



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

بعنوان:

متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية

دراسة حالة: المديرية الجهوية فرع غرداية CAAT

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ليسانس أكاديمي

تخصص: تكنولوجيا المالية

تحت إشراف الدكتور:

- نعاس صلاح الدين

من إعداد الطالبين:

- مصباح نور الهدى

- العابد نسيبة

- هيبية نبيلة

السنة الجامعية: 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ
وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة خرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

بعنوان:

متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية

دراسة حالة: المديرية الجهوية فرع خرداية CAAT

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ليسانس أكاديمي

تخصص: تكنولوجيا المالية

تحت إشراف الدكتور:

- نعام صلاح الدين

من إعداد الطالبين:

- مصباح نور الهدى

- العابد نسيبة

- هيبه نبيلة

السنة الجامعية: 2025/2024

الامداء

إلى كل من كان له الفضل بعد الله في كل خطوة

خطوتها، إلى من سمروا من أجلي،

وتحملوا الكثير لأجل إلى هذا اليوم إلى والدي ووالدتي، أنتم نبع الحبه والدعم

وسندي في الحياة، أهدى هذا الإنجاز إليكما فخراً وامتناناً.

إلى إخوتي وأخواتي، وأصدقائي الذي كانوا دوماً عوناً وسنداً

رفي كل لحظة صعبة،

وإلى كل من آمن بي ودفعني للاستمرار

هذا التخرج ثمرة دعواتكم ومحبتكم.

نور المدي



الأهداء

إلى أغلى الناس على قلبي

إلى والديّ العزيزين

اللذين ربّاني وعلماني ولم يبخل عليّ بالدعاء والتشجيع والدعم، وكانا دومًا سندي الأول
في هذه الحياة.

أمدركما ثمرة هذا الجهد المتواضع، عرّيون حبه وامتنان لا توفيه الكلمات حقّه.

إلى مصدر الحنان،

إلى والديّ الحبيبة التي سمرت الليالي لأجل راحتي، أمديك هذا النجاح، فلك مني كل
الحب والتقدير.

إلى والديّ الغالي، رحمه الله.

إلى ذاك الرجل الذي لطالما كنت أفتخر بأبني ابنته، أمديك هذا العمل عرفانًا
لجهودك التي لا تُقدّر بثمن.

إلى إخوتي وأخواتي الذين كانوا لي العون والدعم، إلى أصدقائي الأوفياء الذين
شاركوني لحظة الفرح،

أمدركم هذا العمل من أعماق قلبي.

إلى كل من علمني حرفًا، إلى كل أستاذ ترك في نفسي أثرًا.

إلى كل من آمن بي، وشجّعني، ودعّني للأمام...

نبيلة



الامضاء

ما سلكنا البدايات إلا بتسييره وما بلغنا النهايات إلا بتوفيقه وما حققتنا الغاية إلا بفضل
والحمد لله الذي وفقني لتتميم هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية.

أهدي ثمرة عملي إلى نفسي الطموحة جدا التي لم تخذلني.

... أمي الغالية ...

من كان دعاؤها سر نجاح وحنانها بلسم جراحي داعمي الأول ووجهتي التي استمدت منها
القوة.

... والدي الحبيب ...

من أحمل اسمه بكل فخر.

... أختي ...

من ساندتني في جميع الأوقات.

إلى إخوتي وكل الأصدقاء والذي لم يتمسح المقام لذكرهم وإلى كل من استحضرتهم أو لم
تستحضرهم الذاكرة في هذه اللحظات.

وأخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

نسبية



الشكر والتقدير

قبل كل أحد، وبعد كل أحد، الشكر للواحد الأحد،

الفرد الصمد، الذي أمدنا بالقوة والعون والسدد

لإنجاز هذا العمل،

وندعوهم عز وجل أن يجعله خالصاً لوجهه الكريم.

كما نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ المشرفه نعاس صلاح الدين الذي لم يبخل علينا بأي

معلومة وتوضيح في هتني مراحل إعداد

هذه المذكرة.

كما نتوجه بالشكر لأعضاء لجنة المناقشة،

كما نشكر أساتذتنا بقسم العلوم المالية والمحاسبة على المجهودات المبذولة

لإيصالنا إلى ما نحن عليه.

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على أهم متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية، وللإجابة على إشكالية البحث فقد تم اعتماد المنهج الوصفي قصد تحليل مفاهيم التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير قطاع التأمين، مع إجراء دراسة حالة على شركة التأمينات الوطنية CAAT بولاية غرداية، مدعومة بمقابلة مع محاسب الشركة للتعرف على واقع استخدامها ومدى جاهزية هذه المؤسسة لتبنيها، وقد كشفت نتائج البحث أن الشركة تعتمد على أدوات تكنولوجية متطورة ساهمت في تحسين جودة الخدمات، وتسريع المعاملات المالية، وزيادة رضا الزبائن، وخلصت الدراسة بتوصيات مقترحة أهمها ضرورة تعميم استخدام التكنولوجيا المالية في باقي شركات التأمين وتطوير البنية التحتية الرقمية وتعزيز الأمن السيبراني لحماية المعطيات الحساسة، إلى جانب سن تشريعات ملائمة تنظم هذا التحول وتضمن فعاليته.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا مالية، تكنولوجيا تأمين، عقود ذكية، تأمين رقمي، تأمين ند للنند.

Abstract:

This study aims to identify the main requirements for implementing financial technology in Algerian insurance companies. To address the research problem, a descriptive approach was adopted to analyze FinTech concepts and their role in developing the insurance sector. A case study was conducted on the National Insurance Company (CAAT) in the province of Ghardaia, supported by an interview with the company's accountant to assess the current use of FinTech and the company's readiness to adopt it. The findings revealed that the company relies on advanced technological tools that have contributed to improving service quality, accelerating financial transactions, and increasing customer satisfaction. The study concluded with several recommendations, the most important of which are the need to generalize the use of financial technology across other insurance companies, develop digital infrastructure, and enhance cybersecurity to protect sensitive data, in addition to enacting appropriate legislation to regulate this transformation and ensure its effectiveness.

Keywords: FinTech, InsurTech, Smart Contracts, Digital Insurance, P2P Insurance.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	إهداء
	شكر و عرفان
VI	الملخص
VI . VI	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VI	قائمة أشكال والبيانات
أ . د	المقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية	
02	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين
02	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المالية
07	المطلب الثاني: تكنولوجيا المالية وتطورها في قطاع التأمين
15	المبحث الثاني: تحليل الدراسات السابقة
15	المطلب الأول: دراسات السابقة
17	المطلب الثاني: مقارنة بين دراسات
20	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية (CAAT)	
22	المبحث الأول: لمحة تاريخية لشركة التأمين (CAAT)
22	المطلب الأول: تعريف ونشأة مؤسسة تأمينات الجزائرية (CAAT)
24	المطلب الثاني: هيكل التنظيمي ونشاط المؤسسة (CAAT)
33	المبحث الثاني: واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في شركة التأمينات (CAAT)
33	المطلب الأول: البرامج المستخدمة في شركة التأمين (CAAT)
39	المطلب الثاني: متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية

42	خلاصة الفصل الثاني
43	الخاتمة
46	قائمة المراجع
48	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
05	مخاطر التكنولوجيا المالية	(1.1)
13	نماذج أعمال تكنولوجيا التأمين	(2.1)
17	المقارنة بين الدراسة العربية والحالية	(3.1)
18	المقارنة بين الدراسة الأجنبية والحالية	(4.1)
30	نشاط المؤسسة	(1.2)

قائمة أشكال والبيانات

الصفحة	العنوان	رقم الاشكال
05	قطاعات التكنولوجيا المالية	(1.1)
08	عوامل ظهور التكنولوجيا التأمين	(2.1)
15	تحديات التكنولوجيا التأمين	(3.1)
25	هيكل التنظيمي للشركة (CAAT)	(1.2)
32	هيكل التعويضات_ 2021	(2.2)
32	تطور التعويضات	(3.2)
34	واجهة برنامج CIRIS	(4.2)
34	الدخول إلى الميزانية المحاسبية	(5.2)
35	تسجيل عمليات العملاء	(6.2)
36	إدارة الحوادث	(7.2)
36	معاينة الحوادث	(8.2)
37	تسجيل الحوادث	(9.2)
38	واجهة برامج TEAMVIEWER	(10.2)
39	واجهة برامج ZIMAIL	(11.2)

مقدمة

1. توطئة

مع تزايد سرعة التغيرات الاقتصادية والاجتماعية، باتت الحاجة ملحة لاعتماد حلول مالية مبتكرة تتماشى مع هذه التحولات المتسارعة. في هذا السياق، برزت التكنولوجيا المالية (FinTech) كعنصر محوري في إعادة صياغة القطاع المالي، بما في ذلك قطاع التأمين، حيث أحدثت تغييرات جذرية في الأنماط التقليدية للأعمال.

ساهمت هذه التكنولوجيا في تعزيز الأداء ورفع الكفاءة التشغيلية للمؤسسات المالية، لاسيما شركات التأمين التي تلعب دورًا أساسيًا في إدارة المخاطر وحماية الأفراد والمؤسسات من الخسائر المحتملة من خلال تقديم تغطيات تأمينية مقابل أقساط مالية، مما يخفف الأعباء الناتجة عن المخاطر غير المتوقعة. ومع التطورات التكنولوجية الحديثة، مثل أنظمة الدفع الإلكتروني، التمويل الجماعي، القروض الرقمية، والاستثمار الآلي، أصبح الابتكار التكنولوجي ضرورة حتمية لشركات التأمين لتحسين خدماتها وزيادة كفاءتها.

ضمن هذا الإطار، تبرز تكنولوجيا التأمين (InsurTech) كمجال يعتمد على الأدوات التقنية المتطورة والحلول المبتكرة لرفع جودة الخدمات التأمينية، تسريع العمليات، وتقديم تجربة متميزة للعملاء، بالإضافة إلى مواجهة التحديات التقليدية التي تعيق تطور القطاع، مما يعزز فعاليته ونموه.

لم تعد التكنولوجيا المالية خيارًا اختياريًا لشركات التأمين، بل أصبحت عنصرًا لا غنى عنه لضمان استمراريته في بيئة مالية ديناميكية. من خلال تبني هذه التقنيات، يمكن للشركات تحقيق الاستقرار المالي لعملائها عبر تقديم حلول تأمينية مرنة وفعالة، مما يعزز ثقة العملاء ويدعم الاستدامة والنمو في هذا القطاع الحيوي.

2. إشكالية البحث:

رغم التقدم العالمي في استخدام التكنولوجيا المالية بقطاع التأمين، لا تزال شركات التأمين الجزائرية تواجه تحديات كبيرة في تبني هذه التقنيات، سواء على مستوى البنية التحتية، التشريعات التنظيمية، أو الموارد البشرية. وعليه، تتمحور إشكالية هذه الدراسة حول السؤال التالي:

◀ ما هو واقع التكنولوجيا المالية في شركة التأمين CAAT_ وكالة غرداية؟

الأسئلة فرعية:

- ماهي أهم التحديات التي تحد من استخدام التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية؟
- فيما تتمثل فعالية التقنيات الحديثة لتحسين أداء شركة التأمين؟
- كيف تطبق شركة التأمين CAAT وكالة غرداية التكنولوجيا المالية في معاملاتها؟
- ماهي متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية؟

3. الفرضيات

الفرضية الأساسية:

◀ تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية يتطلب تطوير البنية التحتية الرقمية، تحديث الأطر التنظيمية، ورفع كفاءة الموارد البشرية.

الفرضيات الفرعية:

- ◀ أهم العوائق التي تحد من استخدام التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية تتمثل في الامن السيبراني والخصوصية والتغيير الثقافي.
- ◀ تتمثل فعالية التقنيات الحديثة في تحسين أداء شركات التأمين من خلال مجموعة من التقنيات.
- ◀ تطبق شركة التأمين CAAT وكالة غرداية التكنولوجيا المالية من خلال مجموعة من البرامج.
- ◀ يتطلب تطبيق التكنولوجيا التأمين الجزائرية توفر بنية تحتية قوية وتأهيل كفاءة بشرية ووجود بيئة قانونية وتنظيمية داعمة.

4. أهداف البحث:

- ◀ تحديد المتطلبات الأساسية (تقنية، تنظيمية، بشرية) لتطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية.
- ◀ تقييم التحديات التي تواجه شركات التأمين الجزائرية في تبني التكنولوجيا المالية.
- ◀ إقتراح حلول وتوصيات عملية لتسهيل التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري.
- ◀ إبراز دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الكفاءة، تقليل التكاليف، وزيادة الشمول المالي في الجزائر.

5. أهمية البحث:

تكمن أهمية هذا البحث في كونها تساهم في سد الفجوة المعرفية حول تطبيق التكنولوجيا المالية في قطاع التأمين بالجزائر، حيث قدمت عرضا وتحديات مرتبطة بهذا التطبيق. كما أنها تقدم رؤية مستقبلية لتطوير القطاع التأميني الجزائري من خلال الاستفادة من التقنيات الحديثة، مما يعزز القدرة التنافسية للشركات الجزائرية ويدعم الاقتصاد الوطني. بالإضافة إلى ذلك، توفر الدراسة إطارًا عمليًا يمكن أن يستفيد منه صانعو القرار والمختصون في القطاع التأميني.

6. حدود البحث:

- حدود مكانية: يقتصر هذا البحث على الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT بالمديرية الجهوية لولاية غرداية، مع إمكانية الإشارة إلى تجارب دولية كمرجع مقارن.
- حدود زمنية: تم هذا البحث في شهر مارس من 6 إلى 25 مارس 2025.

- حدود موضوعية: تركز الدراسة على تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين دون التطرق إلى قطاعات مالية أخرى.
- حدود عملية: قد تواجه الدراسة صعوبات في الحصول على بيانات دقيقة ومحدثة من شركة CAAT بسبب محدودية الشفافية أو التوثيق.

7. مبررات اختيار الموضوع:

يأتي اختيار هذا الموضوع نظرًا لأهمية التكنولوجيا المالية كأداة لتحديث قطاع التأمين في ظل التحولات الرقمية العالمية، خاصة في سياق الجزائر التي تسعى لتطوير اقتصادها الرقمي. كما أن محدودية الدراسات التي تناولت تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية دفعتنا لاستكشاف هذا المجال لتقديم حلول عملية تسهم في تحسين الأداء التأميني. بالإضافة إلى ذلك، يتماشى الموضوع مع اهتماماتنا الأكاديمية في تخصص التكنولوجيا المالية، مما يجعله فرصة لربط الجانب النظري بالتطبيق العملي.

8. منهجية البحث والأدوات المستخدمة:

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي لدراسة الواقع الحالي لشركات التأمين الجزائرية وتحليل متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية. كما سيتم استخدام هذا المنهج لدراسة التجارب العالمية (مثل شركتي ZhongAn و Oscar Health) واستخلاص الدروس المستفادة. الأدوات المستخدمة تشمل:

- تحليل الدراسات السابقة لفهم السياق النظري والتطبيقي.
- جمع البيانات من المصادر الثانوية مثل التقارير، المقالات العلمية، ومواقع الشركات التأمينية.
- إجراء مقابلات مع مختصين في قطاع التأمين الجزائري للحصول على رؤى عملية.

9. هيكل البحث:

يتكوّن هيكل هذا البحث من مقدّمة عامة تليها فصلان رئيسيان، ثم خاتمة.

يتناول الفصل الأول، الذي يحمل عنوان "الإطار المفاهيم لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية"، الجوانب النظرية من خلال مبحثين: يركّز المبحث الأول على الإطار النظري للتكنولوجيا المالية وتكنولوجيا التأمين، حيث يتم التطرق إلى المفاهيم، الخصائص، الأهمية، القطاعات، المخاطر، الخدمات، تعريف تكنولوجيا التأمين، عوامل نشأتها، الشركات الرائدة، التقنيات المستخدمة، نماذج الأعمال والتحديات التي تواجهها. أما المبحث الثاني، فيخصص لتحليل الدراسات السابقة، سواء كانت عربية أو أجنبية، مع تقديم تعليق ومقارنة بين الدراسة الحالية وتلك الدراسات.

أما الفصل الثاني، المعنون بـ "الإطار التطبيقي لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية"، فيتضمن بدوره مبحثين: يقدّم المبحث الأول لمحة تاريخية عن شركة التأمينات الجزائرية (CAAT)، من خلال التعريف بها، نشأتها، أهدافها، وهيكلها التنظيمي، بينما يركّز المبحث الثاني على واقع

تطبيق التكنولوجيا المالية في شركة CAAT على مستوى المديرية الجهوية لولاية غرداية، وذلك من خلال تقييم الوضع الحالي، ودراسة برامجي CIRIS و TEAMVIEUER، مع عرض أهم التحديات والتوصيات. ويُختتم البحث بخاتمة عامة تتضمن عرضاً لأهم النتائج، والتوصيات، ومقترحات لأبحاث مستقبلية، تليها قائمة المراجع التي تشمل مصادر عربية، أجنبية، وإلكترونية.

10. صعوبات البحث:

خلال إعداد هذه الدراسة، واجهتنا عدة صعوبات قد تؤثر على سير العملية البحثية، ومن أبرز هذه الصعوبات:

- **محدودية البيانات المتاحة:** قد يكون من الصعب الحصول على بيانات دقيقة ومحدثة حول تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية، خاصة من الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT)، بسبب نقص توثيق المعلومات.
- **قلة الدراسات المحلية:** يعاني المجال من شح الدراسات الأكاديمية المتخصصة في تطبيق التكنولوجيا المالية في قطاع التأمين بالجزائر، مما قد يحد من القدرة على بناء إطار نظري محلي قوي.
- **التحديات التقنية:** قد يواجه البحث صعوبات في تقييم البنية التحتية التقنية لشركة CAAT بدقة بسبب تعقيد الأنظمة المستخدمة أو عدم توفر معلومات كافية عن برامج مثل CIRIS و TEAMVIEUER.
- **تحديات إجراء المقابلات:** ان من الصعب الوصول إلى مختصين أو مسؤولين في شركة CAAT لإجراء مقابلات، نتيجة انشغالهم.

على الرغم من هذه الصعوبات، سعينا إلى التغلب عليها من خلال تنوع مصادر البيانات، الاعتماد على المراجع الدولية لتعويض النقص المحلي، واستخدام أساليب بحثية مرنة مثل تحليل الوثائق المتاحة والتواصل المستمر مع الجهات ذات العلاقة لضمان إنجاز الدراسة بجودة عالية وفي الوقت المحدد.

الفصل الاول: الإطار النظري
لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا
المالية في شركات التأمين
الجزائرية

الفصل الأول: الإطار النظري لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين

تمهيد

يشهد قطاع التأمين العالمي تحولات جذرية بفعل التطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا المالية (FinTech)، والتي أصبحت تُعدّ أحد المحركات الرئيسية لتحديث الخدمات المالية وتعزيز كفاءتها. وقد فتحت هذه الابتكارات آفاقاً واسعة لتحسين العمليات التأمينية، بدءاً من التسويق والتوزيع وصولاً إلى إدارة المطالبات وخدمة الزبائن.

وفي ظل هذا التوجه العالمي، بات من الضروري دراسة مدى استعداد شركات التأمين الجزائرية لتبني هذه التقنيات الجديدة، وما تتطلبه من بنية تحتية، وإطار تنظيمي، وكفاءات بشرية مؤهلة، بالإضافة إلى وعي تنظيمي وثقافة مؤسسية قادرة على مواكبة التحول الرقمي.

يهدف هذا الفصل إلى وضع إطار نظري شامل لمفهوم التكنولوجيا المالية، استعراض خصائصها، واستجلاء متطلبات تطبيقها في شركات التأمين الجزائرية، مع التركيز على المعوقات المحتملة والعوامل الممكنة لنجاح هذا التحول.

الفصل الأول: الإطار النظري لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين

شهد القطاع المالي تحولاً جذرياً مع توجه العملاء بشكل متزايد نحو تبني حلول التكنولوجيا المالية (Fin tech) التي تدمج بين الخدمات المالية والتقنيات الحديثة. يبين هذا التحول الحاجة الملحة لتعزيز الكفاءة، وخفض التكاليف، وتحسين تجربة المستخدم، خاصة في ظل تطور الذكاء الاصطناعي وتقنيات التحول الرقمي.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية

أصبحت التكنولوجيا المالية اليوم من أبرز الظواهر التي تعكس تداخل التكنولوجيا المتقدمة مع عالم المال والأعمال، حيث لم يعد تقديم الخدمات المالية محصوراً بالوسائل التقليدية، بل بات يعتمد بشكل متزايد على الحلول الرقمية المبتكرة. وقد جاء هذا التحول نتيجة لتطور الرقمنة والتقدم التقني المتسارع، مما أفرز مفهوماً جديداً يُعرف بالتكنولوجيا المالية أو "Fintech". ورغم أن هذا المفهوم لا يزال في تطور مستمر، إلا أن تعدد مجالاته وتشعب استخداماته يجعل من الصعب حصره في تعريف موحد، ما يفتح المجال أمام الباحثين لفهم الأعمق لأبعاده وتطبيقاته المختلفة.

الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية (Fin Tech)

بما أننا نعيش في عصر التحول الرقمي، أصبحت التكنولوجيا جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية ولا غنى عنها، حتى تعددت التعاريف بشأنها بين العلماء، ومن بين أبرز هذه التعاريف ما يلي:

حسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن عرف التكنولوجيا المالية بأنها مجموعة من الأدوات والابتكارات التكنولوجية الحديثة التي تستخدم في القطاع المالي لتبسيط وتحسين الخدمات المالية، مثل تحويل الاموال، إدارة المعاملات، وحساب الفوائد، مما يجعل التعاملات أسرع وأكثر كفاءة وأماناً.¹

عرفت لجنة بازل التكنولوجيا المالية: بأنها أي ابتكار أو تقنية جديدة تؤدي إلى تطوير نماذج أعمال أو عمليات أو منتجات مالية جديدة، مما يؤثر على الاسواق والمؤسسات المالية.² عرفها مجلس الاستقرار المالي بأنها ابتكار مالي قائم على التكنولوجيا المالية، وهو استخدام الأدوات والتقنيات الحديثة لابتكار حلول مالية جديدة. سواء كانت هذه الحلول عبارة عن منتجات أو تطبيقات أو طرق عمل أو حتى نماذج أعمال مبتكرة، فإنها تحدث تغييراً واضحاً في الاسواق والمؤسسات المالية.¹

¹ شرف الدين بن قومار، نهاد دارم، دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز التكنولوجيا المالية في المؤسسات المالية، مذكرة ماستر أكاديمي منشورة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، 2022_2023 ص13

² محمد زياد، غسان الطالب، التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية وتطبيقاتها أثرها في المؤشرات الاداء المالي، كتاب رقمي، 17، يناير، 2024، ص13.

الفصل الأول: الإطار النظري لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين

وعليه يمكن اختصار تعريف التكنولوجيا المالية بأنها استخدام التكنولوجيا الحديثة والابتكارات الرقمية من أجل تحسين وأتمته الخدمات المالية.

الفرع الثاني: خصائص التكنولوجيا المالية (Fin Tech)

تتمثل خصائص التكنولوجيا المالية في:

- الوصول إلى كافة المستخدمين: بالنسبة للخدمات المالية التقليدية، تعمل على تقييم العملاء على أساس دخلهم المرتفع فقط، أما بالنسبة للشركات الناشئة فتركز على توفير خدمات لجميع الفئات، وخاصة ذوي الدخل المحدود، وذلك نتيجة لشراكات وتطوير المنتجات باستمرار.
- المرونة والقدرة على تحمل التكاليف: سهولة توفير خيارات دفع مرنة وبأقل تكلفة، خاصة لاقتناء السلع والخدمات، مما يسهل للعملاء السداد يوميا أو أسبوعيا أو شهريا وفق متطلباتهم.
- تصميم محوره العميل: التركيز على متطلبات واحتياجات المستخدم ذلك لتصميم منتجات بسيطة تناسبه.
- السرعة: إنجاز المعاملات بسرعة مما يوفر الجهد والوقت.
- سياسة البيانات الهواتف المحمولة: تعمل على تحسين المنتجات والخدمات من خلال تصميم واقتراح حلول تلبي متطلبات المستخدمين.²

الفرع الثالث: أهمية التكنولوجيا المالية (Fin Tech) .

تعتبر التكنولوجيا المالية ذات أهمية كبيرة في الوقت الحالي، خاصة في مناطق الشرق الأوسط وشمال إفريقيا من خلال النقاط التالية:

- تساهم في تحسين المعاملات المالية وتعزيز الاقتصاد.
- تساعد في دعم الابتكار داخل القطاع المالي، مما يؤدي إلى تحسين كفاءة العمليات المالية وتعزيز النمو الاقتصادي.
- تعمل على رقمنة الخدمات المالية، مما يعزز مستوى الشفافية والمصداقية في التعاملات المالية.
- تزيد من إقبال العملاء على استخدام الخدمات المالية، مما يساعد في توسيع نطاق الشمول المالي.
- تتيح مصادر تمويل متنوعة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة،
- تسهم في تسهيل العمليات التجارية الكبرى، مما يعزز الأنشطة الاقتصادية ويوسع نطاق الخدمات المالية.
- يساعد استخدامها في تحقيق التوازن بين الامتثال للوائح التنظيمية وتقليل المخاطر، مما يدعم استقرار الأسواق المالية.¹

¹ نوال بونشادة، التكنولوجيا المالية كمدخل حديث لتطوير صناعة التأمين التكافلي في ظل جائحة كورونا، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 8، العدد 1، 2023، ص 625.

² مليكة بن علقمة، يوسف سائحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 7، العدد 3، 2018، ص 93.

الفصل الأول: الإطار النظري لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين

الفرع الرابع: قطاعات التكنولوجيا المالية (Fin Tech) .

تغطي التكنولوجيا المالية مجموعة واسعة من الخدمات المالية عبر مختلف القطاعات والمجالات.

يمكن تحديد أبرز القطاعات التي تعتمد على التكنولوجيا المالية على النحو التالي:

1. **قطاع المدفوعات:** يُعد قطاع الأكثر تقدماً في مجال التكنولوجيا المالية، حيث تقدم الشركات الناشئة حلولاً مبتكرة مثل دفع الفواتير، والمدفوعات عبر الإنترنت والأجهزة المحمولة، إضافةً إلى المحافظ الإلكترونية.

2. كما أن خدمات الدفع تحظى بشعبية واسعة مقارنةً بباقي المنتجات والخدمات المالية، وأن الشركات المتخصصة في هذا المجال تتمكن من استقطاب العملاء بسرعة أكبر وبتكلفة أقل.

3. **قطاع التمويل الجماعي والإقراض الرقمي:** يشمل قطاع التمويل الجماعي تمويل المشاريع والأفكار المبتكرة من خلال ثلاث جهات: رائد الأعمال، المساهمين، والمنصة الوسيطة. ويزرر ضمنه إقراض النظير للنظير، الذي يتيح للأفراد والشركات تبادل القروض بأسعار منخفضة وإجراءات مبسطة مقارنة بالتمويل التقليدي.²

4. **قطاع تحويل الأموال:** ساهمت التكنولوجيا المالية في تسهيل وتحسين عمليات تحويل الأموال، من خلال خفض التكاليف إلى ما بين 0.5% و1% وتسريع الإجراءات عبر التطبيقات دون الحاجة لزيارة البنوك. وتُعد شركة "ترانسفيروايز" مثالاً ناجحاً في تقليل تكاليف التحويل عبر الحدود مقارنة بالوسائل التقليدية.³

5. **قطاع إدارة الثروات:** يشمل قطاع إدارة الثروات تقديم خدمات مالية متكاملة مثل التخطيط المالي وإدارة الاستثمارات، ويستهدف الأفراد الأثرياء وأصحاب الأعمال. ومع تطور التكنولوجيا المالية، بدأت الشركات الناشئة منافسة للبنوك التقليدية عبر تقديم خدمات مرنة ومخصصة لفئات لم تكن مستهدفة، كالمغتربين وغير المتعاملين مع البنوك.

6. **قطاع التأمين:** واجه غير المتعاملين مع البنوك صعوبة في الحصول على التأمين التقليدي، لكن التأمين فائق الصغر يقدم حلاً رقمياً فعالاً. ورغم انتشاره المحدود في المنطقة (3%)، فإن انتشار الهواتف

¹ عبد الغاني مولودي، فتحة علالي، الابتكار في التكنولوجيا المالية كآلية للرقمنة ومساهمتها في الحد من استخدام الورق، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد 3 العدد 2، 2020، ص15.

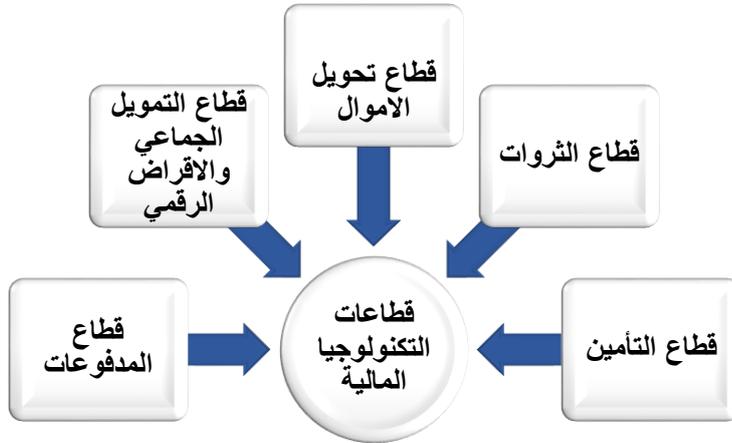
² حناني عائشة، مشهور هوارية، دور التكنولوجيا المالية في رفع جودة الاداء البنكي، مذكرة الماستر أكاديمي منشورة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دارية أدرار، 2021_2022، ص 11.

³ شرف الدين بن قومار، نهاد دارم، دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز التكنولوجيا المالية في المؤسسات المالية، مرجع سابق، ص

الفصل الأول: الإطار النظري لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين

المحمولة (120%) يتيح فرصة لتقديم التأمين عبر الهاتف، وهو ما بدأت شركات التأمين بتطبيقه بالشراكة مع شركات الاتصالات¹.

الشكل رقم (1_1): قطاعات التكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على المعلومات السابقة

الفرع الخامس: المخاطر تطبيق التكنولوجيا المالية (Fin Tech).

يمكن تلخيص المخاطر التكنولوجيا المالية في الجدول الموالي:

جدول رقم (1_1): مخاطر التكنولوجيا المالية

المخاطر السيبرانية	هي تهديدات ناشئة عن استخدام التكنولوجيا الحديثة، وتشمل الهجمات الالكترونية التي تستهدف البيانات والانظمة المالية. تزايدت هذه المخاطر مع توسع الخدمات المالية الرقمية، مما أدى الى ارتفاع عمليات الاختراق، كما حدث مع شركات كبرى. وفقا لاستطلاع بنك إنجلترا عام 2018، تحتل هذه المخاطر المرتبة الثانية بعد المخاطر السياسية. تسهم سهولة الوصول الى أدوات القرصنة وانخفاض تكلفتها في زيادة الهجمات، مما يشكل تهديدا متزايدا للاستقرار المالي.
المخاطر القانونية	هي عبارة عن مخاطر مرتبطة ارتباطا وثيقا بالتكنولوجيا المالية حيث تشمل التحديات التنظيمية، وإثبات المعاملات الرقمية، والجرائم المالية مثل غسل الأموال، مما يستلزم تطوير طرق قانونية مناسبة.
مخاطر التلاعب والغش	هي عبارة عن مخاطر تؤثر على أمن البيانات والمعلومات الخاصة بالمستخدمين في المؤسسة، حيث تشمل الاحتيال، تسريب المعلومات، والتلاعب بالبيانات المالية لتضليل المستثمرين.

¹ خالد بيلوطة، رمضان براغثة، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك، مذكرة الماستر منشورة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة8ماي 1945 قالمة، 2021_2022، ص15.

الفصل الأول: الإطار النظري لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين

بالبينات	
مخاطر الاحتمار والمنافسة	تشكل التكنولوجيا المالية بيئة صعبة، حيث تسيطر المنصات الكبرى على الأسواق وتحد من دخول المنافسين الجدد، مما يؤدي الى مخاطر الاحتمار. كما تواجه هذه التكنولوجيا تحديات اخرى مثل الهجمات الإلكترونية، الغش والتلاعب، ضعف الافصاح الإلكتروني، وانعدام الثقة في المعلومات. بالإضافة الى ذلك، قد تمثل قلة خبرة الموارد البشرية في التعامل مع هذه التقنيات عائقا أمام تبنيها بفعالية.
مخاطر أمن المعلومات	مع تطور التكنولوجيا المالية، تعتمد المصارف على أنظمة رقمية مترابطة مع جهات خارجية قد تفتقر للحماية الإلكترونية، مما يزيد من مخاطر انتهاك بيانات العملاء. لذا يجب على المصارف تعزيز أنظمة المراقبة الأمنية لحماية بياناتها وعملائها من الخسائر المحتملة.

المصدر: محمد زياد النجداوي وغسان الطالب، التكنولوجيا المالية في المصارف الاسلامية وتطبيقاتها أثرها في مؤشرات الاداء المالي، مرجع سابق، ص34.

وشتاتي خولة، التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماستر أكاديمي منشورة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، 2023_2024، ص25.

الفرع السادس: خدمات التكنولوجيا المالية (Fin Tech)

تكمن خدمات التكنولوجيا المالية في:

- **خدمات الدفع:** هي عبارة عن خدمات مالية مرنة، توفر حولا لتبسيط وتسهيل عمليات الدفع. حيث تشمل هذه الخدمات ما يلي: الدفع عبر الهاتف المحمول، التحويلات المالية الدولية بتكلفة منخفضة، تبادل العملات دون رسوم إضافية، إدارة مدفوعات التجارة الإلكترونية، وتبسيط الدفع بين الأفراد.

- **العمليات المصرفية الموجهة للأفراد:** هي عبارة عن خدمات مصرفية إلكترونية تمكنك من إجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت بسهولة دون الحاجة الى الذهاب للفرع، وبأقل تكلفة، كما توفر لك أدوات تساعدك على تنظيم ميزانيتك وإدارة أمورك المالية بشكل أفضل.

- **الاستثمار والتمويل:** تساهم التكنولوجيا المالية في دعم الاستثمار والتمويل وذلك من خلال ما يلي:

◀ تبسيط الخدمات المالية لجذب المزيد من الإيرادات.

◀ توفير منصات التمويل الجماعي تسمح للشركات بجمع الأموال عبر القروض أو الاستثمارات.

◀ تقديم استشارات مالية عبر إنترنت لمساعدة الأفراد والشركات في إدارة أموالهم، تحليل المخاطر، واختيار أفضل الخيارات الاستثمارية.

- **خدمات مقدمة للبنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات:** تقدم التكنولوجيا المالية للبنوك خدمات ذكية تعتمد على كميات كبيرة من البيانات لتحسين أدائها، تشمل هذه الخدمات:

الفصل الأول: الإطار النظري لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين

- ◀ تحسين تجربة العملاء من خلال فهم سلوكهم الشرائي وقياس قدرتهم المالية.
 - ◀ تعزيز الأمان عبر اكتشاف محاولات الاحتيال مبكرا وحماية البيانات الحساسة.
 - ◀ تحليل المخاطر المالية ومساعدة البنوك على إتخاذ قرارات أكثر دقة في إدارة الأموال.
- الخدمات الموجهة للبنوك والشركات: توفر التكنولوجيا المالية حلولاً متطورة تساعد الشركات والمؤسسات المالية على العمل بشكل أفضل ومن أبرز هذه الحلول ما يلي:
- ◀ بالنسبة للبنوك: استخدام تقنية البلوك شين لتسجيل المعاملات المالية بشكل آمن وشفاف، مما يعزز الثقة ويقلل الأخطاء.
 - ◀ بالنسبة للشركات: تقديم برامج ذكية لتحليل البيانات، تحسين أنظمة المعلومات، وإدارة المخاطر والضرائب بفعالية.¹

المطلب الثاني: تكنولوجيا المالية وتطورها في قطاع التأمين.

في السنوات الأخيرة، شهد قطاع الخدمات المالية تحولاً كبيراً بفضل ظهور شركات التكنولوجيا المالية (Fin tech) التي استطاعت جذب رؤوس الأموال والاستثمارات، إلى جانب إقبال شريحة واسعة من العملاء على الاستفادة من الحلول والخدمات الرقمية التي تقدمها. هذا الإهتمام المتزايد جعل من التكنولوجيا المالية محور جذب للشركات الناشئة والمستهلكين الطامحين لتجربة خدمات أكثر تنوعاً وابتكاراً. وفي هذا السياق، برز قطاع تكنولوجيا التأمين (Insurtech) كأحد الفروع المستحدثة ضمن مجال التكنولوجيا المالية، حيث يعني بتطوير خدمات التأمين من خلال اعتماد تقنيات رقمية متقدمة وأساليب عمل حديثة. وقد أدى هذا التطور إلى ظهور منافسين جدد لشركات التأمين التقليدية، يقدمون خدمات تتسم بالمرونة، والسرعة، والتكيف مع متطلبات المستخدمين المعاصرين. ونتيجة لذلك، يشهد قطاع التأمين تحولات جوهرية تساهم في إعادة تشكيل مستقبل الخدمات التأمينية على الصعيد العالمي، وتعزز من كفاءتها وجودتها.

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا التأمين (Insurtech)

تكنولوجيا التأمين، أو ما يعرف ب (InsurTech)، هي مجال متخصص ضمن التكنولوجيا المالية (Fin Tech)، يهدف إلى استخدام التقنيات الحديثة لإحداث تحول جذري في صناعة التأمين. تعتمد هذه التكنولوجيا على نماذج أعمال مبتكرة ومنصات رقمية تسعى إلى تحسين تجربة العملاء، وزيادة كفاءة شركات التأمين، وتخفيض التكاليف التشغيلية. من خلال دمج تقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات الضخمة، وتقنيات البلوك شين، تقدم (InsurTech) حلولاً تأمينية أكثر سرعة وشفافية، وتلبي

¹ خديجة شافو، عائشة كنوز، تقييم استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة الماستر أكاديمي منشورة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2022_2023، ص 22.

الفصل الأول: الإطار النظري لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين

بشكل أفضل احتياجات المستهلكين. وتعتمد هذه الصناعة بشكل كبير على مرونة واستجابة لمتطلبات العصر الحديث.¹

الفرع الثاني: عوامل ظهور تكنولوجيا التأمين

ظهرت تكنولوجيا التأمين نتيجة لعدة عوامل مهمة منها ما يلي:

❖ **التطور التكنولوجي السريع:** مع التقدم الكبير في الخدمات الرقمية، تأثرت العديد من القطاعات، بما فيها قطاع التأمين. هذا تطور جعل الشركات تعتمد على حلول تكنولوجية لتحسين كفاءتها وتقديم خدمات أفضل.

❖ **تغير إحتياجات العملاء:** أصبح العملاء يطالبون بخدمات تأمينية أسهل وأكثر إبتكاراً، مما أجبر الشركات على تطوير حلول تقنية تلبى هذه التوقعات وتعزز تجربة العملاء.

❖ **انفتاح الأسواق ووفرة البيانات:** ساعدت في سهولة الوصول إلى التمويل وانتشار الإنترنت على الشركات الناشئة ورواد الأعمال تقديم خدمات التأمينية تعتمد على البيانات المتاحة، مما منحهم ميزة تنافسية أمام شركات التأمين التقليدية.²

الشكل رقم (2_1): عوامل ظهور تكنولوجيا التأمين



المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على المعلومات السابقة

الفرع الثالث: شركات رائدة في مجال التكنولوجيا التأمين

تتعدد شركات التأمين التي تستعمل التكنولوجيا المالية ومن أهمها:

أولاً: شركة **Oscar Health**:

¹ حنان شاكر محمود، تحليل تأثير تكنولوجيا التأمين لصناعة التأمين متطور ومتحول تكنولوجيا التحديات والآثار المستقبلية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 20، العدد 66، ص4.

² مريم صيد، سوسن زيرق، **تكنولوجيا التأمين مسار جديد لقطاع التأمين**، ملتقى الدولي الافتراضي: البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في دول النامية "الفرص، التحديات والافاق"، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2022، ص4.

الفصل الأول: الإطار النظري لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين

شركة Oscar Health هي إحدى الشركات الرائدة في مجال تكنولوجيا التأمين الصحي، وقد تأسست عام 2012 في نيويورك من قبل العلماء Marice Sclosser، Joshua Kushner، Kevin Nezami. الهدف الرئيسي من إنشائها هو تحديث وتحسين نظام الرعاية الصحية، لجعلها أكثر سهولة وفعالية للمستخدمين. تعتمد هذه الشركة على منصة رقمية متطورة تسمح للعملاء الوصول المباشر إلى الخدمات الصحية دون الحاجة إلى وسطاء. وذلك من خلال موقعها الإلكتروني وتطبيقاتها الذكية، وبالتالي يمكن للمستخدمين البحث عن الأطباء المناسبين لحالتهم الصحية، حجز المواعيد الطبية بسرعة وبتكلفة أقل، الحصول على استشارات طبية عبر تطبيق دون بذل جهد وذهاب إلى العيادة.

عرفت شركة Oscar نموًا متسارعًا في بداية نشاطها، وذلك نتيجة استقطابها لكم هائل من العملاء، والذي يرجع بدوره إلى مجموعة من العوامل أهمها:

التقنيات المستخدمة في هذه الشركة.

- ✓ منصة رقمية متطورة تسمح للعملاء الوصول المباشر إلى الخدمات الصحية دون الحاجة إلى وسطاء.
- ✓ تطبيقات ذكية كالذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات الصحية وتحسين خطط العلاج.
- ✓ استخدام تطبيق الهاتف المحمول لتسهيل أخذ موعد أو استشارات طبية دون بذل جهد والذهاب إلى العيادة.

أهم النتائج والإنجازات التي توصلت إليها شركة Oscar.

- ✓ كسبت ثقة أكثر من 594,300 عميل منذ تأسيسها مع معدل تجديد يفوق 50%.
- ✓ توسعت في خطط التأمين الصحي الحكومية مثل Medicare Advantage منذ 2017.
- ✓ جمعت 800 مليون دولار لتزيد قيمتها إلى 3.2 مليار دولار وذلك من خلال الجولات الاستثمارية.
- ✓ امتلاك خطط صحية عائلية وفردية في 497 مقاطعة عبر 19 ولاية أمريكية.¹

نرى أن شركة Oscar Health تمثل نموذجًا ناجحًا في مجال تكنولوجيا التأمين الصحي، لتحسين الخدمة الصحية وتقليل التكاليف، وذلك نتيجة اعتمادها على تقنيات مبتكرة في تحديث وتحسين خدماتها الصحية، مما جعلها الخيار الأفضل لجيل الألفية من العملاء. نرى أن نجاح هذه الشركة يمكن أن يكون درس مهم لبقية الشركات التقليدية الأخرى التي يجب أن تتبنى التحول الرقمي في خدماتها مستقبلاً.

ثانياً: شركة ZhongAN الصينية:

هي أول شركة التأمين الرقمي في الصين، تأسست في 6 نوفمبر 2013 بعد حصولها على ترخيص من هيئة التنظيم الصينية، يقع مقرها الرئيسي في شنغهاي، أسستها ثلاث شركات كبرى هي (Ping و Ali baba و Tencent) ومن الخدمات التي تعمل على تأمينها هي: تأمين الممتلكات، تأمين ضد

¹ مريم صيد، تكنولوجيا التأمين ودورها في عصرنة وتطوير قطاع التأمين، مجلة أرساد للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد 5، العدد 1، 2022، ص 72_73.

الفصل الأول: الإطار النظري لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين

الحوادث، التأمين الصحي، التأمين على المسؤولية المالية والقانونية، تأمين المركبات، تأمين المعاملات الرقمية. والميزة التي جعلت هذه الشركة رائدة كونها تمتلك رأس مال ضخم قدر ب 14.698129 مليار يوان، وكذلك اعتمادها على التكنولوجيا الحديثة في تسيير عملها وتحليل بياناتها وتقديم خدمات سريعة وسهلة وأكثر كفاءة من بين هذه التقنيات الحديثة ما يلي:

✚ التكنولوجيا المعتمد عليها:

✓ **الذكاء الاصطناعي:** يساهم في تطوير إستراتيجيات التسويق، وتحسين جودة الخدمات وإجراءات مراقبة المخاطر ومكافحة الاحتيال.

✓ **سلسلة الكتل:** تعمل على توفير نظاما لا مركزيا يعزز من الشفافية والأمان، والثقة المتبادلة في خدمات التأمين.

✓ **الحوسبة السحابية:** تتيح إمكانية الوصول إلى خدمات التأمين عبر الإنترنت، وذلك عبر منصة تكنولوجية متطورة وفعالة وأمنة.

✓ **البيانات الضخمة (الكبيرة):** تساعد في تحسين وتحليل تجربة العملاء وتخصيص المنتجات التأمينية بناء على احتياجات المستخدمين.

✚ أبرز المنجزات المحققة من قبل الشركة لغاية 2018:

✓ بلوغ عدد الموظفين أكثر من 2800 موظف، منهم 1536 مهندسا وتقنيا يشكلون 53.2% من إجمالي الموظفين.

✓ قدمت خدمات التأمينية حوالي 300 مليون شخص، من بينهم 57.8% من الشباب تتراوح أعمارهم بين 18_39 عاما.

✓ باعت 200 مليون منتج التأميني خلال مهرجان Double Eleven في أسبوع فقط ويعتبر أكبر رقم قياسي.

✓ تأسيس شركة ZhonganTechnology في نوفمبر عام 2016، بحيث ركزت فقط فيها على تكنولوجيا التأمين، والبيانات التجارية، والذكاء الاصطناعي، وسلسلة الكتل.

✓ إنشأت مختبرا مشتركا مع جامعة فودان تقنيات block Chain وضمن أمن البيانات.

✓ أدرجت أسهمها في بورصة هونغ كونغ عام 2007 برمز 6060.

✓ تم تصنيفها من أفضل 5 شركات في التكنولوجيا المالية وفقا لKPMG بتعاون مع شركة Ventures الإستثمارية الأسترالية ثلاث سنوات حتى عام 2017.

✓ وقعت إتفاقية شراكة مع صندوق Softbank Vision في 2018 لدعم التكنولوجيا المالية والتأمين الذكي خارج الصين.¹

¹ وهيبة عبد الرحيم، تكنولوجيا التأمين كمستقبل لصناعة التأمين، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 1، 2019، ص 483_486.

الفصل الأول: الإطار النظري لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين

وعليه نرى أن هذه الشركة تمثل نموذجاً ناجحاً في تكنولوجيا التأمين، بحيث حدثت ثورة في القطاع وذلك نتيجة اعتمادها لتقنيات التكنولوجيا الحديثة في تسيير عملها من بين هذه التقنيات الذكاء الاصطناعي وسلسلة الكتل التي ساعدوها في تحليل وتقديم خدماتها بشكل أسرع وأكثر كفاءة وأمن، وهذا يعكس مدى كفاءتها وريادتها في المجال.

الفرع الرابع: تقنيات تكنولوجيا التأمين

من أهم تقنيات تكنولوجيا التأمين ما يلي:

-الذكاء الاصطناعي(AI):

يعتبر الذكاء الاصطناعي ركيزة أساسية في تطوير صناعة التأمين، حيث يعمل على تحليل البيانات بذكاء لإتخاذ قرارات دقيقة وتحسين العمليات في مجال التأمين. يساعد الذكاء الاصطناعي في تقييم المخاطر بشكل دقيق، وتسريع معالجة المطالبات، وتقديم خدمات مخصصة تلبي متطلبات العملاء. كما يمنح شركات التأمين ميزة تنافسية من خلال تحسين الكفاءة وتعزيز التفاعل مع العملاء، مما ينعكس إيجابياً على تجربة المستفيدين من الخدمات التأمينية.¹

- البيانات الضخمة(Big Data) :

تمكن البيانات الضخمة شركات تكنولوجيا التأمين من جمع وتحليل كميات كبيرة من المعلومات من مصادر متنوعة، مثل السجلات الطبية، وتاريخ المطالبات، والأنماط السلوكية للعملاء. من خلال تحليل هذه البيانات، تستطيع الشركات فهم إحتياجات العملاء بشكل أعمق، مما يسمح لها بتصميم منتجات تأمينية مخصصة تناسب متطلباتهم. بالإضافة إلى ذلك، تساهم البيانات الضخمة في تحديد الاتجاهات والمخاطر المحتملة، مما يعزز قدرة الشركات على إتخاذ قرارات مدروسة وتقديم خدمات أكثر دقة وفعالية.

-التأمين الرقمي (Digital Insurance):

التأمين الرقمي هو مفهوم يشير إلى تقديم منتجات وخدمات تأمينية بشكل كامل عبر منصات رقمية، باستخدام أجهزة متطورة تعتمد على معالجات قوية وبرمجيات ذكية. يهدف هذا النوع من التأمين إلى توفير خدمات سريعة ودقيقة، مما يعزز تجربة المستخدم ويحسن كفاءة العمليات التأمينية. ومن بين هذه الشركات الرائدة في مجال التأمين الرقمي نجد شركات مثل: كلوفار وأوسكار في الولايات المتحدة.

-العقود الذكية (Smart Contractas):

هي عقود ذاتية التنفيذ تبرم وتنفذ تلقائياً عبر الحواسيب أو شبكات الكمبيوتر، دون الحاجة إلى صياغتها بشكل تقليدي في مستندات ورقية. تعتمد هذه العقود على تقنيات متقدمة مثل تقنية لبلك شين، وتبنى باستخدام خوارزميات رياضية لتكون بمثابة ملفات مشفرة تخزن بشكل آمن في أنظمة التخزين الرقمية، نتيجة لذلك، أصبحت العقود الذكية حلاً فعالاً للشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية والتأمين، حيث

¹ صحيفة مباشر نيوز الإلكترونية، دليل شامل التحول التكنولوجي مستقبل صناعة التأمين. (تاريخ الدخول:2025_03_22) زمن

الفصل الأول: الإطار النظري لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين

تسهل إدارة العمليات التعاقدية المعقدة بين الشركات والمؤمن لهم، خاصة في ظل التزاماتها طويلة الأمد. بفضل كفاءتها وأمانها، تعد هذه العقود بديلاً عملياً وفعالاً للعقود الورقية التقليدية.¹

- إنترنت الأشياء (Internet of Things) :

هي عبارة عن تقنية حديثة تعمل على ربط الأجهزة الذكية بالأنظمة التأمينية، مما يسمح بجمع وتحليل البيانات المباشرة حول استخدام المركبات، المنازل، والصحة. حيث تساعد هذه التقنية على تقليل المخاطر من خلال مراقبة السلوكيات وتقييمها في الوقت الفعلي. على سبيل المثال، يمكن للسيارات المزودة بأجهزة استشعار إرسال بيانات عن أسلوب القيادة، مما يتيح لشركات التأمين تحديد الأسعار بناءً على سلوك السائق الفعلي.

البلوك تشين (Block Chain) :

تستخدم هذه التقنية في قطاع التأمين لتعزيز الشفافية والأمان في المعاملات. فهي تسهل عمليات الدفع، تقلل من مخاطر الاحتيال، وتعزز الثقة بين شركات التأمين والعملاء. كما تساهم في أتمتة إدارة الوثائق والإدعاءات التأمينية، مما يسرع العمليات ويجعلها أكثر كفاءة.²

-تكنولوجيا الهاتف المحمول:

تتيح تقنية الهاتف النقال الوصول إلى الإنترنت واستخدام الرسائل القصيرة لإبلاغ العملاء بمعلومات مهمة، مثل تفاصيل تغطيتهم التأمينية أو تذكيرهم بقرب إنتهاء عقد التأمين. كما تمكنهم من الإبلاغ عن الحوادث بسرعة، مما يساعد في تسريع الإجراءات التأمينية وتوفير الوقت.³

-الحوسبة السحابية (Cloud computing) :

هي عبارة عن تقنية تتيح تخزين الملفات والبيانات على شبكة الإنترنت مما يسمح بالوصول إليها من أي مكان وفي أي وقت وبأي جهاز، دون الحاجة إلى تخزينها على جهاز معين.⁴

الفرع الخامس: نماذج أعمال الناتجة عن تكنولوجيا التأمين.

تحدث شركات تكنولوجيا التأمين تحولاً جذرياً في القطاع من خلال تقديم خدمات مخصصة تعتمد على الأتمتة الكاملة وتحليل البيانات، مع التركيز على إحتياجات العملاء وتوسيع الوصول عبر تطبيقات

¹ مريم صيد، سوسن زيرق، مرجع سابق، ص 4_6.

² تقنيات تكنولوجيا التأمين (إنترنت الأشياء والبلوك شين)، مكتبة كود زون. (تاريخ الدخول: 2025_03_22) زمن الاطلاع مع 01.03 <https://www.codezone-eg.com/ar/blog/what-is-insurance-technology>

³ سامية معزوز، عبد الحميد مهري، أثر تطبيق التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 9، العدد 1، 2022، ص 295.

⁴ شراقة صبرينة، تكنولوجيا التأمين إتجاه جديد لصناعة تأمين متطورة ومتحولة تكنولوجيا، مجلة الدراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 2، 2021، ص 23.

الفصل الأول: الإطار النظري لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين

الهواتف الذكية. تعتمد هذه الشركات على ثقافة الابتكار ونهج تجريبي مرن، وتركز على تبسيط العلامة التجارية وتحسين توزيع المنتجات رقمياً، مما يسهم في تعزيز الكفاءة وتوسيع الأسواق.¹

جدول رقم (2.1): نماذج أعمال تكنولوجيا التأمين.

<p>هو عبارة عن نموذج أو فكرة جديدة في قطاع التأمين، بدلا من الإعتماد على شركات التأمين التقليدية، حيث يتم فيه جمع بعض الأموال من قبل مجموعة من الأشخاص لتأمين أنفسهم ضد المخاطر المشتركة. يعني أن مجموعة من الناس يتفقوا على أنهم يدفعوا مبالغ معينة ويضعوها في صندوق مشترك، بحيث إذا حدثت خسارة لأي فرد منهم يتم تعويضه من هذا الصندوق. وبالتالي الهدف الرئيسي هنا تقليل التكاليف ورفع الشفافية والثقة بين الأفراد.</p>	<p>تأمين الند للند</p>
<p>عبارة عن نموذج أعمال مبتكر يقدم عروض تأمين لتغطية المخاطر التي قد يواجهها العميل خلال فترة زمنية يحددها بنفسه، وفي أي وقت ومكان يختاره، مع مرونة في المدة التغطية وأسعار التامين.</p>	<p>تأمين بالطلب</p>
<p>هو نموذج أعمال جديد تبنته شركات تأمين السيارات، حيث يتم تحديد أقساط التأمين بناء على سلوك القيادة الفعلي للسائق. بدلا من إعتماد فقط على العوامل التقليدية، يتم استخدام أجهزة استشعار تتركب داخل السيارة لتتبع أنماط القيادة، مثل السرعة والمسافات المقطوعة وجودة القيادة. على سبيل المثال، يمكن أن تختار نظام "الدفع حسب المسافة"، حيث تدفع فقط مقابل الكيلومترات التي تقطعها، أو نظام "الدفع حسب جودة القيادة"، حيث يتم خفض القسط إذا كنت تقود بأمان وهدوء.</p>	<p>تأمين على أساس الاستخدام</p>
<p>هو نموذج أعمال يهدف إلى تغطية مختلف أنواع المخاطر ضمن عقد تأميني واحد ويقسط موحد، يعمل هذا النموذج على تقليل التكاليف التأمينية والتسويقية، كما يوفر تخفيض أقساط التامين مقارنة بشراء تغطيات منفصلة لكل نوع من المخاطر على حدا.</p>	<p>تأمين الشامل للمخاطر</p>
<p>هو نوع من التأمين الموجه للأشخاص ذوي الدخل المحدود، بهدف حمايتهم من الصدمات المالية الناتجة عن المخاطر التي قد يتعرضون لها. يتميز هذا النوع من التأمين بأقساط منتظمة تتناسب مع مستوى المخاطر وتكاليفها. يركز هذا النموذج بشكل خاص على تغطية الأصول منخفضة القيمة، بالإضافة إلى تقديم تعويضات عن المرض، الحوادث، أو الوفاة.</p>	<p>تأمين الأصغر</p>

¹ مشاعلي مريم، التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها في مجال التأمين، مذكرة الماجستير أكاديمي منشورة كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2022_2023 ص52.

الفصل الأول: الإطار النظري لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين

التغطية المرنة	هي عبارة عن نموذج تأميني يستخدم في قطاع التأمين الصحي والحياة، حيث يعمل على منح العملاء حرية إختيار نطاق التغطية التأمينية وقيمة الأقساط التي يدفعونها بناء على متطلباتهم وظروفهم الشخصية. الهدف الرئيسي لهذا النموذج إمكانية تعديل التغطية وفقاً لتغير متطلبات العميل، مما يوفر له المزيد من المرونة والتحكم في خطته التأمينية.
----------------	--

المصدر: مريم صيد، سوسن زيرق مرجع سابق، ص 7.

الفرع السادس: تحديات تكنولوجيا التأمين.

بالرغم من الفرص العديدة التي توفرها التكنولوجيا المالية لشركات التأمين، إلا أن عملية تطبيقها لا تخلو من الصعوبات. إذ تواجه هذه المؤسسات عدة تحديات قد تعرقل الوصول إلى الأهداف المرجوة. ويمكن إبراز أهم هذه التحديات فيما يلي:

(1) الأمن السيبراني:

تشكل الهجمات الإلكترونية عائقاً كبيراً أمام شركات التأمين، حيث قد تؤدي إلى إختراق أنظمتها ولستيلاء على بياناتها الحساسة. وهذا من شأنه أن يسبب خسائر مالية جسيمة ويؤثر بشكل سلبي على ثقة العملاء في الشركة.

(2) الخصوصية:

من المهم أن تقوم شركات التأمين بالتعامل مع بيانات العملاء بشكل مدروس وفقاً لقوانين حماية الخصوصية، وذلك لضمان استخدام المعلومات بطريقة آمنة ومنظمة. ويسهم هذا الالتزام في تعزيز ثقة العملاء بالشركة والحفاظ على سمعتها في السوق.

(3) التغيير الثقافي:

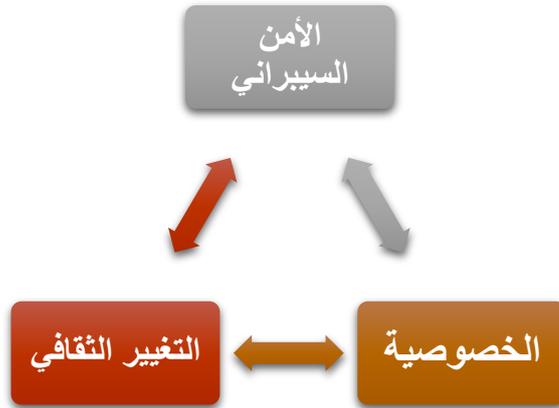
تحتاج شركات التأمين إلى إدماج التكنولوجيا الحديثة ضمن بيئة العمل، الأمر الذي يتطلب إحداث تحول في الثقافة التنظيمية. ويستوجب ذلك تأهيل الموظفين وتدريبهم على استخدام الأنظمة الرقمية بكفاءة، بهدف تحقيق أقصى استفادة من الإمكانيات التي تتيحها التقنيات الحديثة.¹

¹ ايجي انشورتيك الشركة الرائدة في تكنولوجيا التأمين، بعنوان دور تكنولوجيا في قطاع التأمين. وقت اطلاق 2025/03/24،

ar/post.www.eg-insurtech.com/12:00

الفصل الأول: الإطار النظري لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين

الشكل رقم (1_3): تحديات تكنولوجيا التأمين



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على المعلومات السابقة

المبحث الثاني: تحليل الدراسات السابقة.

يعد الرجوع إلى الدراسات السابقة خطوة ضرورية لفهم الإطار النظري والعملي للموضوع محل الدراسة، كما يسهم في توجيه الدراسة الحالية وتحديد أوجه التشابه والاختلاف معها، ففي هذا السياق سوف نستعرض من خلال هذا المبحث أبرز الدراسات التي تناولت موضوع التكنولوجيا المالية في قطاع التأمين.

المطلب الأول: الدراسات السابقة.

سننطلق من خلال هذا المبحث إلى عرض أهم الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث من خلال دراسة المتغيرات ذات العلاقة بالموضوع الحالي، بحيث اختلفت وتباينت الدراسات في معالجة مواضيعها بغية الوصول إلى النتائج المرجوة، ومنه فتعتبر هذه الدراسة كمحاولة أو تطرق إلى بعض الجوانب التي لم يتم التوصل إليها من خلال الدراسات السابقة التالية:

الفرع الأول: الدراسات العربية

الدراسة 01:

دراسة لمريم صيد وسوسن زيرق (2022) بعنوان تكنولوجيا التأمين مسار جديد لقطاع التأمين، وهي عبارة عن ملتقى الدولي الافتراضي من جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تكنولوجيا التأمين وعلى أهم ابتكارات التكنولوجيا وما أفرزته من نماذج أعمال جديدة في قطاع التأمين، وكذلك التعرف على شركة Oscar كتجربة رائدة في مجال تكنولوجيا التأمين، وتمثلت إشكالية الدراسة في: كيف تساهم تكنولوجيا التأمين في التغيير والتطوير من قطاع التأمين؟، وقصد الإجابة على هذه الإشكالية المطروحة اعتمدت هذه الدراسة على أداة الملاحظة في تبسيط وتحليل بياناتها، ومن النتائج المتوصل إليها هي أن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا تسهم بشكل كبير في ابتكار نماذج أعمال جديدة تعتمد على التنبؤ بالمخاطر والقضاء عليها، مما يعزز كفاءة قطاع

الفصل الأول: الإطار النظري لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين

التأمين. كما أن تكنولوجيا التأمين تمثل ركيزة أساسية في التحول الرقمي، حيث يشهد هذا القطاع إستثمارات عالية تؤكد من مدى أهميته المتنامية. ومن بين أبرز النماذج الناجحة، تمكنت OscarHealth من تحقيق تطور سريع بفضل إستراتيجياتها المبتكرة التي أحدثت تحولا ملحوظا في ممارسات التأمين التقليدية.

◀ الدراسة 02:

دراسة مسري وسيلة ومسعد هاجر (2017) بعنوان "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في شركات التأمين الجزائرية: دراسة مقارنة بين المديرية العامة للشركة الجزائرية لتأمينات CAAT والمديرية العامة للشركة العامة للتأمينات المتوسطة GAM"، وهي عبارة عن مذكرة ماستر من جامعة قسدي مرباح ورقلة.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في شركات التأمين الجزائرية العمومية منها والخاصة، حيث تم إختار عينة مكونة من 40 موظفا من مديرية العامة لشركة الجزائرية لتأمين CAAT والمديرية العامة لشركة العامة للتأمينات المتوسطة GAM كالدراسة مقارنة ليرزوا أوجه التشابه والاختلاف بين قطاع العمومي والخاص في استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة. تمثلت إشكالية الدراسة في: ما مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في كل من المديريتين العامة CAAT و GAM؟، وقصد الإجابة على الإشكالية المطروحة إعتمدت هذه الدراسة على أداة المقابلة والملاحظة في جمع وتحليل بياناتها، ومن النتائج المتوصل عليها هي أن شركة CAAT و GAM تعتمد على وسائل الاتصال الحديثة، وأبرزها البريد الإلكتروني والانترنت. كما أن البريد الإلكتروني هو الأكثر استخداما، مع تفاوت في اعتماد الانترنت والاكسترنات، كما كشفت الدراسة أن GAM تتميز بانفتاحها التكنولوجي، بينما تستخدم CAAT هذه التقنيات بشكل تقليدي.

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية.

◀ الدراسة 01:

دراسة زهرة بور هادي بوشنت يري، علي غليبور سليمان، نرجس دلافروز وكامبير شهروي (2023) بعنوان "تصميم نموذج تغطية التأمين للشركات في التكنولوجيا المالية الناشئة": نهج جديد نحو ضرورة التحول الرقمي في التأمين، وهي عبارة عن مقال من جامعة طهران.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة على تغطية التأمين للشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية وتصميم نموذج لهذه التغطية كمنتج تأميني مبتكر. تشمل العينة 14 خبيرا في مجال التأمين والتكنولوجيا المالية من مديري شركات التأمين، وتمثلت إشكالية الدراسة في: ماهي العوامل التي تؤثر على تغطية التأمين لهذه الشركات؟ وكيف يمكن تصميم نموذج تأميني شامل لها؟، قصد الإجابة على الاشكالية المطروحة اعتمدت هذه الدراسة على المقابلة شبه مهيكلة في جمع وتحليل بياناتها، ومن النتائج المتوصل عليها في هذه الدراسة هي أن تغطية التأمين للشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية تتأثر بعدة عوامل، من بينها اعتماد حلول تأمينية ذكية تلائم طبيعة هذه الشركات. كما يلعب استخدام التقنيات المتقدمة مثل العقود الذكية

الفصل الأول: الإطار النظري لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين

دورا هاما في تحسين كفاءة التأمين، إلى جانب ذلك تساعد هذه التقنيات إدارة المخاطر وتقليل المخاطر المحتملة وتعزيز الإستقرار المالي لشركات. وأخيرا يمثل التكامل بين شركات التأمين وشركات التكنولوجيا المالية عنصرا أساسيا في دعم التحول الرقمي.

◀ الدراسة 02:

دراسة الباحثين (Lyubov Klapiv) و (Jurij Klapiv) بعنوان "الابتكارات التكنولوجية في صناعة التأمين" وهي عبارة عن مقال نشرت في 30 ديسمبر 2017 من جامعة ماريا كوري سكلودوفسكا في لوبلين، جامعة لودز.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور التكنولوجيا في تطوير قطاع التأمين عالميا، خاصة على أوروبا وأمريكا الشمالية، وإلى تحليل الابتكارات التكنولوجية المستخدمة في قطاع التأمين بما في ذلك تأثيره على تحسين العمليات، تحسين إدارة المخاطر، وتقديم خدمات أكثر تخصيصا للعملاء. وتمثلت إشكالية الدراسة في: ما هو دور الابتكارات التكنولوجية في تحسين صناعة التأمين؟، وقصد الإجابة على الاشكالية المطروحة اعتمدت هذه الدراسة على أداة SWOT في تحليل وجمع بياناتها، ومن النتائج المتحصل عليها في هذه الدراسة هي أن قطاع التأمين يعتبر أكثر صناعات تبنيًا للابتكارات التكنولوجية، حيث تعتمد الصناعة فيه بشكل متزايد على أنظمة وتقنيات متطورة مثل المنصات الرقمية، والتعلم الآلي، والذكاء الاصطناعي، والتي تساهم بشكل فعال في زيادة الكفاءة، وتقليل الخدمات التأمينية التقليدية، وتعزيز التطور التكنولوجي وزيادة المنافسة.

المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات.

بعد عرض أهم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، نسعى في هذا المطلب إلى إجراء مقارنة تحليلية بينها من حيث الأهداف، المناهج المعتمدة، النتائج المتوصل إليها، وأوجه التشابه والاختلاف، وذلك بغرض تحديد مكانة الدراسة الحالية ضمن السياق العام لهذه الدراسة والإضافة المقدمة من قبلها. والجدول التالي يوضح المقارنة بين الدراسات العربية والحالية كالآتي:

الجدول رقم (3_1): المقارنة بين الدراسات العربية والحالية

أوجه الاختلاف	أوجه التشابه	الدراسة العربية
اختلفت الدراسة الحالية مع السابقة أنها لم تتطرق إلى مفاهيم التكنولوجيا المالية وتم إجراء الدراسة الحالية في شركة CAAT والدراسة المقارنة تم إجرائها على شركة CAAT و GAM واختلفت الدراسة المقارنة في أداة الملاحظة وفي فترة الدراسة.	اتفقت الدراسة الحالية والسابقة على مفاهيم التأمينات والمنهجين الوصفي والتحليلي وأداة المقابلة وكلا دراستين عالجتا شركة التأمينات CAAT.	دراسات مسيري وسيلة ومسعد هاجر

الفصل الأول: الإطار النظري لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين

<p>تختلف دراستنا مع هذه الدراسة من حيث حدود الدراسة والمؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في دراستنا شركة التأمينات CAAT فرع غرداية، ودراسة مريم وسوسن تمت في شركة Oscar كتجربة رائدة سنة 2022، أما في دراستنا تمت في سنة 2025. كذلك تختلف هذه الدراسة من حيث المتغير التابع فالمتغير الخاص بهذه الدراسة هو تكنولوجيا التأمين أما في دراستنا خاص بالتكنولوجيا المالية. أيضا تختلف دراستنا من حيث أداة الدراسة بالنسبة لدراستنا اعتمدت على المقابلة والدراسة المقارنة على الملاحظة.</p>	<p>اتفقت الدراسة الحالية والسابقة على مفاهيم تكنولوجيا التأمين والمنهجين الوصفي والتحليلي</p>	<p>دراسة لمريم صيد وسوسن زيرق</p>
---	---	-----------------------------------

وفيما يلي جدول يوضح المقارنة بين الدراسات الأجنبية والحالية كالآتي:

الجدول رقم (1_4): المقارنة بين الدراسات الأجنبية والحالية

أوجه الاختلاف	أوجه التشابه	الدراسة الاجنبية
<p>اختلفت هذه الدراسة في أهداف الدراسة حيث اهتمت هذه الدراسة إلى معرفة دور التكنولوجيا في قطاع التأمين وذلك لتحسين إدارة المخاطر وتقديم خدمات أكثر تخصيصا للعملاء، وأيضا اختلفت في حدود زمنية للدراسة.</p>	<p>اتفقت الدراسة لنفس متغير التكنولوجيا المالية، أيضا اعتمدت هذه الدراسة على نفس منهج دراستنا والمتمثل في المنهجين الوصفي والتحليلي.</p>	<p>دراسات (Lyubovklapkiv) و (Jurijklapkiv)</p>
<p>اختلفت هذه الدراسة في أهداف الدراسة حيث اهتمت هذه الدراسة في تصميم نموذج تأميني مبتكر للشركات الناشئة في التكنولوجيا</p>	<p>اتفقت كلا الدراستين في متغير التكنولوجيا المالية، وأيضا اعتمدت على نفس أداة الدراسة وهي المقابلة.</p>	<p>دراسات (Zahra poorhadiposbtiri) و (Ali Gbolipourseleimani)</p>

الفصل الأول: الإطار النظري لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين

المالية، بينما دراستنا تهدف إلى إبراز البرامج المستخدمة في شركات التأمين، وأيضاً تختلف في الحدود الزمانية للدراسة.		و (NargesDelafooz) (Kambizshahroudi)
--	--	--

الفصل الأول: الإطار النظري لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى أهم الأساسيات الخاصة بالتكنولوجيا المالية (Fin Tech) وتكنولوجيا التأمين (InsurTech)، وذلك عن طريق تسليط الضوء على ضرورة التحول الرقمي في القطاع المالي والتأميني في ظل التطور التكنولوجي السريع.

تم تناول في بداية الفصل مفهوم التكنولوجيا المالية باعتبارها دمجا للتكنولوجيا الحديثة والابتكارات الرقمية من أجل تحسين وأتمتة الخدمات المالية، ومن خاصيتها انها تعمل على خفض التكاليف داخل المؤسسة وتوسيع قاعدة المستخدمين. ورغم ذلك إلا أنها تواجه تحديات كثيرة كالتلاعب بالبيانات، الاحتكار، أمن المعلومات...الخ.

وبعدها تم تناول مفهوم تكنولوجيا التأمين، وهي عبارة عن فرع متخصص ضمن التكنولوجيا المالية تعمل على استخدام تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي والبلوك شين لتحديث خدمات التأمين، وتحسين تجربة العملاء وتقليل من تكاليف داخل المؤسسة.

ومن خلال ما تطرقنا في كلا المتغيرين نرى بأن تكنولوجيا التأمين تعتبر فرع من التكنولوجيا المالية، كونها تعتبر نموذج متخصص في قطاع التأمين، وذلك باعتمادها على تقنيات حديثة كالذكاء الاصطناعي والبلوك شين الذين يساهمون في تحسين الأداء وتطوير خدمات التأمينية مبتكرة وهذا ما يميز العلاقة بين المتغيرين.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا

المالية في شركات التأمين

الجزائرية CAAT

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية (CAAT)

تمهيد

بعد استعراض الإطار النظري لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين، ينتقل هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي من خلال دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT ، باعتبارها إحدى أبرز الفاعلين في السوق التأميني الجزائري.

يهدف هذا الفصل إلى تقييم مدى تبنى شركة CAAT فرع غرداية لمفاهيم وأدوات التكنولوجيا المالية، وتحليل جاهزيتها لتطبيقها، من خلال الوقوف على الواقع العملي للبنية التحتية الرقمية، الموارد البشرية، البيئة التنظيمية، ومستوى الوعي داخل المؤسسة. كما يسعى إلى إبراز التحديات التي تواجهها الشركة في هذا المجال، والفرص التي يمكن استغلالها لتسريع عملية التحول الرقمي.

يعتمد هذا الفصل على منهجية تطبيقية تقوم على جمع وتحليل البيانات من داخل الشركة، عبر مقابلات و مراجعة تقارير رسمية، بهدف الخروج بنتائج واقعية تدعم الاستنتاجات والتوصيات اللاحقة.

المبحث الأول: لمحة تاريخية لشركة التأمين (CAAT).

بعد تطرقنا إلى أهم مفاهيم التكنولوجيا المالية وتكنولوجيا التأمين، والوقوف على أبرز الجوانب النظرية المتعلقة بهما، سيتم الانتقال إلى الجانب التطبيقي، من خلال إجراء دراسة حالة على مؤسسة التأمين الشامل CAAT وكالة غرداية، وذلك بهدف معرفة واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المؤسسة، والهدف الاساسي التي تسعى اليه.

ولتحقيق الأهداف، تم الاعتماد على أداة المقابلة كوسيلة لجمع المعلومات، حيث أُجريت مقابلة مع أحد الاطراف المعنية بالمؤسسة من أجل الحصول على معطيات دقيقة وواضحة حول موضوع الدراسة.

المطلب الأول: تعريف و نشأة مؤسسة التأمينات الجزائرية (CAAT).

تأسست شركة التأمين CAAT في أبريل 1985، نتيجة لإعادة هيكلة قطاع التأمين في الجزائر، وبدأت نشاطها فعلياً في يناير 1986، في فترة كانت تتميز باحتكار الدولة لهذا القطاع وتوزيع التخصصات بين الشركات. تم تكليف الشركة آنذاك بتأمين النقل البري والبحري والجوي، مع أهداف واضحة تمثلت في تغطية المخاطر المرتبطة بنشاطها، تعبئة المدخرات لتمويل الاقتصاد الوطني، والمساهمة في خلق مناصب شغل. ومع بداية موجة الاصلاحات، تحولت CAAT في أكتوبر 1989 إلى مؤسسة اقتصادية عامة في شكل شركة مساهمة (EPE/SPA)، مما سمح لها بمزيد من الاستقلالية والمرونة. وقد تبع ذلك تغييرات هيكلية وقانونية، أبرزها رفع التخصص عام 1995 بموجب الأمر 95-07، ما أتاح لها تسويق جميع فروع التأمين، وإنهاء احتكار الدولة للقطاع. واصلت الشركة تطورها باعتماد استراتيجية تركز على تعزيز جودة الخدمات، وتوسيع الشبكة التجارية، وتحديث البنية التحتية الرقمية، ودمج وسطاء التأمين، بالإضافة إلى دعم الكفاءات والاستثمار في الأصول العقارية. وفي إطار القانون 06-04 الصادر سنة 2006، تم الفصل بين تأمينات الأشخاص وتأمينات الممتلكات، مما دفع CAAT إلى تعديل وضعها القانوني لتصبح شركة متخصصة في التأمينات الممتلكات والحوادث. ونتيجة لذلك، أنشأت شركة فرعية لتأمينات الأشخاص تُدعى "تأمينات الحياة "الجزائر_TALA" بالشراكة مع الصندوق الوطني للاستثمار (FNI) والبنك الخارجي للجزائر (BEA)، حيث تملك فيها CAAT حصة الأغلبية بنسبة 55%. بفضل هذا المسار الحافل بالإصلاحات والتكيف المستمر مع المتغيرات الاقتصادية والقانونية، أصبحت CAAT اليوم من أبرز شركات التأمين في الجزائر، بمكانة قوية في السوق ورؤية استراتيجية تعتمد على الابتكار، والمرونة، وتحقيق الاستدامة.

تُعتبر الشركة الجزائرية لتأمين (CAAT) من أبرز المؤسسات الاقتصادية الوطنية. بدأت نشاطها برأس مال اجتماعي قدره 60 مليون دينار جزائري سنة 1985، ثم ارتفع إلى 230 مليون دينار في عام

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية (CAAT)

1992، ليصل لاحقاً إلى 900 مليون دينار. أما في الوقت الحالي، فقد بلغ رأس مال الشركة 20 مليار دينار جزائري، ومن مهام شركة CAAT:

- التأمين وحماية ممتلكات المواطن.
- تعويض أضرار للفراد.
- تخفيض وتقليل من التكاليف.
- تمويل المشاريع الائتمانية.
- إدارة المخاطر.

أبعاد شركة التأمين:

- تكيف وتبني نفسها وفقاً لتطورها وزيادة حصتها في السوق.
- يجمع بين مساهمات الموظفين ذوي الخبرة ومساهمات الموظفين الجدد المؤهلين.
- إنشاء شبكة مختلطة قريبة من العملاء (وكالات مباشرة ووكالة حكومية).
- الاستفادة من الخبرة المثبتة في إدارة المخاطر المؤسسية.
- تبتكر الشركة من خلال إطلاق حزم تستهدف الأفراد والمهن الحرة وتطوير منتجات محددة تلبي احتياجات الحسابات الرئيسية.

أهداف شركة التأمين:

- تصريف المدخرات للمساهمة في تمويل الاقتصاد الوطني.
- خلق مناصب عمل في ظل قدوم إصلاحات من بينها التحول إلى إستقلالية الإدارة، المؤسسة تحولت من شركة عمومية إقتصادية إلى شركة ذات أسهم في أكتوبر 1989 وعرفت أيضاً تحولين جذريين آخرين.
- رفع التخصص الذي سمح بتسويق جميع فروع التأمين.
- إنهاء احتكار الدولة على عمليات التأمين وإعادة التأمين مكرّسة بالمرسوم 07-95 جانفي 1995.
- التحويل القانوني المتكيف مع البيئة.

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية (CAAT)

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي ونشاط الشركة (CAAT).

❖ الهيكل التنظيمي:

الهيكل التنظيمي كل من المديرية العامة التي تشمل مجموعة من الإدارات المركزية وكذلك المديرية الجهوية والمفتشيات، وفيما يلي سنقوم بعرض الهياكل التنظيمية للمديرية العامة للشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT):

✓ الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للشركة الجزائرية للتأمينات: والتي تمثل الهيئة المركزية للمؤسسة.

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية (CAAT)

الشكل رقم (1.2): الهيكل التنظيمي لشركة CAAT



المصدر: من إعداد الطالبات بناء على تقارير شركة CAAT

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية (CAAT)

◀ شرح الهيكل التنظيمي للشركة:

◀ طاقم الادارة العامة للشركة:

يشرف عليها المدير العام، حيث يضم كل من المديرين العامين بالنيابة للشؤون التقنية والتجارية والشؤون الادارية والمالية، إلى جانب الأمين العام، مجموعة من المستشارين، المفتشية العامة، ومديرية التدقيق، يهدف هذا الطاقم لضمان التسيير الفعال لمختلف أنشطة الشركة.

◀ المدير العام بالنيابة المكلف بالشؤون التقنية والتجارية:

يعمل تحت إشراف المدير العام، يشرف على تنفيذ استراتيجية الشركة ضمن مجاله. كما يشرف على:

– مديرية تأمين المخاطر الصناعية والموارد الطبيعية.

– مديرية تأمين السيارات.

– مديرية تأمين النقل.

◀ المدير العام بالنيابة المكلف بالشؤون الإدارية والمالية:

يخضع لإشراف رئيس المدير العام، يقوم بالمساهمة في تنفيذ استراتيجيات الشركة ضمن مجال اختصاصه، كما يشرف على¹:

– مديرية الموارد البشرية. والتعليم والتدريب.

– مديرية المالية والمحاسبة.

– مديرية الوسائل والممتلكات.

– مديرية الاستثمارات والمشاركات.

◀ الأمين العام:

يعمل تحت إشراف رئيس المدير العام، حيث يتولى دراسة الوثائق والملفات الخاصة بالشركة إلى جانب مساعدة المدير العام في علاقاتها مع الهيئات الخارجية.

◀ المستشارون:

يعملون تحت إشراف رئيس المدير العام، وهم مسؤولون عن متابعة الملفات المختلفة، كما يقدمون الدعم له في تنسيق عمل الهياكل الداخلية، ويمثلونه في التعامل مع الهيئات الخارجية.

◀ المفتشية العامة:

تخضع لإشراف المفتش العام، والذي بدوره يخضع لسلطة رئيس المدير العام للشركة، المعني بمناسبة وتقييم أداء الإدارة، والسعي على احترام القوانين والاجراءات الداخلية، بالتنسيق مع المفتشيات الجهوية.

¹ منشورات المؤسسة الداخلية (غير منشورة)، ص22.

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية (CAAT)

◀ مديرية التدقيق:

هي عبارة عن هيئة مستقلة تابعة للإدارة العامة، تعمل على تقييم النظام الرقابة الداخلية في إطار المركزي لتحسين الأداء في إدارة.

◀ مديرية الأمن والوقاية:

تندرج تحت سلطة المدير العام للشركة، وهي المكلفة بإنشاء أنظمة الأمان الأكثر ملائمة لجميع هياكل الشركة، مما يحقق التطبيق الصارم لقوانين وسياسة الشركة المتعلقة بالوقاية والحماية والأمن.

◀ مديرية الموارد البشرية:

تمثل للهيكلي الهرمي للمدير العام بالنيابة المكلف بالشؤون الإدارية والمالية وتضم مديريتين فرعيتين هما:

– المديرية الفرعية للتطوير ومراقبة وإدارة الموارد البشرية.

– المديرية الفرعية لتسيير الموارد البشرية للمديرية العامة (المقر الرئيسي) .

◀ مديرية التعليم والتدريب:

تصنف تحت إشراف المدير العام بالنيابة المكلف بالشؤون الإدارية والمالية وتسير ثلاثة مديريات فرعية هي:

– المديرية الفرعية للتخطيط والتعليم الفرعية للتخطيط والتعليم.

– المديرية الفرعية لإدارة التدريب.

◀ مديرية الوسائل والممتلكات:

هي المديرية التابعة للمدير العام بالنيابة المكلف بالشؤون الإدارية والمالية وهي مسؤولة عن ثلاثة مديريات فرعية هي:

– مديرية الوسائل الفرعية.

– المديرية الفرعية للممتلكات.

– المديرية الفرعية للطباعة.

◀ مديرية المالية والمحاسبة:

وتصنف تحت إشراف المدير العام بالنيابة المكلف بالشؤون الإدارية والمالية وبها ثلاثة مديريات فرعية:

– المديرية الفرعية المالية .

– المديرية الفرعية للمحاسبة.

– المديرية الفرعية لمحاسبة عمليات إعادة التأمين والتأمين المشترك.

◀ مديرية تأمين المخاطر الصناعية والكوارث الطبيعية:

تندرج تحت المدير العام بالنيابة المكلف بالشؤون التقنية والتجارية وفيها ثلاثة مديريات فرعية هي:

– المديرية الفرعية للحرائق.

– المديرية الفرعية للمخاطر البسيطة.

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية (CAAT)

– المديرية الفرعية للمسؤولية المدنية والمخاطر المتنوعة، وتأمين الكوارث الطبيعية وتضم قسم الدراسات الاحصائية التابعة لها مباشرة.¹

◀ مديرية تأمين المخاطر الهندسية والائتمانية:

يشرف عليها المدير العام بالنيابة المكلف بالشؤون التقنية والتجارية وتتولى مديريتين فرعيتين هما:

– المديرية الفرعية الهندسية.

– المديرية الفرعية للائتمان والتي فيها قسم الدراسات الاحصائية التابعة لها مباشرة.

◀ مديرية تأمين السيارات:

تابعة للمدير العام بالنيابة المكلف بالشؤون التقنية والتجارية، وتشرف على مديريتين هما:

– المديرية الفرعية للإنتاج (الاكتتاب).

– المديرية الفرعية للتعويضات.

كما أن لديها قسم الدراسات الاحصائية التابعة لها مباشرة.

◀ مديرية تأمين النقل :

تتبع في هيكلها الإداري للمدير العام بالنيابة المكلف بالشؤون التقنية والتجارية. تشرف هذه المديرية على ثلاث مديريات فرعية، وهي:

– المديرية الفرعية لإنتاج الهيئات البحرية.

– المديرية الفرعية لتعويضات الهيئات البحرية .

– المديرية الفرعية للتأمين البحري للبضائع .

وتشمل أيضا قسما للدراسات الاحصائية يخضع لإشرافها المباشر.²

◀ مديرية إعادة التأمين :

تندرج تحت الإشراف المباشر للمدير العام بالنيابة المكلف بالشؤون التقنية والتجارية. وتشرف هذه المديرية على أربع مديريات فرعية، هي :

– المديرية الفرعية للهيئات البحرية.

– المديرية الفرعية لنقل البضائع.

– المديرية الفرعية للهندسة .

– المديرية الفرعية لتأمين المخاطر الصناعية.

¹ منشورات المؤسسة الداخلية (غير منشورة)، ص30.

² منشورات المؤسسة الداخلية (غير منشورة)، ص31.

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية (CAAT)

◀ مديرية المبيعات والتسويق:

تتبع بشكل مباشر للمدير العام بالنيابة المسؤول عن الشؤون التقنية والتجارية. وهي تشرف على ثلاث

مديريات فرعية، هي:

- المديرية الفرعية للاتصالات والتسويق.
- المديرية الفرعية للمبيعات.
- المديرية الفرعية للتنمية.

◀ مديرية التخطيط والرقابة الادارية والتنظيمية :

• مديرية الشبكة التجارية:

تندرج تحت إشراف المدير العام بالنيابة المكلف بالشؤون التقنية والتجارية. وتشرف هذه المديرية على ثلاث

مديريات فرعية، هي:

- المديرية الفرعية لمراقبة المحفظة،
- المديرية الفرعية لتنشيط قوة المبيعات،
- المديرية الفرعية للدراسات والتطوير.

• مديرية تكنولوجيا المعلومات :

تندرج تحت الإشراف المباشر للمدير العام بالنيابة المكلف بالشؤون التقنية والتجارية. وتتكوّن من ثلاث

مديريات فرعية، هي:

- المديرية الفرعية لنظام المعلومات والتطوير .
- المديرية الفرعية للشبكات والعمليات .
- المديرية الفرعية للبرمجيات وقواعد البيانات.

▪ خلية التقاضي والمنازعات :

تعمل تحت الإشراف المباشر للمدير العام بالنيابة المكلف بالشؤون التقنية والتجارية، وتضم قسمين أساسيين:

- قسم التقاضي .
- قسم التنظيم.¹

◀ الفروع :

هو هيئة تمثل الشركة على مستوى منطقة أو نطاق جغرافي معين. يُعتبر هيكلاً حيوياً يُشرف على أنشطة الشبكة التابعة له، ويضمن متابعتها وتنفيذها بالشكل المطلوب. يتولى الفرع تطبيق البرامج والسياسات التي تضعها المديرية العامة، ويتمتع في نفس الوقت باستقلالية وظيفية ضمن الإطار القانوني والتنظيمي المعمول به. ويُسير الفرع من طرف مدير يخضع للسلطة المباشرة للمديرية العامة.

¹ منشورات المؤسسة الداخلية (غير منشورة)، ص33.

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية (CAAT)

◀ الوكالات :

يعمل تحت إشراف مدير الفرع، ويتحمل مسؤولية تنظيم، تسيير، وتطوير الوكالة التي يديرها. وتنقسم إدارة الوكالة إلى أربعة أقسام رئيسية:

- قسم المالية والمحاسبة.
- قسم تأمينات النقل.
- قسم تأمين المخاطر الصناعية والكوارث الطبيعية والهندسة.
- قسم تأمين السيارات.¹

❖ نشاط الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT .

تبرز المؤشرات التقنية والمالية لمؤسسة التأمينات CAAT خلال سنتي 2022_2023، حيث سجلت تطورا ملحوظا مختلف الجوانب الأساسية لنشاط المؤسسة، شهد إنتاج سنة 2023 نموا وتطور ملحوظ قدر ب 7% مقارنة بسنة 2022. وسيتم التطرق إلى التغيرات التي طرأت على هذه المؤشرات في الجدول التالي:

الجدول رقم(1_2): نشاط شركة CAAT

القسم	السنة المالية 2023	السنة المالية 2022	نسبة التقدم
التسيير التقني			
الإنتاج	28 486	26 716	7%
التعويضات	15 367	13 108	17%
تعويضات مستحقة الدفع	26 855	24 266	11%
التعويضات المحصلة من الغير	1 815	1 106	64%
التنازلات (إعادة التأمين)	18 684	16 431	14%
العمولات المحصلة	2 619	2 595	1%
حصة معيدي التأمين في التسويات	6 937	6 819	2%
حصة معيدي التأمين في التعويضات (الاسترداد)	5 779	5 282	9%
حصة معيدي التأمين في التعويضات المستحقة الدفع	21 054	18 434	14%

¹ منشورات المؤسسة الداخلية (غير منشورة)، ص35.

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية (CAAT)

عدد الموظفين	1 754	1 722	2%
النتائج			
هامش التأمين	5 727 296	8 044 351	-28,80%
النتيجة التشغيلية	-1 342 141	-317 478	322,75%
النتيجة المالية	2 301 225	2 244 006	2,55%
النتيجة الصافية	1 253 458	1 880 801	-33,36%

المصدر: rapport 2023 CAAT

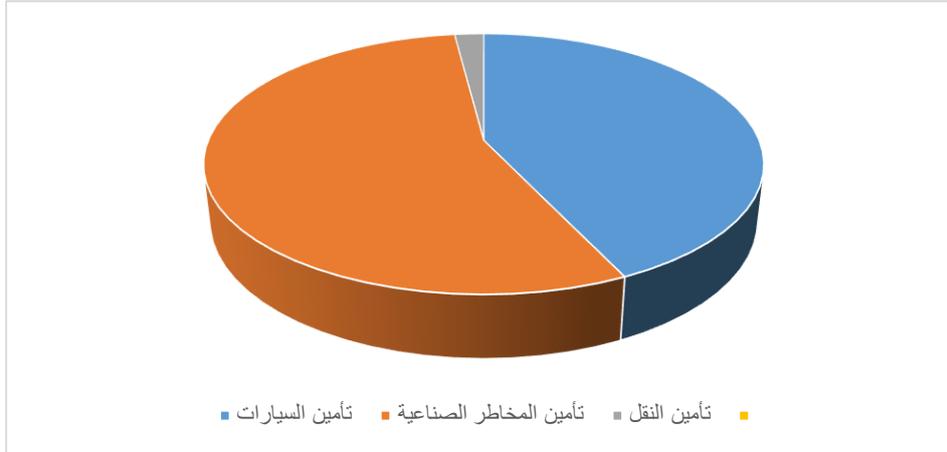
- يمثل الجدول تطورات مالية وتقنية خاصة بمؤسسة التأمين CAAT خلال الفترة الزمنية 2022_2023 حيث نلاحظ:
- بالنسبة للانتاج نلاحظ أنه ارتفع من 26,716 مليون خلال سنة 2022 إلى 28,486 مليون سنة 2023 نمو قدر ب 7% وهذا دلالة على حسن كفاءة وسلوك المنتج.
 - بالنسبة للتعويضات (المستحقة والمحصلة) نلاحظ ارتفاع سريع وواضح قدر ب 17% و 11% على التوالي، وهذا ما يوضح زيادة في احتياجات الافراد .
 - بالنسبة لعدد الموظفين لا يوجد تغير واضح في كلا السنتين وإنما كان تغير شبه مستقر فقط.
 - بالنسبة لهامش التأمين نلاحظ انخفاض قدر ب 28.8%، وهذا راجع لضعف النشاط التأميني لدى المؤسسة.
 - بالنسبة للنتيجة التشغيلية نلاحظ تحسن ملحوظ قدر بنسبة تغير 322.75% وهذا راجع لحسن أداء العمل داخل مؤسسة.
 - بالنسبة للنتيجة المالية نلاحظ ارتفاع قدر ب 2.55، وهذا راجع إلى تحسن في عوائد الاستثمار واستغلالها بشكل أمثل.
 - نلاحظ بأن النتيجة الصافية تراجعت ب 33.36%، انخفاض حاد أدى إلى تدهور أداء الشركة العام.
- استنتاج:

بشكل عام، توضح هذه البيانات أن CAAT تسير بخطى ثابتة نحو تحسين أدائها التقني والمالي، رغم بعض التقلبات في بعض المؤشرات، مما يعكس قدرتها على التكيف مع التغيرات في بيئة سوق التأمين.

◀ **هيكل التعويضات:** أدت التغيرات التي سجلتها الفروع المختلفة إلى تغيير في هيكل التعويضات مقارنة بالعام السابق، وذلك على النحو التالي:

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية (CAAT)

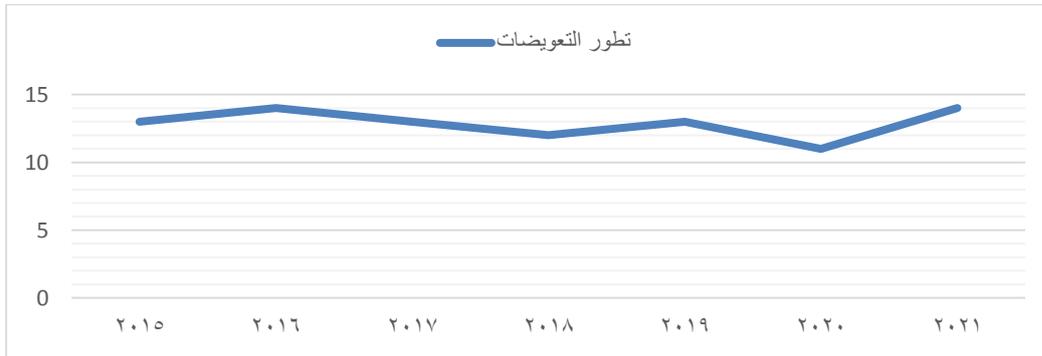
الشكل رقم(2_2): هيكل التعويضات لسنة 2021



المصدر: مخرجات برنامج EXCEL للبيانات المقدمة من قبل المؤسسة محل الدراسة

وفيما يلي التمثيل البياني لتطور حصيلة التعويضات:

الشكل رقم(2_3): تطور التعويضات للفترة (2015_2021)



المصدر: مخرجات برنامج EXCEL للبيانات المقدمة من قبل المؤسسة محل الدراسة

يمثل المنحنى تغيرات تطور التعويضات بدلالة السنوات حيث نلاحظ:

- 2016_2015 : نلاحظ زيادة نسبية للتعويضات وهذا يشير إلى ارتفاع في قيمة المطالبات المزمّنة.
- ومن 2018_2016: نلاحظ انخفاض تدريجي للتعويضات، وهذا راجع لانخفاض الحوادث.
- ومن 2019_2018: نلاحظ ارتفاع سريع في التعويضات، قد يشير إلى زيادة الحوادث.
- ومن 2020_2019: نلاحظ انخفاض ملحوظ، ويحتمل أن يكون بسبب جائحة كوفيد-19 التي أثرت على النشاط الاقتصادي لمختلف المؤسسات.
- من 2021_2020: نلاحظ ارتفاع ملحوظ، راجع لعودة النشاط الاقتصادي بعد جائحة كورونا.

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية (CAAT)

الاستنتاج:

المنحنى يظهر عدم استقرار في التعويضات عبر السنوات، وهذا ما يدل على التأثير بعدة عوامل خارجية وداخلية، كالوضع الصحي أو الظروف الاقتصادية، وبالنسبة للارتفاع الحاصل في سنة 2021 راجع لزيادة في المتطلبات.

المبحث الثاني: واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في شركة التأمينات (CAAT).

يعد تحليل واقع تطبيق التكنولوجيا المالية داخل المؤسسات التأمينية خطوة أساسية لفهم مدى تبني هذا التوجه الحديث على المستوى العملي، وفي هذا الإطار يتناول هذا المبحث دراسة وتحليل واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT) باعتبارها إحدى الشركات الرائدة في السوق الجزائرية، وسنركز في البداية على التعرف على أهم البرامج والتطبيقات المعتمدة داخل الشركة، وذلك بهدف تقييم مدى مواكبتها للتحول الرقمي في قطاع التأمين.

المطلب الاول: البرامج المستخدمة في شركة التأمين (CAAT).

بعد زيارتنا للشركة CAAT ومقابلة الأطراف المعنيين، والإطلاع على البرامج المستخدمة وإجراء الملاحظات اللازمة، تبين لنا أن المؤسسة تعتمد على مجموعة من البرامج التطبيقية المتخصصة، إلى جانب برامج ذات استخدام عام. وتستخدم لتسيير مختلف العمليات الادارية والمالية والمعلوماتية، بينما تساهم البرامج التطبيقية في دعم النشاط الأساسي للمؤسسة بشكل أكثر دقة وفعالية. ومن البرامج المستخدمة في الشركة:

▪ برنامج CIRIS.

هو برنامج يقوم بتسيير جميع متطلبات المؤسسة وتسجيل كافة العمليات المحاسبية في (التأمين على جميع المجالات) وكل الفروع تستخدمه، وقد اعتمده سنة 2012.

▪ مهام برنامج CIRIS.

- معاينة المعلومات (محاسبية، تقنية، مالية).
- إنشاء قاعدة البيانات.
- معالجة المعلومات.

▪ مميزاته.

- الشفافية والأمان.

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية (CAAT)

- تسريع العمليات.
- توفير الوقت والجهد.

الشكل رقم(2_4): واجهة برنامج CIRIS



- المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج CIRIS لشركة CAAT فرع غرداية
- يتضح من خلال الشكل السابق، واجهة الاستخدام الرئيسي لبرنامج CIRIS، والتي تحتوي على إدخال اسم المستخدم والرقم السري الخاص بالمهنة والذي من خلالهم يتم الدخول إلى البرنامج الرئيسي.

الشكل رقم(2_5): الدخول إلى الميزانية المحاسبية

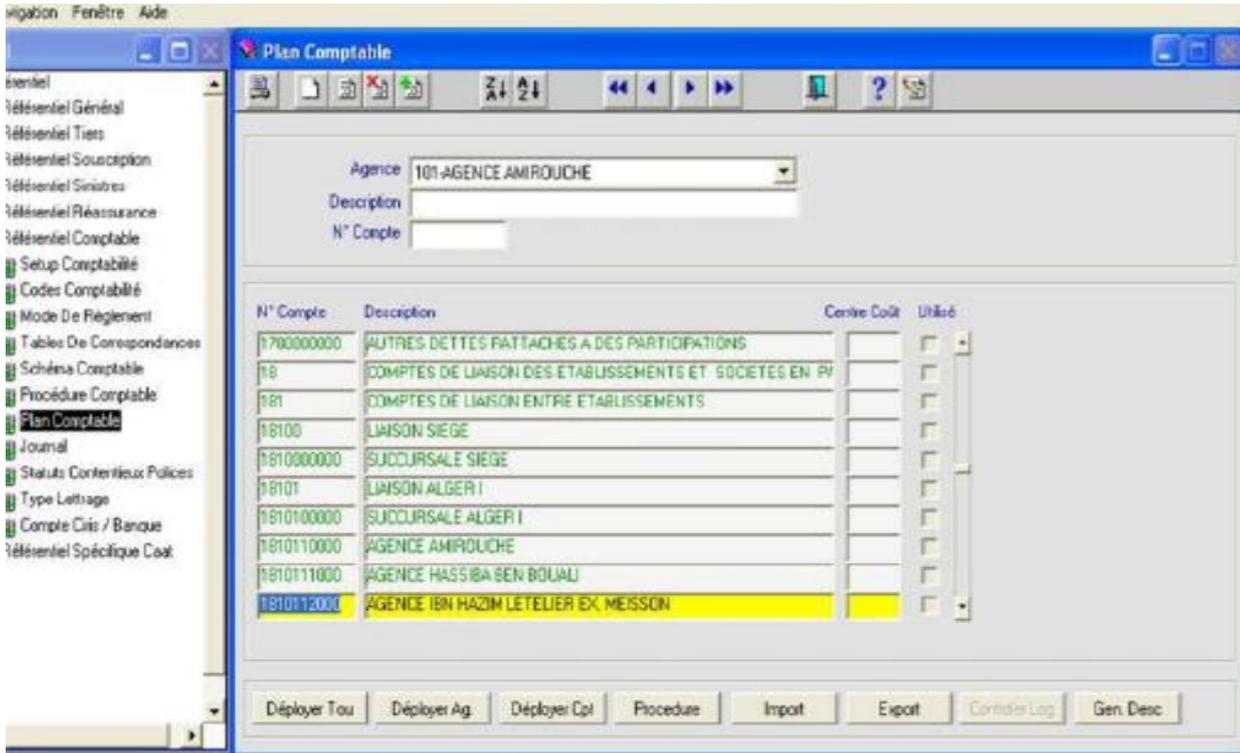
N° Compte	Description	Débit	Crédit	Balance
5112010000	CH?QUES REMIS A L'ENCAN?	29.875,00	0,00	-29.875,00
5121100000	COMPTES BEA - RECETTES	0,00	60.000,00	60.000,00
5121200000	COMPTES BEA - DEPENSES	0,00	170.000,00	170.000,00
6310011000	SALAIRE DE BASE	100.000,00	0,00	-100.000,00
6310040000	PRE SALAIRES	50.000,00	0,00	-50.000,00
6313000000	PRIME DE PANIER	20.000,00	0,00	-20.000,00
7000050000	CORPS DE VEHICULES AERI	0,00	99.000,00	99.000,00
7000070400	MARITIMES	0,00	1.168,30	1.168,30
7000130100	R.C. GENERALE	0,00	12.500,00	12.500,00
7000050000	CORPS DE VEHICULES AERI	0,00	1.000,00	1.000,00
7000070400	MARITIMES	0,00	500,00	500,00
7000130100	R.C. GENERALE	0,00	500,00	500,00
Total		624.196,91	624.196,91	0,00

- المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج CIRIS لشركة CAAT فرع غرداية

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية (CAAT)

○ يوضح الشكل أعلاه جهة من برنامج CIRIS، تتمثل في الدخول إلى الميزانية المحاسبية التي تتم خلال اليوم والقيام بمختلف العمليات المالية وذلك من خلال تسجيل القيود المحاسبية ويحدد الرصيد بناءً على الفرق بين هذه العمليات التي تحدث داخل فروع الشركة CAAT مما يجعلها منظمة وشفافية في عملها.

الشكل رقم(2_6): تسجيل عمليات العملاء



- المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج CIRIS لشركة CAAT فرع غرداية
- يتضح الشكل أعلاه بأنها خاصية لمعرفة أرقام الحسابات، والتي يتم من خلالها تسجيل العمليات على مستوى كل عميل على حده، وتستخدم لعرض أو تعديل الحسابات المحاسبية المرتبطة بالفروع للشركة CAAT، وهذا يجعلها أداة مهمة داخل النظام. وتتمثل وظائفها في:
- ربط العمليات المحاسبية مع كل فروع الشركة.
 - تنظيم الحسابات بين المقر والفروع.
 - تسهيل المتابعة المالية.

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية (CAAT)

الشكل رقم(2_7): إدارة الحوادث

Création Sinistre

N° Police: 1/VP/1/0/0 Date Eché: 05/1 Date Exp.: 05/1

Assuré: 0000/0 - AAMER N° Sinistre: 1/VP/7

Général | Détail | Spécifique | Source | Trac | Valable

Client: 0000/0 - AAMER Ret. Court: []

N° Sin. Principal: [] / [] Anc. N° Sin.: []

Date Survenance: [] Heures: []

Date Saïs: [] Date Déclaration: [] Exercice: 0/11

Lieu Sinistre: [] Quartier: []

Code Postal: []

Rédacteur Sinistre: 01 Gestionnaire Sinistre

Prochaine Action: 00 En Attente De L'Expertise Matérielle

Responsabilité: 100 % En Faute: [] Pas de Bonus Malus: []

Nb Etc.: 0 Peut être réajusté: [] Perte Totale: []

Aide Police Annuler OK

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج CIRIS لشركة CAAT فرع غرداية

الشكل رقم(2_8): معاينة الحوادث

Création Sinistre

N° Police: 1/VP/1/0/0 Date Eché: 05/1 Date Exp.: 05/1

Assuré: 0000/0 - AAMER N° Sinistre: 1/VP/7

Général | Détail | Spécifique | Source | Trac | Valable

Gravité: 05 Dommages Matériels Infr

Contenu: 0 Non Déclaré Surc: 00 Inconnue

Tête Cause: 03 Accident Avec Tiers Ides 2nde Cause: 05 Non Respect Du Code L

Circonstances: E4 Dérapage

1er Résultat: M10 Dommage matériel et corp

2ème Résultat: []

3ème Résultat: [] Corporel: []

Convention: 00 Aucune Recours: 00 Aucun Rattachement P

Description: L'Assuré prétend que la voiture a glissé sur une plaque visqueuse qui se trouvait sur la route.

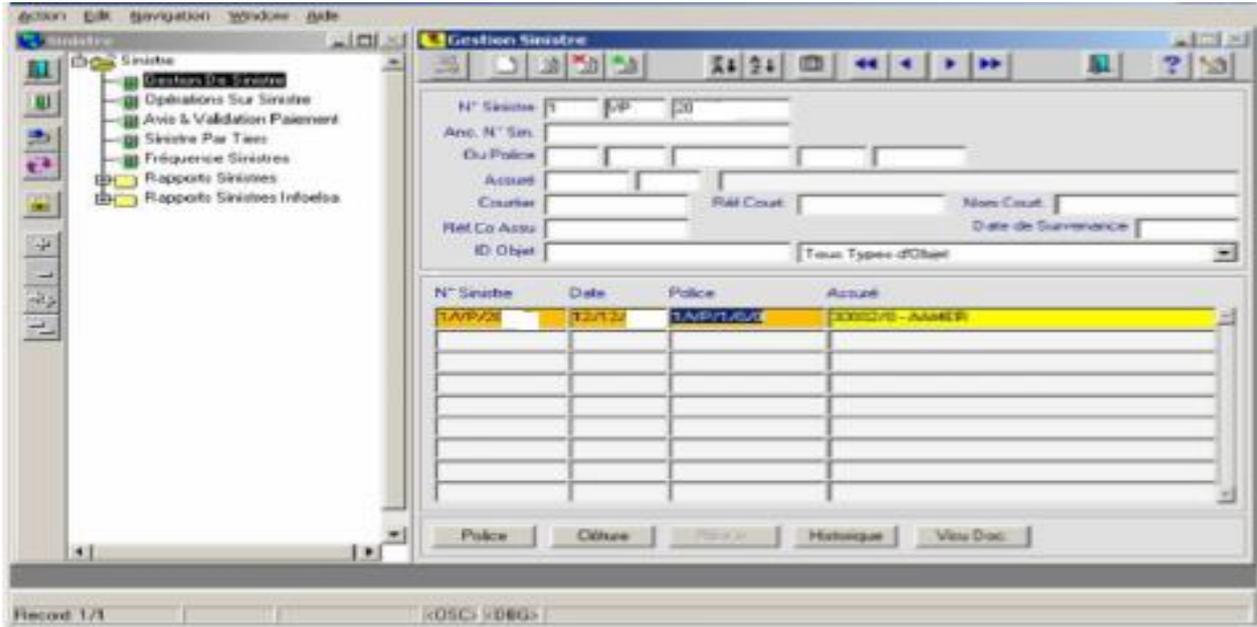
Commentaires: Le témoin sur place nous informe n'avoir pas vu de trace d'huile ou d'autre liquide sur la chaussée sur le lieu de l'accident.

Aide Police Annuler OK

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج CIRIS لشركة CAAT فرع غرداية

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية (CAAT)

الشكل رقم (2_9): تسجيل الحوادث



○ المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج CIRIS لشركة CAAT فرع غرداية

○ توضح الصور الثلاثة خطوات فتح ملف الحوادث ودراسته من قبل مؤسسة التأمين، حيث يتم دراسة مفصلة ودقيقة لملف الشخص المتضرر من الحادث لتعويضه بكل دقة وعدالة عن أضرار والخسائر التي تسبب بها الحادث.

❖ برنامج TeamViewer:

هو عبارة عن وسيلة اتصال فعالة بين المديرية والوكالات مع المؤسسة الأم (المديرية المركزية)، كما يتيح هذا البرنامج للمستخدم الاتصال بأجهزة كمبيوتر لوكالات أخرى والتحكم فيها بسهولة عالية، وله ميزات عديدة كعمل اجتماعات، وتقديم الدعم الفني، وسهولة نقل الملفات بين الأجهزة المتصلة ببعضها بكل سلاسة وسرعة.

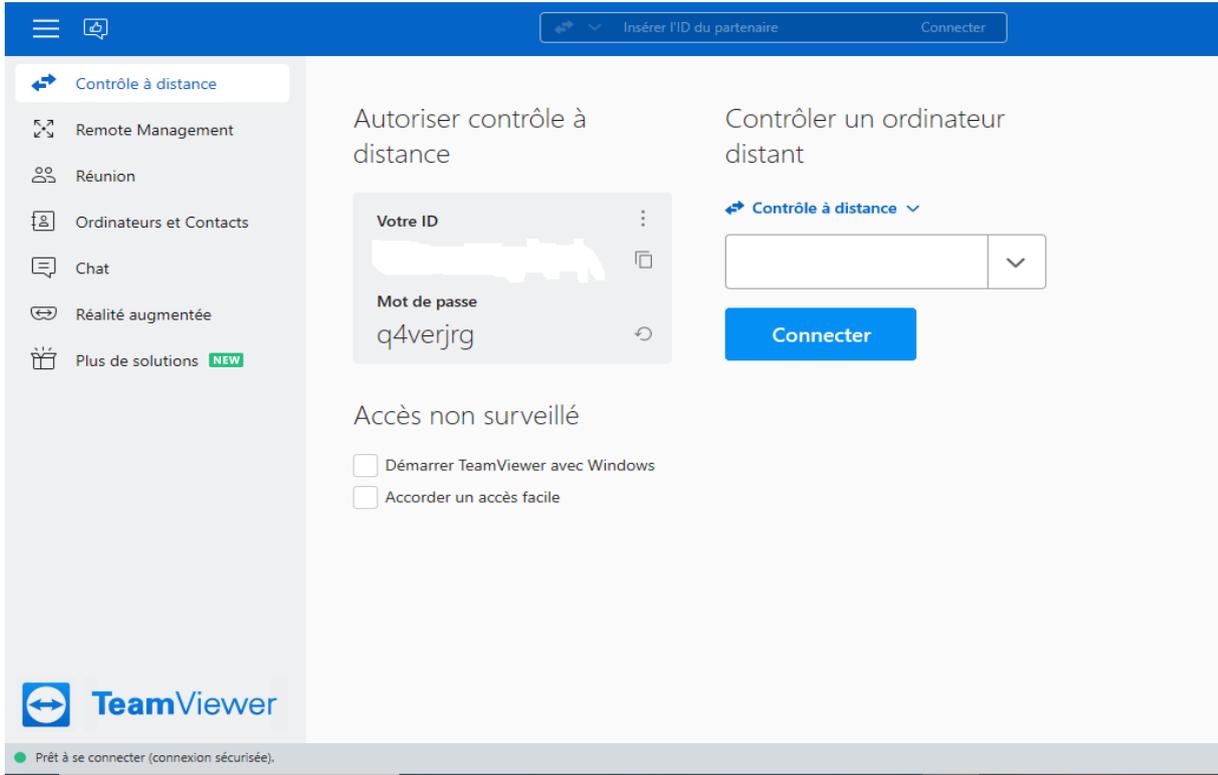
▪ مميزات:

- سهولة الاستخدام يتميز بواجهة سهلة تمكن المستخدم العمل ببساطة تامة.
- الشفافية والأمان في حماية بيانات وخصوصية العملاء.
- الاتصال بين الوكالات بعدة طرق (صوت وصورة).
- سهولة نقل الملفات من الوكالة المستخدمة إلى الجهاز الخاص مطالب بالمعلومات.

▪ سلبيات برنامج TeamViewer:

- الاتصال المستمر بالإنترنت.
- الالتزام بحجم الملف.

الشكل رقم(10_2): واجهة برنامج TeamViewer



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج TeamViewer لشركة CAAT فرع غرداية

- كيفية فتح برنامج TeamViewer :
- أولا تنزيل وتثبيت برنامج TeamViewer على مستوى الجهاز الخاص بالمستخدم.
- ثانيا القيام بتسجيل الدخول إلى الحساب وذلك عن طريق إدخال "ID" الخاص بالمستخدم لكي يمكنه من فتح البرنامج.
- **Réunion** : خاصية للتواصل مع عدة أشخاص (الملحق 1).
- **Réalité augmentée** : عدة خاصيات للتواصل (الهاتف المحمول، CODE QR، الحاسوب) (الملحق 2).
- **Plus de solutions** : واجهة إجراءات إضافية المزيد من الحلول وميزات البرنامج :
 - Essai TeamViewer tensor :
 - اختبارات وإحصائيات وظائف الشركة في التحكم في الوصول إلى أجهزة المستخدمين، والحسابات.
 - TeamViewer Classroom :
 - تقديم دورات وندوات عبر الإنترنت عن طريق منصة التعلم عن بعد والتعلم الهجين.
 - TeamViewer Forntline :
 - تعزيز كفاءة الموظفين من خلال تحسين العمليات على طول السلسلة القيمة.
 - TeamViewer Engage :

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية (CAAT)

العمل على تعزيز تجربة العميل، وذلك من خلال خلق جو من الرفاهية والتحفيز للعملاء داخل العمل.

- Endpoint protection:

حماية الاجهزة والبيانات الشخصية للعملاء عن طريق وضع برنامج مكافحة البرامج الضارة الذي يكشف عن التهديدات، وتشفير البيانات الشخصية للعملاء للحفاظ على أمن البيانات.

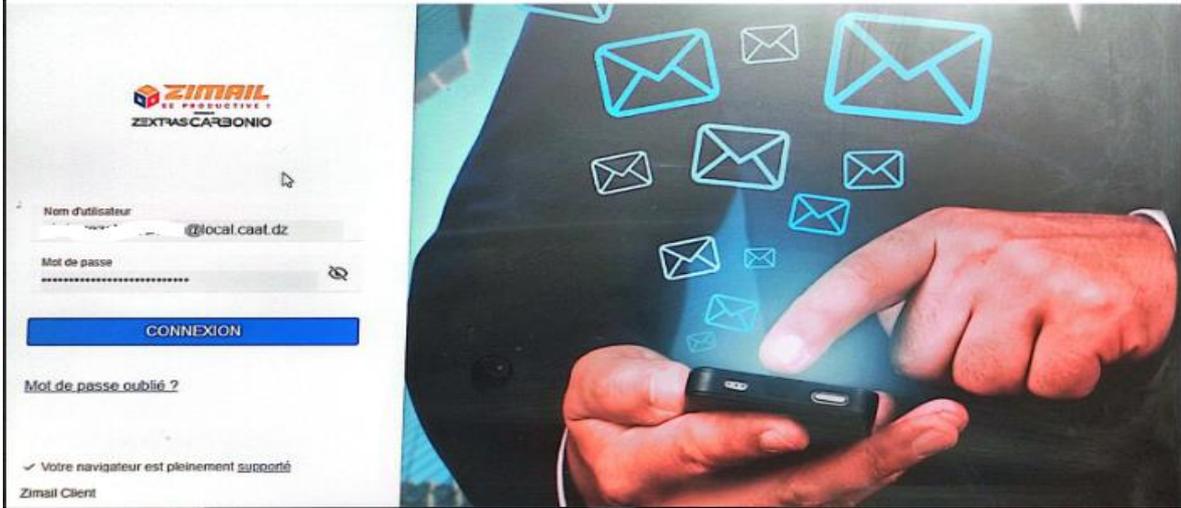
- Internet des Objets:

القيام بالوصول والتحكم والتوجيه عن بعد للأجهزة وربطها بالإنترنت لجعلها ذكية. (الملحق 3).

❖ برنامج ZIMAIL:

هو وسيلة تساعد العملاء للتواصل بين بعضهم البعض عبر إرسال رسائل أو ملفات أو وثائق، ويتم فتح عبر إدخال الرقم الخاص بالمستخدم وإسم الوكالة الخاصة بالمؤسسة

الشكل رقم(2_11): واجهة برنامج ZIMAIL



○ المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على برنامج ZIMAIL لشركة CAAT فرع غرداية

○ تظهر الواجهة في الشكل أعلاه لبرنامج ZIMAIL، حيث يطلب من المستخدم إدخال عنوان البريد الإلكتروني وكلمة المرور الخاصة به لتسجيل الدخول إلى البرنامج.

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية.¹

يشهد قطاع التأمين تحولاً جذرياً في طريقة تقديم خدماته، وقد نتج عن هذا التحول بروز التكنولوجيا المالية (Fin Tech) التي أصبحت تمثل عنصراً أساسياً في إعادة تشكيل هذا القطاع. ولمواكبة هذه التغيرات وضمان الحفاظ على التنافسية في السوق، بات من الضروري على شركات التأمين تبني هذا التوجه

¹ مقابلة ميدانية مع محاسب شركة التأمين، CAAT فرع غرداية، السيد بشاشة عبد الرزاق، يوم 2025/03/13، على الساعة 10:00 صباح

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية (CAAT)

الرقمي بشكل جاد. فالتطور لا يقتصر على إنشاء حسابات على منصات التواصل الاجتماعي أو تحديث الموقع الإلكتروني، بل يتطلب اتخاذ مجموعة من الإجراءات لإعادة هيكلة نموذج الأعمال بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي، منها:

1. إنشاء بنية تحتية قوية :

تعتبر البنية التحتية الركيزة الأساسية الداعمة للتكنولوجيا المالية، حيث تلعب دوراً هاماً في ضمان تطوير قطاع التأمين، ويتطلب تبنيتها توفير بنية تحتية قوية ومتطورة للاتصالات ولها القدرة الكافية لاستيعاب التدفقات الكبيرة من خلال :

- إعداد شبكات عالية الكفاءة تلبي متطلبات التشغيل .
- توفير المعدات والادوات الحديثة وبرامج لازمة لتفعيل التكنولوجيا الرقمية .
- توظيف كفاءة البشرية ذات خبرة لتشغيل البنية التحتية وإدارة التكنولوجيا الرقمية .
- إنشاء قاعدة بيانات متكاملة .
- تعاون مع الخبراء والمستشارين في إدارة التغيير لوضع خطط للانتقال من التقليدية إلى الرقمية .

2. الاهتمام بالجانب التشريعي والقانوني الخاص بالتكنولوجيا الرقمية:

- ضرورة مواكبة التشريعات وذلك من خلال تحديث قوانين لمتابعة تطورات التي تحدث على مستوى التحول الرقمي في قطاع التأمين، إلى جانب تنظيم المعاملات الإلكترونية بوضوح.
- العامل على ضبط التأمين الرقمي من خلال وضع قوانين تعمل على تنظيم استخدام التقنيات الحديثة في التأمين، إضافة إلى ذلك توفير الحماية للمتعاملين بها.
- دور الهيئات الرسمية والمؤسسات في دعم رقمنة وتشجيع الابتكار .
- العمل على حماية البيانات من الاختراقات وذلك من خلال وضع إجراءات أمان المعلومات و ضمان خصوصيتها .
- تفعيل قانون 04_15 لتسهيل الإجراءات و ضمان المصادقية التعاقد الإلكتروني في الجزائر .

3. التوسع في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني:

بينما يتجه العالم للتحول الرقمي في العصر الحالي، إلا أن قطاع التأمين في الجزائر لا يزال متأخراً في الاعتماد بسبب العادات التقليدية وضعف الثقافة الرقمية. لكن التحول للدفع الإلكتروني سيُسرع الخدمات ويحسنّ تحصيل الأقساط، مما يعزز كفاءة الشركات. وهذا الأمر يحتاج إلى توعية العملاء وتبسيط الأدوات لدفعهم نحو هذا التغيير الأمثل.

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية (CAAT)

4. الهواتف المحمولة الذكية: أصبحت الهواتف الذكية وسيلة أساسية وحديثة في العصر الحالي، حيث يتصفح أكثر من 11 مليون جزائري بالإنترنت عبر هواتفهم، ما يجعلها أداة فعالة لشركات التأمين لتوسيع خدماتها وتحسين الكفاءة، عبر اعتماد حلول رقمية مخصصة للهواتف الذكية¹.

5. بناء بنية تحتية متطورة تعتمد على الحوسبة السحابية والبيانات الضخمة والتحليلات المتقدمة : لتحقيق نجاح توجه شركات التأمين إلى تكنولوجيا الرقمية يجب أن تنقل عملياتها إلى الحوسبة السحابية وهي عملية تقديم خدمات التكنولوجيا المعلومات التي يتم فيها تخزين الموارد (البيانات، التطبيقات) وإدارتها ومعالجتها في خوادم بعيدة مضافة إلى الإنترنت، مما يسهل الوصول إليها في أي وقت ويسمح للموظفين العمل عن بعد، والاستخدام الذكي للبيانات الضخمة التي تمكن من تحليل سلوك العملاء بدقة وفهم متطلباتهم، وتأتي التحليلات كأداة فعالة لتحليل البيانات.

6. أتمتة العمليات التأمينية :

تعتبر أتمتة العمليات التأمينية من أهم توجهات التحول الرقمي، حيث تهدف إلى اعتماد التقنيات والبرمجيات حديثة وذكية لتحسين الكفاءة التشغيلية، والتقليل من التكاليف، ورفع رضى العملاء. وبالتالي فالأتمتة تعني تحول قطاع التأمين إلى نظام أسرع وأقل تكلفة، لكنها قد تؤثر على بعض الوظائف الروتينية.

7. تغيير ذهنية الأفراد والثقافة المنظمة:

تعد التكنولوجيا المالية مسؤولية الجميع وتتطلب مشاركة كل فرد من شركة التأمين الجزائرية، فالعنصر البشري يعد ركيزة أساسية في أي استراتيجية، حيث يجعل تغيير الفكر الذهني للموظفين أمرا ضروريا².

¹ مقابلة ميدانية مع محاسب شركة التأمين، CAAT فرع غرداية، السيد بشاشة عبد الرزاق، يوم 2025/03/13، على الساعة 10:00

صباح

² مقابلة ميدانية السابقة الذكر

الفصل الثاني: متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية (CAAT)

خلاصة الفصل:

بالاستناد إلى دراسة حالة المنجزة على مستوى مؤسسة التأمين الشامل (CAAT) ، والتي هدفت إلى الكشف عن متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية، تبين أن المؤسسة تعتمد على مجموعة من البرامج الإلكترونية في تسيير نشاطها، من بينها: Team Viewer، CIRIS ، Ziemail. مع اعتماد مكثف على برنامج CIRIS كأداة رئيسية في تسيير العمليات. وقد ساهمت هذه البرمجيات في تبسيط الإجراءات وتحسين فعالية المعاملات داخل المؤسسة. وقد تم التوصل إلى هذه المعطيات من خلال المقابلة التي أُجريت مع محاسب المؤسسة، والتي أمدتنا بمعلومات دقيقة حول طبيعة استخدام هذه الأدوات الرقمية وأثرها في تسهيل العمل اليومية.

الخاتمة

من خلال دراستنا لموضوع متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات تأمين الجزائر، وباستخدام منهج دراسة الحالة على الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT بولاية غرداية، وبعد التعمق في مختلف الجوانب النظرية والتطبيقية المتعلقة بالموضوع، وبتوظيف المعالجة والتحليل المناسبين، قمنا بمحاولة الإجابة على الإشكالية المحورية التالية: ما هي متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الفعالة؟ وقد أسفرت الدراسة عن جملة من النتائج التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

أولاً. نتائج اختبار فرضيات الدراسة.

بعدما تطرقنا لمختلف جوانب موضوعنا من خلال الجانب النظري والتطبيقي، ومن خلال اختبار الفرضيات توصلنا إلى النتائج التالية:

1. اختبار الفرضية الأولى:

بالنسبة للفرضية التي نصت على أن "أهم العوائق التي تحد من استخدام التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية تتمثل في الأمن السيبراني والخصوصية والتغيير الثقافي" وهذه الفرضية صحيحة حيث تم شرح أهم العوائق التي تواجه شركات التأمين في تطبيق التكنولوجيا المالية وهذا من خلال الجانب النظري.

2. اختبار الفرضية الثانية:

بالنسبة للفرضية التي نصت على أن "فعالية التقنيات الحديثة في تحسين أداء شركات التأمين من خلال مجموعة من التقنيات" فقد اتضح لنا من خلال الدراسة النظرية أن هذه التقنيات المتمثلة في الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، التأمين الرقمي، العقود الذكية، انترنت الاشياء، البلوك شين، تكنولوجيا الهاتف المحمول، الحوسبة السحابية. وبالتالي يتم قبول الفرضية الثانية.

3. اختبار الفرضية الثالثة:

بالنسبة للفرضية التي نصت على أن "شركة التأمين CAAT وكالة غرداية تطبق التكنولوجيا المالية من خلال مجموعة من البرامج" فقد اتضح لنا من خلال الدراسة التطبيقية أن التطبيقات المستخدمة في شركة التأمين هي ZIMAIL، Team Viewer، CIRIS وبالتالي يتم قبول الفرضية الثالثة.

4. اختبار الفرضية الرابعة:

بالنسبة للفرضية التي نصت على أن "يتطلب تطبيق التكنولوجيا المالية في شركات التأمين الجزائرية توفر بنية تحتية قوية وتأهيل كفاءة بشرية ووجود بيئة قانونية وتنظيمية داعمة" فقد اتضح لنا من خلال الدراسة التطبيقية أن هذه المتطلبات متمثلة في إنشاء بنية تحتية قوية واهتمام بجانب التشريعي والقانوني والتقنية، ومنه الفرضية الرابعة مقبولة .

ثانياً. النتائج العامة.

◀ تعد التكنولوجيا المالية وسيلة فعالة لأتمتة وتحسين الخدمات المالية، وقد مكنت شركة التأمين CAAT من تنفيذ أعمالها بسرعة ودقة أكبر.

- ◀ ضرورة توجيه الموظفين نحو دورات تدريبية متخصصة، لتمكينهم من التكيف والتعامل بفعالية مع هذه التكنولوجيا.
- ◀ تكمن أهمية تكنولوجيا التأمين في أساليب تكنولوجية حديثة التي تقوم بتحسين قطاع التأمين، وخفض تكاليف للعملاء وتحسين أداء العمل والكفاءة في شركات التأمين.
- ◀ التوعية بأهمية التحول الرقمي في قطاع التأمين.
- ◀ محدودية البرامج الموجهة نحو تسيير العمليات الداخلية دون استغلال كامل لإمكانيات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات وتوسيع قاعدة الزبائن.
- ◀ اعتمدت شركة التأمينات أدوات تكنولوجية متطورة وحديثة ساهمت في تحسين جودة خدماتها وتسريع معالجة المعاملات المالية الخاصة بها.

الاقتراحات:

من خلال النتائج المتوصل إليها، يمكن صياغة الاقتراحات التالية:

- ✓ ضرورة مواكبة الأطر التشريعية والتنظيمية في قطاع المؤسسات المالية لاسيما مؤسسات التأمين بما يتماشى وتطورات التكنولوجيا المالية.
- ✓ ضرورة تحسين البنية التحتية من شبكات الاتصال وجودة الخدمات لتسهيل عملية التحول الرقمي والخدمات الرقمية.
- ✓ ينبغي للمؤسسات المالية إجراء تكوينات مستمرة ودورية في المجال الرقمي والأمن السيبراني.
- ✓ ضرورة الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة والسابقة في مجال التكنولوجيا المالية والرقمنة من خلال إبرام اتفاقيات تعاون وتبادل أو التوأمة بين المؤسسة المحلية والمؤسسات الدولية.

آفاق الدراسة (نظرة مستقبلية):

في الأخير يمكن اعتبار هذا البحث بداية لدراسات وبحوث أخرى سواء في مجال المحاسبة المالية أو التكنولوجيا المالية، خصوصا مع التطورات المستمرة التي تشهدها الساحة المحلية في الآونة الأخيرة، لذا نقترح المواضيع الآتية:

- ✓ تقييم مدى جاهزية البيئة الجزائرية للتحول الرقمي في قطاع المؤسسات المالية.
- ✓ تقييم تجارب دول البريكس في مجال التكنولوجيا المالية للمؤسسات المالية والاقتصادية.
- ✓ تحليل معوقات وتحديات تطبيق التكنولوجيا المالية ومدى إصلاح المنظومة القانونية والتقنية في قطاع التأمينات بالجزائر

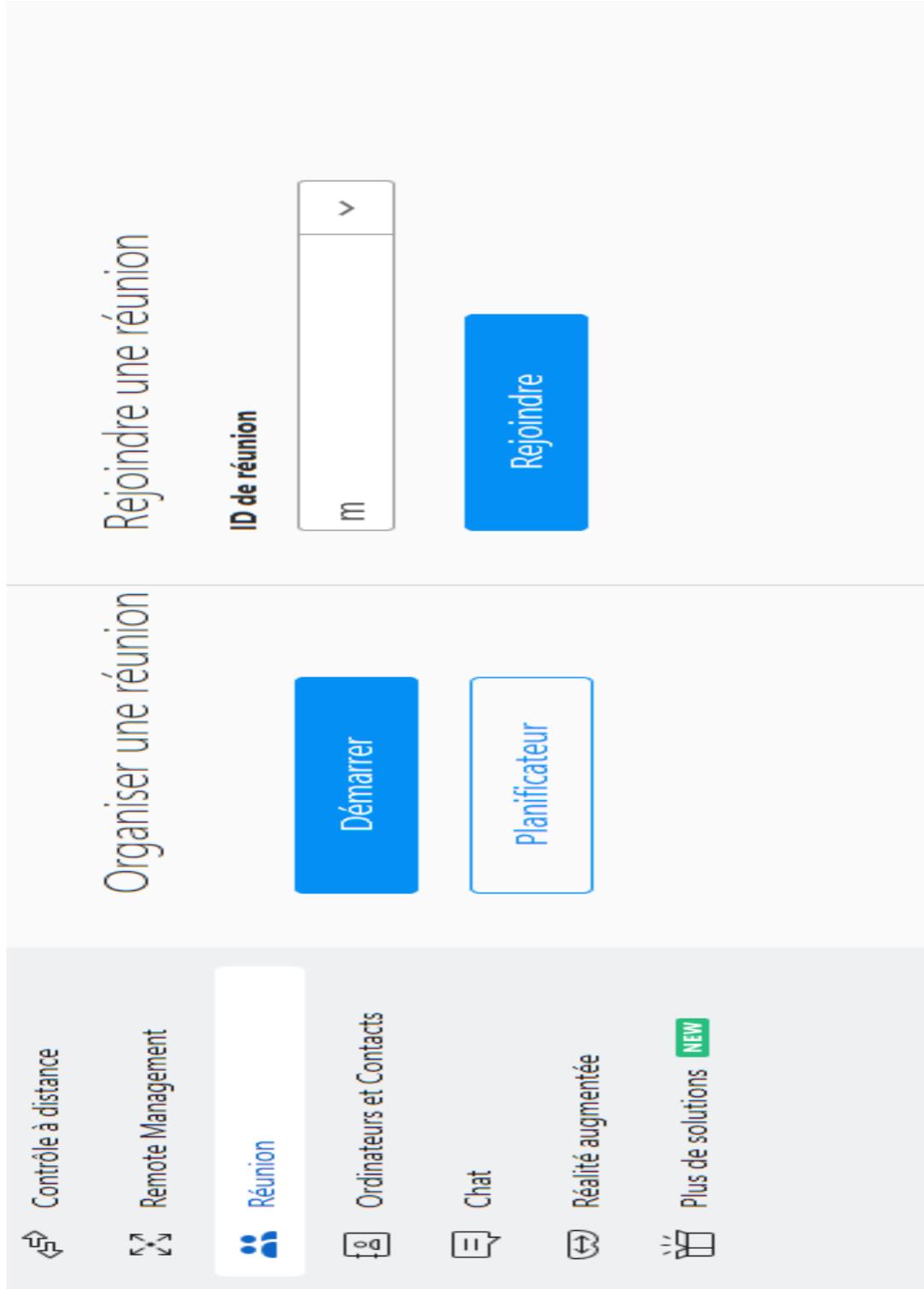
- ✓ دور تقنيات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة في تحليل المخاطر لمؤسسات التأمين.
- ✓ دراسة مقارنة بين استراتيجيات الرقمنة قطاع التأمين في الجزائر ودول المغرب العربي.

قائمة المراجع

1. ايجي انشورتيك الشركة الرائدة في تكنولوجيا التأمين، بعنوان دور التكنولوجيا في قطاع التأمين. وقت اطلاق 2025/03/24، 12:00 ar/post.www.eg-insurtech.com/
2. تقنيات تكنولوجيا التأمين (إنترنت الأشياء والبلوك شين)، مكتبة كود زون. (تاريخ الدخول: 2025_03_22) زمن الاطلاع مع 01.03 <https://www.codezone-eg.com/ar/blog/what-is-insurance-technology>
3. حنان شاكر محمود، تحليل تأثير تكنولوجيا التأمين لصناعة التأمين متطور ومتحول تكنولوجيا التحديات والآثار المستقبلية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 20، العدد 66.
4. حناني عائشة، مشهور هوارية، دور التكنولوجيا المالية في رفع جودة الأداء البنكي، مذكرة الماستر أكاديمي منشورة كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة أحمد دارية أدرار، 2021_2022.
5. خالد بيلوطة، رمضان براغثة، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك، مذكرة الماستر منشورة كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة 8ماي 1945 قالمة، 2021_2022.
6. خديجة شافو، عائشة كنوز، تقييم استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة الماستر أكاديمي منشورة كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2022_2023.
7. سامية معزز، عبد الحميد مهري، أثر تطبيق التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 9، العدد 1، 2022.
8. شراقة صبرينة، تكنولوجيا التأمين اتجاه جديد لصناعة التأمين متطورة ومتحولة تكنولوجيا، مجلة الدراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 2، 2021.
9. شرف الدين بن قومار، نهاد دارم، دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز التكنولوجيا المالية في المؤسسات المالية، مذكرة ماستر أكاديمي منشورة كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة غرداية، 2022_2023.
10. صحيفة مباشر نيوز الالكترونية، دليل الشامل التحول التكنولوجي مستقبل صناعة التأمين. (تاريخ الدخول: 2025_03_22) زمن الاطلاع مع 01.03 <https://mubasher.news/archives/327431>
11. عبد الغاني مولودي، فتيحة علالي، الابتكار في التكنولوجيا المالي كآلية للرقمنة ومساهمتها في الحد من استخدام الورق، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد 3 العدد 2، 2020.
12. محمد زياد، غسان الطالب، التكنولوجيا المالية في المصارف الاسلامية وتطبيقاتها أثرها في مؤشرات الاداء المالي، كتاب رقمي، 17 يناير، 2024.

13. مريم صيد، تكنولوجيا التأمين ودورها في عصرنة وتطوير قطاع التأمين، مجلة أرساد للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد5، العدد1، 2022.
14. مريم صيد، سوسن زيرق، تكنولوجيا التأمين مسار جديد لقطاع التأمين، ملتقى الدولي الافتراضي: البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في الدول النامية "الفرص، التحديات والافاق"، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2022.
15. مشاعلي مريم، التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها في مجال التأمين، مذكرة الماستر أكاديمي منشورة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2022_2023.
16. مليكة بن علقمة، يوسف سائحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد7، العدد3، 2018.
17. نوال بونشادة، التكنولوجيا المالية كمدخل حديث لتطوير صناعة التأمين التكافلي في ظل جائحة كورونا، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد8، العدد1، 2023.
18. وشتاتي خولة، التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماستر أكاديمي منشورة كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، 2023_2024.
19. وهيبة عبد الرحيم، تكنولوجيا التأمين كمستقبل لصناعة التأمين، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 1، 2019.

قائمة الملاحق



الملحق 1:

 Réunion
 Ordinateurs et Contacts
 Chat
 **Réalité augmentée**
 Plus de solutions **NEW**

الوكالة: **AGENCE** v

Connecter

Voyez ce que voient vos clients et aidez-les comme si vous étiez sur place : [Regarder la vidéo](#)

Essayez TeamViewer Assist AR dès maintenant:

1



scannez le code QR ou rendez-vous sur [assistar.app](#)

2



Installez et démarrez l'appli TeamViewer Assist AR

3



Entrez l'identifiant qui s'affiche sur votre smartphone

الملحق 2:

-  Contrôle à distance
-  Remote Management
-  Réunion
-  Ordinateurs et Contacts
-  Chat
-  Réalité augmentée

[Plus de solutions](#)



TeamViewer Engage™

Augmentez votre expérience client pour une fidélité permanente à la marque avec notre plateforme numérique de nouvelle génération d'engagement des clients.

[En savoir plus](#)

Essai TeamViewer Tensor™

Testez des fonctionnalités d'entreprise, notamment l'authentification unique, le contrôle d'accès, le multi-tenant, les compte-rendus, le déploiement de masse, et plus encore.

[Demander un essai gratuit](#)

Endpoint Protection

Protégez les serveurs et les appareils grâce à un logiciel anti-malware avec détection des menaces, blocage proactif et remise en état.

[Demander un essai gratuit](#)

TeamViewer Classroom

Donnez des cours en ligne grâce à notre plateforme d'enseignement à distance en conformité avec le RGPD pour un enseignement hybride ou à distance.

[En savoir plus](#)

Internet des Objets

Accédez, contrôlez et gérez à distance vos appareils embarqués, panneaux de commande industriels et API où que vous soyez.

[Essayez deux a...](#)

TeamViewer Frontline

Renforcez votre personnel frontline grâce à des solutions de réalité augmentée afin d'optimiser les processus tout au long de l'ensemble de la chaîne de valeur.

[Demander une...](#)

 Prêt à se connecter (connexion sécurisée).

 Accès simplifié non auto