

وسائل الدفع الإلكتروني كآلية لعصرنة شركات التأمين بالجزائر ومنحها التميز  
دراسة ميدانية تحليلية على مستوى شركة أليانس ALLIANCE للتأمينات بخميس  
مليانة خلال الفترة 2013-2020

Electronic payment methods as a mechanism for modernizing insurance  
companies in Algeria and giving them distinction  
An analytical field study at the level of ALLIANCE Insurance Company in  
KhemisMiliana during the period 2013-2020

صليحة حفيفي<sup>\*1</sup>

SALIHA HAFIFI

<sup>1</sup> جامعة الجبالي بونعامة خميس مليانة ، الجزائر ، s.hafifi@univ-dbkm.dz

تاريخ النشر: 2022-03-31

تاريخ القبول: 2022-03-01

تاريخ الاستلام: 2022-01-13

**ملخص:**

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مدى أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في عصرنة شركات التأمين ومنحها التميز بالجزائر، من خلال المساهمة في تحسين أدائها، وبالتالي تحقيق احتياجات ورغبات زبائنها ومواجهة المنافسة المفروضة عليها من طرف شركات التأمين الناشطة في السوق الدولية، حيث تم القيام بدراسة ميدانية تحليلية على مستوى شركة أليانس ALLIANCE للتأمينات فرع خميس مليانة خلال الفترة 2013 - 2020. وقد توصلنا إلى أن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني من طرف هذه الشركة ساهم بشكل كبير في تحسين أدائها، ومنحها التميز على مستوى السوق الوطنية رغم حداثة تجربتها في استخدام هذه الوسائل.

**الكلمات المفتاحية:** وسائل الدفع الإلكتروني؛ شركات التأمين؛ الميزة التنافسية؛ شركة أليانس للتأمينات

**تصنيف JEL : G22 ؛ G2**

**Abstract:**

This study aims to determine the extent of the importance of electronic payment methods in modernizing insurance companies and giving them distinction in Algeria, by contributing to improving their performance, and thus achieving the needs and desires of their customers and facing the competition imposed on them by insurance companies active in the international market, where an analytical field study was carried out on The level of ALLIANCE Insurance Company, Khemis Miliana branch, during the period 2013-2020. We found that the use of electronic payment methods by this company contributed significantly to improving its performance, and giving it distinction at the level of the national market, despite its recent experience in using these means.

**Keywords:** electronic payment methods, Insurance companies, Competitive advantage, Alliance Insurance Company,

**JEL Classification Codes :** G22 ;G2

## 1. مقدمة:

شهد العالم العديد من التغييرات الحديثة على الصعيد الاقتصادي ، و لعل اهم هذه التغييرات ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، والتي تأثر بها الأفراد والمؤسسات و صاروا يتعاملون بها نظرا لمزاياها من ناحية السرعة و التكلفة ، وهذا ما أدى إلى ميلاد اقتصاد جديد يواكب هذه التطورات هو الاقتصاد الرقمي.

وفي ظل المنافسة بالأسواق التي يعرفها قطاع التأمين ، سعت شركات التأمين للتكيف مع هذه التغييرات التكنولوجية ، خاصة مع الانتقال السريع من اقتصاد الموجودات الى اقتصاد المعلومات و الارقام ، أين كان لزاما عليها الانتقال من الخدمات التقليدية الى الخدمات الالكترونية ، و من هنا بات من المهم جدا تقييم اداء شركات التأمين بعد هذه التغييرات ، و قياس مدى كفاءتها في استخدام هذه الوسائل و مدى ملائمتها لتحقيق متطلبات العملاء من جهة، و انعكاسها على أهدافها من جهة أخرى . ومن هنا أضحت وسائل الدفع الالكتروني من الضروريات التي تفرض نفسها على مستوى شركات التأمين ، من أجل تحقيق السرعة في تنفيذ العميات على مستواها ، ومنحها التميز على مستوى السوق الناشطة فيه.

وبعدما حظيت وسائل الدفع الالكتروني بالقبول الاجتماعي على مستوى العديد من دول العالم واستخدمت في تسهيل المعاملات المالية و التجارية ، حاولت بعض شركات التأمين في الجزائر استغلال هذا التطور التكنولوجي من أجل تحديث معاملاتها، ومواجهة المنافسة المفروضة عليها ،وعليه وانطلاقا من هذا كان طرح إشكالية الدراسة على النحو التالي :

**كيف تساهم وسائل الدفع الالكتروني في عصرنة شركات التأمين ومنحها التميز بالجزائر؟ وما**

**واقع ذلك على مستوى شركة أليانس للتأمين بخميس مليانة ولاية عين الدفلى ؟**

**فرضيات الدراسة :للإجابة على الاشكالية المطروحة حاولنا طرح الفرضيات التالية :**

- يعتبر استعمال وسائل الدفع الالكتروني على مستوى شركات التأمين بالجزائر محدود النطاق وضيق التطبيق.

- سيزداد حجم الطلب على المنتجات التأمينية نسبيا إذا حظيت وسائل الدفع الالكتروني بالقبول و الاستخدام من قبل الزبائن.

- تعتبر وسائل الدفع الالكتروني مدخلا هاما لعصرنة شركة أليانس للتأمين بخميس مليانة ساعدها على تحقيق التميز مقارنة مع بقية الشركات الأخرى.

**أهداف الدراسة :** تهدف هذه الدراسة إلى :

- توضيح الدور الذي تلعبه وسائل الدفع الإلكتروني على مستوى شركات التأمين .

- محاولة تقييم أداء شركة التأمين بعد استعمالها لوسائل الدفع الالكتروني.
- معرفة مدى استجابة العملاء لوسائل الدفع الالكتروني على مستوى وكالة أليانس للتأمينات خميس مليانة.

### منهج الدراسة:

تمثل منهج البحث المستخدم في دراسة هذا الموضوع في المنهج الوصفي، أما في الجزء التطبيقي تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة ، وذلك بالحصول على بيانات احصائية من وكالة أليانس للتأمينات خميس مليانة والقيام بتحليلها.

## 2. مفاهيم عامة حول : شركات التأمين ، وسائل الدفع الالكتروني ، الميزة التنافسية

### 1.2 شركات التأمين:

#### - تعريف شركات التأمين :

تقوم شركات التأمين بدور مزدوج، فهي تتلقي الأموال من المؤمن لهم و تعوضهم عند تحقق الأخطار المؤمن ضدها ، كما تعمل كوسيط يقبل الأموال التي تتمثل في الأقساط التي يقدمها المؤمن لهم ، ثم تعيد استثمارها نيابة عنهم مقابل عائد .

فشركة التأمين هي الطرف الأول في عقد التأمين ، والذي يتعهد بدفع مبلغ أو قيمة التعويض عن الخسائر المادية المحققة ، مقابل حصوله على قسط التأمين الوحيد أو مجموعة الأقساط ، والتي تدفع في شكل منتظم ، والتي تقل في مجموعها نسبيا عن مبلغ التعويض المقرر (حمودة، 2003، صفحة 76). كما يرى " Christian Sainrapt " أن شركة التأمين " هي هيئة مرخصة من طرف السلطات العمومية تتحصل على الاعتماد من أجل ممارسة عمليات تأمينية محددة تتضمنها القائمة الملحقه بهذا الاعتماد، بحيث أن معظم الهيئات التأمينية هي شركات تجارية ، و أغلبيتها هي شركات مساهمة و ذلك لضخامة رأس مالها و لطول مدة حياتها (Sainrapt, 1996, p. 128).

كما تعتبر شركات التأمين من أهم الشركات الادخارية ، وهي من أهم الشركات و أكبرها حجما في إدارة المحافظ الاستثمارية . (حنفي، 2000، صفحة 127)

فشركة التأمين هي المنشأة المالية التي تختص بدرجة كبيرة في التأمين ضد المخاطر التي قد يتعرض لها الأفراد والمنشآت، على اختلاف أنشطتها وفعاليتها، ومن هذه المخاطر: الحريق، السرقة... الخ، عن طريق استيفاء أقساط التأمين من المؤمن له، ومن ثمة تغطية الخسائر عند حدوثها (الحسين، 2008، صفحة 16).

وعلى ضوء ما سبق يمكن القول أن شركات التأمين هي شركات لها ميزة تعاقدية بينها وبين جميع المؤمن لهم ، من خلال وثائق التغطية التأمينية المصدرة من قبلها ، والتي تتعهد فيها بدفع مبلغ التعويض لجمهور المستأمنين في حالة تحقق الخطر المؤمن منه ، مقابل أقساط متفق عليها في فترة زمنية محددة

وسائل الدفع الإلكتروني كآلية لعصرنة شركات التأمين بالجزائر ومنحها التميزدراسة ميدانية تحليلية على مستوى شركة أليانس  
ALLIANCE للتأمينات بحميس مليانة خلال الفترة 2013-2020

، تقوم من خلالها شركة التأمين باستثمار مبالغ الأقساط المجمعة لديها ، بهدف تحقيق العائد والوفاء بالتزاماتها اتجاه زبائنها.

- **خصائص شركات التأمين** : نظرا للطبيعة الخاصة التي تقدمها شركات التأمين، فإنها تتميز بالسمات التالية: (الحسين، 2008، صفحة 40،41)

\* تعتمد مصادر التمويل في شركات التأمين بشكل أساسي على رأس المال المدفوع من طرف المؤمن لهم في شكل أقساط ، وذلك عكس الشركات الأخرى التي يمكنها الاعتماد على مصادر تمويل أخرى كالقروض؛

\* يتمثل المنتج النهائي لشركات التأمين في تقديم خدمة وليس سلعة مادية ملموسة؛

\* الخدمة المقدمة من طرف شركات التأمين هي خدمة آجلة وليست آنية ، كما أن أسعارها لا تخضع لقانون العرض والطلب ، وإنما هي أسعار تقدر على أساس أسعار الخبرة الماضية في سوق عمليات التأمين ، وذلك بالاستعانة بالأساليب الرياضية والاحصائية المختلفة؛

\* لا يمكن لشركات التأمين تحديد مقدار أرباحها أو خسارتها بدقة كافية في ختام السنة المالية ، ويرجع ذلك أساسا لسببين هما : أولها عقود التأمين غالبا ما تتعدى مدتها السنة المالية التي عقدت فيها ، و ثانيها مقدار الالتزامات المالية والمصروفات المترتبة على عقود التأمين لا يمكن تحييدها بدقة إلا بعد انتهاء آجال تلك العقود.

\* تتميز شركات التأمين التي تزاول التأمين وإعادة التأمين ، بالثقة المالية العالية، لأنها تقدم خدمة آجلة بدون ضمان أو رهن حاضر، فالأمان الوحيد هو رأس المال؛

## 2.2 وسائل الدفع الإلكتروني :

تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية عن الوسيلة التي نستعملها في حياتنا اليومية من أجل تسوية المعاملات التجارية و المالية ، وهي عبارة عن الصورة الإلكترونية لوسائل الدفع التقليدية ، والفرق الأساسي بين الوسيلتين هو أن وسائل الدفع الإلكترونية تتم كل عملياتها وتسير إلكترونيا ، لا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية فيها(رجدال، 2002، صفحة 83) .

- **تعريف الدفع الإلكتروني** : يعرف الدفع الإلكتروني على أنه عملية تحويل الأموال بطريقة رقمية ، أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر و إرسال البيانات عبر خط تلفوني ، أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات(www.islaonline.net, 2007).

- **مميزات وسائل الدفع الإلكتروني**: لوسائل الدفع الإلكتروني العديد من المميزات، تتمثل فيما يأتي:(/https://mawdoo3.com)

\*الدفع الفوري: إذ تُعد هذه الوسيلة من أكثر وسائل الدفع سرعةً وسهولةً، كما يمكن استخدامها بغض النظر عن الوقت، أو الموقع.

\*توفير الأمان: إذ يستطيع الشخص تأمين مدفوعاته باستخدام كلمة السر، أو التشفير، بالإضافة إلى ذلك فهذه الوسائل تعمل على حفظ جميع المعلومات الخاصة بالعميل، لذا لن يكون مضطراً إلى إدخالها في كل مرة، إنما يكفي أن يُدخل كلمة السر فقط.

\*التقليل من التكاليف: فهذه الوسائل لا تتضمن أية رسوم إضافية عالية، وإنما يمكن الاكتفاء بدفع اشتراك ثابت رمزي.

\*التقليل من مخاطر التعرض للسرقة: إذ يستطيع الشخص حماية نفسه من التعرض لسرقة أمواله من خلال استخدام هذه الوسائل.

\*الشفافية والوضوح في المعاملات المالية: إذ تمكّن هذه الوسائل من تقديم تفاصيل الدفع مسبقاً.

- **أهمية وسائل الدفع الإلكتروني:** من الممكن تلخيص أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في النقاط الآتية: ([/https://mawdoo3.com](https://mawdoo3.com))

\*تقديم خيارات دفع مختلفة: التي تشمل ماكينات الصرف الآلي، وبطاقات الائتمان، والخدمات المصرفية والتي تُقدّم من خلال تطبيقات الهاتف المحمول، ودفع الفواتير باستخدام الهاتف، مما يساهم في تسهيل إجراء المعاملات المالية في المؤسسات المالية والشركات .

\* المساعدة على خفض التكاليف المالية: سواء كان هذا للشركات أو الأفراد، وذلك من خلال التقليل من نفقات التشغيل، والنفقات الورقية، وبالإضافة إلى ذلك، فإن وسائل الدفع الإلكتروني تساهم في توفير الوقت الذي سيقضيه الفرد في إجراء المعاملات المالية، في حال قيامه بذلك شخصياً.

\*المصداقية والدقة في المواعيد: مما يتيح إنجاز المعاملات المالية بشكلٍ أسرع، ودون الحاجة للانتظار لوقتٍ طويل لحين انتهاء المعاملة.

\*توفير الحماية الأمنية للمعلومات السرية الخاصة بالعميل: مما يحافظ على هذه المعلومات من الوقوع في أيدي غير أمينة، والتي قد تقوم بالتلاعب بها، أو إساءة استخدامها.

- **الأطراف المتعاملة في وسائل الدفع الإلكتروني :**

يعد الدفع الإلكتروني أو الوفاء الإلكتروني تقنية معقدة لتحقيق أهداف و تنفيذ التزامات مستعملها وهوما يستوجب تدخل أطراف أخرى لخصوصية هذه التقنية التي تتم عبر دعائم إلكترونية .و تتدخل في هذه العملية في دورتها المتكاملة مجموعة من الأطراف و هي : (وسائل و نظم الدفع الإلكتروني، 2002، صفحة 33،38)

\*المنظمة العالمية .

\*البنك المصدر للبطاقة .

\*البنك التاجر .

\*حامل البطاقة .

\*التاجر الذي يبيع به .

- أنواع وسائل الدفع الإلكترونية : تعددت وسائل الدفع الإلكتروني ونذكر منها ما يلي :

\*البطاقات البنكية ( بطاقات الائتمان ) : وهي بطاقات خاصة تصدرها البنوك و المؤسسات المالية الأخرى لعملائها، بوصفها خدمة إضافية، وهي عبارة عن بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته، أو في أي أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات(غنيم، دون ذكر السنة ، صفحة 102) .

\*البطاقات الذكية : هي عبارة عن بطاقة مزودة بشريحة كمبيوتر على وجهيها، بحيث تكون قادرة على حفظ معلومات أكثر من بطاقة الاعتماد العادية، و المزودة بشريط مغناطيسي لحفظ معلومات بسيطة عليه .

وتتميز هذه البطاقات بعدد من المزايا منها : إمكانية الاستخدام تبعا لرغبة الزبون بوصفها بطاقة ائتمان أو بطاقة خصم فوري، و سهولة إدارتها المصرفية ، ووجود ضوابط أمنية محكمة فيها مما يجعل استخدامها آما ، كما أنها تتمتع بإمكانية التحويل من رصيد بطاقة أخرى، وهذا من خلال أجهزة الصراف الآلي أو أجهزة الهاتف المحمول ، وتميزها بالقدرة العالية على تخزين المعلومات ، حيث تستطيع احتواء ما بين (03-16) من المعلومات و القدرة على معالجتها، مع توقع زيادة طاقتها في المستقبل مقابل الانخفاض المتواصل في تكلفتها(جناني، 2016، صفحة 44).

\*المحافظ الإلكترونية : و تتميز المحفظة الإلكترونية بما يلي : (يوسف، 2012، صفحة 27)

-سهولة الاستعمال ( تقليص الحاجة لنقل القطع الصغيرة ) ؛

-التقليل من خطر السرقة ( في حالة احتواء المحفظة الإلكترونية على رمز سري ) ؛

-إمكانية إجراء مدفوعات دون ضرورة امتلاك حساب بنكي ؛

-سهولة الدفع من خلال عدة عملات ( في حالة المحفظة الإلكترونية متعددة العملات الصعبة)

\*الأوراق التجارية الإلكترونية :

لا تختلف عن مثلتها التقليدية سوى أنها تتم معالجتها إلكترونيا ، و على هذا تعرف بأنها محررات معالجة إلكترونيا بصورة كلية أو جزئية، تمثل حق موضوعية مبلغ من النقود ، و قابلة للتداول بالطرق التجارية، ومستحقة الدفع لدى الاطلاع أو بعد أجل قصير ، وتقوم مقام النقود في الوفاء ومن أمثلة الأوراق التجارية نذكر :

بطاقة AMEX : هي بطاقة دفع تستخدم في الخارج لتسوية جميع المشتريات، و تصدر هذه البطاقة البنكية مجموعة من المنظمات العالمية و المؤسسات المالية و التجارية مثل : فيزا VISA INTERNATIONAL و ماستر كارد ASER CARDE INTERNATIONAL و أمريكا إكسبريس AMERICAN EXPERESS (الحداد، 2012، صفحة 180).

3.2. الميزة التنافسية :

في مجال الأعمال التجارية، الميزة التنافسية هي السمة التي تتيح للمنظمة التفوق على منافسيها، و يمكن أن تتضمن الميزة التنافسية الوصول إلى الموارد الطبيعية، مثل المواد الخام عالية الجودة ومصادر الطاقة ذات التكلفة المنخفضة، واليد العاملة الماهرة، والموقع الجغرافي، والوصول إلى التكنولوجيا الجديدة.

كما يشير مصطلح الميزة التنافسية إلى القدرة المكتسبة من خلال الصفات والموارد للقيام بالأعمال على مستوى أعلى من الشركات الأخرى في الصناعة أو السوق نفسه (Lynch، 1999، صفحة 45). وتمتلك الشركة ميزة تنافسية عندما توظف استراتيجية لخلق قيمة غير موجودة لدى أي من المنافسين الموجودين أو المحتملين (Gerstman، Clulow، و Barry، 2003، صفحة 220).

### 3. أهمية استعمال وسائل الدفع الإلكتروني على مستوى شركات التأمين في الجزائر

في العصر الحديث ظهرت وسائل دفع بآلية جديدة وهي وسائل الدفع الالكترونية، والتي نتجت عن تطور شبكة الانترنت وبروز التجارة الالكترونية، حيث سمح ظهور هذه الوسائل اختصار الوقت والتكلفة وتحقيق مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها، و في ظل ذلك أدركت الجزائر ضرورة تحديث نظام الدفع وإدخال وسائل الدفع الالكترونية، وخلص هذا الإدراك بتبني عدة مشاريع وذلك بداية بمشروع البطاقات البنكية للسحب والدفع، ثم نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة ونظام المقاصة عن بعد، أو ما يسمى بنظام الدفع المكثف أو الشامل.

وتطبيق استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من خلال استعمال وسائل الدفع الإلكترونية تعتبر موردا هاما لشركات التأمين من أجل تحقيق الأهداف المرجوة ، وتتجلى أهمية ذلك فيما يلي :

\* يعد تحديث نظام الدفع أولوية هامة لجميع الاقتصاديات مادام أن وسائل الدفع التقليدية أصبحت أقل فعالية في معالجة المعاملات، لاسيما بظهور المصارف الإلكترونية ، فالتطور التكنولوجي ساعد كثيرا في إنشاء وسائل دفع جديدة كبطاقات الإئتمان ، الشبكات الإلكترونية ، و النقود الإلكترونية ( محفظة النقد الإلكتروني ) و التي من شأنها تسهيل مهمة تسوية المعاملات على مستوى شركات التأمين بالجزائر؛ من خلال :

- تخفيض التكاليف ؛
- المساهمة في تحسين جودة المنتجات بشكل متميز، و الاستمرار في تقديم الخدمة عبر شبكة الإنترنت على مدار اليوم ؛
- تزويد الشركات بالبيانات بصورة أفضل ، وذلك من خلال تصميم موقع لها على شبكة الإنترنت يقدم كل ما هو جديد لعملائها دون تحمل أي أعباء إضافية ؛
- التحسين المستمر لأداء العمليات و تنشيط حركة الاتصالات بها، وتوفير مرونة أكثر في العمل و المساعدة على صياغة و تنفيذ استراتيجيات الشركة ؛

وسائل الدفع الإلكتروني كآلية لعصرنة شركات التأمين بالجزائر ومنحها التميزدراسة ميدانية تحليلية على مستوى شركة أليانس  
**ALLIANCE** للتأمينات بخميس مليانة خلال الفترة 2013-2020

- اتساع نطاق الممارسة الفعلية سواء بيع وشراء وثائق التأمين ، أو الترويج و تسويق التأمين ، أو وسائل الدفع و السداد ، بالإضافة إلى نطاق الأفاق الجديدة التي يمكن أن تكون من خلال الاستغلال الأمثل للفضاء الإلكتروني في مجالات التأمين ؛
- تحسين جودة المنتج التأميني ، من خلال ما يعرف بضمان الجودة و تطويرها ؛
- الرفع من مستوى الإبداع و التطور على مستوى شركات التأمين، لتقديم كل ما هو جديد للمتعاملين معها حتى تستطيع المحافظة على ميزتها التنافسية ؛
- تسهيل القيام بالاستثمارات المختلفة عبر العالم ؛
- تساعد في إنشاء شبكة الإمدادات و التوزيع المتكامل عبر العالم ؛
- وسيلة للتأمين و الأمان و السهولة و تجنب الأخطار (حمادوش، 2020، صفحة 206)؛

#### 4. تقديم وكالة أليانس للتأمينات **ALLIANCE** بخميس مليانة والمنتجات التأمينية التي توفرها:

##### 1.4 تعريف وكالة أليانس للتأمينات :

تم إنشاء وكالة أليانس للتأمينات **ALLIANCE** من طرف السيد بوشوشة محمد أمين ، بناء على الاعتماد المتحصل عليه من طرف وزارة المالية كوسيط لشركة الأم أليانس للتأمينات **ALLIANCE** في أكتوبر 2010.

يقع مقرها بمدينة خميس مليانة ولاية عين الدفلى ، تتميز بمكانة مرموقة من خلال تعاملها مع زبائنها في عرض جودة منتجاتها التأمينية ، تعمل على تقديم تسهيلات و توضيحات بهدف كسب و جلب رضا العملاء.

يشرف على إدارة وكالة أليانس للتأمينات **ALLIANCE** خميس مليانة، مدير الوكالة و عاملين و يضم شبكة تجارية تتكون من مكتبين ، مكتب في المدية الذي تأسس سنة 2014 ، يتكون من عاملين دورهما بيع منتجات التأمين ، مكتب آخر في بومدفع الذي تأسس سنة 2018 ، يتكون من عامل واحد دوره بيع منتجات التأمين .

مدير وكالة أليانس للتأمينات هو الذي يقوم بتنفيذ جميع الأعمال التسييرية التنظيمية ، ولا يوجد لديه مصالح خاصة لكل فرع من فروع التأمين(أمين، 2021)، و يضمشبكة تجاريةتتكون منمكتبين كما هو مذكور سابقا .

##### 2.4 منتجات التأمين الخاصة بوكالة أليانس للتأمينات **ALLIANCE** بخميس مليانة

تقوم شركة أليانس للتأمينات بتقديم منتجات وخدمات متنوعة، وذلك حسب الطلب و حاجة الزبائن في شكل باقة تم إعدادها بمراعاة الاحتياجات الخاصة بهم ، وتتمثل منتجاتها التأمينية فيما يلي:(أمين، 2021)

- التأمينات الموجهة للأفراد :



- \*السيارات بما فيها المساعدة .؛
- \*الكوارث الطبيعية CAT-NAT ؛
- \*المخاطر المتعددة للمساكن و البيوت ؛
- \*أجسام السفن ؛
- \*الحماية القانونية ؛
- التأمينات المهنية (المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الصناعية ، المهن الحرة ، الحرفيين و التجار)
- \*السيارات ( أسطول صغير أو كبير)؛
- \*المساعدة ( أسطول صغير أو كبير) ؛
- \*المخاطر المتعددة المهنية (بما فيها المسؤولية المدنية و ضمانات أخرى)؛
- \*الكوارث الطبيعية ؛
- \*نقل البضائع بحرا وجوا و برا؛
- \*أضرار المياه ؛
- التأمين على الأخطار الصناعية :
- \*الحرائق والمخاطر الملحقة ؛
- \*تحطم الآلات ؛
- \*المسؤولية المدنية العامة و المهنية ؛
- \*تأمين آلات المواقع الصناعية .
- التأمينات على البناء و الأعمال الهندسية:
- \*المسؤولية المدنية لمصمم ( مكاتب الدراسات و هيئات المراقبة ) (أمين، 2021)؛
- \*المسؤولية المدنية لإنجاز المشروع ( المشرف على الإنجاز أو المقاول ) ؛
- \*جميع أخطار الورشات في الهندسة المدنية ؛
- \*جميع أخطار شاحنات الورشات ؛
- \*المسؤولية المدنية للوفاة .
- 5. وسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة في عملية اكتتاب العقود التأمينية على مستوى وكالة أليانس للتأمينات ALLIANCE بخميس مليانة :
- 1.5 توضيح عدد عمليات استعمال بطاقة الدفع الإلكتروني على مستوى وكالة أليانس للتأمينات : ALLIANCE

وسائل الدفع الإلكتروني كآلية لعصرنة شركات التأمين بالجزائر ومنحها التميزدراسة ميدانية تحليلية على مستوى شركة أليانس  
**ALLIANCE** للتأمينات بخميس مليانة خلال الفترة 2013-2020

توفر و وكالة أليانس للتأمينات **ALLIANCE** جهاز الدفع الإلكتروني TPE ، الذي يستعمله الزبون بإدخال بطاقة الدفع الإلكتروني CIB ، و الجدول التالي يوضح إحصائيات من سنة 2016 إلى غاية 2020 لتوزيع استعمال بطاقة الدفع الإلكتروني CIB في جهاز TPE لعملية اكتتاب العقود التأمينية .

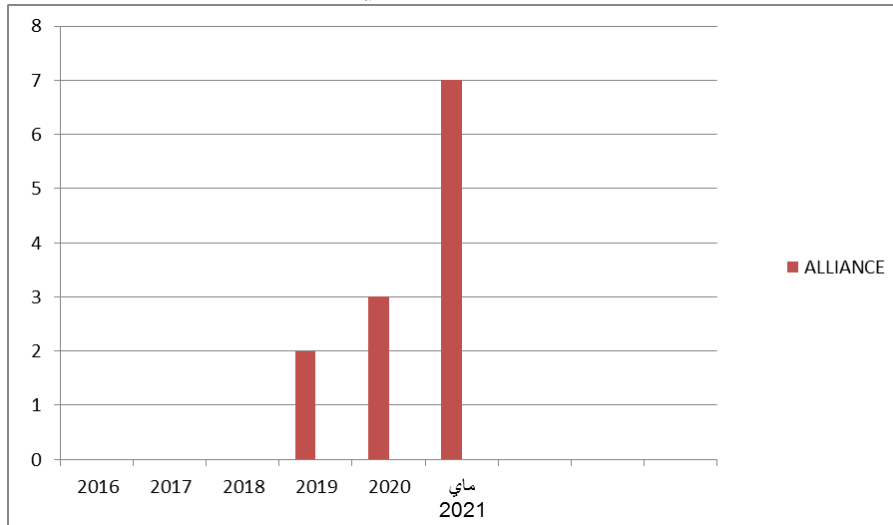
**الجدول 1: توزيع استعمال بطاقة الدفع الإلكتروني في عملية اكتتاب العقود التأمينية بالدينار الجزائري على مستوى شركة ALLIANCE**

بطاقات الدفع الإلكتروني TPE		السنوات
المبلغ	عدد العمليات	
0	0	2016
0	0	2017
0	0	2018
25890.00	2	2019
41200.00	3	2020
66972.54	7	ماي 2021

**المصدر :** إحصائيات مقدمة من طرف السيد : بوشوشة محمد أمين ، مدير وكالة أليانس للتأمينات **ALLIANCE** ، بخميس مليانة ، تمت المقابلة على مستوى مكتب المدير يوم 2021/04/18 على الساعة 10:45.

وانطلاقا من البيانات الموضحة في الجدول رقم (1) يمكن رسم الشكل البياني التالي :

**الشكل 1: توضيح عدد عمليات بطاقة الدفع الإلكتروني المطبقة على مستوى وكالة أليانس**



**المصدر :** من إعداد الباحثة اعتمادا على بيانات الجدول 1 .

نلاحظ من خلال الشكل أن عدد عمليات الدفع الإلكتروني على مستوى وكالة أليانس للتأمينات ALLIANCE في تزايد نسبي ، و هذا راجع إلى تقضيات العملاء و احتياجاتهم و ثقافتهم الإلكترونية و تخوفهم من ضعف الربط الشبكي عند الدفع أو تعطل جهاز الدفع الإلكتروني TPE، أو خلل في الوسائط (الشريحة أو الشريط المغناطيسي ) ، خلل في جهاز TPE ( قارئ بطاقة ..... ) هذا من جهة و من جهة أخرى حداثة البطاقة و استعمالها بشكل محتشم ، و ظهور جائحة كورونا ( كوفيد 19 ) التي أدت إلى توقف أغلب النشاطات الاقتصادية، و الحجر الكلي أو الجزئي ، الذي أدى إلى عدم إقبال الزبائن نحو شركات التأمين لتأمين ممتلكاتهم ، و هذا الذي جعل هذه الشركة تفكر في تقديم خدمات أخرى لزبائنهم بشكل سريع و غير مكلف و بشكل آمن .

ورغم أن استعمال وسائل الدفع في وكالة أليانس للتأمينات ALLIANCE يساهم بشكل كبير في اكتتاب العقود التأمينية ، إلا أنه لاحظنا أن استعمالها محدود ويعود ذلك الى ثقافة الزبائن و حداثة، و أخطار الاستعمال العشوائي (القرصنة) ، خوفا من سرقة المعلومات الشخصية ، لذلك كان لزاما على السلطة العمومية إجبار الزبائن على استعمالها ، مما أعطي لشركة التأمين الفرصة في زيادة أداؤها و الرفع من ملائمتها.

**ملاحظة :** جهاز بطاقة الدفع الإلكتروني TPE متوفر في وكالة أليانس للتأمينات ALLIANCE من شهر أفريل سنة 2016 ولم يستعمل من قبل الزبائن ، وفي سنة 2019 بدأ العمل به ، أما سنة 2021 أجبرت الدولة الزبائن على التعامل بالبطاقة .، لذلك ظهرت سنة 2016 و 2017 و 2018 دون مقابل لها في الجدول والشكل أعلاه.

**2.5 توضيح نسبة وقيمة اقساط التأمين المدفوعة باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني على مستوى وكالة أليانس ALLIANCE بخميس مليانة :**

و يمكن توضيح طرق دفع اقساط التأمينية لوكالة أليانس ALLIANCE، من خلال الجدول الموالي .  
الجدول 2: نسبة وقيمة اقساط التأمين المدفوعة باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني على مستوى وكالة أليانس

#### ALLIANCE بخميس مليانة

استعمال وسائل الدفع الإلكتروني	طريقة الدفع الأقساط	
	10.67	%
6014636.10 دج	القسط	
23.74	%	أقساط 2020
12143241.28 دج	القسط	

**المصدر :** إحصائيات مقدمة من طرف السيد : بوشوشة محمد أمين ، مدير وكالة أليانس للتأمينات ALLIANCE بخميس مليانة ، تمت المقابلة على مستوى مكتب المدير يوم 20/04/2021 على الساعة 10:00 .

وسائل الدفع الإلكتروني كآلية لعصرنة شركات التأمين بالجزائر ومنحها التميزدراسة ميدانية تحليلية على مستوى شركة أليانس  
ALLIANCE للتأمينات بخميس مليانة خلال الفترة 2013-2020

من الجدول أعلاه الذي يوضح طرق دفع الأقساط التأمينية ، نلاحظ أنه بدأ العمل على مستوى أليانس للتأمينات ALLIANCE دفع الأقساط الكترونيا منذ 2019. والملاحظ كذلك هو أن نسبة وقيمة الأقساط المدفوعة باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني نسبتها كانت حوالي 10.67% لترتفع إلى 23.74 % سنة 2020، وهو ارتفاع ملحوظ رغم انخفاضه بالنسبة لدفع الأقساط بالطريقة التقليدية والتي كانت في حدود 66% ، لكن رغم ذلك يمكن القول أن الاقبال على استخدام وسائل الدفع الإلكتروني على مستوى هذه الشركة في تقدم مستمر ، نظرا للتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية التي فرضتها الساحة الدولية في هذا الشأن

## 6. توضيح دور استعمال وسائل الدفع الإلكتروني في تطور رقم أعمال شركة أليانس للتأمينات بخميس مليانة ومنحها التميز :

إن استعمال وسائل الدفع الإلكترونية تزيد من الربحية ، وتخفض التكاليف ، كما تؤثر على الأداء المالي بالإيجاب وتزيد من جلب عدد كبير من الزبائن الجدد والمحافظة على الزبائن القدامى .  
1.6 تطور رقم أعمال و وكالة أليانس للتأمينات ALLIANCE بخميس مليانة :

الجدول 3 يوضح إحصائيات من سنة 2013 إلى غاية 2020 لتطور رقم الأعمال وكالة أليانس للتأمينات ALLIANCE ، حيث سيتم مقارنة رقم الأعمال المحقق من طرف هذه الشركة من 2013 إلى 2018 أين كانت وسيلة الدفع المعتمدة تركز على الوسائل التقليدية ، ومقارنة ذلك برقم الأعمال المحقق خلال 2019 و 2020 أين بدأ العمل بوسائل الدفع الإلكتروني

الجدول 3 : تطور رقم الأعمال وكالة أليانس للتأمينات ALLIANCE بخميس مليانة ( الوحدة دينار جزائري )

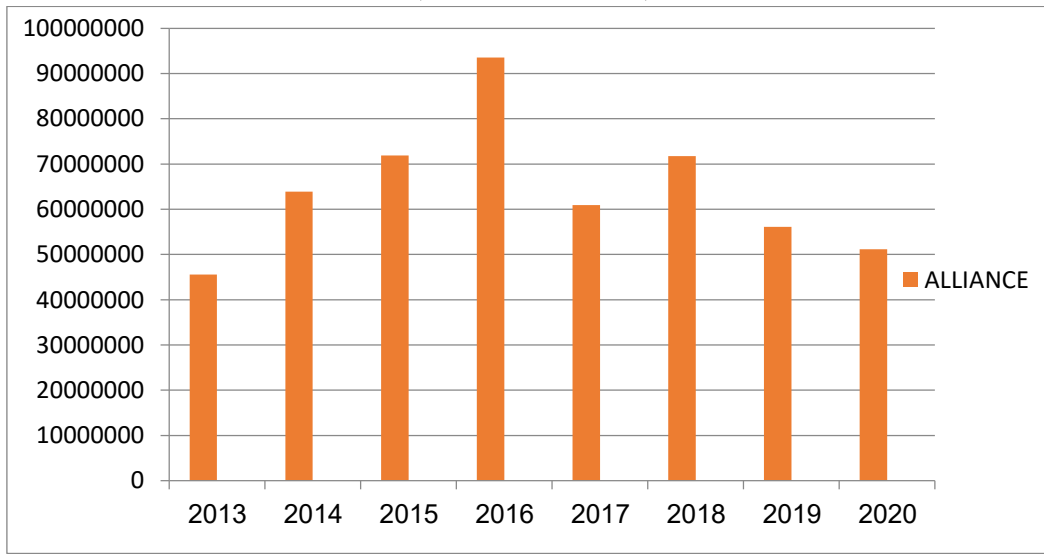
رقم الأعمال	رقم أعمال ALLIANCE
2013	45565108.10
2014	63876559.26
2015	71849915.09
2016	93556084.75
2017	60928743.53
2018	71717947.76
2019	56095646.59
2020	51137465.97

المصدر : إحصائيات مقدمة من طرف السيد : بوشوشة محمد أمين ، مدير وكالة أليانس للتأمينات ALLIANCE ، بخميس مليانة ، تمت المقابلة على مستوى مكتب المدير يوم 2021/04/20 على الساعة 10:00.

وانطلاقاً من البيانات الموضحة في الجدول 3 يمكن رسم الشكل البياني التالي :

الشكل 2 : تطور رقم أعمال وكالة أليانس للتأمينات ALLIANCE بخميس مليانة من 2013 إلى 2020

( الوحدة دينار جزائري )



المصدر : من إعداد الباحثة اعتماداً على الجدول 3.

من خلال الجدول والشكل البياني نلاحظ أن رقم الأعمال بين سنة 2018 و سنة 2019 في زيادة معتبرة ، تقدر بـ 12.000.000 دينار جزائري و هذا راجع لزيادة في حجم الخدمات التأمينية و لاستعمال وسائل الدفع الإلكترونية ، رغم أن سنة 2020 نلاحظ فيها انخفاض في رقم الأعمال بـ 18000 دينار مقارنة بسنة 2019 ، و هذا راجع للركود الذي عرفه الاقتصاد الوطني من مارس إلى سبتمبر 2020 بسبب جائحة كورونا والذي تسبب في الغلق الشبه الكلي جراء التدابير الاحترازية لمحاربة الوباء ، عن طريق الحجر الكلي أو الجزئي ، هذا ما قلل من انتقال الأشخاص و طالبي التأمين نحو شركات التأمين سواء كانوا طبيعيين أو معنويين من جهة، و من جهة أخرى غياب وسائل النقل ساهم في عدم تأمين الأشخاص لممتلكاتهم ، لذا قامت هذه الشركة بحلول للخروج من هذه الأزمة ، كتشكيل مكاتب تأمين متنقلة نحو الشركات التي تحتاج إلى تأمين ، ووضع تحت تصرف زبائنها خط هاتف و بريد إلكتروني ، ووسائل اتصال حديثة تعتمد على وسائل دفع حديثة بحساب أو عن طريق بطاقة الدفع ، والتي ساهمت في تحسين أداء الشركة ، وفي تحسين تسييرها الفعال القائم على تطوير و تفعيل خدمات تأمينية ذات جودة عالية ، و إعادة تجديد الثقة للزبائن في المنتجات التأمينية، وتشجيعهم على التأمين بالبطاقة الإلكترونية التي تعوضهم عن استخدام النقود و الشيكات ( حماية الأموال من السرقة ) ،

وسائل الدفع الإلكتروني كآلية لعصرنة شركات التأمين بالجزائر ومنحها التميزدراسة ميدانية تحليلية على مستوى شركة أليانس

**ALLIANCE** للتأمينات بخميس مليانة خلال الفترة 2013-2020

وتطوير الخدمات و تسهيلها للمؤمنين بشكل سريع و غير مكلف و بشكل آمن . كل هذه الحلول ساهمت بشكل كبير في تحسين أدائها وعصرنتها، و إقبال الزبائن على منتجاتها .

2.6 دور وسائل الدفع الإلكتروني في تشجيع الاكتتاب على العقود التأمينية على مستوى وكالة أليانس للتأمينات **ALLIANCE** بخميس مليانة :

يعد الدفع الإلكتروني من أهم الوسائل المتعامل بها لتسهيل المعاملات التجارية ، في عملية الاكتتاب التأميني على مستوى وكالة أليانس للتأمينات **ALLIANCE** بخميس مليانة ، و الجدول الموالي يوضح ذلك .

جدول 4: جدول توزيع وسائل الدفع لعملية اكتتاب العقود التأمينية على مستوى وكالة أليانس للتأمينات

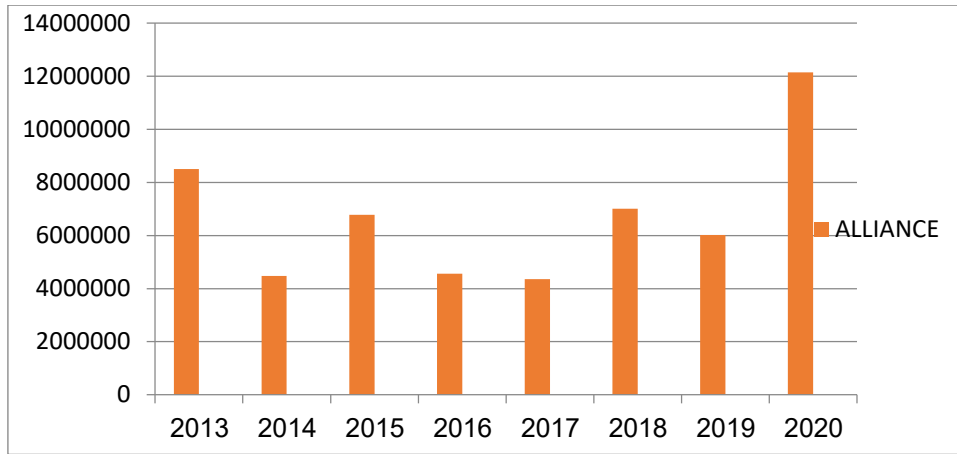
**ALLIANCE** بخميس مليانة ( الوحدة دينار جزائري )

مجموع مبالغ وسائل الدفع <b>ALLIANCE</b>	مجموع مبالغ وسائل الدفع السنوات
8501975.66	2013
4478465.92	2014
6776782.04	2015
4557806.24	2016
4359946.40	2017
7014892.42	2018
6014636.1	2019
12143241.28	2020

المصدر : إحصائيات مقدمة من طرف السيد : بوشوشة محمد أمين ، مدير وكالة أليانس للتأمينات **ALLIANCE** ، بخميس مليانة ، تمت المقابلة على مستوى مكتب المدير يوم 2021/04/20 على الساعة 10:00 .  
من خلال الجدول نلاحظ أن توزيع وسائل الدفع لعملية إكتتاب العقود التأمينية في وكالة أليانس للتأمينات **ALLIANCE** بين الزيادة و الانخفاض النسبي خلال هذه السنوات ، و هذا راجع لعدد المكتتبين و ثقافتهم التأمينية واحتياجاتهم الاقتصادية و طبيعة التأمين ، و الشكل الموالي يوضح ذلك.

الشكل 3 : المبالغ المكتتبه لوسائل الدفع في وكالة أليانس للتأمينات **ALLIANCE** بخميس مليانة

( الوحدة دينار جزائري )



المصدر : من إعداد الباحثة اعتمادا على الجدول 4.

نلاحظ من خلال الشكل أن المبالغ المكتتبه لوسائل الدفع في وكالة أليانس للتأمينات ALLIANCE بين الارتفاع والانخفاض خلال السنوات الستة ، وهذا التذبذب يعود إلى كسب زبائن جدد خلال كل سنة ، و تراجع بعض الزبائن القدامى، نتيجة تراجع تعاملات التجار المؤمنين ، وغلق بعض المؤسسات الاقتصادية ، وضعف النشاط الاقتصادي وهذا ظهر واضحا سنة 2019 ( جائحة كورونا ) ، وتخوف الأفراد من انتشار كوفيد 19 المتحور مرة أخرى في سنة 2021، و إعادة الغلق من جديد .

و هذا جعل الدولة تفرض استعمال بطاقة الدفع الالكترونية في سنة 2019، وهو ما أدى الى تحسين تسيير شركة التأمين و زيادة كفاءتها وتطوير وتفعيل خدماتها، و إقبال الزبائن على التعامل معها لأنها مصدر أمان و ضمان ، لذلك نلاحظ أن سنة 2020 حققت الشركة زيادة معتبرة في المبالغ المكتتبه و هذا راجع لزيادة في حجم الخدمات التأمينية الناتج عن إقبال الزبائن، و استعمال وسائل الدفع الإلكترونية .

## 7. خاتمة:

لقد أدركت دول العالم بأن تطوير و تحديث وسائل الدفع أصبحت من الأولويات مقارنة بوسائل الدفع التقليدية ، التي لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات ، كما سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع الكترونية غير مكلفة ، تطلبت تنظيما قانونيا و درجة امان عالية ، و لقد كانت الجزائر هي الاخرى مواكبة للتطورات العالمية والانفتاح الاقتصادي ، فبذلت مجهودات كبيرة للانتقال الى اقتصاد السوق، و كان قطاع التأمين قد شهد تغيرات كثيرة من اجل تحقيق هذه الغاية، غير ان التغيرات كانت تسيير بخطى بطيئة ، الا انها قادت وسائل الدفع الالكتروني الى جعلها اجبارية . و شركة اليانس للتأمينات خميس مليانة من بين الشركات التي تسعى للحفاظ على مكانتها في السوق، عن طريق استخدامها للتكنولوجيات الحديثة و أهمها وسائل الدفع الالكتروني.

ومن النتائج المتوصل إليها نذكر ما يلي :

- أن الاككتاب في عقد التأمين و استعمال وسائل الدفع الإلكترونية ، يقدم ضمانات مختلفة ، وأصبح ضرورة حتمية أوجبتها التغيرات الطارئة في السوق و التكنولوجيا المتجددة ، من أجل تلبية حاجيات المتعاملين وكيفية تقديم الخدمة التي تعطي الرضا و القبول للطرفين ( الزبون و الشركة التأمينية ) ؛

وسائل الدفع الإلكتروني كآلية لعصرنة شركات التأمين بالجزائر ومنحها التميزدراسة ميدانية تحليلية على مستوى شركة أليانس  
ALLIANCE للتأمينات بخميس مليانة خلال الفترة 2013-2020

- غياب ثقافة الدفع الإلكتروني في المجتمع الجزائري جعل استعماله بطيء ، لذلك لجأت الدولة إلى اجبارية استخدامه؛

- تعتمد وكالة أليانس للتأمينات ALLIANCE على جهاز إداري محكم و متنوع ، يتمتع بالكفاءة العالية والخبرة اللازمة من أجل تقديم أحسن الخدمات ، والاقتراب أكثر من الجمهور ؛

- أن عدد عمليات الدفع الإلكتروني في وكالة أليانس للتأمينات ALLIANCE في تزايد نسبي .  
وعليه تم اختبار الفرضيات على النحو التالي :

**الفرضية الأولى:** من خلال الدراسة التي قمنا بها بشقيها النظري و الميداني ، تم تأكيد صحة الفرضية الأولى، و التي تنص على انه يعتبر استعمال وسائل الدفع الإلكتروني على مستوى شركات التأمين بالجزائر محدود النطاق وضيق التطبيق ، وهذا ما تم تأكيده من خلال الدراسة الميدانية في وكالة أليانس للتأمينات ALLIANCE خميس مليانة.

**الفرضية الثانية :** من خلال الدراسة الميدانية تم رفض هذه الفرضية التي تنص على انه أزداد حجم التأمين نسبيا بعدما حظيت وسائل الدفع الإلكتروني بالقبول و الاستخدام ، لأنه ومن خلال النتائج المتوصل إليها فإن استعمال هذه الوسائل ما يزال بطيئا ولم يصل إلى مستوى القبول التام من طرف الزبائن ، والدليل على ذلك هو توجه الحكومة إلى فرض استخدامها على مستوى هذه الشركات بقوة القانون

**الفرضية الثالثة :** تم تأكيد صحة الفرضية الثالثة، و التي تنص على انه تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني مدخلا هاما لعصرنة شركة أليانس للتأمين بخميس مليانة ساعدها على تحقيق التميز مقارنة مع بقية الشركات الأخرى، إذ تعد موردا اضافيا هاما للشركة مكنها من تحقيق أهدافها المخططة. ، والدليل على ذلك هو تحسن رقم أعمالها بعد استخدامها لهذه الوسائل ، وهذا ما ظهر جليا خلال سنة 2020 رغم التذبذب وعدم الاستقرار الذي أحدثته جائحة كورونا .

و عليه ومن اجل انجاح نظام الدفع الإلكتروني في شركات التأمين الجزائرية ، و على ضوء ما توصلنا اليه ، ارتأينا تقديم بعض **الاقتراحات** على النحو التالي :

- على السلطات الجزائرية تعزيز التكنولوجيا الحديثة باستمرار وفق أحدث التقنيات، لتحقيق النجاحة في نقل المعطيات وضمان امنها؛

- الارتقاء بالعنصر البشري، وذلك بإعداد دورات تدريبية و الاستعانة بذوي الخبرة في هذا المجال وتحفيز العملاء، لتشجيعهم على استخدام اسلوب الدفع الإلكتروني؛

-على الدولة تكييف و سن قوانين تعالج مشاكل الدفع الإلكتروني بصفة عامة، وتحديد العقوبات اللازمة لها.

**8. قائمة المراجع:**

**المؤلفات:**



\* عبد الغفور حنفي ، (2000) ، اسواق المال (بنوك تجارية، اسواق الاوراق المالية، شركات التأمين)، الدار الجامعية ، الاسكندرية - مصر .

\* فلاح حسن عداي الحسين ، (2008) ، إدارة البنوك، طبعة 16، دار وائل للنشر والتوزيع ، مصر .  
\* مختار الهانسي ، ابراهيم عبد النبي حمودة ، (2003) ، مبادئ التأمين التجاري و الاجتماعي بين جوانب النظرية و الاسس الرياضية ، مكتبة الاشعاع الفنية ، الاسكندرية - مصر .  
\* وسيم محمد الحداد، (2012) ، الخدمات المصرفية الإلكترونية، طبعة الأولى، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان - الأردن .

\* يوسف حسن يوسف ، (2012) ، البنوك الإلكترونية ، المركز القومي للإصدارات القانونية ، القاهرة .  
\* أحمد محمد غنيم ، ( دون ذكر سنة النشر ) ، إدارة البنوك التقليدية الماضي و الإلكترونية المستقبل، بدون ذكر مكان النشر .

#### الأطروحات و الرسائل:

\* حمادوش سميرة ، (2020) ، دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تعزيز الميزة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر ، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف ، الجزائر .

\* بن رجدة جوه ، (2002) ، الإنترنت و التجارة الإلكترونية ، رسالة ماجستير ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر ، الجزائر .

#### المقالات:

\* (2000) ، وسائل ونظم الدفع الإلكتروني، النشرة الاقتصادية ، بنك الإسكندرية ، المجلد الرابع و الثلاثون ، القاهرة- مصر .

#### المقابلة:

\* مقابلة مع السيد : السيد بوشوشة محمد أمين ، مدير وكالة أليانس للتأمينات ALLIANCE ، بخميس مليانة ، تمت المقابلة على مستوى مكتب المدير يوم 2021/04/18 على الساعة 10:45.

#### المراجع باللغة الأجنبية:

\*Chacarbaghi Lynch (1999), **Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance** by Michael E, paris.

\*Christian Sainrapt, (1996), **Dictionnaire général de l'assurance**, arcature, paris.

#### مواقع الانترنت:

\* حيدر أمينة ( 27 جوان 2007) ، : الدفع الإلكتروني من يحميه ، على الموقع الإلكتروني :  
www.islamonline.net تاريخ الاطلاع 2021/04/15

\* على الموقع الإلكتروني : (https://mawdoo3.com) تاريخ الاطلاع 2021/04/15