الجـــمـــهـــوريـــة الجـــزائـــريـــة الديـــمـــقـــراطيـــة الشـــعـــبـــيـــة
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية

تخصص اقتصاد نقدي ومالي

أثر رقمنة قطاع التأمين على أداء شركات التأمين في الجزائر

دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA وكالة المنيعة

من إعداد الطالبين:

- غريب ابراهيم
- اسلافي بلال

تحت إشراف الدكتور:

- حميدات عمر

السنة الدراسة: 20/2024

الجـــمـــهـــوريـــة الجـــزائـــريـــة الديـــمـــقـــراطيـــة الشـــعـــبـــيـــة
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية

تخصص اقتصاد نقدي ومالي

أثر رقمنة قطاع التأمين على أداء شركات التأمين في الجزائر

دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA وكالة المنيعة

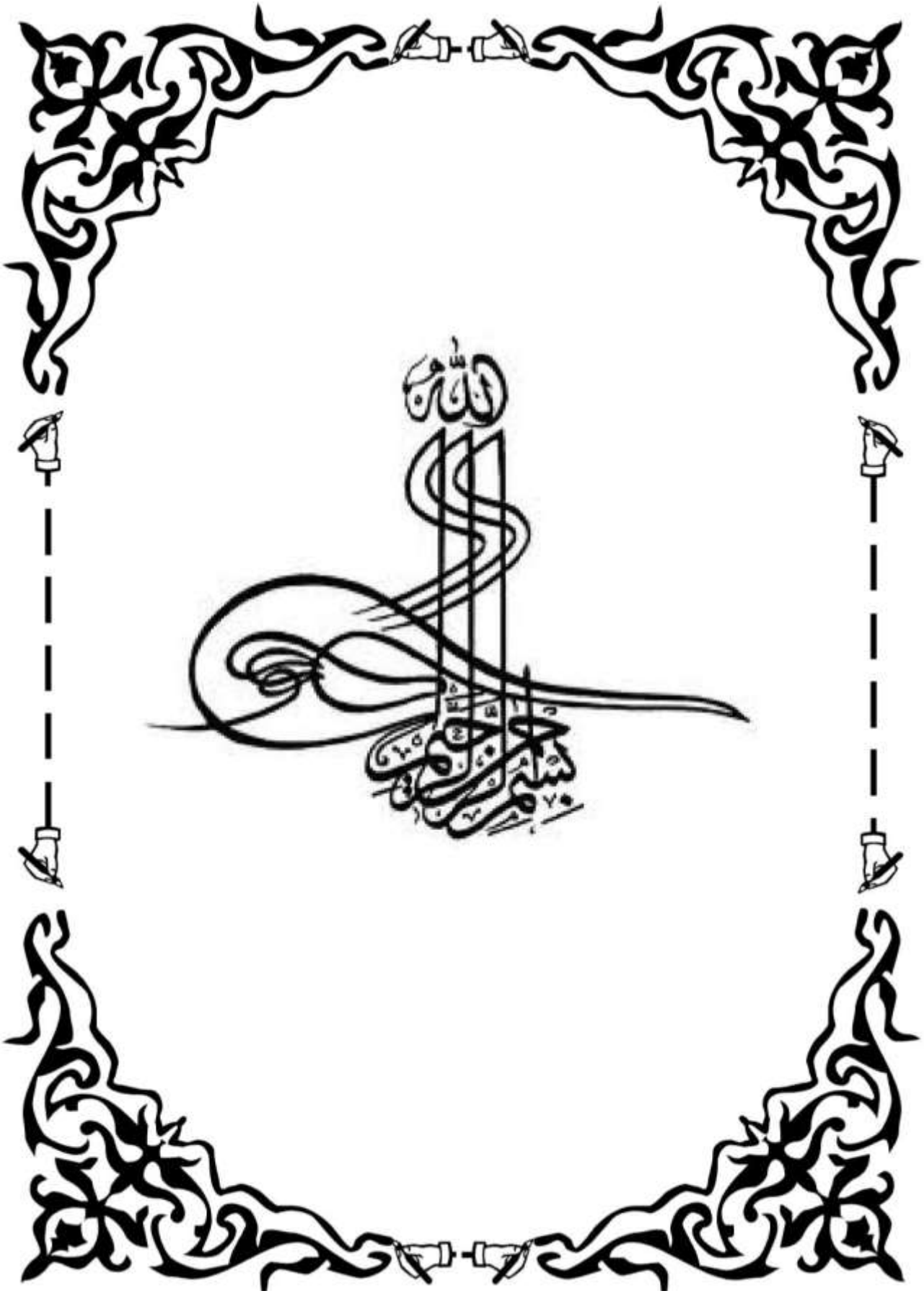
من إعداد الطالبين:

- غريب ابراهيم
- اسلافي بلال

تحت إشراف الدكتور:

- حميدات عمر

السنة الدراسة: 2025/2024/



صدق الله العظيم

الآية 85 من سورة الإسراء

شكر وعرفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:" من لم يشكر الناس لم يشكر الله ومن أهدي إليكم معروفا فكافئوه فإن لم تستطيعوا فأدعوا له "

اللهم إنا نشكرك على نعمتك ونحمدك عيها، اللهم إنا نشكرك على كل طريق صعب سيرته لنا، والحمد الله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل والصلاة والسلام على سيدنا محمد سيد المرسلين وخاتم النبيين.

إن واجب الوفاء والإخلاص يدعونا أن نتقدم بالشكر الجزيل والتقدير إلى كل من ساعدنا في هذا العمل وتخص بالذكر، الدكتور "حميدات عمر"، وذلك لتفضله بالإشراف على هذه المذكرة نصحا وتوجيها وإرشادا.

كما نتقدم بأسمى عبارات التقدير والعرفان لكل الأساتذة الأفاضل بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية، وعلوم التسيير لما قدموه لنا من نصائح وإرشادات منذ مسيرة الجامعية، كما لا ننسى بشكر عمال المكتبة لمساعدتهم في تقديم المراجع وإلى كل يد أمدتنا بالعون وكل من ساهم من قريب أم من بعيد لرفع معنوياتها ولكل من لم يبخل علينا بالنصائح والتوجيهات

الملخص:

تهدف هذه الدراسة للكشف عن التحول الرقمي الذي شهده قطاع التأمين في الجزائر، وكذا مدى تأثير رقمنة قطاع التأمين على أداء شركات التأمين في الجزائر، ومدى مساهمة هذا التحول في نمو الشركة الوطنية للتأمين **SAA**. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، كما تم الاعتماد على المقابلة والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي من خلال الدراسة الميدانية بالشركة الوطنية للتأمين **SAA** وكالة المنيعة.

وتوصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي ساهم في تحسين أداء شركات التأمين في الجزائر، كما ساهم في نمو رقم أعمال المؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الرقمنة، شركات التأمين، الأداء، الخدمات التأمينية.

Résumé:

Cette étude vise à révéler la transformation numérique qu'a connue le secteur des assurances en Algérie, ainsi que l'impact de la numérisation de ce secteur sur la performance des compagnies d'assurances en Algérie, et la mesure dans laquelle cette transformation a contribué à la croissance de la Société Nationale d'Assurance (SAA).

Une approche descriptive et analytique a été adoptée pour la partie théorique, tandis que l'entretien et la méthode analytique ont été utilisés dans la partie pratique à travers une étude de terrain au sein de l'agence de la Société Nationale d'Assurance (SAA) à El Menea.

L'étude a conclu que la transformation numérique a contribué à l'amélioration de la performance des compagnies d'assurances en Algérie, ainsi qu'à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise objet de l'étude.

Mots-clés : transformation numérique, numérisation, compagnies d'assurances, performance, services d'assurance.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وعرفان	I
الملخص	II
قائمة المحتويات	III
قائمة الجداول والاشكال	V
مـقـدمــة	أ
الفصل الأول: الإطار النظري لشركات التأمين والتحول الرقمي فيها	
تمهيد	01
المبحث الأول: الإطار النظري شركات التأمين	02
المطلب الأول: ماهية التأمين	02
المطلب الثاني: شركات التأمين	08
المبحث الثاني: ماهية التحول الرقمي في قطاع التأمين	15
المطلب الأول: تعريف الرقمنة في قطاع التأمين	15
المطلب الثاني: أثر الرقمنة على قطاع التأمين	16
المطلب الثالث: واقع رقمنة التأمين في الجزائر	18
المبحث الثالث: الدراسات السابقة	20
المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية	20
المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية	22
المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة والحالية	24
خلاص الفصل	26
الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر الرقمنة على أداء شركات التأمين حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA	
تمهيد	28
المبحث الأول: تقديم عام للشركة الوطنية للتأمين SAA	29
المطلب الأول: التعريف بالشركة الوطنية للتأمين SAA	29
المطلب الثاني: تقديم الشركة الوطنية للتأمين وكالة المنيعة SAA	32
المبحث الثاني: رقمنة قطاع التأمين وأثره على أداء الشركة الوطنية للتأمينSAA	35

قائمة المحتويات

المطلب الأول: خدمات شركات التأمين عبر الخط	35
المطلب الثاني: أثر رقمنة قطاع التأمين على أداء الشركة الوطنية للتأمين SAA	38
المطلب الثالث: تحليل مخرجات المقابلة مع مدير الشركة الوطنية للتأمين وكالة المنيعة	48
خلاصة الفصل	50
خـاتـمـة	51
قائمة المـراجـع	55

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول الأشكال

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	تطورات هيكل محفظة أعمال شركة (SAA) لسنة 2021 مقارنة بسنة 2020	44
02	لوحة قياس فعالية محفظة أعمال الشركة الوطنية للتأمين (SAA) لسنة 2021 في وجود الرقمنة	45
02	نمو الحصة السوقية للشركة الوطنية للتأمين (SAA) لسنة 2021 في سوق التأمينات بالجزائر	47
04	عرض محتوى المقابلة مع مدير الوكالة	48

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	وظائف شركات التأمين	13
02	الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتامين " SAA"	31
03	الهيكل التنظيمي للوكالة	33
04	منصة الدفع الالكتروني المتوفرة على موقع الإلكتروني الرسمي لشركة (SAA)	43
05	نسبة النمو في الشركة الوطنية للتأمين في فروع التأمين لسنة 2021	44

مقدمة

تعتبر الرقمنة اليوم من أبرز المظاهر التي أفرزتها الطفرة التكنولوجية الحديثة، حيث امتدت تأثيراتها إلى مختلف القطاعات الاقتصادية والخدماتية، ومن بينها قطاع التأمين الذي يشكل دعامة أساسية للاقتصاد الوطني من خلال دوره في إدارة المخاطر وضمان الاستقرار المالي. فقد أصبحت الرقمنة في قطاع التأمين أداة استراتيجية لتحسين جودة الخدمات التأمينية، ورفع كفاءة العمليات، فضلاً عن الاستجابة السريعة لمتطلبات العملاء في بيئة تتسم بالتغير السريع والتنافسية العالية.

إن توجه شركات التأمين نحو اعتماد الحلول الرقمية أضحى أمرًا حتميًا لمواكبة التحولات العالمية، خاصة في ظل تزايد التحديات المرتبطة بالتعقيد الإداري، وضغط المنافسة، وضرورة تقليص التكاليف وتحسين الأداء. فالرقمنة لا تمثل مجرد وسيلة لتسريع الإجراءات، بل أصبحت خيارًا استراتيجيًا لإعادة صياغة نماذج العمل وتحقيق الابتكار في تقديم المنتجات التأمينية.

وفي السياق الجزائري، فإن قطاع التأمين شهد بعض محاولات التحديث والرقمنة، من خلال إدخال بعض الأنظمة الرقمية، كتأمين العقود عن بُعد، وتوفير بعض الخدمات عبر الإنترنت. غير أن هذه الجهود لا تزال محدودة بالنظر إلى العراقيل التي تواجهها، سواء على مستوى البنية التحتية الرقمية، أو الإطار التشريعي، أو حتى ثقافة المستخدمين. كما أن تأثير هذه الرقمنة على أداء شركات التأمين من حيث الفعالية والربحية وجودة الخدمات، لا يزال بحاجة إلى دراسة معمقة.

من هذا المنطلق، جاءت هذه الدراسة تحت عنوان: أثر رقمنة قطاع التأمين على أداء شركات التأمين في الجزائر، والتي تهدف إلى تحليل واقع الرقمنة في قطاع التأمين الجزائري، وقياس أثرها على أداء الشركات التأمينية من مختلف الجوانب (الخدمية، المالية، والتنافسية).

إشكالية الدراسة:

"ما مدى تأثر رقمنة قطاع التأمين على أداء شركات التأمين في الجزائر؟

و ينبثق عن هذا الإشكال مجموعة من التساؤلات الفرعية و هي:

1. كيف يمكن تعريف رقمنة قطاع التأمين وما أبرز أشكالها ومظاهرها الحديثة؟
2. إلى أي مدى تساهم الرقمنة في تحسين أداء شركات التأمين من حيث الفعالية والجودة والتنافسية؟
3. ما هو مستوى تطبيق الرقمنة في شركات التأمين الجزائرية، وكيف يبدو واقعها الحالي في هذا المجال؟

فرضيات الدراسة:

- **الفرضية الأولى:** تساهم رقمنة قطاع التأمين في تطوير الخدمات التأمينية من خلال تسهيل الإجراءات وتحسين جودة الخدمات.
- **الفرضية الثانية:** تؤدي الرقمنة إلى تحسين أداء شركات التأمين عبر رفع كفاءتها التشغيلية وتقليل التكاليف وتعزيز قدرتها التنافسية.
- **الفرضية الثالثة:** ساهمت الرقمنة في نمو وتحسن أداء الشركة الوطنية للتأمين SAA.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- توضيح مفهوم رقمنة قطاع التأمين وإبراز أهم الآليات والتقنيات المعتمدة في هذا المجال.
- تحليل أثر الرقمنة على أداء شركات التأمين من حيث تحسين الكفاءة، جودة الخدمات، والقدرة التنافسية.
- تشخيص واقع رقمنة قطاع التأمين في الجزائر وتحديد مدى استجابة شركات التأمين لهذا التحول.

أهمية الدراسة:

تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة من الناحيتين العلمية والعملية، إذ تنبع أهميتها أولا من حداثة موضوع رقمنة قطاع التأمين الذي أصبح يشكل إحدى الركائز الأساسية لتطوير صناعة التأمين عالميًا، في ظل التحولات الرقمية التي تمس مختلف القطاعات الاقتصادية. ويُعتبر التحول الرقمي في مجال التأمين من الآليات الضرورية التي تفرضها التغيرات التكنولوجية الحديثة، بهدف تحسين جودة الخدمات التأمينية، رفع كفاءة الأداء، وتلبية احتياجات العملاء بشكل أسرع وأكثر مرونة.

وتزداد أهمية هذه الدراسة بالنظر إلى السياق الجزائري، حيث لا يزال قطاع التأمين يعاني من ضعف إدماج الحلول الرقمية، مما يجعل من هذا البحث محاولة لفهم مدى تأثير الرقمنة على أداء شركات التأمين الجزائرية، وتسليط الضوء على العقبات التي تواجه هذا التحول، والفرص التي يمكن استثمارها لتطوير القطاع.

كما تبرز أهمية هذا الموضوع أيضًا في كونه يسعى إلى سد الفراغ البحثي المسجل في مجال الدراسات

الأكاديمية التي تتناول أثر الرقمنة على قطاع التأمين في الجزائر، مما يجعل هذه الدراسة إضافة نوعية تسهم في إثراء المكتبة الأكاديمية والاقتصادية، وتفتح آفاقا لدراسات مستقبلية أعمق وأكثر تفصيلًا في هذا المجال.

أسباب اختيار الموضوع: تتوافر مجموعة من الدوافع المساعدة لإختيار الموضوع ابرزها:

1. **أسباب ذاتية :**

- الاهتمام الشخصي بموضوع التحول الرقمي وتأثيره على القطاعات الاقتصادية، وخاصة قطاع التأمين.
- الرغبة في فهم كيفية تطبيق الرقمنة في شركات التأمين وأثرها على جودة وكفاءة الخدمات المقدمة.
- السعي لتعميق المعارف حول واقع رقمنة التأمين في الجزائر والاطلاع على مستجدات هذا المجال.
- محاولة الجمع بين الجانبين النظري والتطبيقي من خلال دراسة واقع رقمنة التأمين في البيئة الجزائرية.

2. **أسباب موضوعية:**

- حداثة موضوع رقمنة التأمين في الجزائر، واعتباره من المواضيع التي لم تأخذ حظها الكافي من الدراسة والبحث.
- أهمية الرقمنة في تحسين أداء شركات التأمين وتطوير خدماتها لمواكبة متطلبات السوق.
- قلة الأبحاث الأكاديمية المتخصصة التي تناولت تأثير الرقمنة على أداء شركات التأمين الجزائرية.
- الحاجة إلى تسليط الضوء على التحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة في قطاع التأمين واقتراح حلول علمية لمعالجتها.

الحدود الزمانية والمكانية:

كانت الحدود المكانية للدراسة بالشركة الوطنية للتأمين **SAA** وكالة المنيعة، في حين أن الحدود الزمنية كانت من 2025/04/14 إلى 2025/05/04.

منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره الأنسب لمعالجة موضوع "أثر رقمنة قطاع التأمين على أداء شركات التأمين في الجزائر"، حيث يسمح هذا المنهج بوصف الواقع الحالي لرقمنة التأمين من خلال جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بمفهوم الرقمنة، نشأتها، مظاهرها، أهميتها، وأبرز التحديات التي تواجهها شركات التأمين في الجزائر.

كما يهدف هذا المنهج إلى تحليل العلاقة بين إدماج الرقمنة وتحسين الأداء داخل شركات التأمين، من خلال دراسة آثار التحول الرقمي على مستوى الخدمات، الكفاءة التشغيلية، رضا العملاء، وتنافسية الشركات. ويساعد هذا التحليل في استخلاص نتائج علمية تساهم في تقديم رؤية واضحة حول سبل تطوير قطاع التأمين عبر الرقمنة في الجزائر.

أدوات الدراسة:

من أجل جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع رقمنة قطاع التأمين وأثرها على أداء الشركات التأمينية في الجزائر، تم الاعتماد على الأدوات التالية:

- **الملاحظة:** تم استخدام أداة الملاحظة لمتابعة واقع إدماج الرقمنة في شركات التأمين الجزائرية، من خلال رصد الخدمات الرقمية المقدمة (مثل التأمين عبر الإنترنت، تطبيقات الهاتف المحمول، خدمات التصريح عن بعد)، والتعرف على مدى توفر البنى التحتية الرقمية اللازمة.
- **المقابلة:** تم إجراء مقابلات مع إطارات وموظفين في شركات التأمين وأحيانًا مع خبراء في مجال الرقمنة، بهدف التعرف على آرائهم حول واقع رقمنة التأمين في الجزائر، أثرها على الأداء العام للشركات، التحديات التي تعيق تطبيقها بفعالية، والفرص المتاحة لتطويرها.

صعوبات البحث:

- قلة المراجع والمصادر الأكاديمية المتخصصة في التحول الرقمي لقطاع التأمين في الجزائر.
- ضعف توفر البيانات والإحصائيات الرسمية الدقيقة حول مستوى رقمنة شركات التأمين وتأثيرها على الأداء.
- صعوبة التواصل مع مسؤولي وموظفي شركات التأمين للحصول على معلومات حول تجربة الرقمنة وتأثيرها العملي.

- صعوبة قياس أثر الرقمنة بشكل مباشر على الأداء بسبب تداخل عدة عوامل أخرى مؤثرة في أداء الشركات (كالمنافسة، الوضع الاقتصادي، تسيير الموارد البشرية).

هيكل الدراسة:

تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين، الأول تم تخصيصه للإطار النظري لشركات التأمين، في حين تم التطرق في الفصل الثاني للدراسة الميدانية بالشركة الوطنية للتأمين **SAA** وكالة المنيعة حيث تم تقديم عام حول المؤسسة ثم عرض وتحليل احصائيات للرقمنة في القطاع عامة وفي الشركة خاصة، كما تم عرض محتوى المقابلة مع مدير وكالة الشركة الوطنية للتأمين بالمنيعة.

الإطار النظري لشركات التأمين والتحول الرقمي فيها

تمهيد:

يُعتبر التأمين من الأدوات الاقتصادية الأساسية التي نشأت استجابةً لاحتياجات الأفراد والمؤسسات في حماية أنفسهم من المخاطر التي قد تؤثر على استقرارهم المالي والاجتماعي. فهو يمثل آلية فعالة لتوزيع عبء المخاطر، حيث يتم تحويل هذا العبء إلى شركات التأمين مقابل دفع أقساط محددة، مما يعزز الأمن الاقتصادي في المجتمع.

ومع التطورات السريعة في مجالات التكنولوجيا والرقمنة، شهد قطاع التأمين تحولًا ملحوظًا، إذ أصبحت الشركات تعتمد بشكل متزايد على الحلول الرقمية لتقديم خدماتها. يهدف هذا التحول إلى تحسين جودة الأداء، والاستجابة السريعة لاحتياجات العملاء، وتطوير منتجات تأمينية أكثر مرونة.

لقد غيّر التحول الرقمي ملامح صناعة التأمين، سواء من حيث أسلوب تقديم الخدمات أو من حيث العلاقة مع العملاء، مما جعل من الضروري على شركات التأمين التكيف مع هذه التغيرات لمواكبة السوق الحديثة.

استنادًا إلى هذه المستجدات، يهدف هذا الفصل إلى تأسيس قاعدة نظرية حول مفهوم الرقمنة في قطاع التأمين، مع التركيز على تأثير الرقمنة على نشاط التأمين وأدائه، بالإضافة إلى تسليط الضوء على واقع التحول الرقمي في شركات التأمين الجزائرية.

المبحث الأول: الإطار النظري حول التأمينات

يعيش الإنسان في حالة من القلق الدائم بسبب المخاطر المتعددة التي يواجهها، والتي تؤدي إلى أضرار معنوية وخسائر مالية. ورغم محاولاته لتجنب هذه المخاطر من خلال تطوير وسائل متنوعة، إلا أن هذه التهديدات استمرت في ملاحقته. لذلك، لجأ إلى وسيلة أكثر فعالية، وهي التأمين، الذي يعتبره الكثيرون أداة فعالة لمواجهة المخاطر وتقليل آثارها.

المطلب الأول: ماهية التأمين

الفرع الأول: تعريف التأمين

منذ العصور القديمة، تعرض الأفراد لمخاطر متعددة تهدد سلامتهم الجسدية وممتلكاتهم. وغالبًا ما تنشأ هذه المخاطر نتيجة لظواهر طبيعية لا يمكن تجنبها، وعندما تحدث، قد يجد الشخص صعوبة في التعامل مع عواقبها بمفرده. لذلك، يُعتبر التأمين من أبرز الوسائل لمواجهة هذه المخاطر، حيث يقدم تغطية تأمينية للأفراد والمنشآت ضد الأخطار المحتملة.

تعريف التأمين:

استخدم الإنسان مجموعة من الوسائل لحماية نفسه من المخاطر التي قد تواجهه في حياته، ومن أبرزها الادخار. ومع مرور الزمن، تبين أن هذه الوسائل وحدها لا تكفي لمواجهة الخسائر المحتملة. لذلك، ظهرت فكرة جديدة تعتمد على تضامن الجماعة، وتهدف إلى التعاون في تغطية الأضرار التي قد تصيب أحد أعضائها، مما يوفر له الأمان والطمأنينة. ومن هنا، تم اشتقاق مصطلح "التأمين"، والذي يمكن تعريفه على النحو التالي:

التعريف الأول: وفقًا لما ورد في المادة 619 من القانون المدني الجزائري: "التأمين هو عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن بدفع مبلغ مالي أو إيراد دوري أو أي تعويض مالي آخر للمؤمن له أو للمستفيد الذي تم تحديده لصالحه، في حال وقوع الحادث أو تحقق الخطر المنصوص عليه في العقد، وذلك مقابل قسط أو دفعة مالية أخرى يدفعها المؤمن للمؤمن له".[1]

[1] جديدي معراج، **مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص: 20

من خلال هذه المادة، يبرز المشرع الجزائري العلاقة القانونية بين أطراف عقد التأمين، والتي تشمل المؤمن (شركة التأمين) والمؤمن له (المتعهد أو المكتتب) والمستفيد (الطرف الثالث الذي يُشترط التأمين لصالحه). كما تسلط الضوء على عناصر التأمين، التي تتمثل في الخطر.

التعريف الثاني: التأمين هو أسلوب يعتمد على تجميع عدد كافٍ من حالات الخطر المتشابهة بهدف تقليل درجة عدم اليقين، من خلال التعامل مع مجموعة من الحالات بدلاً من التعامل مع كل حالة على حدة[1].

يشير هذا التعريف إلى أن الأفراد يشعرون بالقلق من حالة عدم اليقين التي قد تؤثر على مستقبلهم، ويعتبر التأمين وسيلة لتقليل هذا القلق، حيث يساهم في توزيع الخسائر المحتملة على جميع الأفراد الذين يواجهون نفس الخطر.

التعريف الثالث: وفقًا للسيد عبد المطلب عبده، يُعرَّف التأمين بأنه نظام اجتماعي يهدف إلى تقليل المخاطر التي قد يتعرض لها الفرد أو المشروع. يتم ذلك من خلال تجميع المخاطر السلبية وتوزيع الأعباء المالية الناتجة عن حدوثها على جميع المشتركين.[2] يتضح من هذا التعريف أن التأمين يُعتبر وسيلة لتخفيف المخاطر التي قد تواجه الأفراد، من خلال توزيع الخسائر بين جميع الأعضاء المشاركين.

التعريف الرابع: ويعرف J.Hemard التأمين: " أنه عملية يحصل بمقتضاها أحد الطرفين، وهو المؤمن له، نظير دفع مبلغ معين، وهو القسط على تعهد بالتعويض لصالحه أو لصالح غيره، في حالة تحقق الخطر المؤمن منه، من الطرف الآخر وهو المؤمن (شركة) التأمين) الذي يأخذ على عاتقه بمجموعة الأخطار ويقوم بالمقاصة بينها وفقا القوانين الإحصاء[3].

هذا التعريف يؤكد على أهمية التأمين كونه عملية فنية تزاولها هيئات، منظمة والذي يقوم على ضرورة تجميع أكبر عدد ممكن من المخاطر المتشابهة، كما أنه حلل التأمين إلى عناصره الفنية والقانونية مبرزا كيفية وشروط نشوء العلاقة القانونية، ووضع أسس هذه العملية التي تركز على تنظيم التعاون بين

---

[1] إبراهيم عبد ربه، **التأمين ورياضياته بين الجوانب النظرية والتطبيقية**، دار الإشعاع، الإسكندرية، 1998، ص 63.

[2] عيد أحمد أبو بكر و أ.د. وليد أسماعيل السيفو، إدارة الخطر و التأمين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن ، 2009، ص 97.

[3] ريمة شيخ، **إشكالية تطوير ثقافة التأمين لدى المستهلك ببعض ولايات الغرب الجزائري**، مذكرة الماجستير في علوم التسيير، جامعة تلمسان ، السنة الجامعية 2009-2010، ص 30.

مجموعة من الأفراد في مواجهة أخطار محتملة الوقوع بإجراء المقاصة بينها تبعا لقوانين الإحصاء. انطلاقا من التعاريف السابقة نستنتج أن التأمين هو تقنية تقوم شركة التأمين من خلالها بإدارة التعاون المنظم بين عدد كبير من المؤمن لهم والمعرضين لخطر متجانس بالاعتماد على أسس تقنية وطرق إحصائية، بهدف تخفيض درجة عدم التأكد للمؤمن لهم وتوزيع عبء الكارثة المحققة على كافة أفراد المجموعة.

الفرع الثاني: النشأة التاريخية التأمين

تعود جذور فكرة التأمين إلى العصور القديمة، حيث كان الأفراد يتعاونون لإيجاد طرق لمواجهة المخاطر المشتركة. وعلى الرغم من أن تنظيم هذه العملية لم يكن متطورًا كما هو الحال اليوم، إلا أن بعض أشكال التأمين كانت موجودة منذ زمن بعيد. على سبيل المثال، يُشير المؤرخون إلى أن المصريين القدماء هم أول من ابتكر نظام التأمين التعاوني من خلال إنشاء جمعيات خاصة لدفن الموتى. في حال حدوث وفاة، كانت هذه الجمعيات تتولى مراسم الدفن للأعضاء الذين لا يستطيع ذووهم تحمل تكاليف الجنازة، وذلك مقابل اشتراك دوري يُدفع للجمعية خلال حياة العضو. ويُعتبر هذا النظام مشابهًا للتأمين على الحياة في العصر الحديث[1].

في القرن الرابع عشر، ومع ازدهار التجارة البحرية في مدن إيطاليا ودول البحر المتوسط، ظهر نظام التأمين البحري المعروف آنذاك بقرض المغامرة البحرية (le prix à la grosse). كان هذا النظام يعتمد على رهن السفينة كضمان لمبلغ يُقرض خلال الرحلة. كان المقرضون يقدمون قروضًا لمجهزي السفن، وعندما تتعرض السفينة للغرق مع حمولتها، يتكبد المقرضون خسائر في المبالغ التي قدموها. أما إذا وصلت السفينة بأمان إلى ميناء الوصول، فإن المقرضين يستردون المبلغ الكامل مع الفائدة.[2]

[1] ابن عمروش فايزة، **واقع تسويق الخدمات في شركات التأمين دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA**، مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2007-2008، ص 43

[2] أحمد محمد لطفي أحمد، **نظرية التأمين المشكلات العملية والحلول الإسلامية**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 31.

برزت أهمية تأمين الحريق بعد الحريق الشهير الذي وقع في لندن عام 1666م، والذي أدى إلى تدمير 13,000 منزل و100 كنيسة.[1] هذا الحدث كان بمثابة نقطة انطلاق لتطوير التأمين ضد مخاطر الحريق في إنجلترا، ليبدأ انتشاره لاحقًا في ألمانيا وفرنسا والولايات المتحدة.

مع بداية القرن الثامن عشر، بدأت أولى شركات التأمين في الظهور برؤوس أموال كبيرة مكنتها من تحمل المخاطر البحرية الهامة. تأسست أول شركة تأمين بحرية في إنجلترا عام 1720م، تلتها شركة في باريس عام 1750م. وبحلول القرن التاسع عشر، ظهرت فروع جديدة من التأمين، منها تأمينات المسؤولية المدنية، وتأمينات البرد عام 1826م، وتأمينات هلاك الماشية عام 1855م، بالإضافة إلى التأمين الاجتماعي لحوادث العمل عام 1898م[2].

ومع بداية القرن العشرين، بدأ الاهتمام بتأمين وسائل النقل ضد مخاطر التصادم والسرقة والحريق، مما أدى إلى ظهور تأمين السيارات، تلاه تأمينات السرقة والتأمينات الهندسية.[3]

الفرع الثالث: أهمية التأمين:

إن التأمين يساهم في توفير الاستقرار الكامل للمشروعات ورجال الأعمال حيث يعمل على تفرغهم للتخطيط

والعمل على زيادة الإنتاج بما يعود عليهم وعلى المجتمع بفوائد اقتصادية واجتماعية غير محدودة، وتلخص الأهمية فيما يلي:

1. **الأهمية الاقتصادية:** يمكن أن نحصر الأهمية الاقتصادية للتأمين في النقاط التالية[4]:

- تكوين رؤوس الأموال وتمويل المشاريع يؤدي تراكم الأقساط إلى تجميع رؤوس الأموال لدى شركات التأمين، حيث تقوم باستثمارها لتدعيم الاقتصاد القومي، فالتأمين يعمل على تجميع

[1] عز الدين، فلاح، **التامين مبادئه وأنواعه**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008، ص 6.

[2] مصطفى محمد الجمال، **أصول التأمين دراسة مقارنة للتشريع والفقه والقضاء في ضوء الأسس الفنية للتامين**، ط 1، منشورات الحلبي الحقوقية، 1999، ص 12.

[3] أسامة عزمي سلام وشقيري نوري **موسى إدارة الخطر والتأمين**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص 85.

[4] إبراهيم عبد الله، عبد الرؤوف محمد، **دور قطاع التأمين في تحقيق التنمية الاقتصادية**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2017. ص45.

المدخرات في الجماعة، وتوظيفها للصالح العام ونظرا لخطورة هذا الدور وأهميته تدخل المشرع لتأميم شركات التأمين وأحكام الرقابة على أموالها وكيفية استغلالها.

- التأمين مصدر للعملة الصعبة: تعتبر بعض البلدان النامية مصدرا لاستقطاب العملة الصعبة، وكذلك يخلق مجالا للمعاملات التجارية والمالية مع الخارج (دفع الأقساط حركة رؤوس الأموال، تعويض المتضررين وقد يكون رصيد العمليات موجبا او سالبا حسب السنوات وحسب هيكل قطاع التأمين للبلد المعني.
- وسيلة ائتمان: حيث يسهل عملية اكتساب القرض بفضل الضمانات التي يمنحها للموردين وبالتالي يساهم في تكوين الدخل الوطني بتوليد قيمة مضافة للاقتصاد بفضل تشجيع الاستثمار عن طريق الطمأنينة والضمان الذي يمنحه.
- التأمين وميزان المدفوعات: يمثل التأمين بندا من بنود ميزان المدفوعات وبالتحديد في ميزان حركة رؤوس الأموال، حيث يسجل فيها أقساط إعادة التامين التي تحولها الشركات الوطنية بموجب الاتفاقيات المبرمة مع شركة التأمين في الخارج، وتأثير التأمين في ميزان المدفوعات يرتبط برصيد العمليات التأمينية الذي يمثل الفرق بين الأموال إلى الخارج تناسبا عكسيا مع درجة نمو الصناعة تأمين المحلية.
- تخفيض التضخم يلعب التأمين دورا مهما في الحد من خلق الضغوط التضخمية التي تسببها زيادة كمية النقود المتداولة وهذا من خلال:
- لإقبال على طلب التأمين يؤدي حتما إلى حجز الأموال التي كانت ستنفق؛
- يعمل التأمين على توفير حصيلة معتبرة من الموارد المالية ليعاد استثمارها في مشاريع منتجة، مما يزيد من حجم السلع والخدمات المعروضة وفي النهاية التوازن بين العرض والطلب.
- التأمين والدخل الوطني لمعرفة أهمية التأمين في الاقتصاد، فلا بد من معرفة أقساط التأمين للفرد الواحد وعلاقته مع الناتج الوطني الخام، وكلما كانت العلاقة مهمة سيكون دليلا على تطور البلد المعني، ويساهم أيضا من خلال تحقيق قيمة مضافة حيث تقاس بالفرق بين رقم أعمال قطاع التأمين، أي مجموع الأقساط الصادرة خلال السنة ومجموع المبالغ المدفوعة للغير.

2. الأهمية الاجتماعية للتأمين وتتمثل فيما يلي[1]:

- تحقيق الاستقرار الاجتماعي للفرد وللأسرة: يساهم التأمين الاجتماعي في محاربة الفقر حيث انه يجنب الفرد العوز والحاجة، بما يضمنه له من تعويض مادي يضمن له الحد الأدنى لمستوى المعيشة للفرد ولأسرته عن طريق تعويضه عن الخسائر التي تحدث في دخله نتيجة لمرضه أو عجزه أو بلوغه سن الشيخوخة أو تعرضه للبطالة.

يحقق التأمين التجاري الهدف المنشود عند تعرض ممتلكات الأفراد لمخاطر مثل الحريق أو الغرق أو السرقة. بالإضافة إلى ذلك، توجد بعض وثائق التأمين على الحياة التي تهدف إلى ضمان صرف مبلغ معين للمؤمن له، إما دفعة واحدة أو بشكل دوري، مما يتيح له تأمين نفقاته عند بلوغه سنًا معينة يصبح فيها غير قادر على العمل، أو لضمان توفير نفقات أسرته بعد وفاته.

من جهة أخرى، يسهم التأمين في تعزيز الشعور بالمسؤولية وتقليل الحوادث. فالمستأمن لا يستحق التعويض في بعض أنواع التأمين إذا كان لديه نية مسبقة لتحقيق الخطر المؤمن منه. كما أن بعض أنواع التأمين لا تمنح المؤمن له تعويضًا إلا إذا تجاوزت الخسائر حدًا معينًا. هذه الشروط والتحفظات تعزز لدى الأفراد شعور المسؤولية لتجنب المخاطر قدر الإمكان .

علاوة على ذلك، فإن شراء الفرد لعقد تأمين على الحياة يوفر لعائلته معاشًا يضمن لها حياة كريمة بعد وفاته، مما يعكس شعورًا بالمسؤولية تجاه أسرته. وبالتالي، يتضح أن التأمين بجميع أنواعه يعزز من شعور الأفراد بالمسؤولية تجاه أنفسهم وأسرهم.

[1] ابراهيم عبد الله، عبد الرؤوف محمد، **دور قطاع التأمين في تحقيق التنمية الاقتصادية**، ص46.

المطلب الثاني: شركات التأمين

تتعد التعاريف وأشكال شركات التأمين وسنحاول في هذا المطلب التطرق لتعريفها وكذا أنواعها.

الفرع الأول: تعريف شركات التأمين وأنواعها

أولا: تعريف شركات التأمين

يمكن وصفها بأنها مؤسسة تجارية تسعى لتحقيق الربح، حيث تقوم هذه الشركة بجمع الأقساط من المؤمن لهم واستثمارها في مجالات استثمارية موثوقة. الهدف من ذلك هو تأمين الأموال اللازمة لدفع التعويضات للمؤمن لهم أو المستفيدين عند حدوث المخاطر التي تم التأمين ضدها، بالإضافة إلى تغطية نفقات ممارسة النشاط التأميني[1].

ثانيا: أنواع شركات التأمين

يمكن تقسيم شركات التأمين إلى عدة أنواع وهي كالتالي:

1. **الأشكال القانونية لشركات التأمين:**

وتتمثل فيما يلي[2]:

أ. **شركات مساهمة:**

تكون الملكية في شركات المساهمة أو شركات الأسهم في يد حملة الأسهم العادية، الذين يختارون مجلس الإدارة الذي يتولى تسيير الشركة ويضع الخطة التأمينية والإستثمارية للشركة ويشرف على تنفيذها، وللمساهمين الحق في الربح الصافي الذي تحققه هذه الشركة، يتميز هذا النوع من الشركات بحجم رأسمالها الكبير وهذا راجع للعدد الكبير من المساهمين فيها.

ب. **شركات الصناديق:**

تشبه إلى حد كبير شركات الإستثمار فهي لا تصدر أسهماً، إذ تحل محلها وثائق التأمين المكتتب فيها، أما إدارتها فتوكل لخبراء متخصصين في مجال التأمين، حيث أن عائدات إستثماراتها له تأثير كبير فهي تغطي إرتفاع تكلفة التأمين مقارنة بشركات المساهمة.

---

[1] إبراهيم عبد ربه، **التأمين ورياضياته بين الجوانب النظرية والتطبيقية**، ص 70.

[2] عبد الوهاب يوسف أحمد، **التمويل وإدارة المؤسسات المالية**، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008. ص54.

ت. الجمعيات التعاونية:

يقصد بها جمعية المؤلفة من أشخاص تجمعهم فكرة التعاون، تكون بين جماعة من الناس تربطهم روابط المهنة الواحدة، إذ أنها تنشأ برأسمال غير محدود، وتحدد مسؤولية كل عضو وفق قيمة إشتراك كل عضو المحدد.

ث. الحكومة كمؤمن:

يمكن للحكومات أن تتدخل لتغطية أخطار الكوارث الطبيعية أو الحروب، فتقوم الدولة بدور المومن إذ تقوم بدورها التأميني بنفسها أو بإسناد هذا العمل لإحدى هيئات التأمين والهدف هو تحقيق الاستقرار الإجتماعي وتوزيع المداخيل بعدالة وحماية الفراد من العجز والفقر.

2. الأشكال الفنية لشركات التأمين:

وتنقسم شركات التأمين وفقاً للشكل الفني إلى نوعين[1]:

أ. شركات التأمين على الحياة:

هي بمثابة وسيط مالي تقوم بتحصيل أقساط التأمين من المؤمن لهم وهم أصحاب وثائق التأمين لحمايتهم ضد المخاطر الناشئة عن الوفاة أو العجز أو الشيخوخة، وفي نفس الوقت تقوم هذه الشركات بإقراض هذه المبالغ إلى مؤسسات الأعمال الأخرى العاملة في المجتمع.

ب. شركات التأمين العام:

هذا النوع من التأمين تندرج فيه كل أنواع التأمينات الأخرى التي لا ينطبق عليها وصف تأمينات الحياة وأهمها: التأمين أضرار الممتلكات التأمين السيارات تأمين النقل، أي أنه يغطي التأمين الممتلكات المسؤولية المدنية نحو الغير

الفرع الثاني: شروط ووظائف شركات التأمين

شركات التأمين كباقي المؤسسات الاقتصادية لها شروط لابد من توافرها للقيام بوظائف متكاملة لتحقيق الأهداف

العامة للشركة لكن تختلف بشكل واضح عن الوظائف المتعارف عليها في مجال الإدارة.

[1] مختار محمود الهانسي، إبراهيم عبد النبي حمودة، **مبادئ التأمين التجاري والإجتماعي**، الطبعة الأولى، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، مصر، 1990، ص121.

أولا: الشروط الواجب توافرها في شركات التأمين

يجب توفر جملة من الشروط في شركات التأمين حتى يتسنى لها ممارسة نشاطها التأميني، وتختلف هذه الشروط من دولة إلى أخرى. ولكن يمكن إجمال أهم هذه الشروط فيما يلي[1]:

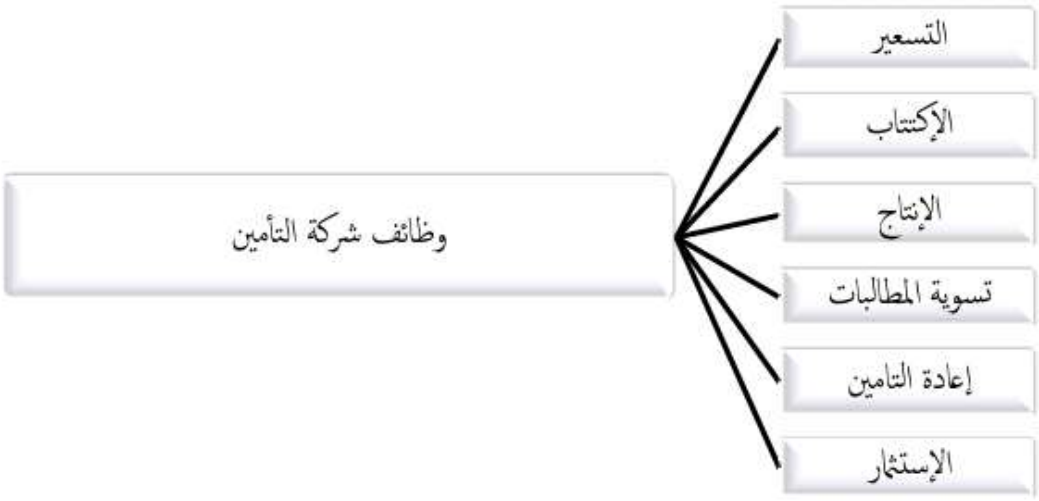
1. **إجازة أو رخصة التأمين (الاعتماد):** حتى تتمكن شركة التأمين من مباشرة أعمالها يجب عليها الحصول على إذن قانوني من الدولة لممارسة هذا العمل؛
2. **رأس المال:** يشترط في كل هذه شركات التأمين أن لا يقل رأسمالها عن حد معين يختلف من بلد إلى آخر؛
3. **السجلات والدفاتر:** يشترط في شركات التأمين أن تحتفظ بمجموعة من السجلات والتي يتم من خلالها تقييد العمليات التأمينية وحقوق المؤمن لهم والأقساط؛
4. **العمل على استثمار الأقساط:** تعتبر شركات التأمين وعاء ادخاريا كبيرا كونها تقوم بجمع كمية كبيرة من الأموال الأقساط التي يدفعها الأفراد والهيئات ويجب استثمارها إما مباشرة بالقيام بالمشاريع الخاصة بها أو تقدمها الناتجة عن للمستثمرين على شكل قروض؛
5. **الالتزام اتجاه المؤمن:** لهم حيث تلتزم بدفع جميع المستحقات العينية والنقدية المترتبة عليها عند حصول الخطر؛
6. **الوديعة:** هي عبارة عن مبلغ يتم إيداعه لدى السلطات النقدية في الدولة وذلك حماية لحقوق المؤمن لهم في حالة إفلاس أو عجز الشركة عن دفع التعويض المستحق للأفراد والهيئات.

[1] على المشاقبة، محمد عدوان، سطام العمرو، "**إدارة الشحن والتأمين**"، ط1، دار الصفاء، عمان، 2003، ص ص 79-80.

ثانيا: وظائف شركات التأمين.

نظرا للخصوصيات التي تحيط بنشاط التأمين يجب على الشركات التي تمارسه القيام بعدة وظائف من أجل تسيير أحسن ومردود أفضل، مع تقديم خدمات ذات جودة ترضي زبائنها[1]، ويمكن إيراد هذه الوظائف على النحو التالي[2]:

الشكل رقم 01: وظائف شركات التأمين



المصدر: أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر، عمان، الأردن، ط01، 2010، ص164.

1. وظيفة التسعير:

السعر هو التكلفة التي يدفعها المؤمن له لشركة التأمين نظير تغطية هذه الأخيرة لوحدة من الخطر، ويكون ثابتا مهما اختلفت قيمة هذه الوحدة، ويمثل نسبة مئوية من مبلغ التأمين، ويختلف من تأمين لآخر ويتجلى السعر في القسط الذي يدفعه المؤمن له لقاء قيمة التعويض هذه جزئية أو كلية وتعد عملية التسعير من العمليات المهمة التي يتطلب الاهتمام بها من قبل شركات التأمين حيث يعتمد نجاح واستمرار هذه الأخيرة في سوق التأمين عليه إلا أن عملية تحديد السعر المناسب للخدمة التأمينية من

[1] معراج هواري، جهاد بوعزوز، أحمد محمدل، "**تسويق خدمات التأمين واقع السوق الحالي وتحديات المستقبل**"، ط1، دار المعرفة العلمية، عمان، 2013، ص 105.

[2] حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، "**التأمين وإدارة الخطر – النظرية والتطبيق**"، ط1، دار وائل، عمان، 2008، ص ص 44 -56.

أصعب ما يواجه مكتتبي التأمين. إذ عليهم أن يعرفوا مسبقا مقدار الخسائر المتوقعة والمحتملة من تحقق كل خطر على حدة. وتوكل مهمة تحديد أسعار التأمين إلى شخص يدعى الإكتواري وهو شخص له دراية وعلم في الرياضيات والإحصاء وذلك بالاعتماد على الإحصائيات المتوفرة عن المدة الماضية كمؤشر لما ستكون عليه النتائج في المستقبل.

2. وظيفة الاكتتاب:

يقصد بوظيفة الاكتتاب بأنها انتقاء الأخطار، حيث يتم دراسة كل خطر لتقديمه للشركة من أجل قبوله أو رفضه حيث يتم تبويب طالبي التأمين بموجب السياسة التي تحددها شركة التأمين بما يحقق أهدافها وغاياتها، ويهدف الاكتتاب إلى تجميع محفظة فرعية من وثائق التأمين المختلفة وبذلك تقوم الشركة من خلال هذه الوظيفة بقبول طلبات إصدار الوثائق والمتوقع أن ينتج عنها أرباح وترفض الطلبات المتوقع أن ينتج عنها خسارة أو أن تكون غير مجدية، وتقوم الإدارة العليا بالشركة بوضع سياسة واضحة للاكتتاب تتماشى مع غايات الشركة. وقد تكون هذه السياسة الحصول على مجموعة كبيرة من وثائق التأمين المختلفة والتي تعطي ربحا منخفضا أو أن تكون سياسة الشركة الحصول على عدد قليل من وثائق التأمين والتي تعطي ربحا مرتفعا. وعادة ما تقوم الشركة بإصدار دليل تبين فيه أنواع التأمينات التي تمارسها والأخطار التي تقبلها والمناطق الجغرافية التي تعمل بها والأخطار الخاصة التي يجب أخذ الموافقة عليها مسبقا. وهناك مبادئ أساسية للاكتتاب هي:[1]

- اختيار طالبي التأمين بموجب معايير الاكتتاب المحددة من طرف الشركة؛
- الحفاظ على التوازن بين الفئات المختلفة لكل نوع من التأمينات؛
- تطبيق مبادئ العدل والإنصاف على جميع حملة الوثائق.

3. وظيفة الإنتاج

يقصد بالإنتاج في مجال التأمين المبيعات والنشاطات التسويقية التي تقوم بها شركات التأمين وعملية الخدمة التأمينية بيع التي تقوم بها شركات التأمين وهي المصدر الرئيسي لتمويل الشركة وكثيرا ما يطلق على الوكلاء والمندوبين اسم المنتجين. وفي شركات التأمين المتخصصة في تأمينات الحياة، يطلق على الدائرة المختصة بالإنتاج اسم دائرة المبيعات، وتكون هذه الدائرة مسؤولة عن استقطاب وتدريب الوكلاء الجدد ومراقبة ومتابعة الوكلاء والمندوبين الآخرين. أما في شركات التأمين المتخصصة في تأمينات

[1] حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل. سبق ذكره، ص 51.

الأضرار توجد دوائر للتسويق ويقوم موظفو هذه الدوائر بشرح البرامج التأمينية لجمهور المؤمن لهم. بالإضافة إلى تطوير وتأهيل فريق فاعل من رجال المبيعات تقوم شركات التأمين بمجموعة واسعة من التسويقية، من ضمنها تطوير فلسفة التسويق، ووضع خطط الإنتاج قصيرة وطويلة المدى، كما تضم النشاطات التسويقية، إجراء الأبحاث التسويقية وتطوير برامج تسويقية جديدة لتلبية حاجات العملاء والمؤسسات التجارية ووضع استراتيجيات جديدة للتسويق، بالإضافة إلى الإعلان عن البرامج التأمينية الجديدة في وسائل الإعلام المختلفة.

4. وظيفة تسوية المطالبات إدارة التعويضات)

وهي تلك الوظيفة المتعلقة بدفع مبلغ التأمين أو دفع التعويضات المستحقة للمؤمن له عليه عند تحقق الخطر المؤمن ضده. وفي شركات التأمين هناك جهة أو دائرة متخصصة بدراسة المطالبات المقدمة، وتحديد مدى التعويض المستحق من خلال تسوية الخسائر. والشخص المسؤول عن تسوية الخسائر هو "مسوي الخسائر. وهناك ثلاثة أسس متبعة في تسوية المطالبات هي[1]:

- التحقق من صحة المطالبات المقدمة للتأكد من أن الخسارة التي وقعت قد وقعت بالفعل ومغطاة من خلال الوثيقة التي أصدرتها شركة التأمين؛
- الإنصاف والسرعة في تسديد المطالبات بعد التأكد من صحتها لأن التأخر أو عدم تسديدها يضر بسمعة الشركة مما ينعكس سلبيا على مبيعاتها؛
- تقديم المساعدة للمؤمن لهم رغم أن هذا المبدأ لا علاقة له بالشروط التعاقدية مع المؤمن لهم، لكن شركات التأمين تقوم بذلك لما له من أثر طيب على سمعة شركة التأمين في سوق التأمينات.

5. وظيفة إعادة التأمين

إن عملية إعادة التأمين هي عملية مقاسمة للمسؤولية عن الخطر المؤمن منه ونتائجه، بين شركة التأمين التي توصف بالشركة المسندة أو المباشرة أو المتنازلة، وبين شركة متخصصة هي شركة إعادة التأمين والتي توصف بمعيد التأمين. وتتم هذه العملية من خلال قبول الشركة المسندة الخطر من طالب التأمين وهي المسؤولة أمامه في الوفاء بالتزاماتها بموجب عقد التأمين، وهي التي تقوم بإسناد الأخطار التي تزيد عن طاقتها الاستيعابية إلى معيد التأمين سواء كان معيد التأمين هو شركة تأمين مسندة أو شركة متخصصة في إعادة التأمين عن طريق عملية إعادة التأمين. حيث تتولى هذه الأخيرة المسؤولية عن

[1] حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل. سبق ذكره، ص 54.

تغطيته مقابل جزء يتناظر معه من قسط التأمين، وتعرف عملية المقاسمة هذه بعملية الإسناد. كما يعرف الجزء الذي تحتفظ به شركة التأمين المسندة لحسابها من قيمة تأمين الخطر بالاحتفاظ، كما قد تتم عملية المقاسمة أيضا بإسناد جزء من الخسارة الناتجة عن تحقق الحوادث المرتبطة بالخطر المؤمن منه وبصرف النظر عن قيمة تأمينه. فتحدد شركة التأمين مقدار الخسارة التي يمكنها تحملها، والتي تعرف بشريحة الخسارة الأولى أو الاحتفاظ الأساسي، على أن يكون معيد التأمين مسؤولا عن الخسارة الزائدة عن. هذا الاحتفاظ وضمن السقف المحدد العقد[1].

6. وظيفة الاستثمار:

تعد وظيفة الاستثمار وظيفة في غاية الأهمية على مستوى كل العمليات في شركات التأمين إذ تتراكم الأموال المستثمرة بصفة مستمرة، وذلك بسبب الأقساط التي تدفع مقدما ويمكن أن تستثمر، حتى وقت الحاجة إلى دفع التعويضات والمصروفات فالنشاط الاستثماري يعد جزءا هاما من نشاط شركات التأمين، حيث أن إيرادات الاستثمار تعتبر مصدرا لا يستهان به من مصادر إيرادات شركات التأمين، تساعدها على جبر الخسائر الناتجة عن التغطية التأمينية البحتة وتحقيق فائض، وهذا ما يشير إليه بعض الكتاب بقولهم "قد تحقق الكثير من شركات التأمين خسائر أو ربحا ضئيلا من عملية الاكتتاب المباشر خلال عدة سنوات، ولكنها تحقق صافي دخل مرتفع من استثمار أموالها مما يساعدها على جبر هذه الخسائر وتحقيق فائض". لذا تعد وظيفة الاستثمار في شركات التأمين من أهم وأعقد الوظائف التي يجب أن يتجمع لديها تحظى باهتمام خاص من القائمين على إدارة الاستثمار في تلك الشركات حيث تعد شركات التأمين بما من أموال مراكز استثمار بجانب ممارسة العملية الفنية للتأمين، ويمكن القول أنه في بعض الأحيان تغطي عوائد الاستثمار أي عجز غير متوقع في نتائج أعمال التأمين الفنية خسائر ومصروفات الاكتتاب)[2].

[1] بماء بهيج شكري، **إعادة التامين بين النظرية والتطبيق** "، ط 1 ، دار الثقافة، عمان، 2008، ص 21.

[2] بماء بهيج شكري، سبق ذكره،، ص 23.

المبحث الثاني: ماهية التحول الرقمي في قطاع التأمين

تعتبر الرقمنة مرحلة تحولية بالنسبة للشركات التي انتهجتها، وسنحاول في هذا المبحث تسليط الضوء على التحول الرقمي في قطاع التأمين.

المطلب الأول: تعريف الرقمنة في قطاع التأمين

يشير المصطلح إلى تحويل جميع خدمات التأمين التي تقدمها شركات التأمين للعملاء إلى خدمات رقمية، مما يعني أتمتة العمليات بهدف تعزيز الكفاءة والسرعة. فالأتمتة تعتمد على استخدام الحواسيب والأجهزة المعتمدة على المعالجات أو المتحكمات، بالإضافة إلى البرمجيات في مختلف القطاعات الصناعية والتجارية والخدمية، لضمان سير الإجراءات والأعمال بشكل آلي دقيق وسليم مع تقليل الأخطاء إلى أدنى حد ممكن .

كما يمكن تعريفها بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سواء كانت مادية أو برمجية، في مختلف مراحل التأمين، من خلال إدارة وتسويق إلكترونيين، بهدف إنتاج أو تصميم منتجات جديدة أو تطويرها بما يتناسب مع احتياجات المستهلكين.

تم تعريف الرقمنة في مجال التأمين من منظور تعامل العملاء بأنها عملية يقوم من خلالها العميل بالبحث وشراء تغطية تأمينية لمخاطر معينة أو متعددة من خلال نقرة واحدة، وإتمام عملية الشراء عبر الإنترنت .

أما في القطاع التأميني، فقد عُرفت الرقمنة بأنها العقد الذي يعتمد عليه المؤمن لتقديم التعويضات التأمينية، بالإضافة إلى ما يرتبط به من عرض للأقساط والعقود عبر الإنترنت، مقابل الأقساط أو أي دفعة مالية أخرى يدفعها المؤمن له باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني[1].

يمكن القول إن الرقمنة في قطاع التأمين تمثل نموذجًا حديثًا يعتمد على استخدام التكنولوجيا والبرمجيات المتطورة في جميع مراحل التأمين. يهدف هذا النموذج إلى أتمتة العمليات، تحسين الكفاءة، وتقليل الأخطاء. يتمحور حول تقديم الخدمات التأمينية وإدارة العقود والتعويضات عبر الإنترنت، مما يتيح

[1] عمارة عبد القادر، عيسات محمد الأمين، **دور الإبتكار في تحسين جودة الخدمة التأمينية التأمين الرقمي "نموذجا" مذكرة شهادة ماستر**، قسم العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات، كلية العلوم الإقتصادية التجارية و علوم التسيير، جامعة إبن خلدون، تيارت، 2023/2022،ص 40/39.

للعملاء البحث عن التغطيات التأمينية، شرائها، وتسديد الأقساط بنقرة واحدة باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني. كما يسهم في تقليل التكاليف، تطوير المنتجات التأمينية بما يتناسب مع احتياجات المستهلكين، وتحليل البيانات الضخمة لتحسين تجربة العملاء. علاوة على ذلك، يُعتبر التأمين الرقمي من أبرز الابتكارات في القطاع المالي، حيث يوفر للشركات القدرة على تقديم خدمات أكثر مرونة وسرعة ودقة مقارنة بالأنظمة التقليدية.

المطلب الثاني: أثر الرقمنة على قطاع التأمين

تؤثر الرقمنة بشكل كبير على قطاع التأمين، حيث أحدث التحول الرقمي تغييرات جوهرية على مختلف الأصعدة. فقد ساهمت هذه العملية في تطوير أساليب جديدة للاكتتاب وإدارة المخاطر بفعالية. بفضل التكنولوجيا الرقمية، أصبح من الممكن تبادل البيانات في الوقت الحقيقي، مما يعزز دقة التنبؤ بالمخاطر ويحسن من عمليات اتخاذ القرار داخل شركات التأمين.

علاوة على ذلك، ساعدت الرقمنة في تقليل فرص الاحتيال من خلال استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في معالجة المطالبات والتحقق من صحتها بشكل فوري، مما أدى إلى تسريع الإجراءات وزيادة كفاءتها. ومن الأمثلة على ذلك، التطبيقات التي تعتمدها الشركات الرائدة في هذا المجال، والتي تستخدم حلولاً ذكية لاكتشاف الأنماط غير الاعتيادية في المطالبات التأمينية، مما يسهم في الحد من عمليات الاحتيال وتقليل التكاليف التشغيلية.

بالإضافة إلى ذلك، أسهمت الرقمنة في ابتكار نماذج أعمال جديدة تعتمد على التكنولوجيا، مما أتاح لشركات التأمين تقديم خدمات مصممة خصيصًا لتلبية احتياجات العملاء. فقد أصبح من الممكن تقديم المنتجات التأمينية بمرونة أكبر وتكيف مع سلوك المستهلكين، من خلال المنصات الرقمية التي تسهل الوصول إلى الخدمات بشكل فعال. كما ساهم التحول الرقمي في تحسين تجربة العملاء من خلال تسريع الإجراءات، وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية، وتوفير خدمات أكثر شفافية وسهولة في الاستخدام، مما عزز ثقة المستهلكين في قطاع التأمين[1].

وبفضل هذه التطورات، أصبح سوق التأمين أكثر ديناميكية وقدرة على الاستجابة السريعة للمتغيرات،

[1] مريم صيد، **تكنولوجيا التأمين ودورها في عصرنة وتطوير قطاع التأمين**، مجلة أرصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد 05 – العدد 01، جوان 2022، ص 72/71.

مما أتاح فرصا جديدة للنمو وفتح أسواق أكثر تنافسية ومتنامية بسرعة.

وقبل الإنتهاء من المطلب الثاني نشير لطبيعة العلاقة فيما بين المتغيرات الدراسة وهي كالاتي :

العلاقة بين الرقمنة وأداء شركات التأمين:

قبل دخول الرقمنة الإلكترونية إلى قطاع التأمين، كانت العمليات تعتمد على المعاملات الورقية التقليدية، مما استلزم استثمارًا كبيرًا في المساحات التخزينية والموارد البشرية. كما هو معروف في صناعة التأمين، كان يتعين على الموظف المسؤول عن تقديم أو معالجة طلبات التأمين اتباع إجراءات متعددة، تشمل تعبئة النماذج الورقية، وإرسالها للمراجعة، وحفظها في ملفات ضخمة، مما كان يعيق تسريع المعاملات وزيادة الكفاءة.

لكن بعد تطبيق الرقمنة الإلكترونية، تحولت هذه العمليات الورقية إلى إلكترونية، مما أدى إلى تحسين فعالية الأداء وتوفير الوقت والجهد. أصبح بالإمكان إرسال وتخزين البيانات والمعاملات في بيئة إلكترونية آمنة، حيث تتم المعاملات بسرعة، ويمكن تتبع كل خطوة في العملية، مما يعزز دقة الخدمات ويزيد من قدرة الشركات على التعامل مع كميات كبيرة من المعاملات في وقت أقل.

علاوة على ذلك، تتيح الرقمنة لشركات التأمين تحسين مستوى الشفافية والمساءلة في عملياتها. على سبيل المثال، يمكن لكل طرف معني في المعاملة (العميل، الموظف، المدير) متابعة الإجراءات في الوقت الفعلي، حيث يتم تسجيل كل خطوة مع تحديد الوقت والتاريخ[1].

[1] مصطفى يوسف كافي، **الإدارة الإلكترونية إدارة بلا أوراق إدارة بلا مكان إدارة بلا زمان**، إدارة بلا تنظيمات جامدة، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق: سوريا 2011، ص 75.

المطلب الثالث: واقع رقمنة التأمين في الجزائر.

يشهد قطاع التأمين في الجزائر تغييرات سريعة نتيجة اعتماد التقنيات الرقمية الحديثة، حيث أصبحت الرقمنة عنصرًا أساسيًا في تطوير الخدمات التأمينية وتحسين تجربة العملاء. تسعى الشركات التأمينية للاستفادة من التطورات التكنولوجية مثل الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، وتحليل البيانات الضخمة لتقديم حلول مبتكرة تلبي احتياجات السوق المحلي.

من أبرز تطبيقات الرقمنة في هذا المجال هو التأمين القائم على البيانات الذكية، حيث تعتمد بعض الشركات على تحليل بيانات العملاء لتقديم عروض تأمين مخصصة. على سبيل المثال، يشهد التأمين الصحي تغييرات ملحوظة بفضل استخدام الأجهزة القابلة للارتداء، التي تتيح مراقبة المؤشرات الصحية مثل معدل ضربات القلب ومستوى النشاط البدني. هذا التطور يمكّن من إعداد خطط تأمينية أكثر دقة، مما يعزز من الوقاية ويقلل من التكاليف التأمينية على المدى الطويل.

في قطاع التأمين على السيارات، بدأت بعض الشركات في تطبيق نظام التأمين القائم على السلوك، حيث يتم تركيب أجهزة استشعار في المركبات لمراقبة أنماط القيادة، مثل السرعة، وطريقة الفرملة، والامتثال لقوانين المرور. تتيح هذه التقنية تحديد أقساط التأمين بناءً على سلوك السائق، مما يشجع على اعتماد ممارسات قيادة أكثر أمانًا.

وعلى صعيد آخر، برز التأمين الذكي للمنازل كأحد الاتجاهات الجديدة في السوق، حيث تُستخدم أجهزة استشعار لمراقبة المخاطر المحتملة مثل تسرب الغاز أو نشوب الحرائق، مما يتيح التدخل المبكر ويقلل من حجم الأضرار. يسهم هذا النهج في تحسين إدارة المخاطر وتقليل التعويضات المالية الناتجة عن الحوادث غير المتوقعة.

كما ساهمت الرقمنة في مكافحة الاحتيال التأميني، حيث تستفيد الشركات من تقنيات تحليل البيانات الضخمة للتحقق من صحة المعلومات المقدمة من قبل المؤمن لهم. بالإضافة إلى ذلك، أصبح بالإمكان استخدام أنظمة تحديد المواقع والبيانات المستمدة من الشبكات الاجتماعية لمراجعة تفاصيل الحوادث والتأكد من صحتها.

أما في مجال معالجة المطالبات، فقد ساعدت التقنيات الحديثة مثل تطبيقات الهواتف الذكية على تسريع الإجراءات التأمينية، حيث يمكن للعملاء توثيق الحوادث بشكل فوري عبر التقاط الصور

وإرسالها مباشرة إلى شركات التأمين، مما يقلل من زمن معالجة الملفات ويساهم في تحسين تجربة المستخدم.

من جهة أخرى، بدأت بعض الشركات في استكشاف إمكانيات تقنية البلوك تشين، التي توفر مستوى عالٍ من الشفافية والأمان في تسجيل المعاملات التأمينية. تتيح هذه التقنية لجميع الأطراف المعنية الوصول إلى نفس البيانات دون إمكانية التلاعب بها، مما يعزز الثقة بين المؤمن لهم وشركات التأمين[1].

بفضل هذه التطورات، يمكن القول إن الرقمنة أصبحت ركيزة أساسية في تطوير قطاع التأمين في الجزائر، حيث تساهم في تحسين جودة الخدمات، تقليل التكاليف التشغيلية، وتعزيز قدرة الشركات على تقديم حلول أكثر تخصيصًا لعملائها. ومع استمرار تطور البنية التحتية الرقمية، من المتوقع أن تزداد وتيرة التحول الرقمي في القطاع، مما يعزز من تنافسيته على المستويين المحلي والدولي.

[1] صبرينة شراقة، **متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري**، مجلة التمويل والاستثمار،والتنمية المستدامة ، المجلد 06– العدد 02، ديسمبر.2021،ص 252/247.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

لقد تعددت الدراسات حول التحول الرقمي في القطاع المالي عامة والتأمينات خاصة، وسنعرض في هذا المبحث الدراسات اللعربية والأجنبية حول الموضوع.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية.

1. نادية عبد الرحمان (2011/2010)، "تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي"، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر.

تطرقت هذه الدراسة إلى الدور الذي تلعبه الخدمات المصرفية، وعلى رأسها التأمين البنكي، في تفعيل النشاط الاقتصادي بالجزائر، خاصة في ظل الإصلاحات الاقتصادية التي باشرتها الجزائر منذ سنة 1998. وقد قامت الباحثة بعرض تطور الخدمات المصرفية مع التركيز على التأمين البنكي باعتباره أداة حديثة لدفع عجلة التنمية الاقتصادية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل المعطيات والإحصائيات الرسمية المتوفرة حول القطاع المصرفي، إضافة إلى الاعتماد على تقارير وبيانات رسمية للبنوك الجزائرية وشركات التأمين.

وتوصلت الدراسة إلى أن التأمين البنكي يمثل ركيزة أساسية لدعم الادخار الوطني وتوجيهه نحو الاستثمار، إلا أن ضعف التنسيق بين القطاعين المصرفي والتأميني يشكل عائقًا رئيسيًا أمام تطوير هذه الخدمة.

2. أميرة حميدو (2022/2021)،"نماذج ومنتجات التأمين البنكي في الجزائر: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA"، مذكرة ماستر في المالية والتأمينات، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم نماذج التأمين البنكي المعتمدة في الجزائر من خلال دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA، مع التركيز على المنتجات التي يقدمها في إطار التأمين البنكي.

اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي مع استخدام أدوات ميدانية كالمقابلات مع موظفي البنك وشركات التأمين، إضافة إلى الاستبيانات الموجهة للعملاء وتحليل الوثائق الرسمية للبنك.

وتوصلت الدراسة إلى أن التأمين البنكي لا يزال حديث النشأة ويواجه عدة عراقيل، أبرزها ضعف التنسيق

القانوني والتنظيمي، إضافة إلى ضعف الوعي التأميني لدى العملاء. وأوصت بضرورة تعزيز الشراكات بين البنوك وشركات التأمين وتطوير أطر تنظيمية واضحة لتسهيل تقديم هذه الخدمة.

3. محمد لعور (2018)،"التأمين البنكي كآلية لتمويل الاقتصاد: دراسة حالة الجزائر"، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على التأمين البنكي كأداة لتمويل الاقتصاد الوطني، من خلال دراسة حالة الجزائر.

اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث استند إلى تحليل البيانات والإحصائيات الاقتصادية المتوفرة حول القطاع المصرفي والتأميني، بالإضافة إلى تحليل النصوص القانونية التي تنظم العلاقة بين البنوك وشركات التأمين، ومقارنة تجارب دول أخرى في هذا المجال.

وقد توصلت الدراسة إلى أن التأمين البنكي يعد من بين أهم الوسائل الحديثة التي يمكن أن تساهم في تعبئة المدخرات وتمويل الأنشطة الاقتصادية. غير أن هذا النشاط لا يزال يعاني من عدة عراقيل قانونية وتنظيمية، أهمها غياب إطار قانوني صريح ينظم العلاقة بين الأطراف المتدخلة في التأمين البنكي.

4. عبلة عبد الرحمن (2016)، "دور التأمين البنكي في تنشيط السوق المالية"، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية التأمين البنكي كآلية لدعم وتنشيط السوق المالية الجزائرية، خاصة في ظل ضعف مستوى الادخار والاستثمار.

اعتمدت الباحثة المنهج التحليلي من خلال تحليل البيانات الاقتصادية الخاصة بالسوق المالية، إضافة إلى تحليل التقارير والدراسات المتعلقة بالبنوك وشركات التأمين، مع إجراء مقارنات مع بعض التجارب الدولية في مجال التأمين البنكي.

وقد توصلت الدراسة إلى أن التأمين البنكي يساهم في تعبئة الموارد المالية وتوسيع السوق المالية من خلال تقديم منتجات مالية متنوعة. غير أن ضعف الوعي التأميني لدى المواطنين يشكل عائقًا أمام انتشار هذه المنتجات، إلى جانب ضعف التنسيق بين المؤسسات المالية. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير أطر تنظيمية محفزة وتعزيز الثقافة المالية لدى المواطنين.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية

1. دراسة Smith, J. (2021), "The Impact of Digital Transformation on the Insurance Industry: A Case Study of the UK Market," Journal of Financial Services, Vol. 34.

تناولت هذه الدراسة تأثير التحول الرقمي على صناعة التأمين في المملكة المتحدة، حيث هدفت إلى تحليل كيفية تحسين الرقمنة للخدمات التأمينية وتعزيز تجربة العملاء.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال تحليل بيانات السوق والتقارير المالية لشركات التأمين الرائدة، إضافةً إلى إجراء مقابلات مع مسؤولي هذه الشركات.

أظهرت النتائج أن التحول الرقمي ساهم في تحسين كفاءة العمليات التأمينية، خاصة من خلال استخدام الذكاء الاصطناعي في معالجة المطالبات وتقنيات البلوكشين لتعزيز الشفافية. كما ساعدت المنصات الرقمية في توفير خدمات تأمينية أكثر تخصيصًا للعملاء بناءً على تحليل البيانات الضخمة.

أوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية لشركات التأمين وتعزيز الأمن السيبراني لمواجهة التحديات المرتبطة بالتحول الرقمي، مع التركيز على تدريب الموظفين على التقنيات الحديثة.

2. دراسة Johnson, R. & Miller, T. (2020), "InsurTech and the Future of Insurance: The Role of Artificial Intelligence," International Journal of Business Innovation, Vol. 22.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف دور الذكاء الاصطناعي في تطوير قطاع التأمين، مع التركيز على الشركات الناشئة في مجال التأمين الرقمي (InsurTech).

اعتمد الباحثان على دراسة حالات لشركات تأمين رقمية رائدة مثل Lemonade وZhongAn، حيث تم تحليل كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات وتحسين تجربة العملاء.

توصلت الدراسة إلى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي، مثل التحليلات التنبؤية وروبوتات الدردشة الذكية، ساهمت في خفض تكاليف التشغيل وتحسين سرعة معالجة المطالبات، مما عزز ولاء العملاء وزاد من فعالية أنظمة إدارة المخاطر.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز التكامل بين شركات التأمين التقليدية وشركات InsurTech، لضمان التحول السلس نحو التأمين الرقمي والاستفادة من مزايا التكنولوجيا المتقدمة.

3. دراسة Brown, L. (2019), "Blockchain Technology in the Insurance Sector: Enhancing Trust and Efficiency," European Journal of Finance and Insurance, Vol. 19.

ركزت هذه الدراسة على تأثير تقنية البلوكشين في تحسين الشفافية والكفاءة في قطاع التأمين، حيث ناقشت الفوائد والتحديات المرتبطة بتطبيق هذه التقنية.

تم استخدام منهج دراسة الحالة، من خلال تحليل تجارب شركات تأمين عالمية تبنت تقنية البلوكشين، مثل Allianz و AXA.

كشفت النتائج أن استخدام البلوكشين ساهم في تقليل عمليات الاحتيال التأميني من خلال العقود الذكية، كما أدى إلى تسريع عمليات معالجة المطالبات بفضل إزالة الحاجة إلى وسطاء.

أوصت الدراسة بضرورة استثمار شركات التأمين في تقنيات البلوكشين لتسهيل العمليات وتعزيز ثقة العملاء، مع ضرورة تطوير أطر قانونية تنظم استخدام هذه التقنية في القطاع.

4. دراسة Williams, K. (2022), "Cybersecurity Challenges in Digital Insurance: Mitigating Risks in an Evolving Landscape," Journal of Risk Management, Vol. 30.

تناولت هذه الدراسة التحديات الأمنية التي تواجه شركات التأمين الرقمية، مع التركيز على كيفية إدارة المخاطر السيبرانية في بيئة متزايدة التعقيد.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث قام بتحليل الهجمات الإلكترونية التي استهدفت شركات تأمين رقمية كبرى، ودراسة استراتيجيات الحماية التي تم تبنيها.

أظهرت النتائج أن الهجمات السيبرانية تشكل تهديدًا كبيرًا لقطاع التأمين الرقمي، حيث تستهدف بيانات العملاء وتؤثر على استقرار العمليات. كما بينت الدراسة أن الحلول الأمنية مثل تقنيات التشفير المتقدمة واستخدام الذكاء الاصطناعي في كشف التهديدات كانت فعالة في الحد من المخاطر.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز استراتيجيات الأمن السيبراني في شركات التأمين الرقمية، من خلال الاستثمار في حلول أمنية متطورة، وزيادة الوعي لدى العملاء والموظفين حول أهمية حماية البيانات.

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة والحالية.

يتضمن هذا المطلب مقارنة دراستنا الحالية بالدراسات الأخرى (العربية والأجنبية) التي تناولت موضوع التأمين والبنكي، حيث تبيّن أن هناك نقاط تشابه واختلاف يمكن تلخيصها في الآتي:

1. أوجه التشابه:

جميع الدراسات، سواء العربية أو الأجنبية، اتفقت على أن قطاع التأمين يعد من القطاعات الحيوية في الاقتصاد الوطني، ويعزز النمو الاقتصادي من خلال دعم الادخار والاستثمار.

معظم الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تحليل البيانات الإحصائية المتاحة سواء كانت من خلال تقارير رسمية أو من خلال أدوات ميدانية مثل الاستبيانات والمقابلات.

معظم الدراسات ركزت على التحديات التي تواجه قطاع التأمين، مثل ضعف التنسيق بين المؤسسات المالية في الدراسات العربية، أو القضايا التقنية مثل الأمن السيبراني في الدراسات الأجنبية.

الدراسات الأجنبية ركزت بشكل خاص على تأثير التحول الرقمي، مثل استخدام الذكاء الاصطناعي وتقنية البلوكشين لتحسين الكفاءة والشفافية في العمليات التأمينية، وهو موضوع بدأ يظهر أيضًا في الدراسات العربية حول التأمين البنكي.

2. أوجه الاختلاف:

ركزت الدراسات العربية، لاسيما دراسات (نادية عبد الرحمان، أميرة حميدو، محمد لعور، عبلة عبد الرحمن)، على واقع قطاع التأمين في الجزائر، وتأثير الإصلاحات الاقتصادية على نموه وتطويره، مع التركيز على التحديات المحلية مثل ضعف التنسيق بين البنوك وشركات التأمين وغياب الوعي التأميني. في المقابل، ركزت الدراسات الأجنبية (مثل دراسة Smith، Johnson & Miller، Brown) على التجارب العالمية في التأمين الرقمي ومدى نجاح تطبيق هذه الأنماط الحديثة للتأمين في الأسواق المتقدمة والنامية.

من حيث التحديات، ركزت الدراسات الأجنبية على إشكالية العلاقة بين شركات التأمين والبنوك، بالإضافة إلى مشاكل التشريع والرقابة في تطبيق التأمين الرقمي والتأمين البنكي، مع تسليط الضوء على التحديات التقنية مثل الأمن السيبراني وخصوصية البيانات. بينما ركزت الدراسات الجزائرية على قضايا مثل ضعف مساهمة التأمين في الناتج المحلي الإجمالي، وغياب ثقافة التأمين لدى الأفراد والمؤسسات

الجزائرية، مما يعيق تطور القطاع في الجزائر.

اعتمدت بعض الدراسات الأجنبية، مثل دراسة Singh Ramesh، على تحليل مقارن بين عدة دول مع تقديم دراسات حالة دولية لتقييم تجارب مختلفة في تطبيق التأمين البنكي، وذلك باستخدام بيانات وتقارير من أسواق متعددة. في حين أن الدراسات الجزائرية اكتفت بتحليل حالة السوق الجزائرية فقط، مع التركيز على البيانات المحلية والإحصائيات الوطنية الصادرة عن الهيئات الرسمية مثل وزارة المالية والمجلس الوطني للتأمينات.

من حيث الأدوات، اعتمدت الدراسات الأجنبية على بيانات وتقارير دولية لشركات تأمين عالمية بالإضافة إلى استخدام تقنيات تحليلية متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة. بينما ركزت الدراسات العربية بشكل أكبر على الإحصائيات الوطنية الصادرة عن الهيئات الحكومية المحلية مثل وزارة المالية أو المؤسسات المعنية بالتأمين داخل الجزائر.

3. ما يميز الدراسة الحالية:

على خلاف بعض الدراسات السابقة التي ركزت على جانب واحد من الموضوع، سواء كان ذلك على الإصلاحات الاقتصادية أو مساهمة التأمين في الاقتصاد، فإن دراستنا تتميز بأنها تجمع بين التأمين والرقمنة في قطاع التأمين، حيث تطرقت إلى تأثير الرقمنة على أداء شركات التأمين في الجزائر بشكل شامل. كما أنها لا تقتصر فقط على دراسة الجانب التقني، بل تتناول العلاقة التفاعلية بين الرقمنة وأداء شركات التأمين، موضحة كيفية تأثير التكنولوجيا الحديثة على تحسين كفاءة العمليات وجودة الخدمة في هذا القطاع.

تميزت الدراسة الحالية كذلك بتقديم تحليل محدث للبيئة الاقتصادية الجزائرية في ظل التغيرات التي تشهدها الأسواق المالية، خاصة في ظل التحديات التي تواجه الرقمنة في قطاع التأمين. ذلك أن معظم الدراسات السابقة كانت تركز على واقع السوق بشكل عام أو تركز على التأمين البنكي في حين أنها لم تأخذ في اعتبارها أثر الرقمنة بشكل خاص، وهو ما يجعل دراستنا إضافة علمية جديدة ومبتكرة في الأدبيات السابقة، خصوصًا في ظل ضعف الدراسات المتخصصة في هذا المجال في السياق الجزائري.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل، توصلنا إلى أن التحول الرقمي في قطاع التأمين يعد من العوامل الرئيسية التي تسهم في تحسين أداء الشركات وتعزيز كفاءتها. حيث أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، والبلوكشين، وتحليل البيانات الضخمة من أبرز الممارسات التي تعزز من فعالية العمليات التأمينية وتُحسن تجربة العملاء. كما يعزز التحول الرقمي من الشفافية في العمليات ويقلل من التكاليف التشغيلية، مما يساهم في زيادة الأرباح وزيادة ثقة العملاء في شركات التأمين.

وقد تناولنا في هذا الفصل مفهوم شركات التأمين والتحول الرقمي بشكل عام، مع التركيز على أثره في قطاع التأمين، حيث قمنا بتوضيح أهم المزايا والتحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة في هذا القطاع، لا سيما في السياق الجزائري. كما تم تسليط الضوء على الواقع الحالي للرقمنة في التأمين في الجزائر، وتحديد العوامل التي تؤثر في تبني هذه التكنولوجيا من قبل الشركات المحلية.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر الرقمنة على أداء شركات التأمين حالة الشركة الوطنية للتأمين وكالة لمنيعة

تمهيد:

في الوقت الراهن، وبعد التطورات العالمية المشهودة في مجالات التكنولوجيا والأنشطة الاقتصادية وابتكارات الأعمال والأوساط الاجتماعية والتحديات البيئية والمشكلات الصحية، بعد التحول الإداري من النظم الكلاسيكية إلى النظم الرقمية ضرورة ملحة لمواكبة هذه التطورات المتسارعة. وبالفعل أحرزت بعض الحكومات على مستوى العالم تقدما ملحوظا في رقمنة إداراتها ومصالحها وقطاعاتها وشركاتها المختلفة وعلى هذا المنوال ترغب السلطات العمومية في الجزائر الاقتداء ببعض التجارب العالمية الناجحة في تحديث النظم الإدارية بواسطة الرقمنة، لذلك فهي تحفز وتشجع كل المبادرات الرقمية، ضمن خطط العمل التي تسمح بتطوير الاقتصاد الرقمي وبتحديث النظام المالي وبتعزيز وسائل الدفع الالكتروني. وبمناسبة هذه الرغبة التنظيمية الرفيعة، وضعت الشركة الوطنية للتأمين (SAA) هدف الرقمنة في أولى إستراتيجيتها التطبيقية للتطوير، على المستوى التنظيمي استجابة لمخطط عصرنة الإدارة من قبل السلطات العمومية من جهة، ولتوفير الرفاهية والجودة التي يبحث عنها المواطن (العميل) في الخدمة التأمينية بصفتها الرقمية.

وسنتناول في هذا الفصل أثر التحول الرقمي في قطاع التأمين عامة وفي الشركة الوطنية للتأمين SAA كنموذجا.

المبحث الاول: تقيم عام للشركة الوطنية للتأمين SAA

المحور الرئيسي في سوق التأمين الجزائري باعتبارها من أقدم الشركات من حيث النشأة حيث تمثل نسبة 28% من الحصة السوقية الإجمالية، وهي تحتل الريادة في مجال تأمينات السيارات والأخطار الصناعية.

المطلب الأول: التعريف بالشركة الوطنية للتأمين SAA

قبل التعريف بالشركة الوطنية للتأمين SAA سوف نبدأ بلمحة تاريخية عن الشركة وبعدها نتطرق إلى أهم أدوارها ومهامها الشركة الوطنية للتأمين وفي الأخير نركز على الهيكل التنظيمي.

الفرع الأول: لمحة تاريخية عن الشركة الوطنية للتأمين SAA

كانت في الأصل تعتبر شركة مختلطة جزائرية بنسبة 61% ومصرية بنسبة 33% التي تم تأسيسها في 12 جانفي 1963، وبعد ثلاث سنوات تقريبا وأثر القرار رقم 127 المؤرخ في 27 ماي1966 تم تأميم الشركة حيث أصبحت 100% جزائرية.

وفي عام 1976 وبمناسبة إعادة هيكلة قطاع التأمين أصبحت الشركة متخصصة في تأمين السيارات والتأمينات البسيطة، وذلك نتيجة للقرار رقم 82 المؤرخ في 21 ماي 1975أدى بالشركة إلى فتح وكالاتها في جميع أنحاء الوطن، ونظرا لما عرفته الجزائر من انفتاح على العالم والانتقال من النظام الاشتراكي إلى النظام اقتصاد السوق الذي يقتضي تحرير السوق ورفع الاحتكار ، وفتح السوق للاستثمار الخاص، تم بموجب العقد الموثق في 21 ماي 1979 تحويل الشكة من عمومية محتكرة من طرف الدولة إلى شركة عمومية ذات أسهم، وذلك من أجل القدرة على المنافسة وفرض مكانتها في سوق التأمينات.

تعريف الشركة الوطنية للتأمين SAA

هي شركة مساهمة برأس مال قدره حوالي 30 مليار دينار جزائري، ومقرها الرئيسي 05 شارع ارنشو شي غيفارا الجزائر العاصمة وتتكون الشركة الوطنية للتأمين من شبكة التوزيع التالية:

14 مديرية جهوية 107 وكالة مباشرة، 150 مركز لفحص السيارات، فرع للخبراء متكون من 25 وحدة، مركزين للتموين، مركز طباعة، مركز للأرشيف مقر مكلف بالدراسات حول مخططات التنمية والإنتاج.

الفرع الثاني: مهام وأهداف الشركة الوطنية للتأمين SAA

النشاط الرئيسي للشركة الوطنية للتامين يتمثل في وجه الخصوص في تقديم الخدمات وجمع ادخار الشركات والعائلات لتغطية الأضرار التي تنجم وجلب العوائد وهذا لحماية الأشخاص والممتلكات.

أولا: نشاطات الشركة الوطنية للتأمين

إن شركات التامين هي مثل الشركات المالية المال يدخل على شكل دفعات ويخرج على شكل تعويضات والشركة الوطنية للتأمين دورها فعالا على المستوى الوطني، إذ أن عملية التأمين هي اتفاق بين الزبون والشركة، حيث يقوم من خلالها الزبون بدفع مبلغ من المال بطريقة منتظمة والشركة تعيد له المبلغ كتعويض في حالة الخطر.

فالشركة الوطنية للتأمين تعتبر مؤسسة ذات قطاع مالي، حيث تتحصل على الأموال على شكل علاوات

وتخرج في شكل تعويضات وعليه فالشركة تحتل مكانة هامة على المستوى الوطني.

ثانيا: مهام الشركة

أما مهام الشركة فيمكن جمعها في النقاط التالية:

- التأمين على الحياة وتشمل جميع التأمينات المتعلقة بحياة الإنسان ومن بينها:
  - التعويض عن العلاج.
  - دفع المعاش أو مرتب عند بلوغ الشخص سن معين لمدة معينة أو مدى الحياة
  - التأمين ضد الأخطار المهنية.
- التامين ضد مخاطر النقل الجوي البري والبحري: ويتمثل في تعويض أصحاب وسائل النقل مما يلحق بهم الضرر نتيجة هلاك تلك الوسائل أو ما قد يصيبها من ضرر.
- التامين ضد الحرائق والغرض منه هو حماية الفرد أو ممتلكاته من الضرر المترتب عن هذه المخاطر.
- التأمين ضد السرقة.
- التأمين ضد الحوادث الجسمانية.
- التأمين على السيارات.
- التأمين على النقل.

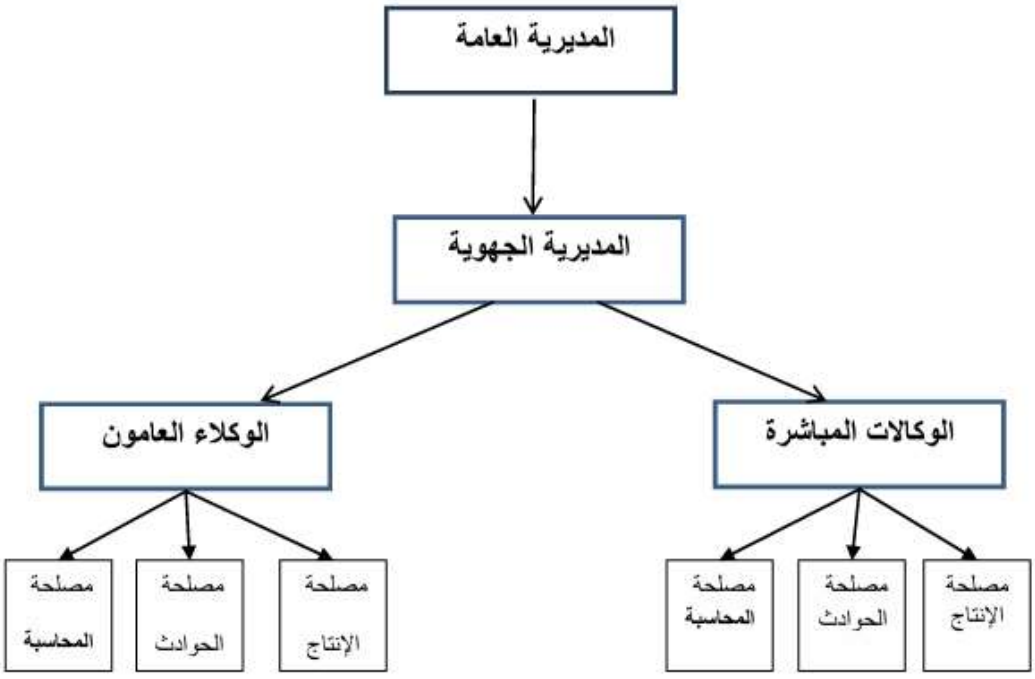
ثالثا: أهداف الشركة الوطنية للتأمين SAA

إن الشركة الوطنية للتامين تعتبر من الشركات الكبرى التي تولي أهمية خاصة بالموارد البشرية سواء كانوا إطارات أو أعوان وهذا المناخ الملائم يكون بمثابة الدافع الوحيد لتقديم خدمة رفيعة المستوى، وهذا وضعت الشركة أهداف إستراتيجية:

- تطوير مكتف للمحافظة المالية واستغلال حصص جديدة في السوق.
- تنويع وتحديث منتجاتها.
- زيادة ربحها من خلال كل ما تقدمه من خدمات.

ثالثا: الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتامين " SAA"

الشكل رقم 02: الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين



المصدر: من إعداد الطالبين–اعتمادا على الوثائق المقدمة من قبل الوكالة

المديرية العامة: تسير من طرف رئيس مدير عام بالإضافة إلى مديرين عامين مساعدين مدير عام مكلف بالجانب الإداري مرتبط بمديريات مركزية يكلف بالجانب التقني وهو مكلف بالأقسام Division.

المديريات الجهوية وتنقسم الشركة الوطنية للتأمين إلى 14 مديرية جهوية في إطارها الإقليمي عدة وكالات مباشرة وأخرى عامة، كما تتفرع كل وكالة إلى ثلاث مصالح تتمثل في مصلحة الإنتاج مصلحة الحوادث ومصلحة المحاسبة.

المطلب الثاني: تقديم الشركة الوطنية التأمين وكالة المنيعة

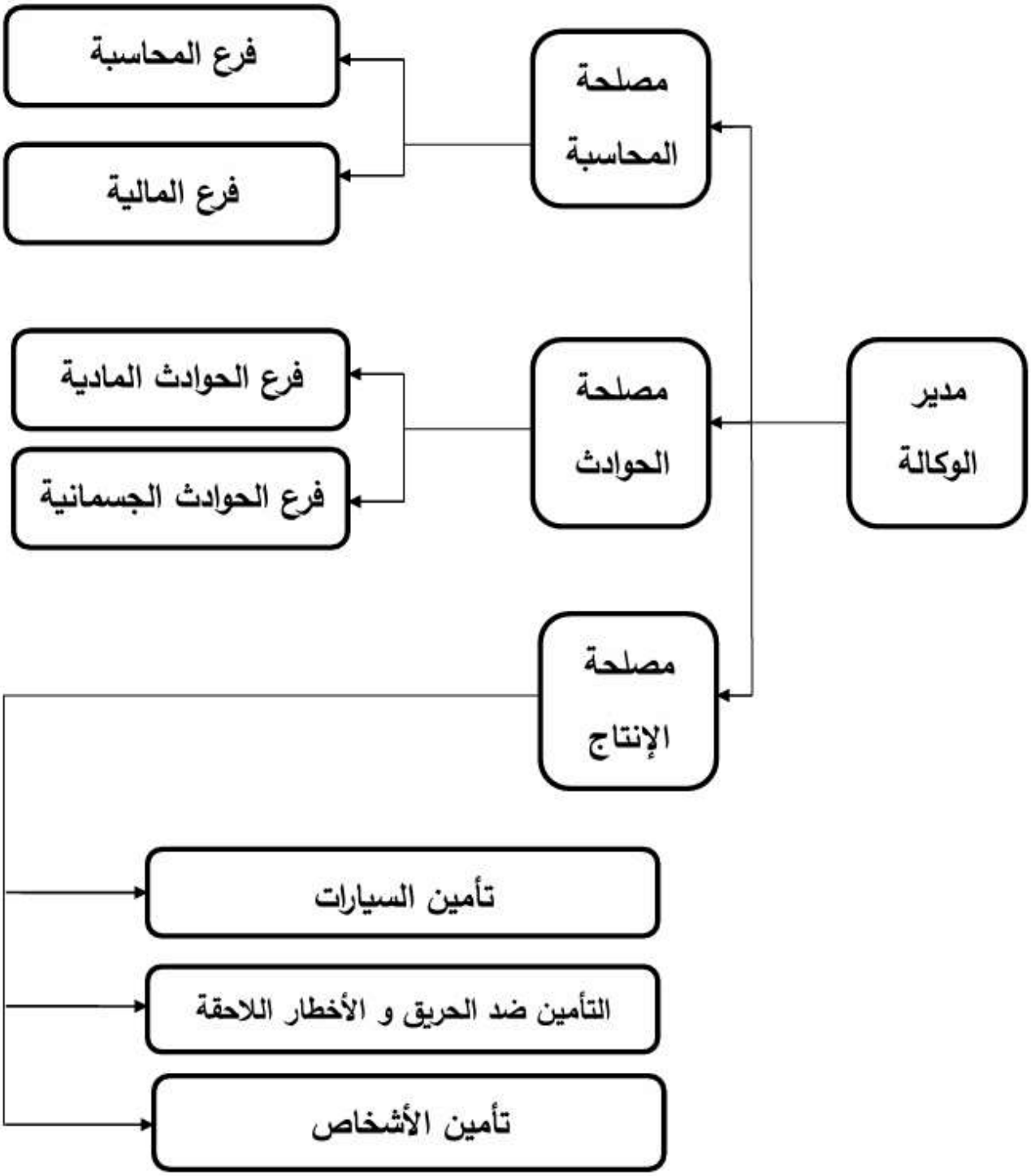
1. نبذة تاريخية حول الوكالة الوطنية للتأمين بالمنيعة SAA

تأسست وكالة المنيعة في سنة 1973، حيث تقدر مساحتها بـ 100 متر مربع، وتقع في وسط مدينة المنيعة بجوار سوق الخضر والفواكه، العنوان: مركز التبادل الزراعي – المنيعة، كما تعتبر الوكالة وحدة تابعة للمديرية الجهوية بولاية ورقلة ورمزها الجبائي 3311 حسب الترتيب الوطني لوكالة التأمين.

إضافة إلى ذلك فإن نشاط الشركة يعتبر تجاريا يهدف إلى تحقيق الربح بالدرجة الأولى مقابل تقديم خدمات للمستهلك تتمثل في توفير الأمان وتغطية المخاطر وتعويض الأضرار.

2. الهيكل التنظيمي للوكالة

الشكل رقم 03: الهيكل التنظيمي للوكالة



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على الوثائق المقدمة من قبل الوكالة

3. تحليل الهيكل التنظيمي:

- **مدير الوكالة:** هو الممثل الرئيسي للوكالة، حيث تستند إليه جملة من المهام بإعتباره المسؤول الأول على تسيير شؤونها، ويندرج ضمن سلطته متابعة المصالح المختلفة في الوكالة ومراقبة عقود التأمين واحصائها إضافة إلى مراقبة جميع النشاطات التقنية والمالية.
- **مصلحة الإنتاج:** تعتبر واجهة الوكالة ولكن الأساس فيما يتعلق بالمؤسسة وعلاقاتها مع الزبون حيث يتم فيها إبرام جميع العقود المكتتبة بين المؤسسة وزبائنها حيث أن جميع مداخيل الوكالة تكون عبر هذا القسم.
- **مصلحة الحوادث:** هي مصلحة تستقبل جميع الزبائن الذين تعرضوا لحادث ما وهذا من أجل القيام بعملية التعويض.
- **مصلحة المحاسبة:** تعتبر مصلحة المحاسبة في الشركة الوطنية للتأمين كمفترق الطرق للمصالح الداخلية والخارجية للمؤسسة حيث يتم التسجيل اليومي للعمليات المالية المتعلقة بمصلحة الإنتاج أو مصلحة الحوادث أو علاقة المؤسسة مع أط ارف خارجية بحيث يتم ضبط السجلات المحاسبية، نذكر من بينها:
  - سجل الصندوق؛
  - سجل العمليات البنكية؛
  - سجل اليومية العامة؛
  - سجل الشيكات؛
- **مصلحة المالية:** يقوم المحاسب فيها بتحضير مي ازنية مالية شهرية.

المبحث الثاني: رقمنة قطاع التأمين عموما وأثره على أداء الشركة الوطنية للتأمين SAA

بعد الموجة الكبيرة للرقمنة في قطاع التأمين، سنتناول في هذا المبحث خدمات شركات التأمين في الجزائر عبر الخط، كما سنتطرق لأثر التحول الرقمي على أداء هذه الشركات وذلك باتخاذ الشركة الوطنية للتأمين كنموذج.

المطلب الأول: خدمات شركات التأمين عبر الخط

قطاع التأمين رغم حجمه لا يعرف الكثير من العصرنة إلا في بعض من مؤسساته هذا ما سنبينه أدناه[1]:

1. **موقع الشبكة الجزائرية للتأمينات SAA**

بإمكان الزبون الخاص من القيام بثلاث عمليات تقييم أولية DEVIS تخص تأمين السيارات والتأمين ضد الكوارث الطبيعية والتأمين المتعدد المخاطر للسكنات وخاصية البحث عن الوكالات.

2. **الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي التعاضد** الفلاحي **CNMA**

فقد أضاف منذ سنوات تأمين السيارات والكوارث الطبيعية بالنسبة للأملاك العقارية ويقترح الصندوق خدمة على الخط إضافة إلى إمكانية تحميل نشرية جوية أسبوعية للقطاع الزراعي والفلاحي والملاحظ أن حساب التعاضدية على شبكة الفايسبوك وكذلك على اليوتيوب تشغلان عكس رابطي شبكة انستغرام وتوتير.

3. **الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT**

تتيح لزبائنها الحاليين والمستقبلين القيام بعملية تقييم أولية على الخط للتأمين ضد الكوارث الطبيعية ASSURANCE CATNATوالتأمين متعدد المخاطر للسكنات MULTIRISQUE HABITATION و يمكن اختصار موقع الشبكة الدولية لتامين وإعادة التأمين فهو في عهد نموذج النص على الواب.

4. **الشركة الجزائرية للتأمينات**

فلا يقترح أي خدمة على الخط رغم وجود رابطين لا يشتغلان خاصة بالتقييم الأولي لتأمين السيارة والسفر في وسط صفحة الاستقبال الرئيسية.

وتعد الشركة بالمقابل بالانطلاق في الدفع الالكتروني ويمكن أن نقرأ في الصفحة الاستقبال أن الزبائن سيكون بمقدورهم قريبا القيام بالشراء والدفع على الخط فيما يخص منتجات التأمين، وتمتلك ذات الشركة صفحة على

[1] سامية معزوز **أثر تطبيق التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين** – دراسة عدد من شركات التأمين في الجزائر "، مجلة دراسات اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2 الجزائر، مجلد 9 عدد 1، 2022، ص 297

فيسبوك تويتير ويوتيوب لكن هذه الأخيرة تتوفر على فيديو وحيد تم بثه منذ سنتين بينما لا يشتغل الرابط الخاص بتدفقRSS .

5. **موقع شركة التأمينات سلامة SALAMA**

فباستثناء رابطين أحدهما خاص بشبكة الوكالات لا تشتغل أي رابط آخر.

6. لا تقترح العامة للتأمينات ال متوسطية GAM أي خدمة على الخط عبر موقعها الالكتروني عدا إمكانية البحث عن الوكالات في الولايات والبلديات بمخطط إرشاد عبر الخريطة.
7. اليانس اكسا AXA تعتبر الأرضية اليانس للتأمينات AA الأكمل بمجموع 6 نماذج لعمليات التقييم الأولية المتوفرة في صفحة الاستقبال ويتعلق الأمر بتقييم السيارات والسكن والكوارث الطبيعية والحماية القانونية والمهنيين والحرفيين والمتعدد المخاطر للمؤسسات، أما خدمة أخرى مفيدة جدا في حال تعرض لحادث إمكانية التصريح بالحادث عبر الخط وتنوي إطلاق موقع باللغة العربية ويوفر الموقعAXA assurance Algérie dommage

إمكانية إجراء 4 عمليات تقييم أولية على الخط تخص السفر والسيارة والسكن وحزمة خاصة بالمؤسسات وتتوفر على تطبيق نقال صالح وفق نظامي التشغيل اندرووید une application mobile IOS

8. **يتيح موقع الشركة الجزائرية لتأمين وإعادة التأمين CAAR** محاكاة لعملية تقييم أولية لتأمين متعدد المخاطر للسكنات DEVIS MULTIRISQUE HABITATION ويسمح محرك بحث الصفحة الرئيسية للموقع بتحديد الوكالات عبر الولايات، ولا يظهر أي رابط لتوجيه المتصفح نحو شبكات التواصل الاجتماعي وقد تم توقيع اتفاقية مع بنك القرض الشعبي الوطني بحضور وزير المالية في 2017 في المرحلة الأولى سيتم تطبيق هذا النوع من الاكتتاب عبر الإنترنت على منتج التأمين السكني متعدد المخاطر ما يسمح لزبائن الشركة من الحائزين على بطاقة ما بين البنوك الصادرة عن أي مؤسسة بنكية ناشطة بالجزائر بدفع مقابل عقد التأمين الخاص بهم من خلال البوابة الإلكترونية للشركة.

كما أوضح السيد مدير الشركة أنه سيتم قريبا توسيع نطاق خدمة الدفع عبر الإنترنت لتشمل منتجات التأمين الأخرى التي يتم تسويقها من قبل الشركة بما في ذلك التأمين ضد الكوارث الطبيعية (كات نات)، مشيرا أن الشبكة التجارية لهذه الشركة تملك ما لا يقل عن 42 موزع آلي للدفع الإلكتروني فأكثر من 100.000 معاملة للدفع الالكتروني تمت منذ 2016.

هذه العملية هي جزء من الديناميكية التي شرعت فيها الحكومة لمواصلة تعزيز عملية عصرنة وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر ورقمنة الاقتصاد الوطني، وهذه الخدمة ستعزز الشراكة بين القرض الشعبي الوطني والشركة

الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين وهذا باستحداث من خلال شبابيك القرض الشعبي الوطني أنشطة بنكية –تأمينية لتسويق منتجات التأمين على الأضرار والأشخاص لزبائن الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين وفرعها " كرامة " للتأمينات.

في الشق المتعلق بتأمين الأشخاص لا تتوفر أي شركة من القائمة التالية على الخدمات عبر الخط: فرع TALA TAAMINE LIFE ALGERIEو BNP PARIBAS فرع بنك cardif aldjazair LE MUTUALISTE CAAT وفرع الصندوق الوطني للتعاضد الفلاحي الذي أنشأت 22 فيفري 2015 و ALGERIENNE VIE وفرع شركة كاش للتأمينات لا تتوفر على موقع واب وهو قيد الإنجاز يوفر موقع DEVIS التقييم الأولي على الخط SAA و MACIF للتأمينات فرع AMANA ASSURANCE للمساعدة أثناء السفر وإمكانية الدفع الالكتروني. أما موقع MACIR VIE فرع CIAR فيوفر إمكانية الاكتتاب على الخط الخاصة بالتأمين على السفر لكن الدفع الالكتروني على الخط إلا شركة كرامة كنموذج وسعت من مجال تطبيقها للتأمين الالكتروني.

بناء على ما قيل أعلاه يتبين لنا وجود مسعى من شركات التأمين " للتحول نحو الرقمنة بوضع عدد من خدمات التأمينية عبر شبكة النت، وهذا التقدم جاء نتيجة لعملية العصرنة التي قامت بها السلطات العمومية لتلبية حاجيات المستهلكين، وفي هذا السياق، سلط الضوء على أهمية التدابير المتخذة في سياق نص قانون المالية لعام 2020 في مادته 111 على أن أي متعامل اقتصادي يقدم السلع أو الخدمات للمستهلكين يجب أن يضع تحت تصرف زبائنه موزعات الدفع الإلكتروني لتمكينهم من دفع مبلغ مشترياتهم عن طريق بطاقة الدفع الإلكترونية، ووفقا للوزير، فإن الشركات التي تريد أن تبقى على خط المنافسة وتحقيق مستوى عال من الأداء مع ضمان القرب الحقيقي مع العملاء مطالبة بالاستثمار في التكنولوجيات الجديدة[1].

فالقطاع المالي يعلق أهمية كبيرة على رقمنة المعاملات في جميع القطاعات داعيا إلى مواصلة جهود الرقمنة والعصرنة للاستيفاء بشروط التحول الناجح للاقتصاد، فهذا التوجه تدعمه الحكومة بشكل تام مع تحديد نهج شامل لعدة قطاعات لوضع الأسس اللازمة لبروز اقتصاد رقمي وفي هذا الصدد، اعتبر الوزير أن 2018 ستكون سنة عصرنة ورقمنة النظام المالي بشكل عام.

يقدر عدد حاملي بطاقات الدفع بين البنوك حاليا بـ 1.5 مليون شخص على المستوى الوطني، بالإضافة إلى 5 ملايين حامل بطاقة الدفع البريد الجزائر، في حين يقدر عدد نهائيات الدفع الالكتروني ب 12.000 نهائي حسبما أفاد به رئيس جمعية مهني البنوك والمؤسسات المالية.

[1] سامية معزوز **أثر تطبيق التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين**، ص 298.

المطلب الثاني: أثر رقمنة قطاع التأمين على أداء الشركة الوطنية للتأمين SAA

1. الشبكة التجارية للشركة الوطنية للتأمين (SAA) ومنتجاتها

تحتل الشركة العمومية (SAA) المرتبة الأولى في سوق التأمين الجزائري الحالي بنسبة 21.15% من الحصة السوقية الإجمالية، والمرتبة السادسة إفريقياً والثالثة عربياً والمؤمن الثاني في المنطقة المغاربية. كما بلغ حجم التداول لديها 27.4 مليار دينار جزائري، وتمتلك الشركة 15 مديرية جهوية و 520 وكالة موزعة على مستوى التراب الوطني مكلفة بالترويج وتوزيع منتجات التأمين وتشغل نحو 4140 موظف. وتعتمد الشركة 23 سمسار و 160 وكالة بنكية) بنوك التأمين (تقدم وتعرض منتجات التأمين المقدمة من طرف الشركة الأم. وفيما يخص منتجات الشركة العمومية (SAA)، تقدم الشركة العديد من المنتجات التأمينية منها تأمين الأخطار الصناعية السيارات التجار والخواص والمهنيين، أخطار البناء، الأخطار الفلاحية، النقل، تأمينات متعدد الأخطار السكنات والعمارات، الأخطار التجارية، القروض، المسؤولية المدنية.

2. رقمنة نظم الخدمة التأمينية بالشركة الوطنية للتأمين (SAA).

تمثلت المبادرات الرقمية للشركة العمومية (SAA) في تطوير نظم معلوماتهما الإدارية العملياتية التسويقية، وذلك بإدماج تكنولوجيا قواعد البيانات الرقمية والمعالجات الآلية ذات البرمجيات والخوارزميات الذكية المنتسبة للأتمتة والذكاء الصناعي، وكذلك ربط نظم الوحدات الفرعية بواسطة شبكة إلكترونية داخلية وربط بيانات التأمين في الإفصاحات والتصريحات والمطالبات وتسوية مستحقات العملاء بواسطة شبكة الانترنت وهدفت عمليات رقمنة نظام المعلومات (DSI) في الشركة العمومية (SAA) إلى المساهمة في تنفيذ إستراتيجية التحول نحو التأمين الإلكتروني، ولاسيما الدعم الإلكتروني المصاحب لإنجازات الأنشطة الملموسة أثناء تأدية الخدمات التأمينية من تعاقدات وعمليات خبرة وحساب التعويضات وصرف المستحقات وتجديدات العقود... الخ. ولقد تم تصميم وبناء نظام معلومات الشركة العمومية (SAM) ورقمنته انطلاقا من متطلبات المين والعمليات التي حددها الشركة، حيث تم الأخذ بالاعتبار المكونات الرئيسية لنظام التأمين في الشركة الوسائل البشرية والقوانين واللوائح والتنظيمات والبرمجيات والأجهزة والإجراءات... الخ) والتي تستعمل لجمع وتخزين ومعالجة ونقل وتبادل بيانات الخدمة التأمينية المتعلقة بالعملاء والفئات والأموال والخبراء والوثائق والشركاء والصندوق.. الخ.

في سنة 2021 تم تنفيذ العديد من الخطوات والعمليات والإجراءات التنظيمية ذات الصبغة الرقمية لتحسين فعالية وكفاءة عمليات إدارة الخدمة التأمينية وكذا محاولة الوصول إلى أفضل معدلات الإنتاجية للمنتجات التأمينية في الشركة العمومية (SAA)، حيث تمثلت أهمها في[1]:

- **وضع منصة إلكترونية لإدارة مطالبات التعويض عن حوادث السيارات:** فبعد عامين من العمل والاستغلال لهذه المنصة على المستوى المركزي، ثم التوجه نحو تفعيل تطبيقات العمل بهذه المنصة الإلكترونية في إدارة تعويضات الحوادث على مستوى المديريات الجهوية لشركة SAA وجرى والتحقق من سلامتها. كما قام الهيكل المسؤول عن نظم معلومات الشركة العمومية (SAA) بإجراء عدة تغييرات لازمة على البرمجيات المعلوماتية والتطبيقات الرقمية وإعادة نشر امتدادات هذه المنصة على مستوى مديريات جهوية جديدة، مثل: مديرية الجزائر 3 ومديرية باتنة... الخ.
- **نقل ونشر وتبادل بيانات تقارير أعمال الخبرة التقنية حول الأضرار والتصاريح عن بعد وبطريقة إلكترونية** "EAD : Déploiement des Expertises à Distance" ، وكان هذا نتيجة العمل التعاوني بين الشركة الوطنية للتأمين (SAA) وشركة (SAE) التابعة لها، حيث تساهم هذه الإمكانية الرقمية في تحسين محطات مشوار العميل في مثوله لإجراءات الخبرة، وذلك بتقليل الوقت والمسافة في عمليات هذه الخبرة. وقد تم توفير هذه الإمكانية على مستوى المديرية الجهوية ببشار، وجرى تفعيلها بشكل كامل، حيث أعطت نتائج مرضية، تمثلت في القيام بعمليات الخبرة عن بعد لأكثر من 60% من المطالبات بالتعويض التي تمت معالجتها. وبعدها تم تعميم نظام (EAD) الرقعي تدريجيا على مستوى مواقع المديريات والفروع الأخرى للشركة العمومية (SAA).
- **إدراج الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت:** حيث نضح هذا المشروع في صورة اشتراك الكتروني (دفع وتحصيل) عبر الخط (Online) لبعض منتجات التأمين للشركة الوطنية للتأمين(SAA)، وكان هذا مع صيغة الدفع المتكامل بعد إطلاقه سنة 2021. تطوير لوحة قيادة لأجل مراقبة التسيير وإدارة الميزانية (النفقات والعوائد "DR"، حيث تم تخصيص منصة رقمية على الشبكة الداخلية للشركة الوطنية للتأمين (SAA) بمساعدة الإنترنت، يمكن الوصول إلها من قبل طواقم المديريات الجهوية والهياكل المركزية والمديرية العامة وتعرض هذه اللوحة القيادية عدة مؤشرات إدارية ومالية مهمة، وهذا ضمن واجهة (Web)

[1] سعيدي صبيرة وفلاق صليحة، **تكنولوجيا البلوك تشين كمدخل لدعم نشاط شركات التأمين وتعزيز الشمول المالي في الجزائر**"، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير المركز الجامعي تيسمسيلت الجزائر مجلد 6 عدد 1، 2022، ص 243.

مرنة وسيلة الاستخدام، وموجهة أساسا للمديرية العامة. تشييد منصة رقمية داعمة للاستماع بواسطة بشبكة الانترنت (خاصة بخلية الاستماع)، فلقد تم إنشاء هذا الموقع بناء على طلب إدارة التسويق في الشركة الوطنية للتأمين (SAA) ويعمل كمنتدى للمشاركة في معرفة مطالب وشكاوى العملاء وأراء الخبراء، حيث يقوم الموظفون بإرسال مسائلهم والحصول على إجاباتها. هذا الأخير يساهم في تحسين مهارات وخبرات وأداء الموظفين.

- **الدمج الإلكترونية للتقارير في التطبيق الرقعي لإدارة المستحقات:** حيث يتيح هذا التطبيق متابعة وعرض وضعية المستحقات حسب الوكالة الواحدة للشركة الوطنية للتأمين (SAA)، ويقوم بتلخيص وتقديم النتائج المجمعة للوكالات حسب المديرية الجهوية الواحدة، ويعطي نظرة شاملة عليها بالنسبة للشركة ككل. فهو يسمح بالمراقبة الآلية للمستحقات، مما يسهل إدارتها واتخاذ القرارات الملائمة في شأنها.
- **تعدين (تثمين) البيانات المنتشرة في القواعد الرقمية وفق مشروع (Digivalo)** تتكون فكرة مشروع (Digivalo) من استغلال التقنيات الجديدة في الذكاء الصناعي للتعرف على المميزات والخصائص والأنماط التي تتسم بها البيانات، وهذا بهدف تحسين جودة المعلومات الواردة في قواعد البيانات الرقمية لتسهيل استخراج قيم معرفية منها، في إطار ما يسمى بن (KY Know Your Custumer) أي معرفة عميل المؤسسة. وكجزء من هذا المشروع عمل الهيكل المسؤول عن نظم وتكنولوجيا المعلومات في شركة SAA على تطوير واجبة هذا المشروع مع برمجية (ORASS).

3. الصيانة والترقية الرقمية للتشبيك الخاص بمنصات إدارة الطلبات والمستحقات والاجتماعات في (SAA)

لقد تم ترقية الشبكة الداخلية ونظم الاتصال لتهيئة البيئة الرقمية التنفيذية الخاصة بنظم تخطيط الموارد (ERP) للشركة الوطنية للتأمين (SAA) فوفقا لتوصيات المراجعة التي أجريت في سنة 2019، فيما يتعلق بالتجهيزات والهياكل والبنية التحتية للشبكة الإلكترونية الداخلية التي تديرها وتشتغل عليها الشركة، تم إجراء العديد من أعمال وعمليات الصيانة والتجديد والتحديث الرقمي، لاسيما على مستوى هياكل الوحدات التابعة للمديريات الجهوية للشركة الوطنية للتأمين (SAA). وكان هذا شرطا مسبقا لتنفيذ البناء المقبل لنظام معلومات مركزي موجه لتخطيط موارد المؤسسة (ERP). بالإضافة إلى هذه العمليات الترقوية للشبكة الإلكترونية الداخلية ونظم الاتصال والمعلومات وبرمجيات تخطيط موارد الشركة العمومية (SAA)، جرى تحسين نوعية شبكات الكابلات الناقلة للبيانات الرقمية في بعض الوكالات والمديريات الجهوية، وهذا لتسهيل عمليات تثبيت وتفعيل برمجيات حاسوبية (خوارزمية متطورة) لإدارة ملفات التأمين

ضد الحوادث والكوارث التعاقدات الدفعات والمطالبات والمستحقات)، بالإضافة إلى تحسين ديناميكية المواقع الالكترونية المروجة الخدمات التأمين التي تقدمها الشركة الوطنية للتأمين (SAA).

إنجازات أخرى:

- تطبيق حلول رقمية متمثلة في تتداول الخطابات والحوارات واللقاءات والمعلومات بالفيديو من أجل التغلب على قيود الموجودات المادية لبيانات الخدمات التأمينية والإجراءات والاجتماعات بين الموظفين وحتى مع العملاء، حيث أصبح لدى الشركة الوطنية للتأمين(SAA) منتديات لعقد مؤتمرات بالفيديو.
- القيام بتنفيذ حل الطباعة الرقمية عن بعد في مختلف أقسام وطوابق ومباني الشركة الوطنية للتأمين (SAA)، مركزنا وجهويا ووحدونا (الأرضيات)، وهذا كان كجزء من الجهود المبذولة لخفض تكاليف واردات التوريق، حيث قامت الشركة الوطنية للتأمين (SAA) بشراء وتثبيت وتشغيل طابعات صناعية رقمية مثبتة في المقرات الرئيسية.

4. الموقع الإلكتروني الرسمي للشركة الوطنية للتأمين (SAA):

تملك الشركة الوطنية للتأمين (SAA) قاعدة إلكترونية في شكل منصة تسمح لزائريها بالولوج إليها من أجل معرفة المعلومات الخاصة بالخدمات التأمينية وتبادل بيانات هذه الخدمات مع شركة SAA وتظهر هذه الخدمات بطريقة الإتاحة على الخط (Online)، فكل الخدمات تم جمعها معا في بوابة ذات واجهة واحدة حيث صممت الشركة الوطنية للتأمين (SAA) موقعها الإلكتروني الذي عنوانه: www.saa.dz ليكون متاحًا لعموم الناس، فمن خلاله يستطيع زائر الموقع الوصول إلى المعلومات المرتبطة بالمنتجات التأمينية والنشاطات الخدماتية ومواقع الشبكة التجارية لشركة SAA، هذا بالإضافة إلى مشاركة المعنيين والشركاء والمهتمين بكل المعلومات والبيانات حول المشاريع الحالية لعقود التأمين التي تقوم بها الشركة. وبالمناسبة، يعتبر هذا الموقع أداة ترويجية مهمة للأعمال الإلكترونية شركة SAA وحلى لتسويق منتجاتها التأمينية بأسلوب الكتروني (بعد التسويق الإلكتروني)، وتقوم الشركة الوطنية للتأمين (SAA) بالإشهار لهذا الموقع عبر شبكات التواصل الاجتماعي، مثل صفحتها على منصة فيسبوك من خلال حسابها[1]: (https://web.facebook.com/ww.saa.dz)

من أجل توسيع اتصالاتها مع الشركاء وتحسيس عملائها الحاليين واستمالة عملاء آخرين جدد.

- **سمات وطريقة ظهور البيانات في الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة الوطنية للتأمين (SAA):** فعند تصفح الموقع الإلكتروني الرسمي للشركة يتضح أن واجهة الموقع من الناحية التقنية والمرئية تتسم

[1] 18 http://www.saa.dz. (Consulté le : 20-05-2025).

بالبساطة والوضوح والدقة والتنظيم في عرض منتجات الخدمة التأمينية لشركة (SAA) باللغتين: العربية والفرنسية. إمكانيات التجول والاستقصاء في الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة (SAA) تمكن صفحات الموقع الالكتروني الزائر (الراغب في الاطلاع على عروض الخدمات التأميلية للسيارات أو الراغب فى التعاقد لأجل التأمين ضد الكوارث الطبيعية أو التأمين ضد الأخطار السكنية... الخ) من أن يدخل للمنصة المعلوماتية للشركة (SAA) بكل سهولة على الرابط (https://www.saa.dz)، والقيام بالتصفح والتجول وتشغيل عملية البحث الآلي والسريع والاطلاع على العروض التأمينية (قراءة النصوص الإلكترونية، وكذا الحصول على واجهات مرئية تعرف الزائر على أسعار اشتراكات التأمين لكل المنتجات التأمينية التي توفرها الشركة الوطنية للتأمين (SAA) وبكل سهولة. ويوفر الموقع إمكانية الاستقصاء عن كل الوكالات المحلية التابعة لشركة الوطنية للتأمين (SAA) ، بالإضافة إلى إمكانية الحصول على بيانات رمز الوكالة الواحدة، العنوان الالكتروني والقانوني، رقم الهاتف موقعها الحقيقي، الخبرات وغيرها من المعلومات التعريفية

- **خدمات البيع الالكتروني لدى الشركة (SAA)** من أجل التقرب من العملاء والاستجابة لاحتياجاتهم. بادرت الشركة بتوفير نظام للبيع والتعاقد الإلكترونيين لمنتجاتها التأمينية، بالأخص عندما طرحت منتجين تمثلا في:

- التأمين ضد الكوارث الطبيعية (CAT/NAT) Catastrophes Naturelles.
- التأمين ضد الأخطار السكنية (MH) Multirisques Habitation .

ويستطيع العميل أن يباشر عملية شراء المنتج والقيام بدفع المبلغ بواسطة البطاقة البنكية (CIB) للمنتجات التأمينية المعترف بها على الموقع (www.saa.dz)، في انتظار تعميم عملية الاكتتاب الالكتروني على عدة منتجات تأمينية أخرى مثل التأمين ضد حوادث السيارات، ويمكن للعميل الحصول على عدة عروض سعرية من خلال عدد من النقرات، بعد التسجيل في الموقع، وإدخال المعلومات الشخصية للأفراد أو المؤسسات أو الهيئات (الصفة، الاسم، اللقب، اسم المؤسسة البريد الإلكتروني المهنة الولاية المنطقة العنوان رقم الهاتف الخ). ثم إدخال بيانات بطاقة الدفع الالكترونية الخاصة بالعميل، وبعد تأكيد صحة خطوات وإجراءات العمليات توثيق العقد وتسديد المبلغ، يستلم العميل نسخة من عقد تأمين الصادر عن الشركة وطباعته، والشكل التالي يوضح منصة الدفع الإلكتروني المتوفرة على الموقع الإلكتروني الرسمي:

الشكل رقم 04: منصة الدفع الالكتروني المتوفرة على موقع الإلكتروني الرسمي لشركة (SAA)

Source : www.saa.dz

يمكن للعميل في حالة وقوع حادث القيام بعملية التصريح به وسرد تفاصيل الأضرار، وذلك بالولوج للفضاء المخصص لهذا الحدث بعد تسجيل الدخول للحساب الشخصي في موقع الشركة، ثم تشغيل خانة التصريح بالأضرار، وملئ المعلومات المطلوبة، والتأكيد على صحتها، وطبع وثيقة التصريح بالحادث، ليجري بعدها مراسلة الخبير التقني لتقرير الخبرة التقنية حول الأضرار وقيمة المبالغ المالية لإصلاحها، ودفع مبالغ التعويضات سيتم بعد إجراء الإصلاحات وتلافي الأضرار، وأخيرا تحويل النقود إلى حساب العميل في البنك أو في الحساب البريدي الجاري مباشرة.

5. تحليل نمو الأعمال والحصص السوقية للشركة الوطنية للتأمين (SAA) في ضوء مبادرات رقمنة الخدمة التأمينية

1.5. نمو الأعمال المحقق من طرف الشركة العمومية (SA) لسنة 2021 مقارنة بسنة 2020 في وجود الرقمنة

انطلاقا من المجهودات والإجراءات التي قامت بها الشركة الوطنية للتأمين (SAA) للتماشي مع التحول الرقمي في قطاع التأمينات، وذلك برقمنة نظم معلوماتها الإدارية والمالية والمحاسبية والتسويقية والتعويضية وبناتها لمنصاتها وإنشائها لموقعها الرسمي في الانترنت من أجل الإعلان والإشهار والتعاقدات على الخط (Online) قبل سنة 2020 انعكست هذه الجهود على نتائج أداء الشركة، وكان ذلك جلي في السنة الموالية 2021، وأظهر تغيرات ايجابية في نمو مكونات محفظة أعمالها. وفيما يلي بعض النتائج التي حققتها الشركة في محفظتها الاستثمارية خلال سنة 2021 مقارنة بسنة 2020.

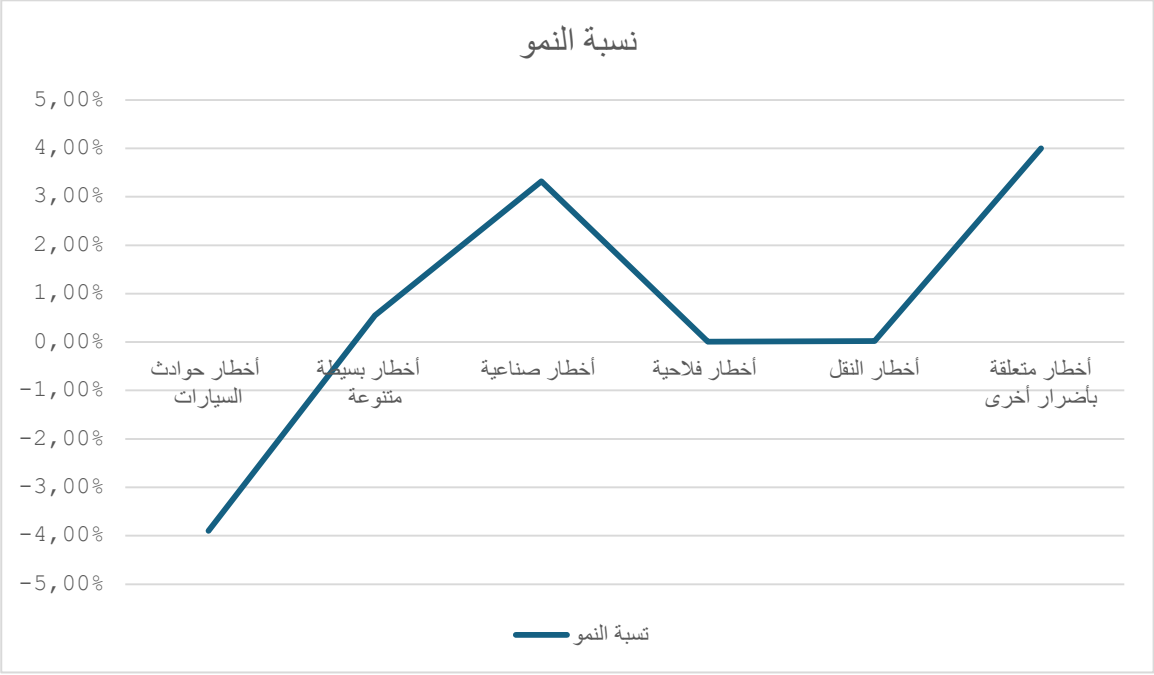
الجدول رقم 01 تطورات هيكل محفظة أعمال شركة (SAA) لسنة 2021 مقارنة بسنة 2020

نسبة المكونات

فروع التأمين	2020	2021	نسبة النمو
أخطار حوادث السيارات	66,05	62,15	%-3,9
أخطار بسيطة متنوعة	09,86	10,41	%0,55
أخطار صناعية	20,15	23,47	%3,32
أخطار فلاحية	02,29	02,30	%0,01
أخطار النقل	01,66	01,68	%0,02
أخطار متعلقة بأضرار أخرى	33,95	37,85	%4

Source: Direction Planification et Veille Stratégique SAA, Rapport d'Activité SAA– Exercice 2021

الشكل رقم 05: نسبة النمو في الشركة الوطنية للتأمين في فروع التأمين لسنة 2021



المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على الجدول السابق

من خلال المقارنة بين نسب مكونات محفظة أعمال الشركة لسنة 2021 مع سنة 2020، يتضح أنه فيما عدا فرع أخطار حوادث السيارات الذي عرف تقهقر بنسبة 3.9% فإن الفروع التأمينية الأخرى عرفت نمو ايجابي في سنة 2021 وبالتالي فتراجع رقم أعمال فرع تأمين السيارات مقارنة بسنة 2020 كان بسبب الانكماش في استيراد

المركبات من جهة وفي ضل توقف نشاطات النقل بسبب جائحة كورونا وانخفاض القدرة الشرائية للمواطن الجزائري بفعل التخفيضات المتسلسلة لقيمة سعر صرف الدينار.

2.5. فعالية برامج أعمال الشركة الوطنية للتأمين (SAA) في سوق التأمين بوجود الرقمنة سنة 2021

لقد سعت الشركة الوطنية للتأمين في الإطار المتعدد السنوات لبداية عام 2018 إلى وضع أهداف طموحة في برامج التأمينات المكونة لمحفظة أعمالها، وهذا من باب تنفيذها لالتزاماتها اتجاه الإصلاحات التي شملت قطاع التأمين في الجزائر، ومن خلال جهود استجابتها لمتطلبات عصرية ورقمنة نظم تعاملاتها التجارية وعملياتها المالية. ففي سنة 2021 عرفت أعمال فروع التأمين للشركة (SAA) تحقيق عدة انجازات سنوية في مجملها كانت بمعدلات تنفيذية ذات نسب مئوية مرتفعة. وفيما يلي بعض النتائج التي سجلتها لوحة قياس فعالية أعمال الشركة مع نهاية سنة 2021[1].

الجدول رقم02 لوحة قياس فعالية محفظة أعمال الشركة الوطنية للتأمين (SAA) لسنة 2021 في وجود الرقمنة

وحدة المبالغ: 1 مليون دج **وحدة العدد: عملية/عقد**

فروع التأمين	الانجازات		الأهداف		الفرق بين الإنجازات والأهداف بالقيم المطلقة		معدلات الفعالية	
	العدد	المبلغ	العدد	المبلغ	العدد	المبلغ	العدد	المبلغ
أخطار إجبارية	1 417 996	3 050	1 652 741	3 484	-234 745	-434	%86	%88
أخطار اختيارية	5 808 513	14 848	5 799 345	15 589	+9 168	-741	%99,6	%95
أخطار حوادث السيارات	1 248 794	17 998	1 452 086	19 073	-203 292	-1 175	%85,9	%94
أخطار بسيطة ومتنوعة	283 435	2 999	295 608	2 960	-12 173	+39	%96	%101
أخطار الاستغلال الصناعي	6 463	5 625	11 671	5 287	-5 208	+336	%55	%106
أخطار تقنية ومتخصصة	2 796	1 135	2 059	933	+737	+202	%136	%122
أخطار فلاحية	21 139	661	23 564	700	-2 425	-39	%90	%94
أخطار النقل	41 738	484	52 408	602	-10 670	-118	%80	%80
الأخطار الكبرى	72 136	7 903	89 702	7 522	-17 566	+381	%80	%105
أخطار أخرى عامة	1 773 567	28 800	2 038 051	29 555	-490 060	-1 930	%87	%97

Source: Direction Planification et Veille Stratégique SAA, Rapport d'Activité SAA– Exercice 2021.

[1] : **Direction Planification et Veille Stratégique SAA, Rapport d'Activité SAA– Exercice 2021.**

في ظل المخاطر الطبيعية والبيئية والصحية التي ميزت سنة 2021 وفي وجود التسهيلات الرقمية لاكتتاب عقود التأمين ووعي المؤسسات الصناعية والحكومية بالعمل الالكتروني ضمن قواعد التأمين، يظهر الجدول (2) أن الشركة الوطنية للتأمين (SAA) حققت نهاية سنة 2021 انجازات مهمة جدا في فرع الأخطار التقنية والمتخصصة بأعلى معدل فعالية بن 122% قدر بـ 2796 مليون دينار، وبـ 1135 عملية، وهذا يعود إلى استئناف المشاريع الكبرى، وكذلك هناك انجاز معتبر بالنسبة للعمليات المتعلقة بالتأمينات ضد أخطار الاستغلال الصناعي بمعدل فعالية وصل إلى : 106% قدر بـ 5625 مليون دينار بزيادة في مبالغ العمليات تمثلت في 336 مليون دينار وهذا يسبب توقف نشاط العديد من الفروع الصناعية أما الفرع الأقل فعالية فكان متمثلا في أخطار النقل (80%، نقصان ب: 10670 عملية تأمين عن ما هو متوقع، وانخفاض المبلغ ب: 118 مليون دج) نظرا لتداعيات الجائحة (كوفيد (119) التي خفضت من حركة نقل الأشخاص. 3.5 ترتيب الشركة العمومية (SAA) في سوق التأمين بالجزائر لسنوات 2019/2020/2021

بغرض تحليل انجازات الشركة الوطنية للتأمين (SAA) في سوق التأمين لسنوات 2019/2020/2021، وفي ظل ما قامت به من مبادرات رقمية ساعدتها على تنفيذ نشاطاتها الميدانية في تأدية الخدمات التأمينية، سيتم عرض جدول يوضح تموضع الشركة بالمقارنة مع شركات التأمين الأخرى، العمومية أو الخاصة أو المتخصصة، وهذا حسب المعلومات الصادرة عن مجموعة CNA[1]: (Groupe statistique CNA, 2021)

الجدول:(3) نمو الحصة السوقية للشركة الوطنية للتأمين (SAA) لسنة 2021 في سوق التأمينات بالجزائر

[1] Groupe statistique CNA, 2021.

الرتبة	الشركة	رقم الأعمال 2021	الحصة السوقية			تطور تموقع الشركات في سوق التأمين
			2019	2020	2021	2021-2020
1	SAA	28800	% 21.9	% 21.00	% 21.65	% 0.9 +
2	CAAT	24976	% 18.28	% 19.46	% 18.73	% 0.74 -
3	CASH	16099	% 11.64	% 11.08	% 12.07	% 0.99 +
4	CAAR	15397	% 09.57	% 11.69	% 11.55	% 0.15 -
5	CNMA	12885	% 10.81	% 10.27	% 09.66	% 0.60 -
6	CIAR	8611	% 07.44	% 06.86	% 06.46	% 0.40 -
7	TRUST	6035	% 03.01	% 03.74	% 04.53	% 0.78 +
8	ALLIANCE	4823	% 03.93	% 03.72	% 03.62	% 0.10 -
9	SALAMA	4322	% 04.06	% 03.59	% 03.24	% 0.34 -
10	2A	3748	% 02.87	% 02.93	% 02.81	% 0.12 -
11	GAM	3163	% 02.87	% 02.59	% 02.37	% 0.22 -
12	AXA dommages	1644	% 01.98	% 01.48	% 01.23	% 0.25 -
13	CAGEX	1245	% 00.83	% 00.90	% 00.93	% 0.04 +
14	SGCI	1243	% 00.73	% 00.69	% 00.93	% 0.24 +
مجموع شركات التأمين		132999	%100	100%	100%	-

المصدر: Groupe statistique CNA, 2021

بعد تنفيذ تجارب نموذج الأعمال الإلكتروني في تعاقدات الخدمة التأمينية للمنتجات الرئيسية في الشركة الوطنية للتأمين (SAA)، وإحلال أسلوب الدفع الالكتروني البطاقات الائتمانية والتحويلات البنكية الرقمية سنة 2021، وتشجيع العملاء على التعامل مع الشركة عن بعد، يكشف الجدول (3) أن الشركة (SAA) تحتل الصدارة (المرتبة الأولى في سوق خدمات التأمين بالجزائر، بحصولها على حصة سوقية تقدر بـ (21.65%)، برقم أعمال يقدر بـ 28800 مليون دج. وجاءت شركة (CAAT) في المرتبة الثانية بحصة سوقية تقدر بـ (18.73%) ، وبرقم أعمال قدر بـ: 24976 مليون د.ج. وبهذه الملاحظة يمكن القول أن حفاظ شركة (SAA) على المرتبة الأولى في سوق خدمات التأمين بالجزائر يعود باحتمال كبير إلى مبادرات رقمنة نظم المعلومات وإجراءات التعاقدات التأمينية على الخط (Online)، بالإضافة إلى أفضليات المزيج الترويجي الالكتروني الذي اتبعته الشركة في حسابها (https://web.facebook.com/ww.saa.dz كلها مبادرات رقمية ساعدت على تطبيق الضمانات الجديدة التي طرحتها الشركة كما ساهمت في توسيع الاتفاقيات الالكترونية المتعلقة بمبادرات تخفيض الاشتراكات مع بعض القطاعات والمؤسسات والشركات والهيئات المعنية بالتأمين المستمر.

المطلب الثالث: تحليل مخرجات المقابلة مع مدير الشركة الوطنية للتأمين وكالة المنيعة

سنقوم هنا بعرض عام لإجابة مدير وكالة الشركة الوطنية للتأمين SAA بالمنيعة على أسئلة المقابلة التي وجهت إليه، بعرض مفصل لكل محور من محاور المقابلة،

أولا: أسئلة المقابلة:

1. ماهي التحولات الكبرى التي أحدثتها الرقمنة في شركة saa؟
2. هل كانت إدارة التحول الرقمي عملية شاقة بالنسبة لشركة saa؟
3. ماهي أنواع وسائل الدفع الالكترونية التي يستطيع المؤمن الدفع بها لشركة؟
4. كيف أثرت الرقمنة على الشركة؟
5. هل الأرضية الرقمية من إنشاء الشركة؟ أردنا من خلال طرح هذا السؤال معرفة إذا ما كانت الأرضية الرقمية من إنشاء شركة SAA، وكانت الإجابة كالتالي:
6. هل تمتلك الشركة للتأمين البينية التحتية والمعدات اللازمة لاستخدام الرقمنة؟
7. هل الإطارات البشرية العاملة بالوكالة مؤهلة لاستخدام الرقمنة في معاملاتها؟
8. ماهي نسبة التفاعل التي تلقتها الأرضية الرقمية من العمال داخل الشركة ومن الزبائن؟
9. هل الأرضية الرقمية تعالج جميع أنواع التأمين أو مختصة في معالجة ملفات معينة؟

وسنقوم بعرض إجابة السيد مدير الوكالة لكل سال بشكل مختصر مع إضافة رمز وتقسيم الأسئلة إلى محاول رئيسية وكله موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 04: عرض محتوى المقابلة مع مدير الوكالة

رقم السؤال	نص السؤال	إجابة مدير الوكالة	الرمز	المحور الرئيسي
01	ماهي التحولات الكبرى التي أحدثتها الرقمنة في شركة saa؟	الرقمنة سهّلت على الزبائن إتمام المعاملات دون الحاجة للحضور	تسهيل الإجراءات	أثر الرقمنة على العلاقة مع الزبون
02	هل كانت إدارة التحول الرقمي عملية شاقة بالنسبة للشركة؟	واجهت الشركة صعوبات تقنية عند بدء التحول الرقمي.	صعوبات تقنية	تحديات التحول الرقمي
03	ماهي أنواع وسائل الدفع الالكترونية التي يستطيع المؤمن الدفع بها لشركة؟	وسائل الدفع الإلكتروني تشمل البطاقة الذهبية والشيك الإلكتروني.	وسائل الدفع الرقمي	خدمات رقمية
04	كيف أثرت الرقمنة على الشركة؟	الرقمنة وفّرت وقت وجهد الموظفين وسمحت بالابتكار.	تحسين الكفاءة والإبداع	أثر الرقمنة داخلياً

05	هل الأرضية الرقمية من إنشاء الشركة؟	الأرضية الرقمية من تطوير شركة SAA وساهمت في تسهيل العمل.	تطوير داخلي	البنية الرقمية
06	هل تمتلك الشركة للتأمين البينية التحتية والمعدات اللازمة لاستخدام الرقمنة؟	الشركة تملك بنية تحتية متطورة تدعم الرقمنة والابتكار.	بنية تحتية قوية	جاهزية رقمية
07	هل الإطارات البشرية العاملة بالوكالة مؤهلة لاستخدام الرقمنة في معاملاتها؟	الموظفون قادرون جزئياً على استخدام الرقمية، وهناك حاجة للتدريب.	كفاءة بشرية جزئية	جاهزية العامل البشري
08	ماهي نسبة التفاعل التي تلقتها الأرضية الرقمية من العمال داخل الشركة ومن الزبائن؟	تفاعل ضعيف من الزبائن وقوي من الموظفين تجاه الأرضية الرقمية.	تفاوت التفاعل	تقبل الرقمنة
09	هل الأرضية الرقمية تعالج جميع أنواع التأمين أو مختصة في معالجة ملفات معينة؟	الأرضية تعالج فقط ملفات حوادث السيارات.	اختصاص رقمي	نطاق الرقمنة

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات المقابلة

ثانيا: تحليل مخرجات المقابلة:

1. بالنسبة للأسئلة:

تم الاعتماد على أسئلة تصب في مجملها حول الرقمنة في قطاع التأمينات وعلى الآثار المترتبة على هذه العملية سواء داخليا أو خارجيا، وكله موضح في المحاور الرئيسية في الجدول أعلاه.

2. بالنسبة للأجوبة:

يمكن القول واستنادا لمخرجات المقابلة أن الرقمنة أثرت بشكل كبير على الأداء المالي والبشري للشركة الوطنية للتأمين، فهذه الخطوة تعتبر تغيير جذري في المعاملات وحتى الممارسات، ويمكن القول أنّ هذا التغيير كان يدخل ضمن التخطيط الاستراتيجي للشركة والدليل عليه أنها لم تعتمد على الغير في رقمنة قطاعها، كما لدى الشركة موارد بشرية تمتاز بالكفاءة ساهمت بشكل كبير جدا في تطور أدائها.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم تناوله في هذا الفصل نخلص إلى أن شركة التأمين الوطنية SAA وكالة المنيعة قد سعت إلى تطوير خدماتها التأمينية، خصوصا ما تعلق منها بالخدمات التأمينية الرقمية، والتي لها تأثير كبير على أدائها.

وما يمكن هو أن الشركة الوطنية للتأمين SAA عموما تولي أهمية بالغة لتوفير حزمة متنوعة من الخدمات التأمينية الرقمية، سعيا منها للرفع من وتيرة دعم للتقنيات الرقمنية ومجالات تطبيقها، وهذا ما ثبت من خلال أجوبة مدير الوكالة، كما أن الرقمنة ساهمت بشكل كبير في تحسين أداء الشركة وهذا ماتم توضيحه في المطلب الثاني، حيث أن الشركة تعتبر الأولى من حيث رقم الأعمال في القطاع.

خاتمة

خاتمة

يعتبر التحول الرقمي أمر لابد منه في العصر الحالي، حيث تقوم الرقمنة على تيسير الأعمال والمهام لمختلف الأطراف، لذا تعتبر هذه الخطوة تحولا جذري في المؤسسات، حيث أنها تتردج ضمن التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة.

والمؤسسات الجزائرية كغيرها من المؤسسات قامت بهذه الخطوة من باب عصرنة ادارتها وعملياتها وعلى وجه الخصوص المؤسسات العاملة في قطاع التأمينات.

ومن خلال الدراسة النظرية والميدانية التي قمنا بها، ومن خلال مختلف المتغيرات المتعلقة بتحليل الموضوع تمكنا من الإجابة على الإشكالية الرئيسية والمتمثلة في "ما مدى تأثر رقمنة قطاع التأمين على أداء شركات التأمينفي الجزائر؟ حيث قمنا بتحليل الموضوع من جوانبه الرئيسية وهذا بالتعرف أولا على المفاهيم الأساسية المتعلقة بالتأمين وأنواعه ثم التعرف على المفاهيم الأساسية المتعلقة بالرقمنة والتحول الرقمي في قطاع التأمين، ثم قمنا بتناول مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وذلك من الجانب النظري تمهيدا للدخول إلى دراسة هذا التأثير من الجانب الميداني، وعليه خلصنا إلى جملة من النتائج يمكن تفصيلها وفق ما يلي:

نتائج الجانب النظري:

- تعد الرقمنة أكثر الأنظمة والتقنيات استعمالا وانتشارا؛
- يمنح التأمين الرقمي لشركات التأمين فرصة لتطوير أداء العاملين من خلال دورات تدريبية مخصصة لتطوير قدراتهم الرقمية؛
- يلعب التأمين الرقمي دورا مهما وحيويا جدا في نجاح الشركات التأمين الوطنية في خضم الثورة التكنولوجية؛
- يتطور أداء العاملين في الشركات التأمين بمدى تطبيق التأمين الرقمي "الالكتروني" مقارنة بتطبيق التأمين التقليدي "الورقي"؛
- لأبعاد الرقمنة تأثير كبير تحدثه الحكومة ألا وهي تحفيز شركات التأمين على تطبيق التقنيات الرقمية في أعملها ولكن بحذر ودقة في التنظيم؛

- تؤثر الخدمة الرقمية التأمينية على أداء الشركة من خلال وتوفير البنية التحتية للشركة، في الأداء مقارنة بالتأمين التقليدي؛

النتائج الجانب التطبيقي:

- بينت الدراسة أن تطبيق الرقمنة في قطاع التأمين يؤثر على أداء شركات التأمين ايجابا؛

- يتضح من خلال الدراسة أن الشركة الوطنية للتأمينات SAA محل الدراسة تعتمد في سياستها الوظيفية التركيز على أبعاد الرقمنة؛

- يتضح من خلال الدراسة أن الشركة الوطنية للتأمينات SAA تمتلك مستوى عالي من البنية التحتية والإطار البشري العامل بمحل الدراسة؛

أولا – نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

– **اختبار الفرضية الأولى**

تعتبر رقمنة شركات التأمين قفزة نوعية في الممارسات والمعاملات مما يساهم في تطوير الخدمات التأمينية وتسهيل الإجراءات، وهو ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

– **اختبار الفرضية الثانية**

ساهمت الرقمنة من تقليص تكاليف شركات التأممين من جهة وإلى رفع كفاءتها التشغيلية من جهة أخرى، وتتنافس شركات التأمين في هذا باعتبار الخدمات الرقمية ميزة تنافسية وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

– **اختبار الفرضية الثالثة**

تعتبر الشركة الوطنية للتأمين من أول الشركات التي رقمنت عملياتها، وساهمت الرقمنة بنمو المؤسسة وتحسن أدائها المالي مقارنة للفترة ماقبل الرقمنة وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

ثالثا – الاقتراحات:

- ضرورة الاهتمام أكثر بوسائل الدفع الالكتروني والحرص على توفير وسائل أكثر من أجل دفع سريع وآمن؛

- نشر ثقافة التعامل بتقنيات التأمين الرقمية بين أوساط الموظفين والعملاء؛
- العمل على التحديث الآلي للبيانات عند إجراء أي عملية الكترونية من أجل الحفاظ على دقة العمليات وتعزيز الثقة والأمان عند الزبون؛
- استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال التأمين القمي من مبرمجين وفنيين وخبراء لتطوير البرامج ومواكبة التطورات؛
- الإهتمام بملفات معالجة الحوادث والعمل على جعلها تعمم على جميع أنواع حوادث التأمين؛
- يجب على الشركات التأمين أن توفر بنية تحتية رقمية ملائمة بجميع الظروف للعمل من الناحية المادية والمعنوية.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية: أبجد

1. إبراهيم عبد ربه، التأمين ورياضياته بين الجوانب النظرية و التطبيقية، دار الإشعاع، الإسكندرية، 1998.
2. أسامة عزمي سلام وشقيري نوري موسى إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2010.
3. إبراهيم عبد الله، عبد الرؤوف محمد، دور قطاع التأمينفي تحقيق التنمية الاقتصادية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2017.
4. أدريان بالمر، تسويق الخدمات، دار النشر زهران للنشر والتوزيع ، عمان ، بدون ذكر سنة النشر.
5. بماء بهيج شكري، إعادة التامين بين النظرية والتطبيق "، ط 1، دار الثقافة، عمان، 2008.
6. جديدي معراج، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000.
7. هاني جزاع ارتيمة ادارة الخطر والتامين دار الحامد للنشر والتوزيع والطباعة عمان الاردن، 2010.
8. حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، "التأمين وإدارة الخطر – النظرية والتطبيق"، ط1، دار وائل، عمان، 2008.
9. حميد عبد النبي الطائي و بشير العلاق رقمنة الخدمات دار النشر زهران للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 1996.
10. حميد عبد النبي الطائي و بشير علاق، مبادئ التسويق الحديث مدخل شامل ، دار اليازوري، عمان – الأردن، 2009.
11. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية إدارة بلا أوراق إدارة بلا مكان إدارة بلا زمان ، إدارة بلا تنظيمات جامدة ، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق: سوريا 2011.
12. مصطفى محمد الجمال، أصول التأمين دراسة مقارنة للتشريع والفقه والقضاء في ضوء الأسس الفنية للتامين، ط 1، منشورات الحلبي الحقوقية، 1999.
13. مختار محمود الهانسي، إبراهيم عبد النبي حمودة، مبادئ التأمين التجاري والإجتماعي، الطبعة الأولى، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، مصر، 1990.
14. معراج هواري، جهاد بوعزوز، أحمد محمدل، "تسويق خدمات التأمين واقع السوق الحالي وتحديات المستقبل"، ط1، دار المعرفة العلمية، عمان، 2013.
15. عيد أحمد أبو بكر و أ.د. وليد أسماعيل السيفو، إدارة الخطر و التأمين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن ،2009.
16. عز الدين، فلاح التامين مبادئه وأنواعه دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008.

17. عبد الوهاب يوسف أحمد التمويل وإدارة المؤسسات المالية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
18. العساف، يوسف، إدارة التسويق التأميني، دار الحامد للنشر، عمّان، 2020.
19. على المشاقبة، محمد عدوان، سطام العمرو، "إدارة الشحن والتأمين"، ط1، دار الصفاء، عمان، 2003.

المقالات:

1. بوحرود فتيحة، الدور الإستراتيجي للجودة كأداة تسويقية للخدمات التأمين دراسة تقييمية من منظور العملاء الجودة الخدمة بالشركة الجزائرية للتأمينات CAAT ، جامعة سطيف 1، مجلة العلوم الإقتصادية و علوم التسيير العدد 12 السنة 2012.
2. مريم صيد، **تكنولوجيا التأمين ودورها في عصرنة وتطوير قطاع التأمين**، مجلة أرصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد 05 – العدد 01، جوان 2022، ص 72/71.
3. صبرينة شراقة، متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري، مجلة التمويل والاستثمار،والتنمية المستدامة ، المجلد 06– العدد 02، ديسمبر.2021،ص 252/247.
4. سامية معزوز أثر تطبيق التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين – دراسة عدد من شركات التأمين في الجزائر "، مجلة دراسات اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2 الجزائر، مجلد 9 عدد 1، 2022.
5. سعيدي صبيرة وفلاق صليحة تكنولوجيا البلوك تشين كمدخل لدعم نشاط شركات التأمين وتعزيز الشمول المالي في الجزائر"، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير المركز الجامعي تيسمسيلت الجزائر مجلد 6 عدد 1، 2022.

الأطروحات والمذكرات

1. ابن عمروش فايزة، واقع تسويق الخدمات في شركات التأمين دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA ، مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2007–2008.
2. عمارة عبد القادر، عيسات محمد الأمين، **دور الإبتكار في تحسين جودة الخدمة التأمينية التأمين الرقمي "نموذجا" مذكرة شهادة ماستر**، قسم العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات، كلية العلوم الإقتصادية التجارية و علوم التسيير، جامعة إبن خلدون، تيارت، 2023/2022،ص 40/39.

3. ريمة شيخ، إشكالية تطوير ثقافة التأمين لدى المستهلك ببعض ولايات الغرب الجزائري، مذكرة الماجستير في علوم التسيير، جامعة تلمسان ، السنة الجامعية 2009-2010.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Alhassan, A. L., & Biekpe, N. "Determinants of customer loyalty in the insurance sector: A systematic review". Journal of Financial Services Marketing, 2017.
2. Kotler, P., & Keller, K. Marketing Management (15th ed.), 2016.
3. Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (). Consumer Behavior (12th ed.) 2019.
4. Kotler, P & K, Keller Marketing Management", 12th edution, New Jersey, Prentice Hall, 2006.

المواقع الإلكترونية:

1. http://www.saa.dz. (Consulté le : 20-05-2025).
2. Direction Planification et Veille Stratégique SAA, Rapport d' Activité SAA – Exercice 2021.