



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -



UNIVERSITE CHADLI BEN DJEDID - EL Tarf-

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

Faculté des sciences économiques commerciales et science de gestion

السنة الجامعية: 2023/2022

الرقم التسلسلي:

قسم: علوم اقتصادية

مذكرة مقدمة في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر

تحت عنوان:

التوجه نحو رقمنة الخدمات التأمينية ودورها في عصرنة قطاع التأمين
في الجزائر-دراسة ميدانية لعينة من موظفي فروع شركات التأمين
بولاية الطارف.

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

- تحت إشراف:

الدكتورة: سالم راضية

من إعداد الطلبة:

- كعبور حسينة
- بكرة فتيحة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور التوجه نحو رقمنة الخدمات التأمينية في عصرنة القطاع التأميني في الجزائر، حيث تم اسقاط الدراسة على كل من الشركة الوطنية للتأمين SAA، الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT، والشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR، شركة سلامة الجزائرية للتأمينات SALAMA بولاية الطارف، ولتحقيق ذلك فقد تم توزيع استبانة مكونة من ثلاثة أجزاء على عينة ذات صلة بموضوع الدراسة بولاية الطارف، وقد تم الاستعانة ببرنامح الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss.v.26 لتحليل البيانات المجمعة، وذلك بالاعتماد على جملة من الأساليب الإحصائية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها وجود علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين المتغير المستقل (رقمنة الخدمات التأمينية)، والمتغير التابع (عصرنة القطاع التأميني)، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما **0.589**، كما قدرت دالة الانحدار الخطي بالمعادلة: **$Y = 0,438x + 2.626$** أي وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين رقمنة الخدمات التأمينية وعصرنة القطاع التأميني، الأمر الذي يستدعي من شركات التأمين في الجزائر ضرورة التوجه نحو رقمنة الخدمات المقدمة.

الكلمات المفتاحية: رقمنة، خدمات تأمينية، عصرنة القطاع التأميني، أثر.

Abstract

This study aims to explore the role of digitization in modernizing the insurance sector in Algeria. The study was conducted on three national insurance companies: SAA, CAAT, and CAAR, as well as SALAMA, an insurance company in the Taref province. A questionnaire was distributed to a relevant sample in Taref, and SPSS v.26 was used to analyze the collected data using various statistical methods.

The study found a positive and moderate correlation between the independent variable (digitization of insurance services) and the dependent variable (modernization of the insurance sector), with a correlation coefficient of 0.589. The linear regression function was estimated to be: $Y = 0.438x + 2.626$, indicating a statistically significant relationship between digitization of insurance services and modernization of the insurance sector. This highlights the need for Algerian insurance companies to focus on digitizing their services.

Keywords: digitization, insurance services, modernization of the insurance sector, impact.

-إهداء-

"وما كنا لنهتدي لولا فضل الله لنا وله الحمد"

أهدي ثمرة جهدي إلى من أحمل اسمه بكل إفتخار أرجو من الله أن يمد في
عمرك لترى ثمارا قد حان قطافها بعد طول إنتظار وستبقى كلماتك نجوم
أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد..... والدي العزيز "عبد القادر"

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب ومعنى الحنان والتفاني إلى بسمه الحياة
وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أعلى
الحياب.....
أمي الحبيبة "عرجونة"

أهدي فرحتي هذه إلى أخي الغالي أدامك الله سندا لي "يونس"

إلى من شجعوني في رحلتي إلى النجاح عائلة الثانية "رابح، بحرى، طارق"

إلى روحي وسندي في الحياة "عبد القادر"

إلى من سندوني في الحياة ووقفوا بجانبني إلى من شاركوني حلوى الحياة إخوتي

"يزيد، لحسن، مصطفى، هارون، وحيدة، سارة، سلوى، مريم، وأزواجهم وزوجاتهم"

إلى الروح الطاهرة أخي الغالي رحمه الله "بومدين"

"إلى العصافير التي حطت على أرض أسرتي"

إلى إخوتي لم تنجبهم أمي أدامكم الله لي "حسنونة" "تيماء" ... "ماريا"

-إهداء-

توقف قلبي وعجز لساني على صياغة ثوب كلمات تليق بكي يا ملاكي في الحياة إلى
معن الحب والحنان إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى نوري في الظلمات، إلى من كان
دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى من حياتي
"أمي الحبيبة"نجاة"

إلى من علمني العطاء بدون إنتظار أبي " لحسن "

إلى من بها أكبر وعليها أعتمد "عمتي نسيمة"

إلى من أرى التفاؤل بعينه والسعادة في ضحكته "بشير"

إلى سندي في الحياة"مريم، إسحاق"

إلى أخواتي لم تلدهن أمي إلى من تحلوا بالأخاء وتميزوا بلوفاء والعطاء إلى ينايع الصدق
الصافي إلى من معهم سعدت وبرفقتهم في دروب الحياة الحلوة والحزينة سرت صدقاتي
"ماريا،أصالة، تيماء،أسيا،جناة"

أهديتكم ثمرة درب كلا بالصعاب والعقبات إهديكم حلو تحقق من بين السراب
أهديكم

نجاح "فتاة تحدث وصبرت وتعلمت" "حسيينة"

-شكر وعرهان-

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك على ما يسرت لي في هذا العمل المتواضع حتى خرج إلى النور فسبحانك لا اله الا أنت أستغفرك وأتوب إليك

ثم لايسعنا أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذتنا الفاضلة "سالم راضية"

لقبولها الإشراف على هذه الرسالة أولاً وإلى تسهيلاتنا وتوجيهاتها التي منحتها لنا و لجميل صبرها وحسن معاملتها معنا كما أنها لم تبخلنا بوقتها الثمين في تتبع خطوات هذا العمل من بدايته إلى نهايته جزاها الله عنا ألف خير .

كما نتوجه بشكر لكافة أعضاء الهيئتين الإدارية والتعليمية في الكلية، كما لانسى كل من ساعدنا على إتمام هذا العمل من قريب أو بعيد.

كما لايفوتنا أن نشكر أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة هذا العمل، وتسخيرهم وقتنا لقراءته وتقييمه.

فهرس المحتويات

Error! Bookmark not defined. ملخص

I..... مقدمة

1. إشكالية الدراسة: ت

2. فرضيات الدراسة: ت

3. أهمية الدراسة: ث

4. أهداف الدراسة: ث

5. منهج الدراسة: ث

6. الدراسات السابقة: ث

7. حدود الدراسة: ح

8. صعوبات الدراسة: ح

9. هيكل الدراسة: ح

الفصل الأول: - الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية -

تمهيد: 2

1. الإطار النظري للتكنولوجيا المالية..... 3

1.1.1. التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية وعوامل ظهورها: 3

2.1.1. التكنولوجيا المالية: التعريف، الأهمية، شروط الاعتماد عليها: 4

2.1. خدمات التكنولوجيا المالية: 6

3.1. قطاعات وتقنيات التكنولوجيا المالية: 8

8	1.3.1. قطاعات التكنولوجيا المالية:.....
11	2. عموميات حول شركات التكنولوجيا المالية
11	1.2. نظرة عامة حول شركات التكنولوجيا المالية:
11	1.1.2. مراحل تطور شركات التكنولوجيا المالية:.....
12	2.1.2. شركات التكنولوجيا المالية: تعريف، الخصائص المميزة لها:
12	3.1.2. تقسيمات شركات التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها:
14	2.2. نموذج أعمال شركات التكنولوجيا المالية:
14	1.2.2. نموذج الأعمال: تعريفه، خصوصيته
17	3.2.2. طريقة عمل شركات التكنولوجيا المالية:.....
18	3.2. شركات التكنولوجيا المالية في منطقة شمال افريقيا:
	1.3.2. العوامل المشجعة على ظهور وانتشار الشركات الناشئة في مجال تكنولوجيا المالية بمنطقة شمال
18	إفريقيا:
19	2.3.2. شركات التكنولوجيا المالية في الجزائر:.....
22	3. تجارب دول العالم في التكنولوجيا المالية.....
22	1.3. نظرة العالم نحو التكنولوجيا المالية:
22	3.1.3. التجربة الهندية:.....
23	4.1.3. تجارب دول الشرق الاوسط، شمال إفريقيا، افغانستان، باكستان، القوقاز وآسيا الوسطى: ...
24	5.1.3. حجم الاستثمارات العالمية في قطاع التكنولوجيا المالية:
26	2.3. تجربة التكنولوجيا المالية في الدول العربية:

26	1.2.3. تطور تكنولوجيا المالية في الدول العربية:
28	3.3. التكنولوجيا المالية في خليج البحرين:
30	1.3.3. مؤشر التقنيات الحديثة في الدول العربية:
32	خلاصة الفصل الأول:

الفصل الثاني: -الخلفية النظرية للتأمين مع الإشارة إلى حالة الجزائر -

34	تمهيد:
35	1. الإطار النظري للتأمين:
35	1.1. نشأة التأمين وتطوره:
36	2.1. التأمين: التعريف، الخصائص، الأهمية، تقسيماته
36	1.2.1. تعريف التأمين:
38	2.2.1. خصائص التأمين:
38	3.2.1. أهمية التأمين:
39	4.2.1. تقسيمات التأمين:
43	3.1. خدمات التأمين:
43	1.3.1. تحول خدمات التأمين من التقليدي إلى الإلكتروني ضرورة لتسويقها:
44	2.3.1. دور الرقمنة في ترقية خدمات التأمين:
45	3.3.1. قنوات توزيع الخدمات التأمينية:
45	2. ماهية تكنولوجيا التأمين
45	1.2. تكنولوجيا التأمين: تعريفها، أهميتها، عوامل ظهورها

45	1.1.2. تعريف تكنولوجيا التأمين:
46	2.1.2. أهمية تكنولوجيا التأمين:
47	3.1.2. عوامل ظهور تكنولوجيا التأمين:
47	2.2. تقنيات تكنولوجيا التأمين
47	1.2.2. تقنيات تكنولوجيا التأمين:
50	2.2.2. نماذج الأعمال الناتجة عن تكنولوجيا التأمين:
51	3.2. شركات تكنولوجيا التأمين:
53	3.3.2. عرض تجربة شركة lemonada في مجال تكنولوجيا التأمين:
55	3. عموميات حول شركات التأمين في الجزائر
55	1.3. شركات التأمين: التعريف، الخصائص، الأنواع
55	1.1.3. تعريف شركات التأمين:
57	3.1.3. أنواع شركات التأمين: نميز بين نوعين من شركات التأمين:
58	2.3. الخلفية التاريخية لنشاط التأمين في الجزائر:
58	1.2.3. فترة الاحتلال:
59	2.2.3. فترة الاستقلال:
61	3.3. شركات التأمين في الجزائر:
61	1.3.3. الشركات الناشطة في قطاع التأمين في الجزائر
63	2.3.3. متطلبات التحول الرقمي الناجح في شركات التأمين:
64	3.3.3. عراقيل توفير الخدمات التأمينية في الجزائر:

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لعلاقة برقمنة خدمات التأمينية بعصرنة قطاع التأمين -

67	تمهيد:
68	1. التعريف بالشركات محل الدراسة الميدانية
	1.1.1. التعريف بشركات التأمين (SALAMA ، CAAT ، CAAR ، SAA)
68	Assurance):
68	1.1.1.1. التعريف بالشركة الجزائرية للتأمينات (SAA):
68	2.1.1.1. التعريف بالشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT):
68	3.1.1.1. التعريف بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR):
69	4.1.1.1. التعريف بشركة سلامة للتأمينات:
69	2.1. منتجات شركات (SALAMA، CAAR، CAAT، SAA):
69	1.2.1.1. منتجات شركة (SAA):
70	2.2.1.1. منتجات شركة (CAAT):
70	3.2.1.1. منتجات شركة (CAAR):
70	4.2.1.1. منتجات شركة (SALAMA):
71	1.3.1.1. أهداف شركة (SAA):
71	2.3.1.1. أهداف الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT):
71	3.3.1.1. أهداف شركة التأمين وإعادة التأمين (CAAR):
72	4.3.1.1. أهداف شركة سلامة للتأمين بالجزائر (SALAMA):
72	1.2. الإجراءات المنهجية للدراسة:

72	1.1.2. منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات:
73	2.1.2. مجتمع وعينة الدراسة:
74	3.1.2. حدود الدراسة:
74	2.2. أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة:
74	1.2.2. أداة الدراسة:
74	2.2.2. الأساليب الإحصائية المستخدمة:
76	3.2. عرض نتائج الدراسة:
76	1.3.2. إختبار ثبات وصدق المفردات:
77	2.3.2. صدق أداة الدراسة:
	3.3.2. إختبار التوزيع الطبيعي وفروقات استجابات أفراد الدراسة باستخدام إختبار كولموجروف-سمرنوف:
77	
78	4.2. التحليل الاحصائي للبيانات وإختبار الفرضيات:
78	1.4.2. تحليل خصائص عينة الدراسة:
80	2.4.2. تحليل فقرات محاور الإستمارة:
85	3.4.2. إختبار الفرضيات:
67	خاتمة
93	2. إختبار صحة الفرضيات:
93	3. اقتراحات الدراسة:
94	4. أفاق الدراسة:

93 المصادر والمراجع

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
09	ارتفاع المشاريع المستثمر في شركات التأمين الرقمي للفترة 2010-2016	1-1
13	الفئات المستهدفة من قبل شركات التكنولوجيا المالية	2-1
20	عدد شركات التكنولوجيا المالية في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	3-1
23	: التمويل في قطاع التكنولوجيا المالية لسنة 2020	4-1
24	الاستثمارات العالمية المالية في شركات التكنولوجيا المالية	5-1
25	حجم الاستثمارات المالية للفترة 2015-2020	6-1
25	يمثل عدد الصفقات من 2015-2020	7-1
28	توزيع التكنولوجيا المالية عبر الدول العربية	8-1
73	نموذج الدراسة	1-3

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
11	مراحل تطور شركات التكنولوجيا المالية	1-1
13	أنواع شركات التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها	2-1
27	يوضح استثمارات الدول العربية في التكنولوجيا المالية	3-1
31	المؤشرات الرئيسية للمحاور الرئيسية	4-1
52	أنشطة شركات تكنولوجيا تأمين العالمية	1-2
61	شركات التأمين على الأضرار	2-2
62	شركات التأمين على الأشخاص	3-2
63	شركات التأمين المتخصصة	4-2
76	مقياس ليكارث السباعي	1-3
76	ثبات وصدق المفردات	2-3
77	نتائج اختبار معاملات الارتباط بيرسون لفقرات محاور الإستمارة	3-3
78	إختبار التوزيع الطبيعي باستخدام Test de Kolmogorv-Simrnov et test de Shapiro-Wilk	4-3
79	الخصائص الديموغرافية لنتائج الدراسة	5-3
80	سلم تحديد اتجاه الاجابات	6-3
81	تقييم عينة الدراسة لمؤشر البنية التحتية للرقمنة	7-3
82	تقييم عينة الدراسة لمعيار استراتيجية الشركة للاستثمار في الرقمنة	8-3
83	تقييم عينة الدراسة لمعيار الكفاءة العاملة	9-3
83	تقييم عينة الدراسة لمعيار قنوات التواصل الرقمية مع العملاء	10-3

84	تقييم عينة الدراسة لـ محور عصرنة قطاع التأمين	11-3
85	معامل الارتباط بين البنية التحتية للرقمنة وعصرنة القطاع التأميني	12-3
86	معامل الارتباط بين استراتيجية الشركة للاستثمار في الرقمنة وعصرنة القطاع التأميني	13-3
87	معامل الارتباط بين الكفاءة العاملة وعصرنة القطاع التأميني	14-3
87	معامل الارتباط بين قنوات التواصل الرقمية مع العملاء وعصرنة القطاع التأميني	15-3
88	معامل الارتباط بين رقمنة الخدمات التأمينية وعصرنة القطاع التأميني	16-3
89	تقدير معاملات نموذج الانحدار البسيط	17-3

قائمة المختصرات

المختصر	معنى المختصر	ترجمة المختصر
IT	information technology	تكنولوجيا المعلومات
P2P	Peer to peer	الإقراض من النظير الى النظير
CGAP	consultative group to assist the poor	مجموعة استشارية لمساعدة الفقراء
B2B	business-to-business	عمل لعمل
P&C	Peek & Cloppenburg	نظرة خاطفة وكلوبنبورغ
Q2	(Statistiques descriptives (médiane	الإحصاء الوصفي (الوسيط)
EY	Sociétés de services financiers	شركات الخدمات المالية
SALAMA	Salama Assurances Algérie	شركة سلامة للتأمينات
SGCI	SGCI :: Société de Garantie du Crédit Immobilier	شركة ضمان الائتمان العقاري
2A	La Société 2A Assurances en Algérie	شركة ضمانات بالجزائر
CAGEX	COMPAGNIE ALGERIENNE D'ASSURANCE ET DE GARANTIE DES EXPORTATIONS	الشركة الجزائرية لتأمين و ضمان الصادرات
SPA	La Société Protectrice des Animaux (SPA)	جمعية حماية الحيوانات (واس)
EPE	Entreprise publique économique	المؤسسة الاقتصادية العامة
CAAT	Compagnie Algérienne d'Assurance Total	الشركة الجزائرية للتأمين الشامل
CAAR	Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance	الصندوق الجزائري للتأمين وإعادة التأمين
SAA	Société Nationale d'Assurance	الشركة الجزائرية للتأمين
CASH	Compagnie d'Assurances des Hydrocarbures	الشركة الجزائرية لتأمين المحروقات

مقدمة

مقدمة:

تلعب الابتكارات التكنولوجية دورا مهما في تغيير وجه العالم بمختلف مجالاته، ولم يسلم القطاع المالي من هذه التطورات فقد برز للعالم شكل حديث في تقديم الخدمات المالية، مختلف تمام عن ما كانت عليه وهو ما يعرف بموجة التكنولوجيا المالية.

تعتبر التكنولوجيا المالية توجها عالميا يسعى لخلق اقتصاد رقمي خال من المعاملات التقليدية التي تتسم بالمركزية والتعقيد في الحصول عليها، من خلال تقديم خدمات مبتكرة تلي حاجة الأفراد بكفاءة وفاعلية وبصورة مبسطة، هذا ما دفع دول العالم لخوض هذه التجربة بواسطة شكل جديد من الشركات التي تقوم بتقديم حلول التكنولوجيا المالية تعرف بشركات التكنولوجيا المالية، والتي تزايد عددها في مختلف الدول المتطورة والنامية منها طيلة السنوات الماضية خاصة بعد الأزمة العالمية الأخيرة. حتمت على جميع القطاعات بتوجه نحو رقمنة جميع عملياتها، من أجل مواجهة الأزمات الحاصلة أو الممكنة الحصول في المستقبل وقد أدى التطور التكنولوجي والابتكار الرقمي إلى زيادة حجم البيانات، ظهور قنوات توزيع جديدة بالإضافة إلى الجيل الجديد من شركات تكنولوجيا التأمين، وتداعيات كوفيد 19 بشركات التأمين إلى التطور الناجم عن التكنولوجيا الرقمية (كل ما يتعلق بالحوسبة السحابية، الذكاء الاصطناعي، أنترنت الأشياء، البيانات الضخمة...). إن التقدم التكنولوجي الذي أتاحتها التكنولوجيا الرقمية اليوم أصبح ممكنا لدرجة أنه لم يعد من البالغ الحديث عن ثورة رقمية.

ويعد قطاع التأمين إحدى أهم هذه القطاعات باعتباره أحد أهم الركائز الأساسية التي تدعم النشاط الاقتصادي لأي دولة، فمختلف الشركات والهيئات تجتهد في التأمين الدرع الواقي والوسيلة الفعالة لحماية ممتلكاتها ورؤوس أموالها من مختلف المخاطر المتوقعة وضمان استمراريتها.

وتعتبر شركات التأمين من أهم المؤسسات المالية التي تلعب دورا محوريا ومتزايد الأهمية في تحقيق معدلات نمو عالية وقابلة للاستمرار في مختلف دول العالم، وتتجسد أهمية هذه الشركات من خلال توفيرها موارد مالية معتبرة تستغل في تمويل الدورة الاقتصادية بهدف دعم السياسة الإنمائية، هذا بالإضافة إلى مساهمتها في التنمية الاجتماعية من خلال توفير الحماية اللازمة للأفراد وثروات البلاد.

وقد قطعت الدول المتقدمة شوطا كبيرا في مجال صناعة التأمين، حيث وفرت له المناخ الملائم من خلال تخصيص كفاءات إدارية ذات خبرة عالية ومؤسسات مالية ناجحة، وأبعد من هذا فلقد اتجهت شركات التأمين الكبرى في العالم إلى تعزيز مكانتها في السوق من حيث الزيادة في رأسمالها وهذا ما جعلها قادرة على تقديم خدمات تأمينية ذات مستوى راق وجودة عالية.

والجزائر كغيرها من دول العالم الثالث، اختارت غداة الاستقلال نموذجاً تنموياً شائعاً آنذاك وهو احتكار الدولة للمعاملات الاقتصادية بما فيها قطاع التأمين، والذي لا يختلف دوره كثيراً نظراً لمساهمته الفعلية في النشاط الاقتصادي في تنفيذ الخطط الإنمائية التي تسعى الدولة الجزائرية إلى تحقيقها. فأقامت الدولة له أهمية بالغة بإنشاء عدت شركات وطنية تعمل على تأمين مجمل الأخطار الموجودة في الحياة الاقتصادية، وبدخول الجزائر الإصلاحات الاقتصادية كان لابد من إعادة التنظيم في قطاع التأمين، والذي شهد كذلك ثورة إصلاحية كللت في الأخير فتح مجال التأمين عن طريق المرسوم 95-07 المؤرخ في 25 جانفي 1995 وبذلك أعطى آفاقاً جديدة لعملية المنافسة التأمينية وتحسين الخدمة المقدمة من طرف هذه المؤسسات للزبون الجزائري.

1. إشكالية الدراسة:

تبعاً لما سبق تحاول هذا الدراسة معالجة الإشكالية التالية: « ما هو أثر التوجه نحو رقمنة الخدمات التأمينية في عصرنة قطاع التأمين في الجزائر؟ ».

ويتفرع عن الإشكالية الرئيسية للدراسة الأسئلة الفرعية التالية:

- ❖ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية للرقمنة وعصرنة القطاع التأميني؟
- ❖ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجية الشركة للاستثمار في الرقمنة وعصرنة القطاع التأميني؟
- ❖ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة العاملة وعصرنة القطاع التأميني؟
- ❖ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قنوات التواصل الرقمية مع العملاء وعصرنة القطاع التأميني؟
- ❖ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة الخدمات التأمينية وعصرنة القطاع التأميني؟

2. فرضيات الدراسة:

على ضوء ما تقدم يمكن صياغة فرضيات الدراسة كما يلي:

- ❖ الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة الخدمات التأمينية وعصرنة القطاع التأميني.
- وتتفرع عن الفرضية الرئيسية للدراسة مجموعة الفرضيات التالية:
- ❖ الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية للرقمنة وعصرنة القطاع التأميني؛
- ❖ الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجية الشركة للاستثمار وعصرنة القطاع التأميني؛
- ❖ الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة العاملة وعصرنة القطاع التأميني؛

❖ **الفرضية الفرعية الرابعة:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قنوات التواصل الرقمية للعملاء وعصرنة القطاع التأميني.

3. أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في كونها تسلط الضوء على أهمية التأمين الرقمي في تغيير صناعة التأمين التقليدية وجعلها أكثر تطوراً، ومعرفة الأسباب والفوائد التي تدفع شركات التأمين إلى الاعتماد عليه في تقديم خدماته المختلفة.

4. أهداف الدراسة:

تأتي هذه الدراسة لتحقيق جملة الأهداف التالية:

- ❖ تتجلى أهداف الدراسة إلى التعرف على بعض المصطلحات الجديدة كالرقمنة وغيرها والتعرف على الشروط والمتطلبات الأساسية الواجب توفيرها لنجاح متطلبات الرقمنة في قطاع التأمين.
- ❖ تحديد مدى مساهمة الرقمنة في ترقية الخدمات التأمينية في قطاع التأمين.
- ❖ التعرف على بعض شركات التأمين في الجزائر ومدى تأثيرها برقمنة الخدمات التأمينية.

5. منهج الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة وإختبار فرضياتها، سيتم الاعتماد على المناهج العلمية المناسبة مع الموضوع، حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي وهذا بغرض تغطية الجانب النظري من خلال تحديد المفاهيم وتحليل البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة والتي شكلت مدخلا للدراسة، بالإضافة إلى استخدام المنهج الإحصائي وهذا لتحليل بيانات الاستمارة للوصول إلى طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع. أما أدوات الدراسة فقد تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية spss وذلك لاستخدام مجموعة من الإختبارات المناسبة لإختبار صحة فرضيات الدراسة.

6. الدراسات السابقة:

يمكن حصر أهم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة في:

- ❖ **حمو الزغبى،** دور شركات تكنولوجيا المالية الناشئة في تعزيز القطاع المصرفي للدول العربية دروس وتجارب

دولية، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية المجلد 09 العدد 01 ماي 2021.

عالج الباحث الإشكالية التالية: كيف يمكن للتطورات الثورية في التكنولوجيا المالية أن تعزز الصناعة المصرفية في الدول العربية، وماهي التجارب الدولية التي يمكن للدول العربية الاستفادة منها في هذا الإطار؟ تهدف هذه الدراسة إلى مناقشة التحديات الراهنة التي تواجه اعتماد العديد من الحلول التكنولوجية المالية على نطاق واسع في الدول العربية بهدف تطوير الصناعة المصرفية في هذه الدول، حيث أظهرت نتائج الدراسة إلى أنه وبالرغم التطورات الحاصلة لاتزال الدول العربية متأخرة مقارنة بدول النامية عديدة، يمكن الاستفادة من تجاربها على غرار التجربة الكينية، لذا يتعين على دول المنطقة إتاحة الفرص أمام الابتكار الرقمي مع وضع لوائح مواتية وتطبيقات تنظيمية للحماية وتوفير الأمان للمعاملات بينما تسمح بإجراء التجارب المحفزة على خلق ابتكارات غير مسبوقه واعتمادها من خلال شركات الناشئة وتتضمن الأولويات في الإصلاحات الرامية إلى سد فجوة تحسين بيئة الأعمال ومعالجة الفجوات في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى جانب اتخاذ التدابير اللازمة لمعالجة فجوة الثقة.

❖ مليكة طلبة، هدى بوحنيك، التكنولوجيا المالية وواقع تبنيتها في العالم العربي في الفترة 2015-2020، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال المجلد 05 العدد 01 جوان 2022.

عالج الباحث الإشكالية التالية: ماهي التكنولوجيا؟ وما هو واقع تبنيتها في العالم العربي؟. هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع التكنولوجيا المالية ومحاولة التطرق إلى واقعها في العالم العربي، من خلال توضيح الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية ومتطلبات قيامها، والتعرف على أهم الإنجازات التي حققتها الدول العربية على سبيل إرساء هذه الصناعة بالإضافة إلى إبراز مختلف الفرص والمعوقات التي تواجهها التكنولوجيا المالية في البيئة العربية.

❖ عمارة مسعودة، عباس راضية، رقمنة الخدمات التأمين شركات التأمين الجزائر نموذجاً، مجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 13، العدد 02-2022،

تناولت الباحثة الإشكالية التالية: إلى أي مدى سائر قطاع التأمين في الجزائر التطورات الرقمية للوصول إلى خدمات إلكترونية في ظل غياب إطار قانوني للتأمين الإلكتروني؟ تهدف الدراسة إلى التأكد أن رقمنة القطاعات الاقتصادية ومنها قطاع التأمين، من خلال أتمتة الخدمات التأمينية، التي أصبحت من الاتجاهات الحديثة في الإدارة ضرورة لا بد منها، في ظل سعي الجزائر الإلكترونية، وذلك من خلال تسليط الضوء من جهة على ضرورة التحول لخدمات التأمين الإلكترونية كحتمية عملية، من خلال دراسة الواقع الرقمي لشركات التأمين الجزائرية لترقية وعصرنة خدماتها لولوج الاقتصاد الرقمي التأميني، ومن جهة أخرى دراسة النصوص القانونية المنظمة للتأمين ومدى ملاءمتها مع تطور خدمات التأمين الإلكترونية.

7. حدود الدراسة:

يمكن تقسيم حدود الدراسة إلى حدود مكانية وحدود زمنية يمكن إيجازها فيما يلي:

❖ **الحدود الموضوعية:** اهتمت الدراسة بمعرفة مدى اعتماد شركات التأمين الجزائرية على الرقمنة في تقديم خدماتها التأمينية.

❖ **الحدود المكانية:** تم إجراء الدراسة التطبيقية على مستوى فروع شركات التأمين في الجزائر.

❖ **الحدود الزمانية:** أجريت الدراسة التطبيقية خلال الفترة الزمانية الممتدة من 01 ماي إلى غاية 01 جوان من سنة 2023.

8. صعوبات الدراسة:

❖ قلة الكتب المتعلقة بتكنولوجيا المالية على مستوى مكتبة الجامعة ومكاتب بعض الولايات المجاورة؛

❖ صعوبات متعلقة بالجانب الميداني والتعامل مع عينة الدراسة.

9. هيكل الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية التي أثارها فيما سبق، إختبار مدى صحة الفرضيات المقدمة وتحليلها ارتقينا تقسيم الدراسة الى ثلاثة فصول، من خلالها الإلمام بجوانب الدراسة والحرص على الحفاظ على الارتباط والتسلسل بين الأفكار، جاءت خطة الدراسة كالتالي:

مقدمة عامة حول موضوع الدراسة إذ اشتملت على كل من الإشكالية الرئيسية للبحث والتساؤلات الفرعية وفرضيات الدراسة.

الفصل الأول بعنوان "الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية"، ثم التطرق في الفصل الأول إلى الإطار النظري للتكنولوجيا المالية، مروراً بالتركيز على شركات التكنولوجيا المالية باعتبارها أحد أهم مكونات القطاع بعد ذلك تم عرض بعض تجارب العالم في مجال تكنولوجيا المالية بالتركيز على الدول العربية.

أما الفصل الثاني جاء بعنوان "الخلفيات حالة الجزائر"، و قد خصص هذا الفصل لعرض المفاهيم الأساسية حول التأمين ثم التركيز على الخدمات التأمينية ورقمنتها، لتطرق فيما بعد إلى تكنولوجيا التأمين وأهم التجارب الدولية، مروراً بالعموميات حول شركات التأمين في الجزائر.

وفيما يتعلق بالفصل الثالث الذي جاء بعنوان "دراسة ميدانية لعلاقة رقمنة الخدمات التأمينية بعصرنة قطاع التأمين" وقد تم على مستوى هذا الفصل التعرف على بعض فروع شركات التأمين (salama, caar, caat, saa) ورقمنة الخدمة التأمينية على مستوى هذه الشركات، وقد تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss.v.26 لتحليل البيانات المجمعة.

خاتمة تضمنت النتائج التي لخص بها الدراسة وإختبار فرضيات الدراسة هذا بالإضافة إلى مجموعة من الإقتراحات ووافق الدراسة.

الفصل الأول:

– الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية –

تمهيد:

تعد التكنولوجيا المالية شكلا من أشكال الابتكار المالي التي أحدثت في السنوات الأخيرة نقلة نوعية في مجال تقديم الخدمات المالية. استطاعت التكنولوجيا المالية رغم حداثة إيجاد مكانة مرموقة في القطاع الاقتصادي العالمي مكنتها من تحقيق أرباح طائلة في مدة قصيرة وذلك لاكتسابها ميزة تنافسية هامة من خلال تقديم منتجات مالية رقمية بأقل تكلفة ممكنة وفي وقت وزمن قصير جدا، ولقد نجحت الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في تقديم حزمة متنوعة من الخدمات المالية تتضمن خدمات المدفوعات والعملات الرقمية وتحويل الأموال وكذا الإقراض والتمويل الجماعي وإدارة الثروات بالإضافة إلى خدمات التأمين.

وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى النقاط الأساسية التالية:

1. الإطار النظري للتكنولوجيا المالية.
2. عموميات حول شركات التكنولوجيا المالية
3. تجارب دول العالم في التكنولوجيا المالية

1. الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

1.1. لمحة تاريخية حول التكنولوجيا المالية:

1.1.1. التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية وعوامل ظهورها:

التكنولوجيا المالية ليست ظاهرة جديدة وحديثة فالخدمات المصرفية والمؤسسات الخدمات المالية لها تاريخ طويل من أجل تبني التكنولوجيا، ويمكن اختصار هذه المراحل في المراحل الثلاثة التالية:

– **المرحلة الأولى (1866-1967):** في هذه المرحلة تم وضع أول كابل عابر للمحيط الأطلسي واختراع جهاز الصراف الآلي، وقد اجتمعت التكنولوجيا والمالية من أجل تفجير الفترة الأولى للعمولة المالية؛ (حرفوش، سعيدة، 2019، صفحة 728)

– **المرحلة الثانية (1967-2008):** في هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مهيمنة عليها داخل قطاع صناعة الخدمات المالية التقليدية والتي استخدمت التكنولوجيا المالية من أجل توفير المنتجات والخدمات المالية، وقد شهدت هذه الفترة بداية تقديم المدفوعات الإلكترونية وأنظمة المقاصة أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الأنترنت؛ (حسيني جازية، 2022، صفحة 728)

– **المرحلة الثالثة (2008-يومنا هذا):** منذ الأزمة المالية العالمية ظهرت شركات ناشئة جديدة والتي شرعت في تقديم منتجات وخدمات مالية مباشرة إلى الشركات، فبعد الأزمة العالمية 2008، تم الاعتماد على التكنولوجيا لإيجاد حلول للمشاكل التي خلفتها هذه الأخيرة من زيادة فرص القيود على منح الائتمان المصرفي وارتفاع متطلبات الرقابة في تطوير حلول تمويلية جديدة. والتي تمثلت في منصات التمويل الرقمية كمنصات التمويل الجماعي والتي لم يتم تقنينها وتنظيمها إلا بعد 2014، وكان قبل ذلك في سنة 2009 فجر الازمة المالية من خلال ظهور نوع اخر من النقود وهي النقود الرقمية المشفرة البتكوين. (سعيدة حرفوش، مرجع سابق، صفحة 728)

وبالنسبة لعوامل ظهور التكنولوجيا المالية يمكن توضيح أهم العوامل التي ساعدت على نمو التكنولوجيا المالية

في النقاط التالية:

أ. **تغيير دور تكنولوجيا المعلومات:** إن التطورات الأخيرة في تكنولوجيا المعلومات (IT) مثل البيانات الضخمة، أنترانت الأشياء أو الحوسبة السحابية، تمكن شركات الخدمات المالية ليس فقط من أتمتة عمليات الأعمال الحالية الخاصة بها، بل تتيح إمكانية توفيرها بالكامل للمنتجات والخدمات والعمليات ونماذج الأعمال الجديدة لصناعة

الخدمات المالية، ومن بين الأمثلة البارزة نجد التمويل الجماعي أو منصات التأمين من نظير إلى نظير التي تم تطويرها كنماذج مكتملة لنماذج البنوك وشركات التأمين.

ب. **تغيير سلوك المستهلك:** إن استخدام قنوات التفاعل الإلكترونية من قبل العملاء على مدار السنوات الماضية أجبر العديد من مقدمي الخدمات المالية على تغيير حجم الشبكات الفروع والوكلاء وإعادة تنظيم إدارة قنواتهم حول التفاعل نحو المهجين مع العملاء والمزيد من الخدمات الذاتية.

ت. **نمو التجارة الإلكترونية:** حيث ينفق المستهلكون الأموال نقد مباشرة في المحافظ الرقمية من خلال منصات الهاتف المحمول مثل Alipay أو wechat خاصة في البلدان التي لا يمتلك فيها جزء كبير من السكان حسابا مصرفيا أو مستخدمون بطاقة الائتمان المصرفية. (بوحنيك، مليكة طلبة، هدى، 2022، الصفحات 5-6)

- زيادة عدد الهواتف الذكية ذات الإمكانيات المتعددة حول العالم؛
- توفير الشبكة العنكبوتية بشكل أسرع وعلى نطاق جغرافي واسع؛
- تطور البرمجيات وظهور العديد من البرامج التي تشجع على استخدام التكنولوجيا في كافة النواحي المالية؛
- تسارع وتيرة الحياة ومستجدات الأحداث على مستوى العالم يستدعي دائما إيجاد أسرع وأسهل الطرق في كافة النواحي الاقتصادية؛
- إصدار المزيد من التشريعات والقوانين التي تحمي التعامل بكل أشكال التكنولوجيا المالية وتشجع على المزيد من استخدامها في التعاملات.

2.1.1. التكنولوجيا المالية: التعريف، الأهمية، شروط الاعتماد عليها:

أ. **تعريف التكنولوجيا المالية:** شهد القطاع المالي والخدمات تطورات كبيرة في الآونة الأخيرة نتيجة لتطورات التي تشهدها قطاعات تكنولوجيا الاعلام والاتصال مما استوجب ابتكار أدوات مالية جديدة قادرة على تلبية احتياجات المستثمرين في ظل هذه التطورات ومن بين هذه الابتكارات نجد التكنولوجيا المالية.

حسب معهد البحوث الرقمية للعاصمة البولندية دبلن فإن **التكنولوجيا المالية** هي الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال القطاع المالي، وتشمل مجموعة من البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي في قمتها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات. (مصدع، عبد الحميد بن ناصر، راضية، 2022، الصفحات 10-11)

وقد عرف مجلس الاستقرار المالي Financial Stability Board التكنولوجيا المالية بأنها ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو منتجات جديدة، لها أثر مادي ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية. (حمو الزغي، 2021، صفحة 971)

أما لجنة بازل للرقابة المصرفية عرف التكنولوجيا المالية بانها: أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية. (جواني صونيا، مريم عديلة، 2021)

ومما سبق يمكن القول أن التكنولوجيا المالية هي التكنولوجيا الجديدة التي تسعى إلى تحسين واثمة تقديم الخدمات المالية واستخدامها، وتستخدم التكنولوجيا المالية في جوهرها في مساعدة الشركات وأصحاب الأعمال والمستهلكين على إدارة عملياتهم المالية بشكل أفضل من خلال استخدام البرامج والخوارزميات المتخصصة التي تستخدم على أجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية. ويمكن تلخيص أهم خصائص التكنولوجيا المالية فيما يلي:

- تعتبر التكنولوجيا المالية مجموعة من المعارف في المجال المالي، وكذا المناهج والطرق المالية والمصرفية؛
 - تعتبر التكنولوجيا المالية أهم وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها؛
 - المرونة والقدرة على تحمل التكاليف حيث توفر الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية للعملاء شريحة واسعة من العروض مع توفير عدة للدفع مقابل الخدمات المقدمة؛
 - خدمات التكنولوجيا تكون مصممة بعناية حسب احتياجات العملاء حيث تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدمين عند القيام بتصميم المنتجات؛
 - تتميز خدمات التكنولوجيا المالية بالسرعة حيث تقوم شركات التكنولوجيا المالية بإنجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من الخوارزميات؛
 - استخدام التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية الإسلامية يجعلها أكثر مرونة، وتساهم في تطوير قطاع الصيرفة الإسلامية والسوق المالي العالمي؛ (يونسي، محمد أمين زاوي، محمد، 2022، صفحة 249)
 - استخدام التكنولوجيا المالية في القطاع المالي يضمن تحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي من خلال تعزيز الشفافية والحوكمة وإدارة المخاطر؛
 - تمثل المجال الرئيسي لتطبيق ابتكارات التكنولوجيا المالية في الخدمة المالية والمصرفية.
- ب. أهمية التكنولوجيا المالية:** لقد استقرت بعض الدراسات على أهمية ابتكارات التكنولوجيا المالية، رغم التضارب الذي خلقتها حول ما تقدمه من إيجابيات وسلبيات إلا أنه لا يمكننا إغفال أهميتها الكبيرة والتي نلخصها فيما يلي: (خميسي فايد، إلهام حجيرة، 2022، صفحة 471)

- تنظيم الخدمات المالية؛
- جعل الصناعة المالية أكثر مرونة في التعامل مع الأزمات؛
- تعزيز الشمول المالي، ومنح الفرصة لفئات مهمشة في تنفيذ المعاملات المالية والمشاركة فيها؛
- تطوير منهجيات أفضل لتقييم المخاطر؛
- مساعدة المنظمين على تأمين المعاملات المالية وخدمة العملاء بشكل أفضل؛
- محاربة الجرائم المالية عن طريق ادخال تقنيات تنظيمية وخوارزميات متطورة للكشف عنها؛
- تغطي مجموعة كبيرة من الخدمات المالية مثل عمليات التمويل الجماعي، وحلول الدفع عبر الهاتف، والتحويلات المالية الدولية، وأدوات إدارة المحافظ الاستثمارية بالإنترنت والتي عجزت المصارف التقليدية على تقديمها لعدد كبير من المتعاملين؛
- تعمل على تغيير هيكل الخدمات المالية بشكل عام ومنهجية وآليات تقديم الخدمات المصرفية للزبائن بشكل خاص مما يجعلها أسرع وأرخص وأكثر أمنا وشفافية وإتاحة لهذه الخدمات؛
- تساهم في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات المالية والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية فكلما كانت هذه المؤسسات أكثر تقدما من الناحية التكنولوجية زادت قدرتها على المنافسة بالمستويين الاقليمي والدولي.
- ت. شروط الاعتماد على التكنولوجيا المالية: سيكون على التكنولوجيا المالية مسؤولية التغلب على صعوبات تحقيق الشمول المالي بإتاحة فرصة التحول الرقمي ولن يتحقق ذلك إلا من خلال:
- نطاق التغطية: ساعد ربط الملايين من الأشخاص ممن لديهم هواتف محمولة بالقنوات الرقمية على نشر الخدمات المالية الرقمية خلال السنوات الأخيرة، كخدمات الادخار والتأمين والاستثمار والمدفوعات.
- معلومات العملاء: تشترط البنوك والمؤسسات المقدمة للخدمات المالية التحقق من هوية العملاء للحماية من المخاطر وادارتها من خلال الهوية الرقمية وبصمة البيانات.
- السلامة التجارية: من أجل اشتغال الفئات المستعدة ماليا لا بد من توفير القدر الكافي من الخدمات وقف احتياجات العملاء كخدمة المدفوعات والودائع والتأمين والإقراض وبأقل تكلفة.

2.1. خدمات التكنولوجيا المالية:

لقد جاءت الفي نتك لتحول سوق الخدمات المالية وتعاملت مع مجموعة واسعة من الخدمات يمكن اجازها في العناصر الخمسة التالية: (سعيدة حرفوش، مرجع سابق، صفحة 729).

أ. خدمات الدفع: تعني النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا ومرونا والتي تقدمها الفي نتك العديد من العملاء، بحيث توفر لهم مجموعة من أساليب الدفع من أهمها ما يلي:

- الدفع عبر الهاتف النقال؛
- التحويلات المالية للخارج تكون بأقل تكلفة Transfer Wise (تدنة التكاليف التبادلي الدولي للنقود)؛
- تبادل العملات بدون تكلفة Kantox؛
- ادارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة الالكترونية، وتسهل عملية الدفع عبر الأنترنت والتي تشمل على وسائل الدفع المبتكرة؛
- تبسيط عمليات الدفع بين الأفراد.

ب. الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد: وتشمل الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الأنترنت دون أي وجود مادي للوكالة بتكاليف منخفضة وتشمل أيضا حلول لتسيير الميزانية، وكذا أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.

ت. الإستثمار والتمويل:

- تقوم الفتتك باستقطاب مدخرات الأفراد عن طريق تقديم البساطة في العروض الممنوحة؛
- توفير منصات التمويل الجماعي (crowdfundng) للشركات، سواء في شكل قروض (crowdlending) أو الاستثمار في رأس المال (crowdequity)، أو شكل تبرعات؛
- تقديم الاستشارة عبر الإنترنت بمساعدة الأفراد في إدارة مدخراتهم، وتحليل المخاطر، وتقديم للعميل مقترحات متنوعة في الاستثمارات المالية.

ث. خدمات مقدمة للبنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات Big Data: وهي تقدم حلول موجهة للقطاع البنكي والمصرفي، من خلال جمع وتحليل قاعدة كبيرة من البيانات، التي من شأنها تحسين العلاقة مع الزبون. (سلوك الشراء، الادخار، المسرات الوظيفية للزبون، الملاءة المالية)، كما تعمل في مجال الأمن السرياني وذلك من خلال الكشف المبكر لأي احتيال في سلوك المتعامل، مثل تحديد المكان الجغرافي للهواتف الذكية، وتشفير البيانات والمعلومات الحساسة. تقوم ايضا الفتتك بتحليل المخاطر، وتقديم أدوات تساعد على اتخاذ القرارات حول إدارة المحافظ المالية وتسهيل إعداد التقارير التنظيمية.

ج. الخدمات الموجهة للبنوك والشركات: تقدم التكنولوجيا المالية الفي نتك العديد من الحلول من أجل تحسين إدارة الشركات، فنجد منها الموجهة للبنوك مثل تقنية البلوكات Block Tech التي طور حلول معتمدة على

تكنولوجيا البلوك شين Block Chain، فيما يتعلق بتسجيل المعاملات، أما بالنسبة للشركات تقدم أيضا الفني تلك حلول مثل برامج معالجة المعلومات، وكذا إجراءات التحكم في انظمة المعلومات وإدارة المخاطر، إدارة الضرائب... الخ.

3.1. قطاعات وتقنيات التكنولوجيا المالية:

1.3.1. قطاعات التكنولوجيا المالية:

وتتجلى أهم قطاعات التكنولوجيا المالية فيما يلي (وهيبة عبد الرحيم، 2018، الصفحات 146-147-148):

أ. التمويل والاقراض الرقمي: الإقراض الرقمي هو الإقراض غير المصرفي القائم على التكنولوجيا باستخدام إمكانية الوصول إلى البيانات وخوارزميات متطورة وقوة الحوسبة مكنت الشركات الجديدة للتنافس مع البنوك التقليدية من خلال تقديم قروض جديدة جذابة للمقترضين، حيث تقوم الشركات بالمطابقة الرقمية مع المقرضين والمقترضين. ويقدم المقترضون طلبات ائتمان عبر الإنترنت للحصول على القروض من المقرضين الرقميين، وتتم الاستفادة من البيانات ومصادر المعلومات الكبيرة لتحديد مخاطر الائتمان، وعادة ما تستغرق قرارات التمويل بضعة أيام وليس أسابيع وأشهر وهناك ثلاثة شركات رئيسية في سوق الإقراض الرقمي هي Lending Club هو سوق قرض يركز على القروض الاستهلاكية، On Deck Capital تركز على الشركات الصغيرة وشركة المدفوعات Square تمنح قروض لعملائها التجار وتوسعت مؤخرا حتى لغير العملاء.

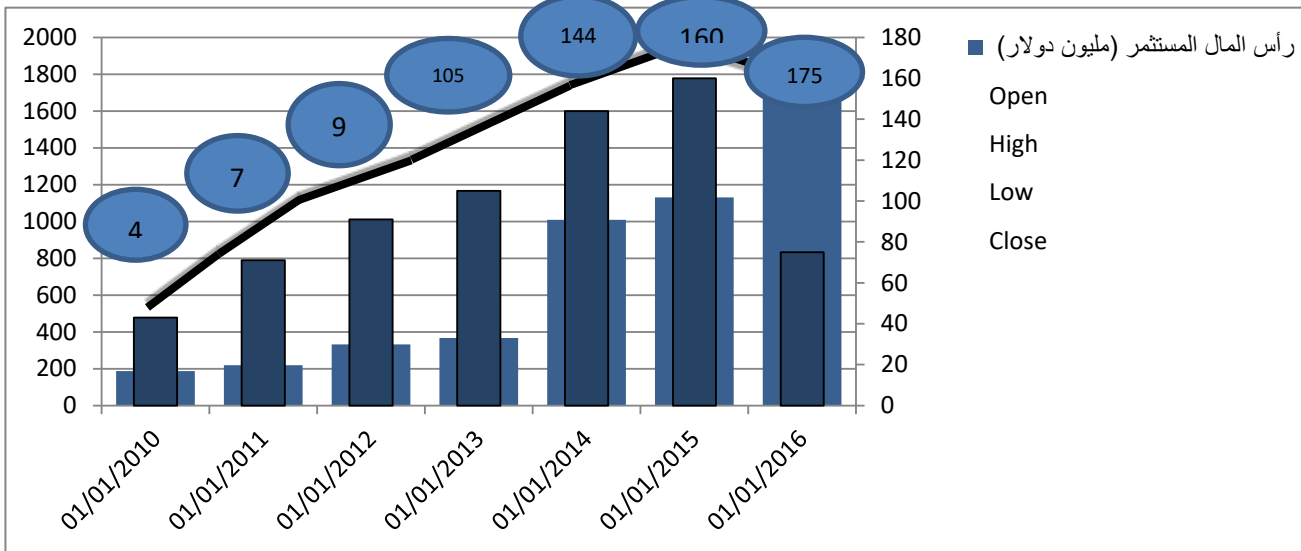
ب. المدفوعات: بين تطور التكنولوجيات والأعراف الاجتماعية، يشهد هذا النظام تحول كبيرا في كيفية بدء المدفوعات ومعالجتها، خاصة مع انتشار الهواتف الذكية وظهور الدفع عبر الهاتف المتحرك وتكنولوجيا البلوك شين، وفي ثلاثة مجالات على وجه الخصوص المدفوعات من شخص إلى شخص، ومدفوعات التجزئة في المتاجر، ومعالجة بطاقات الائتمان وبطاقة الخصم والتسوية.

ت. سلسلة البلوكات (البلوك شين) والعملات الرقمية المشفرة: لاتزال تكنولوجيا سلسلة البلوكات في بدايتها، ومن ضمن تطبيقاتها غير المحدودة التي يمكن استخدامها هي العملات الرقمية المشفرة التي تعتبر عملات البتكوين Bitcoin من أشهرها، وفي الوقت التي تتيح فيه تكنولوجيا سلسلة البلوكات للغرباء بالوثوق ببعضهم البعض من دون تدخل الجهات الرسمية، من خلال سجل حسابات مفتوح وموزع وتشفير قوي. وقد عرفت تطورا ونموا ملحوظا حيث بلغ حجم الصفقات في شركة البلوك شين مليون دولار ليصل إلى 367 مليون دولار سنة 2016 وهو في نمو متزايد خاصة إذا أثبتت التقنيات وقدرتها خلق القيمة وخفض التكاليف.

ث. إدارة الثروات: فالتكنولوجيا المالية غيرت مفهوم كيفية إدارة الأموال، حيث تركز إدارة الثروات الآلية على إدارة الأصول منخفضة التكاليف في محافظ منخفضة المخاطر، وتقدم بعض الشركات الاستشارة مباشرة للمستهلكين والبعض الآخر مشورة عن طريق الهاتف وقد زادت شعبية الاستشارة بشكل كبير في الآونة الأخيرة لإدارة الثروات الرقمية في أعقاب الأزمة وتراجعت الثقة في المؤسسات المالية الكبيرة حيث بدأت الشركات في تقديم المشورة المالية بشكل مباشر وصريح. (باديس، قدوري طارق، زغدي، 2022، صفحة 876)

ج. التأمين: في عام 2016 قطاع التأمين عرف ثورة في خصم شركات التكنولوجيا المالية، فمع ظهور التأمين الرقمي حدث قلق وتخوف لدي 74 بالمائة من شركات التأمين. حيث بدأ التأمين الرقمي يلقي قبول على نطاق واسع وتقييم هذا النوع من تكنولوجيا جعل شركات التأمين تتوقع ما بين 1% و 20% من مداخيلها ستكون محل خطر. والشكل الموالي يبين ارتفاع المشاريع المستثمر في شركات التأمين الرقمي حيث بلغت قيمتها 188 مليون دولار سنة 2010 منها 43 صفقة منجزة إلى 1.7 مليار دولار منها 175 صفقة منجزة سنة 2016. مما يبين الارتفاع الكبير في حجم الصفقات العالمية المتعلقة بالاستثمار في التأمين الرقمي. (وهيبة عبد الرحيم، مرجع سابق، صفحة 150)

الشكل رقم 1-1: ارتفاع المشاريع المستثمر في شركات التأمين الرقمي للفترة 2010-2016



المصدر: وهيبة عبد الرحيم، (2018): المصدر سبق ذكره، ص 150.

2.3.1. تقنيات التكنولوجيا المالية:

كان الابتكارات التكنولوجية والمعلوماتية الحديثة عدة تقنيات وتطبيقات استطاع القطاع المالي استغلالها والاستفادة منها، وهي متعددة نذكر منها (محمد فوجيل، عبد العزيز طيبة، 2022، الصفحات 189-188).

أ. سلسلة الكتل أو الثقة (BLOCKCHAIN): عبارة عن سجل أو قاعدة بيانات موزعة عالميا وغير مركزية تعمل ضمن أجهزة كومبيوتر مختلفة، تنشأ عن طريق مجموعة من الكتل غير قابلة للاستبدال وتظهر في جميع الأجهزة المستخدمة لنظام بتوقيت متزامن، لذلك فهي تتمتع بشفافية كبيرة لعدم تدخل أطراف خارجية في تشكيل كل كتلة أو تغييرها، لكونها تتمتع بنظام تشفير قوي ويتم التأكد على العمليات من خلال النظام بعد موافقة جميع الأجهزة المرتبطة به.

ب. العقود الذكية (Smart Contracts): عبارة عن عقد مبرمج إلكتروني يتم فيه التنفيذ التلقائي للبنود عند استفاء الشروط التي حددها المتعاقدان على إحدى منصات التقنية المتاحة (بلوك شين او الاثيريوم) تستخدم مثلا في تنفيذ عقود الاجار، دفع فواتير الخدمات المختلفة كالكهرباء...

ت. العملات المشفرة والرقمية: هي عبارة عن عملة غير مركزية وتستخدم التشفير لإنشاء وحدات منها والتحقق من صحة المعاملات بعيدا عن الحكومات والبنوك المركزية مثل البيتكوين، الريبل...الخ.

ث. الاثيريوم: كعملة رقمية مشفرة وتكتفية مالية حديثة: هو عبارة عن نظام لامركزي متكامل يعتمد على تكنولوجيا البلوك شين، ويتيح العديد من الاستخدامات، يدار من قبل المنقبين الذين يسجلون العمليات والمعاملات عن طريق سلسلة الكتل بمقابل عملات، ليتم الحصول على عملات جديدة لمخافظهم، ومن أشهر الشركات استخداما لهذه التكنولوجيا مايكرو سوفت وإنتل.

ج. الذكاء الاصطناعي: ابتكار يستخدم أجهزة الكومبيوتر والخوارزميات لزيادة محاكات الذكاء البشري وهو يعتمد على البيانات الضخمة والأساليب الإحصائية الحديثة لإعطاء التخمين والإجابة الدقيقة والمحددة، كما يسمح بعملية الامتة لتحقيق أكبر فعالية وكفاءة من أهم استخدامات الذكاء الاصطناعي في المعاملات المالية والمصرفية عديدة منها عمليات السوق وقرارات التسعير والتحوط، العمليات الاستشرافية، إدارة المخاطر، التفاعل الذكي مع العميل والتعرف على متطلباته.

ح. نظم المدفوعات: عبارة عن تقنية من التقنيات المالية تسمح للمستخدم القيام بدفع قيمة مشترياته والتزاماته المختلفة وكذا تحويل مدفوعاته إلكترونيا وعن بعد، هناك أيضا تقنية التكنولوجيا التنظيمية Reg Tech التي تتجلى في إدارة العمليات التنظيمية ضمن الصناعة المالية من خلال التكنولوجيا مع التوافق لقواعد الامتثال وأيضا تقنية إدارة الأصول والثروة تكنولوجيا التأمين، الخدمات المصرفية المفتوحة أو خدمة الطرف الثالث هي السماح لطرف الثالث من البنك ببناء تطبيقات وخدمات مبتكرة للعملاء باستخدام بينات البنك.

2. عموميات حول شركات التكنولوجيا المالية

1.2. نظرة عامة حول شركات التكنولوجيا المالية:

1.1.2. مراحل تطور شركات التكنولوجيا المالية:

إن تاريخ ظهور شركات التكنولوجيا المالية ليس بالحديث، فيمكن القول أن بدايات ظهور هذه الشركات ترجع إلى سنة 1866، ومرت بعد ذلك العديد من المحطات ويمكن إبراز ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 1-1: مراحل تطور شركات التكنولوجيا المالية

الفترة الزمنية	أهم ميزاتهما
1866-1987	ظهور وسائل الاتصال وتسهيلها للخدمات المالية
1987-2008	استخدام التكنولوجيا في توفير المنتجات والخدمات المالية التقليدية
2008 إلى يومنا هذا	ظهور منتجات حديثة وشركات التكنولوجيا التي تمل منافسة حقيقية للمؤسسات المالية التقليدية

المصدر: جازية حسيني، (2022): تطور شركات التكنولوجيا المالية في ظل جائحة كورونا وتأثيرها على الخدمات المالية، المجلد 8، العدد 2، مجلة الريادة الاقتصادية الأعمال، جامعة حسينية بن بوعلوي، الشلف، الجزائر ص 118

كان لبداية استعمال التلغراف انطلاق من 1838 تم التوصيل الناجح لأول كابل اتصالات عابر للمحيط الأطلسي سنة 1866 فضل كبير في توفير بنية تحتية لبداية التحرير المالي ومن ثم العولمة المالية كما كان لظهور أجهزة الصراف الآلي بداية من 1967 دور كبير في انتشار التكنولوجيا المالية حيث سهل للعملاء إتمام العمليات المصرفية دون الحاجة إلى زيارة البنك.

وكان لانتشار استخدام الهواتف النقالة دور كبير في الشروع في ربط إتمام العمليات المالية مع العملاء عبر وسائل الاتصال الحديثة وكانت بداية ذلك في سنة 1987. ومع ظهور العملات الرقمية المشفرة ظهر توجه أو نشاط جديد لشركات التكنولوجيا المالية، حيث ظهرت البيبتكوين سنة 2008 ليتبعها عدد كبير من العملات المشفرة وكان لهذا الظهور تأثير كبير على نشاط هذه الشركات بصفة عامة. وفي سنة 2016 كان هناك 13 مؤسسة block Chain، تستحوذ على تمويل يقدر ب 365 مليون دولار.

2.1.2. شركات التكنولوجيا المالية: تعريف، الخصائص المميزة لها:

أ. تعريف شركات تكنولوجيا المالية: هي شركات حديثة النشأة تهدف إلى التوسع عن طريق إنشاء أسواق جديدة أو الاستحواذ على حصة كبيرة في الأسواق القائمة، والتي تعتبر شركات ناشئة تقوم على تقديم عروض ذات قيمة لتحسين الخدمات المالية التقليدية أو ابتكار الخدمات الإلكترونية سواء للأفراد أو الشركات بالتعاون مع مقدمي الخدمات المالية التقليديين وهم البنوك. (جازية حسيني، مرجع سابق، صفحة 119)

ب. الخصائص المميزة لشركات تكنولوجيا المالية: تتميز شركات التكنولوجيا المالية بمجموعة من الخصائص يمكن إجمالها فيما يلي:

- الوصول لكل المستخدمين: في الخدمات المالية التقليدية، يقيم العميل على أساس ملكيته لأصول كبيرة أو حصوله على دخل ضخم بصفة دورية، بما يجعل هذه الخدمات تقتصر على طبقات اجتماعية معينة، أما الشركات الناشئة فتستهدف كل الطبقات والفئات وتقوم بتعزيز إمكانياتها بشكل مستمر عن طريق الشراكات أو إعادة تصميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود بشكل.
- المرونة والقدرة على تحمل التكاليف: لدى الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عروضاً وخططاً عدة للدفع مقابل السلع والخدمات وخاصة الطاقة النظيفة تتسم بالمرونة الكافية لتناسب العملاء على اختلافاتهم بشكل يومي أو أسبوعي أو حتى شهري.
- السرعة: تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، إذ يتم إنجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من البيانات الضخمة والخوارزميات وتعلم الآلة، ومقارنة بشركات التأمين التقليدية الصغيرة التي قد تستغرق عدة أيام قبل الموافقة على سياسة جديدة أو التصديق على قرض، يسري هذا في الإقراض وعند التحقق من الهوية الرقمية سياسة البيانات/ الهواتف المحمولة: تستطيع هذه السياسة تحسين المنتجات والخدمات المقدمة لتصميم خدمات مناسبة لهم ولا شك أن التحليلات القوية تسمح لأصحاب الأعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص. (عمار بختي، غنية مجاني، 2023، الصفحات 103-104)

3.1.2. تقسيمات شركات التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها:

انتقلت التكنولوجيا المالية من مجرد وسيلة لتوفير الخدمات المالية والمنتجات المالية إلى صناعة بأكملها مكونة من شركات تطوير البرامج والأنظمة وشركات استشارات وجهات تنظيم، وتعتبر الشركات المقدمة للتقنيات المالية الرقمية أهم أركان تلك الصناعة، ويمكن تقسيم تلك الشركات بناء على اعتبارات مرتبطة بنوع التقنية التي تقدمها، مثلاً شركات دفع،

شركات تقنيات تنظيمية، شركات تقنيات البلوك شين...، ويمكن تقسيمها وفقا لطبيعة مقدم الخدمة، حيث تنقسم إلى مؤسسات مالية عريقة وشركات ناشئة وشركات التقنية العملاقة، ويمكن تقسيمها حسب علاقاتها المتبادلة (تعاونية وتنافسية) الجدول التالي بين مختلف أنواع شركات التكنولوجيا المالية المذكورة. (بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، صفحة 33)

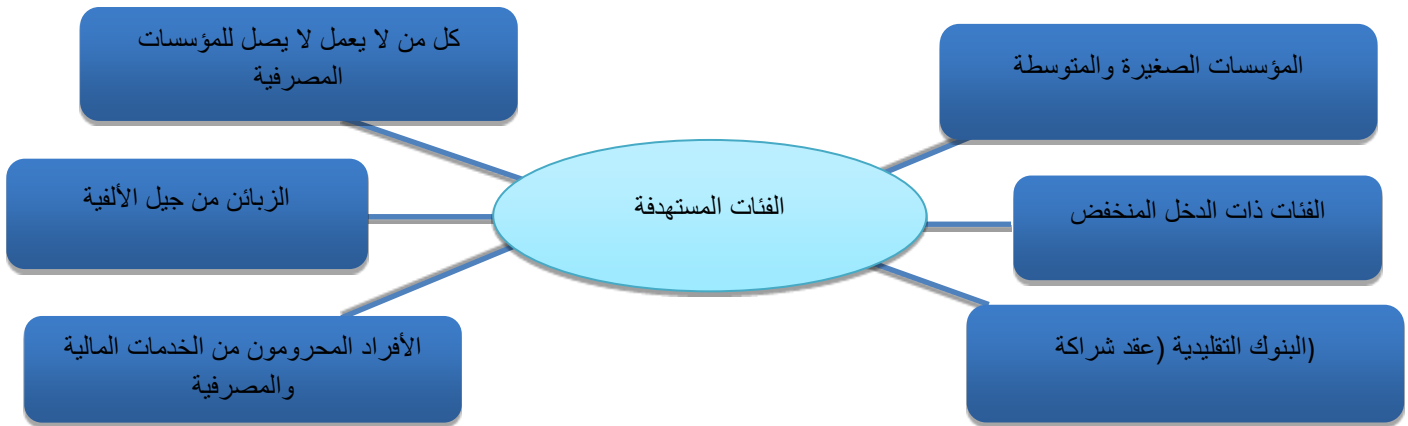
الجدول رقم 1-2: أنواع شركات التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها

شركات التكنولوجيا المالية		
بحسب العلاقة المتبادلة	بحسب نوع الشركة	بحسب الخدمة المقدمة
- تعاونية	- الشركات الناشئة	- سلسلة الكتل
- تنافسية	- الشركات التكنولوجية الكبيرة	- تكنولوجيا تنظيمية
- مختلطة		- تكنولوجيا التأمين
		- العقود الذكية

المصدر: بوزانة أيمن وحمدوش وفاء، (2021): المصدر سبق ذكره، ص 33

بناء على ذلك، حيث تستهدف شركات تكنولوجيا المالية فئات معينة من الزبائن، والتي لا تتلقى خدمة كافية ومرضية من البنوك التقليدية هذه الفئات حسب تقديرنا موضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم 1-2: الفئات المستهدفة من قبل شركات التكنولوجيا المالية



المصدر: بوزانة أيمن وحمدوش وفاء، (2021): المصدر سبق ذكره، ص 34

أ. أهم الشركات الرائدة في مجال التكنولوجيا المالية:

في عام 2020 كان حافل فقد ازدهرت فيه بعض تطبيقات التمويل الشخصي وشركات المدفوعات احتفلت بها Forbes في حفل جوائز قطعات التكنولوجيا المالية وأعلنت عن أفضل 5 نماذج للتكنولوجيا المالية والتي تمثل في: (بخلف سمية والعجاج فاطمة الزهراء، الصفحات 106-107)

- شركة **CHIME**: وهي الشركة الناشئة في مجال الخدمات الرقمية حصلت على جائزة أفضل منتج بعد مضاعفتها لتقديم خدماتها 3 أضعاف في 6 أشهر والتي قد نجحت في ضم 14.5 مليار دولار في سبتمبر 2020 وكذلك إضافة مليون مستخدم لها.
- شركة **HM Bradley**: تقدم الشركة حسابات جارية وتوفر متدرج فخلال 12 شهر اجتذبت 100 مليون دولار من ودائع العملاء، بالإضافة إلى أنها طرحت بطاقة ائتمان في عام 2020 وقد تحصلت على جائزة الشركة الوافدة الجديدة الأكثر إثارة للاهتمام.
- شركة **Affirm**: فقد حصلت على جائزة المبتكرة بعد ارتفاع حجم معاملاتها من 2.6 مليار دولار في سنة 2019 إلى 4.6 مليار دولار في سنة 2020.
- شركة **Propel**: تميزت الشركة بمساهمتها في تقديمها منح لمكافحة تداعي الأوبئة، حيث منحت ما قيمته 1000 دولار للأمريكيين ذوي الدخل المنخفض، ما جعلها تستحق جائزة الشركة المتميزة، بعد نجاحها في تحويل مدفوعات إلى 176 ألف أسرة.
- **جاك دوسي**: لقد نمت تطبيق المدفوعات (سكويس كاش) الذي قد حوله جاك دوسي إلى بنك رقمي متكامل والذي قد قفز عدد مستخدميه 24 مليون إلى 30 مليون مستخدم في ستة أشهر وذلك بعد أن نجح في ضغط على الحكومات الأمريكية السماح للأشخاص لتلقي أموالهم الإلكترونية من خلال التطبيق ومن هذا يفوز جاك دوسي بجائزة شخصية للعالم في التكنولوجيا العلمية.

2.2. نموذج أعمال شركات التكنولوجيا المالية:

1.2.2. نموذج الأعمال: تعريفه، خصوصيته

أ. تعريف نموذج الأعمال: هو بناء تصور حول هيكل المؤسسة وتنظيمها واستراتيجيتها ومخطط أعمالها من أجل تحقيق الأهداف ضمن بيئة الأعمال والتموقع في سلسلة القيمة للصناعة المالية، إنه السيرة التي تفضي إلى خلق

القيمة. هناك ستة نماذج أعمال شائعة لشركات التكنولوجيا المالية الناشئة هي: المدفوعات، إدارة الثروة، التمويل الجماعي، الإقراض، عمليات السوق المالي، خدمات التأمين، حيث يتميز كل نموذج بما يلي: (لمياء عثمان، وفاء حمدوش، 2017، الصفحات 401-402)

● **نموذج الاعمال القائم على تسوية المدفوعات:** تعتبر خدمة الدفع من أكثر الخدمات رواجاً/وهي الخدمة الأكثر بساطة في سلسلة الأعمال /كما أن الشركات التي تركز على هذا النوع من الخدمات تستقطب عملائها بشكل أسرع و اقل تكلفة. يشهد هذا المجال أيضاً ديناميكية في الابتكار وفي الاعتماد على طرق الدفع الجديدة/كما أنه مجال أكثر خضوعاً للضبط.

● **نموذج الاعمال القائم على ادارة الثروة:** يقصد بها خدمة إدارة الثروة بشكل إلى، أو خدمة المستشار الآلي Robo advors وهي أيضاً من الخدمات الرائجة كونها توفر الاستشارة بتكلفة أقل بكثير من الاستشارة العادية أو إدارة الأعمال التقليدية. تعتمد الخدمة على مجموعة من الخوارزميات المصممة لاقتراح عرض من الأصول الاستثمارية بناء على تفضيلات المستثمر، وهو ملائم أكثر عند الاعتماد على الاستراتيجيات الساكنة في إدارة المحافظ.

● **نموذج الأعمال القائم على التمويل الجماعي:** يشمل التمويل الجماعي ثلاثة أطراف: المبادرة بالمشروع أو المقاول الذي يحتاج إلى التمويل، المساهمون أو الأطراف المهتمة بالتمويل ويمثل تلك المشاريع، الهيئة الوسيطة التي تتيح المعلومات وتسهم في تطوير صيغ تمويلية جديدة (هي الأكثر انتشاراً) مثل:

– التمويل الجماعي القائم على المكافآت، الملائم للمؤسسات الصغيرة الابتكارية. حيث يسمح نظام المكافآت بدل الفوائد بتحسين الملاءة؛

– التمويل الجماعي القائم على الهبات، لتمويل المشاريع الخيرية بشكل جماعي؛

– التمويل الجماعي لحقوق الملكية، الملائم للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تجد صعوبة في الحصول على التمويل البنكي بسبب متطلبات كفاية رأس المال.

● **نموذج الأعمال القائم على الإقراض:** يعبر هذا النموذج عن توجه كبير لشركات التكنولوجيا المالية، غير أن هذه الشركات لا تقوم بالإقراض بل بتوفير المعلومات للأفراد والشركات الذين يريدون الدخول في عملية إقراض متبادل بأسعار فائدة متدنية ومن خلال إجراءات أقل تعقيداً. ومما سبق يتضح أن هذه الصيغة تشمل الإقراض الاستهلاكي والإقراض التجاري وتسمى "النند للنند P2P /peer to Peer" وضمن اقتصاد المعلومات هذا تقوم شركات التكنولوجيا المالية بربط الأطراف ببعضها البعض وتحصيل الرسوم.

● القائم على عمليات السوق - نموذج الأعمال المالي: يتم اقتراح نماذج جديدة تعمل عبر مجموعة من الخدمات والمنتجات المالية كالاستثمار والعملات والتجارة وإدارة المخاطر والبحوث. أكثر المجالات الواعدة هو التداول الإلكتروني الذي يشمل التشاور وتبادل المعلومات ومقابلة أوامر البيع والشراء وتقييم المخاطر في الزمن الحقيقي، وكذلك أسواق الصرف والعملات بعد أن هيمنت عليها البنوك التقليدية سابقا. حيث خفضت شركات التكنولوجيا المالية من الحواجز والتكاليف عند دخول الأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة عبر العالم، حيث يباشر هؤلاء عملياتهم بتسعير آني وآمن عبر هواتفهم الذكية.

● نموذج الأعمال القائم على خدمات التأمين: تسعى شركات التكنولوجيا المالية لضمان علاقات مباشرة بين المؤمن والزبون مع استخدام تحليل البيانات لتقييم المخاطر، وهذا المجال يعتبر الأكثر تعاوناً بين شركات التكنولوجيا المالية وشركات التأمين التقليدية، حيث تستفيد هذه الأخيرة من البيانات المجمعة في تحليل المخاطر.

ب. خصوصية نموذج الأعمال لشركات التكنولوجيا المالية: لبناء نموذج الأعمال لشركة ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية يمكن وضع سؤالين محوريين محل اهتمام وبمحتوى وبناء الاستراتيجية الملائمة حولهما. (لمياء عثمان، وفاء حمدوش، مرجع سابق، صفحة 403)

● ما الذي يريده الزبون (الحاجة)؟

● كيف يريده (الرغبة: الجودة والسعر)؟

وللإجابة على هذين السؤالين بشكل عملي، أي بشكل يتميز بالسرعة والكفاءة، يمكن وضع نموذج يمر بالمراحل

التالية:

- قياس القيمة المحصل عليها من قبل الزبون، تعريف وتحديد أقسام السوق؛

- اختيار تكنولوجيا رقمية معينة وإدماجها ضمن المنتج أو الخدمة المالية {

- ضمان تدفق مستمر للعائد؛

- تحديد هيكل تكاليف ملائم؛

- إسترداد جزء من القيمة.

من خلال الشكل نلاحظ بعض التغير الحاصل في منظور الشركات نحو نموذج الأعمال، الذي لا بد أن يستهدف

تحقيق العوائد، والأرباح معبرا عنها بالمرودودية، وخلق القيمة. إن هذه الشركات انتقلت من التركيز على التنظيم العمودي

الذي يتمحور حول المنتج، إلى التنظيم الأفقي المتمحور حول الزبون. يجب أن يبنى النموذج حول أهمية المعلومة، الابتكار، الاحترافية في الاتصال، والاستفادة من أدوات التكنولوجيا.

2.2.2. التغييرات في نموذج الأعمال لشركات التكنولوجيا المالية:

لقد جلب نموذج الأعمال الإلكتروني مفاهيم تجارية جديدة وغير في شكل سلسلة القيمة، ولكن الأهم من ذلك أنه جاء بمنطق جديد لخلق القيمة. هناك ثلاثة مجالات للتغيير وللتأثير على القيمة من خلال المنصات الإلكترونية:

أ. **الميزة التنافسية:** ارتبطت الميزة التنافسية بإدارة الأصول أو الموارد النادرة والتمينة المادية وغير المادية، ولكنها في نموذج الأعمال القائم على المنصات الإلكترونية ترتبط بمدى جذب مستخدمي تلك المنصات، إنه مجتمع واسع من متداولي المعلومات، وهم غالبا من يعرض الموارد من خلال الأفكار.

ب. **تعظيم القيمة:** التثمين أو تعظيم القيمة كان يتم من خلال المنتجات والخدمات المقدمة للعميل النهائي، أما حاليا فتعمل المنصات على تعظيم القيمة الإجمالية لبيئة الأعمال الآخذة في التوسع من خلال سيرورات مختلفة وعمليات دائرية، وتكرارية، تستند غالبا إلى تراكم نتائج الخبرة.

ت. **سلسلة القيمة:** خلق القيمة كان يحدث عبر أمثليه سلسلة الإنتاج من الأنشطة، أما في ظل المنصات فيحدث من خلال التفاعل بين المنتجين والمستهلكين بعد تجميعهم.

إن التغيير في مفهوم خلق القيمة (من خلال تغيير مصادرها ومراحلها) لا ينتمي إلى نموذج الأعمال المبتكر بحد ذاته، لأن نموذج الأعمال لا يزال يركز حول القيمة التي يخلقها الزبون النهائي، وإنما يمكن تفسيره من خلال التكنولوجيا الرقمية التي وجدت أفضل استثماراتها في الصناعة المالية. (لمياء عثمان، وفاء حمدوش، مرجع سابق، صفحة 405)

3.2.2. طريقة عمل شركات التكنولوجيا المالية:

يمكن حصرها في النقاط التالية:

أ. استخدام تكنولوجيايات مبتكرة، خاصة الهواتف النقالة، كمبيوتر أو لوحة رقمية مرتبطة بالإنترنت أو بأي شبكة اتصال أخرى من أجل تقديم للزبون النهائي منتجات وخدمات غنية وبأقل تكلفة؛ (جازية حسيني، مرجع سابق، الصفحات 120-121)

ب. هواتف نقالة موصولة وعلامة جغرافية موجودة على الشبكات الاجتماعية؛

ت. تطور سلوك الزبائن؛

ث. إيجاد البيئة التنظيمية والقانونية الملائمة؛

ج. ابتكارات جديدة في مجال الخدمات المالية والمصرفية.

3.2. شركات التكنولوجيا المالية في منطقة شمال إفريقيا:

1.3.2. العوامل المشجعة على ظهور وانتشار الشركات الناشئة في مجال تكنولوجيا المالية بمنطقة شمال إفريقيا:

يمكن دوافع انتشار الشركات الناشئة في مجال تكنولوجيا المالية بدول شمال إفريقيا في العوامل الموالية:

أ. **التركيبة السكانية:** يبلغ عدد سكان منطقة شمال إفريقيا حاليا أكثر من 9.194 مليون نسمة، مما يوفر سوقا كبيرا محتملا لشركات التكنولوجيا المالية الناشئة، كما يقل متوسط سن غالبية الأفراد في المنطقة عن 30 عاما، وهي فئة يسهل عليها التأقلم مع التقنيات الحديثة للمعاملات المالية بعيدا عن الأساليب التقليدية، وعليه فإن أي شركة ناشئة تسعى إلى إطلاق استثمارات رأس مالية جريئة، بما في ذلك شركات التكنولوجيا المالية الناشئة. (جازية حسيني، مرجع سابق، الصفحات 120-121)

ب. **ارتفاع معدل انتشار الإنترنت وخدمات الدفع الإلكتروني:** من أجل تعزيز تغلغل الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، يظل التوجه نحو الرقمنة هو الأساس، وفي هذا السياق، يتمتع السكان في العديد من البلدان في شمال إفريقيا بدرجة ذكاء عالية عندما يتعلق الأمر باستخدام التكنولوجيا، إلى جانب ارتفاع معدل تغلغل الإنترنت والدفع عبر الإنترنت واللدان يتوقع أن يواصلوا زيادتهما مستقبلا في ظل توجه المزيد من المستهلكين نحو اعتماد هذا النوع من الخدمات. إذ بلغت نسبة السكان الذي لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت في شمال إفريقيا معدلا قارب 50% مع مطلع سنة 2019 مقابل 37% سنة 2014، كما أن نسبة السكان الذين نفذوا عمليات الدفع عبر الإنترنت قد ارتفعت بمعدل 2% مع مطلع سنة 2019 مقارنة بسنة 2014.

ت. **بداية انتشار مختبرات حماية التكنولوجيا المالية:** أمام التطور المعترف لحجم الاستثمارات العالمية في مجال التكنولوجيا المالية استوجب استحداث آليات لحماية المستهلكين الماليين والنظام المالي ككل من مخاطر الاستثمار في مجال التكنولوجيا المالية، وفي هذا الإطار برزت مختبرات حماية التكنولوجيا المالية كبيئات حاضنة للمشاريع الابتكارية مشكلة بذلك إحدى الحلول الاستراتيجية لحماية التكنولوجيا المالية في جميع دول العالم بما فيها منطقة شمال إفريقيا. ومن بين أهم المختبرات المنتشرة في المنطقة نجد: مختبر Finlab في الجزائر والذي أعلن عن تأسيسه يوم 29 سبتمبر 2021، صندوق الرمل التنظيمي بتونس والذي تم إطلاقه يوم الفاتح من شهر جانفي من سنة 2020، المختبر التنظيمي لتطبيقات التكنولوجيا المالية في مصر والذي تم إنشاؤه سنة 2019، المختبر البيئي للتكنولوجيا المالية والذي أسس سنة 2019 لتكون هذه البيئات مجالا لاختيار المشاريع الابتكارية الناجحة ومرافقتها إلى حين طرحها في الأسواق المستهدفة.

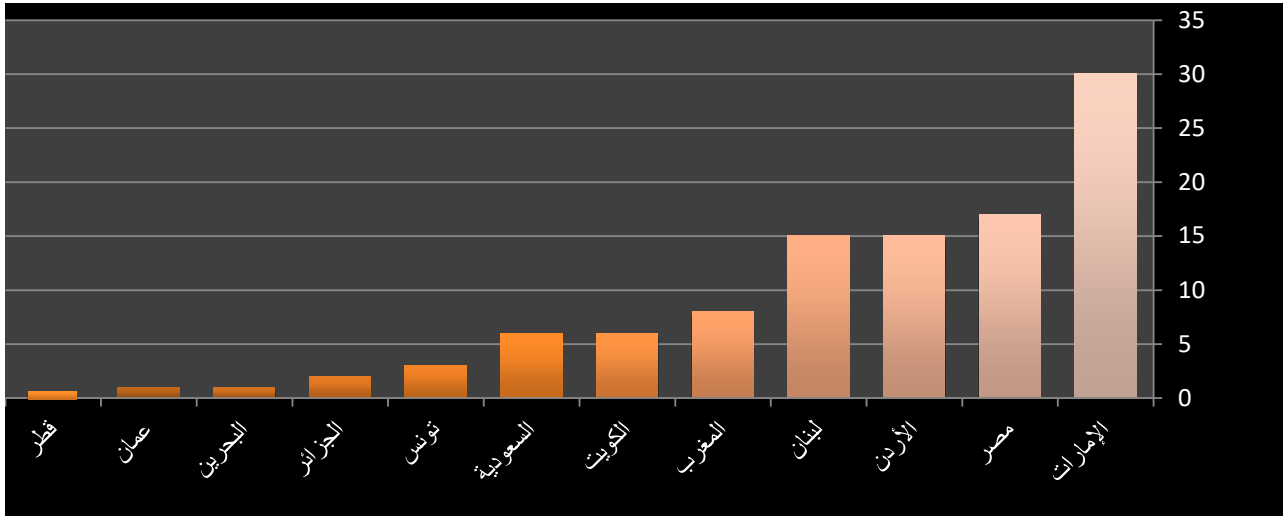
ث. اجتياح وباء كوفيد19 للمنطقة: شكّل انتقال وباء كوفيد 19 إلى دول شمال إفريقيا منذ مطلع سنة 2020 بمثابة الحافز القوي لتعزيز التحول الرقمي عبر مجموعة من القطاعات على غرار قطاع الخدمات المالية والتكنولوجيا المالية. وفي هذا الإطار تحاول دول المنطقة الانتقال إلى اقتصاديات قائمة على المعرفة، حيث تضع نصب خطتها الاستراتيجية البحث والتطوير والابتكار كمحركات رئيسية للتنمية. وعلى الرغم من أن جميع البلدان في المنطقة لديها قواسم مشتركة في الأهداف، فإن النهج تجاه مبادرات تحقيق تلك الأهداف يختلف، إذ نجد أن البنوك المركزية تأخذ على عتقها القيام بذلك في بعض الدول، بينما في دول أخرى، تلعب المناطق الحرة الاقتصادية والسلطات التنظيمية المختلفة الدور الرئيسي في تنفيذ مخططات التنمية.

ج. تبني آلية التمويل الجماعي في المنطقة: يمثل التمويل الجماعي آلية مستحدثة لتمويل المشاريع الابتكارية في دول شمال إفريقيا، تسمح بجمع مبالغ مالية من عدد كبير من الأشخاص تكون أحيانا منخفضة جدا، بحيث يوفر هذا النهج أساليب وأدوات لمعاملة مالية تقوم على إلغاء الوساطة مع الجهات التقليدية، كما يتيح الفرصة لكل فئات المجتمع استثمار مبلغ معين من المال مهما كانت قيمته، وإذا أضيف إلى استثمارات الأعضاء الآخرين فإنه يوفر التمويل الكافي للمشروع.

2.3.2. شركات التكنولوجيا المالية في الجزائر:

يتضح من خلال الشكل أدناه أن انتشار شركات التكنولوجيا المالية في الجزائر ضعيف جدا، إذ لم يتجاوز عددها شركتين، مقارنة بالدول الأربعة الأولى التي احتلت الصدارة في ذلك، بسبب عدم امتلاك الجزائر البيئة الحاضنة لإنشاء مثل هذه الشركات، ويشار إلى أن نشاط شركات التكنولوجيا المالية الموجودة في الجزائر يقتصر فقط على تصميم حلول وبرامج لفائدة المؤسسات المصرفية و بريد الجزائر من أجل توفير خدمات رقمية لعملائهم. (وفاء حمدوش، لمياء عثمان، سمية بن علي، 2021، الصفحات 550-551).

الشكل رقم 1-3: عدد شركات التكنولوجيا المالية في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا



المصدر: لمياء عثمانى ووفاء حمدوش، (2017): نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية، المجلد 1، العدد 1، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة باجي مختار عنابة ص 214

رغم أن الجزائر تعتبر من الدول السبعة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا التي تمتلك تشريعات بشأن الجرائم الإلكترونية والأمن المعلوماتي إلا أن ذلك لم يكن كافي لتشجيع انتشار شركات التكنولوجيا المالية. تعتبر شركة (Esref Pay الشركة الناشئة Startup) الجزائرية الوحيدة التي تنشط في مجال الأعمال التجارية عبر الإنترنت ومنتظر نمو هذا النوع من الشركات في الجزائر، خاصة بعد إنشاء وزارة تهتم بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات الناشئة واقتصاد المعرفة، تعمل على إحداث إطار قانوني وتنظيمي ووظيفي للشركات الناشئة ووضع تعريف قانوني لها وللحاضنات، وتحديد طرق تقييم أدائها.

3.3.2. مميزات وعيوب شركات التكنولوجيا المالية:

أ. مميزات شركات التكنولوجيا المالية: تتميز شركات التكنولوجيا المالية بأنها: (وفاء حمدوش، لمياء عثمانى، سمية بن علي، مرجع سابق، الصفحات 396-397)

- تتبنى "نموذج الأعمال Businessmodel" من النوع الذي يتميز بالابتكارية وارتفاع درجة المخاطر (الحساسية تجاه الخطر)، فغالبا هي شركات من النوع Start-up؛
- تقدم خدمات تتقاطع بالدرجة الأولى مع الخدمات البنكية، خدمات الدفع، التمويل، الادخار والاستثمار، مقدمة عبر الإنترنت.

ومن أهم عوامل نجاح شركات التكنولوجيا المالية نذكر ما يلي:

- المشاركة العميقة مع الزبائن: وضع الحاجة والرغبة عند الزبون في صميم الاستراتيجية ونموذج الأعمال عند تصميم وعرض المنتج أو الخدمة؛
 - لتحليل باستخدام التكنولوجيا الحديثة: استخدام البيانات الضخمة لتجميع وتحليل واستثمار المعلومات حول الزبائن؛
 - المصادر الجماعية للأفكار الابتكارية: إتاحة البرمجيات المطلوبة لتطوير المنتجات.
- ب. مخاطر التكنولوجيا المالية: يمكن رصد مستويين من المخاطر:
- المستوى الأول: هناك مشاكل التكنولوجيا عموماً، اختراق بيانات الأفراد، التحايل الإلكتروني، عدم تطور آليات حماية المستهلك الإلكتروني بالقدر الكافي؛
 - المستوى الثاني: هناك مشاكل متعلقة بطبيعة الأنشطة المالية:
 - عدم توفر شبكات الأمان كالتأمين على الودائع في صناعة الخدمات المالية للمؤسسات غير البنكية التي لا تخضع للتنظيم؛
 - مزاحمة البنوك على العملاء، بما يؤدي إلى تقاسم الإيرادات، في وقت تعاني فيه البنوك أساساً من تراجع الربحية؛
 - زيادة حدة خطرين ماليين تقليديين هما خطر القرض وخطر السيولة (عدم وجود قواعد احترازية توجيهية على الأقل)؛
 - تقليص درجة الأمان والشرعية في المعاملات، كتسهيل تبييض الأموال وتمويل الإرهاب.

3. تجارب دول العالم في التكنولوجيا المالية

1.3.1. نظرة العالم نحو التكنولوجيا المالية:

لقد عرف العالم مجموعة من التجارب في قطاع التكنولوجيا المالية نذكر منها:

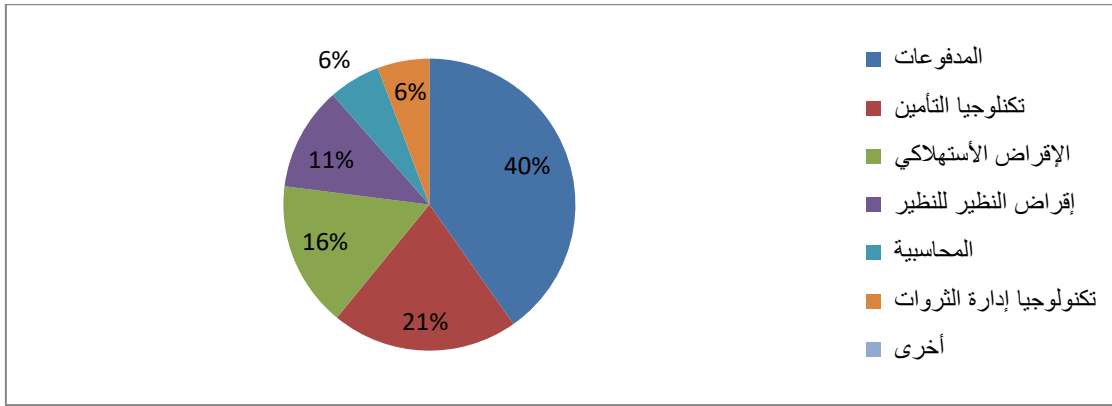
1.1.3. الولايات المتحدة الأمريكية: تستحوذ الولايات المتحدة الأمريكية على الحصة الأكبر (أقل من الثلثين بقليل) للاستثمارات العالمية في التكنولوجيا المالية، وتغطي الشركات الناشئة التي تنشط في هذا المجال كل أصناف الخدمات المالية، ويعتمد نموها على البنية التحتية عالية الجودة مع وفرة في رؤوس الأموال والمهارات لكن مع دعم حكومي محدود، رغم توفر آليات تقنية للأمن المعلوماتي تتميز بدرجات عالية من التطور، فقد أدت بعض الهجمات السريالية إلى إحداث اختراق في بيانات العملاء.

2.1.3. أوروبا: قدرت قيمة الاستثمارات الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في أوروبا 1,5 مليار دولار أمريكي سنة 2014 وبهذا فإنها تحتل المرتبة الثانية بعد الولايات المتحدة الأمريكية في الفترة 2010=2014، حيث استحوذت كل من بريطانيا والسويد وهولندا على القسم الأكبر من هذه الاستثمارات. وقد ارتكزت نمو التكنولوجيا المالية في بريطانيا على الدعم الملائم من الحكومة والهيئات التنظيمية، ولكن رغم الاستثمارات الكبيرة في مجال الأمن المعلوماتي لم تكن بيانات العملاء في مأمن حيث تم اختراقها، وهكذا كشفت هجمة "وانا كراي" عن مواطن الضعف في العديد من هذه المؤسسات. (سعيدة نيس، 2022، صفحة 238)

3.1.3. التجربة الهندية:

تعتبر أسواق التكنولوجيا المالية الهندية من أسرع أسواق التكنولوجيا المالية نمواً في العالم، واليوم يوجد أكثر من 2,100 شركة تكنولوجيا مالية في الهند. (خولة، قميش، 2023، الصفحات 335-336) تقدم الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية في الهند مجموعة واسعة من الخدمات المالية، حيث نجد من أهم القطاعات المستهدفة قطاع المدفوعات والذي يعتبر من القطاعات الأكثر تقدماً بما نسبته 39% في حين تشكل استثمارات شركات التكنولوجيا المالية في قطاع الإقراض الاستهلاكي والإقراض نظير لنظير ما نسبته 16% و 10% على التوالي، أما الاستثمارات في الحاسبية فكانت بنسبة 5% من إجمالي الاستثمارات، والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم 1-4: التمويل في قطاع التكنولوجيا المالية لسنة 2020

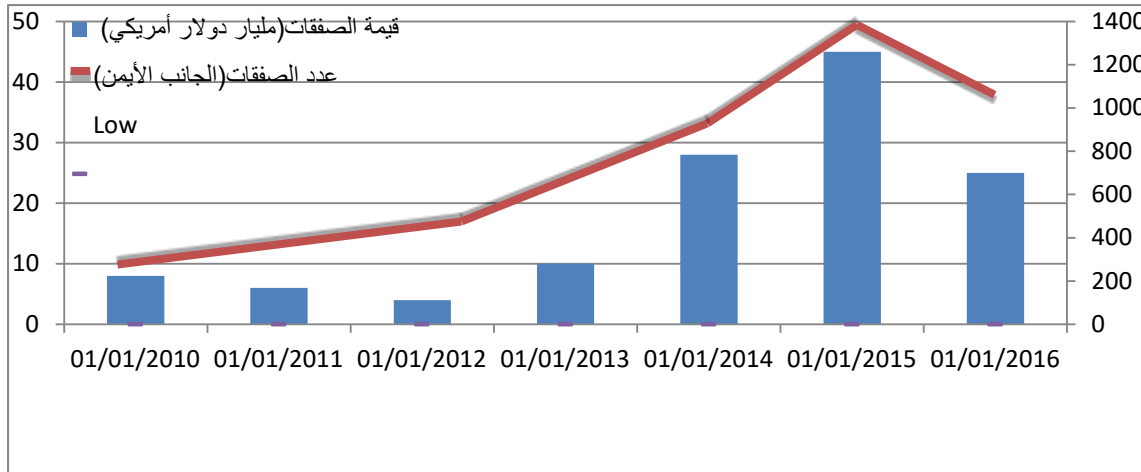


المصدر: خولة قميش، (2023): تطور التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي -دراسة حالة الهند-المجلد 4 العدد 1، مجلة البحوث الإقتصادية والمناجمنت، جامعة سطيف، الجزائر، ص 335.

4.1.3. تجارب دول الشرق الاوسط، شمال إفريقيا، افغانستان، باكستان، القوقاز وآسيا الوسطى:

حققت الاستثمارات العالمية في التكنولوجيا المالية نمواً سريعاً في الخمس سنوات الماضية، وتشير التوقعات إلى استمرار نموها بقوة، فقد ارتفعت قيمة الاستثمارات في التكنولوجيا المالية بما يزيد على عشرة أضعاف في الفترة 2012-2015 (الشكل البياني 1-5)، ورغم أن دمج المؤسسات العاملة في قطاع التكنولوجيا المالية في الولايات المتحدة أدى إلى حدوث تراجع في الاستثمارات العالمية في 2016، فقد استمر النمو في مناطق أخرى، ومنها منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وسجلت الاستثمارات ارتداداً إيجابياً قوياً في النصف الأول من عام 2017. (الشرق الأوسط وآسيا الوسطى، آفاق الاقتصاد الإقليمي، أكتوبر 2017، الصفحات 1-2)

الشكل رقم 1-5: الاستثمارات العالمية المالية في شركات التكنولوجيا المالية



المصدر: (أكتوبر 2017): الشرق الأوسط وآسيا الوسطى، آفاق الاقتصاد الإقليمي، ص 1

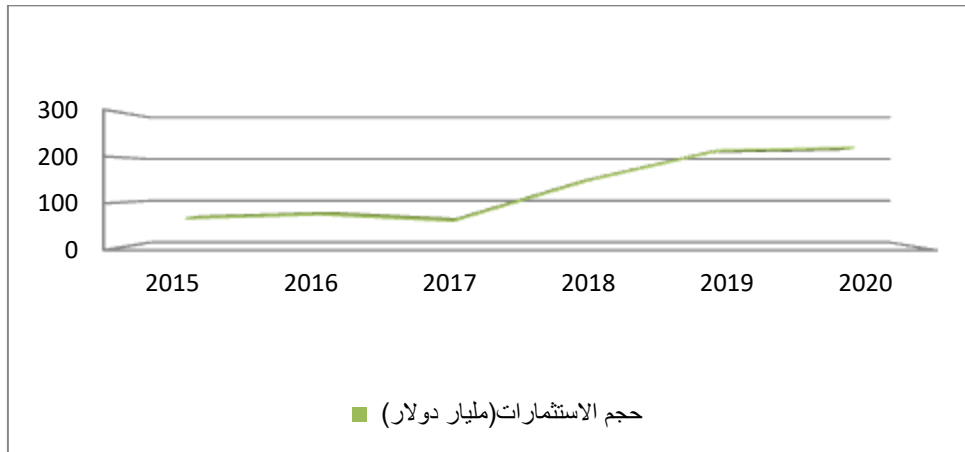
وفي مسح أجرى مؤخرا شمل 12 بلد في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وأفغانستان وباكستان تتضح زيادة عدد الشركات المبتدئة في مجال التكنولوجيا المالية بمقدار سبعة أضعاف منذ عام 2009، وتركزت استثماراتها في مصر والأردن ولبنان والإمارات العربية المتحدة (الشكل البياني 2-5). وقد نشأت هذه الشركات المبتدئة جنبا إلى جنب وفي إطار المنافسة مع البنوك، التي تستعين كذلك بتكنولوجيات الرقمية للانتقال إلى نماذج العمل الأكثر تركيزا على العملاء. وبينما لا يزال تغلغل الإنترنت محدودا في بعض البلدان أكثر من غيرها (جيبوتي ومصر والعراق وباكستان والصومال والسودان)، دخلت شركات الاتصالات إلى أسواقها وتباشر حاليا تقديم خدمات الدفع عن طريق الأجهزة المحمولة.

5.1.3 حجم الاستثمارات العالمية في قطاع التكنولوجيا المالية:

وفقا لتقارير التكنولوجيا المالية التي نشرتها شركة KPMG للسنوات 2019 و 2020 و 2021، فإن الاستثمارات العالمية في قطاع التكنولوجيا المالية عرفت تذبذبا خلال 2015 و 2020 تارة بالارتفاع خاصة في سنوات 2016 و 2018 و 2019 وذلك راجع إلى النشاط القوي للابتكارات المالية الذي شهدته مختلف دول العالم، وتارة أخرى بالانخفاض لاسيما في سنتي 2017 و 2020 بسبب تراجع حجم الإقراض بالإنترنت 2017 مقارنة بسنة 2016 إلى جانب تراجع صفقات الاندماج والبيانات الضخمة 2020 مقارنة بسنة 2019. إلا أنها في مجملها حققت نموا سريعا في السنوات الخمسة الماضية، حيث ارتفعت قيمتها بنسبة 87,21% في سنة 2020 مقارنة بسنة، حيث بلغ حجم الاستثمار العالمي في شركات التكنولوجيا المالية حوالي 121.5 مليار دولار في عام 2020 مقابل 64,9 مليار دولار أمريكي عام 2015. كما أشارت ذات التقارير أن عام 2020 شهد إبرام 3520 صفقة بعد أن بلغ هذا الرقم 2123 صفقة عام 2015، منوهة إلى أن التنوع الجغرافي لرؤوس الأموال المغامرة الممولة للاستثمارات

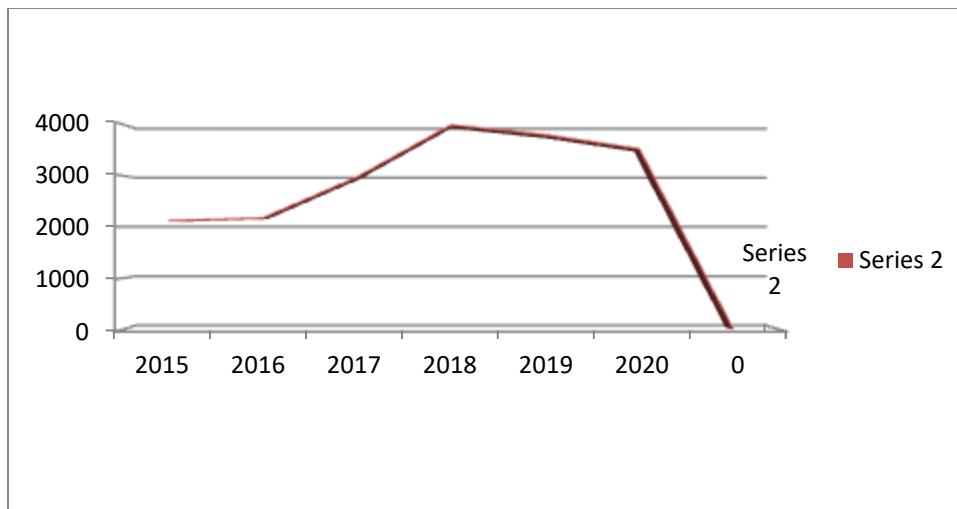
التكنولوجيا المالية ساهم بشكل كبير في تعزيز حجم الصفقات. ومن المتوقع ارتفاع حجم الاستثمارات وعدد الصفقات في مجال التكنولوجيا المالية خلال السنوات القادمة خاصة مع انتشار جائحة كوفيد وذلك على رغم من تزايد حالة عدم اليقين الجيوسياسية والمخاوف التجارية، والتي قد تضع عبئا أكبر على الاستثمار في التكنولوجيا المالية. (عماروش خديجة إيمان، هيري نصيرة، 2022، الصفحات 15-16)

الشكل رقم 1-6: حجم الاستثمارات المالية للفترة 2015-2020



المصدر: عماروش خديجة إيمان وهيري نصيرة، (2022): محركات نمو الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية بمنطقة شمال إفريقيا، العدد 1، مجلة المدير المجلد. جامعة بومرداس الجزائر، ص 16.

الشكل رقم 1-7: يمثل عدد الصفقات من 2015-2020



المصدر: عماروش خديجة إيمان وهيري نصيرة: المصدر سبق ذكره، ص 16.

تبعاً لهاتين الميزتين من الصعب إخضاع هذا النوع من الشركات للتنظيم البنكي التقليدي، فالإشراف يحتاج إلى المرونة واليقظة.

2.3. تجربة التكنولوجيا المالية في الدول العربية:

1.2.3. تطور تكنولوجيا المالية في الدول العربية:

إن أهمية القطاع المالي وضرورة تبنيه لمختلف التكنولوجيات الحديثة، شجع الدول العربية على القيام بالعديد من الخطوات كمحاولة منها للاستجابة للمفاهيم المستحدثة في هذا القطاع، وتمثلت أهم تطورات التكنولوجيا المالية التي عرفتھا الدول العربية في النقاط الآتية: (ملیكة طلبة، هدی بوحنیک، مرجع سابق، الصفحات 10-11-12)

أ. استثمارات الدول العربية في التكنولوجيا المالية: أوضح تقرير أعدته منظمة CGAP في ديسمبر 2020 أن نسبة 75% من حلول التكنولوجيا المالية تتركز في ستة بلدان فقط وهي: الإمارات العربية المتحدة، مصر، المغرب، تونس، الأردن ولبنان. وقد كان تبني هذه البلدان العربية للتكنولوجيا المالية في شكل خطوات متلاحقة، ففي سنة 2010 سمح الأردن لمصدري النقود الإلكترونية غير المصرفية بالعمل، وأصدر سنة 2015 قانون المعاملات الإلكترونية، وفي سنتي 2015 و2016 على التوالي، أدخل المغرب وتونس قوانين مصرفية فتحت أسواقها لفئات جديدة من مقدمي الخدمات في محاولة لرقمنة اقتصادهما بشكل أكبر، وفي سنة 2019 جعلت مصر الدفع غير النقدي إلزامياً، كما تم إصدار العراق مثل هذا القانون في عام 2014 وقدمت تراخيص لمقدمي خدمات الدفع.

الجدول رقم 1-3: يوضح استثمارات الدول العربية في التكنولوجيا المالية

الدول / المؤشرات الست %	الأردن	الإمارات	البحرين	تونس	السعودية	السودان	العراق	عمان	فلسطين	قطر	الكويت	لبنان	مصر	البحرين	البحرين
السياسات والتشريعات	54	75	77	71	73	06	22	43	50	50	59	30	30	09	16
جنب الطلب	33	81	63	57	70	18	27	40	48	39	23	34	67	52	09
توفر التمويل	08	50	23	30	32	/	/	04	10	20	10	31	13	/	09
تنمية المواهب	17	80	66	66	79	20	/	08	63	37	42	67	83	74	29
البنية التحتية المالية	40	73	74	50	64	11	10	43	34	50	34	46	30	30	23
الشراكات والتعاون	10	90	78	55	66	/	/	34	37	63	37	34	62	25	37
المؤشر العام	39	75	64	55	65	0.09	0.14	0.31	0.41	0.35	0.37	0.40	0.52	0.33	19

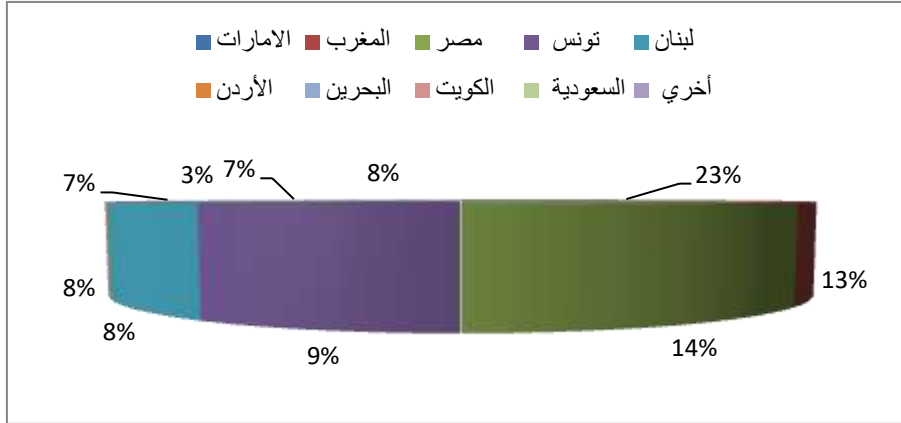
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نوران يوسف. (2021)، مؤشر التقنيات المالية الحديثة في الدول العربية Finxar، صندوق النقد العربي.

يلاحظ من الجدول أعلاه تطور مستمر في التكنولوجيا المالية في الوطن العربي بنسب متزايدة خاصة بالنسبة للتكنولوجيا المالية الحالية، حيث وصلت نسبة الزيادة إلى 26.51% سنة 2018، ويرجع هذا التطور إلى زيادة الاستثمار في شركات التكنولوجيا المالية إلى ما يقارب 237 مليون دولار في 181 صفقة منذ سنة 2015، وإبرام 51 من هذه الصفقات سنة 2019 غير أن هذه النسبة انخفضت بقيمة 1.15% سنة 2019، وهذا يرجع إلى ظهور أزمة كوفيد 19 التي أثرت بالسلب على جميع القطاعات، غير أن هذا التأثير ظهر بشكل واضح في التكنولوجيا المالية الجديدة التي عرفت تراجع بنسبة 58% سنة 2019 لتتخفف هذه النسبة إلى 55% سنة 2020، كبداية لظهور مرحلة التكيف والتعافي من الأزمة والتحول نحو المسار الرقمي، من المتوقع أيضا أن يقفز عدد الاستثمارات في قطاع التكنولوجيا المالية من 287 مليون دولار في عام 2019 إلى 2.28 مليار دولار عام 2022.

أ. توزيع التكنولوجيا المالية على البلدان العربية: تختلف مواطن تركز التكنولوجيا المالية في البلدان العربية حسب

مستوى تطور كل دولة ومدى توفر البيئة المتبينة لمثل هذه التكنولوجيا سواء من حيث البيئة التشريعية أو الاقتصادية أو التنظيمية وكذا البنية التحتية بالإضافة إلى ثقافة المجتمع ومدى انفتاحه لتجريب التقنيات الحديثة، ويمكن توضيح كيفية توزيع التكنولوجيا المالية على البلدان العربية وفقا للشكل الآتي:

الشكل رقم 1-8: توزيع التكنولوجيا المالية عبر الدول العربية



المصدر: مليكة بن علقمة ويوسف سائح، (2018): دور التكنولوجيا المالية في قطاع الخدمات المالية و المصرفية، المجلد 3، العدد 3. مجلة الإجتهد للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة سطيف، ص 102.

يلاحظ من الشكل أعلاه أن دولة الإمارات العربية المتحدة تستحوذ على أكبر نسبة في مصاف الدول الرائدة في مجال التكنولوجيا المالية المتطورة، وذلك بنسبة 23% من أنشطة التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وهو راجع لكونها بيئة خصبة للشركات الناشئة في هذا المجال، وتأتي في المرتبة الثانية مصر بنسبة 14% حيث تسعى هذه الأخيرة إلى تنظيم اللوائح والاستراتيجيات التي من شأنها دعم وتفعيل التكنولوجيا المالية، لتحل بعد ذلك المغرب في المرتبة الثالثة حيث يمثل المغرب سوق ديناميكي منفتح على التكنولوجيا المالية سواء من طرف جمهوره أو دولته على حد سواء.

3.3. التكنولوجيا المالية في خليج البحرين:

يقع خليج البحرين للتكنولوجيا المالية المركز الرائد للتكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط في مبنى أركايتا في مملكة البحرين ويوفر المركز حاضنات لدعم مبادرات التكنولوجيا المالية الذكية والقابلة للتطوير والتأثير على الأسواق من خلال مختبرات الابتكار وبرامج التسريع والأنشطة المنسقة والفرص التعليمية والمنصات التعاونية. (مليكة بن علقمة، يوسف سائح، 2018، الصفحات 102-103-104)

شريك مع الهيئات الحكومية والمؤسسات المالية والشركات والمؤسسات الاستشارية والجامعات والجمعيات ووكالات الإعلام وأرس المال الاستثماري وشركات التكنولوجيا المالية الناشئة ليكون بذلك مجموعة كاملة من المشاركين في الأسواق

المالية وأصحاب المصلحة معا. وفي شهر مارس 2017 وقع مجلس التنمية الاقتصادية في البحرين عقدا مع الاتحاد السنغافوري للتكنولوجيا المالية Trucial Investment Partners في الإمارات لتطوير نظام إيكولوجي وإطار تنظيمي للتكنولوجيا المالية.

وقد أنشأت البحرين بالفعل حاضنات تنظيمية حيث يمكن لشركات التكنولوجيا المالية الناشئة إختبار نماذج أعمالها ومنتجاتها دون أي انتهاك للقوانين الحالية. وقد كانت البحرين موطن الخدمات المالية التقليدية مع وجود العديد من البنوك الدولية والمحلية في المملكة، ولكن فقدت البحرين الكثير من تلك الميزة التقليدية لدي في الآونة الأخيرة ومن هنا أصبح التركيز على صناعة التكنولوجيا المالية والذي تحتاج إليه صناعة الخدمات المالية في البحرين فيما يتعلق بقطاع الخدمات المالية الإسلامية فالبحرين سباقة في هذا القطاع الحيوي وتتمتع بأكثر من 40 عام من الخبرة كمركز للخدمات المالية على مستوى المنطقة وكانت البحرين خلال هذه الفترة من الدول السباقة في خلق وتبني قطاع الخدمات المالية الإسلامية ووضعت أهمية كبيرة في خلق بيئة تنظيمية متطورة على المستوى الدولي وتعمل الآن لخلق نظام متكامل داعم لشركات خدمات التكنولوجيا المالية. في شهر جوان 2017 أطلقت البحرين البيئة الرقابية التجريبية لخدمات التكنولوجيا، وهي الأولى من نوعها في المنطقة وذلك بهدف دعم شركات التكنولوجيا المالية الناشئة لتجربة وإختبار حلول تقنية جديدة.

وفي خطوة نحو تشجيع نمو شركات التكنولوجيا المالية الإسلامية بشكل خاص، تم تطبيق أنظمة تسمح للشركات الصغيرة والمتوسطة في البحرين والمنطقة بالحصول على التمويل المتوافق مع الشريعة الإسلامية من خلال التمويل الجماعي، كما يسمح للشركات الصغيرة والمتوسطة الآن الحصول على التمويل التقليدي من خلال الوسائل نفسها.

وعلاوة على ذلك سيتم في الربع الأول من سنة 2018 تدشين خليج البحرين للتكنولوجيا المالية، للتكنولوجيا المالية، حيث يتم تطوير الخليج من قبل مجلس التنمية الاقتصادية واتحاد التكنولوجيا المالية في سنغافورة، وسيكون أول وأكبر مركز مخصص للتكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وأفريقيا ومن خلاله سيتم ربط البحرين بشبكة مراكز اتحاد التكنولوجيا المالية في جميع أنحاء الولايات المتحدة وآسيا.

تعتبر هذه الإصلاحات جزء من مبادرات حكومية أوسع لتشجيع الابتكار وريادة الأعمال على مستوى جميع القطاعات الاقتصادية وهي ذات أهمية كبرى لتحقيق النمو في قطاع التكنولوجيا المالية الإسلامية الإقليمية والدولية والمصارف الإسلامية بحاجة إلى التكيف مع الاحتياجات المتغيرة لعملائها.

1.3.3. مؤشر التقنيات الحديثة في الدول العربية:

لقد أدى ظهور التكنولوجيا المالية وزيادة تبنيها من قبل الدول العربية إلى التفكير في وضع مؤشر FinxAr وهو أداة لقياس جهود هذه الدول حول مدى تعزيز البيئة اللازمة لقيام هذه الصناعة الحديثة. (نوران يوسف، 2021، الصفحات 2-5)

أ. نبذة عن مؤشر FinxAr: أطلق صندوق النقد العربي اليوم 27 أبريل 2021 بمناسبة إحياء اليوم العربي لشمول المالي، مؤشر التقنيات المالية الحديثة في الدول العربية finxar. يأتي إطلاق المؤشر في إطار جهود الصندوق لدعم توجه الدول العربية للارتقاء بصناعة التقنيات المالية الحديثة ودعم التحول المالي الرقمي، بما يخدم تعزيز الشمول والاستقرار الماليين وفرص تحقيق التنمية المستدامة. يهدف المؤشر السنوي إلى الوقوف على جهود الدول العربية في دعم تطور صناعة التقنيات المالية الحديثة، كما يساهم في وضع رؤية لهذه الصناعة في الدول العربية وكيفية دعم البيئة الحاضنة لها، من خلال إلقاء الضوء على التحديات التي تواجه تطورها، بما يساعد في رسم السياسات الوطنية لإرساء صناعة التكنولوجيا المالية، والاستفادة من الفرص والإمكانيات المتاحة للدول العربية.

ب. منهجية احتساب المؤشر: يتكون المؤشر finxar، من ستة مؤشرات رئيسة تمثل إبعاد البيئة الداعمة للتقنيات المالية الحديثة، تشمل السياسات والتشريعات، وجانب الطلب، وتوفير التمويل، والبنية التحتية المالية، وتنمية المواهب لدعم الابتكارات، والتعاون والشراكات. يعتبر المؤشر الأول من نوعه على مستوى الأبعاد التي يتناولها ومجالات تدخلات الدول العربية وقياس جهودها في تعزيز البيئة الحاضنة للتقنيات المالية الحديثة، بالتالي يمثل المؤشر أداة فعالة في تحديد المجالات التي تحتاج لبذل المزيد من الاهتمام والجهود وما تتطلبه من سياسات ملائمة. يتكون المؤشر العام من مائة نقطة مئوية، تتراوح بين الصفر أقل مستوى وواحد لأعلى مستوى، مقسمة على ست محاور رأسية ممثلة للبيئة الحاضنة للتقنيات المالية الحديثة، مرجحة بالأوزان التالية:

ت.

الجدول رقم 1-4: المؤشرات الرئيسية للمحاور الرئيسية

المؤشرات الرئيسية	(%) الأوزان
محور السياسات والتشريعات	25
محور جانب الطلب	14
محور توفر التمويل	14
محور تنمية المواهب	14
محور البنية التحتية المالية	20
محور التعاون والشراكات	13
<u>المؤشر العام</u>	<u>100</u>

المصدر: نوران يوسف: المصدر سبق ذكره، ص5.

يتم احتساب المؤشر العام للتقنيات المالية الحديثة (من خلال المعادلة التالية: FinxAr)

$$Finxar = \sum_{n=1}^6 ([AVGSUB]n * Wn)$$

حيث:

Finxar: المؤشر العام للتقنيات المالية الحديثة.

[AVGSUB] n متوسط قيمة المحور "n"

W: الوزن الترجيحي للمحور "n"

n: المحور (السياسات والتشريعات، جانب الطلب، توفر التمويل... الخ)

ث. المؤشر العام للتقنيات المالية الحديثة في الدول العربية **finxar**: أظهرت نتائج المؤشر تنامي جهود الدول

العربية في بناء بيئة ممكنة لصناعة التقنيات المالية الحديثة والخدمات المالية الرقمية خاصة في دعم العمليات المالية عن بعد في أعقاب جائحة كورونا خلال عام 2020، بما يعكس جهود الدول العربية في وضع استراتيجيات وطنية للتقنيات المالية الحديثة والتحول المالي الرقمي مكنت من رسم خارطة طريق لبناء ركائز قوية لأنشطة التقنيات المالية الحديثة والخدمات المالية الرقمية بما يدعم الشمول المالي الرقمي. المؤشر يبرز عدد من التحديات

التي تتطلب المزيد من الجهود خاصة على صعيد تسهيل وصول مزودي خدمات التقنيات المالية الحديثة ورواد الأعمال والشركات الناشئة إلى التمويل، ومواصلة تطوير التشريعات المحفزة.

خلاصة الفصل الأول:

لم تعد التكنولوجيا المالية بالمفهوم الجديد على القطاع المالي خاصة لدى الدول المتطورة، أين أصبحت اقتصاديات العديد منها يعتمد بشكل كبير على الخدمات المالية المبتكرة والتي تتماشى مع احتياجات مختلف الشرائح، حيث تزداد وتيرة التغير التكنولوجي في قطاع الخدمات المالية باستمرار.

وباعتبار أن التكنولوجيا المالية تعتمد على السرعة وسهولة تنفيذ العمليات التشغيلية من جهة والنفوذ لجمهور أوسع دون تقييد جغرافي من جهة ثانية، فكان من المنطق أن تتأثر الاستثمارات العالمية بالتكورات المتلاحقة للقطاع، وبذلك فإن الاهتمام بالتكنولوجيا المالية والاستثمار فيها شهد إقبالا كثيفا، حيث اكتسحت شركات التكنولوجيا المالية وأصبحت واقعا يفرض نفسه على الاقتصاد من خلال تقديمها لخدمات مالية متعددة وبكفاءة عالية.

الفصل الثاني: الخلفية النظرية للتأمين مع الإشارة

إلى حالة الجزائر -

تمهيد:

يشغل قطاع التأمين في وقتنا الحالي مكانة معتبرة ويمثل أحد أهم أضلاع القطاع المالي في أي بلد وذلك لما للتأمينات من دور حيوي في تعزيز النمو الاقتصادي والمساهمة الفعالة في تحقيق التنمية المستدامة والمتوازنة، من خلال التأثير الإيجابي في العديد من المتغيرات الاقتصادية الكلية، وباعتبار شركات التأمين من أهم الفاعلين في القطاع المالي لدورها الفعال في الحفاظ على الاستقرار المالي للأفراد والمؤسسات من خلال جملة الخدمات التأمينية التي توفرها من جهة، ودعم النمو الاقتصادي من خلال كمية الأموال التي تخضعها في الاستثمارات من جهة أخرى. وفي سبيل تطوير الصناعة التأمينية في العديد من الدول ظهرت حتمية تبني الرقمة من أجل ضمان سهولة وجودة الخدمة المقدمة للمؤمن لهم. كغيرها من الدول فقد شهدت شركات التأمين في الجزائر تطبيقا لبرامج الدولة الرامية لرقمته مختلف القطاعات تحولات جذرية في أعمالها، حيث انتقلت جل الشركات العاملة في القطاع من الطريقة التقليدية القائمة على الشكل المادي للعمليات والإجراءات إلى الأساليب التكنولوجية والرقمية، إلا أن هذا التحول تباين من شركة إلى أخرى. وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى النقاط الرئيسة التالية:

1. الإطار النظري للتأمين.
2. ماهية تكنولوجيا التأمين.
3. عموميات حول شركات التأمين في الجزائر.

1. الإطار النظري للتأمين:

1.1. نشأة التأمين وتطوره:

إن مصطلح التأمين لم يكن معروفاً، ولا مسجلاً في أي من الوثائق قبل العصر الحديث بل كانت تعبر عن هذا المصطلح أفكار أخرى، كالتعاون والتبادل والتضامن والتخطيط للمخاطر المحتملة ومساهمة الأسرة والمجتمعات في التكفل بإصلاح الضرر، ومن هنا يبدو ضرورياً التساؤل عن بداية ظهور الأفكار الأولية للتأمين ومجاليه.

فالذين يرجعون فكرة التأمين إلى العصور القديمة، يرون أن هذه الفكرة قد جسدها رؤية يوسف عليه السلام خلال الحضارة الفرعونية في مصر، حول تخزين القمح في سنوات الرخاء لمواجهة السنوات العجاف اللاحقة. بظهور التعاون التبادلي خلال الحضارة الصينية حيث كان التجار حينها يقومون بتوزيع المخاطر المتمثلة في نقل البضائع لاجتياز الأنهار على مجموعة من السفن، فإذا غرقت إحداها ونجت الأخرى يكون هناك تقاسم في الأضرار بين التجار، وتعتقد أن هذه الحالة شكلت النواة الأولى للتأمين البحري فيما بعد. ووجدت فكرة التأمين أيضاً لدى البابليين حيث كان سكان شواطئ الخليج العربي، يساهمون جميعاً في التعويض عن سفينة بدون إهمال منه سفينة أخرى. (جديدي معراج، الصفحات 6-7)

أ. **فكرة التأمين في العصور الوسطى:** يرى بعض المؤرخين أن بداية ظهور فكرة التأمين كانت في العصور الوسطى، حيث ظهرت فكرة التبادل والتعاون بين أفراد المجموعة الواحدة على تحمل ما يلحق لأي عضو من أعضائها من ضرر أو خسارة، وتعتبر فكرة التبادل هذه جوهرية وأساس فكرة التأمين، ومن صور التبادل التي عرفت في ذلك العصر تجمع صغار المزارعين حول كبار الملاك والإقطاعيين والنبلاء بهدف تكوين رصيد مالي مشترك، عن طريق فرض اشتراكات يدفعها الأعضاء لمواجهة ما يلحق بهم من كوارث وخسارة كتلف المحاصيل، وذلك بدفع تعويض للعضو المتضرر من الاشتراكات التي تم جمعها، ولعبت هذه الجمعيات دوراً كبيراً في تخفيف الخسائر على أعضائها، وكان حق الاشتراك في هذه الجمعيات اختيارياً، فللفرد الحق في قبول عضوية الجمعية أو رفضها، وقد أنشأ البابا "إسكندر الثالث" عام 1155 ميلادي جمعيات شبيهة بتلك الجمعيات، إلا أن عضويتها كانت إجبارية، إذ لا يحق لأفراد المجتمع رفض الانضمام إليها. وظل العمل بهذا النوع من الجمعيات يتطور شيئاً فشيئاً، حتى ظهرت فكرة التأمين في نهاية العصور الوسطى، نتيجة لتقسيم الإقطاعيات الكبيرة إلى إقطاعيات صغيرة، مما أدى إلى ظهور طبقة صغار الملاك من المزارعين، وبرز حاجتهم إلى إيجاد ضمان يحميهم من المخاطر المختلفة، كما ان ازدهار النشاط التجاري بين المقاطعات والمدن المختلفة، خاصة في مجال التجارة البحرية، أدى إلى ظهور فكرة التأمين التجاري في تلك الحقبة. (لعلي فاطمة، 2019، الصفحات 77-81)

ب. فكرة التأمين في العصر الحديث: إن تطور وانتشار التعامل بالتأمين في الوقت الحاضر يرجع إلى تطور النشاط الاقتصادي والاجتماعي ووسائل المواصلات، مما أدى إلى اتساع دائرة المخاطر التي يتعرض لها الفرد في شخصه أو ماله، الأمر الذي دفع الأفراد إلى التفكير في إيجاد وسيلة تخفف عنهم ما يلحق بهم من خسائر، وقد وجدوا في نظام التأمين ضالتهم، فعملوا على تطوير فكرة التأمين بتوسيع الغطاء التأمين، ووضع أحكام تنظم عملية التأمين. (د. كريمة عبد عمران، 2014، الصفحات 18-19)

وقد شمل نظام التأمين في بداية القرن الحالي العديد من المجالات التي كانت لا تعرف من قبل كالتأمين على المسؤولية وحوادث المرور والنقل بمختلف أنواعه وفي الجزائر لقد كان النظام السائد في هذا المجال بعد استرداد السيادة الوطنية نظام التأمين الفرنسي لسنة 1930 وبعده عمل المشرع على سن قواعد قانونية جزائرية، ويمكن إن نميز في هذا الصدد بين مرحلتين أساسيتين:

- المرحلة الأولى: عرفت بفرض الدولة رقابة على الشركات الأجنبية العاملة في هذا المجال، والتي كان يقدر عددها بحوالي 270 شركة تعمل على مستوى مختلف مجالات التأمين، واغلبها شركات فرنسية يوجد مقرها الرئيسي بكبريات المدن الفرنسية.

- المرحلة الثانية: وهي المرحلة التي تجسدت فيها فكرة احتكار الدولة لعمليات التأمين وإعادة التأمين بالجزائر، وتم ذلك بمقتضى الأمر الصادر بتاريخ 27 ماي 1966 حيث أشارت المادة الأولى منه على أنه (من الآن فصاعدا يرجع استغلال كل عمليات التأمين الدولة). وقد أنشأت الدولة لهذا الغرض مؤسسات تأمين جزائرية لتحتكر هذا النشاط، ولا زالت لحد الآن. (حري محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، 2008، الصفحات 32-33)

2.1. التأمين: التعريف، الخصائص، الأهمية، تقسيماته

1.2.1. تعريف التأمين:

لم يكن مصطلح التأمين معروفا في القديم بل كان يعبر عنه بأفكار أخرى كالتعاون والتبادل والتضامن والتخطيط للمخاطر المحتملة ومساهمة الأسرة والمجتمعات في التكفل بإصلاح الضرر بالإضافة إلى أنه يعمل على تعبئة المدخرات في سبيل تمويل المشاريع الاستثمارية المنتجة.

في اللغة مصدر أمن يؤمن مأخوذة من الاطمئنان الذي هو ضد الخوف ومن الأمانة التي هي ضد الخيانة، يقال أمنه تأمينا واثمنه واستأمنه حيث تستعمل كلمة الأمن عند الخوف. وله معاني عديدة: منها إعطاء الأمان، مثل التأمين

الحربي إذ نزل في بلاد المسلمين، ومنها التأمين على الدعاء وهو قوله آمين أي استجب ومن ذلك قوله تعالى بعد بسم الله الرحمن الرحيم «منهم من خوف» وكذلك قوله تعالى «وإذ جعلنا البيت مثابة للناس وأمنا».

وأقرب معاني التأمين في المصطلح المالي المعاصر هو إعطاء الأمن وذلك بأن التأمين هو نشاط تجاري غرضه أن يحصل الأفراد والشركات من بعض ما يخافون من المكاره مقابل عوض مالي .

أ. **التعريف الفقهي للتأمين:** لقد اختلف الفقهاء في تعريف التأمين: فقد عرفه الفقيه Planiol بأنه عقد يتحصل بمقتضاه المؤمن له على تعهد من المؤمن بأن يقدم له مبلغا من المال في حالة وقع خطر معين مقابل دفع قسط أو اشتراك مسبق.

في حين عرفه Sumien على أنه عقد يلتزم بموجبه شخص يسمى المؤمن بالتبادل مع شخص آخر يسمى المؤمن له بأن يقدم لهذا الأخير الخسارة المحتملة نتيجة حدوث خطر معين مقابل مبلغ معين.

ب. **التعريف القانوني للتأمين في الجزائر:** إن التأمين في مفهوم المادة 619 من القانون المدني الجزائري يعرف على النحو التالي «عقد يلتزم المؤمن له أو الغير (المستفيد) الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيرادا أو أي أداء مالي آخر في حالة تحقق الخطر المبين في العقد وذلك مقابل أقساط أو أية دفعات مالية أخرى. (مراكشي محمدلمين، 2016، الصفحات 266-267)

ت. **تعريف الاقتصاديين للتأمين:** يعرف Knight بأنه عمل من أعمال التنظيم والإدارة وذلك لأنه يقوم بتجميع أعداد كافية من الحالات المتشابهة لتقليل درجة عدم التأكد إلى أي حد مرغوب فيه.

أما SHachle فيقول إن من الأسس التي يعتمد عليها التأمين في القياس هو أن ظاهرة الأعداد الكبيرة تحول عدم العلم إلى علم (معراج هواري، جهاد بوعزوز، أحمد مجدل، 2013، صفحة 98).

كما أن التأمين له القدرة على التنبؤ وحساب قيمة الخسارة المتوقعة وذلك عن طريق تجميع الأخطار المتجانسة من حيث القيمة المتوقعة والانحراف المعياري للخسارة. (هاني جزاع أريمة، سامر محمد عكور ، 2010، صفحة 96)

ومن خلال ما سبق، يمكن التوصل إلى أن التأمين ما هو إلا عملية يساهم من خلالها الأفراد أو المؤسسات بأقساط تمكنهم من الحصول على حق الحماية في حالة وقوع الأخطار المؤمن عليها في شكل تعويض تدفعه هيئة التأمين التي تأخذ على عاتقها تحمل الأخطار المؤمن عليها.

2.2.1. خصائص التأمين:

- أ. عقد من عقود التراضي، وذلك لكون أن القبول والإيجاب ضروريان فينعقد توافق والإيجاب، إلا أنه عادة يثبت إلا بوثيقة تأمين يوقع عليها المؤمن
- ب. عقد ملزم للجانبين، بحيث ينشأ التزامات متقابلة في ذمة كل طرف من طرفه قبل الآخر، هذه الالتزامات تنشأ من اللحظة التي يتم فيها العقد بالقبول والإيجاب
- ت. عقد احتمالي، وذلك لأن ربح أو خسارة أي طرف من طرفي العقد غير معروف وقت إبرام العقد.
- ث. عقد زمني، بحيث أن الوفاء بالالتزام المترتب لا يتم بصفة فورية، وغنما يتطلب مدة من الزمن هي نفسها مدة نفاذ العقد.
- ج. عقد إذعان، يتم في هذا العقد وضع الشروط التي يزيد بها أحد طرفي العقد وعلى الطرف الآخر القبول بها دون مناقشة أو تعديل بالتالي إبرام العقد .
- ح. عقد معاوضة، من خلاله كل واحد من طرفي العقد يأخذ مقابلًا لما يعطي.
- خ. عقد مسمى، هذا النوع من العقود هي التي تخضع للأحكام العامة من حيث انعقادها وآثارها. (دعاس عز الدين، بن يحي إبراهيم، 2023، الصفحات 7-8)
- د. انعكاس دورة الإنتاج: في المؤسسات الصناعية المنتج يصنع والخدمة تؤدي قبل عملية الفوترة النهائية، مما يتطلب تمويل مسبق للأصل الاقتصادي، والذي يعطي إمكانية التحديد الدقيق لقيمة المنتج أو الخدمة .
- ذ. التحول السلبي: إن الخاصية السابقة تؤدي إلى حدوث ما يسمى بالتحول السلبي كون أن العملية التأمينية تتميز بطول مدتها، والنتيجة الخاصة لهذه العملية لا تظهر إلا بعد عدة سنوات، وبالتالي يوجد عدم توافق كبير بين موارد الشركة واستخداماتها. (وردة، 1995-2019، الصفحات 3-4)

3.2.1. أهمية التأمين:

يمكن إجمال أهمية التأمين من خلال الجوانب التالية:

- أ. التنمية الاقتصادية: إن وجود التأمين يساعد الأفراد والمؤسسات على دخول ميادين جديدة ما كانوا ليدخلوها لولا وجود التأمين كون التأمين قد وفر لهم حماية تأمينية. ومن الأمثلة على ذلك قيام بعض تجار السيارات ببيع السيارات بالأقساط وهذا الأمر لم يكن ممكنا لولم يكن هناك تأمين على هذه السيارات لصالح هذا التجار يضمن حقه إذا تعرضت هذه السيارات للخطر. أما من حيث حفظ الثروة المستغلة فيتم ذلك من خلال قيام شركات التأمين

بتعويض المؤمن له إذا تضرر مصنعه مثلا نتيجة لوقوع الخطر المؤمن ضده، كما أن شركات التأمين قد تقدم النصح والمشورة إلى الجهات التي تطلبها سواء قبل تنفيذ هذه المشاريع أو حتى خلال إدارة هذه المشاريع فبإمكان شركات التأمين أن تزود الأفراد والهيئات من خلال خبرتها بهذا المجال. ومن حيث خلق رؤوس الأموال فيتم ذلك من خلال أن شركات التأمين تقوم باستيفاء الأقساط من مجموعة المؤمن لهم وذلك بتجمع لدى هذه الشركات حصيلة من الأموال يمكن الاستفادة منها بعد احتجاز ما يلزم لأغراض مواجهة الالتزامات حيث تقوم شركات التأمين بتمويل قطاعات الصناعة والتجارة والزراعة والاستثمارات الأخرى وذلك عن طريق المساهمة بشكل مباشر في هذه المشاريع.

ب. إعادة الدراسات والأبحاث بهدف تقليل الخسائر وتخفيف وقوع الخطر: إن شركات التأمين بحكم خبرتها الخاصة في مواجهة الأخطار وبمجم اتصاها بالشركات الأخرى في السوق المحلي والأسواق العالمية يتوفر لها رصيد هائل من المعرفة والخبرة يمكنها من تقديم الدراسات والإحصائيات التي تفيد جمهور المؤمن لهم للتعرف على أنجح الوسائل لمنع أو تقليل الخسائر إلى حدودها الدنيا.

ت. مكافحة التضخم: عند قيام شركات التأمين بتحصيل الأقساط من جمهور المؤمن لهم هذا يعني امتصاص السيولة من أيدي الناس مما يؤدي إلى انخفاض في الأموال المتداولة بين أيدي الناس وبالتالي تخفيض ميولهم الاستهلاكية وتقوم شركات التأمين باستثمار هذه الأموال في مشاريع تنموية وإنتاجية.

ث. تحقيق التوازن في ميزان المدفوعات: إن ما تحصل عليه هيئات التأمين الوطنية من عملات أجنبية مقابل الخدمات التي تقوم بها في البلدان الأجنبية ونتيجة عمليات إعادة التأمين التي تمارسها يؤدي إلى زيادة الصادرات غير المنظورة مما يساعد على تحسين ميزان المدفوعات ويساهم في اتساع حجم التجارة الخارجية .

ج. راحة البال: يعتبر قسط التأمين المدفوع نفقة معلومة ولكن بالمقابل فإن حامل وثائق التأمين وعدا بأنه في حالة وقوع أحداث معينة فإنهم سيتلقون تعويضا ماليا، وعليه فهم يدفعون نفقة صغيرة نسبيا مقابل التفادي المحتمل لنفقة أكبر غير معلومة وعليه فإن وثيقة التأمين هذه غالبا ما توصف براحة البال لأن حاملها يشعر بالاطمئنان لمعرفة أنه سيتحصل على التعويض المالي في حالة وقوع كارثة. (أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، 2007، الصفحات 90-93)

4.2.1. تقسيمات التأمين:

يمكن تقسيم التأمين إلى أنواع عديدة ومختلفة وذلك بحسب الزاوية التي ننظر فيها للتأمين.

أ. من حيث طبيعة الغرض من التأمين:

- فالتأمين الخاص يشمل جميع انواع التأمين التي يكون بموجبها للشخص الحرية في أن يختار بين أن يؤمن دون أي إلزام من أي جهة كالتأمين البحري، تأمينات الحياة وتأمينات الحوادث...؛
- أما التأمين الاجتماعي (الإلزامي) فيشمل هذا التأمين الأنواع التي يكون فيها الشخص المعرض للخطر ملزم بالتأمين ضد هذا الخطر إما بحكم القانون أو بأي حكم آخر.
- ب. من حيث موضوع التأمين والخطر المؤمن منه: وبما أن الأخطار القابلة للتأمين تم تقسيمها إلى ثلاثة أنواع وهي:
 - تأمينات الأشخاص: في هذا النوع من التأمينات يكون الخطر المؤمن ضده يتعلق بشخص المؤمن له، حيث يقوم المؤمن له بتأمين نفسه من الأخطار التي تهدد حياته أو سلامة جسمه أو صحته أو قدرته على العمل مثل: التأمين على الحياة، والتأمين ضد المرض والتأمين ضد البطالة والتأمين ضد الحوادث الشخصية.
 - تأمينات الممتلكات: وفي هذا النوع من التأمينات يكون الخطر يتعلق بممتلكات المؤمن له كالتأمين ضد الحريق، والتأمين البحري، والتأمين ضد السرقة، وتأمين المحاصيل الزراعية ضد الظواهر الطبيعية.
 - تأمينات المسؤولية المدنية: وفي هذا النوع من التأمين يكون الخطر المؤمن ضده من أخطار المسؤولية التي قد تترتب على المؤمن له تجاه الغير مثل تأمين إصابات العمل وأمراض المهنة وتأمين المسؤولية المهنية.
- ت. من حيث إمكانية تحديد الخسائر والتعويض اللازم: حسب هذا التقسيم يمكن تقسيم التأمين حسب التعويض المدفوع من قبل شركة التأمين إلى المؤمن له وفي هذه الحالة فإن التعويض المدفوع يكون نقدا أو عينا، وبحيث لا يزيد التعويض المدفوع عن قيمة الخسائر التي تحققت لإعادة المؤمن له إلى الوضع الذي كان عليه قبل وقوع الخطر المؤمن ضده وهذا يعني أن التأمين يقوم بإلغاء الأثر المادي للخطر وعلى شركة التأمين حسب اختيارها إما إن تعيد الممتلكات المتضررة إلى عهدتها السابق عن طريق إصلاحها وترميمها باستخدام مواد من نفس المواد التي يتكون منها الشيء المؤمن عليه أو أن تقوم بالتعويض النقدي ويقوم مالك هذه الأشياء بإعادة هذه الممتلكات.
- ث. من حيث طبيعة عقد التأمين: تقسم عقود التأمين إلى قسمين أساسيين هما:
 - العقود الاختيارية: ويكون لدى الفرد أو المؤسسة الحرية في أن يقوم بعقدها دون أي إلزام من أي جهة؛
 - العقود الإلزامية: وهي عقود التي تلزم الفرد أو المؤسسة أن يقوم بعقدها بحكم القانون أو بحكم التزامه التعاقدية أو بأي حكم آخر.
- ج. التقسيم العملي للتأمين: يقسم التأمين حسب العمل في شركات التأمين كما يلي:
 - تأمينات الحياة: في هذا النوع من التأمين يتعهد المؤمن في مقابل أقساط محددة بأن يدفع للمؤمن له أو المستفيد مبلغا من المال عند الوفاة أو عند بقاءه حيا بعد مدة معينة أو راتبا بشكل دوري وذلك بحسب ما

- يتفق عليه طرفا عقد التأمين مثل التأمين لحالة الوفاة والتأمين لحالة البقاء على قيد الحياة، والتأمين المختلط. (أسامة عزمي للسلام، شقيري نوري موسى، 2010، الصفحات 94-95-96)
- **التأمينات العامة:** وتندرج تحت هذا التأمين كل أنواع التأمينات الأخرى التي لا ينطبق عليها وصف تأمينات الحياة، وفيما يلي ذكر لأهمها:
 - **تأمين الحوادث الشخصية:** في هذا النوع يقوم المؤمن له بالتأمين ضد الحوادث التي قد تصيبه. كحادث مفاجئ قد يتعرض له فيجعله عاجزا. وسواء كان هذا العجز كلياً أو جزئياً، والمؤمن يقوم بدفع مبلغ التأمين إلى المؤمن له إذا لم يؤدي الحادث إلى وفاته. أو إلى المستفيد المحدد في العقد إذا أدى الحادث إلى وفاة المؤمن له. كما أن المؤمن يلتزم بدفع كافة النفقات من علاج وأدوية للمؤمن له. (نادية شبانة، 2014، صفحة 183)
 - **تأمين السيارات:** يغطي هذا التأمين المسؤولية المدنية التي قد تلحق بأصحاب السيارات عند إلحاقهم الضرر بالغير (إصابات جسمانية، إتلاف ممتلكات) من جراء استخدامهم لهذه السيارات.
 - **التأمين ضد خطر الحريق:** يتضمن هذا التأمين تعويض المؤمن له عن الأضرار التي تلحق بممتلكاته من جراء تحقيق خطر الحريق، وعادة ما تمتد التغطية الممنوحة في وثائق التأمين ضد الحريق لتشمل أخطار أخرى يتفق عليها مثل الصاعقة، العواصف، الانفجار، سقوط الطائرات، أعمال الشغب.
 - **التأمين ضد خطر السطو/ السرقة:** ويهدف هذا التأمين إلى تعويض المؤمن له عن الخسائر المادية التي تنجم عن استيلاء الغير على أمواله عن طريق اقتحام المباني التي تحوي هذه الأموال (الممتلكات) أو أجزاء منها سواء باستخدام العنف أو التهديد باستخدامه، كما ويعوض عن الخسائر الناجمة عن عملية الاقتحام بحد ذاتها.
 - **التأمين على الأخطار والممتلكات:** بكافة أنواعها السرقة، الحريق والتلف حسب ما نصت عليه المادة 44 من قانون التأمينات 95-07، البناء وفق ما جاء في المادة 175 وما يليها، الصحة، السيارات البضائع طبقاً لما جاء في المادة 136 وما يليها من قانون التأمينات... الخ، إن الأخطار التي تتعرض لها تحول إلى شركة التأمين بتكلفة تتمثل في قسط التأمين الذي يدفع المؤمن لقاء قبوله تلك الأخطار.
 - **التأمين على الأشخاص:** أهمها التأمين على الحياة بأنواعه الفردي، الجماعي، المختلط يوفر حماية مادية لمستقبل الفرد وأفراد أسرته عند بلوغه من التقاعد فإنه يخدم كل من الفرد والمجتمع، وهذا ما جاء في الأمر 95-07 في المادة 64 .
 - **تأمين المسؤولية المدنية:** يتم التأمين عن الضرر الذي ينجم عن مسؤولية الفرد اتجاه الغير مثل تأمين السيارات والسفن والطائرات وتأمين أصحاب المهن الحرة المواد 56 وما يليها من الأمر 95-07.

- **التأمين ضد إصابات العمل وأمراض المهنة:** وتهدف هذه التأمينات إلى تعويض أصحاب العمل عن المبالغ التي يلتزمون بدفعها قانونيا لمستخدميهم عند إصابتهم بحوادث تتعلق بالعمل أثناء تأديته وبسببه أو عند إصابتهم بمرض مهني مرتبط بالمهنة التي يمارسونها يؤدي إلى عجز أو قد يسبب الوفاة لهم.
- **تأمين الطيران:** يضمن هذا التأمين تعويض مالكي الطائرات عن الخسارة المادية التي تلحق بهم من جراء تضرر طائراتهم بسبب خطر مؤمن ضده أو من جراء المسؤولية التي قد تترتب عليهم تجاه الغير.
- **التأمين البحري:** ويمكن تقسيمه إلى أربعة أقسام :
 - تأمين أجسام السفن. Hull Insurance
 - التأمين على البضائع. Cargo Insurance
 - تأمين أجرة الشحن. Freight Insurance
 - تأمين مسؤولية صاحب السفينة.
- **تأمين المسؤولية المدنية:** ويهدف إلى تعويض المؤمن له عن المبالغ التي يلزم قانونا بدفعها للغير إذا ما تسبب في إلحاق ضرر بالغير جسديا أو ماديا. ومن أهم أنواع المسؤوليات التي يمكن تأمينها مالي :
 - تأمين المسؤولية المدنية الخاصة: ويشمل هذا رب الأسرة شخصا عما يسببه عن أضرار للغير كما يشمل مسؤولية عن الأضرار التي يسببها أولاده أو خدمة للغير؛
 - تأمين المسؤولية المدنية لرب العمل: لتعويض رب العمل عن المبالغ التي يدفعها لتعويض العاملين لديه عن إصاباتهم بسبب العمل؛
 - تأمين مسؤولية أصحاب المهنة عن الأضرار التي يسببونها للغير أثناء مزاولتهم لمهنتهم.
- **تأمين الأموال:** ويكون ذلك أثناء النقل Cash Iransit أو في الخزنة Cash In Fafe، ويهدف هذا التأمين إلى تعويض المؤمن له عن الخسائر التي تتعرض لها الأموال سواء أثناء نقلها أو أثناء وجودها داخل ممتلكاته.
- **التأمين ضد خيانة الأمانة:** لتعويض المؤمن له خسائر التي تلحق به نتيجة خيانة الأمانة من قبل مستخدميه سواء بالسرقة أو الاختلاس أو التبيد. (أسامة عزمي للسلام، شقيري نوري موسى، 2010، الصفحات 90-91-92-93)

3.1. خدمات التأمين:

1.3.1. تحول خدمات التأمين من التقليدي إلى الإلكتروني ضرورة لتسويقها:

الخدمة التأمينية عبارة عن منتج تسوقه ونتيجة شركة التأمين بهدف تلبية احتياجات الزبون ورغباته التأمينية ضد المخاطر المحتملة الوقوع في المستقبل والتي يمكن أن تسبب له خسائر، وينتج عنها امتلاك وثيقة التأمين التي يتم إبرامها وفقا للإجراءات التقليدية أو الإلكترونية.

أ. التسويق الإلكتروني لخدمات التأمين التقليدية: يقصد بالتسويق الإلكتروني التعامل التجاري القائم على تفاعل أطراف التبادل إلكترونيا بدلا من الاتصال المادي المباشر في عمليات بيع وشراء السلع والخدمات عبر شبكة الأنترنت ويتميز عن التسويق التقليدي لأنه:

- قدم خدمة واسعة يمكن للعملاء المتعاملين مع الموقع التعامل معه في أي وقت وهو متاح للجميع؛
- استعمال الأسلوب الرقمي أي قدرة الشركة على عرض الخدمة وتوزيعها عبر مختلف الوسائل الرقمية.

ومنه فإن تسويق التأمين إلكترونيا يقصد به استعمال جميع الوسائل والإمكانيات المتاحة لدى مؤسسات التأمين بغية رفع المردودية وإرضاء الزبون بأحدث الوسائل التكنولوجية .

ب. خدمات التأمين الإلكترونية: إن عملية بيع وشراء خدمات التأمين عبر الأنترنت تعتمد على الثقة المتبادلة من جانب البائع (شركة التأمين) والمشتري الإلكتروني (طالب التأمين) وذلك كما هو الحال عند بيعها وشرائها في السوق التقليدية، غير أن عملية التأمين تتم ضمن السوق الإلكترونية على الأنترنت وتعتمد على الثقة أكثر بسبب عدم الالتقاء المادي بين البائع والمشتري، وإن آلية بيع الخدمة التأمينية عبر شبكة الأنترنت تكون بإفصاح المشتري أي طالب التأمين عن البيانات التي تطلبها شركة التأمين ويملاً نموذجاً بذلك وهنا تجري عملية الإفصاح عن البيانات في ضوء الثقة المتبادلة، وتقوم شركة التأمين بتحديد أسعار منتجها التأميني بناء على البيانات التي يدلي بها المشتري أي طالب التأمين، وتقوم الشركة بدورها بالتأكد من هذه البيانات في حالة حصول الضرر ومطالبة المؤمن له بالحصول على التعويض المالي، أما عن مدة عقد التأمين الإلكتروني بين شركة التأمين وطالب التأمين غالبا ما تكون سنة واحدة باستثناء بعض أنواع التأمين. وتعتمد شركات التأمين العاملة عبر شبكة الأنترنت استراتيجيات تسويقية مختلفة في بيع خدمات التأمين وهذه الاستراتيجيات تأسس قسم لبيع السيارات عن طريق موقع شركة التأمين بحيث يجري بيع السيارة بسعر تكلفتها لكن مقابل أن يتعهد المشتري بالتأمين على السيارة التي قام بشرائها طيلة مدة حيازته لها .

ت. التأمين على المخاطر الإلكترونية كنوع جديد لخدمات التأمين في السوق الرقمي: الانتشار المتزايد لاستعمال الأنترنت خاصة مع تطور التجارة الإلكترونية تسبب في انتشار ظاهرة القرصنة وأخطار الهجمات الإلكترونية مما يتطلب معه توفير حماية تأمينية، التي يصعب في بعض الأحيان توفيرها لعدم توافر البيانات والإحصائيات حول الخسائر وكيفية التسعير، تجدر الإشارة أن هذا النوع الجديد من التأمينات لم يتم تنظيمه في قانون التأمينات رقم 95-07 محل الدراسة ويقصد بالتأمين على الأخطار الإلكترونية حماية تأمينية تستخدم لحماية الشركات أو أي شخص يزاول نشاطا معيناً عن طريق شبكة أشمل هو تأمين من الأخطار المتعلقة بالبنية التحتية للتكنولوجيا المعلومات وأنشطتها ومن أهم التغطيات التأمينية نجد سرقة أو ضياع أو تدمير البيانات أو المعلومات الشخصية أو التجارية، أو أي بيانات ذات قيمة للمؤمن له، أو تعطل وسائل الاتصالات الخاصة بالمؤمن له مثل الموقع الإلكتروني الخاص به، سرقة الأموال الخاصة بالمؤمن له عن طريق اختراق حساباته الشخصية. (عمارة مسعودة، عباس راضية، 2022، الصفحات 403-404)

1.3.2. دور الرقمنة في ترقية خدمات التأمين:

يعتبر الاقتصاد الرقمي ذلك الاقتصاد المرتبط بمفهوم مجتمع المعلومات الذي يعبر عن رؤية مستقبلية لعالم تكون فيه المعلومات الركيزة الأساسية للاقتصاد والعلاقات البشرية ككل متجسدة في بنية تحتية رقمية عالية كفاءة بتحقيق ذلك في شتى مجالات الحياة، وهو ذلك الاقتصاد الذي يستند على التقنية المعلوماتية الرقمية، ويوظف المعلومات والمعرفة في إدارته، بوصفها المورد الجديد للثروة، ومصدر إلهام للابتكارات الجديدة. وبناء عليه الاقتصاد الرقمي أو الاقتصاد الإلكتروني EElectronic Economy يبنى أساساً على التطور التكنولوجي والمعلوماتي الذي يزيد من فرص نمو وتطور المنتجات والخدمات خصوصاً القابلة للتداول التجاري رقمياً عبر الشبكات المعلوماتية، يقوم على مجموعة من الركائز أهمها:

أ. البيانات والمعلومات وتكنولوجيا ونظم المعلومات والتقدم في الاتصالات والحوسيب Computers من معدات وبرامج وغيرها؛

ب. يساعد الاقتصاد الرقمي على زيادة اندماج الدولة في الاقتصاد العالمي، وزيادة فرص التجارة العالمية والوصول إلى الأسواق العالمية؛

ت. سعياً من الدولة الجزائرية للنهوض بالاقتصاد وتشجيع رقمنة الاقتصاد، أكد رئيس الجمهورية في كلمة له خلال إشرافه على افتتاح الندوة الوطنية حول مخطط الإنعاش الاقتصادي والاجتماعي على ضرورة الإسراع في رقمنة كل القطاعات الاقتصادية والمالية لإزالة "الضبابية المفتعلة" في هذه القطاعات وتكريس الشفافية قصد النهوض بالاقتصاد

الوطني. بالمقابل ألح وزير المالية على ضرورة رقمنة شركات التأمين وتحويلها إلى الرقمنة حيث قامت البعض منها بوضع بعض خدمات على النت. (عمارة مسعودة، عباس راضية ، 2022، صفحة 405)

3.3.1. قنوات توزيع الخدمات التأمينية:

يعرف التوزيع بأنه مختلف العمليات التي يقوم بها المنتج مع أو بدون منافسة مع مؤسسات أخرى، التي تهدف إلى إيصال السلعة أو الخدمة إلى العميل المترقب في المكان والوقت المناسبين.

ويعرف توزيع الخدمات التأمينية بأنه عملية إيصال الخدمات التأمينية من شركة التأمين إلى طالبيها عن طريق منافذ التوزيع المختلفة، وتعد هذه العملية من العمليات المهمة في شركات التأمين، بواسطتها يمكن إيصال الحماية التأمينية التي تحقق الأمان للمؤمن لهم من الأخطار التي قد تعترضهم والتي ينشأ عنها خسارة مالية .

يتم توزيع الخدمة التأمينية بالنسبة لشركة التأمين بواسطة عديد الطرق تختلف بين كونها تقليدية أو حديثة تماشياً مع التطورات التي تشهدها تكنولوجيات الاتصال والإعلام، أهمها:

- **الوكالة المباشرة:** وتتمثل في التوزيع المباشر للخدمات التأمينية عن طريق وكالات شركة التأمين على مستوى إقليم الدولة التي تعمل فيها والمستخدمون فيها موظفون مباشرون من قبل شركة التأمين ويعملون لتحقيق مصالحها .

وسطاء التأمين: تشمل هذه القناة الوكيل العام للتأمين، السماسرة وبنك التأمين، وما يميز وسطاء التأمين هو تركيزهم على البحث في تعظيم المداخل على شكل أقساط باعتبار أنهم يتحصلون مباشرة منها على عمولاتهم، على أن تتكفل شركة التأمين بدفع التعويض حال تحقق الأخطار المؤمن عليها. (حساني حسين، توينار رمضان، 2018، صفحة 291)

2. ماهية تكنولوجيا التأمين

1.2. تكنولوجيا التأمين: تعريفها، أهميتها، عوامل ظهورها

1.1.2. تعريف تكنولوجيا التأمين:

ظهر مصطلح التأمين التكنولوجي سنة وبرز أكثر سنة حيث تما إطلاق أول مسرع للتأمين التكنولوجي عالمي بلندن. بعدها تطور حجمه على المستوى العالمي وازداد الاهتمام به. وذكرت مجموعة من التقارير تعريفاً لمصطلح التأمين التكنولوجي من بينها:

أ. منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية: هو مصطلح يستخدم لوصف التقنيات الجديدة مع إمكانية جلب الابتكار إلى قطاع التأمين والتأثير على الممارسات التنظيمية لأسواق التأمين.

ب. تعريف KPMG: هي شركات تأمين ناشئة تخلق طريقة وتقنيات جديدة للاكتتاب وتسوية المطالبات وتوزيع المنتجات تعزيز تجربة العميل والبرمجيات كخدمة لمساعدة المكتتبين باستخدام الذكاء الاصطناعي تكنولوجيا التأمين (Insurtech) هو مصطلح يشير إلى استخدام الابتكارات التكنولوجية المصممة للاستفادة من المدخرات والكفاءة من نموذج صناعة التأمين الحالي.

يتكون هذا المصطلح من كلمتين وهما (Insurance) التأمين و (Technology) تكنولوجيا، المستوحاة من مصطلح (Fin Tech) أي التكنولوجيا المالية. والاعتقاد الذي يدفع شركات تكنولوجيا التأمين هو أن صناعة التأمين مهيأة للابتكار والإبداع.

تستكشف تكنولوجيا التأمين السبل التي تكون شركات التأمين الكبيرة لديها حافز أقل لاستغلالها، مثل تقديم بوالص فائقة التخصيص (Ultra-customized Policies) والتأمين الاجتماعي (Social Insurance) واستخدام تيارات جديدة من البيانات من الأجهزة المدعومة بالإنترنت لتسعير أقساط التأمين ديناميكياً وفقاً للسلوك المرصود. (مشروم نوال، 2022، الصفحات 3-4)

2.1.2. أهمية تكنولوجيا التأمين:

عند التحدث عن صناعة التأمين وتطويرها في وقتنا الحالي فلا بد من الإشارة إلى تكنولوجيا التأمين نظراً لأهميتها الكبيرة في هذا المجال إذ تكمن هذه الأهمية في النقاط التالية:

- أ. أصبحت عملية معالجة التعويضات تتم عبر منصات رقمية وعلى حنو، أكثر سرعة ودقة؛
- ب. تحسين الخدمات المقدمة للمؤمن لهم؛
- ت. توفير عمليات وخدمات تأمينية تتماشى مع التطورات التكنولوجية؛
- ث. عقود التأمين تعتمد إلى حد كبير على تحليل البيانات التاريخية لتقييم المخاطر؛
- ج. إيجاد وابتكار طرق جديدة لتقديم الخدمات التأمينية؛
- ح. إيجاد أساليب متقدمة لجمع البيانات التي تؤدي إلى تحديد أفضل للمخاطر وما يقابلها من تدابير علاجية؛
- خ. إمكانية التعامل مع المخاطر المستجدة غير التقليدية التي تجابه الأفراد أو الشركات نتيجة التطورات التكنولوجية الحاصلة.

ومن خلال النقاط السابقة يتضح ان تكنولوجيا التأمين تسعى إلى تطوير قطاع التأمين من خلال توفير أساليب تكنولوجية جديدة تقوم بتحسين صناعة التأمين، تساهم في خفض التكاليف للعملاء ولشركات التأمين، وتعمل على تحسين الكفاءة في تقديم الخدمة التأمينية لإرضاء المؤمن لهم. (معوش محمد أمين، عباس و داد، 2023، صفحة 9)

3.1.2. عوامل ظهور تكنولوجيا التأمين:

من بين أهم العوامل التي ساهمت في ظهور واحتضان تكنولوجيا التأمين بالعالم ما يلي:

- أ. الاتجاه نحو زيادة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة وتعظيم دور الخدمات الرقمية في التأثير على مختلف القطاعات، بما فيها قطاع التأمين؛
- ب. تغير توقعات العملاء وتغير طلباتهم على الخدمات الرقمية باستمرار ما يدعو للإيجاد حلول ابتكارية تتناسب مع احتياجاتهم المتزايدة، وبما أن التأمين عنصر مهم في حياة الأفراد فإنه مدعاة أكبر للاستقطاب مثل هذه التكنولوجيات التي تساهم في تحسين وتعديل سلوك العملاء؛
- ت. اتجاه الأسواق نحو التحرر وسهولة الوصول للتمويل، أحد العوامل التي دفعت برواد الأعمال والشركات الناشئة إلى الاعتماد على التكنولوجيا وما تتيحه الإنترنت من بيانات ومعلومات غير مسبقة عن العملاء، قد لا تتوفر لدى شركات التأمين التقليدية، وهو ما يشكل فرصة سانحة لتحقيق الأرباح. (مریم صبد، جوان 2022، الصفحات 66-67)

2.2. تقنيات تكنولوجيا التأمين

1.2.2. تقنيات تكنولوجيا التأمين:

أ. الأنترنات والهواتف الذكية (المنصة الرقمية): تسمح لمستخدميها بشراء وثائق التأمين من خلال هواتفهم النقالة، بالإضافة إلى إمكانية التصريح بالحادث وإرسال الصور عبر الهاتف حيث تبدي تكنولوجيا اختصار الوقت من طرف الزبائن والمؤسسات التأمين للقيام بإجراءات تأمينية، وكذلك الفوارق المكانية بغرض إيصال الخدمات التأمينية لجميع المناطق النائية والأرياف، كما تتيح المنصة الرقمية الفرصة للعملاء القيام بدفع مبالغ الأقساط التأمينية بشكل آمن وسهل وسلس، وذلك من خلال هواتفهم النقالة حيث يتم مسح رمز الاستجابة السريع لتمتع بدفع غير نقدي آمن من خلال الهواتف النقالة.

ب. **أنترنات الأشياء:** تتمثل أنترنات الأشياء في الخدمات المتقدمة عن طريق التوصيل البيئي (المادي والافتراضي) على أساس المعلومات والاتصالات القائمة والمتشابكة التقنيات، ترتبط من خلالها الأشياء المتواجدة في محيطنا ببعضها البعض مثل أعضاء الجسد والآلات والأجهزة المنزلية والإكسسوارات والسيارات... إلخ، وذلك عبر أليات الاتصال وأجهزة الاستشعار والكومبيوتر وتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، بحث تسمح بتبادل البيانات وتلقي الأوامر والتخاطب بين الأشياء المتصلة بصورة مستقلة عبر أجهزة الاتصالات السلكية واللاسلكية، وتسعى شركات الناشئة للبحث عن الحلول من خلال استغلال البيانات والمراقبة، حيث تعمل على تطوير أدوات جديدة من شأنها ان تساعد الشركات على التوافق مع احتياجات العملاء، ومحاولة الانتقال من تقديم الحماية إلى تقديم نماذج وقائية تجنبا لوقوع الخسائر.

ت. **تحليلات البيانات والبيانات الضخمة:** أطلق معهد ماكنزي العالمي في سنة 2011 تعريفا للبيانات الضخمة، على انها: مجموعة البيانات بحجم يفوق قدرة قواعد البيانات التقليدية من التقاط، تخزين، إدارة، تحليل تلك البيانات، وبهذا السياق أطلق مصطلح البيانات الضخمة في مجال تقنية المعلومات على مجموعة من حزم البيانات الكبيرة جدا والمعقدة والتي يصعب التعامل معها بواسطة نظم إدارة قواعد البيانات التقليدية، ففي سوق التأمين، قد يكون تطبيقه مرتبطا بعمليات مختلفة، مثل عروض المنتجات، واختيار المخاطر، والتسعير البيع المتبادل، والتنبؤ بمتطلبات وكشف الاحتيال. فعلى سبيل المثال، يمكن استخدام البيانات الواردة من وسائل الاعلام الاجتماعية لتقديم منتجات متخصصة ودمجها مع بيانات من مصادر أخرى للسماح بالاكتتاب التلقائي.

ث. **الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي:** يشير الذكاء الاصطناعي إلى الذكاء الذي تبديه الآلات والبرامج بما يحاكي القدرات الذهنية والبشرية وأنماط عملها، مثل القدرة على التعلم والاستنتاج ورد الفعل على أوضاع لم تبرمج في الآلة، كما أنه اسم بحقل أكاديمي يعني بكيفية صنع حواسيب وبرامج قادرة على اتخاذ سلوك ذكي، كما أنه علم يهتم بصناعة الآلات تقوم بتصرفات يعتبروها الأنسان تصر وفات ذكية، أم التعلم الآلي هو العلم الحديث لإيجاد أنماط في بياناتك بطريقة آلية باستخدام أساليب وخوارزميات متطورة، ويجادل بعض مؤلفين بأن تعلم الآلة هو نوع من الذكاء الاصطناعي، في حين يجادل آخرون بأن هذه المصطلحات مترادفة وقد شهدت تقنية الذكاء الاصطناعي قفزات كبيرة خلال السنوات الأخيرة وتعد تقنية التعلم الآلي أبرز مظاهره، وهي تتركز على تطوير شبكات عصبية صناعية تحاكي في طريقة عملها أسلوب الدماغ البشري، أي أنها قادرة على التجريب والتعلم وتطوير نفسها ذاتيا دون تدخل الإنسان، وتستحوذ الرقمنة بقوة في شركات التأمين في البلدان المتقدمة النمو، التي يتعين عليها أن تواجه تحديا جديدا، ارتأت ان الحل يكمن في استخدام الأنظمة الروبوتية، فوفقا لدراسة نشرها معهد ماكنزي العالمي في أوائل عام

2017، فإن نسبة 43% من وشائف قطاع التأمين يمكن أن تقوم بها الآلات، ومن المتوقع انه بحلول عام 2025 فإن نسبة 25% من الوظائف سوف تحل محل أنظمة الروبوتية، فإن صناعة التأمين تتوقع هذه الثورة اي الاعتماد على الآلات الذكية وتستعد لهذا الوضع الجديد، ما يقارب من 82% من شركات التأمين التي شملتها الدراسة ترى أنها مستعدة للاستثمار في الحلول التي تشمل عنصر الذكاء الاصطناعي على مدى السنوات الخمس.

وفيما يلي بعض استخدامات الذكاء الاصطناعي في مجال التأمين:

- تحديد أو اكتشاف مزاج العميل من خلال نغمة صوته وتحديد اي استياء محتمل من أجل الاستجابة السريعة في أسرع وقت؛
- مكافحة أكثر فعالية للاحتيال؛
- تسريع الاكتتاب في منتجات التأمين؛
- انخفاض مخاطر الاحتيال والأخطاء في حساب مبلغ الأقساط.

ج. تقنية البلوك شين: تسمح تقنية البلوك شين بمسك سجل عام للمعاملات، ويتم تنظيمه وفق تنظيم وتسلسل زمني يعتمد فيه على شبكة غير مركزية لجموع المستخدمين، وذلك مثل الأنترنت، فيمكن تمثيله على أنه دفتر كبير يمكن للجميع الاطلاع عليه بكل حرية وبالمجان، كما يمكنهم الكتابة من خلاله، ولاكن دون إمكانية مسح أو تدمير أي محتوى فيه، وقد توفر تقنية البلوك شين من منظور قطاع التأمين وفرات في التكاليف أثناء تطوير منتجات جديدة، كما تتضمن هذه العمليات عددا من التفاعلات بين الأطراف (الوسطاء وشركات التأمين وما إلى ذلك) مثل تسريجات الدفع وتنفيذ المعاملات وحل النزاعات.

ح. العقود الذكية: يشير مصطلح العقود الذكية إلى بروتوكول لتنظيم العقود آليا يسعى لتسهيل أو تنفيذ العقد بشكل رقمي، حيث يمكن تنفيذها دون طرف ثالث وكثير من بنودها التعاقدية قادرة على أن تكون ذاتية التنفيذ بشكل كلي أو جزئي من خلال الوسائط التكنولوجية المختلفة؛ ومع الهواتف الذكية والسيارات المستقلة والنظارات الذكية، تلعب العقود الذكية في شركات التأمين دورا في الكشف عن المتسبب في حادث مثلا في السيارات الذكية، وحالة السائق، وبالتالي يمكن شركات التأمين من ان تفرض أسعار مختلفة بناء على المكان والظروف التي يعمل بموجبها المكتتبين على استخدام سياراتهم.

خ. النظر إلى النظر: وفقا لتقنية النظر إلى النظر يتم تأسيس علاقة ثقة بين جهة التأمين وعملائها بإنشاء مجموعات تعمل معا على إنشاء صندوق تأمين تضامني، فإذا لم يقدم أي من الأشخاص الموجودين في المجموعة أي

مطالبة التأمينية خلال الفترة المحددة يتم إرجاع جزء من أموال التأمين إلى أرباح، يستعيد هذا النموذج الثقة والشفافية بين طرفي عقد التأمين. (صندرة لعور، موهوب فريدة، الصفحات 7-8-9)

2.2.2. نماذج الأعمال الناتجة عن تكنولوجيا التأمين:

أدى استخدام التقنيات والتكنولوجيات الحديثة في قطاع التأمين إلى ظهور واستحداث نماذج أعمال جديدة، تستهدف الاستحواذ على أكبر عدد ممكن من العملاء، من بين هذه النماذج ما يلي:

أ. تأمين الند للند: نموذج أعمال يسمح للمؤمن لهم بتجمع رؤوس أموالهم وتنظيم أنفسهم وإدارة تلقائية للتأمين الخاص بهم، وتتلخص الفكرة الأساسية لهذا النموذج في أن مجموعة من الأشخاص ذوي التفكير المماثل والمصالح المشتركة، يقومون بتنظيم عملية التأمين الخاصة بهم معاً، لتخفيض التكاليف وزيادة الشفافية والثقة.

ب. تأمين بالطلب: نموذج أعمال نختص بتقديم عروض تأمينية لتغطية المخاطر التي تواجهها العميل في فترات زمنية مختارة، وفي أي وقت ومكان يريده العميل مع مرونة المدى والتسعير.

ت. التأمين على أساس الاستخدام: نموذج أعمال جديد طرحته شركات التأمين على السيارات، ينسق هذا النموذج بشكل وثيق بين سلوكيات القيادة وأسعار أقساط التأمين على السيارات، مثلاً الدفع حسب المسافة والدفع حسب كيفية القيادة، يسمح هذا النموذج لشركة التأمين بتتبع سلوك القيادة للمؤمن له من خلال وضع جهاز استشعار داخل سيارته، وبدلاً من تحصيل أقساط التأمين على أساس المخاطر المكتتبه، يتم تحديد السعر الذي يدفعه المؤمن له جزئياً من خلال المعلومات المقدمة على الجهاز.

ث. التأمين الشامل للمخاطر: نموذج أعمال يقوم على تغطية مختلف أنواع المخاطر المتضمنة في عقد تأمين واحد وبمقسط واحد، يسمح هذا النموذج بتخفيض مختلف التكاليف التشغيلية والتسويقية، وكذا تخفيض أقساط التأمين بالمقارنة مع سلسلة من العقود الفردية لكل خطر.

ج. التأمين الأصغر: نموذج مصمم لحماية أصحاب الدخل المنخفض ضد مخاطر محددة مقابل مدفوعات أقساط منتظمة، تتناسب مع احتمالية وتكلفة المخاطر التي تنطوي عليها، ويتم توفير الحماية وفق هذا النموذج بشكل خاص للأصول ذات القيمة المنخفضة والتعويض عن المرض أو الحوادث أو الوفاة.

ح. التغطية المرنة: يستخدم هذا النموذج في التأمين الصحي والتأمين على الحياة، حيث يعطي للعميل مرونة كافية في تحديد أقساطه التأمينية وكيفية الدفع حسب احتياجاته الخاصة وذلك وفقاً لظروفه. (مريم صيد، جوان 2022، صفحة 69)

3.2. شركات تكنولوجيا التأمين:

1.3.2. تعريف شركات تكنولوجيا التأمين:

شركات تكنولوجيا التأمين هي شركات تنشط في قطاع التأمين، تعتمد على التكنولوجيات الجديدة الدخال ابتكارات تؤدي إلى ظهور نماذج اقتصادية وعمليات ومنتجات مستحدثة. هذه الشركات غالبا ما تكون شركات ناشئة بحجم صغير وحديثة النشأة، تنشأ من فكرة ريادية وإبداعية تجمع بين التأمين والتكنولوجيا المتقد وتستخدم مهاراتها وخبراتها في مجال التكنولوجيات الرقمية للاستحواذ على حصص سوقية في الفروع التي تستهدفها حتى الآن شركات التأمين التقليدية. لقد كان ظهور هذا النوع من الشركات لإعادة تشكيل صناعة التأمين.

- تعرف شركات تكنولوجيا التأمين على أنها " مؤسسات تستخدم التكنولوجيا لإضافة قيمة إلى السلسلة الإنتاجية لصناعة التأمين. (شراقة صبرينة، 2022، الصفحات 20-21)

- كما تعرف على أنها مؤسسات ناشئة تقدم منتجات تأمينية جديدة مبتكرة وأحيانا تعرض نفس منتجات المؤسسات التقليدية لكن بسرعة كبيرة وكفاءة عالية وهذا بفضل اعتمادها المكثف على التكنولوجيا.

وبالتالي يمكن القول بأن شركات تكنولوجيا التأمين تتميز بصغر الحجم والاعتماد على التكنولوجيا العالية مما يجعلها تتسم بالمرونة وقابلية اختراق سلسلة القيمة التأمينية بسهولة، ويعود ظهور شركات تكنولوجيا التأمين إلى سنة 2010 حيث تعد شركة "Friendsurance" التي مقرها برلين من الشركات الناشئة الأولى التي حولت سوق التأمين العالمي، ويقوم نموذج أعمال هذه الشركة على تأمين النظير للنظير (Peer to Peer) حيث يتم الاعتماد على وسائل التواصل الاجتماعي (Facebook)، (LinkedIn..) لتشجيع المستخدمين على دعوة الأقران والأصدقاء وتشكيل مجموعات دعم متبادل، يقدم هؤلاء مساهمات في صندوق مشترك يذهب جزء منه لدفع التأمين لطرف ثالث (شركة التأمين) وفي حالة ما إذا تعرض أحد الأفراد لحادث فسيتم تعويضه من المساهمات المجمع، أما الفائض المسجل في نهاية العام فستتم إعادة توزيعه على الأطراف المساهمة، وبالتالي وفق هذا النموذج لا تتدخل مؤسسة التأمين إلا في حالة ما إذا كانت قيمة التعويض تفوق قدرة الصندوق المشترك، وتعتبر سنة 2015 المنعرج الفعلي لتكنولوجيا التأمين حيث تم إطلاق أول مسرع لتكنولوجيا التأمين في العالم بلندن تحت مسمى (startupbootcamp).

2.3.2. أنواع شركات التأمين والقطاعات الرئيسية التي تنشط فيها:

أ. أنواع شركات تكنولوجيا التأمين:

• المتمكنون (Enables): يوفر هذا الصنف حلول تخص نماذج الأعمال بين المؤسسات (B2B) التي تم تصميمها لتحسين جانب من جوانب سلسلة القيمة لدى شركات التأمين التقليدية، ومن الأمثلة على ذلك

استخدام الخوارزميات لتحسين عمليات الاكتتاب ومساعدة هذه الشركات على فهم وتحديد المخاطر الحقيقية المرتبطة بسياسات التأمين؛

● **المشاركون (Partners):** يتعامل هذا الصنف جنبا إلى جنب مع الشركات التقليدية عبر منصات يمكن من خلالها لشركات التأمين عرض منتجاتها، وخلافا للصنف الأول الذي يكتفي بتقديم حلول لشركات التأمين التقليدية، يدخل هذا الصنف في علاقات شراكة مع هذه الشركات؛

● **المتحدون (Challengers):** تعمل هذه الشركات على إدخال نماذج أعمال جديدة في قطاع التأمين، وتسعى للحصول على ترخيص مما يجعلها تمثل تهديدا حقيقيا لشركات التأمين التقليدية؛ (أنيس دراجي، عواطف مطرف، 2023، صفحة 5)

ب. القطاعات الرئيسية التي تنشط فيها:

تقدم شركات (Insurtech) حلول فعالة في فرع التأمينات الأضرار بشكل أكبر، فالاستثمارات التي يجري إنجازها وتنفيذها في هذا الفرع الحيوي تعد أكثر أهمية بسبب الحضور القوي لقياس عن بعد كما في تأمين المركبات، التأمين الصحي، التأمين على الإسكان (أتمتة المنازل)، في حين يبقى فرع التأمينات الحياة أقل أهمية وأقل استقطاب. / والشكل التالي يلخص أهم مجالات نشاط هذه الشركات: (شراقة صبرينة، 2022، صفحة 21)

الجدول رقم 2-1: أنشطة شركات تكنولوجيا تأمين عالمية

>10% 4%-10% <4%

P&C	8%	4%	17%	10%	7%
HEALTH	5%	3%	11%	8%	6%
LIFE	3%	2%	9%	5%	2%
	Product Development	Marketing	distribution ²	paricing ³	Claims

المصدر: شراقة صبرينة، (2022): المصدر سبق ذكره، ص21.

يوضح الشكل مجال تدخل شركات (Insurtech) على مستوى فروع التأمين ومراحل عملية التأمين، هذه الشركات ظهرت عبر سلسلة قيمة التأمين ومجالات أعمال التأمين المتنوعة، فهي تركز بشكل أكبر على جانب التوزيع في سلسلة بنسبة 37% وعلى فرع الحوادث (p&c) في أنشطة التأمين بنسبة 46%، بينما يبقى فرع التأمين على الحياة يشكل أدنى نسبة 21%. ووفقا لتقرير (Q2/2017) حول تكنولوجيا التأمين الصادر عن (Venture scanner)، فإن القطاعات الرئيسية التي تستقطب مهارات هذه الشركات تتمثل في: (monia ben najjima, 2017)

- تأمين السيارات: 130 شركة ناشئة بمبلغ تمويل إجمالي قدر ب6.6 مليار دولار.
- تأمين الصحة/ السفر: 132 شركة ناشئة بمبلغ تمويل إجمالي قدر ب9.3 مليار دولار.
- تأمين الحياة المنازل، الممتلكات/ الحوادث: 114 شركة ناشئة بمبلغ تمويل إجمالي ب6.9 مليار دولار.

3.3.2. عرض تجربة شركة lemonada في مجال تكنولوجيا التأمين:

أ. تعريف شركة lemonada: تعتبر شركة (lemonade) شركة أمريكية رائدة في مجال صناعة تكنولوجيا التأمين. دخلت عالم التكنولوجيا المالية مؤخرا من بابه الواسع، وتأسست في أبريل 2015 بنيويورك وبتمويل قدره 480 مليون دولار. هي شركة ناشئة تقدم عروضاً تأمينية مبتكرة للمالكي المنازل والمستأجرين وأصحاب العقارات تحت شعار الحفاظ على طلب العميل والتكيف مع احتياجاته المتغيرة (Tomych, 2020). في سبتمبر 2016 حصلت الشركة على رخصة التأمين الخاصة بها من هيئة التنظيم لولاية نيويورك، وأصبحت تخضع لنفس التزامات شركات التأمين التقليدية خاصة من حيث قواعد الملاءة المالية. وبهذا الإجراء أصبح في إمكان الشركة ممارسة نشاط التأمين لكن بشكل محدود يقتصر على تقديم منتجات محددة ولفئات معينة.

ب. عرض موجز لنشاط الشركة: تعرف الشركة نمواً متسارعاً للفترة (2016-2017)، بسبب زيادة طلب العملاء على منتجات تأمين المنازل والاستئجار، وهذا راجع لأسلوب الشركة المبتكر والقائم على الشفافية والثقة في التعامل، وسرعة معالجة مطالبات التأمين وكشف الممارسات الاحتمالية التي تشكل أولى خطوات النجاح في صناعة التأمين. فالتأمين هو واحد من بين القطاعات الأقل موثوقية في الاقتصاد الأمريكي، ويحتل مرتبة منخفضة للغاية في جميع فئات رضا العملاء.

حسب ما كشف عنه استطلاع شركة (EY) لسنة 2014 (Hubner, 2018)، لذا فإن أسلوب الشركة الجديد سيضيق من دائرة الاحتمال لا محالة، ويمكنها من الحفاظ على تنافسيتها في السوق العالمية.

ت. استخدام التكنولوجيا «lemonade»: هي شركة تكنولوجيا تمارس التأمين وتعمل على تطوير برمجيات خاصة بهذا المجال، حيث تحرص على أن تكون التكنولوجيا والابتكار في صلب استراتيجيتها لدعم النهج الشفاف في نموذجها، وهذا لكي تقدم الأفضل للعملاء من حيث الكفاءة، البساطة، السرعة. كنتيجة لذلك نجد أن أغلب عملاء الشركة هم من فئات الشباب الراغبين في اختصار زمن المعاملات وتفادي هدر المزيد من الوقت في ملء نماذج طلبات التأمين المطولة، حيث أن 81% منهم تتراوح أعمارهم ما بين 25-44 عام وحوالي 40% من المستأجرين تقل أعمارهم عن 30 سنة، كما أن 87% من العملاء الشباب لم يشتروا منتجات لتأمين منازلهم

(Prince,2017). وهنا يظهر الدور الفعال للشركة في محاولة إقناع العملاء الشابة لشراء تأمين المستأجرين لتحقيق النمو تدريجيا.

من خلال عرض تجربة «lemonade» الأمريكية في مجال تكنولوجيا التأمين نرى بأن هذه الشركة أصبحت مصدرا بارزا للتأمين المبتكر الذي يفضله جيل الألفية من العملاء، فهي تسعى لتحقيق مقولتها الشهيرة " تحويل التأمين من الشر الضروري إلى الخير الاجتماعي " من خلال فلسفتها الجديدة في العمل، والتي تنطوي على تقديم طريقة مبتكرة ومختلفة تماما لممارسة التأمين وطرح الخدمات في السوق بأسلوب راقى وجذاب. وهذا مكنها إلى حد بعيد من تجاوز عيوب نظام التأمين الكلاسيكي القديم كإخفاض رضا العميل وكثافة الأعمال الورقية وغياب عنصر الابتكار والإبداع. رغم حداثة الشركة إلا أنها تمكنت من ولوج السوق العالمي للتأمين وفرض مكانتها فيه، ومنافسة عمالقة التأمين على حصصها في السوق، وهذا لتركيزها على نهج الرسوم الشفافة وزرع الثقة في نفوس العملاء، وكذا تجنب نزاع المصالح بين مختلف الجهات بعدم تحقيق الأرباح عبر رفض المطالبات وتبقى هذه التجربة مثالا حيا يحتذى به لقيادة التغيير في صناعة التأمين، وتوجيهها نحو تطوير نموذج أعمالها التقليدي في إطار مشاريع الشراكة بينها وبين أبرز شركات التأمين العالمية كشركة (Ashton, Lloyd's london،Allianz). (بوثلجة عائشة، محمدي بوزينة أيوب، 2022، الصفحات 8-9-10)

3. عموميات حول شركات التأمين في الجزائر

1.3. شركات التأمين: التعريف، الخصائص، الأنواع

1.1.3. تعريف شركات التأمين:

إن شركة التأمين هي الطرف الأول في عقد التأمين الذي يتعهد بدفع مبلغ أو قيمة التعويض عن الخسائر المادية المحققة، مقابل حصوله على قسط التأمين الوحيد أو مجموعة الأقساط، والتي تدفع بشكل منتظم، والتي تقل في مجموعها نسبيا عن مبلغ التأمين المقرر. (محمد أمين معوش، 2013، صفحة 3)

هي منشأة تجارية تهدف لتحقيق الربح حيث تقوم هذه الشركة أو المنشأة بتجميع أقسام من المؤمن لهم واستثمارها في أوجه استثمارية مضمونة بغرض توفير الأموال اللازمة لدفع التعويضات للمؤمن لهم والمستفيدين عند التحقق المخاطر المؤمن عليه وتغطية نفقات مزاولة النشاط التأميني وتحقيق الربح المناسب. (محمد نور، أحمد باسيوني شحاتة، 1986)

2.1.3. خصائص شركات التأمين:

إن طبيعة العملية التأمينية باعتبارها خدمة مستقبلية تختلف عن غيرها من أنواع النشاطات الأخرى وهذا الاختلاف ناتج عن وجود بعض السمات التي تميز المؤسسات التي تقوم بأداء الخدمة عن غيرها من المؤسسات الأخرى، ومن أهم الخصائص التي تميز شركات التأمين عن غيرها ما يلي:

أ. **التمتع بثقة المالية والشخصية:** إن طبيعة النشاط الذي يمارسه المؤمن يجعله يحتاج إلى هذه الثقة بشكلها المالي والشخصي فالمستأمن عند تعاقد مع المؤمن يقوم بدفع أقساط المدة التي قد تطول إلى سنوات عديدة وقد تسدد مرة واحدة، ويقوم المؤمن بتعهد مقابل هذه الأقساط بسداد مبلغ التأمين أو مبلغ التعويض في حالة تحقق الخطر المؤمن ضده، وفي هذه الحالة لا يوجد ضامن لأموال المستأمن لدى المؤمن إلا الثقة المالية في منشأة التأمين بحيث لا يطالب بأي ضمان آخر لهذا تتدخل حكومات الدول المختلفة لتوفير هذه الثقة المالية، وذلك بنص على الحد الأدنى من رأس المال والاحتياطات على إنشاء مؤسسة تأمين. وهذا الحد الأدنى يختلف بحسب نوع التأمين الممارس وحجم السوق الاقتصادي ويرتبط بثقة المالية والثقة الشخصية.

ب. **تؤدي هذي الشركات خدمة مستقبلية لا يتولد الشعور بالحاجة إليها إلا عند تحقيق مسيبتها:** تعتبر هذه الخاصية من أهم خصائص مؤسسات التأمين، وذلك أنها تؤثر تأثيرا كبيرا على مختلف جوانب مؤسسة التأمين، سواء من ناحية تسويق هذه الخدمة أو من ناحية تسعيرها أو من الناحية الإدارية أيضا، عند قياس كفاءة الأداء الخاص

بمؤسسة التأمين، نتيجة لأن المنتج النهائي لهذه المؤسسة غير ملموس، وهذا يحتاج إلى وسائل دعائية وإعلان وترويج يتفق مع طبيعة هذه الخدمة.

ت. تعتبر شركات التأمين من أهم الأوعية الادخارية في المجتمعات المختلفة: هذا ناتج من أن هذه الشركات كنتيجة لتعاملها مع خدمة مستقبلية— فإنه يترتب على ذلك أن تتكون لديها أقساط متراكمة سنة بعد أخرى، وهذا سيتبع بضرورة القيام باستثمار الاحتياطات المكونة من حصيلة هذه الاقسام في أوجه مختلفة وبشكل يتحقق معه الحفاظ على هذه الاحتياطات، بالإضافة إلى ضمان عائد كافي منها، مع مراعات الحفاض على القوة الشرائية لنقود الخاصة بهذه الاستثمارات.

ث. تعتمد شركات التأمين خبرات متميزة: تتميز العملية التأمينية منذ الإعلان عن طبيعتها وتسويقها إلى أداء المطالبات باعتمادها على خبرات فنية متخصصة ومتميزة عن غيرها من الخبرات الموجودة بالمشروعات التجارية والصناعية أو مشروعات الخدمات الأخرى، فبالنسبة للدعاية والإعلان نجد أن هناك صعوبة في تسويق الخدمة غير الملموسة مثل التأمين، وإذا أضفنا ذلك إلى ارتباط هذه الخدمة بأخطار يتجنب الإنسان بطبيعتها التفكير فيها، فإن الأمر يستلزم وجود خبراء مختصين في الإعلان وتعريف التأمين وتبسيطه لدى جمهور المستأمنين، مستخدمين في ذلك أو الوسائل المباشرة أو الوسائل الغير مباشرة.

ج. ارتباط شركات التأمين بالوثائق وليس بسنة المالية: غالبية المشروعات التجارية والصناعية ومشروعات الخدمات يمكن تحديد عائد النشاط الخاص بيها في نهاية كل سنة مالية إلا ان المؤسسات التأمين قد تواجهها عدم إمكانية تحديد هذا العائد بدقة الا بعد انتهاء الوثائق إما بدفع متطلبات أو بانتهاء مدتها، ونظرا لأن معظم وثائق التأمين تتميز بطول المدة كما أن المصاريف الثابتة والمتغيرة الخاصة بهذه الوثائق لا يمكن حسابها بدقة إلا بعد نهاية الوثيقة فإنه يصعب في هذه الحالة تحديد العائد السنوي لمؤسسات التأمين وهذا له تأثير كبير على الإجراءات العمليات المحاسبية الخاصة بمؤسسات التأمين، والتي تختلف اختلافا كبيرا عن الإجراءات والعمليات المحاسبية الخاصة بالمشروعات الأخرى.

ح. تفاوت شركات التأمين في حجمها وشكلها التنظيمي: هذا التفاوت يحدث نتيجة لوجود العديد من مؤسسات التأمين والتي تختلف من حيث النوع والحجم، حيث تتفاوت من جمعيات تبادلية إلى مجموعات المؤسسات التجارية، والتي قد تكون في صورة مؤسسة فردية أو أفراد ينتمون إلى جماعة أو مؤسسات مساهمة، هذا بالإضافة إلى مؤسسات التأمين الاجتماعية ومؤسسات التأمين الحكومية، كذلك فإننا نجد كل مؤسسة من هذه المؤسسات تتشكل إداريا تبعا لظروفها الخاصة بما يؤثر في الشكل التنظيمي الخاص بشكل منها. (راحم أميرة، وناس هاجر، 2022، صفحة 18)

3.1.3. أنواع شركات التأمين: نميز بين نوعين من شركات التأمين:

أ. شركات التأمين على الأشخاص: هو التأمين الذي يتعلق بشخص المؤمن له فيؤمن نفسه من الأخطار على حياته أو سلامة جسمه أو صحته أو قدرته على العمل، ويتضمن التأمين على الأشخاص أنواع وصور مختلفة من أبرزها:

● **التأمين لحالة الحياة:** هو عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن في مقابل الأقساط بأن يدفع مبلغ التأمين في وقت معين إذا كان المؤمن على حياته قد ضل حيا إلى ذلك التاريخ (المادة 64 من الأمر 07/95). وهذا النوع من التأمين غالبا ما يكون المؤمن على حياته هو المستفيد، فيتلقى مبلغ تأمين عند حلول الأصل المعين في العقد، ويحدد هذا الأجل إما بعدد السنين (10-15-20 سنة) أو يحدد ببلوغ سن معين للمؤمن له (55-60 سنة) وبحلول هذا الاجل يبدأ بالاستفادة من مبلغ التأمين، وإذا توفي المؤمن له قبل حلول هذا التاريخ ينتهي العقد بمآذاه الواقعة، ويحتفظ المؤمن بالأقساط المدفوعة.

● **التأمين لحالة الوفيات:** هو عقد يلزم المؤمن بمقتضاه المؤمن في مقابل الأقساط بأن يدفع مبلغ التأمين معين عند وفاة المؤمن له للمستفيد سواء كان ذلك دفعة واحدة أو في شكل إيراد دولي، وشمل هذا النوع من التأمين ثلاثة حالات:

- التأمين العمري؛

- التأمين المؤقت؛

- التأمين على البقاء.

● **التأمين المختلط:** هو عقد يسمح بإجراء تركيب لتأمين في حالة الوفيات مع التأمين في حالة الحياة بالنسبة لنفس الشخص، ويعني بذلك دفع مبلغ محدد في تاريخ متفق عليه إما للمؤمن له أو للمستفيد إذا بقي حيا، وإما لورثته في حالة وفاته؛

● **التأمين التكميلي:** ويقصد به أن يؤمن له في التأمين على الحياة من خطر عجزه عن الاستمرار في دفع أقساط هذا التأمين، لسبب من الأسباب كالمريض أو لعجز عن العمل أو البطالة أو ما يشبه ذلك، فيلجأ هذا الأخير إلى إبرام عقد آخر مع المؤمن بجانب العقد الأول، بأن يقوم المؤمن بدفع الأقساط بدلا عنه، في حالة عجزه وتوقف عن الدفع.

● **التأمين لمصلحة الغير:** وبه يؤمن الشخص لصالح مستفيد معين، حيث يكون هذا المستفيد شخص آخر خارج عن العلاقة التعاقدية، والصورة الأكثر استعمالا في مجال التأمين الذي يقوم به الشخص على حياته

لمصلحة زوجته وأولاده، ومن يدخل تحت رعايته من الأصول أو الفروع، ويتطلب المشروع في هذا الصدد توفر شروط معينة، ومن أهمها:

- تعيين المستفيد في العقد؛

- قبول للمستفيد؛

- جواز اترجع المؤمن له عن تعيين المستفيد.

ب. شركات التأمين على الأضرار: ويقصد بتأمين الأضرار، تأمين الخسائر التي تلحق ذمة الشخص المالية، أو ربح فاته، عند وقوع الحادث أو تحقق الخطر المؤمن منه، أي أن هذا الأخير مرتبط بمال أو ممتلكات المؤمن له، وليس بشخصه، ويتميز عن الأضرار بما يلي:

● يمس الخط المؤمن منه مال المؤمن له؛

● المصلحة في التأمين من الأضرار مصلحة اقتصادية، أي لها قيمة مالية؛

● مبلغ التأمين لا يتجاوز قيمة الضرر الناتج عن وقوع الخطر المؤمن منه، وإنما في حدود المبلغ المتفق عليه.

وينقسم هذا النوع من التأمين بدوره إلى قسمين: التأمين على الممتلكات أو الأشياء، وتأمين المسؤولية. (راحم أميرة،

وناس هاجر، 2021، 2022، صفحة 19)

2.3. الخلفية التاريخية لنشاط التأمين في الجزائر:

1.2.3. فترة الاحتلال:

طبق حكم الاحتلال الفرنسي عدت نصوص تتعلق بتأمين، لكن أهم هذه النصوص هي نابعة من قانون التأمين الصادرة في 13 جويلية عام 1930م، وهو ما يقتضي تقسيم هذه الفترة إلى مرحلتين، ما قبل صدور ذلك القانون، ومرحلة ما بعد صدوره حيث كان هذا القانون هو السبب في ظهور شركات التأمين الفرنسي. (عزيز ياسمين، ليفة عبد الرزاق، 21 فيفري 2023، الصفحات 7-8)

أ. مرحلة ما قبل قانون 1930: بتفحص النصوص التي صدرت على المشرع الفرنسي قبل عام 1930، يلاحظ

وجود مؤسستين لهما علاقة مباشرة بتأمين في الجزائر، أولها تلك المؤسسة التي تم إنشائها بتاريخ 1861، التي كانت تمارس عمليات التأمين في الجزائر والتأمين التبادلي ضد الحرائق بالمستعمرات الواقعة تحت السلطة الفرنسية آنذاك، ومن خلال العديد من المؤسسات يلاحظ أن التأمين المطبق في الجزائر محدود المجال، فقد كان هناك تأمينات في المجال البري وبذات في المجال الفلاحي حيث حرصت سلطة الاحتلال الفرنسي على إعطاء أهمية لهذا

القطاع لا ارتباطه بمصالح المعمرين ان ذاك وتشجيعهم، إن التأمين الاجتماعي الذي كانت تمارسه شركات التأمين العادية في ذلك الحين لم يكن مطبقا في الجزائر، إلا في وقت متأخر جدا، لرغم وجود قانون يتعلق به في فرنسا.

ب. مرحلة ما بعد صدور قانون 1930: لعل الملفت للانتباه، أن القانون المتعلق بعقد التأمين في المجال البري الصادر في 13 جويلية 1930، لم يطبق في الجزائر مباشرة إلا في عام 1933، وذلك بمقتضى مرسوم خاص صدر عن السلطات الفرنسية بتاريخ 10 أوت 1933 يقضي بذلك، وكان مجال تطبيقه الأساسي هو تنظيم عقد التأمين البري، ويستثنى منه التأمين في مجال البحري، وتكمن أهمية القانون الفرنسي لعام 1930، الذي طبق في الجزائر في تنظيمه لعقود التأمين بصورة محكمة ويعتبر أول محاولة حادة من قبل المشرع الفرنسي في هذا المجال، فتتحلى الأهمية في القواعد الآمرة التي تحكم العلاقة بين المؤمن والمؤمن له وتحديد الالتزامات المتبادلة بينهما ووضعه لترتيبات معينة يبرم بها العقد.

2.2.3. فترة الاستقلال:

تطور التأمين في فترة الاستقلال، ومر بالعديد من المراحل، أهمها:

أ. المرحلة الأولى: وتبدأ من القانون الصادر بتاريخ 31 ديسمبر 1962، القاضي باستمرار تطبيق القوانين الفرنسية السارية المفعول قبل الاستقلال، إلا ما كان منها مخالف لسيادة الوطنية، أو يكتسي طابعا تمييزيا، ولقد نجم عن هذا القانون استمرار تطبيق النصوص الفرنسية على التأمين، خاصة تلك التي تتعلق بتنظيم عقد التأمين الوارد في القانون المؤرخ في 18 جويلية 1930، ومختلف النصوص المكملة والمعدلة له، والقانون الآخر الذي ظل ساريا كذلك في الجزائر، هو القانون المؤرخ في 27 فبراير 1998، والمرسوم الصادر في 07 جانفي 1959، المتعلقين بالتأمين الإلزامي من المسؤولية المدنية الناجمة عن حوادث المركبة البرية ذات المحرك (السيارات)، وبالموازاة مع ذلك هناك أحكام من القانون المدني والقانون التجاري الفرنسي تنظم جوانب من عق التأمين في هذه الفترة، ويظهر جليا أن عقد التأمين خلال هذه الفترة كان خضعا إلى قواعد واردة في النصوص الخاصة، وأخرى توجد في نصوص عامة تشكل في مجموعها النظام القانوني الذي يحكم العقد.

ب. المرحلة الثانية: تبدأ منذ صدور أول تشريع جزائري في مجال التأمين ويتعلق الأمر هذا الصادر في 08 جوان 1963، الذي يفرض على الشركات الأجنبية التزامات وضمانات، وإخضاعها إلى طلب الاعتماد للممارسة نشاطها من وزارة المالية، مع وضع كافة تقدر بنسبة مئوية معينة، من مداخيلها المالية من الأقساط للخمس سنوات أخيرة من نشاطها، وفي نفس التاريخ صدر القانون رقم (197/63)، يقضي بفرض رقابة الدولة الجزائرية

على شركة التأمين العاملة بالجزائر، وإخضاع هذه الشركات إلى إعادة التأمين بالجزائر لدى أول مؤسسة جزائرية أنشأت لهذا الغرض، والواقع أن المشرع الجزائري لجأ إلى هذه التدابير الجديدة قصد الحد من تحويل المبالغ المالية التي كانت الشركات الأجنبية لتأمين تحويلها للخارج بعنوان إعادة التأمين والخطر الذي تشكله هذه الممارسات على الاقتصاد الوطني.

ونتيجة للتدابير التي عملت الدولة الجزائرية بها في مجال ممارسة حق رقابة نشاط شركات التأمين، توقف تلك الشركات عن مزاوله نشاطها في الجزائر، ولم يبقى منها سوى شركة واحدة لتأمين وهي: الشركة الجزائرية للتأمين، التي منح لها الاعتماد بعد طلبها بمقتضى القرار الصادر عن وزارة المالية بتاريخ 12 ديسمبر 1963، بالإضافة إلى مؤسستين لتأمين التبادلي وهما: التأمين التبادلي الجزائري لعمال التربية والثقافة وصندوق المركزي لإعادة التأمين الفلاحي.

ت. المرحلة الثالثة: تمثل أحكام الدولة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين وقد تجسدت بالأمر الصادر بتاريخ 27 ماي 1966، الذي ينص على احتكار الدولة لكافة عمليات التأمين، حيث أن الهيئة التي تقاسمت الاختصاص في هذا المجال هي الصندوق الجزائري للتأمين وإعادة التأمين CAAR، والشركة الجزائرية للتأمين SAA، بالإضافة إلى مؤسسات التأمين التبادلي سابقة الذكر، التي لم تمسها تدابير التأمين، وتطور احتكار الدولة بإنشاء الشركة المركزية لإعادة التأمين CCR، عام 1773 بموجب الأمر (1954/73) المؤرخ في 01 جانفي، أي في نفس السنة، وهذه الشركة تقوم بعمليات إعادة التأمين للمخاطر التي تفوق قدرة الشركات الوطنية، كما ظهرت أيضا شركة لتأمينات النقل للممارسة جانب من هذا الاحتكار وذلك بمقتضى المرسوم المؤرخ في 30 أبريل 1985.

ث. المرحلة الرابعة: تميزت هذه المرحلة بإصدار مجموعة من القوانين والمراسيم التشريعية، منها القانون رقم (07/95) المتعلق بتأمينات، امتاز بإلغاء احتكار الدولة للممارسة عمليات التأمين والذي جسد ذلك في الأمر الصادر بتاريخ 25 جانفي 1995، المتعلق بتأمينات حيث أنه قضى في مادته 287 بإلغاء حملة القوانين ذات الصلة بالاحتكار، ونظرا لكونه يمثل القانون الذي ينظم في الوق الحاضر بعد مراجعته في 2006 بعقود التأمين في الجزائر، فهو يدخل في السياق العام للتوجه الجديد في تنظيم عقود التأمين، الذي ظهر في العديد من التشريعات الوطنية في القانون المقارن، كذلك فإنه في جوهر أحكامه مرتبط بجملة الأحكام الجزائرية الصادر من قبل في مجال التأمين، ويهدف هذا التشريع إلى وضع السوق الوطنية في جو المنافسة من أجل ترقية مستوى الخدمات المقدمة، وكذلك تطوير الفروع التأمينية وتنويع محافظها، وأيضا يوجد القانون (04/06) المتعلق بتأمين في إطار تنظيم هذا النشاط وتوسيع مجالاته خاصة في ظل تحديث المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وإعادة الهيكلة الصناعية، بات من الضروري منح مجالاً للتأمين أهمية بالغة من حيث تحديث أطره القانونية وأشخاصه المعنوية والطبيعية، من حيث وضع ضمانات وقائية وعصرية

نشاطه، فضمن المسعي الهادف إلى أصالح المنظومة المالية يأتي القانون المعدل والمتمم المتعلق بتأمينات بغية توفير ظروف مواتية وتطوير القطاع من حيث التحكم في نشاطه تفعيل أدائه بما يحقق ترقيته وتطويره من خلال تجسيد أهدافه.

3.3. شركات التأمين في الجزائر:

1.3.3. الشركات النشطة في قطاع التأمين في الجزائر

ينشط في قطاع التأمين في الجزائر مجموعة من الشركات يتم تقسيمها وفق مجال التخصص إلى: (زميت فاطمة، 2022، الصفحات 8-9)

أ. شركات التأمين على الأضرار: ويمكن تلخيصها في الجدول التالي:

الجدول رقم 2-2: شركات التأمين على الأضرار

الشركات الخاصة		الشركات العمومية	
قرار وتاريخ التأسيس أو الاعتماد	اسم الشركة	قرار وتاريخ التأسيس أو الاعتماد	اسم الشركة
10 جانفي 1997	ترأست الجزائر لتأمين وإعادة التأمين (Trist Alegria)	08 جوان 1963 بموجب الأمر رقم 197-63	الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR)
06 ماي 1997	الشركة الجزائرية للتأمينات (2A)	12 ديسمبر 1963	الشركة الوطنية للتأمين (SAA)
15 فيفري 1997	الشركة الدولية لتأمين وإعادة	30 أبريل 1985 طبقا للمرسوم 82-85	الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT)
26 مارس 2000	شركة سلامة للتأمينات الجزائر (Salama) Assurances Algérie	18 جويلية 1999	شركة تأمين المحروقات (CASH)
10 سبتمبر 2002	شركة أليانس لتأمينات (Alliances) (Assurances		
03 أكتوبر 2011	شركة أكسا لتأمينات الأضرار الجزائر (AXA) Assurances (Algérie Dommage		

المصدر: زميت فاطمة، (2022): المصدر سبق ذكره، ص9

ب. شركات التأمين على الأشخاص: يمكن تلخيصها في الجدول التالي:

الجدول رقم 2-3: شركات التأمين على الأشخاص

الشركات المختلطة		الشركات الخاصة		الشركات العمومية	
قرار وتاريخ التأسيس أو الاعتماد	اسم الشركة	قرار وتاريخ التأسيس والاعتماد	اسم الشركة	قرار وتاريخ التأسيس أو الاعتماد	اسم الشركة
2008	شركة تأمين الاحتياط والصحة (Amana)	11 أكتوبر 2006	شركة كالدريف تأمينات الجزائر (CardifEL- Djazair)	جويلية 2011	شركة كرامة للتأمين (Caarama)
02 نوفمبر 2011	شركة أكسا للتأمين الحياة الجزائر (AXA Assurance Algérie Vie)	11 أوت 2011	شركة مصير الحياة (Macier)	جويلية 2011	شركة تأمين لايف الجزائر (Tala) Assurance
22 فيفري 2015	الشركة الجزائرية الخليجية لتأمين الحياة (L'Algérienne Vie)				

المصدر: زميت فاطمة، (2022): المصدر سبق ذكره، ص9

ت. شركات التأمين المتخصصة: يمكن تلخيصها في الجدول التالي:

الجدول رقم 2-4: شركات التأمين المتخصصة

الشركة العمومية	
اسم الشركة	قرار وتاريخ التأسيس أو الاعتماد
الشركة المركزية لإعادة التأمين (CCR)	01 أكتوبر 1973 بموجب الأمر 54-73
الشركة الجزائرية لتأمين وضممان الصادرات (CAGEX)	10 جانفي 1996 بموجب الأمر 06-96
شركة ضمان القرض العقاري (SGCI)	05 نوفمبر 1997

المصدر: زميت فاطمة، (2022): المصدر سبق ذكره، ص10

2.3.3. متطلبات التحول الرقمي الناجح في شركات التأمين:

يعتبر التحول الرقمي حلا جذريا واستراتيجية هامة للتوجه نحو صناعة تأمين متطورة أساسها خدمة العملاء، من خلال بناء علاقات قوية طويلة الأجل، إلى جانب توفير منتجات بسيطة، سهلة وسريعة، وبأسعار مقبولة. حتى تكون شركات التأمين جاهزة نحو التحول إلى التأمين الرقمي يجب أن تتوفر لدينا المتطلبات الآتية: (شنيقي إيمان، تقيدة إيمان، 2022، الصفحات 5-10)

أ. **الموقع الإلكتروني:** يمكن الشركات الناشئة من استغلال فرصة التفاعل بالإنترنت مع عملائها بدءا من عملية الاكتتاب إلى تقديم المطالبات، حيث يجب أن تعمل الشركة على جعل العميل يحصل على قيمة أعلى بكثير من التي توقعها مما يزيد من رضاه، وتحسين الصورة الذهنية للشركة، وتغيير اتجاه حاملي الوثائق التأمينية لشراء التأمين عبر الإنترنت.

ب. **وظائف تدعيم الثقة:** إن التحسين في شركات التأمين الرقمي يساوي التشغيل الآلي باستخدام التكنولوجيا ليحل محل المهام الإدارية، الذي يقلل الحاجة إلى الرقابة والتفاعل البشريين، إذ تركز بعض شركات تكنولوجيا التأمين على تطوير الأدوات الرقمية للعملاء بشكل أفضل في إدارة سياساتها وبرامجها الإدارية لأتمتة مختلف سياسات عمليات الإدارة، إضافة إلى تدعيم الثقة بين حملة الوثائق وشركات التأمين الرقمي.

ت. **توافر منتجات رقمية:** تعمل شركات التأمين الرقمي على الإبداع في تقديم المنتجات الرقمية الجديدة (تطبيقات الويب، تطبيقات الهاتف، الكتب الإلكترونية)، والخدمات والأفكار لتلبية احتياجات العملاء.

ث. **توافر بنية تحتية للتحول نحو التأمين الرقمي:** تعتبر عملية التسويق الرقمي من أهم وأبرز نشاطات التجارة الإلكترونية التي تمارسها شركات التأمين الرقمية، حيث أنها تتم عن بعد بشكل غير مباشر، وهي التي تسعى إلى

تسهيل تبادل المنتجات التأمينية الرقمية وانسيابها من الشركات إلى العملاء بشكل سلس من خلال استخدام أدوات وأساليب معينة، تحقق التباعد الاجتماعي والمنافع المطلوبة لأطراف العملية التسويقية، وتتم هذه العملية بشكل رئيسي على شبكة الإنترنت في كافة الأنشطة التسويقية، وذلك من خلال توافر أنظمة ولوائح عمل داخلية صادرة من هيئة التأمين تدعم التحول نحو التأمين الرقمي، تسمح من خلالها عقد شركات مع مزودي خدمات تقنية المعلومات بما يساعد على إدخال الخدمات الرقمية للتأمين، مما تدفع إلى توافر البنية التحتية الكاملة لنظام التأمين الرقمي، التي تعمل على حماية أموال حملة الوثائق من مخاطر استخدام هذه التقنية.

ج. التوسع في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني: إن توفير وسائل الدفع الإلكتروني يعد مطلباً أساسياً لنجاح تجربة التحول نحو التأمين الرقمي. إذ لا يميل الكثير من الأفراد لاستخدام الأجهزة الإلكترونية في مجال التعاقد وقد لا تتوفر لديهم الدراية الكافية بها، وقد لا يملكون حسابات في البنك مما يعرقل سير إجراءات الدفع الإلكتروني وتعميمها في قطاع التأمين، وحتى تتم الاستفادة من مزايا التحول الرقمي من اختصار الوقت والجهد، لا بد من الخروج من نظام الدفع التقليدي وتفعيل وسائل الدفع الإلكتروني وتوسيع مجالات استخدامها.

ح. الاهتمام بالجانب التشريعي والقانوني الخاص بالتكنولوجيا الرقمية: إن توفير البيئة القانونية المناسبة يعد أمراً ضرورياً للغاية لتسهيل استخدام التطبيقات الذكية والتحول الرقمي، من خلال سن وإصدار قوانين منظمة وضابطة لاستخدام التكنولوجيا الرقمية وعقود تأمين ذكية، إضافة إلى توفير الضمانات والضوابط الكافية لحماية حقوق الأطراف المتعاملين عبر الخط وعبر الشبكات الاجتماعية.

خ. تغيير ذهنية الأفراد وثقافة المنظمة: حتى يجري التحول الرقمي على النحو الصحيح فيجب أن يمس كل فرد داخل شركة التأمين، لذا فإن تغيير الذهنية وخلق ثقافة رقمية على مستوى شركات التأمين يعد مطلباً أساسياً للتحول الرقمي.

3.3.3 . عراقيل توفير الخدمات التأمينية في الجزائر:

من بين العراقيل التي تواجهها عصنة خدمات التأمين خاصة وعصنة القطاع الاقتصادي عامة في الجزائر ما يلي:

أ. غياب البنية التحتية الداعمة لقيام مثل هذا النوع من الاقتصاد، الذي يتطلب توفر التقنيات الرقمية واليات التواصل من شبكات الاتصال الهاتفي السلكية واللاسلكية، وخدمات الأقمار الصناعية، والكيانات المادية، فهذا التحدي يعد من أكبر العوامل التي تواجه الشركات عامة وشركات التأمين خاصة ولمواجهة هذا التحدي الكبير تسعى العديد من الدول إلى توفير التقنيات والأدوات اللازمة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ونجد أنه من الواجب

على الجزائر الحرص على النهوض بهذه البنية لدخول الرقمنة حيث تحتل المرتبة 131 في تكنولوجيا المعلومات عام 2019.

ب. نقص تغطية الانترنت وجودته، وعدم القدرة على تغطية تكايف الاتصال بالانترنت، بالإضافة إلى الملائمة ثم جاهزية شبكات الاتصالات لتوفير الانترنت، حيث احتلت الجزائر مراتب متأخرة من حيث جودة الانترنت؛ ت. غياب ثقافة عصرة الخدمات لدى المؤسسات لتخوفها من المخاطر الأمنية من جهة ومن جهة أخرى لتأخرها في اعتماد الدفع الالكتروني؛

ث. عدم تفعيل تقنية التوقيع الالكتروني والتصديق الالكتروني للوثائق بالرغم من صدور القانون الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين؛

ج. ضعف الموارد البشرية وغياب الخبرات التكنولوجية اللازمة نتيجة وجود أمية معلوماتية، مع ضعف الامام باللغتين الإنجليزية والفرنسية مما يعوق الاستفادة من كافة مواقع شبكة الاتصالات الدولية. (شنيقي إيمان، تقيدة إيمان، 2022، صفحة 13)

خلاصة الفصل الثاني:

بناء على ما تقدم في هذا الفصل، والذي تطرقنا فيه إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بنشاط التأمين وخدماته، وإبراز أهمية الاقتصادية والاجتماعية، هذا بالإضافة إلى تعريف بتكنولوجيا التأمين من خلال عرض تجربة شركة lemonada العاملة في قطاع التأمين.

وعليه، يتضح لنا أن نظام التأمين صمم قصد التقليل من درجة المخاطر وتوزيع الخسارة التي قد تلحق الفرد أو المجتمع، حيث تعتبر شركات التأمين من أهم المؤسسات المالية، باعتبارها تستهدف الربح وتحقيق الرخاء الاقتصادي وكي تؤدي أنشطتها بأكمل وجه يجب أن تعمل شركات التأمين بجميع أنواعها على تكوين رؤوس أموال لا يستهان بها لتغطية التزاماتها المتوقعة.

الفصل الثالث:

دراسة ميدانية لعلاقة برقملة خدمات التأمينية بعصرنة قطاع التأمين –

تمهيد:

بعد استعراض الإطار النظري حول رقملة الخدمات التأمينية ودورها في عصرنة قطاع التأمين، سنحاول في هذا الفصل التطبيقي إسقاط هذه الدراسة على مجموعة من الشركات الناشطة في سوق التأمينات الجزائري، وهي: الشركة الوطنية للتأمين (SAA)، الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT)، الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR)، وشركة سلامة للتأمينات (SALAMA) لمعرفة أثر التوجه نحو رقملة الخدمات التأمينية في تطوير القطاع التأميني. وذلك من خلال إعداد استمارة أسئلة بالاعتماد على نموذج Sevperf ومعالجة البيانات عن طريق البرنامج الاحصائي SPSS.

وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى:

1. التعريف بالشركات محل الدراسة الميدانية.

2. عرض وتحليل بيانات الاستمارة.

1. التعريف بالشركات محل الدراسة الميدانية

1.1.1. التعريف بشركات التأمين (SALAMA Assurance، CAAT ، CAAR ، SAA):

من بين الشركات التي تقدم خدمات تأمينية في الجزائر الشركة الوطنية للتأمين (SAA)، والشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT)، والشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR)، وشركة سلامة للتأمينات (SALAMA).

1.1.1.1. التعريف بالشركة الجزائرية للتأمينات (SAA):

أنشأت الشركة الوطنية للتأمين في 1963/12/12 على شكل شركة مختلطة جزائرية 61% ومصرية 39% أمت الشركة عن طريق الأمر 66-127 في ظل احتكار الدولة لعمليات التأمين وذلك سنة 1966/05/27 مع ظهور قانون التخصص في جانفي 1976 تخصصت الشركة بممارسة نشاط التأمين في نشاطات التالية:

- تأمين السيارات؛
 - تأمين أخطار البيوت السكنية التجاري والحرفيون الجمعات المحلية والإدارات الأخرى والأخطار العادية للخواص؛
 - تأمين الأشخاص (الحوادث الحياة الأمراض التقاعد والتأمين الاجتماعي...).
- في إطار الاستقلال الذاتي للمؤسسات في فيفري 1989 تغيرت الشركة الوطنية للتأمين لتصبح مؤسسة عمومية اقتصادية، وفي عام 1990 تم رفع تخصص المؤسسات العمومية للتأمين وبالتالي بداية ممارسة الشركة للتأمينات على الأخطار الصناعية الهندسية والنقل.

2.1.1.1. التعريف بالشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT):

أنشأت الشركة الجزائرية للتأمينات في 1985/04/30 وذلك في ظل احتكار الدولة لنشاط التأمين كانت تدعى عند انشائها بالشركة الجزائرية للتأمينات النقل لتخصص بذلك في أخطار النقل (البري والحري والجوي). في عام 1989، تحولت الشركة الجزائرية للتأمينات إلى شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم (EPE/ SPA) في 24 ديسمبر 1986 ألغت الشركة تخصصها في تأمينات النقل لتوسع بذلك من محافظتها التقنية لتشمل جملة من فروع التأمين الأخرى ونتيجة لهذا التحول في النشاط أصبح تسمى بالشركة الجزائرية للتأمينات.

3.1.1.1. التعريف بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR):

في عام 1963 أنشأت الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR)، وهي أقدم شركات التأمين في الجزائر هدفها السماح للدولة الجزائرية بمراقبة سوق التأمينات، حيث كان تلزم مختلف الشركات التي تزاول نشاطها في

الفصل الثالث : دراسة ميدانية لعلاقة برقملة خدمات التأمينية بعصرنة قطاع التأمين-

الجزائر أن تتنازل عن حجم الاقساط بنسبة 10% لصالح الشركة الجزائرية لتأمين وإعادة التأمين (CAAR). في سنة 1975 تنازلت عن نشاط إعادة التأمين الشركة المركزية لإعادة التأمين (CCR).

وفي 1985، تنازلت عن محفظتها في فرع النقل إلى الشركة الجزائرية للتأمين الشامل (CAAT) وفي إطار إعادة هيكلة نشاطها أصبحت تختص بالتأمين عن الأخطار الصناعية.

وفي سنة 1989، ومع إلغاء قانون التخصص والانتقال الاستقلالية عملت الشركة من جديد على تنويع محفظتها (تأمين نقل السيارات وتأمين الأشخاص).

أما في سنة 1995، تنازلت عن محفظتها في فرع القرض الموجه للتصدير إلى الشركة الجزائرية للتأمين وضمان الصادرات CAGEX .

4.1.1. التعريف بشركة سلامة للتأمينات:

اعتمدت شركة سلامة للتأمينات الجزائر بمقتضى القرار الصادر بتاريخ 2006/07/02 عن وزير المالية، وبذلك قد استحوذت على الشركة السعودية (البركة والأمان) للتأمين وإعادة التأمين المنشأة في 2000/03/26 لتصبح اليوم (سلامة للتأمينات الجزائرية) شركة ذات أسهم يقدر رأسمالها الإجمالي بـ 4500000000 دينار جزائر عند التأسيس، إذ تعود أغلبية الاسهم إلى المجموع الدولي وإعادة التأمين سلامة- الشركة الإسلامية العربية للتأمين المدرجة في سوق دبي المالي بمؤشر (A) من طرف "أم باس" في سنة 2007، وتوفر حاليا خدمات متعددة في السوق الجزائرية حيث تتوفر على 94 نقطة بيع عبر كافة التراب الوطني إلا أنها تنفرد بخدمات التكافل، وهي الوحيدة من كل مؤسسات التأمين في الجزائر التي تتعامل بالتأمين الإسلامي.

2.1. منتجات شركات (SALAMA، CAAR، CAAT، SAA):

1.2.1. منتجات شركة (SAA):

وتتمثل أهم منتجات هذه الشركة في النقاط التالية:

- أ. تأمين الحريق ومختلف الأخطار البسيطة؛
- ب. تأمين المخاطر التقنية؛
- ت. التأمينات المتعلقة بالبناء؛
- ث. تأمين الكوارث الطبيعية؛
- ج. تأمين القروض؛

- ح. تأمينات خسائر التأمين؛
- خ. تأمينات خسائر التشغيل؛
- د. تأمينات المسؤولية المدنية؛
- ذ. تأمين السيارات؛
- ر. تأمين الزراعة.

2.2.1. منتجات شركة (CAAT):

تتمثل أهم منتجات هذه الشركة في النقاط التالية:

- أ. التأمين النقل (البري والبحري والجوي)؛
- ب. التأمين ضد مخاطر المؤسسات (المخاطر الصناعية والمخاطر التقنية)؛
- ت. التأمين ضد الأخطار الخاصة؛
- ث. تأمين السيارات.

3.2.1. منتجات شركة (CAAR):

تتمثل أهم منتجات هذه الشركة في النقاط التالية:

- أ. المخاطر الخاصة؛
- ب. تأمين النقل؛
- ت. تأمين السيارات؛
- ث. متخصصة في قيم الخزينة.

4.2.1. منتجات شركة (SALAMA):

تتمثل أهم منتجات هذه الشركة في النقاط التالية:

- أ. التأمين على السيارات، أثناء الحادث الناجم عن تصادم وانقلاب، انفجار... الخ؛
- ب. التأمين الحرائق والمخاطر المصاحبة؛
- ت. التأمين الشامل على الممتلكات، نتيجة الحرائق او الحوادث او أعمال الشغب...،
- ث. تأمين الحوادث الشخصية: تقدم هذه الوثيقة التعويض في حالة الوفاة أو العجز الدائم والعجز الجزئي الناتج عن الحادث؛
- ج. تأمين تعويضات العمال: إن تشريع تعويضات العمل يقدم مزايا في حالة الوفاة أو الضرر الجسماني الناتج عن حادث للعامل أثناء العمل؛

- ح. تأمين حوادث السفر والعلاج والتنويم في المستشفيات؛
خ. تأمين المسؤولية العامة، والتلف والأضرار الناجم عن إهمال والتقصير في أداء العمال؛
د. تأمين مسؤولية المنتجات ومسؤولية أصحاب العمل تجاه العميل عن ضرر الإهمال.

3.1. أهداف شركات التأمين (SAA CAAR CAAT):

1.3.1. أهداف شركة (SAA):

تتمثل هذه الشركة في النقاط التالية:

- أ. إنشاء عقود التأمين وتسويقها؛
ب. إبرام العقود التي تفوق 35.000 دينار جزائري في مختلف المجالات؛
ت. مراقبة نشاط الوكالات التابعة لها؛
ث. المساهمة في نشر ثقافة التأمين؛
ج. تأمين الأخطار المتعلقة بالأشخاص كالتأمين على الحياة، الحوادث وكذا التأمين على الأخطار الصناعية، التجارية والسكن.

2.3.1. أهداف الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT):

تتمثل أهداف هذه الشركة في النقاط التالية:

- أ. البحث عن الربح وتحسين مستوى المردودية؛
ب. تنويع حافظة المنتجات؛
ت. حماية موقعها القيادي في سوق التأمين ضد مخاطر النقل؛
ث. تحسين الحصص السوقية؛
ج. تحسين وتحديث تسير وتطوير الموارد البشرية؛
ح. خلق مناصب عمل بتطوير الشبكة التجارية؛
خ. ضمان النوعية جيدة للخدمات المقدمة للزبائن وبسعر جديد.

3.3.1. أهداف شركة التأمين وإعادة التأمين (CAAR):

تتمثل أهداف هذه الشركة في النقاط التالية:

- أ. تسويق المنتجات الجديدة؛
ب. تحسين الخدمات وتقليص النفقات، استحداث الذهنيات الجديدة؛
ت. مساندة الواقع بما يقتضيه من تحولات؛

ث. تحسين المردودية لها؛

ج. ضمان حقوق مؤمنها وإمكانية تعويضهم عند وقوع الحادث؛

ح. تحقيق الربح والاستمرارية.

4.3.1. أهداف شركة سلامة للتأمين بالجزائر (SALAMA):

تسعى شركة سلامة للتأمين إلى تقديم الحلول التأمينية المثلى، وذلك بقياس مستوى الشركة من خلال إختبار العملاء لها وثقتهم بمقدرتها على التميز بتوفير ما يتطلعون إليه من خدمات وخبرات وأسعار وقيم، كما تسعى أيضا لتلبية الحاجات التأمينية للأفراد والشركات من أجل مساعدتهم على إدارة مخاطرهم اليومية وتعويضهم على الأحداث غير المتوقعة، ويتحقق ذلك من خلال إقامة علاقة شراكة طويلة الأمد تمكن الشركة من فهم احتياجات العملاء وتقديم حلول تأمينية عالية الجودة وتوفير مستويات عالية من الخدمات التي تلبي وتجاوز توقعاتهم من خلال قيم الشركة المتمثلة في:

أ. علاقة صادقة وإدارة جديرة بثقة، أداء ديناميكي وأداء متميز؛

ب. الشفافية والالتزام بالمسؤوليات؛

ت. الدمج المستم للخدمة وجودة الخدمة برؤية تركز على رضا العملاء، خاصة بهدف تعويض المطالبات في أسرع وقت ممكن؛

ث. تجاوز توقعات العملاء، وتقديم عوائد جيدة.

2. عرض وتحليل بيانات الاستثمار

1.2. الإجراءات المنهجية للدراسة:

يتناول هذا الجزء وصفا لإجراءات الدراسة من حيث منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، تحديد عينتها والأداة المستخدمة لجمع البيانات.

1.1.2. منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات:

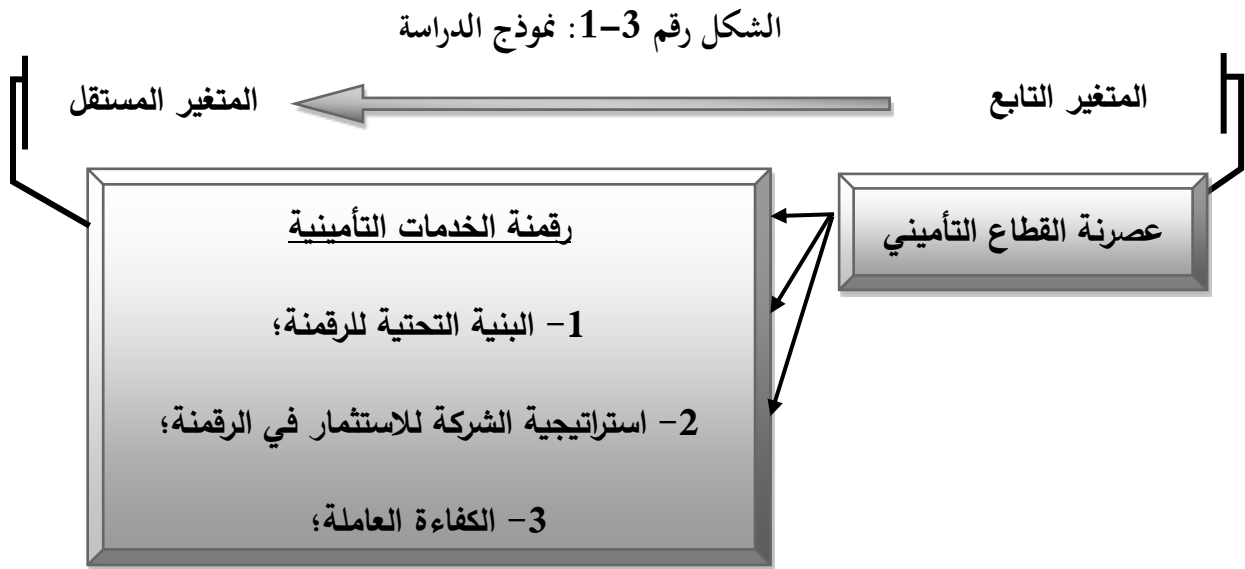
أ. منهج الدراسة: كما أشرنا سابقا وبالنظر لطبيعة الموضوع تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث يقوم هذا المنهج على الجمع بين الدراسة النظرية والدراسة التطبيقية، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات التوجه نحو رقمنة الخدمات التأمينية من طرف شركات التأمين في الجزائر، وقياس أثرها على عصرنة قطاع التأمين في الجزائر.

ب. مصادر جمع البيانات: اعتمدت الدراسة على قدر معتبر من البيانات والمعلومات على النحو التالي:

• البيانات الأولية: وتمثلت في البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، وتمثلت في البيانات التي سيتم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية المتمثلة بتوزيع الاستبانة على عينة الدراسة.

• البيانات الثانوية: وقد تمثلت في مراجعة مختلف الأدبيات التي لها علاقة بموضوع الدراسة، وذلك من خلال الاطلاع على الكتب والدوريات والمنشورات الخاصة والمجلات العلمية والمهنية المتخصصة، هذا بالإضافة إلى الشبكة العنكبوتية «الانترنت»، من خلال التواصل المستمر والزيارات وتصفح العديد من المواقع المتخصصة في موضوع البحث، والتي ساعدتنا في توجيه دراستنا، وتصوير منهجية العمل.

ت. متغيرات الدراسة: انطلاقاً من موضوع البحث وإشكالية الدراسة، تم تحديد المتغير المستقل المتمثل في عصرنة القطاع التأميني في الجزائر، وذلك في ظل مجموعة من العوامل تمثلت في المتغيرات التابعة: البنية التحتية للرقمنة، استراتيجية الشركة للاستثمار في الرقمنة، الكفاءة العاملة، قنوات التواصل الرقمية مع العملاء، ويتضح ذلك من خلال الشكل أدناه:



المصدر: من إعداد الطالبتين.

2.1.2. مجتمع وعينة الدراسة:

أ. مجتمع الدراسة الميدانية: اعتمدنا في اختيار مجتمع الدراسة على برنامج الإحصائي spss.v.26 ، ويتعلق بضرورة استخدام الرقمنة في شركات التأمين بالجزائر من أجل اقتناء الخدمات المقدمة، كشرط لتوفير رقمنة الخدمة التأمينية، وذلك حتى يتمكن المستجوب بالتعامل مع مضمون استمارة الإستمارة بشكل جيد، وعليه فقد تم حصر مجتمع الدراسة ضمن فئة واحدة.

وقد اعتمدنا في تعبئة وتجميع الاستمارات على طريقة التسليم والاستلام المباشر، ودعمها بأسلوب المقابلة الشخصية والملاحظة.

ب. عينة الدراسة: لقد تم تقسيم مجتمع الدراسة بشكل قصدي على النحو السابق، وذلك بهدف قياس العلاقة بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة، وتوضيح هذه العلاقة وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة، ولقد تم توزيع الإستمارة على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددها 55 فرداً، والذين هم على قدر من الثقافة والعلم والخبرة بموضوع البحث، حيث تم استعمال 40 إستمارة.

3.1.2. حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في كل من:

أ. الحدود الزمانية: أجريت الدراسة الميدانية خلال فترة قدرت بشهر (من 01 ماي إلى غاية 31 ماي من نفس السنة 2023).

ب. الحدود المكانية: استهدفت الدراسة مجموعة من موظفي شركات التأمين وفروعها على مستوى ولاية الطارف.

ت. الحدود الموضوعية: اهتمت الدراسة بتقييم عملية التوجه نحو رقمته الخدمات التأمينية وقياس مدى تأثيرها على عصرنة القطاع التأميني.

2.2. أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة:

1.2.2. أداة الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وفرضياتها جمعت البيانات اللازمة بواسطة الإستمارة الذي يعد أنسب وسيلة جمع المعلومات لهذا الغرض وقد تكون الإستمارة من ثلاثة أجزاء.

أ. الجزء الأول: شمل المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة وهي: (الجنس، السن، المؤهل العلمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية والتحكم في جهاز الكمبيوتر).

ب. الجزء الثاني: تعلق بآراء عينة الدراسة حول رقمته الخدمات التأمينية وتضمن عبارات مقسمة على أربع معايير وهي (البنية التحتية للرقمنة، استراتيجية الشركة للاستثمار في الرقمنة، الكفاءة العاملة، قنوات التواصل الرقمية مع العملاء).

ت. الجزء الثالث: تضمن عبارات للتعرف على عصرنة القطاع التأميني في ظل التوجه نحو رقمته الخدمات التأمينية.

2.2.2. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم جمع البيانات من خلال الإستمارة، حيث تم تحليل البيانات ومعالجتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائي المعروف (SPSS V26) وقد استخدمت الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات حيث تم الاعتماد على ما يلي:

أ. معاملات الارتباط سييرمان لحساب الاتساق الداخلي للإستمارة؛

- ب. معامل ألفا كرونباخ (Chronbach's Alpha) لقياس درجة ثبات أداة القياس (الإستمارة)؛
- ت. المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري؛
- ث. إختبار Kolmogorv-Simrnov et test de Shapiro-Wilk؛
- ج. إختبار التباين الأحادي One Way Anova؛
- ح. إختبار معامل بيرسون person
- وقد تم إتباع مقياس ليكارث السباعي فيما يتعلق بإجابات المبحوثين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (3-1): مقياس ليكارث السباعي

الاستجابة	موافق تماما	موافق	موافق نوعا ما	محايد	غير موافق نوعا ما	غير موافق تماما
الدرجة	7	6	5	4	3	1

المصدر: عز حسن، عبد الفتاح، (2008): مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي، جدة، السعودية، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، ص 12.

3.2. عرض نتائج الدراسة:

1.3.2. إختبار ثبات وصدق المفردات:

لقياس مدى ثبات الاستمارة تم استخدام إختبار ألفا-كرونباخ وذلك لقياس الثبات، والذي يعد أحد أهم الإختبارات الإحصائية لتحليل بيانات الإستمارة لإضفاء الشرعية عليها، وجاءت نتائجه كما يوضحه الجدول رقم 2-3.

الجدول رقم (3-2): ثبات وصدق المفردات

الاجمالي	عصرنة القطاع التأميني	قنوات التواصل الرقمية مع العملاء	الكفاءة العاملة	استراتيجية الشركة للاستثمار في الرقمنة	البنية التحتية للرقمنة	المحور العبارات
30	11	4	5	4	6	الثبات
0.886	0.780	0.772	0.636	0.686	0.895	الصدق
0.941	0.883	0.878	0.797	0.828	0.946	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل ثبات الدراسة ألفا-كرونباخ لكامل الاستمارة عال بلغ **0.886** وهي أعلى من القيمة المقبولة 0.6، كما تتراوح قيم الثبات (الجذر التربيعي Alpha Cronbach) بين 0,848 و 0,931 فهي نسب مقبولة لأغراض الدراسة والتي تعكس ثبات أداة القياس، كما نجد أن قيمة الثبات الكلية لجميع هذه المحاور بقيمة 0,941، وهذا يدل على أن الاستمارة بجميع محاورها تتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليها في الدراسة.

أ. الصدق الظاهري للإستمارة: تم عرض الإستمارة على مجموعة من المحكمين تألفت من أساتذة متخصصين، وقد تمت الاستجابة لآراء السادة المحكمين وقمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم، وبذلك تم إخراج الاستبانة في صورتها النهائية.

ب. صدق الاتساق الداخلي لفقرات محاور الدراسة: لقد تم حساب صدق الاتساق لفقرات الإستمارة على عينة الدراسة والبالغ عددها 40، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له، وهي موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (3-3): نتائج إختبار معاملات الارتباط بيرسون لفقرات محاور الإستمارة

المحور الثاني		المحور الأول: رقمنة الخدمات التأمينية
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0,000	0.598**	المحور الثاني: عصرنة القطاع التأميني
المحور الأول		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	عصرنة القطاع التأميني
0,000	0.598**	

** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V 26.

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم معامل ارتباط كل محور بالدرجة الكلية للإستمارة موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,05 فأقل، مما يشير إلى أن جميع محاور الدراسة تتمتع بدرجة صدق مرتفعة جدا، وعليه فهذه النتائج المتحصل عليها تبين صدق واتساق عبارات ومحاور أداة الدراسة وصلاحيتهما للتحليل.

3.3.2. إختبار التوزيع الطبيعي وفروقات استجابات أفراد الدراسة باستخدام إختبار كولجروف-سمرنوف:

وتهدف من خلال هذا الإختبار معرفة أي من التوزيعات الاحتمالية التي تتبعها توزيع بيانات الدراسة، ونقصد بذلك التوزيع الطبيعي من خلال الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: تتبع بيانات الدراسة التوزيع الطبيعي.
- الفرضية البديلة: لا تتبع بيانات الدراسة التوزيع الطبيعي.

الفصل الثالث : دراسة ميدانية لعلاقة برقمته خدمات التأمينية بعصرنة قطاع التأمين-

عند إجراء الإختبار يتم قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة في حالة الحصول على مستوى دلالة المعنوية

أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0,05، والجدول الموالي يوضح نتائج إختبار Test de Kolmogorv-Simrnov et Shapiro-Wilk على جميع الدراسة:

الجدول رقم (3-4): إختبار التوزيع الطبيعي باستخدام Test de Kolmogorv-Simrnov et test de Shapiro-Wilk

Shapiro-Wilk			Kolmogorv-Simrnov			البيان
Sig	ddI	Statistique s	Sig	ddI	Statistiques	
0,273	40	0.450	0,116	40	0.483	رقمنة الخدمات التأمينية
0,198	40	0.793	0,116	40	0.271	عصرنة القطاع التأميني

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS V 26.

تم استخدام إختبار كولموجروف- سمرنوف One-Sample Kolmogorov-Smirnov وإختبار Shapiro لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو إختبار ضروري في حالة إختبار الفرضيات لأن معظم الإختبارات المعملية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، وتفرض قاعدة القرار بقبول أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة Sig أكبر من 5%.

بناء على النتائج المتحصل عليها لإختبار Test de Kolmogorv-Simrnov et test de Shapiro-Wilk، والتي تبين أن مستوى دلالة المعنوية للإختبار أكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0,05 وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية "تتبع بيانات الدراسة التوزيع الطبيعي".

4.2. التحليل الاحصائي للبيانات وإختبار الفرضيات:

1.4.2. تحليل خصائص عينة الدراسة:

فيما يلي تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة وفقاً لما أظهرته النتائج كما يلي:

الجدول رقم (3-5): الخصائص الديموغرافية لنتائج الدراسة

المتغير	مستوى المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	17	42,5
	أنثى	23	57,5
	المجموع	40	100
السن	من 25 إلى 30 سنة	09	22,5
	من 36 إلى أقل من 45 سنة	16	40
	أكثر من 45 سنة	15	37,5
	المجموع	40	100
المستوى العلمي	ثانوي	06	15
	جامعي	13	32,5
	دراسات عليا	12	30
	شهادات أخرى	09	22,5
	المجموع	60	100
المركز الوظيفي	مدير فرع	03	7,5
	رئيس قسم	07	17,5
	عرض ومعالجة الخدمات التأمينية	30	75
	المجموع	40	100
عدد سنوات الخبرة	5 سنوات أو أقل	10	25
	من 6 إلى 10 سنوات	04	10
	من 11 إلى 15 سنة	09	22,5
	15 سنة فما فوق	17	42,5
	المجموع	40	100
التحكم في الكمبيوتر	منخفض	02	05
	متوسط	14	35
	مرتفع	24	60
	المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS V 26.

فيما يتعلق بالجنس تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة من ذوي جنس الأنثى احتلت المرتبة الأولى بـ 23 فرداً أي بنسبة 57,5 % مقابل 17 مفردة من جنس ذكر، وفيما يخص السن فقد توزعت عينة الدراسة على ثلاث فئات وقد جاءت فئة (من 36 إلى أقل من 45 سنة) في المرتبة الأولى إذ بلغ عدد هذه الفئة (16) مفردة إحصائية بنسبة (40 %) من إجمالي عينة الدراسة، وفيما يتعلق بالمستوى العلمي توزعت عينة الدراسة على أربع فئات، احتلت الفئة الثانية المكونة من فئة الجامعي المرتبة الأولى بنسبة (32,5 %) أي ما يعادل (13) مفردة، وفيما يخص متغير المركز الوظيفي فإن غالبية عينة الدراسة من فئة موظفي عرض ومعالجة الخدمات التأمينية بنسبة (75%) من إجمالي عينة الدراسة أي ما يعادل (30) مفردة إحصائية، كما أن عينة الدراسة من حيث عدد سنوات الخبرة توزعت إلى أربعة فئات جاءت فئة 15 سنة فما فوق في المرتبة الأولى (17) مفردة إحصائية أي ما يعادل نسبة (42,5%)، أما فيما يتعلق بمتغير التحكم في الكمبيوتر توزعت إلى ثلاث فئات، جاءت فئة مرتفعة في المرتبة الأولى (24) مفردة أي بنسبة (60%) تليها فئة متوسط بـ (14) مفردة وفي الأخير فئة منخفض بنسبة (05%) أي أن أكثر من نصف أفراد العينة يتحكمون في جهاز الكمبيوتر بدرجة مرتفعة.

2.4.2. تحليل فقرات محاور الإستمارة:

لقد تم الاستعانة بالإحصاء الوصفي لاستخراج المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري لأسئلة الدراسة، ومن أجل تسهيل عرض النتائج وتفسيرها سيعتمد على السلم الاتي لتبيان اتجاه الاجابات:

الجدول رقم (3-6): سلم تحديد اتجاه الاجابات

المتوسط الحسابي	1 إلى 1,85	من 1,86 إلى 2,71	2,72 إلى 3,57	3,58 إلى 4,43	4,44 إلى 5,29	5,30 إلى 6,15	6,16 إلى 7
المستوى	لا أتفق تماماً	لا أتفق	لا أتفق نوعاً ما	محايد	أتفق إلى نوع ما	أتفق	أتفق تماماً

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الفصل الثالث : دراسة ميدانية لعلاقة برقمته خدمات التأمينية بعصرنة قطاع التأمين-

أ. تحليل فقرات المحور الأول "رقمنة الخدمات التأمينية":

- البنية التحتية للرقمنة: لمعرفة تقييم العملاء للبنية التحتية للرقمنة تم الاعتماد على 6 عبارات والتي يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (3-7): تقييم عينة الدراسة لمؤشر البنية التحتية للرقمنة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	تتوفر الشركة على حواسيب متطورة.	4.67	0.61	أتفق إلى نوع ما
2	تستخدم الشركة آخر اصدارات نظم المعلومات.	4.30	0.91	محايد
3	تستخدم الشركة في تعاملاتها شبكة الأنترنت.	4.70	0.46	أتفق إلى نوع ما
4	سرعة تدفق الأنترنت تساعد على العمل الإلكتروني.	4.45	0.63	أتفق إلى نوع ما
5	أسعار الأنترنت في متناول عملاء الشركة.	4.42	0.74	محايد
6	أعمال الصيانة الخارجية للأنترنت في حالة العطب لا تؤخذ وقت طويل.	4.65	0.48	أتفق إلى نوع ما
	البنية التحتية للرقمنة	4.53		أتفق إلى نوع ما

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن تقييم أبعاد رقمته الخدمات التأمينية فيما يخص معيار البنية التحتية للرقمنة يتمحور ما بين الموافقة نوعا ما والمحايد، ويلاحظ أن أكبر متوسط حسابي ضمنه العبارة رقم (3) والتي تشير إلى: "تستخدم الشركة في تعاملاتها شبكة الأنترنت"، وقد بلغت قيمته 4.70 وانحراف معياري 0.46 وبعدها تأتي العبارات رقم (1-6-4) بمتوسط حسابي 4.67، 4.65، 4.45 على التوالي وانحراف معياري 0.61، 0.48، 0.63 على التوالي بتقييم موافق نوعا ما. أما العبارة رقم (2-5) بمتوسط حسابي 4.42، 4.30 وانحراف معياري 0.74، 0.91 بتقييم محايد. ومن النسب والتقييمات السابقة نلاحظ بأن أغلب الموظفين موافقين نوعا ما على بعد البنية التحتية للرقمنة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 4.53 والانحراف المعياري الإجمالي 2.12.

- استراتيجية الشركة للاستثمار في الرقمنة: لمعرفة تقييم العملاء لاستراتيجية الشركة للاستثمار في الرقمنة تم الاعتماد على 4 عبارات والتي يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (3-8): تقييم عينة الدراسة لمعيار استراتيجية الشركة للاستثمار في الرقمنة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
7	تعتبر الشركة الاستثمار في الرقمنة أولوية.	4.52	0.50	أنتفق إلى نوع ما
8	تقوم الشركة بتحديث أجهزة الإعلام الآلي.	4.50	0.64	أنتفق إلى نوع ما
9	تخصص الشركة ميزانية متجددة لشراء البرمجيات ونظم حماية البرمجيات.	4.52	0.64	أنتفق إلى نوع ما
10	تواكب الشركة التطورات الحاصلة في مجال الرقمنة في الساحة العالمية التأمينية.	4.30	0.91	محايد
	استراتيجية الشركة للاستثمار في الرقمنة	4.46	0.67	موافق نوعا ما

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.W 26).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن تقييم أبعاد رقملة الخدمات التأمينية فيما يخص بعد البنية التحتية للرقمنة يتمحور ما بين الموافقة نوعا ما والمحايد، حيث حصلت العبارتين (7-9) على أكبر متوسط حسابي بـ 4.52 وانحراف معياري 0.64 واللذان تشيران إلى " تعتبر الشركة الاستثمار في الرقمنة أولوية " و " تخصص الشركة ميزانية متجددة لشراء البرمجيات ونظم حماية البرمجيات "، أما العبارة (10) بمتوسط حسابي قدره 4.30 وانحراف معياري 0.91 بتقييم محايد، وبذلك فإن الموظفين يتجهون نحو الموافقة نوعا ما على بعد استراتيجية الشركة للاستثمار في الرقمنة بمتوسط حسابي إجمالي 4.46 وانحراف معياري إجمالي 2.11.

- الكفاءة العاملة: تم الاعتماد في هذا البعد على العبارات الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-9): تقييم عينة الدراسة لمعيار الكفاءة العاملة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
11	مصطلح الرقمنة واضح لديك.	4.40	0.87	محايد
12	الموظفون في الشركة مؤهلون للعمل الإلكتروني.	4.52	0.64	موافق
13	يعي موظفون الشركة أهمية استخدام الرقمنة.	4.17	0.84	محايد
14	يعطي موظفون الشركة أهمية بالغة لحماية المعلومات والبيانات الخاصة بالعملاء.	4.25	0.66	محايد
15	تقوم الشركة بدورات تدريبية في مجال الرقمنة لصالح موظفيها.	4.20	0.68	محايد
	الكفاءة العاملة	4.30		محايد

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. W 26).

من خلال الجدول رقم (3-9) يتضح لنا أن كل العبارات التي تتعلق بعدد الكفاءة العاملة تقع ضمن مجال المحايد، تراوح المتوسط الحسابي بين [4,17-4,52]، وبذلك فإن التقييم الاجمالي للموظفين لعدد الكفاءة العاملة يقع ضمن المجال [3,58-4,43] أي محايد بمتوسط حسابي إجمالي 4.30 وانحراف معياري إجمالي 1.58.

- قنوات التواصل الرقمية مع العملاء: لمعرفة تقييم الموظفين لعدد قنوات التواصل الرقمية تم الاعتماد على 4 عبارات والتي يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (3-10): تقييم عينة الدراسة لمعيار قنوات التواصل الرقمية مع العملاء

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
16	تمتلك الشركة موقعا تفاعليا وتبادليا على شبكة الأنترنت.	4.52	0.50	أتفق نوعا ما
17	تستخدم الشركة برمجيات تربطها بحاسوب العميل في المنزل.	4.50	0.64	أتفق نوعا ما
18	يستطيع العميل الاستفادة من خدمات تأمينية عن طريق هاتفه النقال.	4.52	0.64	أتفق نوعا ما
19	تستخدم الشركة التلفزة الرقمية لتقديم خدمات للعميل.	4.25	0.95	محايد
	قنوات التواصل الرقمية مع العملاء	4.44	0.68	أتفق نوعا ما

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. W 26).

الفصل الثالث :

دراسة ميدانية لعلاقة برقمنة خدمات التأمينية بعصرنة قطاع التأمين-

يتبين لنا من الجدول رقم (3-10) بأن العبارتين رقم (16-18) قد حصلتا على أكبر متوسط حسابي وقدره 4.52 بانحراف معياري 0.64 واللذان تشيران إلى " تمتلك الشركة موقعا تفاعليا وتبادليا على شبكة الأنترنت " و " يستطيع العميل الاستفادة من خدمات تأمينية عن طريق هاتفه النقال ' بتقييم موافق نوعا ما، وبخصوص العبارة (19) يتجه الموظفون إلى اتجاه محايد بمتوسط حسابي 4.25، وبانحراف معياري 2,06..

ب. تحليل فقرات المحور الثاني "عصرنة القطاع التأميني" لتحديد ذلك سيتم عرض إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يلي:

الجدول رقم (3-11): تقييم عينة الدراسة لمحور عصرنة القطاع التأميني

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
20	تتوافق المنتجات المقدمة رقميا مع احتياجات العملاء المطلوبة.	4.67	0.72	أُتفق إلى نوع ما
21	تساهم رقمنة الخدمات التأمينية في إبرام عقد التأمين بشكل أسرع.	4.45	0.63	أُتفق إلى نوع ما
22	الخدمات التأمينية الرقمية أقل جهد وتكلفة.	4.57	0.74	أُتفق إلى نوع ما
23	تسهل عملية رقمنة الخدمات من أداء الموظفين.	4.60	0.49	أُتفق إلى نوع ما
24	استخدام الخدمات الرقمية تؤدي إلى ارتفاع مستوى إنتاجية الموظفين.	4.45	0.84	أُتفق إلى نوع ما
25	تحاول الشركة تقديم خدمات مبتكرة من خلال استخدام التكنولوجيا المالية.	4.52	0.64	أُتفق إلى نوع ما
26	استخدام التكنولوجيا الحديثة أدى إلى تطوير الخدمات التأمينية التقليدية.	5.30	0.74	أُتفق
27	تؤدي رقمنة الخدمات التأمينية إلى زيادة عدد زبائن الشركة.	4.65	0.48	أُتفق إلى نوع ما
28	تساهم عملية الرقمنة في الرفع من درجة المنافسة بين الشركات.	5.42	0.63	أُتفق
29	عملية الرقمنة تحسن من أداء الشركة.	4.60	0.63	أُتفق إلى نوع ما
30	الرقمنة تجعل قطاع التأمين قادر على مواكبة التطورات الحاصلة.	5.45	0.84	أُتفق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V 26).

يتبين لنا من الجدول رقم (3-11) بأن العبارة رقم (30) قد حصلت على أكبر متوسط حسابي وقدره 5.45 وانحراف معياري 0.84 والتي تشير إلى " الرقمته تجعل قطاع التأمين قادر على مواكبة التطورات الحاصلة"، تليها العبارتين (26-28) بمتوسط حسابي 5.42، 5.30، وانحراف معياري 0.73، 0.49، على التوالي بتقييم موافق. أما العبارات (20-27-23-29-22-25-24-21) بمتوسط حسابي قدره 4.67، 4.65، 4.60، 4.60، 4.57، 4.52، 4.45، 4.45، وانحراف معياري 0.72، 0.48، 0.49، 0.63، 0.74، 0.64، 0.84، 0.63 على التوالي باتجاه أتفق نوعاً ما.

3.4.2. إختبار الفرضيات:

أ. دراسة العلاقة بين أبعاد رقمته الخدمات التأمينية وعصرنة القطاع التأميني:

• الفرضية الفرعية الأولى: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية للرقمنة وعصرنة القطاع التأميني".

لإختبار صحة هذه الفرضية نقوم بوضع الفرضيات التالية:

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية للرقمنة وعصرنة القطاع التأميني عند مستوى معنوية 0,05.

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية للرقمنة وعصرنة القطاع التأميني عند مستوى معنوية 0,05.

الجدول رقم (3-12): معامل الارتباط بين البنية التحتية للرقمنة وعصرنة القطاع التأميني

عصرنة القطاع التأميني		معامل الارتباط
0.797**	البنية التحتية للرقمنة	
0.000	Sig الدلالة	
40	N	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V 26).

نلاحظ من الجدول الموضح أعلاه وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما 0.797، وهذا يدل على إدراك الموظفين أن بعد البنية التحتية للرقمنة يؤدي لعصرنة القطاع التأميني، وبما أن $Sig = 0,000$ أصغر من 0,05 نرفض فرضية العدم H_0 وتقبل فرضية الوجود H_1 أي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية للرقمنة وعصرنة القطاع التأميني عند مستوى معنوية 0,05.

• الفرضية الفرعية الثانية: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجية الشركة للاستثمار في الرقمنة وعصرنة القطاع التأميني".

للتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم بوضع الفرضيات التالية:

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجية الشركة للاستثمار في الرقمنة وعصرنة القطاع التأميني عند مستوى معنوية 0,05.

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجية الشركة للاستثمار في الرقمنة وعصرنة القطاع التأميني عند مستوى معنوية 0,05.

الجدول رقم (3-13): معامل الارتباط بين استراتيجية الشركة للاستثمار في الرقمنة وعصرنة القطاع التأميني

عصرنة القطاع التأميني		معامل الارتباط
0.787**	استراتيجية الشركة للاستثمار في الرقمنة	
0.000	Sig الدلالة	
40	N	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V 26).

نلاحظ من الجدول الموضح أعلاه وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما 0.787، وهذا يدل على إدراك الموظفين أن استراتيجية الشركة للاستثمار في الرقمنة تؤدي لعصرنة القطاع التأميني، وبما أن $Sig = 0,000$ أصغر من 0,05 نرفض فرضية العدم H_0 وتقبل فرضية الوجود H_1 أي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجية الشركة للاستثمار في الرقمنة وعصرنة القطاع التأميني عند مستوى معنوية 0,05.

● الفرضية الفرعية الثالثة: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة العاملة وعصرنة القطاع التأميني".

للتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم بوضع الفرضيات التالية:

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة العاملة وعصرنة القطاع التأميني عند مستوى معنوية 0,05.

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة العاملة وعصرنة القطاع التأميني عند مستوى معنوية 0,05.

الجدول رقم (3-14): معامل الارتباط بين الكفاءة العاملة وعصرنة القطاع التأميني

عصرنة القطاع التأميني		معامل الارتباط
0.589**	الكفاءة العاملة	
0.000	Sig الدلالة	
40	N	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V 26).

نلاحظ من الجدول الموضح أعلاه وجود علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما **0.589**، وهذا يدل على إدراك الموظفين أن استراتيجية الشركة للاستثمار في الرقمنة تؤدي لعصرنة القطاع التأميني، وبما أن $Sig = 0,000$ أصغر من $0,05$ نرفض فرضية العدم H_0 وتقبل فرضية الوجود H_1 أي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة العاملة وعصرنة القطاع التأميني عند مستوى معنوية **0,05**.

• الفرضية الفرعية الرابعة: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قنوات التواصل الرقمية مع العملاء وعصرنة القطاع التأميني".

للتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم بوضع الفرضيات التالية:

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قنوات التواصل الرقمية مع العملاء وعصرنة القطاع التأميني عند مستوى معنوية $0,05$.

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قنوات التواصل الرقمية مع العملاء وعصرنة القطاع التأميني عند مستوى معنوية $0,05$.

الجدول رقم (3-15): معامل الارتباط بين قنوات التواصل الرقمية مع العملاء وعصرنة القطاع التأميني

عصرنة القطاع التأميني		معامل الارتباط
0.393*	قنوات التواصل الرقمية مع العملاء	
0.012	Sig الدلالة	
40	N	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V 26).

نلاحظ من الجدول الموضح أعلاه وجود علاقة ارتباط موجبة وضعيفة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما **0.589**، وهذا يدل على إدراك الموظفين أن استراتيجية الشركة للاستثمار في الرقمنة تؤدي

الفصل الثالث : دراسة ميدانية لعلاقة برقمته خدمات التأمينية بعصرنة قطاع التأمين-

لعصرنة القطاع التأميني، وبما أن $Sig = 0,000$ أصغر من $0,05$ نرفض فرضية العدم H_0 وتقبل فرضية الوجود H_1 أي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين قنوات التواصل الرقمية مع العملاء وعصرنة القطاع التأميني عند مستوى معنوية $0,05$.

ب. الفرضية الرئيسية: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمته الخدمات التأمينية وعصرنة القطاع التأميني".

للتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم بوضع الفرضيات التالية:

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمته الخدمات التأمينية وعصرنة القطاع التأميني عند مستوى معنوية $0,05$.

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمته الخدمات التأمينية وعصرنة القطاع التأميني عند مستوى معنوية $0,05$.

الجدول رقم (3-16): معامل الارتباط بين رقمته الخدمات التأمينية وعصرنة القطاع التأميني

عصرنة القطاع التأميني		معامل الارتباط
0.598**	رقمته الخدمات التأمينية	
0.000	Sig الدلالة	
40	N	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V 26).

نلاحظ من الجدول الموضح أعلاه وجود علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما $0,589$ ، وهذا يدل على إدراك الموظفين أن رقمته الخدمات التأمينية تؤدي لعصرنة القطاع التأميني، وبما أن $Sig = 0,000$ أصغر من $0,05$ نرفض فرضية العدم H_0 وتقبل فرضية الوجود H_1 أي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين قنوات التواصل الرقمية مع العملاء وعصرنة القطاع التأميني عند مستوى معنوية $0,05$.

ت. تقدير معادلة نموذج الانحدار الخطي البسيط:

الجدول رقم (3-17): تقدير معاملات نموذج الانحدار البسيط

R ²	F		رقمنة الخدمات التأمينية	Constant	م. مستقل
	الجدولية عند مستوى (5-48%)	المحسوبة	A	B	م. تابع
0.340	1.68	4.284	0.438	2.626	عصرنة القطاع التأميني

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V 26).

إن قيمة F المحسوبة لنموذج الانحدار البسيط بلغت 4.284 وهي أكبر من قيمة F الجدولية البالغة قيمتها 1.68 بمستوى معنوية 5% وبدرجة ثقة 95%، وهذا يعني ثبوت معنوية نموذج الانحدار البسيط المقدر عند مستوى المعنوية المذكور، وعليه توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين رقمته الخدمات التأمينية وعصرنة القطاع التأميني عند مستوى معنوية 0,05.

ونلاحظ أن قيمة R² معامل التفسير 0.340 ومعنى ذلك أن 34% من التغيرات التي طرأت على المتغير التابع (عصرنة القطاع التأميني) ترجع للمتغير المستقل (رقمنة الخدمات التأمينية)، أما النسبة الباقية فتعود لمساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في النموذج وتكون دالة الانحدار الخطي على الشكل التالي:

$$Y = 0,438x + 2.626$$

حيث: Y المتغير التابع: عصرنة القطاع التأميني.

X المتغير المستقل: رقمته الخدمات التأمينية.

خلاصة الفصل الثالث:

تضمن الفصل الثالث دراسة ميدانية لمجموعة من موظفي فروع شركات التأمين بولاية الطارف (SAA، SALAMA،CAAR،CAAT) حيث تم التطرق إلى الخدمات التي تقدمها الشركات على مستوى فرع التأمين مع إلقاء النظرة حول وضعية هذا الفرع على مستوى الشركات سابقة الذكر، هذا بالإضافة على مستوى سوق التأمينات في الجزائر مقارنة بفروع التأمينات الأخرى.

وفي الأخير تم دراسة العلاقة بين رقمته الخدمة التأمينية وعصرنة قطاع التأمين في الجزائر من خلال إعداد إستمارة أسئلة بالإعتماد على نموذج Sevperf.v.26 ومعالجة البيانات عن طريق البرنامج الإحصائي spss الذي تم الإستعانة به للغجابة على فرضيات الدراسة.

— خاتمة —

بناء على ما تقدم في هذه الدراسة تبين أن وجود عنصر الرقمنة في الخدمات التأمينية يعد أمر هام ومن المتطلبات الضرورية التي فرضتها المتغيرات الاقتصادية وما يصاحبها من تطورات في سوق الخدمات التأمينية، حيث تطلع العديد من شركات التأمين إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية بغية تحقيق الميزة التنافسية من خلال كسب رضا موظفيها وعملائها وتلبية حاجاتهم وتوقعاتهم.

ومن خلال هذا المنطلق، هدف الدراسة إلى إبراز طبيعة العلاقة بين رقمنة الخدمات التأمينية ودورها في عصرنة القطاع التأميني، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية على مستوى كل من الشركة الوطنية للتأمين SAA، الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT، والشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR، وشركة سلامة للتأمينات الجزائرية SALAMA، حيث تم إثبات وجود علاقة ارتباطية بين رقمنة الخدمات التأمينية وقطاع التأمين في الجزائر، وذلك من خلال إختبار مجموعة من الفرضيات التي مكنتنا من إثبات وجود علاقة بينهما:

1. نتائج الدراسة:

تم التوصل إلى جملة النتائج التالية:

- ❖ تتميز خدمات التكنولوجيا المالية بالسرعة حيث تقوم شركات تكنولوجيا المالية بإنجاز المعاملات في بعض دقائق أي تختصر الوقت والمسافات؛
- ❖ التكنولوجيا المالية هي التكنولوجيا الجديدة التي تسعى إلى تحسين الخدمات المالية وإستخدامها؛
- ❖ ظهور شركات تكنولوجيا المالية وتحقيقها النجاح أمر لا مفر منه ولا بد من الإعتراف على غرار تبنيتها من مختلف دول العالم؛
- ❖ يعد التأمين أداة فعالة في تقليل أثر الأضرار التي تصيب الفرد حيث ينقل عبء الخطر إلى عاتق شركات التأمين والذي يكون في شكل تعويض نقدي أو عيني يدفعه المؤمن مقابل إلزام المؤمن له بسداد تكلفة التأمين المتفق عليه في العقد؛
- ❖ الخدمة التأمينية عبارة عن منتج تسوقه وتتجه شركات التأمين بهدف تلبية إحتياجات الزبون ورغبته التأمينية ضد المخاطر المحتملة الوقوع في المستقبل والتي يمكن أن تسبب له خسائر؛
- ❖ يساعد الإقتصاد الرقمي على زيادة إندماج الدولة في الإقتصاد العالمي، وزيادة فرص التجارة العالمية والوصول إلى الأسواق العالمية؛
- ❖ توجد علاقة ارتباط موجبة وقوية بين البنية التحتية للرقمنة وعصرنة القطاع التأميني بفروع شركات التأمين بولاية الطارف، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما **0.797**؛
- ❖ توجد علاقة ارتباط موجبة وقوية بين استراتيجية الشركة للاستثمار في الرقمنة وعصرنة القطاع التأميني بفروع شركات التأمين بولاية الطارف، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما **0.787**؛

- ❖ توجد علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين الكفاءة العاملة وعصرنة القطاع التأميني بفروع شركات التأمين بولاية الطارف، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما **0.589**؛
- ❖ توجد علاقة ارتباط موجبة وضعيفة بين قنوات التواصل الرقمية للعملاء وعصرنة القطاع التأميني بفروع شركات التأمين بولاية الطارف، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما **0.012**.
- ❖ توجد علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين رقمنة الخدمات التأمينية وعصرنة القطاع التأميني بفروع شركات التأمين بولاية الطارف، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما **0.598**.
- ❖ وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين خدمة القروض العقارية بالصيغة الإسلامية ورضا العملاء عند مستوى معنوية 0,05، حيث أن دالة الانحدار الخطي جاءت على الشكل التالي:
Y = 0,438x + 2.626

2. إختبار صحة الفرضيات:

- في ظل جملة النتائج التوصل إليها، تم إختبار صحة الفرضيات كالتالي:
- ❖ إثبات الفرضية الأولى التي جاء في محتواها " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية للرقمنة وعصرنة القطاع التأميني "؛
 - ❖ إثبات الفرضية الثانية التي جاء في محتواها " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجية الشركة للاستثمار وعصرنة القطاع التأميني "؛
 - ❖ إثبات الفرضية الثالثة التي جاء في محتواها " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة العاملة وعصرنة القطاع التأميني "؛
 - ❖ إثبات الفرضية الرابعة التي جاء في محتواها " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قنوات التواصل الرقمية للعملاء وعصرنة القطاع التأميني ".

3. اقتراحات الدراسة:

- في ظل هذه النتائج التي توصلنا إليها نقترح ما يلي:
- ❖ على شركات التأمين إدراك مدى أهمية الرقمنة في تطوير الخدمات التأمينية؛
 - ❖ العمل على وضع خطة وطنية لنشر الثقافة الرقمية وبذل الجهود لرفع الوعي الرقمي لدى جميع الأطراف ذات الصلة بالقطاع من خلال تبسيط مفهوم الرقمنة؛
 - ❖ تشجيع الباحثين على القيام ببحوث تطبيقية لإبتكار خدمات تأمينية جديدة؛
 - ❖ العمل على تطوير قطاع التأمين في الجزائر من خلال تبني خدمات تأمينية جديدة؛

❖ على شركات التأمين تعيين عدد كافي من الموظفين القادرين على تقديم الخدمات وتلبية حاجات العملاء في الوقت الذي يرضيهم.

4. آفاق الدراسة:

رغم المحاولة لإختبار وتحليل دور رقمنة الخدمات التأمينية في عصرنة قطاع التأمين في الجزائر إلا أن آفاق البحث لاتزال مفتوحة إذ تبين من خلال هذا الأخير أن هناك جوانب جديدة بالأدراسة، ونقترحها لتكون إشكاليات بحوث ودراسات نأمل أن تنال حقها في البحث، وهي:

- ❖ تقييم أثر الرقمنة في تحقيق القدرة التنافسية؛
- ❖ دور الرقمنة في تحقيق التنمية الإقتصادية؛
- ❖ دراسة مقارنة لجودة الخدمة في شركات التأمين العمومية والخاصة.

- المصادر والمراجع -

الكتب:

أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، (2010): *إدارة الخطر والتأمين*. عمان- الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى .

أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، (2007): *إدارة الخطر والتأمين*. عمان- الأردن : الطبعة الأولى دار الحامد للنشر والتوزيع.

جديدي معراج، *مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري*. الطبعة السادسة، ديوان المطبوعات الجامعية.

حري محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، (2008): *التأمين وإدارة التأمين (النظرية والتطبيق)*. الأردن- عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

د. كريمة عبد عمران، (2014): *التأمين الإسلامي والتنمية الاقتصادية و الإجتماعية*. الأردن- عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.

عمارة مسعودة، عباس راضية، (2022): *رقمنة خدمات التأمين-شركات التأمين الجزائرية نموذجاً*، المجلد 13، العدد 02، المجلد الأكاديمية للبحث القانوني. الجزائر.

لعلمي فاطمة، (2019): *مدخل إلى التأمين وإدارة الخطر*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

معراج هواري، جهاد بوعزوز، أحمد مجدل، (2013): *تسويق خدمات التأمين واقع السوق الحالي وتحديات المستقبل*. الأردن- عمان: دار كنوز للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.

محمد نور، أحمد باسيوني شحاتة، (1986): *محاسبة منشآت المالية*، بيروت لبنان: دار النهضة العربية للنشر والتوزيع.

هاني جزاع أرتيمة، سامر محمد عكور، (2010): *إدارة الخطر والتأمين منظور إداري كمي وإسلامي*. عمان- الأردن : دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.

المجلات:

- أحسن سعيد، عماد بركان، (2022): سارة بن مالك، تحليل واقع شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في الدول العربية - التجربة المصرية-، المجلد 9 العدد 2، مجلة البحوث الاقتصادية و المالية.
- الشرق الأوسط وآسيا الوسطى، آفاق الإقتصاد الإقليمي، أكتوبر 2017.
- إلهام حجرية، (2022): عمر حميدات، تقييم دعم شركات التكنولوجيا المالية في الدول العربية_دراسة حالة شركات التكنولوجيا المالية المصرفية _، المجلد 9 العدد 1.
- بلقلا إبراهيم ، بنيت حسان، (2022): واقع صناعة التكنولوجيا المالية في الهند و كينيا، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة ، المجلد 6 العدد 1.
- بالعبيدي عايدة، مشراوي حدة، (2023): تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال التقنية كآلية لرقمنة الشمول المالي _دراسة تجارب بعض الدول العربية _.
- جازية حسيني، (2022): تطور شركات التكنولوجيا المالية في ظل جائحة كورونا وتأثيرها على الخدمات المالية، المجلد 8 العدد 2، مجلة الريادة الاقتصادية الأعمال.
- جواني صونيا، (2021): مريم عديلة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي-تجربة البحرين، المجلد 4، العدد 2، مجلة أبحاث إقتصاد معاصرة.
- حمو الزغبي، (2021): دور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في تعزيز القطاع المصرفي للدول العربية، المجلد 9 العدد 1.
- حسام كراش، (2020): تقييم اداء شركات التأمين على الاضرار - دراسة مقارنة بين الشركات العمومية والخاصة في الجزائر. مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة سطيف 1(1).
- حساني حسين، توينار رمضان، (2018): دراسة تحليلية لواقع توزيع الخدمات التأمينية في الجزائر. تأليف مجلة إقتصاديات المال و الأعمال (صفحة 291). جامعة بوعلي بالشلف.

خميسي قايد، إلهام حجويوة، (2022): التكنولوجيا المالية في البلدان العربية -دراسة تحليلية لواقع المدفوعات 2014-2019، مجلة الإدارة و التنمية للبحوث و الدراسات، المجلد 11، العدد 1.

سعيدة حرفوش، (2019): التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، المجلد 11 العدد 3، مجلة الآفاق العلمية العلمية.

سميرة حسيبة، كاسحي موسى، براني عبد الناصر، (2022): واقع وتحديات التكنولوجيا المالية الإسلامية في الجزائر، مجلة البحوث و الدراسات، المجلد 19، العدد 2.

سعيدة نيس، (2022): التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 7، العدد 2.

شراقة صبرينة. (2022). تكنولوجيا التأمين: إتجاه جديد لصناعة التأمين متطورة ومتحولة تكنولوجيا - دراسة حالة الشركة الأمريكية lemonada. تأليف دراسات العدد الإقتصادي، المجلد 12 العدد 2.

عماروش خديجة إيمان، هبيري نصيرة، (2022): محركات نمو الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية بمنطقة شمال إفريقيا، مجلة المدير المجلد 9 العدد 1.

عبد الحميد بن ناصر، راضية مصداع، (2022): دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي وإنعكاساتها على القطاع المصرفي، مجلة المدير، المجلد 9، العدد 3.

عمار بختي، غنية مجاني، (2020): دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المدير المجلد 07 العدد 02، جامعة الجزائر.

قدوري طارق، (2022): زغدي باديس، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر، مجلة الإقتصاد و التنمية المستدامة، المجلد 5 العدد 1.

قميش خولة، (2023): تطور التكنولوجيا المالية و دورها في تعزيز الشمول المالي -دراسة حالة الهند- مجلة البحوث الاقتصادية والمناجنت، المجلد 4 العدد 1.

لمياء عثمان، (2017): وفاء حمدوش، نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 1، العدد 1.

- مليقة طلبة، (2022): هدى بوحنيك، التكنولوجيا المالية وواقع تبنيها في العالم العربي في الفترة 2015_2020، المجلد 5 العدد1، مجلة دراسات في الإقتصاد و إدارة الأعمال.
- محمد أمين زاويح، محمد يونس، (2022): دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي تجربة المملكة العربية السعودية، المجلد 10، العدد1، مجلة دفتر البحوث العلمية .
- مريم صيد، (جوان 2022): تكنولوجيا التأمين ودورها في عصرنة وتطوير قطاع التأمين -عرض تجربة Oscar الأمريكية. مجلة الأرصاء للدراسات الإقتصادية والإدارية، مجلد5 العدد1 .
- مراكشي محمد لين، (2016): ترقية خدمات التأمين الصحي في الجزائر، مجلة الإقتصاد الجديدة. الجزائر.
- محمد قوجيل، (2022): عبد العزيز طيبة، مخاطر التكنولوجيا المالية وإدارتها في القطاع المصرفي -دراسة تنظيمية وإحترازية -مجلة الإقتصاد و المالية، المجلد 8 العدد 2.
- نادية شبانة، (2014): تسويق الخدمات التأمينية وأثره على رضا العميل، مجلد الدراسات المالية المحاسبية والإدارية. جامعة أم لبواقي، الجزائر.
- نوال السابق، (2022): إحسين عثمان، دور الشمول المالي في دعم المؤسسات الناشئة_دراسة بعض شركات التكنولوجيا المالية الناشئة دولية، المجلد 12، العدد2، مجلة الإقتصاد الصناعي.
- وفاء حمدوش، لمياء عماني، سمية بن علي، (2021): دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري - الدوافع و التحديات -، المجلد 12، العدد 4.
- وهيبة عبد الرحيم، (2018): الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تحديات المنافسة والنمو، مجلة معهد العلوم الإقتصادية و التسيير و التجارة ، المجلد 21، للعدد1.148.
- يوسف سائحي، مليكة بن علقمة، (2018): دور التكنولوجيا المالية والمصرفية، مجلة الإجتهد للدراسات القانونية و الإقتصادية، مجلد 07 العدد03، جامعة سطيف - الجزائر.
- يوسف نوران،(2021): مؤشرات التقنيات المالية الحديثة في الدول العربية، صندوق النقد العربي، أبريل .

الأطروحات والمذكرات الأكاديمية:

- راحم أميرة، وناس هاجر، (2021، 2022): تقييم أداة شركات التأمين على الأضرار في الجزائر بعد عملية إعادة الهيكلة وفقا للقانون 06-04. دراسة حالة شركة CAAT، خلال الفترة 2006-2020، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، الجزائر.
- محمد أمين معوش، (2013): ور الرقابة على نشاط التقنية على لشركات التأمين على الأضرار لتعزيز ملاءتها المالية. مذكرة ماجستير، سطيف، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

الملتقيات:

- أنيس دراجي، عواطف مطرف، (2023): شركات تكنولوجيا التأمين وإشكالية تحقيق كفاءة من المنظور التشغيلي والمالي. دراسة قياسية لعينة وطني إفتراضي حول رقمنة التأمين كتوجه جديد لصناعة تأمينية متطورة، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف.
- بوثلجة عائشة، محمدي بوزينة أيوب، (2022): تجربة الشركة الأمريكية من تطبيق الرقمنة في قطاع الخدمة التأمينية. ملتقى وطني حول-التأمين كتوجه جديد لصناعة تأمينية متطورة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، الجزائر.
- دعاس عز الدين، بن يحي إبراهيم، (2023): تقنيات الصناعة التأمينية، محدداتها، فروعها، ودورها في تقوية القطاع الحقيقي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة الطارف، الملتقى الوطني بتقنية التحاضر عن بعد حول، رقمنة التأمين كتوجه لصناعة تأمينية متطورة. الطارف -الجزائر.
- زميت فاطمة، (2022): قطاع التأمين الجزائري ومتطلبات التحول الرقمي الناجح. ملتقى وطني عن بعد حول، رقمنة التأمين كتوجه جديد لصناعة تأمين متطورة، المركز الجامعي شريف بوشوشة أفلو، الجزائر.

شنيقي إيمان، تقيدة إيمان، (2022): واقع تأمين الخدمات الإلكترونية في الجزائر. ملتقى حول رقمنة التأمين كتوجه جديد لصناعة تأمينية متطورة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية و علوم التسيير جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، الجزائر.

صندرة لعور، موهوب فريدة، تقنيات التكنولوجيا التأمين، دور تكنولوجيا التأمين في تحقيق متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمينات _ نظرة عامة لسوق العالمي. ملتقى وطني حول رقمنة التأمين كتوجه جديد لصناعة تأمينية متطورة، كلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة.

عزيز ياسمين، ليفة عبد الرزاق، (21 فيفري 2023): متطلبات التحول الرقمي كمدخل لتدعيم الشركات التأمين -شركة التأمين الجزائرية نموذج- جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي . ملتقى وطني بتقنية التحاضر عن بعد بعنوان رقمنة التأمين كتوجه جديد للصناعة التأمينية المتطورة، الجزائر.

مشروم نوال، (2022): ورقة بحثية مقدمة للملتقى الوطني الخامس -حول تأمين التكنولوجيا دراسة سوق التأمين في الهند، جامعة الشاذلي بن جديد ، الطارف، -الجزائر-، الجزائر.

معوش محمد أمين، عباس و داد، (2023): تكنولوجيا التأمين ودورها في إدارة العمليات التقنية للشركات التأمين الجزائرية _دراسة حالة شركة ألياس للتأمينات،. الملتقى الوطني عن بعد حول رقمنة التأمين كتوجه جديد لصناعة تأمينية متطورة، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، الجزائر.

-الملاحق-

RELIABILITY

```

/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15 X16 X17 X18 X19
Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6
      Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 الجنس_العمر_التعليمي_المستوى_التعليمي
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Fiabilité

Remarques		
Sortie obtenue		07-JUN-2023 12:45:05
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\HP\Desktop\mohamed amine\spss\2023\mohamed amine lot.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	40
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15 X16 X17 X18 X19 Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 الجنس العمر_المستوى_التعليمي المركز_الوظيفي_الخبرة_التحكم /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.

Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,03

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	40	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,886	36

```
FREQUENCIES VARIABLES=التحكم الخبرة المركز_الوظيفي المستوى_التعليمي العمر الجنس
X1 X2 X3 X4 X5 X6
X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15 X16 X17 X18 X19 Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9
Y10 Y11
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.
```

Fréquences

Remarques		
Sortie obtenue		07-JUN-2023 12:45:17
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\HP\Desktop\mohamed amine\spss\2023\mohamed amine lot.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>

	N de lignes dans le fichier de travail	40
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		<p>FREQUENCIES</p> <p>VARIABLES= الجنس العمر المستوى_التعليمي المركز_الوظيفي X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15 X16 X17 X18 X19 Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11</p> <p>/STATISTICS=STDDEV MEAN</p> <p>/ORDER=ANALYSIS.</p>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,05
	Temps écoulé	00:00:00,19

Statistiques

	الجنس	العمر	المستوى التعليمي	المستوى الإداري	الإقديمة	التحكم في الكمبيوتر	
N	Valide	40	40	40	40	40	
	Manquant	0	0	0	0	0	
Moyenne		1,5750	2,1500	2,6250	1,3250	2,8250	2,5500
Ecart type		,50064	,76962	1,05460	,61550	1,23802	,59700

Statistiques

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	
N	Valide	40	40	40	40	40	40	
	Manquant	0	0	0	0	0	0	
Moyenne		4,6750	4,3000	4,7000	4,4500	4,4250	4,6500	4,5250
Ecart type		,61550	,91147	,46410	,63851	,74722	,48305	,50574

Statistiques

	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14
N	Valide	40	40	40	40	40	40

Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	4,5000	4,5250	4,3000	4,4000	4,5250	4,1750	4,2500
Ecart type	,64051	,64001	,91147	,87119	,64001	,84391	,66986

Statistiques

	X15	X16	X17	X18	X19	Y1	Y2
N							
Valide	40	40	40	40	40	40	40
Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	4,2000	4,5250	4,5000	4,5250	4,2500	4,6750	4,4500
Ecart type	,68687	,50574	,64051	,64001	,95407	,72986	,63851

Statistiques

	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9
N							
Valide	40	40	40	40	40	40	40
Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	4,5750	4,6000	4,4500	4,5250	4,4250	4,6500	4,4250
Ecart type	,74722	,49614	,84580	,64001	,74722	,48305	,63599

Statistiques

	Y10	Y11
N		
Valide	40	40
Manquant	0	0
Moyenne	4,6000	4,4250
Ecart type	,63246	,74722

Table de fréquences

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	17	42,5	42,5	42,5
	أنثى	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 25- 30	9	22,5	22,5	22,5
	من 36 إلى 45 سنة	16	40,0	40,0	62,5
	أكبر من 45	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	6	15,0	15,0	15,0
	جامعي	13	32,5	32,5	47,5
	دراسات عليا	12	30,0	30,0	77,5
	شهادات أخرى	8	20,0	20,0	97,5
	5,00	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

المستوى الإداري

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عرض ومعالجة الخدمات التأمينية	30	75,0	75,0	75,0
	رئيس قسم	7	17,5	17,5	92,5
	مدير فرع	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

الإقدمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات فأقل 5	10	25,0	25,0	25,0
	من 6 إلى 10 سنوات	4	10,0	10,0	35,0
	من 11 إلى 15 سنة	9	22,5	22,5	57,5
	سنة فما فوق 15	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

التحكم في الكمبيوتر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	منخفض	2	5,0	5,0	5,0
	متوسط	14	35,0	35,0	40,0
	مرتفع	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

X1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,5	2,5	2,5
	موافق	10	25,0	25,0	27,5
	موافق بشدة	29	72,5	72,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

X2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	10,0	10,0	10,0
	موافق	16	40,0	40,0	50,0
	موافق بشدة	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

X3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	12	30,0	30,0	30,0
	موافق بشدة	28	70,0	70,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

X4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,5	2,5	2,5
	موافق	19	47,5	47,5	50,0
	موافق بشدة	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

X5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	5,0	5,0	5,0
	موافق	17	42,5	42,5	47,5
	موافق بشدة	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

X6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	14	35,0	35,0	35,0
	موافق بشدة	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

X7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	19	47,5	47,5	47,5
	موافق بشدة	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

X8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,5	2,5	2,5
	موافق	17	42,5	42,5	45,0
	موافق بشدة	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

X9

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,5	2,5	2,5
	موافق	16	40,0	40,0	42,5
	موافق بشدة	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

X10

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	10,0	10,0	10,0
	موافق	16	40,0	40,0	50,0
	موافق بشدة	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

X11

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	7,5	7,5	7,5
	محايد	1	2,5	2,5	10,0
	موافق	13	32,5	32,5	42,5
	موافق بشدة	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

X12

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,5	2,5	2,5
	موافق	16	40,0	40,0	42,5
	موافق بشدة	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

X13

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,5	2,5	2,5
	محايد	8	20,0	20,0	22,5
	موافق	14	35,0	35,0	57,5
	موافق بشدة	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

X14

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,5	2,5	2,5
	محايد	2	5,0	5,0	7,5
	موافق	23	57,5	57,5	65,0
	موافق بشدة	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

X15

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	6	15,0	15,0	15,0
	موافق	20	50,0	50,0	65,0
	موافق بشدة	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

X16

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	19	47,5	47,5	47,5
	موافق بشدة	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

X17

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,5	2,5	2,5
	موافق	17	42,5	42,5	45,0
	موافق بشدة	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

X18

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,5	2,5	2,5
	موافق	16	40,0	40,0	42,5
	موافق بشدة	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

X19

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	5,0	5,0	5,0
	محايد	8	20,0	20,0	25,0
	موافق	8	20,0	20,0	45,0
	موافق بشدة	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Y1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	5,0	5,0	5,0
	موافق	7	17,5	17,5	22,5
	موافق بشدة	31	77,5	77,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Y2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,5	2,5	2,5
	موافق	19	47,5	47,5	50,0
	موافق بشدة	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Y3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	5,0	5,0	5,0
	موافق	11	27,5	27,5	32,5
	موافق بشدة	27	67,5	67,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Y4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	16	40,0	40,0	40,0
	موافق بشدة	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Y5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	7,5	7,5	7,5
	موافق	13	32,5	32,5	40,0
	موافق بشدة	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Y6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,5	2,5	2,5
	موافق	16	40,0	40,0	42,5
	موافق بشدة	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Y7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	5,0	5,0	5,0
	موافق	17	42,5	42,5	47,5
	موافق بشدة	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Y8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	14	35,0	35,0	35,0
	موافق بشدة	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Y9

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,5	2,5	2,5
	موافق	20	50,0	50,0	52,5
	موافق بشدة	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Y10

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,5	2,5	2,5
	موافق	13	32,5	32,5	35,0
	موافق بشدة	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Y11

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	5,0	5,0	5,0
	موافق	17	42,5	42,5	47,5
	موافق بشدة	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=Xa Xb Xc Xdd XX Y
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue		07-JUN-2023 12:45:35
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\HP\Desktop\mohamed amine\spss\2023\mohamed amine lot.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	40
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.

Syntaxe	CORRELATIONS /VARIABLES=Xa Xb Xc Xdd XX Y /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,49

Corrélations

		Xa	Xb	Xc	Xdd	XX
Xa	Corrélation de Pearson	1	,711**	,470**	,327*	,604**
	Sig. (bilatérale)		,000	,002	,039	,000
	N	40	40	40	40	40
Xb	Corrélation de Pearson	,711**	1	,374*	,518**	,606**
	Sig. (bilatérale)	,000		,018	,001	,000
	N	40	40	40	40	40
Xc	Corrélation de Pearson	,470**	,374*	1	,248	,601**
	Sig. (bilatérale)	,002	,018		,123	,000
	N	40	40	40	40	40
Xdd	Corrélation de Pearson	,327*	,518**	,248	1	,670**
	Sig. (bilatérale)	,039	,001	,123		,000
	N	40	40	40	40	40
XX	Corrélation de Pearson	,604**	,606**	,601**	,670**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40
Y	Corrélation de Pearson	,797**	,778**	,589**	,393*	,598**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,012	,000
	N	40	40	40	40	40

Corrélations

		Y
Xa	Corrélation de Pearson	,797**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	40
Xb	Corrélation de Pearson	,778**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	40
Xc	Corrélation de Pearson	,589**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	40
Xdd	Corrélation de Pearson	,393*
	Sig. (bilatérale)	,012
	N	40
XX	Corrélation de Pearson	,598**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	40
Y	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	40

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية

قسم: العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

المستوى: السنة الثانية ماستر

استبيان موجه إلى موظفي فروع شركات التأمين بولاية الطارف.

التوجه نحو رقمنة الخدمات التأمينية ودورها في عصرنة قطاع
التأمين في الجزائر

تحية طيبة وبعد :

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي بعنوان " التوجه نحو رقمنة الخدمات التأمينية ودورها في عصرنة قطاع التأمين في الجزائر" نرجو منكم مساعدتنا بملء هذا الاستبيان علما بأن البيانات تبقى سرية وتستعمل لأغراض البحث العلمي فقط.

شكرا على حسن تعاونكم.

ملاحظة: يرجى وضع الاشارة (x) عند الاجابة التي تراها مناسبة.

أولاً: المعلومات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر () أنثى ()
- 2- السن: 35-25 () 45-36 () أكبر من 45 ()
- 3- المؤهل العلمي: ثانوي () جامعي () دراسات عليا () شهادات أخرى ()
- 4- المركز الوظيفي: عرض ومعالجة الخدمات التأمينية () رئيس قسم () مدير فرع ()
- 5- الخبرة المهنية: 05 سنوات فأقل () 06-10 سنة () 11-15 سنة () 16 سنة فأكثر ()
- 6- التحكم في جهاز الكمبيوتر: منخفض () متوسط () مرتفع ()

ثانياً: العبارات التي تتعلق برقمنة الخدمات التأمينية

غير موافق تماماً	غير موافق	غير موافق إلى نوع ما	محايد	موافق إلى نوع ما	موافق	موافق تماماً	العبارات
البنية التحتية للرقمنة							
							1. تتوفر الشركة على حواسيب متطورة.
							2. تستخدم الشركة آخر إصدارات نظم المعلومات.
							3. تستخدم الشركة في تعاملاتها شبكة الأنترنت.
							4. سرعة تدفق الأنترنت تساعد على العمل الإلكتروني.
							5. أسعار الأنترنت في متناول عملاء الشركة.
							6. أعمال الصيانة الخارجية للأنترنت في حالة العطب لا تؤخذ وقت طويل.

استراتيجية الشركة للاستثمار في الرقمنة

7. تعتبر الشركة الاستثمار في الرقمنة أولوية.
8. تقوم الشركة بتحديث أجهزة الإعلام الآلي.
9. تخصص الشركة ميزانية متجددة لشراء البرمجيات ونظم حماية البرمجيات.
10. تواكب الشركة التطورات الحاصلة في مجال الرقمنة في الساحة العالمية التأمينية.

الكفاءة العاملة

11. مصطلح الرقمنة واضح لديك.
12. الموظفون في الشركة مؤهلون للعمل الإلكتروني.
13. يعي موظفون الشركة أهمية استخدام الرقمنة.
14. يعطي موظفون الشركة أهمية بالغة لحماية المعلومات والبيانات الخاصة بالعملاء.
15. تقوم الشركة بدورات تدريبية في مجال الرقمنة لصالح موظفيها.

قنوات التواصل الرقمية مع العملاء

16. تمتلك الشركة موقعا تفاعليا وتبادليا على شبكة الأنترنت.
17. تستخدم الشركة برمجيات تربطها بحاسوب العميل في المنزل.
18. يستطيع العميل الاستفادة من خدمات تأمينية عن طريق هاتفه النقال.
19. تستخدم الشركة التلفزة الرقمية لتقديم خدمات للعميل.

ثالثا: العبارات المتعلقة بعصرنة القطاع التأميني

غير موافق تماما	غير موافق	غير موافق إلى نوع ما	محايد	موافق إلى نوع ما	موافق	موافق تماما	العبارات
							21. تتوافق المنتجات المقدمة رقميا مع احتياجات العملاء المطلوبة.
							22. تساهم رقمنة الخدمات التأمينية في إبرام عقد التأمين بشكل أسرع.
							23. الخدمات التأمينية الرقمية أقل جهد وتكلفة.
							24. تسهل عملية رقمنة الخدمات من أداء الموظفين.
							25. استخدام الخدمات الرقمية تؤدي إلى ارتفاع مستوى إنتاجية الموظفين.
							26. تحاول الشركة تقديم خدمات مبتكرة من خلال استخدام التكنولوجيا المالية.
							27. استخدام التكنولوجيا الحديثة أدى إلى تطوير الخدمات التأمينية التقليدية.
							28. تؤدي رقمنة الخدمات التأمينية إلى زيادة عدد زبائن الشركة.
							29. تساهم عملية الرقمنة في الرفع من درجة المنافسة بين الشركات.
							30. عملية الرقمنة تحسن من أداء الشركة.
							31. الرقمنة تجعل قطاع التأمين قادر على مواكبة التطورات الحاصلة.