمة أمنية:** حيث يضمن التطبيق تخزين وجميع معلومات جد كافية حول المأمنين، فمثلا لي السيارات يصبح لدى الشركة سجل يضمن شفافية معطيات السيارة حيث يساعد العملاء على اقتناء السيارة بأريحية ويسهل عملية تسوية وضعيتها خاصة إذا تم اقتنائها برخص المجاهدين أو بدفاتر تجارية للشركات العمومية أو الخاصة، وكذا يساهم في تسهيل مهام رجال الأمن حيث نسعى للعمل معهم بشكل متناسق ما يضمن شفافية أكبر للتطبيق خاصة في ما يخص السيارات المستوردة ببطاقة المجاهد أو المهربة التي تم تسوية وضعيتها.
  3. **قيمة سعرية:** ان جمع كل عروض الشركات على منصة واحدة يتيح للعميل المفاضلة بين العروض والخدمات دون عناء او مشقة، ما يتيح له الحصول على أحسن الخدمات بأقل الأسعار، ثم إن خفض تكاليف توسع نطاق خدمات الشركات كما ذكرنا سابقا يمكنها من توفير استثمارتها وتحسين أسعارها بحكم ان نفقاتها قد قلت بشكل كبير، وهذا يساعدها على وضع عروض تنافسية.
  4. **المرونة:** ان تطبيق تامينات يتيح الحصول على عقود التأمين بضغطة واحدة فقط عبر الخط كما يضمن اختصار الجهد وذلك بتوفير كود QR خاص بكل عقد تأمين يحمل كل المعلومات اللازمة حول صاحب العقد و الشئ المؤمن عليه، هذا ما يضمن مرونة في إتمام العمليات.
- فمثلا عند وقوع حادث مرور وكان أحد الأطراف امرأة وفي مكان معزول فكل ما عليها فعله هو التقاط صورة لرمز QR للسيارة المعلق في الزجاج الامامي أو للوحة السيارة، أو حفظ أرقام اللوحة فقط وباقي الإجراءات نكملها نحن رقمياً عبر التطبيق ما يسهل إنجاز الإجراءات مابعد الحادث.

وبعد ذلك وبحكم المركز السوقي الذي نتوقع حيازته نقوم بالضغط على شركات التأمين ومساومتها مقابل الترويج لها ورفع تقييمها قصد التمكن من اتمام التسوية المالية بشكل سريع، اي تصبح هناك علاقة فائز فائز بين شركة التأمين والعميل.

تصميم سهل ومريح وبإداء عالي نحن بصدد العمل عليه من أجل ضمان كفاءة عالية في اداء مهام المنوطة بالتطبيق الخاص بنا، يتيح حتى للعميل المسجل سابقا إتمام بعض العمليات هاتفيا في حالة تعذر اتصال بالإنترنت وعدم حيازة هاتف ذكي، كما يحق لأي عميل الحصول على النسخة التقليدية لعقد التأمين من اقرب فرع للشركة المنتسبة له.

### المطلب الثالث: خطة إنجاز مشروع TAAMI.NET وعرض جوانبه الإبتكارية

ونسعى من خلال هذا المطلب لتفصيل خطة إنجاز المشروع؛ وتفصيل الجوانب الإبتكارية فيه

#### أولا: الجدول الزمني لتحقيق المشروع

1. تجميع البيانات والمعطيات المتعلقة بشركات التأمين والحصول على عقود شراكة معها؛
2. إنجاز التطبيق الإلكتروني؛
3. ووضع التطبيق حيز الخدمة بمنتج واحد الا وهو تأمين السيارات؛
4. مراقبة وتصحيح النقائص وتطوير التطبيق؛
5. تنويع المنتجات لتشمل كل مايمكن تأمينه؛
6. توسيع مجال النشاط للخدمات التكميلية.

#### الشهر

24	16	12	10	1	جدول رقم 6: يوضح سيرور إنجاز المشروع بدلالة الزمن
			✓	✓	تجميع البيانات والمعطيات المتعلقة بشركات التأمين والحصول على عقود شراكة معها
			✓	✓	إنجاز التطبيق الإلكتروني
	✓	✓	✓	✓	وضع التطبيق حيز الخدمة بمنتج واحد وهو تأمين السيارات

✓	✓			مراقبة وتصحيح النقائص وتطوير التطبيق		4
	✓	✓		تنوع المنتجات لتشمل كل مايمكن تأمينه		5
✓				توسيع مجال النشاط للخدمات التكميلية		6

المصدر من إعداد الطلبة

### ثانيا: خطة الإنتاج والتنظيم

1. **تحديد المتطلبات:** وهي أول خطوات إنجاز التطبيق حيث نقوم بتحديد الميزات والوظائف التي يجب تضمينها. والقيام بإدراج معطيات السوق بما يتماشى واحتياجات العملاء.
2. **تصميم واجهة التطبيق وجعلها جذابة وسهلة الاستخدام.**
3. **تطوير البرمجيات:** وذلك بتطوير التطبيق باستخدام لغات البرمجة والأدوات المناسبة. وبتنفيذ الميزات والوظائف المحددة واختبار التطبيق بشكل مستمر لضمان الجودة والأداء المطلوب.
4. **إنشاء قاعدة بيانات:** لأن تصميم وإنشاء قاعدة بيانات يدعم التطبيق ويمكن من تخزين المعلومات المهمة بطريقة آمنة ومنظمة. بتضمين البيانات التي قد يحتاجها التطبيق مثل معلومات المستخدمين والإعدادات والمحتوى.
5. **اختبار وتجريب التطبيق:** وذلك بإجراء اختبارات شاملة للتطبيق للتحقق من أن جميع الميزات تعمل بشكل صحيح وأنه لا توجد أخطاء أو مشاكل تؤثر على تجربة المستخدم. وذلك استنادا إلى تجربة المستخدمين الأوليين للتطبيق للحصول على ملاحظاتهم وتعديلاتهم.
6. **نشر التطبيق:** وذلك بتحضيره للنشر على المتاجر الرئيسية مثل متجر التطبيقات لأجهزة iOS ومتجر Google Play لأجهزة Android.
7. **التسويق والترويج:** بإتباع الإستراتيجية التسويقية للتطبيق المذكورة سابقا للتعريف به وجذب المستخدمين المحتملين. باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي والإعلانات المدفوعة والشراكات لزيادة قاعدة المستخدمين.
8. **الدعم والصيانة:** وذلك بتوفير دعم مستمر للمستخدمين والتعامل مع الاستفسارات والمشاكل التقنية التي يواجهونها. والسهر على توفير تحديثات مستمرة تهتم بتطوير خدمات التطبيق.
9. **تحليل البيانات:** بإستخدام أدوات تحليل البيانات لفهم استخدام المستخدمين وتفاعلهم مع التطبيق، للحصول على نظرة شاملة عن الأداء وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها.

10. التحسين المستمر: الاستمرار في تطوير التطبيق وتحسينه بناءً على ملاحظات المستخدمين والتحليلات. والاستماع إلى ملاحظات المستخدمين وتواصل معهم بانتظام لتلبية احتياجاتهم وتحسين تجربتهم.

### ثالثا: الجوانب الابتكارية للمشروع

يندرج مشروع تأمينات ضمن الابتكارات التكنولوجية التي تتميز بتأكد عالي في السوق مع نقص تأكد تكنولوجي؛ حيث نستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أجل تقديم خدماتنا وتبسيط طرق الحصول على عقود التأمين، حيث أن استخدام هذه التقنية في السوق الجزائري جديد كليا ولكننا نعرف أن منتجاتنا معروفة مطلوبة وتمتلك سوق شائع ونشط.

تتمثل الجوانب الابتكارية لمشروعنا في كونه

1. المشروع الأول الذي يستخدم تقنيات الإعلام والاتصال في عملية التأمين.
2. المشروع الأول الذي يساهم في تثمين عملية روتينية لاستخدامها في أطر أمنية.
3. المشروع الأول الذي يمكن الشركات العمومية والخاصة من تقديم خدماتها على مستوى كل التراب الوطني.
4. المشروع الأول من نوعه الذي يعطي حل منطقي ملموس قابل للتطبيق لمشكل سوق السيارات وسوق العقارات خاصة نحو التوجه الجديد لرقمنة تقنيات مسح الأراضي.

### رابعا: تمويل المشروع والعمالة

1. التمويل: يعتبر مشروع تأمينات تطبيق وسيط بين عارضي التأمين ومشتريه وتتمثل المواد الأولية له في بيانات المنتجات أو الخدمات المعروضة، والتي نتعامل فيها مع شركات التأمين المحلية ولما لا حتى الدولية، والتي نضمن شرحا ملخصا لها وكذا، وشرح آخر مفصلا ودقيقا يضمن للعميل معرفة كل حقوقه الميزة التي يخوزها كل عرض من العروض الموضوعية في التطبيق.

فبالنسبة لتمويل مشروعنا، وبفهم مصطلح "التمويل" الذي يشير إلى توفير الموارد والمعدات والبنية التحتية والمواد اللازمة لتنفيذ المشروع. فإن العناصر المهمة التي ينبغي تأمينها:

- البنية التحتية التقنية: حيث نعمل على توفير البنية التحتية التقنية اللازمة لتنفيذ مشروع رقمة قطاع التأمينات. هذا يشمل توفير الأجهزة والشبكات والسيرفرات والبرمجيات والأنظمة التشغيلية والمعدات المتخصصة الأخرى التي تدعم البنية التحتية الرقمية من موردين التجهيزات الخاصة بالرقمنة.

- **الخبرة والكفاءة الفنية:** في المدى البعيد يجب توفير شراكة متخصصة ذات خبرة في مجال تقنية المعلومات والأمن السيبراني وتطوير البرمجيات. حيث ينبغي علينا إكتساب القدرات الكافية والمعرفة والمهارات اللازمة لتطوير مشروعنا بفاعلية وفعالية.
- **التدريب والتأهيل:** حيث انه يجب توفير برامج التدريب والتأهيل للفرق العاملة لدينا. ويجب أن يتم تطوير مهاراتهم وزيادة معرفتهم في مجال التقنية المتعلقة بالتأمينات وإدارة النظم والأمن السيبراني.
- **البيانات والمعلومات (العروض):** حيث ان موردنا الأول والرئيسي هو شركات التأمين التي نتعامل معها من أجل توفير البيانات والمعلومات اللازمة لتنفيذ مشروع رقمنا قطاع التأمينات. و ذلك بجمع وتحليل العروض من عندها وتأمينها وتخزينها بشكل آمن وتحويلها لمنتجات متنوعة في المشروع.
- **الشراكات والتعاون:** حيث نسعى لتعزيز التمويل من خلال إقامة شراكات والتعاون مع الجهات المعنية، مثل الشركات التقنية، ومزودي الخدمات اللوجستية، والمؤسسات الحكومية ذات الصلة. بما يضمن لنا تبادل المعرفة والخبرات والموارد مع هذه الجهات وفق أهداف وتوجهات المشروع، وتوظيف الخبرات والتقنيات المكتسبة في تطوير مشروعنا.

علاوة على ذلك، يمكن النظر في التعاون مع الشركات الدولية المتخصصة في مجال تقنية المعلومات والأمن السيبراني، والاستفادة من خبراتها وحلولها المتقدمة في تنفيذ المشروع.

حيث ان عملية التمويل تهدف إلى ضمان توفر جميع الموارد الضرورية والإجراءات اللازمة لتنفيذ المشروع وضمان تحقيق الأهداف المحددة.

2. **العمالة:** يمكن أن نبين إحتياجاتنا للعمالة في أهم العوامل التي يجب تدعيمها في المشروع والمتمثلة في
  - **مطورو برمجيات:** حيث يحتاج المشروع إلى مطوري برمجيات مهرة لتطوير وبرمجة النظام الرقمي لقطاع التأمينات. يجب أن يكون لديهم خبرة في تقنيات التطوير الحديثة ولغات البرمجة المناسبة.
  - **خبراء في تأمين المعلومات:** ينبغي أن يكون لدينا خبراء في مجال أمن المعلومات لحماية البيانات والأنظمة الخاصة بالمشروع. ويجب أن يكونوا قادرين على تحليل المخاطر الأمنية وتطبيق الإجراءات اللازمة للحماية.
  - **متخصصون في التسويق والمبيعات:** للترويج للمشروع وجذب العملاء والشركاء المحتملين. يجب أن يكون لديهم مهارات التواصل والتسويق الجيدة.
  - **دعم فني/خدمة العملاء:** للقيام بتقديم الدعم الفني وخدمة العملاء للعملاء المستخدمين للنظام الرقمي للتأمينات. يجب أن يكونوا قادرين على حل المشكلات الفنية وتلبية إحتياجات العملاء.



- وعلى هذا السياق يمكن لمشروعنا خلق مايقارب حوالي 20 منصب مختلط بين إداريين ومطوريين ومهندسين، كما يوفر عديد فرص عمل بالمناولة.

#### خامسا: الشركات الرئيسية

في مشروعنا، نسعى لتشكيل شراكات استراتيجية مع عدة جهات لتعزيز نجاح المشروع وتحقيق أهدافه. وفيما يلي بعض الشركات الرئيسية التي يمكن النظر فيها:

**1. شركات التأمين:** يمكن تكوين شراكات مع شركات التأمين القائمة لتبادل المعرفة والخبرات وتعزيز تبني التقنيات الرقمية في عملياتها، وكونها المورد الأول لمنتجاتنا.

**2. شركات تقنية المعلومات والبرمجيات:** يمكن التعاون مع شركات تقنية المعلومات المتخصصة في تطوير البرمجيات وتقنيات الرقمة. يمكن أن تساهم هذه الشركات في تصميم وتطوير النظام الرقمي الخاص بنا وتوفير الحلول التقنية المبتكرة.

**3. مزودي خدمات السحابة:** يمكن الاعتماد على مزودي خدمات السحابة لتوفير بنية تحتية قوية وموثوقة لتشغيل النظام الرقمي لقطاع التأمينات. يساهم الاستفادة من السحابة في توفير مرونة وقدرة التوسع وحماية البيانات.

**4. شركات الأمن السيبراني:** يعد الأمن السيبراني أمراً حاسماً في مشروع رقمة قطاع التأمينات، ويمكن تكوين شراكات مع شركات الأمن السيبراني لتقديم الاستشارات والخدمات الأمنية. يجب أن تكون هذه الشركات متخصصة في تحليل المخاطر وتطوير استراتيجيات الأمن والاستجابة للاختراقات.

**5. المؤسسات المالية:** ونقصد بها تلك المؤسسات التي توفر المعاملات عن طريق الدفع الإلكتروني؛ حيث أن المشروع الخاص بنا قائم بإتمام العمليات عن بعد حتى عمليات تحويل الأموال.

أيضاً أن توجد شراكات مع الجهات الحكومية والهيئات التنظيمية ذات الصلة. تلك الجهات تلعب دوراً هاماً في تشجيع ودعم رقمة قطاع التأمينات من خلال وضع السياسات واللوائح اللازمة وتوفير الإطار القانوني الملائم.

حيث نسعى للتعاون مع وزارة المالية أو هيئة الرقابة المالية أو الهيئة الوطنية للتأمين في الجزائر، والعمل معهم لتحقيق توافق الأنظمة وتسهيل عملية الانتقال إلى التقنيات الرقمية.

بالإضافة إلى ذلك، تكوين شركات مع المؤسسات التعليمية والبحثية حاضنة أعمال الجامعة ومخابر البحث العلمي، مثل الجامعات ومعاهد البحوث، للاستفادة من الخبرات والأبحاث في مجال رقمنة قطاع التأمينات. يمكن لهذه الشركات أن تقدم تدريباً وتنقيحاً في المشروع وتوفير الموارد البحثية والتقنية اللازمة للتطوير والابتكار.

كما يجب أن يتم تحقيق الشركات الرئيسية عبر التفاهم المشترك وتبادل الفوائد، وتوفير الدعم المستمر والتواصل الجيد بين جميع الأطراف.

### المبحث الثاني: دراسة السوق والدراسة المالية

الدراسة السوقية لمشروع رقمنة قطاع التأمينات في الجزائر هي عملية أساسية لفهم السوق وتحديد احتياجات العملاء والتحليل المنافسي. تتضمن جمع وتحليل البيانات المتعلقة بحجم السوق وتوجهات العملاء والقوانين الحكومية. تستخدم أدوات مثل تحليل المنافسة. يُستخدم نتائج الدراسة السوقية لتحديد استراتيجية المشروع وتحديد المنتجات والخدمات وتحديد الجمهور المستهدف ووضع الطرق التسويقية للوصول إليه. كما تبقى إجراءات الدراسة السوقية المستمرة جزءاً هاماً لمتابعة تغيرات السوق وتحديث الاستراتيجيات.

#### المطلب الأول: عرض السوق المحتمل

بالحديث عن سوقنا المحتمل فهو يتمثل في كل الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين الذي يشترون عقود التأمين سواء لوسائل النقل، للأشخاص، للأراضي أو العتاد وغيرها.

لكن مشروعنا يستهدف خاصة أصحاب السيارات ووسائل النقل الأخرى كونهم شريحة كبيرة تتعامل بعقود التأمين باستمرار، حيث تعتبر شهادة التأمين وثيقة لا يمكن الاستغناء عنها لديهم وكونهم المتعامل الدائم والمستمر بها.

كما يمكننا العمل على إبرام اتفاقيات مع شركات نقل أو شركات أخرى باستخدام خطط تسويقية تتضمن عروض مغرية، وكذا السعي لكسب ولاء العملاء بالعمل على توفير خدمات تفوق توقعات العملاء.

#### المطلب الثاني: المنافسة والإستراتيجية التسويقية

##### أولاً: المنافسة

من حيث تقديم خدمة التأمين باستخدام الرقمنة غير موجودة في السوق الجزائري، وإن وجدت فهي غير معروفة وغير رائجة؛

اما منافسوننا من حيث تقديم خدمة التأمين التقليدية فهم شركات التأمين ذاتها، والذين يعتمدون الأطر التقليدية في القيام بالعمليات، لكن يتميزون كونهم أصحاب حصص سوقية كبيرة لأقدميتهم في السوق الجزائرية وقوة علامتهم التجارية.

منهم من هي شركات عمومية مثل : الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT، الجزائرية للتأمين A2، الشركة الوطنية للتأمين Saa وغيرهم.

وأخرى خاصة مثل الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين CIAR، سلامة للتأمينات، أليانس وغيرهم

لكن تشوبهم نقاط ضعف أهمها المشاكل المذكورة سابقا (مشاكل تسوية وضعيات العملاء، صعوبة تغطية كل السوق، مشاكل العقود التقليدية.....) بل حتى هناك شركات لاتملك حتى موقع إلكتروني يقدم خدمات قاعدية للعملاء مثل معرفة وضعية العميل أو تقديم شكوى أو اقتراح بل أغلبهم يحوز موقع فقط من أجل التعريف والاشهار، حيث أن إعتمادهم المعاملات الورقية لايمكنهم من مجارات السوق ماجعل العميل يصبح ضحية السياسة التقليدية في المعاملة ولا يملك اي خيار سوا تطبيقها ما يحتم عليه الرضى بالموجود في حالة غياب وكالات تأمينية منوعة قريبة، وقد يصبح ضحية غير مستفيد تماما من التأمين في حالات عجز الوكالات على توفير المعلومات اللازمة حول الحادث.

### ثانيا: الإستراتيجية التسويقية

نعمتد في تسويق منتجاتنا على استراتيجية تسوية تقدم اسعار تنافسية حيث أننا نهدف لبناء علاقة تكاملية مع منافسينا كونهم الشريك الأول في نشاطنا، حيث أن وضع عروضهم كلها في واجهة واحدة يحتم مراجعتها من أجل كسب ميزة تنافسية، وبمساهمتنا في توسيع نطاق الشركة دون استثمار يجعل الشركة تحول مبالغ استثمارتها لتدعيم أسعار منتجاتها.

ان استهدافنا لتأمين السيارات يمكننا من كسب مصداقية خلال مدة وجيزة يجعل التطبيق ذا ميزة لا يمكن الاستغناء عنها، حكم ان العميل سيدفع نفس المبلغ مقابل خدمتين الأولى هي التأمين والثانية هي سجل يضمن شفافية سيارته، ونسعى لترويج لهذه الفئة ان طريق مواقع التواصل الاجتماعي بحكم حساسية موضوع السيارات وكذا التعاقد مع وكلاء باستخدام دفاتر شروط يقومون بالخدمات الروتينية للسيارات كإضافة للمشروع، وكدعم لقضية الشفافية.

وبالنظر لاحتياجات العملاء نسعى من أجل كسب حصة سوقية عن طريق جعل التطبيق سهل الاستخدام ما يجعل العميل سفير لتسويق المنتج، والتركيز على تقديم خدمات كما قلنا سابقا تفوق توقعات العميل،

وكذا العمل على قنوات تواصل فعالة تعمل بشكل آلي مربوطة بتواريخ العقود أو الطلبات مثل البريد الإلكتروني، والإشعارات في التطبيق للتواصل المنتظم مع العملاء وإعطائهم تحديثات حول التغييرات والمعلومات المهمة، وكذا إتاحة فضاء خاص العميل يمكنه من تقديم اقتراحات الشكاوى مع العمل على ضمان الرد على كل الردود المرسلة.

العمل في تطوير التطبيق بناءً على تعليقات المستخدمين وتغييرات في صناعة التأمين. حيث نعمل على إضافة مزايا جديدة وتحسين الوظائف الحالية لتلبية احتياجات المستخدمين.

والتركيز على عنصر الأمان والخصوصية حيث يعتبر الأمان والخصوصية أمرًا حاسمًا في تطبيقات التأمينات؛ حيث نعمل على توفير نظام أمان قوي لحماية معلومات المستخدمين والمعاملات المالية.

والعمل كذلك على تقديم توجيهات شخصية للمستخدمين بناءً على معلوماتهم الشخصية واحتياجاتهم. باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات لتوفير توصيات مخصصة لكل مستخدم بناءً على تاريخ تأمينهم واحتياجاتهم المحتمل وخاصة الشركات.

وكذا السعي من أجل الحصول على شهادات الجودة والأمان مثل (ISO 27001 أمان المعلومات) و(ISO 9001 الإدارة الجودة) وشهادة (PCI DSS لأمان المعاملات المالية) وغيرها.

وكذا شهادات التزكية التي يمكن الحصول عليها من الشركات المرموقة والمؤسسات المستقلة التي استفادت من خدماتنا؛ هذا دون إهمال تصميم واجهة التطبيق وجعلها جذابة وسهلة الاستخدام ما يجعل العملاء سفراء للتسويق لخدماتنا.

### المطلب الثالث: الدراسة المالية

والذي نسعى من خلاله لعرض الجوانب المالي للمشروع

#### أولاً: التكاليف والأعباء

عند النظر إلى تطبيق رقمنة قطاع التأمينات، يمكن تحديد عدة تكاليف وأعباء تتعلق بهذا النوع من المشاريع. قد تشمل بعض هذه التكاليف والأعباء ما يلي:

**1. تكلفة التطوير:** يتطلب تطبيق رقمنة قطاع التأمينات تطوير وبرمجة النظام الأساسي للتطبيق بما يتوافق مع احتياجات القطاع. قد يشمل ذلك توظيف فريق من المطورين ومحلي النظم ومصممي واجهة المستخدم والمهندسين البرمجيين، والتكلفة العامة لتطوير البرمجيات وشراء الأجهزة والبنية التحتية اللازمة؛ وتكون هذه

التكلفة حسب موقع BUSINESS OF APPS حوالي 7000 دولار أي حوالي 100 مليون سنتيم للنسخ القاعدية الموجهة للإستخدام.

**2. تكاليف الأمان والحماية:** يتطلب تطبيق رقمنة قطاع التأمينات تأمين البيانات والمعلومات الحساسة للمؤسسات والعملاء. قد تتطلب هذه العملية استخدام تقنيات الأمان المتقدمة وتوظيف خبراء أمن المعلومات، مما يزيد من التكاليف؛ وحسب شركة كاسبرسكي فإن الإشتراك السنوي يقدر ب 3 مليون سنتيم للتطبيقات.

**3. تكاليف الصيانة والتحديث:** يتطلب تشغيل تطبيق رقمنة قطاع التأمينات صيانة دورية وتحديثات للحفاظ على أداء التطبيق وتحسينه. يجب توفير موارد مالية وفريق فني لإدارة الصيانة وتنفيذ التحديثات وإصلاح الأخطاء حسب موقع BUSINESS OF APPS فإن إشتراك الصيانة يدفع سنويا ويقدر ب 13 مليون سنتيم.

**4. تكاليف البنية التحتية والاستضافة:** يتطلب تطبيق رقمنة قطاع التأمينات بنية تحتية قوية واستضافة موثوقة لتشغيله. تتضمن هذه التكاليف شراء الخوادم والأجهزة وتوفير البنية التحتية اللازمة لاستضافة التطبيق، سواء كانت في السحابة السحابية أو داخلية وحسب موقع أمازون فإن تكاليف الإستضافة تدفع دوريا وتقدر حسب عدد المستخدمين وتدفع عمولة مليون سنتيم لكل ألف مستخدم.

**5. تكاليف التسويق والتعزيز:** يمكن أن يتطلب تطبيق رقمنة قطاع التأمينات جهود تسويقية للتعريف بالتطبيق وزيادة الوعي بين العملاء المحتملين. قد تشمل هذه التكاليف إعداد حملات إعلانية وتسويقية وترويجية للتطبيق وتوظيف فريق تسويق واستراتيجيات التعزيز؛ وبالنظر لتكاليف الإعلانات المدفوعة في وسائل التواصل الإجتماعي والتي تقدر بقدر وصول الإعلان لعدد المستخدمين ويمكننا تقديريها بشكل مبدئي بحوالي 50 مليون سنتيم والتي توجه للإعلانات الممولة وهدايا العملاء وتكاليف الترويج والخصم.

**6. تكاليف الامتثال والتشريعات:** يجب على تطبيق رقمنة قطاع التأمينات الامتثال للتشريعات واللوائح القانونية المتعلقة بالتأمينات وحماية البيانات. قد تشمل هذه التكاليف التوافق مع معايير الأمان والخصوصية والتشريعات المالية والضريبية والمقدرة ب14% من رقم الأعمال.

**6. التكاليف التشغيلية:** وتتمثل في جميع التكاليف المرتبطة بالدورة التشغيلية كأجور العمال؛ وإشتراكات الإنترنت، والإيجار، وغيرها وتقدر كلها حوالي 17 مليون سنتيم.

**6. تكاليف التثبيتات:** والتي تتمثل في السيرفرات وتجهيزات الإعلام الآلي والأمر المكتبية والتي تقدر بحوالي 100 مليون سنتيم.

ثانيا: مصادر التمويل والعوائد

## أولاً: مصادر التمويل

بالنظر لتكلفة المشروع المبدئية المقدرة بحوالي 300 مليون سنتيم يمكننا تمويل المشروع بالإستعانة بصندوق تمويل المؤسسات الناشئة؛ أو التمويل عن طريق المساهمة من أموالنا الخاصة اي التمويل الذاتي وهو الخيار الأقرب.

## ثانياً: العوائد

ترتكز عوائد المشروع على حجم المشتركين في التطبيق وهو الأمر الذي نعمل عليه بدقة عالية، وتتمثل عوائد مشروعنا في مايلي:

1. عمولة التعاقد عبر التطبيق: وتأخذ من المأمين وتقدر بمبلغ بسيط جداً، حيث أن الزبون سيدفع نفس المبلغ المدفوع سابقاً مقابل خدمتين أو أكثر؛
2. عمولة إشتراك شركات التأمين: والتي تكون دورية؛ وتختلف حسب الباقية التي يتم الإشتراك فيها؛
3. الإعلانات المدفوعة؛
4. عمولة الإشتراك في الباقات الكاملة: وموجهة غالباً للمؤسسات.

## • جدول رقم 6 : ويمثل إيرادات الخاصة ببيع منتج واحد

## DETAIL CHIFFRE D'AFFAIRE

## STARTUP : TAAMI.NET

Produit A destiné Client	REALISATION			PREVISION		
	N -2	N -1	N	N+1	N+4	N+5
Quantité produit A	-	-	100,000	200,000	-	-
Commission			47	50		
Prix HT produit A	-	-	3200	3200	-	-
Ventes produit A	-	-	3330	3330	-	-
CHIFFRE D'AFFAIRES GLOBAL	-	-	470000	50000	-	-

المصدر: من إعداد الطالبين وذلك بالإستعانة بتصاريح مبيعات شركات التأمين، حيث تم إعتقاد حيث تم تقدير مبيعات العرض النصف شامل لتأمين السيارات، عن طريق جمع متوسط مبيعات 3 شركات تأمين وقمنته على 3.

هذا ما يخص عرض واحد ونوع واحد من التأمين؛ أما عروضنا فتشمل كل معروضات شركات التأمين المندرجة ضمن التطبيق؛ من تأمين سيارات بأنواعه، تأمين العمال، تأمين الممتلكات، تأمين الأشخاص وتأمين السفر وغيرها؛ وكذا بعض الخدمات الأخرى في المدى القريب.

### المبحث الثالث: عرض النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة وإختبار صحة الفرضيات.

بعد عملية تجميع المعلومات وضبط الدراسة، وبناء على الأساليب المتبعة التي تم الاستناد عليها في الفصل السابق، وبعد القيام بعرض مختلف الجوانب التي يشتمل عليها المشروع بهدف عرض كفاءته في معالجة المشاكل المحددة سابقا، حيث تكون هذا المبحث من مطلبيين رئيسيين، تعلق المطلب الأول منه بتلخيص وعرض الحلول التي يوفرها مشروعنا وذلك بغية إتمام المطلب الثاني المعنون بمناقشة الفرضيات الموضوعية في بداية الدراسة.

#### المطلب الأول : عرض النتائج

تمثلت مختلف النتائج المتوصل إليها عن طريق الدراسة في ما يلي:

##### 1. حسب الفصل الأول:

- توصلنا إلى مدى تفاعل المجتمع الجزائري ما الرقمنة؛
- وتوصلنا إلى وجود نقائص في قطاع التأمينات في الجزائر؛
- كما توصلنا إلى أن المجتمع الجزائري قابل للتفاعل بشكل جيد مع رقمنة خدمات قطاع التأمينات؛

##### 2. اما من خلال الفصل الثاني:

- فتمكنا من معرفة مشروع تأمينات؛
  - وكذا معرفة خطة المشروع لرقمنة قطاع التأمينات؛
  - ثم تطرقنا للجانب التقني للمشروع وكذا خطته لإجتياح السوق الوطني؛
- من خلال هذه النتائج سنقوم بمناقشة فرضيات الدراسة في المطلب الموالي.

#### المطلب الثاني: مناقشة الفرضيات

- الفرضية الأولى: بإقتراض أن الأطر التقليدية هي من أهم مشاكل التنمية في الدول النامية؛ نفترض أن أهم مشاكل قطاع التأمين في الجزائر هي التعاملات الورقية التقليدية؛

من خلال إجرائنا لدراستنا التطبيقية تبين لنا عديد المشاكل التي تعيق قطاع التأمينات في الجزائر

ونذكر من أهمها:

- ✓ المعاملات الورقية التقليدية؛
- ✓ مشاكل عدم إمكانية الحصول على العروض المناسبة؛

✓ مشاكل التواصل المباشر عند تسوية مشكل او المطالبة بحق؛

✓ عدم إمكانية قطاع التأمينات في الجزائر على تلبية إحتياجات العملاء.

• **الفرضية الثانية:** نعم، هناك قابلية للتوجه نحو الرقمنة في قطاع التأمينات في الجزائر؛

وحسب دراستنا التطبيقية تبين لنا أيضا التفاعل الكبير لدى المجتمع الجزائري للرقمنة بصفة عامة ولرقمنة قطاع التأمينات بصفة خاصة، وكذا الأطر التشريعية التي توفرها الدولة الجزائرية للسعي للنهوض بهذا القطاع تعكس هذا التوجه.

• **الفرضية الثالثة:** نعم، خطة مشروع تأمينات مبتكرة وتمكن من حل مشاكل قطاع التأمينات في الجزائر

يتجلى الابتكار في خطة مشروع تأمينات كونه المشروع الأول الساعي لرقمنة خدمة التأمينات في الجزائر، حيث إنه وبعد عرض الخطة التي سيسعى من خلالها المشروع لرقمنة قطاع التأمينات تبين لنا أن ملامحها مقبولة وقابلة للتسجيد الفعلي.

كما ستمكن من الرقي بالقطاع وكذا حل أغلب مشاكله التي أساسها المعاملات التقليدية؛ وذلك بخدمات رقمية تتماشى ومتطلبات عصر السرعة.

### خلاصة الفصل

تكلما في هذا الفصل عن فكرة مشروع تأمينات الهادف إلى تحويل العمليات التأمينية التقليدية إلى نظام رقمي متكامل. باستخدام التكنولوجيا الحديثة مستعينا بتطبيقات الهواتف المحمولة والبرامج الحاسوبية المتطورة لتحسين كفاءة وجودة الخدمات التأمينية.

كما خلصت نتائج هذا الفصل إلى توقع أن يحقق المشروع فوائد عديدة، بما في ذلك زيادة كفاءة العمليات وتحسين سرعة التواصل بين الشركات التأمين والعملاء والجهات الحكومية ذات الصلة. كما يُتوقع أن يسهم في تحسين تجربة العملاء وتوفير خدمات تأمين أكثر مرونة وسهولة لهم.

بالإضافة إلى ذلك، توقعنا ان المشروع سيساهم فعلا في محاولة تحسين أمن البيانات والمعلومات التأمينية، من خلال استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ما يعزز الشفافية والثقة في قطاع التأمينات، مما يمكن أن يؤدي إلى زيادة الثقة والتفضيل بين العملاء.

بشكل عام، يمكن القول ان مشروع تأمينات الخاص برقمنة قطاع التأمينات في الجزائر له القدرة على حل العديد من المشاكل التي تواجه هذا القطاع، وتحقيق تحسينات كبيرة في الكفاءة وجودة الخدمات التأمينية.



الحاتمة

هدفنا من خلال تناول هذا البحث إلى معالجة موضوع آفاق رقمنة قطاع التأمينات في الجزائر، وعرض مشروع في إطار القرار 1275 شركة ناشئة، فحاولنا مناقشته من خلال الإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة التي تمحورت حول آفاق رقمنة قطاع التأمينات في الجزائر، وما مدى مساهمة مشروع تأمينات (TAAMI.NET) في رقمنة هذا القطاع من خلال فصلين للدراسة.

وعلى ضوء ما ورد في هذه الدراسة يمكن القول بأن قطاع التأمينات في الجزائر يواجه تحديات وصعوبات تؤدي إلى عجزه في تحقيق النمو والتطور المستدام. وأحد أبرز أسباب العجز في هذا القطاع هو ضعف الرقمنة وتأخر الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة.

### نتائج الدراسة

معاناة السوق الجزائري من الإجراءات الورقية والعمليات اليدوية التي تتطلب وقتاً وجهداً كبيرين. ما يؤدي إلى تأخير في معالجة المطالبات وتقديم الخدمات للعملاء بشكل سريع وفعال. كما يزيد من تكاليف التشغيل ويقلل من كفاءة العمليات.

بالإضافة إلى ذلك، تعاني شركات التأمينات في الجزائر من ضعف البنية التحتية التكنولوجية ونقص الاستثمار في تطوير النظم الإلكترونية والبرمجيات المتطورة. وهذا يؤثر على قدرة الشركات على تحليل البيانات واتخاذ القرارات الاستراتيجية بناءً على معلومات الموجودة.

### توصيات واقتراحات

بناء على ما تقدم ذكره من النتائج يمكن أن نقدم بعض التوصيات والاقتراحات التي من الممكن أن تساعد في النهوض بهذا القطاع؛

يجب حل عجز قطاع التأمينات في الجزائر وما يلزمه هو حل رقمي قوي، وهذا مالمسناه في فكرة مشروع تأمينات، حيث يجب تكثيف الجهود بين الحكومة والشركات التأمينية والعمل سويًا لتعزيز الرقمنة في هذا القطاع عن طريق الاستثمار في الشركات الناشئة. كما يجب تطوير وتحسين الأنظمة الإلكترونية لتسريع عمليات التعامل وتقديم الخدمات بشكل أكثر كفاءة.

وعلى المستوى العملي، يجب تطبيق التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات والتعلم الآلي لتحسين عمليات التأمين وإدارة المخاطر.

حيث انه وباستخدام الرقمنة، يمكن تحسين كفاءة قطاع التأمينات في الجزائر وتقديم خدمات أفضل وأكثر شمولية للمؤمن عليهم. كما تساهم الرقمنة في تحسين إدارة المخاطر وتقليل الاحتيال، وتعزيز التفاعل والتواصل بين الشركات التأمينية والعملاء.

باختصار، الرقمنة ضرورية لتحسين قطاع التأمينات في الجزائر وتجاوز عجزه الحالي. وهذا مدعاة لوجوب الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتطوير البنية التحتية التكنولوجية لتحقيق تحول رقمي شامل يدعم العمليات ويعزز تجربة المؤمن عليهم والمؤمن لهم على حد سواء. والرقمي بالقطاع لتلبية متطلبات العصر. مشاركة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الملتقيات والمعارض التي تقيمها الجامعات ومراكز التكوين، حتى يتعرف مسيروها على أهم الدراسات والأبحاث التي تخص هذا النوع من المؤسسات والاستفادة منها.

### آفاق ونقاط بحثية مستقبلية:

من خلال إجرائنا لهذه الدراسة تبين لنا أن هناك بعض الجوانب المكملة لا زالت تحتاج إلى المزيد من التحليل، فهذه الدراسة تحدها حدود مكانية وأخرى زمنية، ومن الناحية التطبيقية اقتصرت الدراسة على ثلة قليلة من المبحوثين ومشروع واحد فقط، وعليه نجد أن البحث مازال مفتوحا في عدة جوانب مختلفة، لذلك نقترح الآفاق البحثية التالية المكملة لهذه الدراسة:

- إجراء دراسة على واقع شركات التأمين وأثر المعاملات التقليدية على الأداء؛
- القيام بدراسة مقارنة بين قطاع التأمينات الجزائري وقطاع تأمينات دولة أخرى نامية تستخدم الرقمنة في مختلف عملياتها؛
- إجراء دراسات أخرى في قطاعات أخرى عاجزة ومحاولة إقتراح خطة مشروع رقمي؛ كون أن أغلب قطاعات الجزائر تتخبط في نفس المشاكل؛

والحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ..... والصلاة والسلام على رسول الله.



قائمة المصادر

والمرجع

## قائمة المصادر والمراجع

## أولاً: المصادر والمراجع باللغة العربية

1. تقرير البنك الدولي السنوي 2021.
2. الجريدة الرسمية: العدد 13 الصادر بتاريخ 17 شوال 1415هـ.
3. شراكة صبرينة، مقال حول متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 06، العدد 02، ديسمبر 2021.
4. عمارة مسعودة وعباس راضية، مقالة حول رقمنة خدمات التأمين شركات التأمين الجزائرية نموذجاً، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 13، العدد 02-2022، الجزائر.
5. محمد عبد اللطيف زايد وآخرون، مقال حول التأمين الرقمي دراسة تطبيقية على قطاع التأمين السعودي، المجلة العربية للإدارة، مع 39، ع 1 مارس (آذار)، السعودية، 2019.

## ثانياً: المصادر والمراجع باللغات الأجنبية

1. Be Westerman.G, and others ,Digital Transformation: Opportunities to Create New Business Models. Strategy & Leadership, Harvard Business Review Press,USA, 2014.
2. Digital Insurance: Business Innovation in the Post-Crisis Era, 1st ed, by Bernardo Nicoletti and Author, Palgrave Macmillan, USA, 2016 Edition.
3. Kagermann.H, and others Recommendations for Implementing the Strategic Initiative Industrie 4.0: Final Report of the Industrie 4.0 Working Group, Forschungsunion,Acatech, Germany, 2013.
4. Schwab.K , The Fourth Industrial Revolution. Crown Business, World Economic Forum,The Future of Jobs Report 2020.
5. Study of The impact of artificial intelligence along the insurance value chain and on the insurability of risks, Martin Eling and others, Institute of

Insurance Economics, University of St. Gallen, Girtannerstrasse 6, 9010 St. Gallen, Switzerland, 2021.

6. Study on Digital Transformation In Indian Insurance Industry, Ramesh Kumar Satuluri and other, GITAM University, India, 2021.
7. Study on DIGITALIZATION IN INSURANCE Krzysztof ŁYSKAWA and other, International Scientific Conference, CONTEMPORARY ISSUES IN BUSINESS MANAGEMENT AND ECONOMICS ENGINEERING's 2019, Department of Insurance, University of Łódź, Poland, 2019.
8. Study on THE EFFECT OF INFORMATION TECHNOLOGY ON THE COOPERATIVE INSURANCE INDUSTRY CASE STUDY: SHIEKAN INSURANCE AND REINSURANCE COMPANY – SUDAN – ,Omer Eltahir, Jazan University, KSA, 2020.
9. Study on Impact of Digitalization on Insurance Industry: a case of a Portuguese insurance company, Pedro Quelhas Briton, Faculdade de Economia, Universidade De Porto, Portugal, 2020.

10. كتاب Digitization of public service delivery in Asia، جين هوشو وجون

سايفيا، المنظمة الإنتاجية الآسيوية، اليابان.

11. مطبوعة Digital Transformation: A Guide of Manager، ب.س بالمانس وآخرون،

جامعة جورجينا؛ كلية الإقتصاد والبنس، أمريكا، 2020.

### المواقع الأجنبية

1. عن الموقع الأمريكي [www.investopedia.com] Investopedia.

2. عن الموقع الدولي الأمريكي: International Risk Management Institute [www.irmi.com].

3. عن موقع الاتحاد الدولي للتأمين [www.iaisweb.org].

4. عن موقع المؤسسة الدولية للتأمين [www.iii.org] .
5. عن موقع الموسوعة البريطانية [www.britannica.com] .
6. عن موقع معهد الدولي لمعلومات التأمين [www.iii.org] .
7. عن موقع مكتب التأمينات الكندي [www.abc.ca] Insurance Bureau of Canada .

الملاحق



---

---

## دراسة حول آفاق رقمنة قطاع التأمينات في الجزائر

شكرًا لك على وقتك واهتمامك في المساهمة في هذه الدراسة. يهدف هذا الاستبيان إلى فهم آراءك وتجاربك فيما يتعلق بقطاع التأمينات في الجزائر. يرجى تعبئة الأسئلة التالية بصراحة واستنادًا إلى خبرتك الشخصية. يستغرق الاستبيان بضع دقائق فقط. جميع الإجابات ستعامل بسرية تامة ولن يتم الكشف عن هويتك.

### أ. الجنس

ذكر

انثى

### ب. العمر

بين 19- 28

بين 29- 38

بين 39- 48

بين 49 - 62

أكثر من 62 سنة

### ت. الحالة العائلية :

متزوج

غير متزوج

### ث. هل انت من سكان

شمال الجزائر

جنوب الجزائر

محايد	لا	نعم	الأسئلة	
			هل أنت متعود على إجراء أي معاملات باستخدام الإنترنت؟	بعد استخدام
			هل ترى في محيطك أن هناك قابلية للتعامل المنصات الرقمية؟	التكنولوجيا
			هل تمتلك عقد تأمين للسيارة أو صحي أو غير ذلك؟	حيازة تأمين
			هل الحصول على عقد التأمين المناسب لك فيه بعض المشقة؟	بعد عجز
			هل التعامل المباشر مع شركات التأمين عند تسوية مشكل أو المطالبة بحقك ؛ صعب وغير ميسر؟	قطاع
			هل تعتقد أن قطاع التأمينات في الجزائر لا يلبي احتياجات العملاء بشكل كافي؟	التأمينات في الجزائر
			هل تعتقد بأن التعامل التقليدي الذي يلزم الحضور واستخدام الأوراق يشكل مشقة على المؤمنين؟	
			هل لديك قابلية للقيام بعقد تأمين إلكتروني حين توفره؟	بعد التفاعل
			هل تعتقد أن تحويل التعامل الورقي في قطاع التأمينات إلى التعامل الإلكتروني في الجزائر ملائم وفعال؟	مع رقمنة قطاع
			حسب رأيك هل رقمة خدمة التأمينات في الجزائر سيسهل عملية التأمين ويساهم بترقية هذا القطاع وتلبية إحتياجات الزبائن ؟	التأمينات في الجزائر

# Business Model Canvas

Designed for:

مشروع تأمينات

Designed by:

أصحاب المشروع

Date:

20.06.2023

Version:

3

الشركاء الرئيسيون	الأنشطة الرئيسية	القيم المقترحة	العلاقة مع العملاء	شرائح العملاء
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. شركات التأمين؛</li> <li>2. المؤسسات العامة والخاصة؛</li> <li>3. المؤسسات المالية؛</li> <li>4. شركات تقنية المعلومات والبرمجيات؛</li> <li>5. مزودي خدمات السحابة؛</li> <li>6. شركات الأمن السيبراني.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. التوسط بين شركة التأمين والمؤمنين؛</li> <li>2. معالجة الطلبات؛</li> <li>3. حفظ ومعالجة الملفات الإلكترونية؛</li> <li>4. التفاعل مع العملاء؛</li> <li>5. التسويق للخدمات؛</li> <li>6. تطوير التطبيق.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. بالنسبة لشركات التأمين: <ul style="list-style-type: none"> <li>• توسع شبه مجاني؛</li> <li>• إيصال العروض إلى زبائن أكثر؛</li> <li>• خفض عبء المهام الورقية (المعالجة، تخزين....)</li> </ul> </li> <li>2. بالنسبة للمؤمنين: <ul style="list-style-type: none"> <li>• قيمة زمنية ومكانية عند التعاقد وما بعد التعاقد؛</li> <li>• قيمة أمنية؛</li> <li>• قيمة سعرية؛</li> <li>• مرونة المعاملات: التجديد؛</li> <li>• التبليغ؛ الإطلاع.</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. خدمة ذاتية؛</li> <li>2. التجاوب مع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي؛</li> <li>3. إقتراح التقييمات؛</li> <li>4. عروض الولاء والهدايا؛</li> <li>5. تقديم الإستشارات؛</li> <li>6. إقامة أيام تحسيسة،</li> <li>7. إجتماعات دورية، مؤتمرات؛ الرد الآلي.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. شركات التأمينات؛</li> <li>2. المؤمنین عامة وأصحاب السيارات خاصة.</li> </ol>
	<p><b>الموارد الرئيسية</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. الموارد المالية؛</li> <li>2. تكنولوجيا الإعلام والإتصال،</li> <li>3. عروض شركات التأمين؛</li> <li>4. مطورا البرامج؛</li> <li>5. تجهيزات الإعلام الآلي؛</li> <li>6. العمال.</li> </ol>		<p><b>قنوات التوزيع</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. تطبيق هاتف محمول؛</li> <li>2. موقع إلكتروني؛</li> <li>3. وسائل التواصل الاجتماعي؛</li> <li>4. الإعلانات المدفوعة؛</li> </ol>	

هيكل التكاليف	مخطط الإيرادات
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تكاليف تصميم وتطوير وإنشاء التطبيق الإلكتروني؛</li> <li>2. التكاليف الدورية للربط مع قواعد البيانات والحماية وإشتراكات الإنترنت؛</li> <li>3. تكاليف التجهيزات المكتبية، الإعلام الآلي والسرفرات؛</li> <li>4. تكاليف التسويق؛</li> <li>5. أجور العمال؛</li> <li>6. التكاليف القانونية الخاصة بالضرائب والرسوم.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. عمولة التعاقد عبر التطبيق؛</li> <li>2. عمولة إشتراك شركات التأمين؛</li> <li>3. الإعلانات المدفوعة؛</li> <li>4. عمولة الإشتراك في الباقات الكاملة.</li> </ol>

