

جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم مالية ومحاسبة



مذكرة نهاية الدراسة تدخل ضمن نيل متطلبات شهادة ليسانس
ميدان: علوم إقتصادية ، التسيير وعلوم تجارية
شعبة: علوم مالية ومحاسبة - تخصص: تكنولوجيا مالية

متطلبات تطبيق تكنولوجيا التأمين في الجزائر
دراسة حالة: دراسة منصة **My Alliance** التابعة لشركة أليانس للتأمين .
الفترة: من 2025 إلى 2026

تحت إشراف الأستاذ:

- أ.د بوحفص رواني

من إعداد الطالب:

- عيسى بكاير

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2026/06/02 أمام اللجنة المكونة من السادة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
أ.د دوار ابراهيم	أستاذ التعليم العالي	غرداية	رئيسا ومقررا
أ.د عبادة عبد الرؤوف	أستاذ التعليم العالي	غرداية	المناقش الأول
أ. حسيني عبد المالك	أستاذ التعليم العالي	غرداية	المناقش الثاني

الموسم الجامعي: 2026/2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الإهداء

الحمد لله الذي إذا أراد أمراً هياً له أسبابه، وإذا أمر شيئاً لحكمةٍ أذن له
بالتمام في أجمل الأوقات.

أهدي هذا العمل إلى والديَّ الكريمين، اللذين كان دعاؤهما زاداً لا ينفد،
وإلى إخوتي الذين أحاطوني بالحبّة والمؤازرة.

وإلى زوجتي الغالية نجاة رحماني، رفيقة العمر وشريكة المسير، التي حملت معي أعباء
سنواتٍ حالت بيني وبين إتمام دراستي، وظلت تؤمن بأن ما تعثر من الأحلام
يمكن أن ينهض من جديد، فكان دعمها من أعظم أسباب بلوغ هذه الغاية.

وإلى أبنائي الأحبة: نihal قطر الندي، محمد، أحمد حسام، وجولان، اللذين منحتني
براءتهم معنى المثابرة، ومنحتني محبتهم قوة الاستمرار، فكانوا حافزاً للعودة إلى ما
انقطع وإكمال ما بدأته منذ سنوات.

كما أهدي هذا العمل إلى عائلة زوجتي الكريمة، تقديراً لما أحاطوني به من مودةٍ
وتشجيعٍ ومساندةٍ صادقة.

إن هذا الإنجاز ثمرة صبرٍ طويل، وإيمانٍ راسخ بأن الطريق قد يطول، غير أن الله لا
يضيع سعي من أحسن الظن به وأخذ بأسباب النجاح.

الطالب: عيسى بككير.



الشكر

الحمد لله الذي وفق وأعان على إتمام هذا العمل.

أتقدم بخالص عبارات الشكر والتقدير والامتنان إلى الأستاذ المشرف البروفيسور بوحفص رواني، على ما أولاني من رعاية علمية دقيقة، وتوجيهات سديدة، ومتابعة مستمرة خلال مختلف مراحل إعداد هذه المذكرة. كما أشكره على سعة صدره، وحرصه على توجيهي، وتصويب مساري كلما اقتضت الحاجة، وعلى ما قدمه من نصائح علمية ومنهجية كان لها الأثر البالغ في تحسين جودة هذا العمل وإخراجه في صورته النهائية.

كما أتوجه بالشكر إلى السيدة صليحة البوطي، مديرة مؤسسة إيلانس للتأمين، على حسن التأطير والتعاون، وتوفير المعلومات والتسهيلات التي ساعدت في إثراء هذا البحث.

وإلى أساتذة وموظفي قسم المالية والمحاسبة بجامعة غرداية بصفة عامة، وإلى البروفيسور عبد اللطيف مصيطفى الذي كان له الفضل بعد الله وأعاد فيا حلم إكمال الدراسة،

وكل من كان لي عوناً أو سنداً خلال مسيرتي الجامعية.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه المذكرة وما سيبدونه من ملاحظات علمية قيّمة.

الطالب: عيسى بكابير.

ملخص:

يُعد موضوع تكنولوجيا التأمين (InsurTech) من الموضوعات الحديثة التي برزت نتيجة التطور المتسارع لتكنولوجيات الإعلام والاتصال والتحول الرقمي الذي شمل مختلف القطاعات المالية والخدمية، ومن بينها قطاع التأمين. وتهدف هذه الدراسة إلى إبراز واقع تطبيق تكنولوجيا التأمين في الجزائر من خلال توضيح المفاهيم المرتبطة بالتأمين الرقمي، وبيان الفرق بين التأمين التقليدي والتأمين الرقمي، والتعرف على أهم التقنيات الحديثة المستخدمة في هذا المجال، لاسيما الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، وسلسلة الكتل، بالإضافة إلى دراسة الإطار التنظيمي والقانوني المنظم لقطاع التأمين الجزائري.

وانطلقت الدراسة من فرضية رئيسية مفادها أن تطبيق تكنولوجيا التأمين داخل شركات التأمين الجزائرية يتطلب توافر متطلبات تقنية وتنظيمية وبشرية تسمح بتبني الحلول الرقمية وتطوير الخدمات التأمينية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، ومنهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي، من خلال دراسة منصة "MYALLIANCE" التابعة لشركة "ALLIANCE ASSURANCES" بالاعتماد على المقابلة كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية وتحليل واقع تطبيق الخدمات الرقمية داخل الشركة.

وتوصلت الدراسة إلى أن شركة أليانس للتأمينات حققت تقدماً ملموساً في مجال رقمنة خدماتها من خلال منصة "MYALLIANCE" التي أتاحت للزبائن الاطلاع على عقود التأمين ومتابعة خدماتهم إلكترونياً، وأسهمت في تحسين التواصل مع العملاء وتبسيط بعض الإجراءات الإدارية. كما بينت الدراسة أن التطبيق الحالي لتكنولوجيا التأمين في الشركة ما يزال يتركز أساساً على رقمنة الخدمات وقنوات الاتصال، في حين لا تزال التطبيقات المتقدمة لتقنيات الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، وسلسلة الكتل في مراحل محدودة أو غير مطبقة بالشكل الكامل داخل البيئة التأمينية الجزائرية، وذلك نتيجة جملة من التحديات المرتبطة بالبنية التحتية الرقمية، ومستوى الثقافة الرقمية، ومتطلبات الأمن السيبراني والإطار التنظيمي.

كما أظهرت النتائج صحة الفرضيات المتعلقة بأهمية المتطلبات التقنية والتنظيمية والبشرية في إنجاح تطبيق تكنولوجيا التأمين، وأكدت أن منصة "MYALLIANCE" تمثل خطوة عملية نحو التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري، مع الحاجة إلى تطويرها وتوسيع نطاق الخدمات والتقنيات الرقمية المتقدمة مستقبلاً.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا التأمين (InsurTech)، التأمين الرقمي، التحول الرقمي، الذكاء الاصطناعي، البنية التحتية الرقمية، منصة MYALLIANCE.

Abstract:

Insurance Technology (InsurTech) has emerged as one of the most significant innovations driven by the rapid advancement of information and communication technologies and the ongoing digital transformation affecting financial and service industries worldwide, including the insurance sector. This study aims to examine the current state of InsurTech implementation in Algeria by exploring the concepts of digital insurance, highlighting the differences between traditional and digital insurance, and analyzing the role of modern technologies such as artificial intelligence, the Internet of Things, and blockchain in transforming insurance activities. The study also investigates the regulatory and legal framework governing the Algerian insurance sector.

The research was based on the assumption that the successful adoption of InsurTech within Algerian insurance companies depends on the availability of technical, organizational, and human requirements that facilitate digital transformation and improve insurance services. To achieve its objectives, the study employed a descriptive–analytical approach for the theoretical part and adopted a case study approach for the empirical investigation, focusing on the "MYALLIANCE" platform developed by "ALLIANCE ASSURANCES". Data were collected through interviews and an in–depth analysis of the platform's digital services.

The findings indicate that ALLIANCE ASSURANCES has made significant progress in digitalizing its services through the MYALLIANCE platform, which has enhanced customer interaction, simplified administrative procedures, and improved access to insurance services. However, the study reveals that the company's digital transformation remains primarily focused on service digitalization and communication channels, while advanced InsurTech applications, particularly those based on artificial intelligence, the Internet of Things, and blockchain technologies, are still limited or not fully implemented within the Algerian insurance environment.

Furthermore, the findings confirm the validity of the study's hypotheses regarding the importance of technical, organizational, and human requirements in supporting

InsurTech adoption. The study concludes that the MYALLIANCE platform represents a promising step toward digital transformation in the Algerian insurance industry, although further efforts are required to expand the integration of advanced digital technologies and strengthen the supporting digital ecosystem.

Keywords: Insurance Technology (InsurTech), Digital Insurance, Digital Transformation, Artificial Intelligence, Digital Infrastructure, MYALLIANCE Platform.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	الشكر والتقدير
	الملخص
I	قائمة المحتويات
IV	قائمة الأشكال
III	قائمة الجداول
أ-ب-ج-د	المقدمة
	1- الفصل النظري: الإطار النظري والمفاهيمي لتكنولوجيا التأمين
06	تمهيد الفصل الأول
07	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا التأمين
07	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا التأمين
11	المطلب الثاني: الفرق بين التأمين التقليدي والتأمين الرقمي
15	المطلب الثالث: التحول الرقمي في قطاع التأمين ودور التقنيات الحديثة في تطوير الأداء
21	المبحث الثاني: تكنولوجيا التأمين في الجزائر
21	المطلب الأول: الاطار التنظيمي للتأمين في الجزائر
25	المطلب الثاني: أثر InsurTech على شركات التأمين في الجزائر
30	المطلب الثالث: أثر InsurTech على الزبون وجودة الخدمة وتحديات والمخاطر
33	المبحث الثالث: تحليل الدراسات السابقة
34	المطلب الأول: الدراسات المحلية (الجزائرية)
37	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية (العربية، الأوروبية والامريكية)
40	المطلب الثالث: المقارنة بين دراسة الحالية والدراسات السابقة
43	خاتمة الفصل الأول
	2- الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لمتطلبات تطبيق تكنولوجيا التأمين في أليانس للتأمينات
45	تمهيد الفصل الثاني
46	المبحث الأول: لحة تاريخية عن شركة أليانس للتأمينات
46	المطلب الأول: تعريف ونشأة الشركة
49	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للشركة ونشاطها
53	المبحث الثاني: واقع تطبيق تكنولوجيا التأمين في أليانس للتأمينات
53	المطلب الأول: تطبيقات الشركة للتقنيات الحديثة لتكنولوجيا التأمين على المنصة
56	المطلب الثاني: دراسة منصة MYALLIANCE
59	المطلب الثالث: تقييم المنصة MYALLIANCE كتطبيق لتكنولوجيا التأمين
68	خاتمة الفصل
70	الخاتمة العامة

73	قائمة المصادر والمراجع
79	الملاحق

قائمة المختصرات:

المختصر باللغة العربية	المختصر باللغة الاجنبية	الرمز
أنترنات الأشياء	Internet of things	LOT
الدكاء الاصطناعي	Artificial intelligence	AI
قانون تحديث الخدمات المالية	Gramm-Leach-Bliley Act	GLBA
أنظمة علاقة العملاء	CUSTOMER RELATIONSHIP MANGEMENT	CRM
صك الترميز الأولي	Instrument de codage initial	ICO
الإتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين	Union Algérienne des Sociétés d'Assurance et de Réassurance	UAR
المدرسة الوطنية للدكاء الاصطناعي	The National School of Artificial Intelligence	ENSI
الشركة الوطنية للتأمين	Société Nationale d'Assurance	SAA
الشركة المركزية لإعادة التأمين	Compagnie Centrade Réassurance	CCR
الشركة العامة للتأمينات المتوسطية	Compagnie Générale d'Assurance Méditerranéenne	GAM
مساعد السياحي الجزائري	ALGERIE TOURING ASSISTANCE	ATA
برنامج الإدارة المتكاملة	INSURANCE RÈASSURANCE INTEGRATED SYSTEM	IRIS
إدارة المطالبات عن بعد	GESTION DE SINISTRE à DISTANCE	GSD

الصفحة	العنوان	الرقم
14	مقارنة بين التأمين التقليدي والتأمين الرقمي	01
15	تصنيف مستويات التحول الرقمي في شركات التأمين	02
20	أهم التحديات التي تواجه التحول الرقمي في التأمين	03
20	قياس أثر التحول الرقمي من خلال تحسن مؤشرات	04
22	أهم ما جاء في الأمر رقم 95-66	05
23	أهم ما جاء في الأمر رقم 07-95	06
24	أهم مستجدات القانون 04-06	07
35	أهم الفئات المستبعدون رقميا	08
36	أهم أثر InsurTech على الزبون الجزائري	09
37	دراسة سابقة ل بن الزاوي إشراق 2024	10
38	دراسة سابقة لعمارة مسعودة، عباس راضية 2022	11
39	دراسة سابقة لصيد مريم 2022	12
39	أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا والدراسات المحلية	13
40	دراسة سابقة ل نيفين مكرم 2025	14
41	دراسة سابقة ل عادل عبد الفتاح الميهي وإيمان جامع عبد الله 2024	15
42	دراسة سابقة ل Ram Milan.Durgesh Yadav، 2024	16
42	أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا والدراسات الأجنبية	17
43	الفجوات البحثية في الدراسات السابقة وكيفية تم معالجتها في الدراسة الحالية	18
49	تلخيص أهم مراحل تأسيس شركة إلبانس للتأمين	19
53	أهم المنتجات التي تقدمها شركة إلبانس للتأمين	20
54	ملخص شراكات الشركة مع المؤسسات الناشئة	21
55	أهم النقاط المتعلقة بتقنيات AI,BIG DATA,IOT	22
56	أهم النقاط المتعلقة بتقنيات CLOUD COMPUTING, BLOCKCHAIN	23
59	أهم خصائص تطبيق MYALLIANCE	24

قائمة الاشكال :

الصفحة	العنوان	الرقم
10	شكل توضيحي لأهم خصائص تكنولوجيا التأمين	01
16	مراحل (مستويات) التحول الرقمي	02
18	دور التقنيات الحديثة في تطوير الأداء التأميني	03
21	متطلبات التحول نحو التأمين الرقمي	04
24	مراحل تطور الاطار التنظيمي لقطاع التأمين بالجزائر	05
52	الهيكل التنظيمي لشركة إلبانس للتأمين	06
52	الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية لشركة إلبانس للتأمين غرداية	07
70	نموذج مقترح لتطبيق تكنولوجيا التأمين في شركات التأمين	08

مقدمة

توطئة:

تُعد تكنولوجيا التأمين (InsurTech) من أبرز التحولات الحديثة التي شهدتها القطاع المالي خلال السنوات الأخيرة، حيث فرض التطور المتسارع لتكنولوجيات الإعلام والاتصال واقعا جديدا على مختلف المؤسسات الاقتصادية والخدمات وفي مقدمتها شركات التأمين، التي أصبحت مطالبة بإعادة النظر في أساليب عملها التقليدية، والانتقال نحو نماذج رقمية أكثر كفاءة ومرونة واستجابة لحاجات الزبائن. وقد ساهم هذا التحول في بروز مفاهيم جديدة ترتبط برقمنة الخدمات التأمينية، وتطوير قنوات الاتصال، وتحسين تجربة العميل، إضافة إلى توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة، والحوسبة السحابية، والمنصات الرقمية في مختلف العمليات التأمينية، بدءا من الاكتتاب وصولا إلى تسوية التعويضات والخدمات ما بعد البيع¹.

وفي ظل التحولات الرقمية العالمية، لم يبق قطاع التأمين الجزائري بمنأى عن هذه التغيرات، بل عرف خلال السنوات الأخيرة توجهها تدريجيا نحو تبني الحلول الرقمية بهدف تحسين الأداء، وتبسيط الإجراءات، وتعزيز القدرة التنافسية في السوق التأمينية. وقد ظهر ذلك من خلال سعي العديد من شركات التأمين إلى إطلاق منصات وتطبيقات رقمية تسمح للزبائن بالاستفادة من الخدمات التأمينية عن بعد، بما ينسجم مع التوجهات الحديثة للاقتصاد الرقمي ومتطلبات الشمول المالي². غير أن تطبيق تكنولوجيا التأمين في الجزائر ما يزال يواجه عدة تحديات ترتبط بالبنية التحتية الرقمية، والإطار التنظيمي والقانوني، ومستوى الثقافة الرقمية لدى الزبائن، إضافة إلى متطلبات الأمن السيبراني وحماية البيانات الشخصية.

ومن بين الشركات التي سعت إلى مواكبة هذا التحول الرقمي، تبرز شركة ALLIANCE ASSURANCES من خلال إطلاق منصة "MYALLIANCE"، باعتبارها إحدى المبادرات الرقمية التي تهدف إلى تقريب الخدمات التأمينية من الزبون، وتسهيل عمليات الاطلاع والاكتتاب والمتابعة الرقمية للعقود والخدمات التأمينية. وتعكس هذه المنصة توجه الشركة نحو تبني مفاهيم تكنولوجيا التأمين، بما يسمح بتحسين جودة الخدمة وتعزيز العلاقة مع العملاء، في بيئة أصبحت تعتمد بصورة متزايدة على الرقمنة والتفاعل الإلكتروني.

وانطلاقا من ذلك، تبرز أهمية دراسة متطلبات تطبيق تكنولوجيا التأمين في الجزائر، باعتبارها موضوعا يجمع بين البعدين التكنولوجي والتنظيمي، ويسعى إلى فهم واقع التحول الرقمي داخل شركات التأمين الجزائرية، ومدى قدرتها على تبني النماذج الرقمية الحديثة. كما تكتسي الدراسة أهمية تطبيقية من خلال التركيز على منصة "MYALLIANCE" كنموذج عملي لتجسيد تطبيقات تكنولوجيا التأمين داخل شركة إليانس للتأمين.

أ- إشكالية البحث: تتمحور إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي الآتي:

¹ عبد المطلب عبد الحميد، "التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية الحديثة"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2021، ص 118.
² بن حواء فتيحة، "التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، المجلد 09، العدد 02، 2023، ص 55.

إلى أي مدى تتوفر متطلبات تطبيق تكنولوجيا التأمين في الجزائر من خلال منصة "MYALLIANCE" التابعة لشركة أليانس للتأمين؟

ب- وتتفرع هذه الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما المقصود بتكنولوجيا التأمين، وما أهم خصائصها ومجالات استخدامها في قطاع التأمين؟
- 2- ما واقع تطبيق تكنولوجيا التأمين في قطاع التأمين الجزائري في ظل الإطار التنظيمي والقانوني السائد؟
- 3- ما أهم المتطلبات التقنية والتنظيمية والبشرية اللازمة لتطبيق تكنولوجيا التأمين داخل شركات التأمين الجزائرية، ومدى توافر البنية الداعمة لتبني التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء وسلسلة الكتل؟
- 4- إلى أي مدى تعكس منصة "MYALLIANCE" توجه شركة أليانس للتأمين نحو توظيف التقنيات الرقمية الحديثة في تطوير الخدمات التأمينية وتحسين تجربة الزبون؟

ج - فرضيات البحث:

ومن أجل الإجابة على التساؤلات السابقة، تم صياغة الفرضيات الآتية:

- 1- توجد علاقة إيجابية بين توافر المتطلبات التقنية والتنظيمية والبشرية وبين مستوى تطبيق تكنولوجيا التأمين داخل شركات التأمين الجزائرية.
- 2- يؤثر الإطار القانوني والتنظيمي السائد في الجزائر في درجة تبني شركات التأمين للحلول الرقمية وتطبيقات تكنولوجيا التأمين.
- 3- يؤدي تطبيق تكنولوجيا التأمين إلى تحسين جودة الخدمات التأمينية ورفع كفاءة الأداء وتعزيز تجربة الزبون.
- 4- تعكس منصة "MYALLIANCE" مستوى توجه شركة أليانس للتأمين نحو تبني تكنولوجيا التأمين وتطوير الخدمات الرقمية المقدمة للزبائن.

د - أهداف الدراسة (البحث): تهدف دراسة هذا الموضوع الى

- 1- توضيح الإطار النظري والمفاهيمي لتكنولوجيا التأمين وخصائصها الأساسية.
- 2- إبراز واقع التحول الرقمي داخل قطاع التأمين الجزائري.
- 3- التعرف على أهم المتطلبات التنظيمية والتقنية المرتبطة بتطبيق تكنولوجيا التأمين.
- 4- دراسة تجربة شركة أليانس للتأمينات في مجال الرقمنة من خلال منصة "MYALLIANCE".

5- تقييم مساهمة المنصة الرقمية في تحسين الخدمات التأمينية وتسهيل تعاملات الزبائن.

هـ- أهمية الدراسة: تتمثل أهمية دراسة هذا الموضوع في:

إثراء الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بتكنولوجيا التأمين في البيئة الجزائرية، وإبراز واقع تطبيق المنصات الرقمية في قطاع التأمين، وتقديم نتائج يمكن أن تفيد شركات التأمين وصناع القرار في وضع تصورات عملية لتطوير التحول الرقمي وتبني تطبيقات تكنولوجيا التأمين مستقبلا.

و- أسباب اختيار الموضوع:

1- أسباب الذاتية

- الاهتمام الشخصي بموضوع التحول الرقمي والتكنولوجيا الحديثة في القطاع المالي والتأميني.
- الرغبة في التعرف على واقع تكنولوجيا التأمين في الجزائر ومدى تطبيقها داخل شركات التأمين الوطنية.
- الميل إلى دراسة المواضيع الحديثة المرتبطة بالرقمنة والابتكار في الخدمات المالية.
- السعي إلى اكتساب معرفة أكاديمية وتطبيقية حول المنصات الرقمية التأمينية وكيفية عملها.

2- أسباب الموضوعية

- حداثة موضوع تكنولوجيا التأمين وأهميته المتزايدة على المستوى العالمي والمحلي.
- تنامي توجه شركات التأمين الجزائرية نحو الرقمنة وتطوير الخدمات الإلكترونية.
- أهمية الإطار القانوني والتنظيمي في مواكبة التحول الرقمي داخل قطاع التأمين.
- إبراز دور المنصات الرقمية في تحسين جودة الخدمات التأمينية وتسهيل تعاملات الزبائن.
- قلة الدراسات التطبيقية التي تناولت منصة "MYALLIANCE" التابعة لشركة ALLIANCE ASSURANCES كنموذج لتطبيق تكنولوجيا التأمين في الجزائر.
- مساهمة الدراسة في إثراء البحوث الجامعية المتعلقة بالتحول الرقمي وتكنولوجيا التأمين داخل البيئة الجزائرية.

ز- الدراسات السابقة:

استندت الدراسة إلى مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع تكنولوجيا التأمين والتحول الرقمي في قطاع التأمين، حيث تناولت بعض الدراسات أثر التقنيات الرقمية في تطوير الخدمات التأمينية وتحسين تجربة الزبون، في حين ركزت دراسات أخرى على متطلبات التحول الرقمي والتحديات التي تواجه شركات التأمين في تبني تطبيقات التكنولوجيا الحديثة.

وقد ساهمت هذه الدراسات في بناء الإطار النظري للدراسة الحالية وتحديد متغيراتها، كما ساعدت في إبراز الفجوة البحثية المتمثلة في محدودية الدراسات التطبيقية التي تناولت واقع تطبيق تكنولوجيا التأمين في الجزائر، ولا سيما الدراسات التي اهتمت بتحليل المنصات الرقمية التابعة لشركات التأمين الجزائرية، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى معالجته من خلال دراسة منصة "MYALLIANCE" التابعة لشركة أليانس للتأمينات.

ح- صعوبات البحث:

واجهت الدراسة مجموعة من الصعوبات النظرية والميدانية، من أهمها:

- 1- حداثة موضوع تكنولوجيا التأمين ونُدرة المراجع العربية المتخصصة فيه.
- 2- محدودية الدراسات التطبيقية المتعلقة بواقع تطبيق تكنولوجيا التأمين في الجزائر.
- 3- صعوبة الحصول على بعض البيانات التفصيلية المتعلقة بالمنصات الرقمية لشركات التأمين بسبب طابعها الداخلي.
- 4- محدودية المعلومات المنشورة حول التقنيات الرقمية المتقدمة المطبقة فعلياً داخل شركات التأمين الجزائرية.
- 5- صعوبة تحديد مدى استخدام بعض التقنيات الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء وسلسلة الكتل، داخل البيئة التأمينية الجزائرية بصورة دقيقة.

ط- حدود الدراسة: تمثلت حدود الدراسة في

- 1 -**الحدود المكانية:** تم إجراء الدراسة التطبيقية على مستوى ALLIANCE ASSURANCES ، مع التركيز على منصة "MYALLIANCE" باعتبارها نموذجاً رقمياً لتطبيق تكنولوجيا التأمين في الجزائر.
- 2 -**الحدود الزمنية:** جاءت الدراسة التطبيقية على الفترة الممتدة من سنة 2025 إلى سنة 2026، وهي الفترة التي شهدت توسعاً في استخدام الخدمات الرقمية داخل شركة أليانس للتأمين ومنصة "MYALLIANCE"، بما ينسجم مع طبيعة الإشكالية التي تركز على دراسة الواقع الراهن لتطبيق تكنولوجيا التأمين.

ي- منهجية البحث:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، وذلك من خلال عرض المفاهيم المرتبطة بتكنولوجيا التأمين وتحليل الإطار التنظيمي والقانوني لقطاع التأمين في الجزائر. أما في الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة من خلال دراسة منصة "MYALLIANCE" التابعة لشركة أليانس للتأمين.

ولجمع البيانات الميدانية المتعلقة بموضوع الدراسة، تم توظيف مجموعة من الأدوات البحثية المتمثلة في المقابلة، والملاحظة، وتحليل المحتوى، باعتبارها أدوات تنفيذية تابعة لمنهج دراسة الحالة، وذلك بهدف الحصول على معلومات دقيقة حول واقع تطبيق تكنولوجيا التأمين داخل الشركة محل الدراسة وتقييم مستوى الخدمات الرقمية التي تقدمها المنصة.

هيكل الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين رئيسيين، حيث تناول الفصل الأول الإطار النظري والمفاهيمي لتكنولوجيا التأمين، من خلال التطرق إلى مفاهيمها، والفرق بين التأمين التقليدي والرقمي، والتحول الرقمي في قطاع التأمين، إضافة إلى واقع تكنولوجيا التأمين في الجزائر والدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع. أما الفصل الثاني فقد حُصص للجانب التطبيقي، حيث تم تقديم لمحة عن شركة أليانس للتأمينات، ثم دراسة وتحليل منصة "MYALLIANCE" وتقييمها كتطبيق لتكنولوجيا التأمين، مدعماً ذلك بنتائج المقابلة الميدانية مع أحد إطارات الشركة.

الفصل الأول: الإطار النظري والمفاهيمي لتكنولوجيا التأمين

تمهيد:

شهد العالم خلال السنوات الأخيرة تحولات متسارعة في أساليب إنتاج القيمة وإدارتها نتيجة التطورات التكنولوجية المرتبطة بالثورة الصناعية الرابعة، التي جعلت من البيانات موردا أساسيا في الاقتصاد الرقمي، ومن الأنظمة الذكية وسيلة فعالة لتحسين الأداء واتخاذ القرار. ولم يكن قطاع التأمين، باعتباره قطاعا يعتمد على إدارة المخاطر وتحليل البيانات، بمنأى عن هذه التحولات، بل تأثر بها بشكل واضح نظرا لاعتماده على معالجة المعلومات وتقييم الاحتمالات وتقديم خدمات تتطلب السرعة والدقة. ومن هنا برز مفهوم تكنولوجيا التأمين (InsurTech) بوصفه توجهها حديثا يهدف إلى تطوير الخدمات والعمليات التأمينية بالاعتماد على التقنيات الرقمية.

ولم تعد تكنولوجيا التأمين تقتصر على تحويل المعاملات الورقية إلى معاملات إلكترونية، بل أصبحت تعتمد على تقنيات حديثة مثل سلاسل الكتل (Blockchain)، وإنترنت الأشياء (IoT)، والذكاء الاصطناعي (AI)، والحوسبة السحابية، بهدف تحسين الكفاءة التشغيلية وتطوير جودة الخدمات وتقديم منتجات تأمينية أكثر ملاءمة لاحتياجات الزبائن. وقد ساهم هذا التحول في تغيير العلاقة بين شركة التأمين والمؤمن له، كما أدى إلى ظهور شركات ناشئة تعتمد على الحلول الرقمية الحديثة، إلى جانب دخول شركات التكنولوجيا الكبرى إلى هذا المجال.

أما في الجزائر، فقد ظل قطاع التأمين لسنوات طويلة خاضعا لاحتكار الدولة، إلى أن صدر الأمر 95-07 المؤرخ في جانفي 1995، والذي مثل نقطة تحول مهمة من خلال فتح المجال أمام الخواص وإرساء مبادئ جديدة لتنظيم سوق التأمين. ثم تواصلت الإصلاحات القانونية والتنظيمية لاحقا، من بينها قانون سنة 2006 الذي عزز الإطار الرقابي للقطاع. وفي ظل هذه التغيرات، يبرز تساؤل حول مدى قدرة شركات التأمين الجزائرية، سواء العمومية أو الخاصة، على الاستفادة من تكنولوجيا التأمين في تحسين أدائها وتطوير خدماتها وتعزيز تنافسيتها في السوق.

وللإجابة عن هذا التساؤل، تتطلب الدراسة تحليل واقع تطبيق تكنولوجيا التأمين في الجزائر، مع التطرق إلى سلوك الزبون الجزائري الذي لا يزال في كثير من الأحيان يفضل المعاملات التقليدية المباشرة نتيجة عوامل ثقافية واقتصادية وتقنية. كما تستدعي الدراسة الاطلاع على بعض التجارب الدولية الرائدة واستخلاص أهم النتائج التي يمكن الاستفادة منها، إضافة إلى تحديد الجوانب التي ما تزال تحتاج إلى دراسة في البيئة الجزائرية.

وعليه، سيتم في هذا الفصل الأول التطرق إلى:

- 1- تأصيل مفهوم تكنولوجيا التأمين (InsurTech) من حيث التعريف والتطور التاريخي والخصائص التي تميزها عن التأمين التقليدي.
- 2- استعراض أهم التقنيات الحديثة ودورها في تطوير الأداء التأميني وتحسين الخدمات.
- 3- تحليل الإطار التنظيمي والقانوني لقطاع التأمين في الجزائر، من مرحلة الاحتكار إلى مرحلة الانفتاح، مع دراسة أثر تكنولوجيا التأمين على شركات التأمين والزبائن وبيان أهم التحديات المرتبطة بها.

4- عرض الدراسات السابقة المحلية والأجنبية وتحديد أوجه الاستفادة منها، مع إبراز الفجوة البحثية التي تسعى هذه المذكرة إلى معالجتها تمهيداً للفصل التطبيقي.

1- المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا التأمين

1-1-1-1 المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا التأمين (التعريف - التطور التاريخي - الخصائص)

1-1-1-1-1 أولاً: التعريف

تُعرف تكنولوجيا التأمين (InsurTech) بأنها: "استخدام الابتكارات والتقنيات الرقمية الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، وسلسلة الكتل (Blockchain)، وإنترنت الأشياء، وتحليل البيانات الضخمة، بهدف تحسين كفاءة عمليات شركات التأمين، وتطوير منتجات مبتكرة، وتعزيز تجربة العملاء، وخفض التكاليف"¹.

كما يعرفها البعض الآخر بأنها: "تطبيقات تقنية حديثة تعمل على أتمتة ورقمنة سلسلة قيمة التأمين بدءاً من التسويق واكتتاب المخاطر وصولاً إلى تسوية المطالبات وإدارة العلاقة مع المؤمن لهم"².

يجدر التمييز بين تكنولوجيا التأمين (InsurTech) والتكنولوجيا المالية (FinTech)، فالأولى تمثل فرعاً متخصصاً من فروع التكنولوجيا المالية يركز حصرياً على رقمنة العمليات التأمينية، مثل الاكتتاب الرقمي، إدارة المطالبات، تسوية التعويضات، وتقدير المخاطر باستخدام الذكاء الاصطناعي. أما التكنولوجيا المالية بمفهومها الواسع فتشمل أنشطة مصرفية ومالية أخرى، مثل أنظمة الدفع الإلكتروني، التمويل الجماعي، التكنولوجيا البنكية، وتقنيات المقاصة الإلكترونية. ومن ثم فإن دراسة تكنولوجيا التأمين تقتضي التركيز على التطبيقات الرقمية المرتبطة بالنشاط التأميني حصراً.

1-1-2 ثانياً: التطور التاريخي

يمكن تتبع الجذور التاريخية لتكنولوجيا التأمين إلى ما قبل ظهور الحواسيب، ولكن التطور الحقيقي بدأ مع الثورة الرقمية. يقسم الباحثون التطور التاريخي لتكنولوجيا التأمين إلى أربع مراحل رئيسية (بدلاً من ثلاث)، وذلك لاستيعاب التحولات الدقيقة التي حدثت في العقد الأخير:

➤ المرحلة الأولى: مرحلة ما قبل الرقمنة (قبل 1990):

اعتمدت شركات التأمين في هذه المرحلة على الأنظمة التقليدية والوثائق الورقية في مختلف العمليات، مثل الاكتتاب، وإدارة العقود، وتسوية المطالبات. وكانت أغلب الإجراءات تتم بشكل يدوي، مما أدى إلى بطء الخدمات وارتفاع التكاليف التشغيلية، إضافة إلى

¹ أحمد زكي، "تكنولوجيا التأمين: مدخل نظري"، مجلة الدراسات المالية والتأمينية، القاهرة، العدد 12، 2022، ص 45.

² محمد عطية الله، "أثر التحول الرقمي على صناعة التأمين"، منشورات دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ط1، 2021، ص 78.

صعوبة حفظ المعلومات واسترجاعها. كما كانت العلاقة بين شركة التأمين والزبون تعتمد أساساً على الاتصال المباشر أو المراسلات التقليدية¹

➤ المرحلة الثانية: مرحلة الأئمة الأولى والحوسبة الداخلية (1990 – 2005)

مع انتشار الحواسيب والشبكات الداخلية، بدأت شركات التأمين في استخدام الأنظمة المعلوماتية لتسيير عملياتها الإدارية، مثل إصدار الوثائق وإدارة الأقساط وتتبع المطالبات. كما ظهرت أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM)، وأصبحت بعض العمليات تتم بصورة رقمية داخل الشركة، وهو ما ساهم في تحسين الكفاءة وتقليل الوقت المستغرق في معالجة الملفات.

وشهدت هذه المرحلة كذلك بداية استخدام المواقع الإلكترونية في تقديم المعلومات والخدمات التأمينية، إلى جانب ظهور أولى منصات المقارنة الإلكترونية في بعض الدول المتقدمة. غير أن التواصل مع الزبائن ظل يعتمد بدرجة كبيرة على الطرق التقليدية.

أهم التطورات في هذه المرحلة:

1996 : أول شركة تأمين تطلق موقعاً إلكترونياً تفاعلياً (PROGRESSIVE INSURANCE) في الولايات المتحدة.

1999: قانون تحديث الخدمات المالية في أمريكا (GLBA) الذي سمح بدمج التأمين مع الخدمات المصرفية والاستثمارية، مما حفز الاستثمار في التكنولوجيا.

أهم خصائص المرحلة: تحسن في الكفاءة الداخلية، لكن العمليات الخارجية (تفاعل العميل) ظلت تقليدية إلى حد كبير. لا تزال الوثيقة تطبع وتسلم يدوياً أو بالبريد².

➤ المرحلة الثالثة: مرحلة الإنترنت والتأمين الرقمي (2005–2015)

أدى الانتشار الواسع للإنترنت والهواتف الذكية إلى تطور ملحوظ في الخدمات التأمينية، حيث بدأت شركات التأمين في تقديم خدماتها عبر المنصات الإلكترونية، بما في ذلك الاكتتاب الإلكتروني والتصريح بالمطالبات عن بعد. كما ظهرت مواقع مقارنة عروض التأمين، مما منح العملاء قدرة أكبر على اختيار الخدمات المناسبة.

وساهمت الأزمة المالية العالمية لسنة 2008 في زيادة الاهتمام بالحلول الرقمية منخفضة التكلفة، وهو ما شجع على ظهور شركات ناشئة تعتمد على التكنولوجيا في تقديم خدمات تأمينية أكثر سرعة ومرونة، لتبدأ بذلك ملامح مفهوم تكنولوجيا التأمين (InsurTech) في الظهور بشكل أوضح.

¹ Rejda George E., Principles of Risk Management and Insurance, 13th Edition, Pearson Education, United States, 2017, pp. 25-27.

² أحمد عبد الفتاح، "تطور نظم المعلومات في شركات التأمين"، مجلة التأمين العربي، القاهرة، العدد 45، 2005، ص 33.

الخصائص: تحول كبير في واجهة العميل (FRONT OFFICE)، لكن العمليات الخلفية (BACK OFFICE) لا تزال تعتمد على أنظمة قديمة (LEGACY SYSTEMS). يبدأ مصطلح "التأمين الرقمي" بالظهور في الأدبيات الأكاديمية¹.

➤ المرحلة الرابعة: ثورة InsurTech (2015 – حتى الآن)

تتميز هذه المرحلة بالاعتماد الواسع على التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، والحوسبة السحابية، وسلاسل الكتل، بهدف تحسين دقة تقييم المخاطر وتسريع الخدمات التأمينية. كما أصبح استخدام التطبيقات الذكية جزءاً أساسياً من العلاقة بين شركة التأمين والزبون، وظهرت نماذج جديدة مثل التأمين عند الطلب والتأمين القائم على الاستخدام².

وقد تسارع هذا التحول بشكل كبير خلال جائحة كوفيد-19، حيث اضطرت شركات التأمين إلى توسيع خدماتها الرقمية لضمان استمرارية نشاطها. وفي المقابل، ظهرت تحديات جديدة مرتبطة بحماية البيانات والأمن السيبراني والتنظيم القانوني للتقنيات الحديثة.

ومن خلال هذا التطور التاريخي يتضح أن تكنولوجيا التأمين لم تظهر بصورة مفاجئة، وإنما جاءت نتيجة تطور تدريجي في استخدام التكنولوجيا داخل قطاع التأمين، حيث انتقلت الشركات من المعالجة الورقية التقليدية إلى الخدمات الرقمية الذكية، وهو ما يعكس الأهمية المتزايدة للتكنولوجيا في تطوير الأداء التأميني وتحسين جودة الخدمات.

شهدت المرحلة عدة أحداث مفصلية نذكر منها:

2015: صك الترميز الأولي (ICO) في التأمين، وظهور أول عملة مشفرة مخصصة للتأمين.

2017: شركة Lemonade تحصل على ترخيص تأمين في الولايات المتحدة وتستخدم AI بنسبة 100% بدون وكلاء بشريين.

الخصائص: لامركزية، لحظية، مخصصة، تنبؤية (PREDICTIVE)، ومنخفضة التكلفة بشكل كبير. لكنها تحمل تحديات جديدة: أمن البيانات، الاستبعاد الرقمي، التحيز الخوارزمي، والحاجة إلى تنظيمات جديدة³.

1-1-3- ثالثاً: الخصائص

تتمتع تكنولوجيا التأمين (InsurTech) بمجموعة من الخصائص التي ساهمت في تطوير قطاع التأمين وتحسين طريقة تقديم خدماته، حيث أصبح الاعتماد على الوسائل الرقمية جزءاً أساسياً في مختلف العمليات التأمينية، وهو ما جعل هذا النوع من التأمين يختلف عن التأمين التقليدي من حيث السرعة والكفاءة وأساليب التعامل مع الزبائن.

¹ سامي عياش، "أثر الإنترنت على صناعة التأمين: دراسة حالة الأسواق العربية"، مجلة البحوث المالية والتجارية، جامعة عين شمس، مجلد 12، عدد 3، 2011، ص 88-91.

² Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), Technology and Innovation in the Insurance Sector, OECD Publishing, Paris, 2021, pp. 22-26.

³ محمد سالم بن جدو، "ثورة الإنشورتك: كيف تعيد التكنولوجيا تشكيل صناعة التأمين"، منشورات مكتبة الشروق الدولية، القاهرة، ط2، 2023، ص 145-152.

أ- الرقمنة والأتمتة

تُعد الرقمنة من أبرز خصائص تكنولوجيا التأمين، إذ تعتمد شركات التأمين الحديثة على الأنظمة الإلكترونية في إنجاز مختلف العمليات، مثل إصدار الوثائق، ودفع الأقساط، واستقبال المطالبات، ومعالجة الملفات. كما ساهمت الأتمتة في تقليل الاعتماد على الإجراءات اليدوية، مما أدى إلى تسريع الخدمات والتقليل من الأخطاء الإدارية، إضافة إلى تحسين كفاءة العمل داخل شركات التأمين¹

ب- التخصيص والمرونة

أصبح بإمكان شركات التأمين تقديم خدمات تتناسب مع احتياجات كل عميل بشكل أكبر، من خلال الاعتماد على البيانات الرقمية وتحليل سلوك الزبائن. فبدلاً من تقديم خدمات موحدة لجميع العملاء، بات من الممكن تصميم عروض تأمينية تختلف حسب طبيعة الاستخدام أو مستوى المخاطر المرتبطة بكل فرد²

كما تتميز تكنولوجيا التأمين بالمرونة، حيث أصبح العميل قادراً على تعديل بعض الخدمات أو الحصول على تغطيات مؤقتة عبر التطبيقات الإلكترونية بسهولة، دون الحاجة إلى التنقل أو القيام بإجراءات معقدة³

ج- السرعة والشفافية

ساهمت التقنيات الرقمية في تسريع مختلف العمليات التأمينية، سواء عند إصدار العقود أو دراسة المطالبات والتعويضات، حيث تتم أغلب الإجراءات إلكترونياً وفي وقت قصير مقارنة بالنظام التقليدي. كما عززت هذه التقنيات مستوى الشفافية، إذ أصبح بإمكان العميل متابعة ملفه ومعرفة مراحل معالجة طلبه بصورة مباشرة عبر المنصات الرقمية⁴

¹ عبد المطلب عبد الحميد، "اقتصاديات التأمين وإدارة المخاطر"، الطبعة الثانية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2017، ص 112-114.

² محمد حسين منصور، "عقود التأمين الحديثة"، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2018، ص 85-87.

³ أحمد ماهر، "إدارة التكنولوجيا والتحول الرقمي في المؤسسات المالية"، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، القاهرة، 2020، ص 143-145.

⁴ سعيد عبد الفتاح، "الإدارة الإلكترونية وتطوير الخدمات الرقمية"، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2019، ص 97-99.

د- خفض التكاليف

ساعدت تكنولوجيا التأمين على تقليل التكاليف التشغيلية من خلال تخفيض الاعتماد على المعاملات الورقية والحد من التدخل البدوي في معالجة الملفات. كما ساهمت في تحسين إدارة المخاطر والكشف عن بعض حالات الاحتيال، الأمر الذي انعكس على تحسين أداء شركات التأمين وتقليل النفقات المرتبطة بالخدمات التقليدية¹



الشكل رقم(01): شكل توضيحي لاهم خصائص تكنولوجيا التأمين من اعداد الطالب بناء على مراجع نظرية

إلى جانب الخصائص السابقة، تتميز تكنولوجيا التأمين بعدة خصائص أخرى، من بينها:

- الإستباقية والتنبؤية.

- التوفر الدائم(7/24).

- اللامركزية.

ومن خلال ما سبق، يتضح أن تكنولوجيا التأمين ساهمت في إحداث تغيير واضح في طريقة عمل شركات التأمين، من خلال جعل الخدمات أكثر سرعة ومرونة وكفاءة، بما يتماشى مع متطلبات البيئة الرقمية الحديثة.

¹ ناصر دادي عدون، "اقتصاد المؤسسة والتحول الرقمي"، الطبعة الأولى، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2021، ص 156-158.

1-2- المطلب الثاني: الفرق بين التأمين التقليدي والتأمين الرقمي

يمثل الانتقال من التأمين التقليدي إلى التأمين الرقمي نقلة نوعية لا تقتصر على مجرد رقمنة العمليات الورقية، بل تمتد إلى إعادة هندسة جذرية (RE-ENGINEERING) لنموذج العمل بأكمله. فبينما يعتمد التأمين التقليدي على فلسفة "الوساطة والاكتتاب البشري والتسوية اليدوية"، يقوم التأمين الرقمي على فلسفة "الإلغاء الوسيط، والأتمتة الذكية، والتركيز على تجربة العميل". ولأهمية هذا التمايز، سنعرض أوجه الفرق في تسعة محاور رئيسية، يليها جدول جامع، ثم تحليل للآثار المترتبة على هذا التحول¹.

جدول رقم (01): مقارنة بين التأمين التقليدي والتأمين الرقمي

معيار المقارنة	التأمين التقليدي	التأمين الرقمي
طريقة تقديم الخدمة	تتم عبر الفروع والاتصال المباشر والوثائق الورقية.	تتم عبر التطبيقات والمنصات الرقمية والوسائط الإلكترونية.
الاكتتاب التأميني	يعتمد على الإجراءات اليدوية والوثائق الورقية ويستغرق وقتاً أطول.	يعتمد على الاكتتاب الرقمي والبيانات الإلكترونية والقرارات الآلية.
تسوية المطالبات	إجراءات يدوية تتطلب تقديم ملفات ورقية وتستغرق مدة طويلة.	تسوية إلكترونية سريعة تعتمد على الأتمتة والذكاء الاصطناعي.
التسعير	تسعير ثابت يعتمد على متوسطات إحصائية عامة.	تسعير ديناميكي يعتمد على البيانات الفعلية وسلوك المؤمن له.
إثبات الهوية والتوثيق	يعتمد على الوثائق الورقية والتوقيع التقليدي.	يعتمد على التوقيع الإلكتروني والتحقق البيومتري والوثائق الرقمية.
خدمة العملاء	متاحة خلال أوقات العمل الرسمية فقط.	متاحة على مدار الساعة عبر التطبيقات والروبوتات الذكية.
مكافحة الاحتيال	تعتمد على المراجعة البشرية والخبرة الشخصية.	تعتمد على الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات واكتشاف الأنماط المشبوهة.
المرونة والتحكم	محدودية إمكانية تعديل العقود والخدمات.	إمكانية تعديل العقود وإدارة الخدمات إلكترونياً وفي أي وقت.
الاعتماد على البيانات	يعتمد على بيانات تاريخية ومحدودة.	يعتمد على البيانات الضخمة والبيانات اللحظية والتحليلات التنبؤية.
سرعة تقديم الخدمة	بطيئة نسبياً بسبب تعدد الإجراءات الإدارية.	سريعة نتيجة الاعتماد على الأتمتة والرقمنة.
التكلفة التشغيلية	مرتفعة بسبب كثرة الفروع والإجراءات اليدوية.	أقل تكلفة نتيجة تقليص الأعمال الورقية والاعتماد على الحلول الرقمية.
تجربة الزبون	تجربة تقليدية تعتمد على الحضور الشخصي.	تجربة رقمية تفاعلية تتميز بالسهولة والسرعة والتخصيص.
إدارة المخاطر	تعتمد على النماذج التقليدية لتقييم المخاطر.	تعتمد على التحليلات التنبؤية والذكاء الاصطناعي لتقدير المخاطر.

¹ لبنا شعبان، "من التأمين التقليدي إلى التأمين الرقمي: دراسة مقارنة"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية، مجلد 38، عدد 1، 2022، ص 87-88.

استخدام التقنيات الحديثة	استخدام محدود للتكنولوجيا الرقمية.	اعتماد واسع على الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، والبيانات الضخمة، والحوسبة السحابية.
فلسفة العمل	رد الفعل بعد وقوع الخطر والتعويض عنه.	التنبؤ بالمخاطر والوقاية منها وإدارتها بصورة استباقية.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على المراجع النظرية.

يتضح من الجدول أن التأمين الرقمي لا يمثل مجرد رقمنة لبعض الإجراءات التقليدية، وإنما يعكس تحولاً جذرياً في نموذج الأعمال التأمينية، من خلال الاعتماد على التقنيات الرقمية الحديثة والبيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي، بما يسمح بتقديم خدمات أكثر سرعة ومرونة وتخصيصاً مقارنة بالتأمين التقليدي.

1-3- المطلب الثالث: التحول الرقمي في قطاع التأمين ودور التقنيات الحديثة في تطوير الأداء التأميني

يمثل التحول الرقمي في قطاع التأمين أكثر من مجرد رقمنة العمليات الورقية؛ إنه إعادة هندسة جذرية لنموذج العمل التأميني بأكمله. ففي عصر الثورة الصناعية الرابعة، لم تعد شركات التأمين تتنافس على حجم الأصول أو عدد الفروع، بل على القدرة على توظيف البيانات والخوارزميات لتقديم خدمات أسرع وأكثر تخصيصاً وشفافية. وقد دفع هذا التحول شركات التأمين العالمية إلى الاستثمار بكثافة في تقنيات الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، وسلسلة الكتل، والبيانات الضخمة¹.

1-3-1- مفهوم التحول الرقمي في قطاع التأمين

يمكن تعريف التحول الرقمي في قطاع التأمين بأنه: "التكامل الشامل للتقنيات الرقمية في جميع جوانب أعمال شركة التأمين، مما يؤدي إلى تغيير جذري في كيفية تقديم القيمة للعملاء، وإدارة العمليات الداخلية، والتنافس في السوق"².

يتجاوز التحول الرقمي مجرد أتمتة العمليات القائمة (AUTOMATION) إلى إعادة تصميمها بالكامل (RE-ENGINEERING)، بحيث تصبح الخدمة التأمينية "رقمية منذ النشأة (Digital by Default)" وليس مجرد "ورقية تمت رقمتها (DIGITIZED PAPER)".

مستويات التحول الرقمي في قطاع التأمين

جدول رقم (02): تصنيف مستويات التحول الرقمي في شركات التأمين إلى أربع مستويات:

المستوى	الدرجة	الخصائص
المستوى الأول	الرقمنة الأساسية (Digitization)	تحويل المستندات الورقية إلى صور رقمية، استخدام البريد الإلكتروني بدل الفاكس

¹ أحمد زكي، "التحول الرقمي في صناعة التأمين: رؤية استراتيجية"، مجلة الدراسات المالية والتأمينية، القاهرة، العدد 15، 2024، ص 22.

² سامر خليل، "التحول الرقمي في الخدمات المالية"، منشورات دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ط2، 2024، ص 112.

المستوى الثاني	الأتمتة (Automation)	استخدام برامج لإدارة الوثائق والمطالبات، بوابات إلكترونية للعملاء
المستوى الثالث	التحول المتكامل (Integrated Transformation)	ربط جميع الأنظمة داخلياً، استخدام التحليلات التنبؤية، واجهات برمجية مفتوحة (APIs)
المستوى الرابع	التأمين الذكي (Smart Insurance)	اعتماد كامل على الذكاء الاصطناعي، العقود الذكية، التأمين اللحظي، منصات بيئية ¹

شكل رقم (02): يبين مراحل (مستويات) التحول الرقمي



المصدر: من إعداد الطالب بناء على مكّي، عماد ناصيف، "دور التحول الرقمي في تحسين أداء صناعة التكرير والبتروكيماويات"، مجلة النفط والتعاون العربي، منظمة الأقطار العربية المصدرة للبترول (أوابك)، الكويت، العدد 180، سبتمبر 2021، ص 73.

1-3-2- دور التقنيات الحديثة في تطوير الأداء التأميني

أ- الذكاء الاصطناعي: يُعد الذكاء الاصطناعي من أبرز التقنيات المستخدمة في قطاع التأمين، لما يوفره من سرعة ودقة في معالجة البيانات واتخاذ القرارات. وتستخدمه شركات التأمين في تقييم المخاطر، ودراسة ملفات الاكتتاب، والكشف عن حالات الاحتيال، إضافة إلى تحسين خدمة العملاء عبر أنظمة الرد الآلي والمساعدات الرقمية².

¹ نادية بوخاري، "مستويات النضج الرقمي في شركات التأمين الجزائرية"، مجلة الاقتصاد الرقمي، الجزائر، مجلد 5، عدد 1، 2024، ص 66-68.

² علي السلمي، "نظم المعلومات والذكاء الاصطناعي في إدارة المؤسسات"، الطبعة الأولى، دار غريب للنشر، القاهرة، 2020، ص 95-96.

كما ساهم الذكاء الاصطناعي في تسريع معالجة المطالبات التأمينية من خلال تحليل الصور والوثائق إلكترونياً، مما يساعد على تقليل مدة معالجة الملفات وتحسين جودة الخدمة المقدمة للزبائن.

ب- إنترنت الأشياء (IoT): ساهمت تقنية إنترنت الأشياء في تطوير الخدمات التأمينية من خلال استخدام أجهزة ذكية تقوم بجمع البيانات بشكل لحظي، مثل أجهزة تتبع المركبات والساعات الذكية وأجهزة الاستشعار المنزلية. وتساعد هذه التقنية شركات التأمين على تقييم المخاطر بصورة أدق، كما تشجع على الوقاية من الحوادث قبل وقوعها¹

ومن أبرز تطبيقاتها التأمين القائم على الاستخدام، خاصة في تأمين السيارات، حيث يتم تحديد قيمة القسط حسب طريقة قيادة المؤمن له وسلوكه أثناء الاستعمال.

ج- سلسلة الكتل (Blockchain) والعقود الذكية (Smart Contracts): تساعد تقنية سلسلة الكتل على تعزيز الشفافية وحماية البيانات داخل المعاملات التأمينية، من خلال تسجيل العمليات بطريقة رقمية يصعب التلاعب بها. كما تسمح العقود الذكية بتنفيذ بعض العمليات بصورة آلية عند تحقق الشروط المحددة مسبقاً، الأمر الذي يساهم في تسريع التعويضات وتقليل الإجراءات الإدارية²

د- البيانات الضخمة والتحليلات المتقدمة (Big Data & Advanced Analytics): أصبحت البيانات الضخمة من أهم الأدوات التي تعتمد عليها شركات التأمين الحديثة، حيث تمكن من تحليل سلوك العملاء وتوقع المخاطر وتحسين عملية التسعير. كما تساعد التحليلات المتقدمة في تصميم منتجات تأمينية تتناسب مع احتياجات مختلف فئات الزبائن، إضافة إلى دعم القرارات الإدارية والتسويقية داخل الشركة³

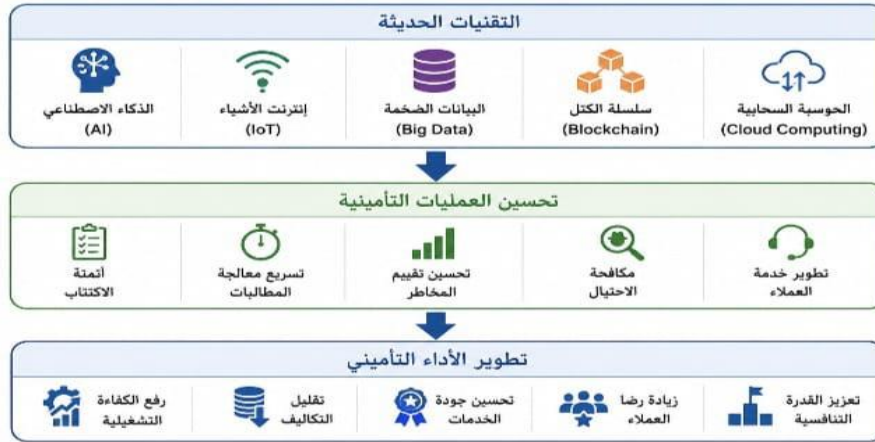
هـ - الحوسبة السحابية (Cloud Computing): أتاح الحوسبة السحابية لشركات التأمين إمكانية تخزين البيانات وتشغيل الأنظمة بصورة أكثر مرونة، مع تقليل تكاليف البنية التحتية التقنية. كما ساعدت على تسهيل الوصول إلى الخدمات والأنظمة الرقمية من مختلف الأماكن، وتحسين التكامل بين شركات التأمين والجهات الأخرى المرتبطة بالنشاط التأميني⁴

و- الأمن السيبراني والتأمين الإلكتروني (Cyber Insurance): مع توسع استخدام التقنيات الرقمية، أصبحت شركات التأمين تواجه تحديات مرتبطة بحماية البيانات والمعلومات الإلكترونية، وهو ما أدى إلى ظهور التأمين ضد المخاطر السيبرانية. ويهدف هذا النوع من التأمين إلى تغطية الخسائر الناتجة عن الهجمات الإلكترونية أو اختراق البيانات.

¹ عبد المطلب عبد الحميد، "اقتصاديات التأمين وإدارة المخاطر"، الطبعة الثانية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2017، ص 124.
² أحمد يوسف أحمد، "تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها المالية الحديثة"، الطبعة الأولى، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2020، ص 144.

³ ناصر دادي عدون، مرجع سابق، ص 181-182.

⁴ أحمد ماهر، مرجع سابق، ص 169.



الشكل رقم (03): دور التقنيات الحديثة في تطوير الأداء التأميني.

المصدر: من إعداد الطالب بإعتماد على المراجع النظرية

في السياق الجزائري وفي إطار مواكبة التحول الرقمي، أطلقت الشركة الجزائرية للتأمين (SAA) بتاريخ 30 أكتوبر 2025 أول منتج للتأمين ضد المخاطر السيبرانية في السوق الجزائرية، وذلك بالشراكة مع مؤسسات وطنية متخصصة في الأمن السيبراني، من بينها Intervalle Technologies، بهدف حماية المؤسسات من الأخطار والهجمات الإلكترونية¹.

ورغم الأهمية النظرية للتقنيات الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، وسلسلة الكتل، إلا أن تطبيقها داخل قطاع التأمين الجزائري لا يزال في مراحله الأولى. فالتشريعات التأمينية الجزائرية لم تتضمن إلى غاية اليوم نصوصاً صريحة تنظم استخدام العقود الذكية القائمة على تقنية البلوكتشين أو تعترف بها كوسيلة لإبرام وتنفيذ عقود التأمين إلكترونياً. كما أن استخدام تقنيات إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي ما يزال محدوداً ويقتصر على بعض المبادرات الرقمية المتعلقة بتحسين الخدمات الإلكترونية وإدارة البيانات، دون الوصول إلى تطبيقات متقدمة في مجالات التسعير الديناميكي، والتنبؤ بالمخاطر، والتعويض الآلي المعتمد في الأسواق التأمينية المتقدمة.

ويعود ذلك إلى جملة من العوامل، من بينها محدودية البنية التحتية الرقمية، وغياب إطار تنظيمي متخصص لتكنولوجيا التأمين، إضافة إلى التحديات المرتبطة بحماية البيانات الشخصية والأمن السيبراني، وهو ما يجعل التحول نحو تطبيقات InsurTech المتقدمة في الجزائر عملية تدريجية تتطلب تحديثاً تشريعياً وتنظيماً مستمراً.

ومن خلال ما سبق، يتضح أن التقنيات الحديثة أصبحت تلعب دوراً أساسياً في تطوير الأداء التأميني، سواء من خلال تحسين جودة الخدمات أو تسريع العمليات أو دعم إدارة المخاطر، وهو ما يجعل التحول الرقمي ضرورة حتمية لمواكبة التطورات التي يشهدها قطاع التأمين.

¹ المجلس الوطني للتأمين، "إطلاق منتج للتأمين ضد المخاطر السيبرانية من طرف الشركة الجزائرية للتأمين SAA"، الجزائر، 03 نوفمبر 2025، متاح على الموقع الرسمي للمجلس الوطني للتأمين.

1-3-3- واقع التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري

شهد قطاع التأمين الجزائري خلال السنوات الأخيرة اهتمامًا متزايدًا بالتحول الرقمي، من خلال تبني بعض الشركات والمؤسسات التأمينية لتقنيات حديثة تهدف إلى تحسين الخدمات وتطوير الأداء. ورغم أن هذا التحول لا يزال في مراحله التدرجية مقارنة بالتجارب الدولية، إلا أن القطاع عرف عدة مبادرات تعكس توجهًا نحو تحديث النشاط التأميني ومواكبة التطورات التكنولوجية¹

أ- إطلاق قطب الابتكار والذكاء الاصطناعي

في إطار دعم الرقمنة داخل قطاع التأمين، تم خلال سنة 2026 إطلاق قطب للابتكار والذكاء الاصطناعي بقطب سيدي عبد الله التكنولوجي، بالشراكة بين الاتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين (UAR) وعدد من المؤسسات الجامعية والتقنية، من بينها المدرسة الوطنية العليا للذكاء الاصطناعي (ENSIA) والمدرسة الوطنية العليا للإعلام الآلي. ويهدف هذا المشروع إلى دعم البحث والتكوين في مجالات التأمين الرقمي، وتشجيع تطوير حلول تكنولوجية تتناسب مع خصوصيات السوق الجزائرية، إضافة إلى إعداد كفاءات قادرة على مواكبة التحول الرقمي في القطاع²

ب- تجربة GAM ASSURANCES الرائدة

تعد GAM ASSURANCES من بين الشركات الجزائرية التي اتجهت نحو تطوير خدماتها الرقمية، حيث عملت على رقمنة بعض العمليات المتعلقة بالاكتتاب ومعالجة المطالبات وتحسين تسير الملفات التأمينية. كما قامت الشركة بتطوير أدوات تعتمد على تحليل البيانات بهدف تحسين سرعة معالجة الملفات ودعم اتخاذ القرار داخل المؤسسة

وقد ساهم هذا التوجه في تحسين جودة الخدمات وتقليص مدة معالجة بعض العمليات التأمينية، وهو ما يعكس سعي شركات التأمين الجزائرية إلى الاستفادة من التقنيات الحديثة في تطوير أدائها³

ج- توجهات قطاع الوساطة التأمينية

يشهد قطاع الوساطة التأمينية في الجزائر بدوره اهتمامًا متزايدًا بالحلول الرقمية، حيث أكدت الهيئات المهنية على أهمية استخدام المنصات الإلكترونية والتقنيات الحديثة لتوسيع الخدمات التأمينية وتحسين التواصل مع الزبائن، إضافة إلى تعزيز الامتثال للمعايير التنظيمية الحديثة⁴

1-3-4- التحديات التي تواجه التحول الرقمي في قطاع التأمين

رغم أهمية التحول الرقمي في تطوير قطاع التأمين، إلا أن تطبيقه يواجه عدة تحديات، من أبرزها:

¹ المجلس الوطني للتأمين، "التقرير السنوي لقطاع التأمينات في الجزائر لسنة 2024"، الجزائر، 2025، ص 34-36.
² الاتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين (UAR)، "بيان إطلاق قطب الابتكار والذكاء الاصطناعي بقطاع التأمين"، الجزائر، 2026.

³ المجلس الوطني للتأمين، "التقرير السنوي لقطاع التأمينات في الجزائر لسنة 2025"، الجزائر، 2026، ص 41.
⁴ الاتحاد الجزائري لوسطاء التأمين (UACA)، "توصيات تحديث قطاع الوساطة التأمينية في الجزائر"، الجزائر، 2025، ص 7-9.

جدول رقم (03): أهم التحديات التي تواجه التحول الرقمي في التأمين

التحدي	الشرح
الأنظمة المعلوماتية القديمة	إعتماد بعض الشركات على أنظمة تقليدية يصعب دمجها مع التقنيات الحديثة.
نقص الكفاءات الرقمية	محدودية الخبرات المتخصصة في مجالات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات والأمن السيبراني.
ارتفاع تكاليف التحول	الحاجة إلى استثمارات مالية لتطوير البنية التحتية الرقمية والتكوين.
أمن المعلومات وحماية البيانات	تزايد المخاوف المرتبطة بحماية البيانات الشخصية والمعاملات الرقمية.
مقاومة التغيير	تخوف بعض الموظفين والوسطاء من تأثير الرقمنة على طبيعة وظائفهم.
التحديات التنظيمية	حاجة بعض النصوص القانونية إلى التحسين لمواكبة الخدمات الرقمية الحديثة.

1-3-5- قياس أثر التقنيات الحديثة على مؤشرات الأداء التأميني

ساهمت التقنيات الحديثة في تحسين العديد من مؤشرات الأداء داخل شركات التأمين، سواء من حيث السرعة أو جودة الخدمات أو تقليل التكاليف. ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (04): قياس أثر التحول الرقمي من خلال تحسن المؤشرات التالية:

مؤشر الأداء	قبل التحول الرقمي	بعد التحول الرقمي (نموذجي)
مدة إصدار الوثيقة	عدة أيام	دقائق أو ساعات
مدة معالجة المطالبات	أسابيع	وقت قصير نسبياً
تكلفة معالجة الملفات	مرتفعة	أقل تكلفة
مستوى رضا العملاء	متوسط	أعلى نسبياً
كشف حالات الاحتيال	محدودة	أكثر دقة وفعالية
تكاليف التسويق واكتساب العملاء	مرتفعة (عمولات، إعلانات تقليدية)	أقل بفضل الوسائل الرقمية

الشكل رقم (04): متطلبات التحول نحو التأمين الرقمي



المصدر: من إعداد الطالب بناء على ماسبق

ومن خلال ما سبق، يتضح أن التحول الرقمي أصبح يمثل أحد أهم عوامل تطوير قطاع التأمين، لما يوفره من تحسين في جودة الخدمات ورفع الكفاءة التشغيلية. ورغم التحديات التي تواجه السوق الجزائرية، فإن بعض المبادرات والتجارب المحلية تعكس وجود توجه متزايد نحو تحديث القطاع ومواكبة التطورات الرقمية الحديثة.

2- المبحث الثاني: تكنولوجيا التأمين في الجزائر

2-1-1-2- المطلب الأول: الإطار التنظيمي للتأمين في الجزائر (من الاحتكار إلى التحرير)

عرف قطاع التأمين في الجزائر عدة تحولات تنظيمية منذ الاستقلال، انتقل خلالها من نظام يقوم على الاحتكار العمومي إلى نظام أكثر انفتاحاً يعتمد على المنافسة والتنظيم الرقابي. وقد ارتبطت هذه التحولات بالتغيرات الاقتصادية التي شهدتها البلاد، خاصة مع التوجه نحو اقتصاد السوق وتحديث المنظومة المالية. كما سعت الدولة من خلال الإصلاحات القانونية إلى تطوير نشاط التأمين وتحسين آليات الرقابة وحماية المؤمن لهم، مع مواكبة التطورات المرتبطة بالرقمنة والخدمات الإلكترونية¹

2-1-1-2- مرحلة ما بعد الاستقلال وإعادة التنظيم (1962-1966)

بعد استقلال الجزائر سنة 1962، وجدت الدولة نفسها أمام قطاع تأمين يهيمن عليه بالكامل تقريباً الطابع الأجنبي، خاصة الشركات الفرنسية التي كانت تعمل وفق القوانين الاستعمارية وتخدم المصالح الاقتصادية للإدارة الاستعمارية آنذاك. وقد شكل هذا الوضع تحدياً أمام السلطات الجزائرية التي سعت إلى استرجاع السيادة على مختلف القطاعات الاقتصادية والمالية، ومن بينها قطاع التأمين

¹ وزارة المالية الجزائرية، "تقرير حول تطور قطاع التأمينات في الجزائر"، الجزائر، 2024، ص 12.

في السنوات الأولى للاستقلال، اتجهت الدولة إلى إعادة تنظيم النشاط التأميني بما يتوافق مع التوجه الاقتصادي الاشتراكي القائم على مركزية التسيير ودور الدولة في التحكم في القطاعات الإستراتيجية. ولهذا الغرض، بدأت السلطات العمومية تدريجياً في تقليص نشاط الشركات الأجنبية، مع العمل على إنشاء مؤسسات وطنية تتولى إدارة عمليات التأمين داخل البلاد¹

وقد تعزز هذا التوجه بصدر الأمر رقم 66-127 المؤرخ في 27 ماي 1966 المتعلق بتنظيم التأمينات، والذي كرس سياسة التأمين ومنح الدولة سلطة واسعة في تسيير القطاع التأميني. كما تم خلال هذه المرحلة إنشاء شركات وطنية متخصصة، من بينها الشركة الجزائرية للتأمين (SAA)، والشركة المركزية لإعادة التأمين (CCR)، بهدف ضمان التحكم الوطني في الموارد المالية المرتبطة بالتأمين وإعادة التأمين²

واعتمدت الدولة خلال هذه الفترة على نظام الاحتكار العمومي، حيث كانت شركات التأمين الوطنية هي الفاعل الأساسي في السوق، بينما تم إقصاء المنافسة الخاصة والأجنبية. وقد سمح هذا التوجه بتعبئة الموارد المالية لخدمة مشاريع التنمية الوطنية، خاصة في قطاعات الصناعة والطاقة والبنية التحتية³

ورغم أن هذه المرحلة ساهمت في بناء قاعدة وطنية لقطاع التأمين وتكوين إطارات جزائرية متخصصة، إلا أنها اتسمت بعدة نقائص، من أبرزها ضعف المنافسة، وبطء تطوير المنتجات التأمينية، ومحدودية الخدمات المقدمة للمؤمن لهم مقارنة بالتطورات التي عرفتها الأسواق الدولية. كما أدى غياب المنافسة إلى ضعف الاهتمام بعنصر الجودة والابتكار داخل الشركات العمومية⁴

ومع بداية التسعينيات، ونتيجة التحولات الاقتصادية التي عرفتها الجزائر والانتقال التدريجي نحو اقتصاد السوق، بدأت تظهر الحاجة إلى مراجعة الإطار القانوني والتنظيمي للقطاع، وهو ما مهد لاحقاً لصدر الأمر 95-07 المتعلق بالتأمينات، الذي شكل بداية مرحلة الانفتاح والتحرير⁵

2-1-2- مرحلة التأمين والاحتكار العمومي (1966-1995)

شهدت هذه المرحلة صدور الأمر رقم 66-127 المؤرخ في 27 ماي 1966 المتعلق بتنظيم التأمينات، والذي كرس هيمنة الدولة على النشاط التأميني، من خلال تأمين شركات التأمين الأجنبية وإسناد النشاط إلى شركات وطنية عمومية⁶

جدول رقم (05): أهم ما جاء في الأمر رقم 66-95

البند	المحتوى
التأمين	نقل ملكية جميع شركات التأمين الأجنبية العاملة في الجزائر إلى الدولة الجزائرية

¹ محمد الصالح صديقي، محاضرات في اقتصاد التأمين، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الأولى، 2016، ص 33.

² الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الأمر رقم 66-127 المؤرخ في 27 ماي 1966 المتعلق بالتأمينات.

³ المجلس الوطني للتأمينات، التقرير السنوي لقطاع التأمينات في الجزائر، الجزائر، 2023، ص 15.

⁴ ناصر دادي عدون، اقتصاديات التأمين وإدارة الخطر، دار المحمدية العامة، الجزائر، الطبعة الأولى، 2014، ص 92.

⁵ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 جانفي 1995 المتعلق بالتأمينات.

⁶ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الأمر رقم 66-127 المؤرخ في 27 ماي 1966 المتعلق بالتأمينات.

التنظيم	إنشاء شركات وطنية عمومية للتأمين
الاحتكار	احتكار الدولة لمعظم أنشطة التأمين وإعادة التأمين
التوجيه الاقتصادي	توظيف أموال التأمين لخدمة التنمية الوطنية

كان الهدف من هذه السياسة هو تجميع موارد التأمين في كيان واحد، وتوجيه فائض الأقساط لتمويل مشاريع التنمية الوطنية، وحماية الاقتصاد الوطني من هيمنة الشركات الأجنبية. استمر هذا النظام الاحتكاري لمدة تقارب 30 عامًا، وخلال هذه الفترة كانت CAAT هي المؤمن الوحيد وإعادة التأمين الوحيد في السوق الجزائرية¹.

وقد ساهم هذا النظام في بناء قاعدة وطنية لقطاع التأمين، لكنه أدى في المقابل إلى ضعف المنافسة ومحدودية الابتكار وتراجع جودة الخدمات مقارنة بالأسواق المفتوحة².

2-1-3- مرحلة الانفتاح والتحرير (1995-2006)

شكل الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 جانفي 1995 المتعلق بالتأمينات نقطة تحول أساسية في تاريخ القطاع، حيث أنهى نظام الاحتكار وفتح المجال أمام الاستثمار الخاص الوطني والأجنبي في نشاط التأمين³.

جدول رقم(06): أهم ما حملته هذا الأمر 95-07:

المقتضى	المحتوى
فتح السوق	السماح بإنشاء شركات تأمين خاصة
إنهاء الاحتكار	إنهاء احتكار الشركات العمومية للنشاط التأميني
تنظيم النشاط	وضع قواعد قانونية لممارسة نشاط التأمين
حماية المؤمن لهم	تعزيز ضمانات حماية الزبائن
الرقابة	تدعيم آليات الرقابة على شركات التأمين

وقد سمح هذا الإصلاح بظهور شركات خاصة جديدة، مثل SALIM و ALLIANCE ASSURANCES و ASSURANCES، مما ساهم في رفع مستوى المنافسة وتحسين الخدمات التأمينية⁴.

➤ إنشاء مجلس التأمينات (CNA)

بموجب الأمر 95-07 تم تأسيس مجلس التأمينات (CNA) كهيئة مكلفة بمتابعة وتنظيم قطاع التأمين في الجزائر. ويتولى المجلس مهام استشارية ورقابية وإحصائية، من بينها متابعة تطور السوق التأمينية وإعداد التقارير الدورية المتعلقة بالنشاط التأميني.

¹ سليمان حداد، "تطور التنظيم القانوني للتأمين في الجزائر"، مجلة الحقوق والاقتصاد، جامعة الجزائر 1، مجلد 12، عدد 1، 2020، ص 55.

² المجلس الوطني للتأمينات، "التقرير السنوي لقطاع التأمينات لسنة 2023"، الجزائر، 2024، ص 18.

³ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 جانفي 1995 المتعلق بالتأمينات.

⁴ المجلس الوطني للتأمينات، "التقرير السنوي لقطاع التأمينات لسنة 2006"، الجزائر، ص 22.

وتشمل مهامه الأساسية في :

- جمع وتحليل المعطيات المتعلقة بسوق التأمين.
- إعداد الدراسات والتقارير السنوية للقطاع.
- المساهمة في تطوير الإطار التنظيمي للتأمين.
- متابعة تطور نشاط شركات التأمين وإعادة التأمين.

2-1-4- مرحلة التحديث والتنظيم (2021 - 2006)

جاء القانون رقم 04-06 المؤرخ في 20 فيفري 2006 المعدل والمتمم للأمر 95-07 من أجل تعزيز تنظيم القطاع ومواكبة التطورات التي عرفها سوق التأمين بعد مرحلة التحرير¹

جدول رقم (07): أبرز مستجدات القانون 04-06:

المستجد	الشرح
تعزيز الرقابة	تدعيم آليات مراقبة شركات التأمين
تنظيم الوساطة	وضع إطار قانوني لنشاط الوسطاء والوكلاء
حماية المؤمن لهم	تعزيز حقوق المؤمن لهم والمستفيدين
الملاءة المالية	فرض متطلبات مالية على شركات التأمين
تنظيم إعادة التأمين	ضبط علاقات شركات التأمين بمعيدي التأمين

كما شهدت هذه المرحلة اهتمامًا متزايدًا برقمنة الخدمات التأمينية، خاصة بعد انتشار الخدمات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني بموجب القانون 04-15 المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكتروني²

2-1-5- مرحلة الرقمنة والمواكبة (2021 - حتى الآن)

في السنوات الأخيرة، اتجهت شركات التأمين الجزائرية نحو تطوير الخدمات الرقمية، من خلال إطلاق منصات إلكترونية وتطبيقات مخصصة لخدمة الزبائن، إضافة إلى رقمنة بعض العمليات المتعلقة بالاككتاب ومعالجة المطالبات. وقد أكدت تقارير المجلس الوطني للتأمينات على أهمية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة القطاع التأميني³

ومن أبرز مظاهر هذا التوجه:

- توفير خدمات الاككتاب الإلكتروني.

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، القانون رقم 04-06 المؤرخ في 20 فيفري 2006 المعدل والمتمم للأمر 95-07 المتعلق بالتأمينات.

² الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، القانون رقم 04-15 المؤرخ في 1 فبراير 2015 المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكتروني.

³ المجلس الوطني للتأمينات، "التقرير السنوي لقطاع التأمينات لسنة 2024"، الجزائر، ص 37.

- اعتماد التوقيع الإلكتروني في بعض المعاملات.

- رقمنة التصريح بالمطالبات ومتابعتها.

- تطوير خدمات الدفع الإلكتروني.

ورغم هذه الجهود، لا تزال شركات التأمين تواجه عدة تحديات، من بينها محدودية البنية التكنولوجية ونقص الكفاءات المتخصصة وأمن البيانات الرقمية¹

الشكل رقم (05): أهم مراحل تطور الإطار التنظيمي لقطاع التأمين



المصدر: من إعداد الطالب بناء على ما سبق

2-1-6- اتجاهات المشرع الجزائري في مواكبة التحول الرقمي في قطاع التأمين

شهدت الجزائر خلال السنوات الأخيرة تطوراً تدريجياً في المنظومة القانونية المرتبطة بالاقتصاد الرقمي، وذلك من خلال إصدار مجموعة من التشريعات التي تشكل بيئة قانونية داعمة للتحول الرقمي في مختلف القطاعات الاقتصادية، ومن بينها قطاع التأمين. وعلى الرغم من غياب تشريع خاص بتكنولوجيا التأمين (InsurTech)، إلا أن المشرع الجزائري وضع عدداً من النصوص القانونية التي يمكن أن تشكل أساساً قانونياً لتطوير الخدمات التأمينية الرقمية.

¹ وزارة المالية الجزائرية، "تقرير تحديث القطاع المالي والتحول الرقمي"، الجزائر، 2025، ص 29.

1- حماية البيانات الشخصية ودورها في دعم التأمين الرقمي: أصدر المشرع الجزائري القانون رقم 18-07 المؤرخ في 10 جوان 2018 والمتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، والذي يهدف إلى تنظيم جمع ومعالجة وتخزين البيانات الشخصية وضمان احترام الحياة الخاصة للأفراد.

وتكتسي هذه الحماية أهمية بالغة بالنسبة لقطاع التأمين، باعتبار أن شركات التأمين تعتمد بصورة متزايدة على البيانات الشخصية لزبائنهم، مثل البيانات الصحية والمالية والبيانات المتعلقة بالمركبات والحوادث، من أجل تقييم المخاطر وتحديد الأسعار وإدارة العقود التأمينية. كما يشكل هذا القانون ضماناً قانونية لتعزيز ثقة العملاء في الخدمات التأمينية الرقمية، خاصة في ظل تنامي استخدام التطبيقات والمنصات الإلكترونية.

غير أن تطبيق هذا القانون داخل قطاع التأمين يفرض على الشركات التأمينية ضرورة تطوير أنظمة متقدمة لحماية البيانات، والالتزام بمبادئ السرية والأمن المعلوماتي، وهو ما يمثل أحد المتطلبات الأساسية لنجاح تطبيقات تكنولوجيا التأمين في الجزائر.

2- الاعتراف القانوني بالتوقيع والتصديق الإلكتروني: أصدر المشرع الجزائري القانون رقم 15-04 المؤرخ في 1 فبراير 2015 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، والذي اعترف لأول مرة بالحجية القانونية للتوقيع الإلكتروني ومنحه نفس القوة القانونية للتوقيع الخطي متى استوفى الشروط المنصوص عليها قانوناً.

ويمثل هذا القانون خطوة مهمة نحو رقمنة قطاع التأمين، إذ يسمح لشركات التأمين بإبرام العقود التأمينية إلكترونياً وتبادل الوثائق والمراسلات بصورة رقمية دون الحاجة إلى الحضور المادي للزبون. كما يساهم في تسهيل عمليات الاكتتاب الرقمي وإدارة العقود والتصريحات الإلكترونية المتعلقة بالمطالبات والحوادث.

وعلى الرغم من أهمية هذا التشريع، فإن الاستفادة منه في قطاع التأمين لا تزال محدودة نسبياً، نظراً لضعف انتشار خدمات التصديق الإلكتروني وقلة الوعي باستخدام التوقيع الإلكتروني لدى الأفراد والمؤسسات.

3- التجارة الإلكترونية وتوسيع الخدمات التأمينية الرقمية: في إطار مواكبة التحول الرقمي، صدر القانون رقم 18-05 المؤرخ في 10 ماي 2018 والمتعلق بالتجارة الإلكترونية، والذي وضع القواعد المنظمة للمعاملات التجارية المنجزة عن بعد عبر الوسائط الإلكترونية.

وتسمح أحكام هذا القانون لشركات التأمين بتطوير خدماتها الرقمية وتقديم بعض المنتجات التأمينية إلكترونياً، مثل طلب عروض التأمين، وتجديد العقود، والاستعلام عن الخدمات التأمينية، والتواصل مع الزبائن عبر المنصات الإلكترونية.

كما يشكل هذا القانون أساساً قانونياً لتطوير قنوات التوزيع الرقمية داخل شركات التأمين، ويعزز فرص ظهور نماذج جديدة للأعمال التأمينية تعتمد على المنصات والتطبيقات الإلكترونية.

4- تطور وسائل الدفع الإلكتروني وأثرها في التأمين الرقمي: شهدت الجزائر خلال السنوات الأخيرة تطوراً تدريجياً في مجال الدفع الإلكتروني من خلال الإصلاحات التي عرفها قانون النقد والقرض، إلى جانب إصدار النصوص التنظيمية المتعلقة بالدفع الإلكتروني والدفع عبر الهاتف النقال وتطوير البنية التحتية المالية الرقمية.

وقد ساهمت هذه الإصلاحات في توفير بيئة أكثر ملاءمة لتطوير الخدمات التأمينية الرقمية، إذ أصبحت شركات التأمين قادرة على تمكين الزبائن من دفع الأقساط التأمينية إلكترونياً، وتسديد بعض الخدمات عن بعد، بما ينسجم مع متطلبات التحول الرقمي.

ومع ذلك، لا تزال بعض التحديات قائمة، من بينها محدودية انتشار وسائل الدفع الإلكتروني، وضعف استخدام البطاقات البنكية في المعاملات الإلكترونية، إضافة إلى استمرار الاعتماد الكبير على وسائل الدفع التقليدية.

5- غياب إطار قانوني خاص بتكنولوجيا التأمين (InsurTech) : على الرغم من التطور الملحوظ في التشريعات المرتبطة بالاقتصاد الرقمي، إلا أن المنظومة القانونية الجزائرية لا تتضمن إلى غاية اليوم إطاراً قانونياً خاصاً ينظم تكنولوجيا التأمين وتطبيقاتها الحديثة.

فلا توجد نصوص قانونية تنظم استخدام الذكاء الاصطناعي في تقييم المخاطر التأمينية، أو تحدد الأحكام المتعلقة بالعقود الذكية المعتمدة على تقنية سلسلة الكتل (Blockchain)، أو تنظم التأمين القائم على إنترنت الأشياء والبيانات الضخمة.

ويترب على هذا الفراغ التشريعي نوع من الحذر لدى شركات التأمين الجزائرية في تبني التطبيقات الرقمية المتقدمة، الأمر الذي يحد من انتشار نماذج InsurTech الحديثة مقارنة بالتجارب الدولية.

وعليه، فإن مواكبة التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري تستدعي استكمال المنظومة التشريعية من خلال إصدار نصوص قانونية وتنظيمية متخصصة، قادرة على تنظيم تطبيقات تكنولوجيا التأمين وضمان التوازن بين الابتكار التكنولوجي وحماية حقوق المتعاملين في السوق التأمينية.

2-2- المطلب الثاني: أثر InsurTech على شركات التأمين في الجزائر

شهد قطاع التأمين الجزائري في السنوات الأخيرة تحولات ملموسة بفعل تبني تكنولوجيا التأمين (InsurTech)، وإن كانت هذه التحولات لا تزال في مراحلها الأولى مقارنة بالتجارب العالمية الرائدة. فقد أدركت شركات التأمين الجزائرية - سواء العمومية منها أو الخاصة - أن التحول الرقمي لم يعد خياراً استراتيجياً بل ضرورة حتمية للبقاء والمنافسة، خاصة في ظل تزايد توقعات العملاء الذين اعتادوا على الخدمات الرقمية السريعة في قطاعات أخرى (مثل البنوك والتجارة الإلكترونية)¹.

¹ رشيد معمري، "تأثير إنشورتك على أداء شركات التأمين الجزائرية"، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة سطيف، مجلد 9، عدد 3، 2023، ص 208.

يهدف هذا المطلب إلى تحليل أثر InsurTech على شركات التأمين الجزائرية من خلال ثلاثة محاور رئيسية: أولاً، استعراض أهم المبادرات الرقمية والشراكات الاستراتيجية التي أطلقتها الشركات الرائدة؛ ثانياً، تحليل أثر هذه التقنيات على الأداء التشغيلي والمالي للشركات؛ ثالثاً، تحديد التحديات التي تواجهها الشركات في رحلتها نحو التحول الرقمي¹.

2-2-1- الشركات الرائدة في التحول الرقمي والتأمين التكنولوجي

أ- الشركة الوطنية للتأمين (SAA) الرائدة في التحول الرقمي
تُعد SAA من أبرز شركات التأمين الجزائرية التي اتجهت نحو تطوير الخدمات الرقمية، خاصة في مجال رقمنة الخدمات التأمينية وتحسين العلاقة مع الزبائن. وقد أشارت تقارير المجلس الوطني للتأمينات إلى أن الشركة تعمل على تحديث أنظمة التسيير وتوسيع الخدمات الإلكترونية بهدف تحسين جودة الخدمة وتسريع معالجة الملفات²
ومن بين المبادرات التي أطلقتها الشركة:

- تطوير خدمات التصريح الإلكتروني بالمطالبات.
- توسيع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.
- رقمنة بعض خدمات التأمين على السيارات.
- تطوير خدمات مرتبطة بالتأمين ضد المخاطر السيبرانية بالتعاون مع مؤسسات متخصصة في الأمن المعلوماتي.

كما أكدت وزارة المالية في تقاريرها المتعلقة بعصرنة القطاع المالي أن رقمنة الخدمات التأمينية أصبحت من بين الأولويات الأساسية لتحسين فعالية شركات التأمين ورفع مستوى رضا الزبائن³

ومن بين المبادرات المهمة

أبرمت شركة (SAA) مع Algérie Télécom اتفاقية شراكة وتعاون في مجال الرقمنة وتطوير البنية التحتية الرقمية خلال سنة 2025، وذلك في إطار توجه قطاع التأمين الجزائري نحو تحديث الخدمات وتحسين الأداء التقني. وتهدف هذه الشراكة إلى تعزيز أمن نظم المعلومات، وتطوير الخدمات الإلكترونية، ودعم مشاريع التحول الرقمي داخل شركة SAA، بما يسمح برقمنة جزء معتبر من الخدمات التأمينية وتحسين جودة التكفل بالزبائن

كما تشمل هذه الشراكة تحديث أنظمة المعلومات، تعزيز الأمن السيبراني، تطوير حلول رقمية خاصة بالتأمين الإلكتروني، وتحسين خدمات الاكتتاب والتصريح بالحوادث عن بعد، إضافة إلى دعم استعمال التطبيقات والمنصات الرقمية في تسيير العقود التأمينية.

¹ نادية بوخاري، "واقع التحول الرقمي في شركات التأمين الجزائرية"، مجلة الاقتصاد الرقمي، الجزائر، مجلد 4، عدد 2، 2023، ص 118.

² المجلس الوطني للتأمينات، "التقرير السنوي لقطاع التأمينات 2024"، ص 42.

³ وزارة المالية الجزائرية، "تقرير تحديث القطاع المالي والتحول الرقمي"، الجزائر، 2025، ص 18.

وقد اعتُبرت هذه الاتفاقية خطوة مهمة لتعزيز التكامل بين قطاع التأمين وقطاع الاتصالات في الجزائر، بما ينسجم مع توجهات الدولة نحو الرقمنة وتحسين الخدمات المالية والتأمينية.

ب- اتحاد شركات التأمين وإعادة التأمين الجزائرية (UAR)

يلعب الاتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين دورًا مهمًا في دعم التحول الرقمي داخل القطاع، من خلال تشجيع الابتكار وتنظيم ملتقيات وفعاليات متخصصة في التأمين الرقمي.

ومن أبرز المبادرات التي تم إطلاقها:

دعم مشاريع الابتكار في قطاع التأمين.

تشجيع التعاون بين شركات التأمين والمؤسسات الناشئة.

تنظيم مسابقات موجهة لتطوير حلول رقمية مرتبطة بالتأمين، كمسابقة Innov & Insure Challenge

دعم إدماج التقنيات الحديثة في تسيير الخدمات التأمينية.

وقد ساهمت هذه المبادرات في تعزيز ثقافة الرقمنة داخل القطاع وفتح المجال أمام حلول تأمينية أكثر تطورًا.

ج - GAM ASSURANCES نموذج ناجح في التحول الرقمي

تُعتبر GAM ASSURANCES من الشركات الخاصة التي برزت في مجال التحول الرقمي داخل سوق التأمين الجزائري، حيث اعتمدت على رقمنة عمليات التسيير والاكتتاب ومعالجة المطالبات، إضافة إلى تطوير حلول داخلية لتحليل البيانات وتحسين متابعة الملفات.

وقد ساهمت هذه الإجراءات في:

تسريع معالجة ملفات التعويض.

تحسين متابعة المطالبات.

تقليل بعض الإجراءات الورقية.

دعم الرقابة الداخلية وتسيير البيانات.

كما شاركت الشركة في عدة فعاليات ومبادرات مرتبطة بالابتكار الرقمي في قطاع التأمين على المستوى الوطني والإقليمي¹

¹ المجلس الوطني للتأمينات، التقرير السنوي لقطاع التأمينات 2024، ص 45.

2-2-2- أثر InsurTech على الأداء التشغيلي والمالي لشركات التأمين الجزائرية

أ- تحسين الأداء التشغيلي: ساهمت الرقمنة في تحسين الأداء التشغيلي لشركات التأمين الجزائرية من خلال تقليص مدة معالجة الملفات وتسهيل إجراءات الاكتتاب والتصريح بالمطالبات. كما سمحت الأنظمة الرقمية بتحسين تنظيم البيانات وتسهيل تبادل المعلومات داخل المؤسسات التأمينية¹

وأشار المجلس الوطني للتأمينات في تقريره السنوي إلى أن قطاع التأمين سجل نموًا في رقم الأعمال خلال السنوات الأخيرة، مدعومًا بتطور الخدمات الرقمية وتحسن أساليب التسيير داخل بعض الشركات²

ومن بين أهم النتائج المسجلة:

تسريع معالجة بعض المطالبات.

تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن.

تسهيل الوصول إلى الخدمات التأمينية عن بُعد.

تقليل الاعتماد على الوثائق الورقية تدريجيًا.

ب- تنويع المنتجات والخدمات: أتاحت التقنيات الحديثة لشركات التأمين تطوير منتجات جديدة تتماشى مع المخاطر الرقمية والاقتصادية الحديثة، مثل التأمين ضد المخاطر السيبرانية وبعض خدمات التأمين الإلكتروني³

كما ساهمت الرقمنة في تطوير خدمات مرتبطة بـ:

الدفع الإلكتروني للأقساط.

متابعة الملفات عبر الإنترنت.

التصريح الإلكتروني بالحوادث.

التواصل الرقمي مع الزبائن.

¹ عبد الحميد قدي، "التأمين والتحول الرقمي في الجزائر"، دار الخلدونية، الجزائر، الطبعة الأولى، 2023، ص 96.

² المجلس الوطني للتأمينات، "التقرير السنوي لقطاع التأمينات 2025" ص 27.

³ وزارة المالية الجزائرية، "تقرير حول تطوير الخدمات المالية الرقمية"، الجزائر، 2024، ص 33.

ج - تعزيز تجربة الزبون: ساعدت التطبيقات والمنصات الرقمية في تحسين تجربة الزبائن، من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات وتقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات. ومع ذلك، تشير بعض التقارير إلى أن نسبة معتبرة من الزبائن ما تزال تفضل المعاملات التقليدية المباشرة بسبب ضعف الثقة في الخدمات الرقمية أو محدودية الثقافة الرقمية لدى بعض الفئات¹

3-2-2- التحديات التي تواجه شركات التأمين الجزائرية في تبني InsurTech

رغم التطورات المسجلة، ما تزال شركات التأمين الجزائرية تواجه عدة تحديات تعيق التحول الرقمي الكامل، من أبرزها:

أ- التحديات التقنية:

قدم بعض أنظمة المعلومات المستعملة داخل الشركات.

ضعف التكامل بين الأنظمة الرقمية المختلفة.

الحاجة إلى تحديث البنية التحتية التكنولوجية.

ب- التحديات البشرية

نقص الكفاءات المتخصصة في تحليل البيانات والأمن السيبراني.

الحاجة إلى تكوين الموظفين في استخدام التقنيات الحديثة.

مقاومة بعض العاملين للتحول الرقمي.

ج- التحديات القانونية والتنظيمية

رغم وجود إطار قانوني ينظم التوقيع والتصديق الإلكتروني بموجب القانون 04-15، إلا أن بعض التطبيقات الرقمية الحديثة ما تزال بحاجة إلى نصوص تنظيمية أكثر تفصيلاً، خاصة فيما يتعلق بحماية البيانات والمعاملات الرقمية²

د- التحديات المرتبطة بالزبائن

ضعف الثقافة التأمينية الرقمية لدى بعض الفئات.

استمرار تفضيل المعاملات الورقية لدى جزء من الزبائن.

التخوف من مخاطر اختراق البيانات أو الاحتيال الإلكتروني.

¹ المجلس الوطني للتأمينات، "التقرير السنوي لقطاع التأمينات 2024"، ص 51.

² الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، القانون رقم 04-15 المؤرخ في 1 فبراير 2015 المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكتروني.

4-2-2- تقييم عام لأثر InsurTech على شركات التأمين الجزائرية:

يمكن القول إن تكنولوجيا التأمين بدأت تُحدث تحولاً تدريجياً في سوق التأمين الجزائري، سواء على مستوى تحسين الأداء التشغيلي أو تطوير الخدمات والمنتجات التأمينية. ورغم أن هذا التحول لا يزال في مراحله الأولى مقارنة بالأسواق العالمية، إلا أن المؤشرات الصادرة عن الهيئات الرسمية والفاعلين في القطاع تؤكد وجود توجه فعلي نحو رقمنة النشاط التأميني وتبني الحلول الرقمية الحديثة¹

فمن الناحية الاقتصادية، سجلت السوق الجزائرية للتأمينات نموا ملحوظاً خلال السنوات الأخيرة، حيث بلغت قيمة رقم الأعمال أكثر من 200 مليار دينار سنة 2025، بزيادة قدرها 8.8% مقارنة بسنة 2024، وفق المذكرة الظرفية للمجلس الوطني للتأمينات². (CNA). ويُعزى جزء من هذا النمو إلى تحسن الخدمات الرقمية وتوسيع قنوات التواصل والاكتتاب الإلكتروني، إضافة إلى تسريع معالجة الملفات التأمينية.

كما ساهمت الرقمنة في تحسين الكفاءة التشغيلية لشركات التأمين، من خلال تقليص مدة إصدار الوثائق، وتسهيل عمليات التصريح بالحوادث، وتحسين متابعة المطالبات، فضلاً عن خفض بعض التكاليف الإدارية المرتبطة بالمعالجة اليدوية والأرشفة الورقية³. وقد اتجهت عدة شركات جزائرية، مثل SAA و GAM ASSURANCES، إلى تطوير منصات وخدمات رقمية تهدف إلى تحسين تجربة الزبون وتسريع الخدمات التأمينية.

وفي هذا السياق، برزت مبادرات مهمة تعكس توجه السوق نحو الابتكار الرقمي، من بينها إطلاق خدمات التأمين ضد المخاطر السيبرانية من طرف SAA بالشراكة مع مؤسسات متخصصة في الأمن المعلوماتي، إضافة إلى اعتماد حلول رقمية وأدوات تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي داخل بعض الشركات الخاصة. كما ساهم الاتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين (UAR) في تشجيع الابتكار من خلال تنظيم مسابقات موجهة للشركات الناشئة وتطوير مشاريع مرتبطة بالتأمين الرقمي⁴

ومن جهة أخرى، ساعدت التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات التأمينية وتعزيز رضا العملاء، خاصة عبر توفير الخدمات عن بُعد، وإتاحة الاستعلام الإلكتروني، وتقليص آجال معالجة الملفات. وقد أكد مسؤولو القطاع خلال عدة لقاءات مهنية أن الرقمنة أصبحت عنصراً أساسياً لتحسين جودة الخدمة وتوسيع الشمول التأميني في الجزائر⁵

ورغم هذه المؤشرات الإيجابية، لا تزال شركات التأمين الجزائرية تواجه عدة تحديات تحد من سرعة التحول الرقمي، من أهمها:

استمرار الاعتماد على أنظمة معلومات قديمة داخل بعض المؤسسات

¹ المجلس الوطني للتأمينات، التقرير السنوي لقطاع التأمينات في الجزائر، وزارة المالية، الجزائر، 2025، ص 11.
² المجلس الوطني للتأمينات، المذكرة الظرفية لسوق التأمينات في الجزائر لسنة 2025، وزارة المالية، الجزائر، 2026، ص 5.
³ وزارة المالية الجزائرية، تقرير حول تحديث ورقمنة قطاع التأمينات، الجزائر، 2025، ص 14.
⁴ الاتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين (UAR)، تقرير نشاطات الاتحاد والتحول الرقمي في قطاع التأمين، الجزائر، 2025، ص 8.
⁵ المجلس الوطني للتأمينات، التقرير السنوي لقطاع التأمينات في الجزائر، مرجع سابق، ص 21.

نقص الكفاءات المتخصصة في الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات والأمن السيبراني

ارتفاع تكاليف تحديث البنية التحتية الرقمية

محدودية الثقافة الرقمية لدى جزء من العملاء

الحاجة إلى تطوير الإطار القانوني والتنظيمي بما يتماشى مع الابتكارات الحديثة في مجال التأمين الرقمي¹

كما أن بعض الخدمات الرقمية لا تزال في مراحلها الأولية، وهو ما يجعل التحول الرقمي متفاوتاً من شركة إلى أخرى بحسب الإمكانيات المالية والتقنية المتوفرة لديها.

وعليه، يمكن اعتبار أن أثر تكنولوجيا التأمين في الجزائر بدأ يظهر بصورة تدريجية وملحوظة، خاصة في مجال تحسين الأداء التشغيلي وجودة الخدمات، غير أن تحقيق تحول رقمي شامل يتطلب تعزيز الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، وتطوير الكفاءات البشرية، ومواصلة تحديث الإطار التنظيمي بما يواكب التطورات العالمية في صناعة التأمين.

2-3- المطلب الثالث: أثر InsurTech على الزبون وجودة الخدمة والتحديات والمخاطر

يمثل الزبون المحور الأساسي لأي تحول في صناعة التأمين، فبينما تركز الشركات على الجوانب التشغيلية والمالية للتحول الرقمي، فإن الأثر الحقيقي لتكنولوجيا التأمين (InsurTech) لا يمكن قياسه إلا من خلال تحسين تجربة العميل وجودة الخدمة المقدمة له. فالتأمين الرقمي ليس مجرد أتمتة للعمليات الداخلية، بل هو إعادة تصميم لكيفية تفاعل المؤمن له مع شركة التأمين طوال دورة حياة العلاقة التعاقدية².

يهدف هذا المطلب إلى تحليل أثر InsurTech على الزبون الجزائري من ثلاثة محاور رئيسية: أولاً، تحسين جودة الخدمة وتجربة العميل؛ ثانياً، التحديات والمخاطر التي تواجه الزبون في البيئة الرقمية؛ ثالثاً، سبل تعزيز الثقة الرقمية وضمان حماية حقوق المؤمن لهم في ظل التحول الرقمي³.

2-3-1- أثر InsurTech على جودة الخدمة التأمينية

أ- تحسين سرعة وكفاءة الخدمات: ساهمت الرقمنة في تسريع مختلف العمليات التأمينية مقارنة بالنموذج التقليدي، حيث أصبح بإمكان الزبون الحصول على وثيقة التأمين أو تجديداتها إلكترونياً خلال فترة قصيرة، دون الحاجة إلى التنقل إلى الوكالات.

¹ القانون رقم 07-18 المؤرخ في 10 جوان 2018 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 34، سنة 2018.

² نورة بوعزة، "سلوك المستهلك الجزائري تجاه التأمين الرقمي"، مجلة الاقتصاد الرقمي والأعمال، جامعة ورقلة، عدد 8، 2023، ص 95.

³ رشيد معمري، "تأثير إنشورتك على أداء شركات التأمين الجزائرية"، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة سطيف، مجلد 9، عدد 3، 2023، ص 215.

كما أتاحت التطبيقات الرقمية إمكانية التصريح بالحوادث وإرسال الوثائق إلكترونياً، الأمر الذي ساعد على تقليص آجال معالجة الملفات وتسوية المطالبات، خاصة بالنسبة للعمليات البسيطة. وتشير تقارير مهنية صادرة عن قطاع التأمين إلى أن رقمنة الخدمات ساهمت في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليص المدة الزمنية لمعالجة الملفات التأمينية.¹

ب- تحسين الشفافية وإمكانية التتبع: وفرت الخدمات الرقمية مستوى أعلى من الشفافية مقارنة بالتأمين التقليدي، إذ أصبح بإمكان الزبون متابعة وضعية ملفه التأميني إلكترونياً، ومعرفة مراحل دراسة المطالبات وتسوية التعويضات. كما سهلت الرقمنة الوصول إلى الوثائق والعقود في أي وقت عبر التطبيقات أو المنصات الإلكترونية.

وتسهم هذه الممارسات في تعزيز الثقة بين شركة التأمين والزبون، من خلال تقليل الغموض المرتبط بالإجراءات التقليدية وإتاحة المعلومات بصورة أوضح وأكثر سرعة.

ج- تحسين إمكانية الوصول والتوفر: أتاحت تكنولوجيا التأمين توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات التأمينية، خاصة بالنسبة للزبائن القاطنين بالمناطق البعيدة عن الفروع التقليدية. كما ساهمت التطبيقات الرقمية والخدمات الإلكترونية في توفير الخدمات على مدار الساعة، بما يدعم الشمول المالي والتأميني²

وفي الجزائر، بدأت عدة شركات تأمين في تطوير منصات إلكترونية وتطبيقات هاتفية لتسهيل عمليات الاكتتاب والتصريح بالحوادث والاستعلام عن العقود، وهو ما يعكس توجه القطاع نحو تحسين جودة الخدمات الرقمية.

د- تحسين تخصيص الخدمة (Personalization): ساعدت التقنيات الحديثة وتحليل البيانات في تقديم خدمات أكثر ملاءمة لاحتياجات الزبائن، حيث أصبح بالإمكان اقتراح عروض تأمينية تتناسب مع طبيعة النشاط أو احتياجات المؤمن له. كما تسمح الأنظمة الرقمية بإرسال تنبيهات خاصة بتجديد العقود أو استحقاق الأقساط بصورة آلية ومنظمة

هـ- تحسين جودة خدمة العملاء: ساهمت أدوات الذكاء الاصطناعي، مثل روبوتات المحادثة والخدمات الإلكترونية، في تحسين خدمة العملاء عبر توفير الردود السريعة وتقليل الضغط على الوكالات ومراكز الاتصال. كما أدت هذه التقنيات إلى تقليص مدة الانتظار وتحسين استمرارية الخدمة³

2-3-2- تحديات ومخاطر تواجه الزبون في التأمين الرقمي

أ- الاستبعاد الرقمي (Digital Exclusion): رغم مزايا الرقمنة، إلا أن بعض الفئات لا تزال تواجه صعوبات في الاستفادة من الخدمات الرقمية، خاصة كبار السن، وسكان المناطق ذات التغطية الضعيفة للإنترنت، والأشخاص محدودي المعرفة بالتكنولوجيا.

¹ المجلس الوطني للتأمينات، "المذكرة الظرفية لسوق التأمينات في الجزائر"، الجزائر، 2025، ص 7.

² الاتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين (UAR)، "تقرير نشاطات الاتحاد لسنة 2025"، الجزائر، ص 14.

³ وزارة المالية الجزائرية، "تقرير التحول الرقمي في المؤسسات المالية"، الجزائر، 2025، ص 17.

جدول رقم(08): أهم الفئات المستبعدون رقميا

الفئة المستبعدة	سبب الاستبعاد	الآثار
كبار السن	ضعف الإلمام بالتكنولوجيا	صعوبة استخدام التطبيقات والخدمات الرقمية
سكان المناطق النائية	ضعف الإنترنت والاتصالات	محدودية الوصول إلى الخدمات الرقمية
ذوو المستوى التعليمي المحدود	صعوبة فهم الإجراءات الرقمية	الاعتماد على الغير في المعاملات
ذوو الاحتياجات الخاصة	عدم ملائمة بعض التطبيقات	صعوبة الاستفادة من الخدمات الإلكترونية

وقد أشار تقرير حول التحول الرقمي والخدمات المالية في الجزائر إلى استمرار تفضيل جزء من الزبائن للمعاملات التقليدية بسبب ضعف الثقة في الخدمات الرقمية¹

كما تشير الدراسات الميدانية إلى أن 42% من الزبائن الجزائريين لا يزالون يفضلون التعامل الورقي المباشر، ويعزى جزء كبير من هذا التفضيل إلى صعوبات تقنية أو ثقافية تمنعهم من التحول إلى القنوات الرقمية².

ب- مخاطر الخصوصية وأمن البيانات: تعتمد شركات التأمين الرقمية على جمع ومعالجة بيانات شخصية حساسة، مثل المعلومات الصحية والمالية وبيانات الهوية، وهو ما يثير مخاوف تتعلق بحماية الخصوصية واحتمال التعرض للاختراقات الإلكترونية أو تسرب البيانات³ وفي هذا الإطار، يشكل القانون رقم 18-07 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي الإطار القانوني الأساسي لحماية بيانات الزبائن في الجزائر⁴

ج- التحيز المرتبط بالأنظمة الرقمية: قد تؤدي بعض الأنظمة المعتمدة على التحليل الآلي للبيانات إلى إصدار قرارات غير دقيقة أو غير عادلة نتيجة الاعتماد المفرط على الخوارزميات، خاصة في عمليات تقييم المخاطر أو تحديد الأقساط التأمينية.

د- ضعف الثقافة التأمينية الرقمية: لا يزال جزء معتبر من الزبائن يفتقر إلى المعرفة الكافية بالخدمات التأمينية الرقمية، سواء من حيث كيفية استخدامها أو فهم الحقوق والالتزامات المرتبطة بها، وهو ما يحد من انتشار التأمين الرقمي على نطاق واسع.

هـ- الإشكالات القانونية والتقنية: يثير التعاقد الإلكتروني عدة إشكالات تتعلق بالإثبات، وحماية المستهلك، والمسؤولية عن الأخطاء التقنية أو الأعطال الإلكترونية، خاصة في ظل التطور السريع للتقنيات الرقمية مقارنة بوتيرة تحديث التشريعات.

¹ وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، "تقرير التحول الرقمي في الجزائر"، الجزائر، 2025، ص 21.

² نورة بوعزة، مرجع سابق، ص 98

³ المجلس الوطني للتأمينات، "التقرير السنوي لقطاع التأمينات"، مرجع سابق، ص 28.

⁴ القانون رقم 18-07 المؤرخ في 10 جوان 2018 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 34، سنة 2018.

2-3-3- سبل تعزيز الثقة الرقمية وحماية حقوق الزبون

لتحقيق الاهداف المرجوة من تكنولوجيا التأمين مع تقليل المخاطر، يمكن اقتراح عدة إجراءات:

- أ- تعزيز الشفافية والإفصاح: يتطلب تطوير التأمين الرقمي إلزام شركات التأمين بتقديم معلومات واضحة ومبسطة حول العقود والخدمات الرقمية، مع توضيح كيفية استخدام البيانات الشخصية ومعالجتها.
- ب- تعزيز الأمن السيبراني وحماية البيانات: ينبغي على شركات التأمين اعتماد أنظمة حماية متطورة لحماية قواعد البيانات والمنصات الرقمية، مع الالتزام بالتشريعات الوطنية الخاصة بحماية البيانات الشخصية والأمن السيبراني¹
- ج- توفير قنوات بديلة للفئات غير الرقمية: من الضروري الحفاظ على قنوات تقليدية موازية للخدمات الرقمية، حتى لا يتم استبعاد الفئات التي تواجه صعوبات في استخدام التكنولوجيا.
- د- تعزيز التوعية والتثقيف التأميني الرقمي: يساهم نشر الثقافة الرقمية والتأمينية في رفع ثقة الزبائن بالخدمات الإلكترونية، من خلال الحملات التحسيسية والبرامج التكوينية والمحتويات التوعوية.
- هـ- تعزيز الإطار التنظيمي والقانوني: يتطلب التحول الرقمي مواصلة تحديث النصوص القانونية والتنظيمية بما يواكب التطورات الحديثة في مجال التأمين الرقمي والتعاقد الإلكتروني وحماية المستهلك.
- و- تعزيز آليات حماية المستهلك: ينبغي دعم آليات الشكاوى والتظلمات، وتسهيل إجراءات تسوية النزاعات المتعلقة بالخدمات الرقمية، مع ضمان حقوق المؤمن لهم في البيئة الإلكترونية.

2-3-4- تقييم عام لأثر InsurTech على الزبون الجزائري

جدول رقم (09): تلخيص أثر تكنولوجيا التأمين على الزبون الجزائري في الجدول التالي:

المجال	الأثر الإيجابي	التحديات
سرعة الخدمة	تسريع إصدار الوثائق ومعالجة الملفات	احتمال حدوث أعطال تقنية
الشفافية	سهولة تتبع المطالبات والوثائق	محدودية فهم بعض الأنظمة الرقمية
إمكانية الوصول	خدمات متاحة عن بُعد وعلى مدار الساعة	الاستبعاد الرقمي لبعض الفئات
تخصيص الخدمات	عروض أكثر ملاءمة لاحتياجات الزبون	احتمال التحيز في التحليل الآلي
حماية البيانات	تطوير وسائل الحماية الرقمية	مخاطر الاختراق وتسرب البيانات
تجربة الزبون	تحسين التواصل وسهولة الاستخدام	ضعف الثقافة الرقمية لدى بعض العملاء

¹ وزارة المالية الجزائرية، "تقرير الأمن السيبراني وحماية البيانات في المؤسسات المالية"، الجزائر، 2025، ص 10.

يتضح مما سبق أن تكنولوجيا التأمين ساهمت في تحسين جودة الخدمات التأمينية من خلال السرعة والشفافية وسهولة الوصول إلى الخدمات، إلا أن هذا التحول يرافقه عدد من التحديات المرتبطة بحماية البيانات والاستبعاد الرقمي والثقة في التعاملات الإلكترونية. ولذلك، فإن نجاح التأمين الرقمي في الجزائر يبقى مرتبطاً بمدى قدرة الشركات والهيئات التنظيمية على تحقيق التوازن بين الابتكار التكنولوجي وحماية حقوق الزبائن¹

3- تحليل الدراسات السابقة

3-1- المطلب الأول: الدراسات المحلية (الجزائرية)

شهدت الساحة الأكاديمية الجزائرية في السنوات الأخيرة اهتماماً متزايداً بموضوع تكنولوجيا التأمين والتحول الرقمي في قطاع التأمين، وذلك انعكاساً للتطورات الحاصلة في هذا القطاع على أرض الواقع. وقد تنوعت هذه الدراسات بين تلك التي تناولت أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء شركات التأمين، وتلك التي ركزت على واقع ومستوى الرقمنة في شركات التأمين الجزائرية، ودراسات أخرى تناولت تجارب دولية رائدة لاستخلاص الدروس للجزائر .

جدول رقم (10): دراسة سابقة لـ بن الزاوي إشراق، 2024.

الدراسة		بن الزاوي إشراق، 2024
عنوان الدراسة	تكنولوجيا التأمين كنموذج لتطوير صناعة التأمين التقليدية	
نوع ومكان الدراسة	جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة، الجزائر .	
إشكالية الدراسة	كيف يساهم تطبيق تكنولوجيا التأمين في تطوير صناعة التأمين التقليدية ؟	
منهج وأدوات الدراسة	تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على تكنولوجيا التأمين وأهميتها وأهم الشركات المتبنية لها والعلاقة بينها وبين شركات التأمين التقليدية وأهم تقنيات هذه التكنولوجيا ونماذج أعمالها، ومدى مساهمة تطبيق تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين والرفع من كفاءتها	
أهداف الدراسة	تهدف الدراسة الى التعرف على تكنولوجيا التأمين وتطبيقاتها وأهم تقنياتها، التعرف على طبيعة نشاط الشركات المتبنية لتكنولوجيا التأمين،، والبحث في العلاقة بين شركات التأمين التقليدية وشركات تكنولوجيا التأمين وأهم الفروقات بينهم، دراسة واقع تطبيق تكنولوجيا التأمين بالعالم، التعرف على أهم التحديات التي تواجه تطبيق تكنولوجيا التأمين	
نتائج الدراسة	- توجه شركات التأمين التقليدية نحو التعاون والشراكة أو الاندماج والاستحواذ على الشركات الناشئة في تكنولوجيا التأمين أكثر من استراتيجية باعتبارها منافسا وند لها، لادراكها لأهمية التقنيات التكنولوجية المستخدمة من طرفها والقدرة على تطوير قطاع التأمين بشكل أفضل.	

¹ المجلس الوطني للتأمينات، "التقرير السنوي لقطاع التأمينات في الجزائر"، مرجع سابق، ص 31.

- تمكين تكنولوجيا التأمين الموظفين من تحسين الانتاجية من خلال العمل الجماعي ونتائج التحليلات والاتصالات بشكل أفضل. - ادارة المخاطر والامتثال من خلال تحسين نمذجة المخاطر، وتسهيل الامتثال التنظيمي والحماية من الاحتيال. - انشاء مستقبل مستدام حيث أن تكنولوجيا التأمين تمكن شركاته من تحقيق نتائج الاستدامة المؤثرة في الخدمات المالية باستخدام حلول وتحليلات ESG. - تتيح تكنولوجيا التأمين لشركات التأمين التقليدية فتح قنوات جديدة وتسريع عمليات المطالبات واستخدام تحليلات البيانات لتخصيص المنتجات، والاستجابة للتهديدات التنافسية، من خلال العمل أو التعاون مع شركات التأمين التكنولوجية	
--	--

المصدر: من إعداد الطالب بناء بن الزاوي إشراق، 2024.

جدول رقم(11): دراسة سابقة ل عمارة مسعودة . عباس راضية، 2022.

الدراسة	
عنوان الدراسة	رقمنة خدمات التأمين - شركات التأمين الجزائرية نموذجاً -
نوع ومكان الدراسة	المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، قسم الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة، بجاية، الجزائر.
إشكالية الدراسة	إلى أي مدى سيطرة قطاع التأمين في الجزائر التطورات الرقمية للوصول الى خدمات إلكترونية في ظل غياب أطار قانوني للتأمين الإلكتروني.
منهج وأدوات الدراسة	اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مع التركيز على تحليل النصوص القانونية المنظمة لقطاع التأمين في الجزائر
أهداف الدراسة	تبيان قصور قانون التأمينات 95-07 المعدل المتمم في معالجته للخدمات التأمينية الالكترونية، تحديد واقع المؤسسات التأمينية الجزائرية في كل هذه التطورات التكنولوجية، الى أي مدى اعتمدت شركات التأمين الجزائرية ضمن إستراتيجيتها رقمنة خدماتها وعصرنتها، وضع ورقة استطلاعية عن أوجه الرقمنة التأمينية وعراقيلها.
نتائج الدراسة	- غياب التكريس القانوني لخدمة التأمين الإلكتروني رغم توجه الدولة نحو رقمنة القطاعات في اطار سياسة مشروع الجزائر الالكترونية ما يجعلنا امام فراغ قانوني دفع بشركات التأمين الى العزوف عن تقديم خدمات الرقمية. - امتناع واعتراض فئات واسعة من المجتمع في التأمين بسبب نقص الوعي التأميني لدى غالبية الافراد. - إنحصار التأمين على مجالات وأنشطة محددة، مثل شعبة التأمين على المركبات والاختار الصناعية، حيث تمثل نسبة الأقساط المكتتبة في هذين الفرعين أكبر من 50% من إجمالي قيمة الأقساط المكتتبة بغالبية الأسواق التأمين العربية. - ان تنمية اقتصاد مبني على المعرفة بات يفرض مجموعة من التغيرات في طبيعة وتنظيم المجتمع بصفة عامة وفي اطار المحيط الاقتصادي، الشيء الذي دفع كثير من المؤسسات إلى إعادة ترتيبها التنظيمية والاستراتيجية لتصبح أكثر تلائما مع: العولمة، التكنولوجيا والقيم الاقتصادية الجديدة والدول إلى وضع استراتيجية فعالة للنهوض بقطاع.

المصدر: من إعداد الطالب بناء عمارة مسعودة . عباس راضية، 2022.

جدول رقم (12): دراسة سابقة ل صيد مريم، 2022.

الدراسة	صيد مريم، 2022.
عنوان الدراسة	تكنولوجيا التأمين ودورها في عصنة وتطوير قطاع التأمين -عرض تجربة شركة Oscar الأمريكية-
نوع ومكان الدراسة	مجلة أرساد للدراسات الاقتصادية، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر.
إشكالية الدراسة	ما هو دور تكنولوجيا التأمين في تغيير وتطوير قطاع التأمين
منهج وأدوات الدراسة	تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي في وصف وتحليل البيانات المتعلقة بالدراسة.
أهداف الدراسة	التعرف على تكنولوجيا التأمين كأحدث الابتكارات المالية التي وصلت إليها الشركات الناشئة، التعرف على أهم تقنيات تكنولوجيا التأمين وما أفرزته من نماذج أعمال جديدة في قطاع التأمين، الاطلاع على أحدث التطورات التي يشهدها سوق تكنولوجيا التأمين العالمي، تسليط الضوء على شركة Oscar الأمريكية كتجربة رائدة في مجال تكنولوجيا التأمين.
نتائج الدراسة	- تعمل التكنولوجيات الناشئة كالذكاء الاصطناعي والمشورة الآلية وغيرها، على خلق واستحداث نماذج أعمال ابتكارية جديدة أساسها التنبؤ والوقاية من المخاطر - تدعم تقنيات وابتكارات تكنولوجيا التأمين التطور الرقمي لقطاع التأمين، وتعتبر العنصر الأكثر قدرة والأكثر أهمية لتجاوز الحدود التقليدية للقطاع وتغيير مقوماته الأساسية كالاحتكاك، إدارة المطالبات وطرق توزيع منتجات وخدمات التأمين . - وجود ثروة حقيقية لا يستهان بها في توجهات الاستثمار العالمي نحو مجال تكنولوجيا التأمين، ودليل ذلك هو حجم تلك الاستثمارات وتحقيقها لأرقام قياسية من سنة لأخرى ومن دولة لأخرى . - أثبتت شركة Health Oscar في غضون سنوات قليلة نجاحها وريادتها في مجال تكنولوجيا التأمين، ويرجع ذلك إلى فلسفتها التي تنطوي على تقديم طرق مبتكرة ذكية ومختلفة كلياً لممارسة التأمين .

المصدر: من إعداد الطالب بناء صيد مريم، 2022.

جدول رقم(13): أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا والدراسات المحلية.

الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
تكنولوجيا التأمين كنموذج لتطوير صناعة التأمين التقليدية. دراسة لبن الزاوي إشراق (2024)	تشابه مع الدراسة الحالية في تناول مفهوم تكنولوجيا التأمين (InsurTech)، ودورها في تطوير قطاع التأمين وتحسين الأداء والكفاءة التشغيلية، إضافة إلى التركيز على التقنيات الحديثة كالذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات. كما تشترك الدراستان في اعتماد المنهج الوصفي التحليلي.	تختلف الدراسة الحالية في تركيزها على واقع التحول الرقمي في شركات التأمين الجزائرية وتحليل أثر InsurTech على الزبون وجودة الخدمة والإطار التنظيمي الجزائري، مع الاعتماد على تقارير رسمية من هيئات رسمية، بينما ركزت الدراسة السابقة على الجانب المفاهيمي والعلاقة بين شركات التأمين التقليدية وشركات InsurTech على المستوى العام.
رقمنة خدمات التأمين: شركات التأمين الجزائرية نموذجاً.	تتفق مع الدراسة الحالية في دراسة واقع رقمنة قطاع التأمين الجزائري، والتحديات القانونية والتنظيمية	تختلف الدراسة الحالية في أنها توسعت في تحليل التقنيات الحديثة المستخدمة في التأمين مثل الذكاء

دراسة عمارة مسعودة وعباس راضية (2022)	المرتبطة بالخدمات التأمينية الإلكترونية، إضافة إلى التركيز على أثر الرقمنة في تطوير الخدمات التأمينية.	الاصطناعي وإنترنت الأشياء والبلوكشين، كما تناولت أثر InsurTech على الأداء المالي والتشغيلي للشركات وعلى تجربة الزبون، بينما ركزت الدراسة السابقة بصورة أكبر على الجوانب القانونية وقصور الإطار التشريعي المنظم للتأمين الإلكتروني.
تكنولوجيا التأمين ودورها في عصرنة وتطوير قطاع التأمين "عرض تجربة شركة Oscar الأمريكية".	تشابه مع الدراسة الحالية في إبراز دور التكنولوجيا الحديثة في عصرنة قطاع التأمين وتحسين خدماته، مع التركيز على التقنيات الرقمية والابتكارات الحديثة في الصناعة التأمينية.	تختلف الدراسة الحالية في تركيزها على السوق الجزائري وشركات التأمين الجزائرية مثل SAA و GAM Assurances، وتحليل واقع التحول الرقمي محلياً بالاستناد إلى تقارير رسمية وإحصائيات وطنية، بينما اعتمدت الدراسة السابقة على عرض تجربة أجنبية ممثلة في شركة Oscar الأمريكية دون التوسع في الواقع الجزائري.

المصدر: من اعداد الطالب بناء على الدراسات السابقة

على العموم أظهرت الدراسات المحلية السابقة اهتماماً متفاوتاً بموضوع تكنولوجيا التأمين؛ إذ ركزت بعض الدراسات على الواقع الجزائري والتحول الرقمي داخل قطاع التأمين الوطني، في حين اهتمت دراسات أخرى بالجوانب النظرية والتجارب الدولية. وتتميز الدراسة الحالية بتركيزها على تحليل منصة رقمية محددة هي "MYALLIANCE" باعتبارها نموذجاً تطبيقياً لتكنولوجيا التأمين داخل شركة تأمين جزائرية، مع تقييم واقع استخدام التقنيات الرقمية والمتطلبات اللازمة لتطويرها.

2-3- الدراسات الأجنبية

شهدت الساحة الأكاديمية والصناعية العالمية اهتماماً متزايداً بتكنولوجيا التأمين (InsurTech) والذكاء الاصطناعي في قطاع التأمين، خاصة منذ عام 2015. وقد تنوعت الدراسات الأجنبية بين الأبحاث الأكاديمية المحكمة، والتقارير الصادرة عن شركات الاستشارات العالمية (مثل ماكينزي، أكستشر، آي بي إم)، والدراسات الصادرة عن الهيئات الرقابية الدولية (مثل EIOPA في أوروبا¹).

جدول رقم (14): دراسة سابقة لنيفين مكرم، 2025 .

الدراسة	نيفين مكرم، 2025 .
عنوان الدراسة	دور التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي في تحسين منظومة التأمين الصحي الشامل
نوع ومكان الدراسة	معهد التخطيط القومي، جمهورية مصر العربية.
إشكالية الدراسة	كيف يمكن للتحول الرقمي وتقنيات الذكاء الاصطناعي أن تساهم في تحسين منظومة التأمين الصحي الشامل في مصر، ورفع كفاءتها وجودة خدماتها، في ظل التحديات المرتبطة بالبنية التحتية الرقمية وجاهزية النظام الصحي

¹ صيد مريم، "تكنولوجيا التأمين ودورها في عصرنة وتطوير قطاع التأمين"، مجلة أرصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 5، العدد 1، 2022، ص 64.

أهداف الدراسة	تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على آليات التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي ودوره في تحسين منظومة التأمين الصحي الشامل الجديدة في مصر. وتأتي أهمية منظومة التأمين الصحي الشامل في إطار جهود الدولة المستمرة لتوفير العلاج والتغطية الصحية الشاملة لكافة المصريين بأعلى جودة وأقل تكلفة ممكنة مع ضمان التوزيع العادل والمساواة بين المواطنين وكفاءة منظومة التأمين الصحي واستمراريتها.
منهج وأدوات الدراسة	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لاستعراض مختلف جوانب الدراسة والادبيات ذات الصلة والمعلومات المتعلقة بمجال الدراسة، وكذلك في استخلاص النتائج التي تدعم أهداف الدراسة
نتائج الدراسة	- ساهم التحول الرقمي في تطوير منظومة التأمين الصحي الشامل من خلال ميكنة الخدمات الصحية وربط قواعد البيانات وتفعيل السجل الطبي الإلكتروني الموحد، مما أدى إلى تحسين سرعة وكفاءة تقديم الخدمات الصحية - أظهرت الدراسة أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تساعد في تحسين دقة التشخيص الطبي، ودعم اتخاذ القرار، والتنبؤ بالأمراض، بما يساهم في رفع جودة الخدمات الصحية وتقليل الأخطاء الطبية - بينت الدراسة أن التحول الرقمي يساهم في تخفيض التكاليف التشغيلية وتحسين استغلال الموارد داخل منظومة التأمين الصحي الشامل . - توصلت الدراسة إلى أن نجاح التحول الرقمي يتطلب بنية تحتية رقمية قوية تشمل شبكات الاتصال، ونظم المعلومات الصحية، وتأمين البيانات الصحية للمستفيدين . - أكدت الدراسة أن من أبرز التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي ضعف الجاهزية التقنية، ونقص الكفاءات البشرية المتخصصة، وارتفاع تكاليف التحديث التكنولوجي - أشارت الدراسة إلى أهمية تدريب العاملين بالقطاع الصحي والتأميني على استخدام التقنيات الرقمية الحديثة لضمان فعالية التطبيق وتحقيق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا - خلصت الدراسة إلى أن التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي يمثلان عنصرًا أساسيًا لتحقيق الاستدامة والكفاءة في منظومة التأمين الصحي الشامل وتحقيق العدالة في تقديم الخدمات الصحية للمواطنين.

المصدر: من اعداد الطالب بناء على نيفين مكرم، 2025 .

جدول رقم(15): دراسة سابقة لـ عادل عبد الفتاح الميهي وإيمان جامع عبد الله، 2024.

الدراسة	عادل عبد الفتاح الميهي وإيمان جامع عبد الله، 2024.
عنوان الدراسة	محددات تقنية إنترنت الأشياء والإفصاح عن أداء الاستدامة للشركات: دراسة ميدانية على شركات التأمين السعودية
نوع ومكان الدراسة	مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، المملكة العربية السعودية
إشكالية الدراسة	ما أهم محددات تقنية إنترنت الأشياء داخل شركات التأمين السعودية؟
منهج وأدوات الدراسة	دراسة ميدانية باستخدام الاستبيانات والتحليل الإحصائي.
أهداف الدراسة	تهدف الدراسة لمحددات إنترنت الأشياء في علاقتها بأداء الاستدامة في شركات التأمين السعودية؛ وذلك من خلال التعرف على محددات ومتطلبات الإفصاح عن أداء الاستدامة، والبحث في محددات وطبيعة تقنيات إنترنت الأشياء، مع دراسة ميدانية على شركات التأمين السعودية.
نتائج الدراسة	- أن أهم محددات الإفصاح عن أداء الاستدامة في شركات التأمين السعودية تتمثل في: الإفصاح عن سياسات، تدريب العاملين، نوعية التدريب، البعد القانوني والتنظيمي. - أن أبرز محددات تقنية إنترنت الأشياء تتمثل في: الاستثمار في البنية التحتية الإلكترونية، إحكام عمليات الرقابة، تلبية متطلبات عصر الرقمنة، دعم عمليات التنبؤ واستشراف المستقبل.

وجود علاقة إيجابية بين تطبيق تقنيات إنترنت الأشياء وتحسين الإفصاح عن أداء الاستدامة داخل شركات التأمين السعودية.	
--	--

المصدر: من اعداد الطالب بناء على عادل عبد الفتاح الميهي وإيمان جامع عبد الله، 2024.

جدول رقم(16): دراسة سابقة لـ 2024،Ram Milan،Durgesh Yadav

الدراسة	2024.Ram Milan،Durgesh Yadav
عنوان الدراسة	Emergence and Development of Insurtech: Systemization through Bibliometric Analysis
نوع ومكان الدراسة	European Economic Letters
إشكالية الدراسة	كيف ستساهم تكنولوجيا التأمين في التغيير والتطوير من قطاع التأمين
أهداف الدراسة	تحليل تطور الأبحاث المتعلقة بتكنولوجيا التأمين باستخدام التحليل البيبليومتري
منهج وأدوات الدراسة	اعتمدت الدراسة على المنهج البيبليومتري التحليلي، من خلال تحليل المحتوى العلمي للأبحاث المنشورة حول تكنولوجيا التأمين، بالاعتماد على قاعدة بيانات Scopus، حيث تم تحليل 348 دراسة باستخدام أدوات التحليل الإحصائي والبيبليومتري لرصد الاتجاهات البحثية والتطورات الحديثة في مجال InsurTech.
نتائج الدراسة	- تزايد كبير في الدراسات المتعلقة بـ InsurTech بعد سنة 2020. - أكثر المواضيع بحثاً: الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، البلوكشين، إدارة المخاطر. - التحول الرقمي أصبح عاملاً رئيسياً في تنافسية شركات التأمين عالمياً.

المصدر: من اعداد الطالب بناء 2024،Ram Milan،Durgesh Yadav

جدول رقم(17): أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا والدراسات الأجنبية.

الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
دور التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي في تحسين منظومة التأمين الصحي الشامل. لنيفين مكرم (2025)	تشابه مع الدراسة الحالية في التركيز على دور التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات التأمينية ورفع الكفاءة التشغيلية، إضافة إلى إبراز أهمية البنية التحتية الرقمية والأمن المعلوماتي في نجاح التحول الرقمي. كما تشترك الدراستان في اعتماد المنهج الوصفي التحليلي.	تختلف الدراسة الحالية في أنها تتناول قطاع التأمين الجزائري بصورة شاملة، بما يشمل التأمينات العامة والتجارية، بينما ركزت الدراسة السابقة على منظومة التأمين الصحي الشامل في مصر. كما توسعت الدراسة الحالية في تحليل أثر InsurTech على شركات التأمين والزبون والإطار التنظيمي والتحديات القانونية المرتبطة بالتأمين الرقمي.
محددات تقنية إنترنت الأشياء والإفصاح عن أداء الاستدامة:	تتفق مع الدراسة الحالية في إبراز دور التقنيات الحديثة، خاصة إنترنت الأشياء، في تطوير	تختلف الدراسة الحالية في أنها لم تقتصر على تقنية إنترنت الأشياء فقط، بل تناولت مجموعة واسعة من تقنيات InsurTech مثل الذكاء

دراسة ميدانية على شركات التأمين السعودية. لعادل عبد الفتاح الميهي وإيمان جامع عبد الله (2024)	الأداء التأميني وتحسين إدارة المخاطر والرقابة وتعزيز الكفاءة التشغيلية داخل شركات التأمين.	الاصطناعي والبلوكشين والبيانات الضخمة والحوسبة السحابية. كما ركزت الدراسة الحالية على واقع السوق الجزائري وآثار التحول الرقمي على الزبون والشركات، بينما ركزت الدراسة السابقة على علاقة إنترنت الأشياء بالإفصاح عن الاستدامة داخل شركات التأمين السعودية.
Emergence and Development of Insurtech: Systemization through Bibliometric Analysis Ram Milan وDurgesh Yadav (2024)	تشابه مع الدراسة الحالية في تناول تطور تكنولوجيا التأمين وأهم التقنيات المرتبطة بها، مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والبلوكشين، إضافة إلى إبراز أهمية التحول الرقمي في تعزيز تنافسية شركات التأمين.	تختلف الدراسة الحالية في اعتمادها على التحليل الوصفي لواقع شركات التأمين الجزائرية والتشريعات والتنظيمات المحلية، بينما اعتمدت الدراسة السابقة على التحليل البibliometric للأبحاث العلمية المنشورة في قاعدة بيانات Scopus دون دراسة ميدانية أو تحليل لسوق معين.

المصدر: من إعداد الطالب بناء على الدراسات السابقة

وعموماً أظهرت الدراسات الأجنبية تقدماً ملحوظاً في تناول تطبيقات تكنولوجيا التأمين، لاسيما في مجالات الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة، والعقود الذكية، والتأمين القائم على إنترنت الأشياء. إلا أن خصوصية البيئة الجزائرية، من حيث الإطار القانوني ومستوى الرقمنة والبنية التحتية الرقمية، تجعل نتائج تلك الدراسات غير قابلة للتعميم بصورة كاملة على السوق الجزائرية، الأمر الذي يبرر الحاجة إلى دراسة ميدانية تتناول واقع تطبيق تكنولوجيا التأمين داخل إحدى شركات التأمين الجزائرية.

جدول رقم (18): الفجوات البحثية في الدراسات السابقة وكيفية تم معالجتها في الدراسة الحالية

الدراسة	الفجوات البحثية في الدراسة السابقة	كيفية معالجتها في الدراسة الحالية
دراسة بن الزاوي إشراق (2024)	ركزت الدراسة على الجانب النظري والمفاهيمي لتكنولوجيا التأمين وعلاقتها بشركات التأمين التقليدية، دون التعمق في واقع تطبيقها داخل شركات التأمين الجزائرية أو قياس آثارها على جودة الخدمة والزبون.	عالجت الدراسة الحالية هذه الفجوة من خلال تحليل واقع تطبيق InsurTech في شركات التأمين الجزائرية، مع دراسة أثرها على الأداء التشغيلي للشركات وجودة الخدمة المقدمة للزبائن.
دراسة عمارة مسعودة وعباس راضية (2022)	ركزت الدراسة على رقمنة خدمات التأمين من الجانب القانوني والتنظيمي، مع محدودية تناول التقنيات الحديثة المرتبطة بـ InsurTech مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والبيانات الضخمة.	وسعت الدراسة الحالية نطاق التحليل ليشمل أهم تقنيات InsurTech الحديثة وتطبيقاتها داخل قطاع التأمين، إضافة إلى تقييم آثارها التشغيلية والتنظيمية على شركات التأمين الجزائرية.
دراسة صيد مريم (2022)	اعتمدت الدراسة على عرض تجربة أجنبية (شركة Oscar الأمريكية)، دون تحليل واقع السوق	ركزت الدراسة الحالية على البيئة الجزائرية من خلال تحليل مبادرات التحول الرقمي لدى

الجزائري أو دراسة التحديات التي تواجه شركات التأمين الجزائرية في تبني التكنولوجيا الحديثة.	شركات التأمين الجزائرية وتحديد التحديات التنظيمية والتقنية والبشرية المرتبطة بتطبيق InsurTech.
دراسة نيفين مكرم (2025)	اقتصرت الدراسة على قطاع التأمين الصحي الشامل في مصر، ولم تتناول قطاع التأمين بمختلف فروع أو واقع تطبيق تكنولوجيا التأمين في الأسواق النامية الأخرى.
دراسة عادل عبد الفتاح الميهي وإيمان جامع عبد الله (2024)	ركزت الدراسة على تقنية إنترنت الأشياء وعلاقتها بالإفصاح عن الاستدامة داخل شركات التأمين السعودية، دون تناول بقية تقنيات InsurTech أو انعكاساتها على جودة الخدمة والزبائن.
دراسة Durgesh Yadav & Ram Milan (2024)	اعتمدت الدراسة على التحليل الببليومتري للأدبيات العلمية العالمية، ولم تقدم دراسة تطبيقية لسوق تأمين محدد أو تقييمًا لواقع تطبيق InsurTech في دولة معينة.
قدمت الدراسة الحالية تطبيقًا على السوق الجزائرية من خلال دراسة واقع تبني تكنولوجيا التأمين وتحليل آثارها العملية والتحديات التي تواجه انتشارها.	تناولت الدراسة الحالية قطاع التأمين الجزائري بمختلف فروع، مع تحليل شامل لأثر تكنولوجيا التأمين على الشركات والزبائن والإطار التنظيمي.

المصدر: من اعداد الطالب بناء على ما سبق

من خلال استعراض الدراسات المحلية والأجنبية السابقة، يتضح أن معظمها ركز على الجوانب النظرية لتكنولوجيا التأمين أو تناول تطبيقاتها في بيئات أجنبية، كما انصبت بعض الدراسات على الجوانب القانونية أو على تقنيات محددة دون غيرها. في المقابل، تبرز ندرة الدراسات التي تناولت واقع تطبيق تكنولوجيا التأمين (InsurTech) في قطاع التأمين الجزائري بصورة شاملة، من خلال الربط بين الإطار التنظيمي والتقنيات الحديثة وأثرها على شركات التأمين والزبائن وجودة الخدمات التأمينية. ومن هنا جاءت هذه الدراسة لسد هذه الفجوة البحثية عبر تحليل واقع InsurTech في الجزائر وتقييم انعكاساتها على أداء شركات التأمين وجودة الخدمات المقدمة للزبائن، مع إبراز أهم التحديات والآفاق المستقبلية لتطوير القطاع.

خلاصة الفصل الأول:

يتضح من خلال هذا الفصل أن تكنولوجيا التأمين (InsurTech) أصبحت تمثل أحد أهم التحولات الحديثة التي يشهدها قطاع التأمين على المستوى العالمي، حيث ساهم التطور المتسارع للتقنيات الرقمية في إعادة تشكيل نماذج العمل التأميني التقليدية، من خلال الاعتماد على الذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، وإنترنت الأشياء، والحوسبة السحابية، بما يسمح بتحسين الكفاءة التشغيلية وتسريع الخدمات ورفع جودة تجربة الزبون¹

كما أظهرت الدراسة أن التحول الرقمي في قطاع التأمين لم يعد مجرد خيار تقني، بل أصبح ضرورة استراتيجية تفرضها طبيعة المنافسة الحديثة ومتطلبات الزبائن الذين أصبحوا أكثر ميلاً إلى الخدمات الرقمية السريعة والمرنة. وقد انعكس ذلك في ظهور منتجات تأمينية جديدة مرتبطة بالمخاطر السيبرانية، والتأمين القائم على الاستخدام، والخدمات الرقمية عن بُعد، وهو ما أدى إلى توسع مفهوم الخدمة التأمينية ليشمل أبعاداً رقمية وتفاعلية تتجاوز النموذج التقليدي للتأمين²

وفيما يتعلق بالجزائر، بيّنت الدراسة أن قطاع التأمين يشهد بدوره بداية تحول تدريجي نحو الرقمنة، سواء من خلال تحديث الإطار التنظيمي والتشريعي، أو عبر المبادرات الرقمية التي أطلقتها بعض شركات التأمين الجزائرية، مثل تطوير المنصات الإلكترونية، وإطلاق خدمات التأمين الرقمي، وتبني أدوات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات. كما ساهم الاتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين (UAR) والمجلس الوطني للتأمينات (CNA) في دعم مسار التحول الرقمي عبر تشجيع الابتكار وتنظيم المبادرات المرتبطة بالتأمين التكنولوجي.

ورغم المؤشرات الإيجابية التي سجلها القطاع، فإن الدراسة أظهرت أن التحول الرقمي في سوق التأمين الجزائري ما يزال يواجه عدة تحديات، من أبرزها استمرار الاعتماد على بعض الأنظمة التقليدية، ونقص الكفاءات المتخصصة في التقنيات الحديثة، وضعف الثقافة الرقمية لدى جزء من الزبائن، إضافة إلى التحديات المرتبطة بحماية البيانات والأمن السيبراني وتحيين الإطار القانوني بما يواكب التطورات التكنولوجية الحديثة.

وعليه، يمكن القول إن نجاح تكنولوجيا التأمين في الجزائر يبقى مرتبطاً بقدرة مختلف الفاعلين في القطاع على تحقيق التوازن بين تبني الابتكار الرقمي وضمان حماية حقوق الزبائن، مع ضرورة تعزيز الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، وتطوير الموارد البشرية، وتحديث التشريعات التنظيمية بما ينسجم مع التحولات العالمية في صناعة التأمين.

¹ المجلس الوطني للتأمينات (CNA)، المذكرة الظرفية لسوق التأمينات في الجزائر لسنة 2025، وزارة المالية الجزائرية، الجزائر، 2025، ص 12.

² الاتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين (UAR)، تقرير حول التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري، الجزائر، 2025، ص 18.

الفصل الثاني:

الإطار التطبيقي لمتطلبات
تطبيق التكنولوجيا التأمين
في أليانس للتأمينات
(My Alliance)

تمهيد:

بعد أن تم في الفصل الأول تأصيل الإطار النظري والمفاهيمي لتكنولوجيا التأمين (InsurTech)، يأتي دور هذا الفصل التطبيقي لدراسة حالة ميدانية لأحد أبرز المتعاملين الخواص في سوق التأمين الجزائري، ألا وهي "شركة أليانس للتأمينات (Alliance Assurances)".

تكتسي دراسة حالة أليانس للتأمينات أهمية خاصة لعدة أسباب: أولاً، لأنها تعتبر أول شركة تأمين خاصة في الجزائر تطرح منتجاتها في بورصة الجزائر. ثانياً، لأنها كانت رائدة في مجال التحول الرقمي، حيث أطلقت أول تطبيق جوال للتأمين في الجزائر "MYALLIANCE" في سنة 2022. ثالثاً، لأن تجربتها الرقمية تمثل نموذجاً ناجحاً للتعاون بين شركة التأمين والشركات الناشئة (STARTUPS) في الجزائر.

يهدف هذا الفصل إلى تحقيق هدفين رئيسيين: أولاً، تقديم لمحة تاريخية عن شركة أليانس للتأمينات من حيث نشأتها وتطورها وأبعادها وأهدافها وهيكلها التنظيمي ونشاطاتها؛ ثانياً، دراسة واقع تطبيق تكنولوجيا التأمين في هذه الشركة من خلال تحليل منصة "MYALLIANCE" الرقمية، ووصف خصائصها وآليات عملها.

وسيتيم الاعتماد في هذا الفصل على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال جمع البيانات من المصادر الرسمية للشركة، والتقارير المنشورة، ودراسة خصائص التطبيق كما هي معروضة في متاجر التطبيقات الإلكترونية، وإجراء مقابلة مع أحد إطارات الشركة بهدف الحصول على معلومات ميدانية تدعم الدراسة وتساعد في تقييم واقع تطبيق تكنولوجيا التأمين داخل الشركة.

1- المبحث الأول: لمحة تاريخية عن أليانس للتأمينات (ALLIANCE ASSURANCES)

يشهد قطاع التأمين في الجزائر تحولات متسارعة بفعل التطور التكنولوجي والاتجاه نحو رقمنة الخدمات المالية، الأمر الذي دفع شركات التأمين إلى تبني استراتيجيات حديثة لتحسين أدائها وتعزيز تنافسيتها. وتعد شركة أليانس للتأمينات من أبرز الشركات الجزائرية التي سعت إلى مواكبة هذا التحول من خلال اعتماد الحلول الرقمية وتطوير خدماتها الإلكترونية بما يتماشى مع متطلبات السوق الحديثة. ويهدف هذا المبحث إلى التعريف بالشركة، واستعراض نشأتها وتطورها، إضافة إلى إبراز هيكلها التنظيمي وأهم نشاطاتها التأمينية في إطار توجيهها نحو التحول الرقمي. وقد أصبح الاستثمار في التكنولوجيا الرقمية عاملاً أساسياً في رفع كفاءة المؤسسات التأمينية وتحسين جودة خدماتها المقدمة للزبائن¹

1-1-1 المطلب الأول: تعريف ونشأة إليانس للتأمين (ALLIANCE ASSURANCES) وأهدافها

1-1-1-1 تعريف الشركة

إليانس للتأمين (ALLIANCE ASSURANCES) هي شركة مساهمة جزائية خاصة، تعتبر من أهم شركات التأمين في الجزائر، وهي الوحيدة المدرجة في بورصة الجزائر. تتخصص الشركة في تأمين الأضرار (ASSURANCES DE DOMMAGES)، وتقدم مجموعة واسعة من المنتجات التأمينية للأفراد والمهنيين والمقاولات.

تُعرف شركة إليانس للتأمين (ALLIANCE ASSURANCES) بأنها شركة مساهمة جزائية خاصة تنشط في مجال تأمين الأضرار، تأسست سنة 2001 عقب تحرير سوق التأمين الجزائري، وتعد من أبرز شركات التأمين الخاصة في الجزائر، كما تعتبر أول شركة تأمين خاصة مدرجة في بورصة الجزائر. وتسعى الشركة إلى تقديم خدمات تأمينية متنوعة للأفراد والمؤسسات، مع التركيز على الابتكار والتحول الرقمي في الخدمات التأمينية².

¹ OECD, Digitalisation and Finance: Technological Innovation in the Insurance Sector, OECD Publishing, Paris, 2023, p. 18.

² بن يحيى عبد القادر، "التحول الرقمي في شركات التأمين الجزائرية - دراسة حالة شركة إليانس للتأمينات"، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2023، ص 45.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا التأمين في أليانس للتأمينات

وتتلك شركة إليانس للتأمين شركتين فرعيتين هما:

- الأولى : ATA شركة ذات أسهم موجهة لمساعدة المؤمن لهم، تأسست في سنة 2006 باتفاقية مع شركة أليانس للتأمينات والنادي السياحي الجزائري (Touring Club Algérie)، وتعتبر "ATA" الشركة الأولى في الجزائر التي أطلقت خدمة "Assistance Auto".

الهدف الرئيسي للشركة هو دعم شركات التأمين في تطوير الخدمات والمنتجات المتعلقة بـ "Assistance"، وتمتلك شركة أليانس حوالي 74,99% من رأسمال شركة "ATA".

- الثانية ORAFINA: شركة ذات مسؤولية محدودة مختصة في تطوير برامج الإعلام الآلي، أنشأت هذه الشركة في سنة 2008 حيث تمتلك شركة أليانس للتأمينات ما يقارب 60% من حصة هذه الشركة، قامت شركة ORAFINA بتطوير وإنشاء نظام (ERP) يساعد شركات التأمين على أتمتة العمليات وإدارتها لتحقيق أداء أمثل وهو ما يسمى بنظام (IRIS).

1-1-2- نشأة الشركة وتطورها التاريخي

تعاقبت على الشركة عدة محطات هامة منذ تأسيسها نلخصها في الجدول التالي

جدول (19): تلخيص أهم مراحل تأسيس الشركة :

السنة	الشرح
2006	بدء النشاط الفعلي للشركة بعد الحصول على الترخيص رقم 122/05 في جويلية 2005
2007	- إطلاق برنامج التنمية التجارية 2007-2010 - إطلاق شركة "ATA" بالشراكة مع "TOURING CLUB ALGERIE"
2008	- تصدر الشركة للمرتبة الثانية في القطاع الخاص - تحسين سياسة الاتصالات
2009	إطلاق الشركة فرع "ORAFINA" مخصص لتطوير نظام "ERP" والمخصصة لتصبح شركة خدمات تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات.
2010	- إطلاق عملية الإكتتاب العام وتصبح الشركة أول شركة خاصة مدرجة في بورصة الجزائر. - تطبيق برنامج الإدارة المتكاملة (IRIS) المطور من قبل ORAFINA - توسيع الشبكة التجارية إلى ما يقارب 200 وكالة
2011	- توقيع عقد السيولة مع البنك الشعبي الجزائري - إيقاف تسويق منتجات التأمين على الأشخاص بسبب تغيير التشريعات (فصل تأمين الأشخاص عن تأمين الضرر) - إطلاق الخطة الاستراتيجية (NEW ALLIANCE 2015)
2013	- توقيع اتفاقية (AMANA) SAPS مما أتاح تطوير منتجات جديدة للتأمين على الأشخاص شبك الشركة
2014	إبتكار منتجات في نظام التعويض "TIERS PAYANT" في ضمان كسر الزجاج بالشراكة مع فرع

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا التأمين في أليانس للتأمينات

2015	إطلاق العديد من منتجات التأمين على السيارات مثال عن ذلك "OTO PLUS KM" (التأمين وفقا لعدد الكيلومترات المقطوعة) و "OTO PLUS SURMESURE" (تأمين سيارات للمدرسين، الصحة، السيارات الخدمية، سيارات الأجرة ونقل البضائع ونقل المسافرين)
2016	- إعادة تصميم موقع الويب للشركة وتحويله الى موقع تجاري يسمح بالحصول على عروض الأسعار وتقديم بلاغات عن الحوادث عبر النت - تطوير تطبيق ويب جديد (GSD) وهي تقنية تهدف الى تقليل مدة تسوية المطالبات - وصلت شبكة التوزيع التابعة للشركة إلى 265 نقطة بيع
2017	- توقيع إتفاقية بين الشركة و "AMANA" لمنتجات التأمين على الأشخاص - إنشاء القطب الرقمي في مديرية الإتصال والتسويق ووسائل التواصل الاجتماعي - إنشاء منصة للتدريب عن بعد لجميع الشبكة الوطنية (AGP.AGD.AGA)
2018	- تحتل إليانس للتأمين المرتبة الأولى في التعويضات - إطلاق منتج "OTO TUNIZEN" بالشراكة مع "GENERAL ASSISTANCE" لمساعدة المؤمن لهم للشركة التونسية في تونس - شركة "ATA" تحقق نجاحا في الفوز بثلاث شركات تأمين كبيرة كعملاء لها (CNMA.CAAT.CAAR)
2019	- إطلاق موقع ويب جديد (بالعربية والفرنسية) - شركة إليانس للتأمين هي الشركة الرائدة في القطاع في عدد المتابعين على منصة "LINKEDIN" بأكثر من 1500 متابع
2020	إطلاق الشركة عروض للمؤسسات الناشئة
2021	- إليانس للتأمين تتجه للرقمنة من خلال نشر نظامها "ERP" الجديد الخاص بها عبرالويب "AARIS" وإطلاق مشروع الرقمنة الشامل
2022	إطلاق تطبيق MY ALLIANCE

المصدر: من إعداد الطالب بناءا على ملف داخلي للمؤسسة

1-1-3- أبعاد الشركة وأهدافها

أ- الأبعاد الاستراتيجية ل إليانس للتأمين:

- البعد الريادي (PIONEERING DIMENSION) تعتبر أليانس للتأمينات رائدة في قطاع التأمين الخاص الجزائري من حيث الابتكار، خاصة مع إدراجها في بورصة الجزائر وريادتها في التحول الرقمي.

- البعد التكنولوجي (TECHNOLOGICAL DIMENSION) تضع الشركة التحول الرقمي في صميم استراتيجيتها، وقد أثبتت ذلك من خلال إطلاق منصة MY ALLIANCE الرقمية المتكاملة سنة 2022.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا التأمين في أليانس للتأمينات

- البعد التعاوني (COLLABORATIVE DIMENSION) اعتمدت الشركة على الشركات الناشئة (STARTUPS) الجزائرية، وتحديدًا B-Link Solutions ، لتطوير حلولها الرقمية، مما يعكس انفتاحها على النظام البيئي للابتكار في الجزائر.

ب- أهداف الشركة:

تتمثل الأهداف الرئيسية لشركة أليانس للتأمينات في:

- رقمنة جميع الخدمات التأمينية لتسهيل وصول الزبائن إلى منتجات الشركة.
- تحسين تجربة الزبون من خلال تبسيط الإجراءات وتقليل الوثائق الورقية والتنقل.
- توسيع قاعدة الزبائن عبر جذب الفئات العمرية الشابة التي تفضل الحلول الرقمية.
- المساهمة في التحول الرقمي لقطاع التأمين في الجزائر ككل.

1-2-2- المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي ونشاط أليانس للتأمين (ALLIANCE ASSURANCES)

1-2-1- الهيكل التنظيمي للشركة

أ- على المستوى المركزي (الإدارة العامة):

تدير شركة أليانس للتأمينات من قبل:

- رئيس مجلس الإدارة والمدير العام (PDG)
- مجلس الإدارة: الذي يحدد التوجهات الاستراتيجية للشركة.
- الإدارة العامة: التي تشرف على تنفيذ الاستراتيجية والتسيير اليومي.

ب- على المستوى الجغرافي :

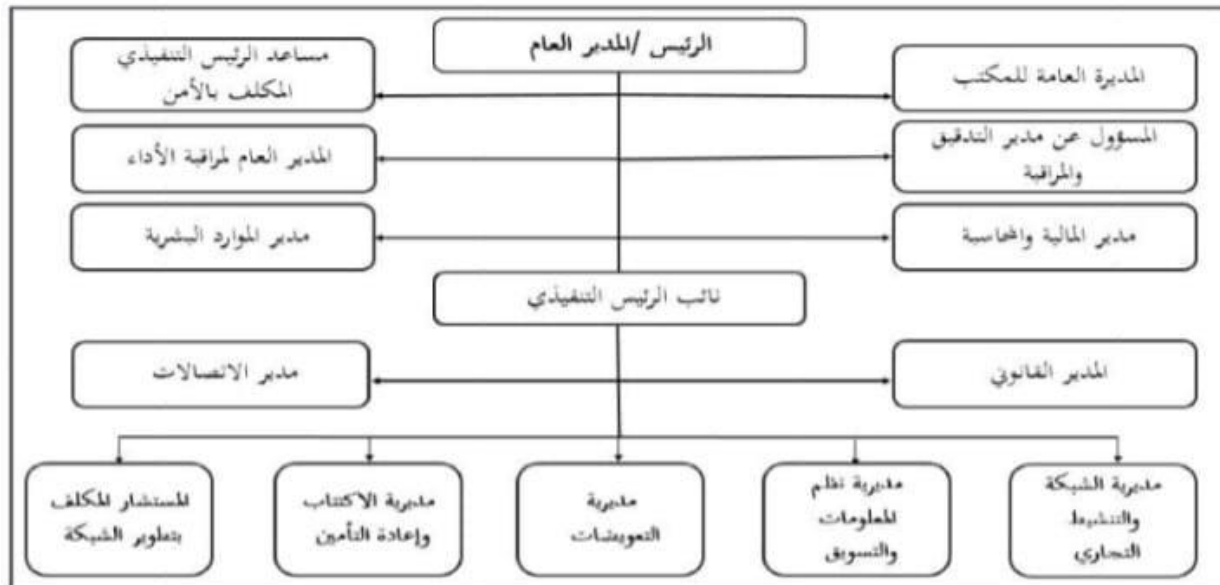
تمتلك الشركة شبكة وطنية من الوكالات موزعة عبر التراب الوطني، وتحدد الإشارة إلى أن تطبيق MY ALLIANCE يتيح للزبائن إمكانية "تحديد موقع الوكالات (GEO-LOCALISATION) " الأقرب إليهم عبر خاصية تحديد الموقع الجغرافي المدججة في التطبيق.

ج- نظام المعلومات المعتمد:

تعاقدت أليانس للتأمينات مع الشركة الناشئة "B-Link Solutions" لتطوير نظام معلومات متكامل (ERP) يتناسب مع احتياجاتها، وقد كان هذا التعاون حاسماً في تحقيق التحول الرقمي للشركة.

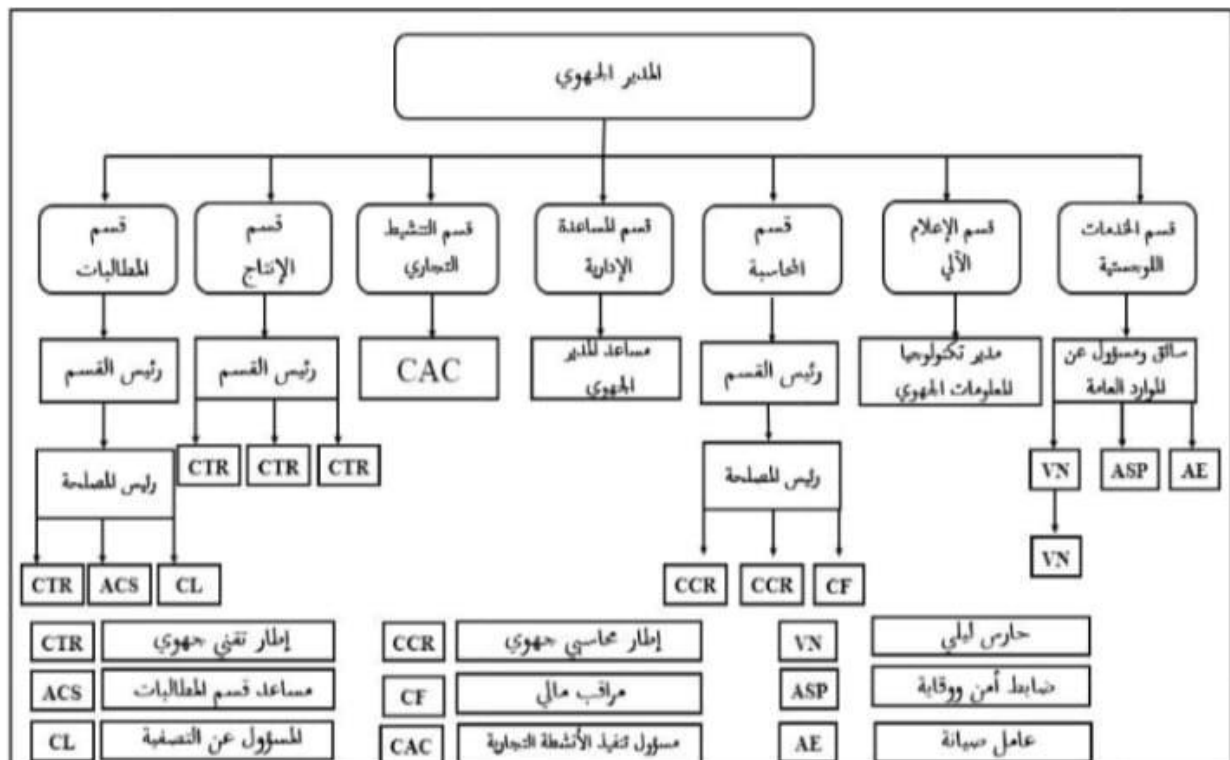
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا التأمين في أليانس للتأمينات

الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي لشركة أليانس للتأمينات (ALLIANCE ASSURANCES)



المصدر: من إعداد الطالب بناء على ملف داخلي للمؤسسة

الشكل رقم (07): الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية (غرداية) لشركة أليانس للتأمينات (ALLIANCE ASSURANCES)



المصدر: من إعداد الطالب بناء على ملف داخلي للمؤسسة

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا التأمين في أليانس للتأمينات

1-2-2- نشاطات الشركة ومنتجاتها

تغطي إليانس للتأمين العديد من فروع التأمين، وقد قامت برقمنة سبعة (7) منتجات رئيسية جعلتها متاحة للاشتراك عبر الإنترنت (المنصة و التطبيق) :

جدول رقم (20): أهم المنتجات التي تقدمها شركة إليانس للتأمين

المنتجات	الخدمات
التأمينات الموجهة والمصممة للأفراد	السيارات بما فيها المساعدة، الحوادث الفردية (حياة/وفاة)، المخاطر متعددة السكنات، السفر، الكوارث الطبيعية، الصحة والإحتياط.
التأمينات المهنية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الصناعة، المهن الحرة، الحرف والتجارة	السيارات (أسطول صغير أو كبير)، الشاحنات (أسطول صغير أو كبير)، المخاطر متعددة المهن (أو لها طبيعة مهنية وتمتلكات أخرى)، تأمين الصيغة، الكوارث الطبيعية، نقل البضائع براً وجواً وبحراً، أخطار البناء.
التأمين على الأخطار الصناعية (الشركات الكبرى)	حريق وأخطار ملحقه، تحطم الآلات، المسؤولية المدنية العامة، المسؤولية المدنية المهنية، المسؤولية المدنية للمنتجات المسلمة، خسائر الاستغلال بعد حريق في تحطم الآلات، خسارة منتجات مخزنة في غرف التبريد، أسطول سيارات (أكثر من 25 مركبة)، نقل البضائع براً وبحراً وجواً؛ اضطرابات واحتياجات شعبية، إضافي الصحة لفائدة المستخدمين.
التأمينات على البناء والأعمال الهندسية	-المسؤولية المدنية للمصمم (مكاتب الدراسات ومكاتب المراقبة والمهندسون المعماريون والمشرفون على الإنجاز، المقاولون الرئيسيون أو المناولون)، التأمين عن أضرار الورشات في الهندسة المدنية وكل أخطار تركيب الآلات والتجهيزات، نقل وتخزين وحفظ شامل لتجهيزات الورشة، جميع أخطار الورشات، المسؤولية المدنية للبناء، أضرار الورشة للمقاولين في الورشات، تأمينات على نقل المعدات والتجهيزات، خسائر الاستغلال للبناء.
التأمين الشامل للمؤسسات الناشئة (منتج مبتكر)	وهو عرض حصري في سوق التأمين الجزائري يتضمن هذه المخاطر التالية: خطر الحريق، السرقة، الأضرار الناجمة عن المياه، التلف الكهربائي، الطعون من قبل أطراف ثالثة، المسؤولية المدنية العامة، جميع مخاطر تكنولوجيا المعلومات، توقف الأعمال بعد الحريق.
عرض "EDEN" قاع راجين (منتج مبتكر)	هي ابتكار في قطاع التأمينات ويشمل هذا العرض الرعاية والولاء، ويسمح لعملاء الشركة وغير العملاء برعاية الأقارب والأصدقاء، والزلاء والمهنيين.... إلخ، وهكذا سيحصل كل راع على نقاط مقابل أي اشتراك جديد يقوم به أي شخص من طرفه، وتكون هذه النقاط قابلة للتحويل إلى مزايا مالية تسمح لهم بالحصول على تأمين مجاني نيابة عن الراعي ونيابة عن شخص أو أكثر من إختيارهم

المصدر: من اعداد الطالب بناء على ملف داخلي للمؤسسة

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا التأمين في أليانس للتأمينات

1-2-3- أهم الاتفاقيات التي أبرمتها الشركة ALLIANCE ASSURANCES

جدول رقم (21): ملخص لشركات الشركة مع المؤسسات الناشئة

الشركة	الشركة الناشئة PLASSA	الشركة الناشئة B-Link Solutions
التعريف بالشركة الناشئة	- هي شركة ناشئة نشأت خلال فترة الكورونا (الحجر الصحي) حصلت على العلامة التجارية (LABEL) عام 2021 من قبل وزارة الشركات الناشئة والاقتصاد المعري، تم تمويلها لاحقا من قبل صندوق الشركات الناشئة في ماي 2022 - تقترح الشركة تزويد التوصيل، التسليم المباشر لقطع الغيار وهياكل السيارات مباشرة إلى ورش الإصلاح والصيانة من خلال منصة رقمية على الويب والهاتف المحمول سهلة الاستخدام - تقدم " PLASSA " خدماتها للأفراد والشركات التي تمتلك أسطولا من السيارات وكذلك شركات التأمين مع منح تخفيض فاتورهم السنوية للتعويضات بشكل كبير، في بعض الأحيان تكون قطع الغيار صعبة العثور عليها في السوق التقليدي وبالتالي تصبح الحلول الرقمية بديلا لتوفير الوقت والطاقة والمال - تم تطوير التطبيق والمنصة من قبل فريق من المهندسين الجزائريين " SHOP - PLASSA "	- تأسست هذه الشركة في أبريل 2021 بصيغة شركة ذات مسؤولية محددة. - هي شركة ناشئة تقوم بتصميم، تنفيذ وتسويق حلول لقطاع التأمين والمالية ولديها عدة حلول للتأمين على الحياة والأضرار وحلول إدارية وحلول موارد بشرية، تطبيقات ويب تم تنفيذها بالفعل لدى شركات كبرى خاصة وعامة. - يمكن أن يكون " B-Link Solutions " الشريك المحلي الذي يرافق الشركات بشكل دائم في التفكير وتنفيذ الحلول الرقمية
الهدف من الشراكة مع شركة إليانس للتأمين	- تسهيل معالجة واحتياجات المؤمن لهم حيث تتولى PLASSA احتياجات عملاء شركة إليانس للتأمين بخدمة توفير وتوصيل قطع الغيار في أي وقت ومن مكان على التراب الوطني وبدورها تقوم الشركة بتوجيه عملائها نحو الشركة " PLASSA " لترويج خدماتها، ويسمح هذا النوع من الشراكات لشركة التأمين بتفادي التكاليف المبالغ فيها وتوفير قطع الغيار بأسعار حقيقية ودقيقة حيث تقوم شركة " PLASSA " بشراء قطع الغيار بأسعار تفضيلية من خلال الاتفاقيات الموقعة مع	من بين أهداف الاتفاقية بين إليانس للتأمين والشركة الناشئة هي: - قامت بتطوير الموقع الإلكتروني للشركة سنة 2019 مزوج اللغة (العربية والفرنسية) ليصبح أكثر تجاوبا وتفاعلا، ويتميز بالديناميكية والسرعة حيث يسمح للمؤمن لهم بالولوج على خدمات المنصة عن بعد. - في 2021 قامت " B-Link Solutions " بتطوير نظام معلوماتي تحت إسم " AARIS " يسمح بإدارة مختلف

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا التأمين في أليانس للتأمينات

الأنشطة التأمينية من خلال منصة واحدة متكاملة على الويب. - في 2022 طورت " B-Link Solutions " تطبيق إلكتروني للشركة تحت إسم MYALLIANCE يسمح للعميل تتبع ملفه التأميني والقيام بالعديد من الخدمات التأمينية	المستوردين مما يسمح لها بتوفير قطع أصلية وتخفيض تكاليف التعويضات التي تدفعها شركات التأمين	
---	--	--

المصدر: من اعداد الطالب بناء على

-Maghreb Émergent, « Alliance Assurances lance l'application MyAlliance pour digitaliser les services d'assurance en Algérie », publié en novembre 2022

- Algérie Invest, « Alliance Assurances accélère sa transformation numérique grâce à la plateforme MyAlliance » 2022

2- المبحث الثاني: واقع تطبيق تكنولوجيا التأمين في أليانس للتأمينات (ALLIANCE ASSURANCES)

بعد التطرق في المبحث السابق إلى الجوانب النظرية المرتبطة بتكنولوجيا التأمين ومختلف تطبيقاتها، تبرز أهمية الانتقال إلى الجانب التطبيقي من أجل الوقوف على واقع تجسيد هذه التقنيات داخل المؤسسات التأمينية. وتعد شركة أليانس للتأمينات من بين المؤسسات السبقة في تبني الحلول الرقمية في السوق الجزائرية، من خلال تطوير منصة "MYALLIANCE" التي تهدف إلى رقمنة الخدمات التأمينية وتبسيط الإجراءات لفائدة الزبائن. وعليه، يتناول هذا المبحث دراسة هذه المنصة وتحليل خصائصها وخدماتها، مع تقييم مدى مساهمتها في تجسيد مفهوم تكنولوجيا التأمين من خلال المعطيات الميدانية المتحصل عليها.

2-1- المطلب الأول: تطبيقات الشركة للتقنيات الحديثة في عمل المنصة

أ- نلخص في الجدول أهم النقاط المتعلقة بمدى تطبيق الشركة لتقنيات AI, BIG DATA, IOT عبر منصتها:

جدول رقم (22): أهم النقاط المتعلقة بتقنيات AI, BIG DATA, IOT

الهدف والاثـر	تحليلها	التقنية
الهدف الأساسي للشركة بتطوير هذا النوع من التقنيات هو تحسين تجربة العملاء من خلال توفير خدمة سريعة وفعالة واستجابة لاحتياجات	نتيجة لتطور وعي العملاء بالتكنولوجيا بشكل عام والانترنت بشكل خاص، قامت الشركة بإدخال اتجاه جديد في استراتيجيتها بما في ذلك إدارة علاقتها مع المؤمن لهم خلال	الذكاء الاصطناعي AI

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا التأمين في أليانس للتأمينات

المؤمن لهم بشكل فوري ودقيق وبالتالي المساهمة في رضا العملاء	العمل على تطبيق وتطوير نظام GRC من خلال العمل تطبيق تقنية CHAT BOT على منصتها. كما تجسد منصة MYALLIANCE بعض تطبيقات الذكاء الاصطناعي لاسيما من خلال تقنية التعرف الضوئي على الوثائق ، حيث يتم استخراج البيانات آلياً من صور البطاقة الرمادية ورخصة السياقة ووثائق الهوية، مما يساهم في تقليص مدة الاكتتاب وتقليل الأخطاء الناتجة عن الإدخال اليدوي للبيانات. إضافة إلى ذلك، تستفيد المنصة من تقنيات تحليل البيانات في معالجة المعلومات وتبسيط إجراءات الاكتتاب والتصريح بالحوادث.	
تستخدم إليانس هذه التقنية في العديد من المجالات منها: إمكانية التسعير الخاص بالمؤمن له لوثائق التأمين، استعمالها للوقاية من الإحتيال، تحليل المخاطر، تحسين تجربة الشركة مع العملاء	تستعمل الشركة هذه التقنية حيث لها فريق مخصص يعمل على تطوير وتحليل البيانات الضخمة ومساعدتها في اتخاذ القرارات أكثر دقة، حيث تقوم بجمع المعلومات من مصادر متنوعة بما في ذلك تفاعلات المؤمن لهم عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وعدد المطالبات، كما أنها تقوم بدعم ذلك من خلال شراء معلومات من جهات خارجية	البيانات الضخمة BIG DATA
	حاليا الشركة لا تطبقها لكنها تعتبرها من بين مشاريعها المستقبلية	أنترنت الأشياء IOT

المصدر: من إعداد الطالب بناء على معلومات من داخل المؤسسة "طرف الأستاذة بوعزيز مريم رئيسة قسم الإنتاج اليانس للتأمينات، وكالة توقرت."

ب- نلخص في الجدول أهم النقاط المتعلقة بمدى تطبيق الشركة لتقنيات تخزين البيانات من خلال CLOUD COMPUTING،BLOCKCHAIN عبر منصتها:

جدول رقم (23): أهم النقاط المتعلقة بتقنيات BLOCKCHAIN،CLOUD COMPUTING

الهدف والاثـر	تحليلها	التقنية
حسب شركة إليانس للتأمين توفر العقود الذكية التوثيق والشفافية من خلال سجل دقيق غير قابل للتلاعب مما يقلل المخاطر المتعلقة بالتزوير، تسريع عملية المطالبات حيث يتم تحديد الشروط مسبقا وتنفيذها تلقائيا عند حدوث الحوادث المؤمن عليها مما يقلل التأخير في عملية التسوية، تقليل التكاليف يمكن توفير التكاليف المرتبطة بالتوثيق الورقي التقليدي مما يساهم في تحسين كفاءة الشركة وتقليل التكاليف التشغيلية،	تقوم الشركة في هذا النوع من التكنولوجيا بتطبيق كل من العقود الذكية والتأمين الرقمي: - العقود الذكية: قامت الشركة الفرعية ORAFINA بتطوير البرامج الالكترونية من قبل مختصين في البرمجة والتأمين يسمى "IRIS" يقوم بإدارة عملية الإنتاج من إصدار عقود ذكية جديدة وتحديد العقود القديمة واعداد التعديلات وهي عقود رقمية تنفذ تلقائيا بعد	سلسلة الكتل BLOCKCHAIN

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا التأمين في أليانس للتأمينات

تحسين تجربة العملاء نظرا لانخفاض الوعي التأميني في الجزائر من خلال توفير تجربة تأمين مبسطة ومريحة للمؤمن لهم عبر المنصة الالكترونية وتطبيق	معالجة البيانات والتحقق من الشروط بصفة آلية. - التأمين الرقمي: قامت إليانس للتأمين بعرض منتجاتها التأمينية رقميا حيث يمكن الوصول إليها عبر منصة الالكترونية وتطبيق MYALLIANCE من خلال شبكة الانترنت	
الهدف الرئيسي من استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية في الشركة هو تعزيز الكفاءة والمرونة في العمليات التشغيلية وتحسين تجربة العملاء وتوفير حلول آمنة بما في ذلك التشغيل لحماية بيانات الشركة والمراقبة المستمرة.	تستخدم إليانس للتأمين العديد من تطبيقات الحوسبة السحابية حيث: QUALITY NETWORK - APPLICATION QNAP: هي أجهزة وأنظمة تخزين مكرسة لتقديم حلول شاملة في تطوير البرمجيات وتصميم الأجهزة مع التركيز على تخزين البيانات، يعمل QNAP على إيجاد حلول برمجية مبتكرة تساعد الشركات على تحديث تجربة البيانات الخاصة بهم واعتماد استراتيجيات السحابة المتعددة في عصر السحابة، تقوم QNAP على مساعدة عملائها في تسريع التحول الرقمي بالاتجاه نحو الاستثمار في تقنيات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في : التخزين الذكي، الشبكات الذكية والفيديو الذكي - نظام IRIS تم تطويره سنة 2019 من طرف الشركة الفرعية ORAFINA هو عبارة عن نظام معلوماتي يضم كل فروع واقسام الشركة من تأمين، إعادة التأمين، محاسبة، تخزين وغيرها من الخدمات يقوم بالتنسيق بينها حيث: - إدارة عملية الإنتاج: من اصدار عقود جديدة وتجديد للعقود القديمة واجراء التعديلات عليها- إدارة عملية التعويض: من خلال فتح الملفات الآلية للحوادث ومتابعتها من ناحية تقنية ومالية، تحديد الحوادث والأطراف المتدخلين في العملية التعويضية- إدارة المؤمن لهم للشركة: من خلال إعداد ملف شامل عن كل الزبائن المؤمن لهم، وكل المعلومات والعقود التأمينية التي	الحوسبة السحابية CLOUD COMPUTING

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا التأمين في أليانس للتأمينات

	يكتبون فيها أو التي سبق الاكتتاب فيها- إدارة النقدية والاعمال على الخزينة: سواء كانت تدفقات نقدية من وإلى الشركة واردة أو صادرة كتحصيل الأقساط ودفع قيمة التعويضات والمصاريف الملحق بها- مسك المحاسبة المالية للشركة، المحاسبة التقنية، محاسبة الوكالات التجارية وتتبعها عن بعد والرقابة على عملياتها التقنية المنجزة من انتاج وتعويض- نظام AARIS تم تطويره من قبل مختصين في الشركة الناشئة B-Link Solutions وهو عبارة عن نظام الويب المتكامل ERP، وهو عبارة عن واجهة شبكية أكثر فعالية ونجاعة	
--	---	--

المصدر: من اعداد الطالب بناء على " تطبيقات التحول الرقمي وتكنولوجيا التأمين في سوق التأمين الجزائري، ص 116 "

2-2- المطلب الثاني: دراسة منصة " MYALLIANCE " وصفها، خصائصها، اختيار التغطية وتخصيصها، دفع الأقساط أونلاين

في إطار ريادتها للتحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري، أطلقت شركة أليانس للتأمينات في نوفمبر 2022 منصتها الرقمية المتكاملة التي تشمل موقعاً إلكترونياً (allianceassurances.com.dz) وتطبيقاً جوالاً باسم " MYALLIANCE " يعتبر هذا التطبيق الأول من نوعه في الجزائر الذي يتيح للزبائن إتمام جميع إجراءات التأمين عبر هواتفهم الذكية.

2-1-1- وصف منصة MYALLIANCE

MYALLIANCE هو تطبيق جوال متوفر على نظامي Android و iOS يهدف إلى تقديم خدمات تأمينية رقمية بالكامل. تم تصميم التطبيق بالتعاون مع الشركة الناشئة "B-Link Solutions". يتميز التطبيق بما يلي:

- رقمي 100%: جميع العمليات تتم عبر الهاتف.

- بدون ورق: يعتمد التطبيق على تصوير الوثائق بدلاً من تقديمها ورقياً.

- بدون تنقل: يمكن للزبون إتمام جميع الإجراءات من المنزل.

تم تصميم التطبيق ليكون الحل الشامل لجميع الاحتياجات التأمينية للزبون، حيث يضع في جيبه جميع خدمات التأمين دون الحاجة إلى التنقل إلى الوكالات أو التعامل مع الأوراق. أنظر الملحق رقم (01)

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا التأمين في أليانس للتأمينات

2-1-2- خصائص منصة MYALLIANCE

تم تصميم تطبيق MYALLIANCE ليكون الحل الشامل لجميع احتياجات الزبون التأمينية (أنظر الملحق رقم-02). يمكن إجمال خصائصه في الجدول التالي:

جدول (24): أهم خصائص تطبيق MYALLIANCE

الخاصية	الشرح
اشتراك سريع بتصوير الوثائق	يمكن للزبون الاشتراك في عقد تأمين في دقائق معدودة بمجرد التقاط صور لبطاقة الرمادي (Carte Grise) ورخصة السياقة وبطاقة التعريف، دون الحاجة لإدخال بيانات مركبة
شراء منتجات متعددة	يتيح التطبيق شراء سبعة (7) منتجات تأمينية: السيارات، السكن، الكوارث الطبيعية، المدرسي، قوارب الزهرة، المهني، والشركات الناشئة
إدارة العقود	يتيح للزبون الاطلاع على جميع عقود (Contrats)، وتحميل نسخ منها (PDF)، ومعرفة التواريخ الهامة
التصريح بالحوادث (Déclaration de Sinistre)	يعد هذا من أهم الابتكارات في التطبيق، حيث يمكن للزبون تصوير الضرر ورفع الصور ومرفقاته (محضر الدرك) مباشرة عبر التطبيق، دون الحاجة للذهاب إلى الوكالة
متابعة ملفات التعويض (Tracking)	يتيح التطبيق تتبع سير ملف التعويض خطوة بخطوة لمعرفة تقدم معالجته
دفع الأقساط (Online Payment)	إمكانية دفع أقساط التأمين عبر الإنترنت باستخدام البطاقة البنكية CIB أو البطاقة الذهبية Edahabia
تحديد موقع الوكالات	يسمح التطبيق بتحديد أقرب وكالة (Agence) بفضل تقنية تحديد الموقع الجغرافي
خدمة الزبائن	إمكانية الاتصال بخدمة الزبائن عبر الرقم 3315 أو 021379379

التصريح بالحوادث: أنظر الملحق رقم (05)

2-1-3- اختبار التغطية وتخصيصها (اشتراك السيارات نموذجاً)

يمكن تفصيل عملية الاكتتاب الرقمي في تأمين السيارات عبر منصة MYALLIANCE من منظور تكنولوجيا التأمين (InsurTech) كما يلي:

الخطوة 1: إنشاء الحساب الرقمي

يقوم الزبون بتحميل التطبيق وإنشاء حساب إلكتروني خاص به، حيث تمثل هذه المرحلة نقطة الدخول إلى المنظومة الرقمية للشركة، وتسمح بربط بيانات العميل بقاعدة بيانات موحدة تضمن استمرارية التعاملات التأمينية وتتبعها رقمياً.

أنظر الملحق رقم 01

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا التأمين في أليانس للتأمينات

الخطوة 2: الرقمنة الذكية للوثائق ومعالجة البيانات

بدلاً من إدخال البيانات يدوياً، يعتمد التطبيق على تقنيات التعرف الضوئي على الحروف (OCR) المدعومة بخوارزميات الذكاء الاصطناعي لاستخراج المعلومات من البطاقة الرمادية ورخصة السياقة بصورة آلية. وتسمح هذه التقنية بتحويل الوثائق الورقية إلى بيانات رقمية قابلة للمعالجة الفورية، مما يقلل الأخطاء البشرية ويختصر مدة الاكتتاب بشكل ملحوظ.

أنظر الملحق رقم 07 و 08

الخطوة 3: الاكتتاب الإلكتروني واختيار التغطيات

بعد معالجة البيانات، ينتقل النظام إلى مرحلة الاكتتاب الإلكتروني (Digital Underwriting)، حيث يتم تحليل خصائص المركبة والمؤمن له واقتراح التغطيات المناسبة بشكل آلي. ويستطيع الزبون اختيار الضمانات التي تتوافق مع احتياجاته، مثل المسؤولية المدنية، والحماية القضائية، وحوادث السائق، وضمان الزجاج، وخدمات المساعدة.

أنظر الملحق رقم 03

الخطوة 4: التسعير الآلي وحساب القسط

تمثل هذه المرحلة أحد أهم تطبيقات تكنولوجيا التأمين داخل المنصة، إذ تعتمد على خوارزميات تسعير مبرمجة مسبقاً لحساب قيمة القسط التأميني بصورة فورية استناداً إلى مجموعة من المعايير، مثل نوع المركبة، وسنة الصنع، وطبيعة التغطيات المختارة ومستوى المخاطر المرتبط بالعقد. ويسمح ذلك بإصدار عرض سعر آلي دون الحاجة إلى تدخل بشري مباشر، وهو ما يعكس أتمتة عملية التسعير والاكتتاب التأميني.

2-1-4- دفع الأقساط أونلاين (ONLINE PAYMENT)

بعد قبول عرض السعر، تنتقل العملية إلى مرحلة الدفع الإلكتروني التي تشكل حلقة أساسية في المنظومة الرقمية للتأمين. ولا تقتصر هذه المرحلة على توفير وسيلة دفع عن بعد فحسب، بل تعتمد على بنية تحتية وطنية متكاملة للمدفوعات الإلكترونية تضم البنوك الجزائرية ومؤسسة بريد الجزائر وشركة SATIM، التي تؤدي دور الوسيط التقني المسؤول عن تأمين ومعالجة المعاملات المالية الإلكترونية بين مختلف الأطراف.

وتتم عملية الدفع وفق المراحل الآتية:

(أنظر الملحق رقم 04)

- توجيه الزبون نحو بوابة الدفع الإلكتروني المؤمنة المدمجة داخل المنصة.

- اختيار وسيلة الدفع المناسبة سواء بواسطة بطاقة CIB الصادرة عن البنوك الجزائرية أو البطاقة الذهبية Edahabia الصادرة عن بريد الجزائر، مع إمكانية الدفع الكلي أو بالتقسيط وفق الخيارات المتاحة.

أنظر الملحق رقم 09

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا التأمين في أليانس للتأمينات

- تمرير العملية عبر الشبكة الوطنية للمدفوعات الإلكترونية التي تشرف عليها شركة SATIM للتحقق من صحة البطاقة وتشفير البيانات وتأمين عملية التحويل المالي.
- تأكيد المعاملة بواسطة رمز التحقق (OTP) المرسل إلى هاتف العميل.
- بعد نجاح عملية الدفع، يتم إصدار وثيقة التأمين إلكترونياً وإرسالها بصيغة PDF إلى الحساب الشخصي للزبون وإلى بريده الإلكتروني، مع تحديث قاعدة البيانات المركزية للشركة بشكل فوري.
- وتُظهر هذه العملية مدى تكامل المنصة مع مختلف مكونات المنظومة المالية الرقمية الجزائرية، حيث لا تقتصر على رقمنة واجهة الخدمة فقط، بل تشمل أيضاً أتمتة الاكتتاب والتسعير وإصدار العقود وربطها بالبنية الوطنية للمدفوعات الإلكترونية..

2-3 المطلب الثالث : تقييم منصة MYALLIANCE كتطبيق لتكنولوجيا التأمين (InsurTech)

يمكن اعتبار منصة MYALLIANCE نموذجاً جزائرياً رائداً في تطبيق تكنولوجيا التأمين، وذلك لعدة أسباب:

- الريادة: أول تطبيق في الجزائر يسمح بالاشتراك في جميع أنواع التأمينات عبر الهاتف
- رقمنة سلسلة القيمة: يغطي التطبيق جميع مراحل سلسلة القيمة التأمينية وهي الاشتراك، الدفع، التصريح بالحوادث، والمتابعة
- الابتكار في الإجراءات: اعتماد تقنية التصوير الضوئي للوثائق بدلاً من الإدخال اليدوي للبيانات يعد ابتكاراً حقيقياً يقلص زمن الاشتراك بشكل كبير
- سهولة الاستعمال (UX) : صمم التطبيق ليتمكن أي شخص من استخدامه بسهولة، دون الحاجة لمعرفة تقنية عميقة
- الأمن: يبدو أن التطبيق يتبع معايير أمنية لحماية بيانات ومدفوعات الزبائن

1-2-3 التحديات والانتقادات:

رغم المزايا التي توفرها منصة MYALLIANCE في مجال رقمنة الخدمات التأمينية، إلا أن تطبيق تكنولوجيا التأمين في الجزائر لا يزال يواجه مجموعة من التحديات التقنية والثقافية والتنظيمية التي قد تؤثر على وتيرة انتشار هذه الخدمات وتبنيها من طرف الزبائن.

أ- محدودية وسائل الدفع الإلكتروني: تعتمد المنصة أساساً على بطاقات الدفع الإلكتروني من نوع CIB والبطاقة الذهبية (Edahabia)، وهو ما قد يحد من استفادة بعض الفئات التي لا تمتلك هذه الوسائل أو لا تستخدمها بشكل منتظم. كما أن ضعف انتشار ثقافة الدفع الإلكتروني لدى بعض العملاء يشكل عائقاً أمام تعميم الاستفادة من الخدمات الرقمية بشكل كامل.

ب- الاعتماد على جودة شبكة الإنترنت: يتطلب استخدام التطبيق اتصالاً مستقرّاً بالإنترنت عبر شبكات 3G أو 4G أو Wi-Fi، وهو ما قد يطرح صعوبات لبعض المستخدمين في المناطق التي تعاني من ضعف التغطية أو تذبذب سرعة الاتصال. وقد أكدت نتائج المقابلة أن بطء الإنترنت يعد من أكثر الصعوبات التي يواجهها العملاء أثناء استخدام التطبيق.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا التأمين في أليانس للتأمينات

ج - فجوة الثقة الرقمية لدى بعض الزبائن: أظهرت المقابلة الميدانية أن جزءاً من الزبائن الجزائريين لا يزال متحفظاً تجاه الخدمات الرقمية، خاصة في المراحل الأولى من استخدامها. ويرتبط ذلك بوجود فجوة في الثقة الرقمية ناتجة عن الاعتقاد على المعاملات التقليدية والرغبة في التواصل المباشر مع موظفي شركات التأمين. كما يفضل بعض العملاء الحصول على الوثائق والخدمات بصورة ورقية باعتبارها أكثر موثوقية من المعاملات الإلكترونية.

د- التخوف من أمن المعلومات والمعاملات الإلكترونية: رغم اعتماد المنصة على آليات حماية وأمن معلومات متقدمة، إلا أن بعض المستخدمين لا يزالون مترددين في مشاركة بياناتهم الشخصية أو إجراء المدفوعات عبر الإنترنت بسبب التخوف من القرصنة الإلكترونية أو إساءة استخدام البيانات. ويعد هذا التحدي من أبرز المعوقات التي تواجه مختلف تطبيقات التكنولوجيا المالية وتكنولوجيا التأمين في الأسواق الناشئة.

هـ - الحاجة إلى تعزيز الوعي المالي والرقمي: لا يرتبط نجاح تكنولوجيا التأمين بتوفير الحلول التقنية فقط، بل يتطلب أيضاً رفع مستوى الثقافة الرقمية والمالية لدى الأفراد. فكلما ارتفع مستوى وعي الزبائن بمزايا الخدمات الإلكترونية وآليات حمايتها القانونية والتقنية، زادت درجة تقبلهم لهذه التطبيقات. لذلك تبقى حملات التوعية والتكوين والتسويق الرقمي من العوامل الأساسية لضمان الانتشار الواسع لخدمات التأمين الرقمي في الجزائر.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن التحدي الرئيسي أمام منصة MYALLIANCE لا يتمثل في الجانب التكنولوجي فقط، بل في تحقيق التوازن بين تطوير الحلول الرقمية من جهة، وتعزيز ثقة المستخدمين ونشر الثقافة الرقمية من جهة أخرى، بما يضمن انتقالاً تدريجياً وفعالاً نحو نموذج التأمين الرقمي.

3-2-2 تقييم المنصة من خلال مقابلة مع أحد إطارات الشركة¹

السؤال 1: ما هو تصوركم العام لمفهوم InsurTech داخل شركة ALLIANCE ASSURANCES ؟

الاجابة: التصور العام لمفهوم InsurTech داخل شركة ALLIANCE ASSURANCE انها تمثل تبسيط شامل ومواكب للعصرنة لمجموعة الخدمات التي توفرها الشركة ونستطيع ان نقول هو التحول الجذري من ما كل ما هو تقليدي الى وسائط حديثة، والتي بدورها تختصر وتسهل الكثير من الجهد والمهام على الشركة.

التحليل: من خلال الاجابة يظهر أن الشركة تعتبر تكنولوجيا التأمين كأداة للتحويل من التأمين التقليدي إلى التأمين الرقمي. كما يظهر أن الهدف الأساسي لا يقتصر على استخدام التكنولوجيا بحد ذاتها، بل يتعداه إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتبسيط الإجراءات. ويتوافق هذا التصور مع المفهوم الحديث لـ InsurTech الذي يركز على إعادة تصميم الخدمات التأمينية اعتماداً على الحلول الرقمية.

¹ تم الإجابة من طرف الأستاذة بوعزيز مريم، رئيسة قسم الإنتاج الباناس للتأمين، وكالة توفرت.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا التأمين في أليانس للتأمينات

السؤال 2: كيف يندرج تطبيق MYALLIANCE ضمن استراتيجية التحول الرقمي للشركة؟¹

الاجابة: يندرج ضمن أهم الاستراتيجيات التي عملت عليها الشركة، بحيث يمثل بوابة خدماتية جديدة من الممكن ان تكون الركيزة الأساسية المستقبلية، إذ انها فتحت آفاق متنوعة ولأن تلعب دور كبير كقفزة نوعية للجانب الرقمي للشركة .

التحليل: تبين الإجابة أن تطبيق MYALLIANCE هو أحد أهم مشاريع التحول الرقمي داخل الشركة. فالتطبيق لا يعد مجرد قناة إلكترونية للخدمات، بل يشكل منصة متكاملة تهدف إلى رقمنة العلاقة بين الشركة والزبون. وهو ما يعكس توجه المؤسسة نحو تعزيز حضورها الرقمي وتحسين تجربة المستخدم.

السؤال 3: ما هي الأهداف الاستراتيجية الرئيسية التي تسعى الشركة لتحقيقها من خلال رقمنة خدمات التأمين؟

الاجابة: هنالك عدة أهداف رسمت مع أول خطوات الشركة نحو جانب رقمنة خدمات التأمين ولازالت أهداف أخرى تنسج خطوة بخطوة مواكبة لسيرورة هذا المجال الحافل بالتطور نحو المزيد من الحداثة .ولعلها من أهم هذه الأهداف رسم إسم للشركة بخطوط عريضة لكونها ضمن أهم المؤسسات الأكثر حداثة وتطورا والتي تسابق الزمن لمواكبتها للإستراتيجيات الحديثة كما نجد من جهة أخرى اهتمامها بتوفير خدمات ذات جودة عالية وطابق تقني راقى بالوصول لأكبر مستوى ممكن لتقديم خدماتها المتنوعة بأكثر الطرق المريحة للزبائن وبنقرة زر في بيته دون عناء.

التحليل: توضح الإجابة إلى أن رقمنة الخدمات التأمينية ترتبط بمجموعة من الأهداف الاستراتيجية، أبرزها تحسين الصورة المؤسسية وتعزيز القدرة التنافسية. كما تسعى الشركة من خلال هذه المبادرة إلى تقديم خدمات أكثر سرعة ومرونة بما يتوافق مع متطلبات الزبائن في البيئة الرقمية.

السؤال 4: ما أهم الخدمات الأساسية التي يقدمها تطبيق MYALLIANCE للزبائن؟

الاجابة: هنالك العديد منها فتح حساب عبر التطبيق بسلاسة، ربط الزبون بالشركة عن بعد بطريقة إتصالية حديثة، بحيث توفر له إمكانية اطلاعه على تفاصيل عقد التأمين الخاص به، وتوفير خدمة إكتتاب عقد جديد بنفسه وبكل سهولة عبر خطوات بسيطة، كما تتيح التجول و الإطلاع على العروض والأسعار، توفير خاصية التصريح عن الحوادث عن بعد، وغيرها من الميزات الخاصة عبر التطبيق .التحليل: يظهر أن التطبيق يوفر مجموعة متنوعة من الخدمات التي تغطي مختلف مراحل العملية التأمينية مع الزبون. ويعكس ذلك توجه الشركة نحو رقمنة الخدمة بالكامل، بدءاً من الاكتتاب وصولاً إلى متابعة العقود والتصريح بالحوادث.

¹ تم الإجابة من طرف الأستاذة بوعزيز مريم، رئيسة قسم الإنتاج أليانس للتأمين، وكالة توفرت.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا التأمين في أليانس للتأمينات

السؤال 5: من هي الفئات المستهدفة الرئيسية لهذا التطبيق؟¹

الاجابة: نستطيع ان نقول جميع الفئات وأكثرها الفئة المهمة بجانب الرقمنة والمعاصرة للحدثة والمهتمين بالإلخراط لكل ما يسرع ويسهل عليهم متطلباتهم كما نجد الزبائن أصحاب المؤسسات الأعمال الكبرى مثل هاته الخدمات توفر الكثير من الجهد والوقت .

التحليل: تبين إجابة إطار الشركة أن التطبيق يستهدف شريحة واسعة من العملاء، مع تركيز خاص على الفئات الأكثر استخداماً للتكنولوجيا الرقمية. كما أن استهداف المؤسسات وأصحاب الأعمال يعكس قدرة المنصة على تلبية احتياجات شرائح مختلفة من السوق التأميني.

السؤال 6: كيف تتم عملية الاشتراك وشراء وثيقة التأمين بشكل كامل عبر التطبيق؟

الاجابة: يجدر بنا الذكر بأن الشركة وفرت طرق عدة للوصول للتطبيق من عدة متاجر الكترونية يتم تحميله من خلالها حسب اختيار الزبون ، تأتي واجهة مبسطة يطلب من خلالها تسجيل الدخول، كما نجد خيارات التسجيل في التطبيق حالة زيارة الزبون لأول مرة يملئ المعلومات اللازمة وبكل سهولة يتم التحقق من صحة المعلومات والدخول بعدها للتطبيق عبر تأكدهم من خلال ارسال رسالة للبريد ليتم بعدا الدخول للتطبيق حيث نجد العديد من النوافذ كل حدا بمحتواها الخاص تأمين منازل وسيارات وغيرها هنا في حال يريد الزبون اكتاب تأمينه يملئ معلومات المركبة أو غيرها، وإختيار العرض المناسب له يظهر السعر ويتوجه للدفع عبر تطبيق بريدي موب أو بطرق أخرى.

التحليل: تبرز الإجابة أن عملية الاكتاب عبر التطبيق تتم بصورة رقمية متكاملة، مما يقلل الحاجة إلى التنقل والوثائق الورقية. كما تعكس سهولة الإجراءات مدى اعتماد الشركة على مبادئ تبسيط الخدمات وتحسين تجربة المستخدم.

السؤال 7: ما أبرز المزايا التنافسية لـ MYALLIANCE مقارنة بالطرق التقليدية؟

الاجابة: يوجد العديد من الميزات مقارنة بالطرق التقليدية أولا يعتبر رابط تواصل سهل وبسيط بين الزبون والشركة وبهذا سهولة التعاملات و انتائج اسرع . ثانيا الطرق التقليدية أصبحت أكثر عرقلة للإنسان بعد تعرضه لخدمات الكترونية أخرى وبذلك نجد تلاشي تأثير الطرق التقليدية بمرور الزمن مقارنة بالحديثة وبهذا فإن التطبيق يتمركز في نقطة مهمة لراحة الزبون. ثالثا في الحالات الطارئة يعتبر التطبيق حل امثل مثل تحديد التأمين وانت في الطريق او في الأعياد مثلا أو في نهاية الأسبوع لأنه اونلاين فتواجهه في كل مكان وزمان يعتبر تحدي كبير

التحليل: تبرز الإجابة إلى أن أهم ميزة تنافسية للتطبيق تتمثل في توفير الخدمة في أي وقت ومن أي مكان. كما أن تقليص الزمن والجهد اللازمين لإنجاز العمليات التأمينية يمنح الشركة ميزة مهمة مقارنة بالقنوات التقليدية.

¹ تم الإجابة من طرف الأستاذة بوعزيز مريم، رئيسة قسم الإنتاج اليانس للتأمين، وكالة توقرت.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا التأمين في أليانس للتأمينات

السؤال 8: هل يعتمد التطبيق على تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي، التعلم الآلي، أو تحليل البيانات؟ (وإذا نعم، في أي مجالات بالتحديد؟)¹

الإجابة: نعم بالتأكيد لكن ليس بشكل واضح للزبون بل في النظام الداخلي تتم الاستعانة بالتعلم الآلي والذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات نلتمسها في حساب مبلغ التأمين بطرق الية وفعالة بعد اختبار العروض او عند التصريح بالحدث وكذلك في التحقق من صحة المعلومات والكثير من الأليات الغير مباشرة لكن في الخفاء توجد تقنيات فائقة الدقة.

التحليل: توضح الإجابة أن المنصة تستفيد من تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في عدد من العمليات الخلفية، مثل التسعير والتحقق من البيانات. ويعكس ذلك انتقال الشركة من مجرد الرقمنة إلى توظيف تقنيات أكثر تطوراً ضمن إطار تكنولوجيا التأمين.

السؤال 9: ما هي البنية التحتية التكنولوجية (Tech Stack) التي يعتمد عليها التطبيق؟

الإجابة: واجهة أمامية مطورة من أجل تشغيل موحد على Android و iOS، قاعدة البيانات مزيج من PostgreSQL للبيانات الأساسية و Redis للتخزين المؤقت، وكلها مستضافة على سحابة مرنة مع إمكانية التوسع الأوتوماتيكي.

التحليل: تبين الإجابة اعتماد الشركة على بنية تكنولوجية حديثة تسمح بتطوير الخدمات الرقمية بصورة مرنة وقابلة للتوسع. كما أن استخدام تطبيق موحد لمختلف الأنظمة يساهم في تحسين الأداء وضمان استمرارية الخدمات المقدمة للزبائن.

السؤال 10: كيف تضمنون أمن وسلامة بيانات الزبائن والمعاملات المالية؟

الإجابة: جميع البيانات مشفرة أثناء النقل وعند التخزين مع مفاتيح منفصلة. تمثل لقانون حماية البيانات الجزائري 05/18 ونستخدم نظام إدارة الهوية والوصول مع مصادقة ثنائية للدفع. نجري اختبارات اختراق دورية وفريق أمني متخصص لمراقبة التطبيق 7/24.

التحليل: تبرز الإجابة اهتمام الشركة بأمن المعلومات وحماية البيانات باعتبارها عنصرين أساسيين لنجاح الخدمات الرقمية. كما أن الالتزام بالمعايير الأمنية والتشريعات المنظمة يعزز ثقة الزبائن في استخدام المنصة.

السؤال 11: هل تواجهون صعوبات في التكامل بين الأنظمة الرقمية والأنظمة التقليدية (Legacy Systems) ؟

الإجابة: نعم لابد من التحديات ليس من السهل دمج عصر كامل من الأنظمة التقليدية مع عصر حالي من الرقمنة الحديثة نحاول قدر الإمكان توفير الراحة لزيائننا سواء كانت عبر التقليدية أو الرقمنة مع الحث على تلك الأخيرة ومحاولة توسيع نطاقها .

التحليل: تشير الإجابة إلى أن دمج الأنظمة التقليدية مع الأنظمة الرقمية يمثل أحد أبرز تحديات التحول الرقمي. ويعكس ذلك طبيعة المرحلة الانتقالية التي تمر بها المؤسسات عند تحديث بنيتها التكنولوجية.

¹ تم الإجابة من طرف الأستاذة بوعزيز مريم، رئيسة قسم الإنتاج أليانس للتأمين، وكالة توفرت.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا التأمين في اليانس للتأمينات

السؤال 12: كيف تقيّمون مستوى إقبال الزبائن على التطبيق حتى الآن؟¹

الاجابة: لا يمكننا التعميم لأن فروع الشركة عبر كامل تراب الوطن وهنا يأتي الفارق بالنسبة للمدن الكبيرة هنالك جزئ كبير تقريبا من الإقبال والتسجيل في التطبيق نظرا للكثافة السكانية والحركة العالية مقارنة بالمدن الصغيرة لازلنا نعمل على نشر التطبيق وإظهار ميزاتهِ لكن في كلا الحالات الإقبال في تحسن ملحوظ خاصة بعد استخدام الشركة لطرق ترويجية وخطط ضخمة لنشر التطبيق بين فئة الزبائن ولا ننكر انه لولا مجهودات الشركة والترويج كان التفاعل مع مثل هكذا استراتيجيات رقمية ضعيف نوعا ما من قبل الزبون .

التحليل: تبين الإجابة ان هناك تفاوت في مستوى الإقبال على التطبيق بين المناطق المختلفة، مع تسجيل نمو تدريجي في عدد المستخدمين. ويعكس ذلك الدور المهم للتوعية والتسويق في تعزيز تبني الخدمات الرقمية.

السؤال 13: ما أبرز النتائج والإنجازات التي حققها MYALLIANCE منذ إنطلاقه؟

الاجابة: التطبيق في تحسن ملحوظ من خلال إقبال الزبائن، بالنسبة للخدمات فهي جيدة ومجدية لحد ما. وبصفة عامة نستطيع ان نقول انه تم تخفيض متوسط وقت إصدار وثيقة السيارة من 3 أيام إلى أقل من 7 دقائق، وتقليل المكالمات الهاتفية بنسبة كبيرة مع زيادة نسبة التجديدات التلقائية وهذا بفضل الإشعارات الذكية وتسهيل الدفع. كما أننا حصلنا على جائزة أفضل تطبيق تأمين جزائري في 2024.

التحليل: تبين الإجابة مجموعة من النتائج الملموسة التي حققتها المنصة، خاصة فيما يتعلق بتقليص زمن إصدار العقود وتحسين كفاءة الخدمة. وتعد هذه المؤشرات دليلا على الأثر الإيجابي للتحويل الرقمي داخل الشركة.

السؤال 14: إلى أي مدى ساهم التطبيق في تقليل الاعتماد على الإجراءات التقليدية؟

الاجابة: اصبح من السهل القيام بعدة خدمات تقليدية عبر التطبيق بذلك نجد فاعليته سواء في اكتتاب عقود التأمينات او التصريح بالحوادث هذا وهنا تكمن فاعليته ومساهمته من خلال التسهيل وسعة الإجراءات فيه.

التحليل: توضح الإجابة أن التطبيق ساهم في تقليل الاعتماد على الإجراءات التقليدية من خلال رقمنة عدد من الخدمات الأساسية. وهو ما ينسجم مع أهداف تكنولوجيا التأمين الرامية إلى تبسيط العمليات وتحسين سرعة الإنجاز.

السؤال 15: كيف تقيّمون تقبل الزبائن الجزائريين لخدمات التأمين الرقمية عموماً؟

الاجابة: عموما التقبل ضعيف نوعا ما لكن بالشرح وتبسيط الفكرة نجد تحسن في تقبل الفكرة ، فالزبون الجزائري لديه الحكم المسبق حول الرقمنة لكن مع التواصل والترويج لجودة الخدمات نجدها وسيلة فعالة للإقناع.

¹ تم الإجابة من طرف الأستاذة بوعزيز مريم، رئيسة قسم الإنتاج اليانس للتأمين، وكالة توقرت.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا التأمين في أليانس للتأمينات

التحليل: تبين الإجابة أن تقبل الخدمات الرقمية لا يزال في مرحلة التطور، رغم التحسن المسجل في السنوات الأخيرة. ويبرز ذلك أهمية نشر الثقافة الرقمية وتعزيز ثقة العملاء في الخدمات الإلكترونية.

السؤال 16: ما أبرز التحديات التي وجهتموها أثناء تطوير وإطلاق التطبيق؟

الاجابة: تحدي اظهار منتج جديد بعيد كل البعد عن التقليدي لوحده تحدي الترويج له وإنتاج أفكار دمج موازيا للأنظمة التقليدية ومحاولة نشره.

التحليل: توضح الإجابة أن التحدي الأساسي لم يكن تقنياً فقط، بل شمل أيضاً إقناع الزبائن بتبني نموذج جديد للخدمة. ويؤكد ذلك أن نجاح مشاريع التحول الرقمي يعتمد على الجوانب التنظيمية والتوعوية إلى جانب التكنولوجيا.

السؤال 17: هل هناك معايير قانونية أو تنظيمية (من وزارة المالية أو البنك المركزي)؟¹

الاجابة: لا يوجد تقريبا بل يوجد تشجيع لمثل هذا.

التحليل: بينت إجابة أن البيئة التنظيمية الحالية لا تشكل عائقاً أمام تطوير الخدمات الرقمية، بل توفر نوعاً من الدعم والتشجيع. ويساهم ذلك في تهيئة ظروف ملائمة لنمو مشاريع تكنولوجيا التأمين في الجزائر.

السؤال 18: ما أكثر الشكاوى أو الصعوبات الشائعة التي يواجهها العملاء؟

الاجابة: جل الشكاوى تقريبا كانت من بطء سرعة الانترنت في بعض الحالات لمثل هكذا تطبيقات تتطلب ملئ المعلومات فبالنتالي مواجهة صعوبات ، أحيانا التطبيق عند عدم التدفق السريع للانترنت لا يتيح للزبون الدخول.

التحليل: تبين الإجابة أن جودة الاتصال بالإنترنت ما زالت تمثل أحد العوامل المؤثرة على تجربة المستخدم. ويبرز ذلك ارتباط نجاح الخدمات الرقمية بمدى تطور البنية التحتية التكنولوجية الداعمة لها.

السؤال 19: كيف يواجه التطبيق المنافسة من التطبيقات والمنصات الأخرى؟

الإجابة: يواجه المنافسة بالميزات التي يمتلكها عن غيره بطرق الوصول للتطبيق، بحيث تعرض الشركة التطبيق عبر أكثر من متجر، كما لديها أيضا نسخة من التطبيق عبر نافذة الويب، كذلك يمكن للمستخدم فتح التطبيق سواء في الهاتف او الكمبيوتر وهذا دليل على تميزه عن غيره .ثانيا خلال فتح التطبيق نلاحظ سلاسة التصميم وجودته من خلال الألوان والنوافذ حتى من خلال سرعة التنقل داخله وضوح الكتابة والألوان المريحة للعين . اما بالنسبة لمميزات الاستخدام وبهذا يجعل منه منافس قوي في ساحة الرقمنة.

¹ تم الإجابة من طرف الأستاذة بوعزيز مريم، رئيسة قسم الإنتاج أليانس للتأمين، وكالة توفرت.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا التأمين في أليانس للتأمينات

التحليل: تبين الإجابة أن الشركة تعتمد على تعدد قنوات الوصول وسهولة الاستخدام كعناصر أساسية للمنافسة. كما أن توفير الخدمة عبر الهاتف والويب يعزز انتشار المنصة ويزيد من قدرتها على استقطاب المستخدمين.

السؤال 20: هل توجد برامج تكوين للموظفين وحملات توعية للزبائن؟

الاجابة: اكيد هنالك برامج مكثفة للموظفين، بحيث تضمن شرح التطبيق من كل النواحي ليسهل عرضه للزبون وحل المشاكل التي تواجههم، أما عن الحملات التوعوية يوجد فاعلية كبيرة سواء بالمصقات والدعايات الجدارية ، عبر مواقع التواصل الاجتماعي بفيديوهات تقدم خدمات التطبيق بشكل مرئي عبر خاصية الريلز، منشورات كتابية وغيرها ...

التحليل: تبين الإجابة إدراك الشركة لأهمية العنصر البشري في نجاح التحول الرقمي. فالتكوين المستمر للموظفين وحملات التوعية الموجهة للزبائن يساهمان في رفع مستوى الاستفادة من الخدمات الرقمية.

السؤال 21: ما هي الخطط المستقبلية لتطوير التطبيق؟¹

الاجابة: هنالك تطلعات ومخططات مستقبلية كثيرة تجعل من نقل كل ما هو تقليدي عبر ضغطة زر وبكل بساطة.

التحليل: تشير الإجابة إلى أن الشركة تنظر إلى التطبيق كمشروع قابل للتطوير المستمر وليس كمنتج نهائي. ويعكس ذلك توجه المؤسسة نحو توسيع نطاق الخدمات الرقمية مستقبلاً بما يتماشى مع تطورات السوق.

السؤال 22: كيف تؤثر التشريعات الحديثة والتنظيمات الجديدة على تطوير التطبيق؟

الاجابة: تأثر بشكل إيجابي لحد بعيد خاصة تلك التشريعات التي تخدم الجانب الإلكتروني من خلال تسهيل عمليات النقد وتلك التشريعات التي تتوافق مع قانون حماية البيانات الشخصية من اجل ضمان خصوصية أكبر للعملاء.

التحليل: تبين الإجابة أن التشريعات الحديثة يمكن أن تشكل عاملاً داعماً للابتكار الرقمي عند توفير الأطر القانونية المناسبة. كما تساهم قوانين حماية البيانات في تعزيز ثقة المستخدمين بالخدمات الإلكترونية.

السؤال 23: هل البنية التحتية الرقمية في الجزائر (الإنترنت، الدفع الإلكتروني، الهوية الرقمية...) كافية حالياً لتعميم استخدام التطبيق؟

الاجابة: من ابرز المشاكل والصعوبات التي واجهها الزبائن خلال استخدامهم للتطبيق هو تذبذب الانترنت في بعض الحلالات بحيث لا تسمح بإستخدام مريح للزبون أما عن الدفع الالكتروني فنجد تسهيلات توفرها الشركة والذي لاقى فاعلية واقبال كبير أما عن الهوية الرقمية فهي بالعكس يضمن التطبيق حماية وأمان للمعلومات وسرية تامة .

¹ تم الإجابة من طرف الأستاذة بوعزيز مريم رئيسة قسم الإنتاج أليانس للتأمينات ،وكالة توقرت.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لمتطلبات تطبيق التكنولوجيا التأمين في أليانس للتأمينات

التحليل: تبين الإجابة أن البنية التحتية الرقمية في الجزائر حققت تقدماً ملحوظاً، خاصة في مجال الدفع الإلكتروني. غير أن بعض التحديات المرتبطة بجودة الإنترنت ما تزال تؤثر على تعميم استخدام التطبيقات الرقمية بصورة أوسع.

أ- تركيب عام لنتائج الدراسة الميدانية (المقابلة):

من خلال تحليل المقابلة المنجزة مع أحد إطارات شركة إليانس للتأمين، أمكن تصنيف النتائج المتوصل إليها إلى ثلاثة محاور رئيسية، وذلك كما يلي:

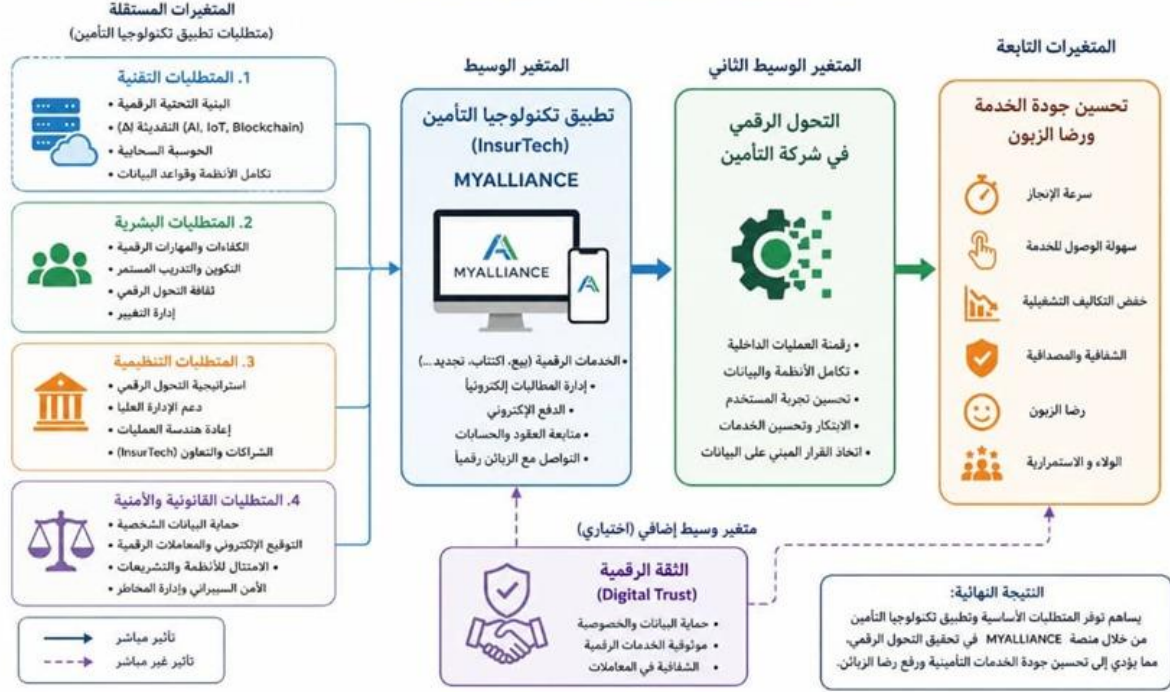
أ- المحور التقني والبنية التحتية: أظهرت نتائج الدراسة أن شركة قطعت أشواطاً معتبرة في مجال التحول الرقمي من خلال تطوير منصة MYALLIANCE التي تسمح برقمنة مختلف مراحل العملية التأمينية، ابتداءً من الاكتتاب الإلكتروني ودفع الأقساط وصولاً إلى التصريح بالحوادث ومتابعة ملفات التعويض. كما تبين اعتماد الشركة على تقنيات حديثة مرتبطة بتكنولوجيا التأمين، مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في عمليات التسعير والتحقق من المعلومات، إضافة إلى بنية تكنولوجية مرنة وقابلة للتوسع تضمن استمرارية الخدمات الرقمية. غير أن الدراسة كشفت أيضاً عن بعض التحديات التقنية المرتبطة بدمج الأنظمة الرقمية الحديثة مع الأنظمة التقليدية، فضلاً عن تأثير جودة شبكة الإنترنت على تجربة المستخدم والاستفادة المثلى من الخدمات المقدمة.

ب- المحور الثقافي والبشري: أبرزت نتائج المقابلة أن نجاح تطبيق MYALLIANCE لا يرتبط بالتكنولوجيا فقط، وإنما يتأثر بدرجة كبيرة بعوامل بشرية وثقافية. فقد تبين وجود تحسن تدريجي في إقبال الزبائن على الخدمات الرقمية، خاصة في المدن الكبرى، إلا أن مستوى التقبل لا يزال متفاوتاً نتيجة استمرار بعض الأحكام المسبقة تجاه المعاملات الإلكترونية وضعف الثقة الرقمية لدى بعض المستخدمين. كما أكدت الدراسة أهمية برامج التكوين الموجهة للموظفين وحملات التوعية الموجهة للزبائن في نشر الثقافة الرقمية وتعزيز الثقة في خدمات التأمين الإلكتروني، بما يساهم في تسريع تبني حلول تكنولوجيا التأمين داخل السوق الجزائرية.

ج- المحور التنظيمي والتشريعي: بينت نتائج الدراسة أن البيئة القانونية والتنظيمية الحالية تشكل عاملاً داعماً لتطوير تكنولوجيا التأمين في الجزائر، حيث لا تواجه الشركة معوقات تنظيمية جوهرية تحول دون توسيع خدماتها الرقمية. كما أظهرت المقابلة أن التشريعات المرتبطة بحماية البيانات الشخصية وتنظيم الدفع الإلكتروني ساهمت في تعزيز أمن المعاملات الرقمية ورفع مستوى الثقة لدى المستخدمين. وفي المقابل، يظل تعميم خدمات التأمين الرقمي مرتبطاً بمواصلة تطوير البنية التحتية الرقمية الوطنية وتوسيع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بما يدعم انتشار الحلول التأمينية الرقمية على نطاق أوسع.

النموذج المقترح لتطبيق تكنولوجيا التأمين في شركات التأمين

من المتطلبات إلى تحسين جودة الخدمة ورضا الزبون



خلاصة الفصل الثاني:

في ختام هذا الفصل التطبيقي، الذي تناول دراسة حالة شركة إليانس للتأمين (ALLIANCE ASSURANCES) باعتبارها إحدى الشركات الرائدة في تبني تكنولوجيا التأمين بالجزائر، يمكن استخلاص مجموعة من النتائج التي تعكس واقع التحول الرقمي داخل الشركة ومدى مساهمة منصة MYALLIANCE في تطوير الخدمات التأمينية، وذلك كما يلي:

- 1- تمكنت شركة أليانس للتأمينات من تعزيز مكانتها في السوق التأميني الجزائري من خلال تبني استراتيجية مبكرة للتحول الرقمي، إلى جانب ريادتها في مجال التأمين الخاص وإدراجها في بورصة الجزائر.
- 2- يمثل تطبيق MyAlliance نموذجاً متقدماً لتكنولوجيا التأمين (InsurTech) في الجزائر، حيث أتاح رقمنة مختلف مراحل الخدمة التأمينية بدءاً من الاكتتاب ودفع الأقساط وصولاً إلى التصريح بالحوادث ومتابعة ملفات التعويض.
- 3- أظهرت الدراسة أن الشراكة بين شركة أليانس للتأمينات وشركات الناشئة شكلت نموذجاً ناجحاً للتعاون بين المؤسسات التقليدية والشركات الناشئة، وأسهمت في تطوير حلول رقمية مبتكرة وتحسين الكفاءة التشغيلية وتسريع معالجة الخدمات التأمينية.
- 4- ساهمت المنصة في تبسيط الإجراءات وتقليص زمن إنجاز الخدمات التأمينية، إلا أن انتشارها لا يزال مرتبطاً بتوفر وسائل الدفع الإلكتروني وجودة الاتصال بالإنترنت ومستوى تقبل المستخدمين للخدمات الرقمية.

الخاتمة العامة

الخاتمة العامة:

يقف قطاع التأمين الجزائري اليوم على مفترق طرق حاسم بين التمسك بالنماذج التقليدية والانخراط في ثورة التحول الرقمي. لقد تبين من خلال هذه الدراسة أن تكنولوجيا التأمين (InsurTech) لم تعد خياراً استراتيجياً، بل ضرورة حتمية للبقاء والمنافسة. ما يميز المرحلة الراهنة أن التحول الرقمي لم يعد محصوراً في تحسين الواجهة الأمامية، بل يتعداه إلى إعادة هندسة جذرية للعمليات الخلفية: من نموذج "رد الفعل على الخطر" إلى "الاستباقية والتنبؤ"، ومن "الوثائق الورقية" إلى "العقود الذكية"، ومن "الانتظار الطويل للتسوية" إلى "الدفع الفوري بالذكاء الاصطناعي".

أبرز النتائج

أولاً : النتائج النظرية:

- تبين أن تكنولوجيا التأمين تمثل أحد فروع التكنولوجيا المالية المتخصصة في رقمنة العمليات التأمينية وتحسين كفاءة الخدمات المقدمة.
- تعتمد تكنولوجيا التأمين على مجموعة من التقنيات الحديثة، أهمها الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، وسلسلة الكتل، والبيانات الضخمة.
- أظهرت الدراسة أن التشريعات الجزائرية المتعلقة بالتحول الرقمي توفر إطاراً قانونياً عاماً للتعاملات الإلكترونية، إلا أنها لا تتضمن تنظيمات قانونية خاصة بتكنولوجيا التأمين.
- يشكل الأمن السيبراني وحماية البيانات الشخصية أحد أهم التحديات المرتبطة بتطوير الخدمات التأمينية الرقمية.

ثانياً : نتائج التطبيقية:

- أظهرت الدراسة أن منصة MYALLIANCE أتاحت للزبائن إمكانية الاطلاع على عقود التأمين وبعض الخدمات الإلكترونية عن بعد، مما ساهم في تبسيط الإجراءات وتحسين التواصل مع العملاء.
- تبين أن التحول الرقمي داخل شركة أليانس للتأمينات يتركز أساساً على رقمنة الخدمات الإدارية وقنوات الاتصال، دون الوصول إلى مستويات متقدمة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي أو العقود الذكية أو إنترنت الأشياء.
- كشفت الدراسة أن أكبر التحديات التي تواجه المنصة تتمثل في محدودية البنية التحتية الرقمية، والحاجة إلى تطوير الثقافة الرقمية لدى المستخدمين، وغياب إطار قانوني خاص بتكنولوجيا التأمين.
- بينت المقابلة الميدانية أن الشركة تسعى إلى توسيع خدماتها الرقمية مستقبلاً، إلا أن ذلك يبقى مرتبطاً بتطور البيئة التشريعية والتكنولوجية الداعمة للتحول الرقمي في قطاع التأمين.

وقد أظهرت الدراسة أن المنصة توفر عدداً من الخدمات الرقمية المتعلقة بالاطلاع على العقود والمتابعة الإلكترونية للخدمات، إلا أنها لا توفر بعد تطبيقات متقدمة، مثل الاكتتاب الرقمي الكامل أو تسوية المطالبات باستخدام الذكاء الاصطناعي، الأمر الذي يدل على أن مستوى تطبيق تكنولوجيا التأمين داخل الشركة لا يزال في مرحلة التحول الرقمي الجزئي.

مدى تحقق فرضيات الدراسة

في ضوء النتائج النظرية والتطبيقية التي توصلت إليها الدراسة، تم التوصل إلى ما يأتي:

- تم تأكيد الفرضية الأولى، حيث تبين أن نجاح تطبيق تكنولوجيا التأمين داخل شركات التأمين الجزائرية يرتبط بتوافر مجموعة من المتطلبات التقنية والتنظيمية والبشرية، وعلى رأسها البنية التحتية الرقمية والكفاءات البشرية المؤهلة.
- تم تأكيد الفرضية الثانية بصورة جزئية، إذ يساهم الإطار القانوني والتنظيمي الحالي في دعم التحول الرقمي من خلال التشريعات المتعلقة بالتوقيع الإلكتروني وحماية البيانات والتجارة الإلكترونية، إلا أنه لا يزال يفتقر إلى نصوص متخصصة تنظم تطبيقات تكنولوجيا التأمين.
- تم تأكيد الفرضية الثالثة، حيث أظهرت الدراسة أن استخدام الخدمات الرقمية يساهم في تحسين جودة الخدمات التأمينية وتبسيط الإجراءات وتعزيز التواصل مع الزبائن.
- تم تأكيد الفرضية الرابعة، إذ بينت الدراسة أن منصة "MYALLIANCE" تمثل خطوة عملية نحو تبني تكنولوجيا التأمين داخل شركة أليانس للتأمينات، غير أن مستوى تطبيق التقنيات الرقمية المتقدمة لا يزال محدوداً ويحتاج إلى مزيد من التطوير.

توصيات الدراسة

- أ- توصيات موجهة لشركة أليانس للتأمينات
 - توسيع الخدمات المتاحة عبر منصة "MYALLIANCE".
 - تطوير تطبيقات تعتمد على الذكاء الاصطناعي في خدمة الزبائن وإدارة المطالبات.
 - تعزيز تدابير الأمن السيبراني وحماية البيانات.
- ب- توصيات موجهة للجهات التنظيمية
 - إعداد إطار قانوني خاص بتكنولوجيا التأمين وتطبيقاتها الحديثة.
 - تشجيع شركات التأمين على الاستثمار في الرقمنة والابتكار.
 - دعم برامج التكوين في مجالات التأمين الرقمي والأمن السيبراني.

- تطوير البنية التحتية الرقمية ووسائل الدفع الإلكتروني.

آفاق الدراسة المستقبلية

تفتح هذه الدراسة المجال أمام مجموعة من البحوث المستقبلية، من أهمها:

- دراسة إمكانية تطبيق الذكاء الاصطناعي في تسوية المطالبات التأمينية في الجزائر.

- دراسة استخدام تقنية سلسلة الكتل والعقود الذكية في قطاع التأمين الجزائري.

- دراسة أثر إنترنت الأشياء على تطوير منتجات التأمين في الجزائر.

- إجراء دراسة مقارنة بين المنصات الرقمية لشركات التأمين الجزائرية.

- دراسة سلوك الزبون الجزائري تجاه الخدمات التأمينية الرقمية.

قائمة المصادر والمراجع

أ- الكتب:

أحمد ماهر، إدارة التكنولوجيا والتحول الرقمي في المؤسسات المالية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، القاهرة، 2020.

أحمد يوسف أحمد، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها المالية الحديثة، الطبعة الأولى، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2020.

عبد الحميد قدي، التأمين في الجزائر: الواقع والآفاق، الطبعة الثانية، دار الخلدونية، الجزائر، 2018.

عبد الحميد قدي، التأمين والتحول الرقمي في الجزائر، الطبعة الأولى، دار الخلدونية، الجزائر، 2023.

عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات التأمين وإدارة المخاطر، الطبعة الثانية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2017.

عبد المطلب عبد الحميد، التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية الحديثة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2021.

محمد الصالح صديقي، محاضرات في اقتصاد التأمين، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الأولى، 2016.

محمد حسين منصور، عقود التأمين الحديثة، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2018.

محمد سالم بن جدو، ثورة الإنشورتك: كيف تعيد التكنولوجيا تشكيل صناعة التأمين، الطبعة الثانية، مكتبة الشروق الدولية، القاهرة، 2023.

محمد عطية الله، أثر التحول الرقمي على صناعة التأمين، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2021.

ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة والتحول الرقمي، الطبعة الأولى، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2021.

ناصر دادي عدون، اقتصاديات التأمين وإدارة الخطر، الطبعة الأولى، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2014.

سامر خليل، التحول الرقمي في الخدمات المالية، الطبعة الثانية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2024.

علي السلمي، نظم المعلومات والذكاء الاصطناعي في إدارة المؤسسات، الطبعة الأولى، دار غريب للنشر، القاهرة، 2020.

ب- المقالات العلمية والمجلات:

أحمد عبد الفتاح، "تطور نظم المعلومات في شركات التأمين"، مجلة التأمين العربي، القاهرة، العدد 45، 2005.

أحمد زكي، "تكنولوجيا التأمين: مدخل نظري"، مجلة الدراسات المالية والتأمينية، القاهرة، العدد 12، 2022.

أحمد زكي، "التحول الرقمي في صناعة التأمين: رؤية استراتيجية"، مجلة الدراسات المالية والتأمينية، القاهرة، العدد 15، 2024.

- أسامة السيد، "تمكين العميل في التأمين الرقمي: أدوات وتطبيقات"، مجلة التحول الرقمي والخدمات المالية، دبي، العدد 6، 2023.
- بن حواء فتيحة، "التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، المجلد 09، العدد 02، 2023.
- جمال فودة، "التوثيق الورقي في التأمين: إشكاليات قانونية وعملية"، مجلة الحقوق والتأمين، بيروت، العدد 15، 2020.
- حسان درويش، "الاكتتاب التقليدي بين الكفاءة والتحيز"، مجلة العلوم الاكتوارية، القاهرة، المجلد 9، العدد 1، 2020.
- خالد بن عمر، "الاحتياال في التأمين التقليدي: الحجم والأساليب والتكاليف"، مجلة التأمين والوقاية، الرياض، العدد 27، 2021.
- رضا عبد الله، "اقتصاديات قنوات توزيع التأمين التقليدية والإلكترونية"، مجلة التأمين والتنمية، بيروت، العدد 34، 2021.
- رشيد معمري، "عدالة التسعير في التأمين التقليدي: إشكاليات وحلول"، مجلة الاقتصاد والمالية، جامعة سطيف، المجلد 10، العدد 2، 2021.
- رشيد معمري، "تأثير إنشورتك على أداء شركات التأمين الجزائرية"، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة سطيف، المجلد 9، العدد 3، 2023.
- سامية قاسم، "التوزيع الرقمي في صناعة التأمين: الفرص والتحديات"، مجلة الاقتصاد الرقمي، مسقط، المجلد 5، العدد 2، 2023.
- سامية زروال، "الذكاء الاصطناعي في كشف الاحتيال التأميني"، مجلة الأمن المعلوماتي، الجزائر، المجلد 5، العدد 2، 2023.
- سامي عياش، "أثر الإنترنت على صناعة التأمين: دراسة حالة الأسواق العربية"، مجلة البحوث المالية والتجارية، جامعة عين شمس، المجلد 12، العدد 3، 2011.
- سعيد عبد الفتاح، "الإدارة الإلكترونية وتطوير الخدمات الرقمية"، مجلة أو كتاب متخصص، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2019.
- سليمان حداد، "تطور التنظيم القانوني للتأمين في الجزائر"، مجلة الحقوق والاقتصاد، جامعة الجزائر 1، المجلد 12، العدد 1، 2020.
- صيد مريم، "تكنولوجيا التأمين ودورها في عصنة وتطوير قطاع التأمين"، مجلة أرصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 5، العدد 1، 2022.
- عبد الكريم زروقي، "فجوة زمن تسوية المطالبات في التأمين التقليدي: دراسة ميدانية"، مجلة الدراسات التأمينية، الجزائر، المجلد 7، العدد 1، 2022.

- عادل السبيعي، "البيانات الضخمة في التأمين التقليدي: الإمكانيات والقيود"، مجلة الدراسات الاكتوارية، الرياض، المجلد 8، العدد 2، 2022.
- عائشة بنت سعيد، "التوثيق الرقمي في التأمين بين الكفاءة والأمان"، مجلة الأمن السيبراني والخدمات المالية، مسقط، المجلد 3، العدد 1، 2023.
- غادة يونس، "التحليلات التنبؤية في التأمين الرقمي: من وصف الماضي إلى توقع المستقبل"، مجلة الذكاء الاصطناعي والتمويل، تونس، العدد 15، 2024.
- فريد أندلسي، "أتمتة تسوية المطالبات: تجارب عالمية رائدة"، مجلة التحول الرقمي والتأمين، الدوحة، العدد 8، 2023.
- لينا شعبان، "من التأمين التقليدي إلى التأمين الرقمي: دراسة مقارنة"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية، المجلد 38، العدد 1، 2022.
- محمد العنزي، "تطبيقات الهاتف المحمول في خدمة عملاء التأمين"، مجلة التجارة الرقمية، الكويت، العدد 9، 2023.
- نادية بوخاري، "واقع التحول الرقمي في شركات التأمين الجزائرية"، مجلة الاقتصاد الرقمي، الجزائر، المجلد 4، العدد 2، 2023.
- نادية بوخاري، "مستويات النضج الرقمي في شركات التأمين الجزائرية"، مجلة الاقتصاد الرقمي، الجزائر، المجلد 5، العدد 1، 2024.
- نور الهدى شرف الدين، "الاكتتاب الآلي باستخدام تقنيات التعلم الآلي"، مجلة الذكاء الاصطناعي والتطبيقات المالية، تونس، العدد 12، 2023.
- نورة بوعزة، "جودة الخدمة في التأمين التقليدي من وجهة نظر الزبون الجزائري"، مجلة الاقتصاد والخدمات، جامعة ورقلة، العدد 14، 2022.
- نورة بوعزة، "سلوك المستهلك الجزائري تجاه التأمين الرقمي"، مجلة الاقتصاد الرقمي والأعمال، جامعة ورقلة، العدد 8، 2023.
- وفاء حمدي، "مرونة وثائق التأمين التقليدية: دراسة نقدية"، مجلة البحوث التأمينية، القاهرة، المجلد 11، العدد 1، 2021.
- هالة منصور، "التسعير الديناميكي في التأمين الرقمي: الفرص والتحديات"، مجلة الدراسات المالية المتقدمة، القاهرة، العدد 22، 2023.

ج - الملتقيات والأوراق العلمية:

International Association of Insurance Supervisors (IAIS), Reports on Insurance Digitalisation and InsurTech, 2024.

د- الرسائل الجامعية:

بن يحي عبد القادر، التحول الرقمي في شركات التأمين الجزائرية: دراسة حالة شركة أليانس للتأمينات، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2023.

هـ- القوانين والتشريعات:

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الأمر رقم 66-127 المؤرخ في 27 ماي 1966 المتعلق بالتأمينات.
الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 جانفي 1995 المتعلق بالتأمينات.
الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، القانون رقم 06-04 المؤرخ في 20 فيفري 2006 المعدل والمتمم للأمر 95-07 المتعلق بالتأمينات.

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، القانون رقم 15-04 المؤرخ في 01 فيفري 2015 المتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكتروني.

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، القانون رقم 18-07 المؤرخ في 10 جوان 2018 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي.

هـ - التقارير والوثائق الرسمية

الاتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين (UAR)، تقرير نشاطات الاتحاد والتحول الرقمي في قطاع التأمين، الجزائر، 2025.

الاتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين (UAR)، تقرير نشاطات الاتحاد لسنة 2025، الجزائر.
الاتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين (UAR)، بيان إطلاق قطب الابتكار والذكاء الاصطناعي بقطاع التأمين، الجزائر، 2026.

الاتحاد الجزائري لوسطاء التأمين (UACA)، توصيات تحديث قطاع الوساطة التأمينية في الجزائر، الجزائر، 2025.

المجلس الوطني للتأمينات (CNA)، التقرير السنوي لقطاع التأمينات في الجزائر، مختلف السنوات.

المجلس الوطني للتأمينات (CNA)، المذكرة الظرفية لسوق التأمينات في الجزائر لسنة 2025.

المجلس الوطني للتأمين، إطلاق منتج للتأمين ضد المخاطر السيبرانية من طرف الشركة الجزائرية للتأمين SAA، الجزائر، 2025.

وزارة المالية الجزائرية، تقرير حول تطور قطاع التأمينات في الجزائر، 2024.

وزارة المالية الجزائرية، تقرير تحديث القطاع المالي والتحول الرقمي، 2025.

وزارة المالية الجزائرية، تقرير حول تطوير الخدمات المالية الرقمية، 2024.

وزارة المالية الجزائرية، تقرير التحول الرقمي في المؤسسات المالية، 2025.

وزارة المالية الجزائرية، تقرير الأمن السيبراني وحماية البيانات في المؤسسات المالية، 2025.

وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، تقرير التحول الرقمي في الجزائر، 2025.

الشركة الوطنية للتأمين (SAA)، بيان صحفي حول توقيع اتفاقية شراكة مع اتصالات الجزائر لتعزيز التحول الرقمي والأمن السيبراني، 24 جوان 2025.

Assurances GAM، قسم التحول الرقمي والخدمات الإلكترونية.

و- المراجع الأجنبية:

OECD, Digitalisation and Finance: Technological Innovation in the Insurance Sector, OECD Publishing, Paris, 2023.

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), Technology and Innovation in the Insurance Sector, OECD Publishing, Paris, 2021.

Oxford Business Group, Alliance Assurances: Insurance, 2016.

Rejda George E., Principles of Risk Management and Insurance, 13th Edition, Pearson Education, United States, 2017.

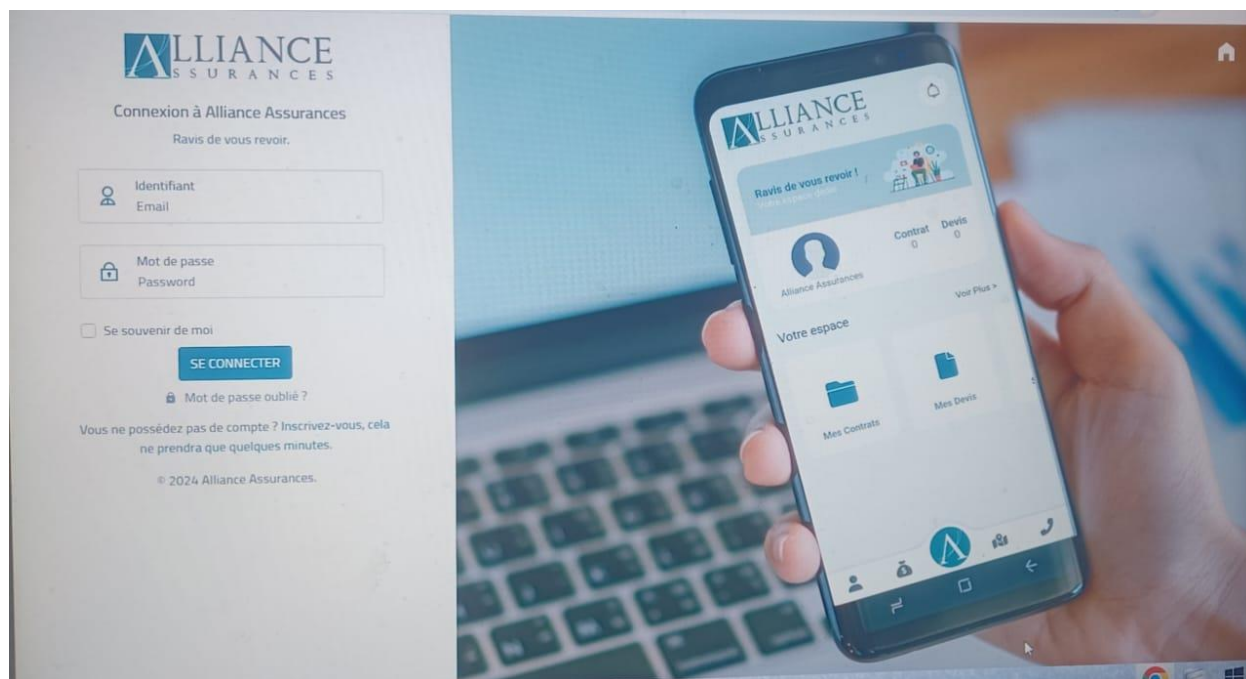
ي- المقالات الصحفية والمواقع الإلكترونية:

الموقع الرسمي للمجلس الوطني للتأمين. (CNA)

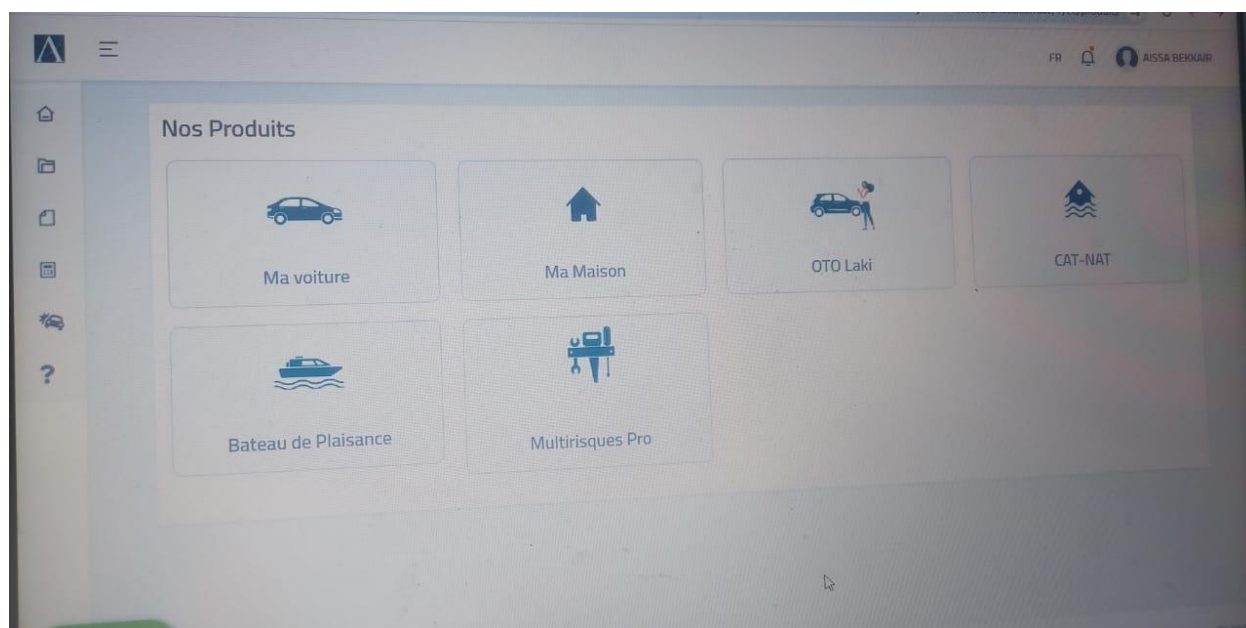
الموقع الرسمي للاتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين. (UAR)

الملاحق

الملحق رقم (01): واجهة تطبيق MyAlliance



الملحق رقم (02): واجهة تحمل جميع احتياجات الزبون التأمينية (سيارات، منازل، قوارب واليخوت....)



الملحق رقم (03): اختيار التغطيات (Le Paramétrage du contrat)

Veillez choisir la formule adaptée à vos besoins et à votre budget.

Assistance: Assistance Liberté x v ? Période: ☐ 6 Mois ☒ 1 Année

Option	Prix (DA)	Reduction
Tous Risques	49,867.46	Reduction 50%
Dommage Collision Valeur Vénale	36,142.46	Reduction 50%
Dommage Collision 10 000 DA	16,988.46	Reduction 50%
DC 50 000 VIV BDG	31,872.46	Reduction 50%

Buttons: → Continue, QDétail

الملحق رقم (04): خطوات الدفع
أ- مرحلة تأكيد إنشاء عروض الأسعار

Confirmation !

Date de prise en compte: dd/MM/yyyy

Date de fin de validité:

هل تريد تأكيد إنشاء عرض الأسعار؟

Buttons: OUI, NON, Retour

ب- مرحلة اختيار طريقة الدفع (عن طريق بطاقة الذهبية او بطاقة بنكية)

AR AISSA BEKKAIR

معلومات الدفع 2

ملخص الدفع
المجموع 49,867.46 دج

☐ أوافق على التقل إلى الوكالة للقيام فحوص السيارة في أقل من 48 ساعة

☐ J'accepte de récupérer l'attestation et le contrat à mon agence dans un délai de 48h à 72h.

☐ [أقبل شروط الخدمة للمدف](#)

☐ Je ne suis pas un robot
Les Conditions d'utilisation de reCAPTCHA vont changer [Prendre des mesures](#)

الدفع

تفاصيل الت:

الاسم: AISSA

البريد الإلكتروني: hbeikair@gmail.com

ahidin zelfana

تاريخ النهاية: 22/05/2027

ملحق رقم (05): التصريح بالحوادث.

FR AISSA BEKKAIR

Effectuer votre devis d'assurance en ligne afin d'obtenir l'assurance dans la minute. [Obtenir un devis](#)

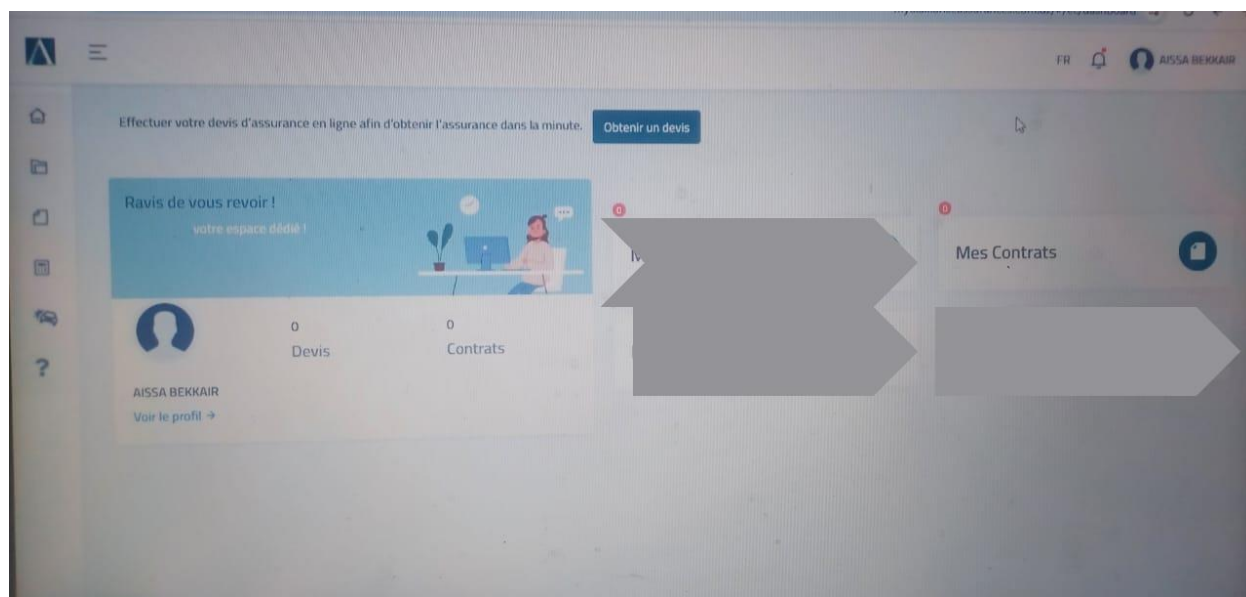
Ravis de vous revoir !
votre espace dédié !

0 Devis 0 Contrats

AISSA BEKKAIR
[Voir le profil →](#)

Mes Sinistres

ملحق رقم (06): إدارة العقود



الملحق رقم (07): معلومات السائق

ALLIANCE ASSURANCES

FR AI

USAGE INFO VEH FORMULE MARQUE MODÈLE OBTENIR UN DEVIS

Information du conducteur

☐ Êtes-vous le Conducteur ?

Nom *:

Prénom *:

Date de naissance *:

Pays d'obtention *:

N° permis *:

Date obtention *:

Lieu obtention *:

Type Permis *: ☐ A ☐ B ☐ C ☐ D

N° Châssis *:

Énergie:

Matricule *:

24h 7/7 3315 021 379 379

« Retour

OBTENIR UN DEVIS

الملحق رقم (08): معلومات السيارة

ALLIANCE ASSURANCES FR AVIS

USAGE INFO VEH FORMULE MARQUE MODÈLE OBTENIR UN DEVIS

Information de mon véhicule

Puissance: Sélectionner la puissance

Nombre de places *: Sélectionner Nombre de places

Valeur vénale de votre Véhicule *: Min:800 000 DA - Max:10 000 000 DA

Wilaya: Sélectionner la wilaya

Année de mise en circulation *: Sélectionner l'année

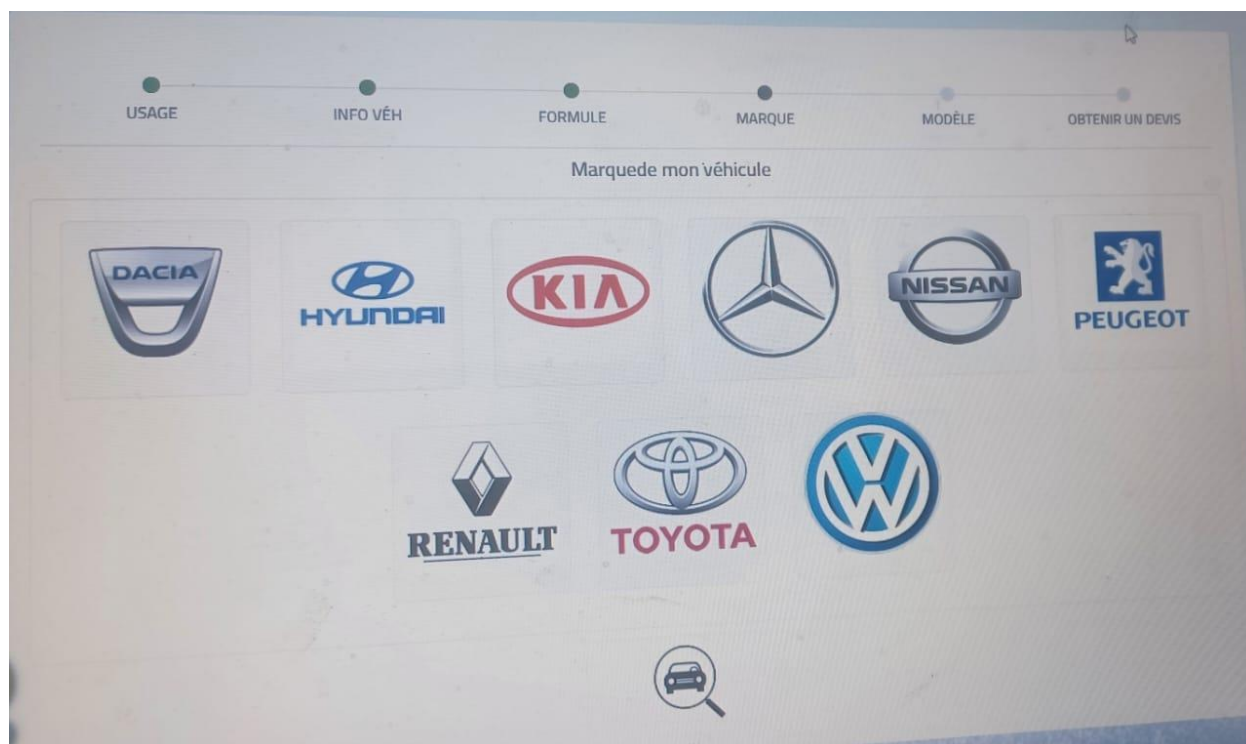
Paiement par Facilité (CCP) NB: Réserve uniquement aux clients ayant un compte CCP:

Avez-vous moins de 25 ans?

Conducteurs à un permis de plus d'une année?

[Retour](#) [Suivant](#)

ملاحظة: قبل ان يصل العميل لهذه النافذة (ملحق رقم -08-) هناك نافذة وهي اختيار علامة المركبة



ملحق رقم (09): اختيار كيفية الدفع - بالتقسيط او كاش -

The screenshot displays the Alliance Assurance website interface. At the top, the logo "ALLIANCE ASSURANCES" is visible on the left, and "FR" and "ASS" are on the right. A horizontal progress bar below the logo indicates the current step is "INFO VEH", with other steps being "USAGE", "FORMULE", "MARQUE", "MODÈLE", and "OBTENIR UN DEVIS". The main content area features a large, dark grey rectangular placeholder on the left. To the right of this placeholder, there is a section titled "Valeur vénale de votre Véhicule *:" with a text input field containing "Min:800 000 DA - Max:10 000 000 DA". Below this, a section titled "Paiement par Facilité (CCP) *:" includes a note "réservé uniquement aux clients ayant un compte CCP *" and two buttons labeled "Oui" and "Non". At the bottom left of the form area is a blue button labeled "Retour", and at the bottom right is a blue button labeled "Suivant »".

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université de Ghardaïa
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et Sciences de Gestion
Département des sciences financières et
comptabilité



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة

غرداية في: 2026/06/22

شهادة تصحيح

الصفة في لجنة المناقشة: مشرفا

يشهد الأستاذ: أ.د. رواني بوحفص

بصفته عضوا في لجنة مناقشة الطالب بكير عيسى

تخصص: ليسانس تكنولوجيا مالية

بعنوان: متطلبات تطبيق تكنولوجيا التأمين في الجزائر دراسة حالة: دراسة منصة My Alliance التابعة

لشركة أليانس للتأمين . الفترة: من 2025 إلى 2026

تاريخ المناقشة: 2026/06/02

إن الطالب يلتزم بجميع الملاحظات المقدمة في طرف اللجنة وأن المذكرة قابلة للإيداع النهائي

رئيس القسم



إمضاء الأستاذ المكلف بمتابعة التصحيح

أ.د. رواني بوحفص
أستاذ جامعة غرداية

2026/06/22

