



متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري

Requirements for digital transformation in the Algerian insurance sector

د. شراقة صبرينة¹ / جامعة سطيف 1 (الجزائر)، cheraga.sabrina@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2021/12/31

تاريخ القبول: 2021/12/02

تاريخ الاستلام: 2021/11/05

ملخص

جاءت هذه الدراسة للإحاطة بمتطلبات إنجاح تجربة التحول الرقمي في قطاع التأمينات بالجزائر، خاصة بعد صدور القرار المتعلق بإمكانية الدفع الإلكتروني منذ سنة 2016. ونتيجة للطابع التنظيمي المتحفّظ لهذا القطاع، هناك تأخر ملحوظ في رقمنة العمليات الخاصة به. رغم ذلك فقد سعت شركات التأمين الجزائرية جاهدة لاتخاذ التدابير اللازمة لإنجاحها بشكل تدريجي، ومنها شركة (CAAR) وشركة (Alliance) للتأمينات. وقد توصلت الدراسة إلى أن تجربة التحول الرقمي لا تزال في بدايتها رغم الفرص المتاحة، وهذا لافتقار الشروط الأساسية الداعمة لها، خاصة تلك المتعلقة بجودة البنية التحتية لشبكة الأنترنت واتصالات النطاق العريض، إضافة إلى أنظمة العمل المتقدمة والجانب التشريعي الذي لا يتوافق ومستجدات الوضع الراهن. وهو ما يستدعي ضرورة مراجعة أساليب العمل التقليدية في قطاع التأمين وتطوير آليات التواصل مع العملاء في ظل متطلبات التحول الضرورية. الكلمات المفتاحية: تحول رقمي، توقيع إلكتروني، أنترنت الأشياء، عقود ذكية.

تصنيف JEL: G22, O3, N7

Abstract:

This study came to note the requirements for the success of the digital transformation in the insurance sector in Algeria, especially after the issuance of the decision regarding the possibility of electronic payment in 2016. As a result of the conservative regulatory nature of this sector, there is a noticeable delay in the digitization of its operations. Despite this, Algerian insurance companies have endeavored to take the necessary measures to gradually succeed, including CAAR and Alliance.

The study concluded that the digital transformation experience is still in its infancy despite the available opportunities, and this is due to the lack of the basic conditions supporting it, especially those related to the quality of the infrastructure of the Internet and broadband communications, in addition to the outdated labor regulations and the legislative aspect that does not correspond to the developments of the current situation. This calls for the need to review the traditional working methods in the insurance sector and develop mechanisms for communication with customers, in light of the necessary transformation requirements.

Keywords: digital transformation, electronic signature, internet of things, smart contracts.

Jel Classification Codes : G22, O3, N7.

¹ المؤلف المرسل: شراقة صبرينة، الإيميل: cheraga.sabrina@yahoo.fr

I - تمهيد :

تعتبر صناعة التأمين من الصناعات المهمة والمتطورة في العالم، حيث تساهم بشكل فعال في النهوض باقتصاد الدولة وحمايته، من خلال توفير الأمن والاستقرار للأفراد والمؤسسات من عواقب المخاطر التي قد تحدث بهم باستمرار. فضلا عن ضخامة الأموال المجمعة، والتي يجرى ضخها سنويا في مختلف قنوات الاستثمار لدعم النمو الاقتصادي، وضمان الأمن الاجتماعي. كنتيجة لهذه الأهمية التي تحظى بها هاته الصناعة، انتهت الكثير من الدول، خاصة المتقدمة منها، إلى ضرورة تطويرها باستمرار وإقحامها في ديناميكية الاقتصاد الرقمي، بواسطة توجيه التكنولوجيا الرقمية نحو عالم التأمين، والاستفادة من تطبيقات الهواتف الذكية وفضاء الإنترنت. وهذا على اعتبار أن المضي نحو رقمنة أعمال التأمين سوف يساهم في ترقية وتجديد الصناعة من زاوية، ويقوّي علاقة الشركة بالمؤمن لهم ويرفع من ولائهم لها وانتمائهم إليها من زاوية أخرى.

1.I- إشكالية البحث :

لقد تبنت العديد من الدول التجربة الرقمية وسعت لتطبيقها في صناعة التأمين بوتيرة متسارعة، عبر تحويل أعمالها من الشكل التقليدي القائم على الورق والاتصال المادي، إلى الشكل المستحدث القائم على النظم الإلكترونية المعقدة والتطبيقات الذكية وتحليلات البيانات المتقدمة، ليصبح الأمر من بدايته إلى نهايته إلكترونيا. والجزائر هي الأخرى أدركت أهمية التحول الرقمي في قطاع التأمين ودوره في النهوض بصناعة التأمين وتطويرها، حيث تمثلت أولى الإجراءات في الإعلان عن إمكانية الدفع الإلكتروني ابتداء من أكتوبر 2016 بمختلف البطاقات البنكية والذهبية. وحسب مختصين في الميدان، فإن صناعة التأمين الجزائرية لا تزال تشهد تأخرا للاندماج في هذا التحول بشكل كامل وبالنسبة لجميع مؤسسات القطاع، رغم ما تملكه من مؤهلات وفرص وتطبيقات، كفضاء الإنترنت، خدمة الأسعار على الخط، تنوع وتوسع شبكات التواصل الاجتماعي وغيرها. لذلك جاءت هذه الدراسة للإجابة عن الإشكالية التالية:

ما هي أهم متطلبات التحول الرقمي الناجح في قطاع التأمين الجزائري؟

2.I- أهداف البحث :

- رصد التحولات التي يشهدها عالم التكنولوجيا الرقمية، وكذا التطبيقات الذكية المتاحة لصناعة التأمين.
- تقديم أبرز الحلول الرقمية الممكن توظيفها والاستفادة منها في تسيير تعاقدات شركة التأمين مع عملائها.
- تحليل اتجاهات سوق التأمينات الجزائرية نحو التحول الرقمي لأعمال التأمين، ومعرفة الفرص المتاحة.
- التعرف على الشروط والمتطلبات الأساسية الواجب توفيرها لنجاح التجربة الرقمية.

3.I- أهمية البحث:

تنبع الأهمية العلمية للدراسة من أهمية التحول الرقمي في حد ذاته، والذي يعد كمتطلب أساسي لتطوير صناعة التأمين في العالم. هذه الأخيرة تعد واحدة من الصناعات التي تغيّرها التكنولوجيا للأفضل، حيث أن ضعف تبني التكنولوجيا الرقمية سوف يقلل من كمية البيانات التي تعد أساس بناء قرارات التأمين. فضلا عن ذلك، تكمن أهمية الدراسة الحالية أيضا في حاجة سوق التأمينات الجزائرية إلى التغيير والتجديد والانتقال من طرق العمل التقليدي إلى الأساليب المستحدثة والمبتكرة، التي تسمح بحل مشاكل المؤمن لهم بسرعة، وكذا مواكبة التطورات المتسارعة على المستوى الدولي. فصناعة التأمين الجزائرية تتسم ببطء مسايرة التطورات التكنولوجية والرقمية، حيث توصف منتجاتها وخدماتها التأمينية بالنمطية والقديمة، والمصممة بمقاس واحد للجميع، مما جعل الاهتمام بهذه المفاهيم الحديثة، وادخالها في ثقافة المنظمة أمرا حتميا في عصر الاقتصاد الرقمي، وكإجراء ضروري لضمان تقدمها وبقائها في السوق.

II- الإطار النظري للدراسة

II-1- التعريف بالتأمين :

يقوم التأمين على فكرة التعاون بشكل عام، من خلال توزيع الأخطار وتشتيتها على عدد كبير من الأفراد المعرضين لخطر محدد، بواسطة تعاونهم بدفع مبلغ مالي بسيط. فإذا وقع الخطر بالنسبة لبعض الأفراد، وجدوا في المبالغ المجمعة تعويضا كافيا عما أصابهم من ضرر. لقد تطور التأمين من فكرة التعاون البسيطة ليصبح نظاما قائما يجرى التعامل فيه بين شركات التأمين والمؤمن لهم، من خلال عقود التأمين المصدرة حسب نوع الخطر. وعقد التأمين هو: "اتفاق من خلاله تقوم شركة التأمين كطرف في العقد، بضمان طرف آخر يتمثل في المؤمن له، مقابل دفع مبلغ القسط أو الاشتراك بشكل دوري، لسداد مبلغ التعويض في حالة تحقق الخطر المحدد" (André, 2010, p. 29). فالتأمين إذن يمثل وسيلة فعالة للأفراد والمؤسسات لتجنب وقوع الكوارث التي تحول دون استمراريتهم، والحذر من نتائج الحدث الضار كالتصادم، الحريق، المرض، الوفاة، وغيرها من الأخطار المحتملة.

II-2- حتمية التحول الرقمي في صناعة التأمين العالمية

لقد أدت الثورة التكنولوجية وتطور وسائل الاتصال بشكل كبير إلى تحول جذري في هيكله الاقتصاد العالمي، حتى أن تطبيقات التكنولوجيا واستخداماتها في توفير خدمات إلكترونية قد أصبحت المعيار الأساسي المعتمد عليه في قياس تقدم الدول وتطورها. إن هذه الثورة غيرت في أسلوب تفاعل شركات التأمين مع عملائها، حيث ارتبط هذا المفهوم بالتكنولوجيا وتقليص مجالات التدخل البشري، ومن خلاله يتم خلق بيئة عمل متطورة تربط كل من الإنترنت والتسويق بخدمات التأمين (Mahmoud, 2019, p. 82).

يعتبر قطاع التأمين من القطاعات الاقتصادية المهمة في العالم، فهو كنشاط يدخل كل بيت عبر تأمين: السيارة، المنزل، الفرد وغيرها من التغطيات التأمينية. وكنتيجة للتطور الهائل في تكنولوجيات الاتصال، وأهمية دور شبكات الاتصال المختلفة في توزيع منتجات التأمين، إلى جانب التسارع التقني الذي تطلقه شبكة الإنترنت، فإن الطريقة التي تتعامل بها شركات التأمين مع عملائها في الوقت الراهن ستتغير حتما، ويتوقع حدوث قفزة نوعية في البنية التقنية والهياكل القاعدية لمؤسسات قطاع التأمين ككل استجابة لهذه التطورات. وحسب خبراء في ميدان صناعة التأمين، فإن ضعف تطبيق التكنولوجيا الرقمية في معاملات التأمين سيشكل أهم المعوقات في طريق تحديث هذه الصناعة، إلى جانب انخفاض الثقافة التأمينية وندرة الخبرات والقدرات التسويقية (توفيق، 2018). وهذا يبرز أهمية التحول الرقمي في مجال أعمال التأمين وإعادة التأمين، حيث أن التطورات الأخيرة التي تشهدها هذه الصناعة على المستوى الدولي في مجال الرقمنة، وإقدام شركات التأمين الدولية على تبني استخدام التكنولوجيا الرقمية لم يعد خيارا استراتيجيا، إنما يمثل فرصة جيدة لصناعة التأمين لإثبات قدرتها على التكيف مع العصر الرقمي، ومتطلبات العملاء واحتياجاتهم المتجددة باستمرار.

II-2-1- مفهوم التحول الرقمي في مجال صناعة التأمين

يعرف التحول الرقمي بشكل عام بأنه: "توظيف التكنولوجيا لإعادة بناء نماذج الأعمال بشكل أفضل، من خلال تزويدها بالسرعة والقدرة على التكيف" (أسامة، 2018). ويتعلق في مجال التأمين بالتحول التكنولوجي وأتمتة العمليات، لتغيير التواصل بين العميل وشركة التأمين وتوليد البيانات الجديدة (Martine E., 2018, p. 363). ويرى (Mahmoud, 2019, p. 14) أن التحول الرقمي هو الاستفادة من قوة التكنولوجيا لإعادة النظر في نماذج أعمال التأمين واكتساب العملاء، من خلال قنوات جديدة وخلق تجارب أساسية للعملاء.



انطلاقاً من التعاريف السابقة يتّضح بأن التحول الرقمي استراتيجية تشمل أتمتة عمليات التأمين، وإعادة تصميم نماذج الأعمال وابتكارها من جديد لتكييفها مع المتطلبات الجديدة، وتعزيز جانب الكفاءة والسرعة فيها، عبر إضافة أدوات رقمية وأساليب مبتكرة لتحسين عمليات التأمين الحالية، وخلق قيمة مضافة جديدة للعملاء. فعلى اعتبار أن خدمة التأمين ذات طابع خاص وتتعلّق بمنح وعد بالضمان، وأنها خدمة آجلة تنقذ لاحقاً عند تحقّق الخطر المحدّد في العقد، فهذا يفرض على شركات التأمين ضرورة البحث دوماً عن أساليب ابتكارية تستند على التكنولوجيا لإيصال هذه الخدمة لعملائها. وهذا معناه أن التحول الرقمي ليس مجرد وسيلة لمواكبة تغيّرات السوق فقط، بل هو عملية مستمرة للابتكار والبقاء في صدارة المنافسة. ولقد أشار (Back et al.) إلى أن التحول الرقمي يتميّز بالتغييرات الجذرية المختلفة في: استراتيجية الشركة، نموذج الأعمال، العمليات، ثقافة الشركة، الناجمة عن التكنولوجيات بهدف تعزيز القدرة التنافسية، وحدّد ثلاث فئات للتغيير على مستوى صناعة التأمين هي: (Martine E., 2018, p. 363)

- التكنولوجيا الجديدة تغيّر طريقة تفاعل شركة التأمين مع العملاء (وسائل التواصل الاجتماعي، الدردشة، المستشار الآلي).
- التكنولوجيات الجديدة يمكن أن تستخدم لأتمتة وتحسين فعالية وكفاءة العمليات التجارية (البيع على الخط، تسوية المطالبات الرقمية، ...)
- التكنولوجيات الجديدة تخلق فرصاً لتعديل المنتجات الحالية (التأمين عن بعد)، وتطوير منتجات جديدة (التأمين الرقمي).

II-2-2- بعض مزايا التحوّل الرقمي في صناعة التأمين

لقد أحدثت تطبيقات التكنولوجيا الرقمية تغييراً ملحوظاً في صناعة التأمين في الدول المتقدمة وحتى في بعض الدول العربية، حيث أن إقدام شركات التأمين على تبني الحلول الذكية في عملياتها أصبح ضرورياً للغاية لتسهيل نشاطها وتوسيع دائرة عملائها، خاصة فئة الشباب (جيل الألفية) التي تميل أكثر لإنجاز المعاملات عبر استخدام الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية. ويحقّق التحول الرقمي مزايا عديدة لصناعة التأمين منها:

أ- تعامل وراقي أقل

يظهر التعامل الورقي بكثرة في شركات التأمين ويكلّفها مبالغ باهظة، لأن عقود التأمين هي عقود قانونية تتضمّن أعمالاً ورقية خلال جميع مراحل التعاقد. لكن مع رقمنة وأتمتة نشاط التأمين يمكن تجنّب التعامل الورقي المملّ، وتنفيذ المعاملات إلكترونياً من البداية لدى إصدار العقود مع حفظ الوثائق عبر الإنترنت (ميرغني، 2016، صفحة 91)، ويمكن ختم عقود التأمين بالتوقيعات الرقمية. هذا ما دعا المنظّمات الدولية لوضع إطار قانوني للدفع والتوقيع الإلكترونيين (Mahmoud, 2019, p. 27). في هذا الإطار، يقدّم التطبيق (IBM Photo App) المساعدة للمؤمن لهم لتقديم المستندات بسهولة عبر الهواتف الذكية، وتخفيض تكاليف العملية (Marc, 2014, p. 25). لذا فإن التحول الرقمي هو الانتقال من مرحلة العمل الورقي المكثّف إلى العمل الإلكتروني.

ب- علاقة تفاعلية أكثر بين الشركة والمؤمن لهم

في ظل التحول الرقمي أصبحت علاقة شركة التأمين بعملائها أكثر ودية، فمع ظهور تقنيات الهواتف الذكية والتكنولوجيات المتصلة، وتغيّر أنماط الاستهلاك كالدفع الإلكتروني وإزالة الطابع المادي للوثائق واستخدام الدردشة الحية، أصبح التواصل تفاعلياً بشكل أكبر، كما أن تحصيل مبالغ أقساط التأمين يجري

ببساطة، إلى جانب سهولة الحصول على تطبيقات تتيح للعملاء الإبلاغ الفوري عن الكوارث المتحققة لهم عبر نقرة من الهاتف الذكي. من جهتها، شركات التأمين أصبح في مقدورها نشر مقاطع الفيديو والتي يمكن عرضها على الهواتف الذكية لإعلام عملائها بأخر التطورات في السوق، مما يساهم في تسريع خطوات التعاقد عن بعد وتوفير الوقت (ASSURANCE, 2019).

ت- تخفيض تكاليف الخدمة التأمينية

تطبيق التكنولوجيا الرقمية في صناعة التأمين سوف يخفّض من أقساط التأمين في الدول المتقدمة، خاصة (USA) في السنوات القادمة. وأرجع الخبراء ذلك إلى تطوّر صناعة السيارات، وتزويد المركبات المصنّعة بأساليب ابتكارية تقلّل من حوادث السير مثل: كشف الزوايا العمياء، تفادي التصادم من الأمام، تكنولوجيا القيادة الأوتوماتيكية وغيرها. فالمواصفات المستحدثة في المركبات سوف توفر الحماية الكافية للسائق والمركبة على حد سواء، مما يخفّض من قسط التأمين (توفيق، 2018). ونظرا لأن العملاء يتميّزون بسرعة استخدام التقنيات الرقمية الجديدة والتحول للتعامل الإلكتروني، فإن رقمنة عمليات الاكتتاب وإصدار عقود التأمين ستخفّض من مصاريف الإدارة والاكتتاب، بما يحقّق الاقتصاد في التكاليف ويدعم وضع الشركة في السوق.

ج- سرعة إنجاز المعاملات

تعتبر كفاءة العمليات الأثر الأساسي للتحول الرقمي على صناعة التأمين، فاستخدام التكنولوجيا الرقمية في جميع خطوات التعاقد، خاصة مرحلة التعامل مع المؤمن لهم، سوف يتيح لهم خيارات أكثر ومرونة أفضل وسرعة أكبر في تنفيذ العمليات، ومن ثمة اختصار زمن إصدار العقود التي تجرى في نفس اليوم عوض الانتظار لبضعة أيام عبر كتابتها بأقل وقت ممكن باستخدام إمكانيات تعلّم الآلة. وتمكّن النظم الإلكترونية المطوّرة من تحصيل مبالغ أقساط التأمين إلكترونيا عبر خصم رصيد المؤمن لهم في البنك بعد موافقته على ذلك، وفي حالة تحقّق الكارثة، تسدّد التعويضات ويجرى خصمها من حساب شركة التأمين في البنك ثم تحويله لحساب المؤمن لهم المصرفي، بالشكل الذي يسرّع العملية التأمينية ودون الحاجة لإصدار شيك بنكي والانتظار لحين صرفه (النبى، 2019).

ح- نقص التدخل البشري

تعد الحلول الرقمية في صناعة التأمين عاملا محقّزا لإصدار وثائق تأمين بسيطة وسريعة. فالمؤمن لهم لا يحتاجون للتنقل لإبرام عقود التأمين، لأن التكنولوجيا الرقمية توفر نموذج الخدمة الذاتية، والذي من خلاله يمكن لهم شراء وثائق التأمين بنقرة على هواتفهم الذكية (Vyas, 2018). وهذا سيؤدي بالضرورة لتراجع الالتقاء المادي ونقص التعامل البشري في معاملات التأمين. كما أن التعامل عبر الإنترنت سوف يلغي جزءا كبيرا من مهام وسطاء التأمين (سماصرة، وكلاء)، لتبقى وسائل التواصل الاجتماعي أداة فعّالة وداعما أساسيا للحصول على الاستشارات والتوجيهات بشأن شراء منتجات التأمين.

II-3- استخدامات التكنولوجيا الرقمية في صناعة التأمين

أدركت شركات التأمين في السنوات الأخيرة تغيّر فئة العملاء وتغيّر سلوكياتهم واحتياجاتهم، حيث أصبحوا ذوي مواصفات جيّدة ولهم مستوى لا بأس به من التعلّم والمعرفة، وعلى اطلاع دائم بالتطوّرات في عالم التكنولوجيا لاستخدامهم الإنترنت باستمرار. لذلك أصبحوا يطالبون بالاستخدامات الرقمية التي تستند على الأجهزة المحمولة الذكية وتطبيقات الإنترنت. ولقد تأثرت صناعة التأمين العالمية بالثورة التكنولوجية، ولجأت لإدخال التقنيات الرقمية في أعمالها، والتي تمثّل المحركات الرئيسية للتحول الرقمي. وفيما يلي عرض لهذه التكنولوجيات:

II-3-1- عقود التأمين الذكية (Smart contracts insurance)

تعرف العقود الذكية بشكل عام بأنها: "عقود ذاتية التنفيذ، مكتوبة برمز الكمبيوتر ومتصلة بسلسلة مفاتيح، حيث يمكن ربط الفرد أو الكيان فوراً بشروط العقد المتفق عليها، كما يمكن أيضاً ربط أجهزة الحاسوب بعقد ذكي. فالعقود التي كانت تعتمد على التفاعل البشري أصبحت الآن قابلة للتنفيذ الذاتي" (coie, 2017). أي أنها عقود قادرة على تنفيذ نفسها بحيث يمكن تشغيلها على الحاسوب أو شبكة من أجهزة الكمبيوتر بدلاً من الكتابة القانونية في مستند مطبوع بشكل تقليدي. إن العقود الذكية المرتبطة بإنترنت الأشياء هي عقود بين طرفين أو أكثر قابلة للبرمجة إلكترونياً، ويجرى تنفيذها تلقائياً وفقاً لتحقق الحوادث المؤمن ضدها. فضلاً عن ذلك، فإن التصريح عن هذه الحوادث وسداد مبالغ التعويض يمكن أن يتم تفعيلها آلياً منذ وصل الملك بجهاز استشعار كاشف لأي حادث (Malik, 2018, p. 25) **Error! Bookmark not defined.** تستند هذه العقود على تقنية متقدمة كما هو الحال في تقنية البلوك تشين، وتقوم على أساس خوارزميات رياضية، لتكون بمثابة ملقات مشفرة بشكل آمن ومخزنة في أقرص التخزين (الطالب، 2019). كنتيجة لذلك، تلجأ شركات التأمين لهذه العقود كحل فعال لتيسير عملية التأمين، وهذا بالنظر لكثرة العلاقات التعاقدية بينها وبين المؤمن لهم، واستمرار التزاماتها تجاههم في المدى الطويل، مما يجعلها بديلاً جيداً عن العقود الورقية التقليدية. كما أن تطبيقها في صناعة التأمين يوفر الوقت والجهد، ويسرع إبرام المعاملات، إلى جانب توفير درجة كبيرة من المرونة والثقة في التعامل.

توفر هذه العقود تقييماً أفضل للمخاطر عبر إدراج نماذج حديثة للتقييم، حيث تقيّم المخاطر تلقائياً بعد قراءة جميع المعلومات الخاصة بالمؤمن له. ومن مزايا استخدامها في مجال التأمين أيضاً تقديم المساعدة للمؤمن له، حيث في حالة تأخر الرحلة مثلاً أو إلغائها، يتلقى إشعاراً بالتنبيه من شركة التأمين المتعاقد معها حتى قبل عرض المعلومة على شاشات المطار، حيث أن برنامجها متصل بشبكة خطوط الطيران، وبمجرد تسجيل تأخر لأكثر من ساعتين يتفاعل هذا البرنامج عن طريق إرسال إخطارات فورية للمؤمن له المعني (Atlas, 2018).

II-3-2- التأمين المتصل وإنترنت الأشياء

يقوم التأمين المتصل على أساس التقنيات والتكنولوجيات الجديدة، وحتى يمكن تطبيقه يجب الاعتماد على الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء. يرتبط هذا المفهوم (إنترنت الأشياء) بتوسيع نطاق الوصل بالشبكة الإلكترونية ليتجاوز الأفراد والمؤسسات إلى الأشياء والأجهزة المستخدمة في الحياة اليومية؛ حيث يمكن وصل أي أداة أو جهاز بالشبكة وجعلها تستجيب لتعليمات المستخدم، كالسيارة، المنزل (المتحدة، 2016، صفحة 6). لذا فإن هذا المفهوم يقترب أكثر من أتمتة المنازل والسيارات والمصانع وغيرها من الأجهزة المتصلة، والتي تنشئ نظاماً بيئياً ذكياً وتمثل فرصة حقيقية لشركات التأمين للانتقال من الدور البسيط الذي ينحصر في عملية التعويض، إلى الدور الجديد والتمثل في الدور الوقائي لتقديم خدمات تأمين جديد. إن الميزة الأساسية للتأمين المتصل تكمن في خفض أسعار خدمات التأمين دون التأثير على الضمانات، شرط قبول المؤمن له بمراقبة شاملة لسلوكياته وتصرفاته. ففي مجال التأمين على السيارات، السكن، الصحة، تطورت أجهزة الاستشعار والأشياء المتصلة وازدادت أهميتها مع الوقت، حيث من بين المنتجات الجديدة المتصلة نجد:

أ- عقد تأمين السيارات المتصل

يتعلق هذا المنتج المبتكر بعقد تأمين على السيارة ويعرف بصيغة (Pay how you drive)، حيث يضمن تغطية سائقي السيارات الذين تتحدد أسعار وثائقهم مباشرة من عاداتهم في القيادة، ويسمح لشركة التأمين

بتعديل أفساطهم مباشرة بدلالة سلوكياتهم وقيادتهم، على أن تتم مكافأة السائقين الجيدين بتخفيضات في أفساطهم الدورية (Atlas, 2016). من خلال هذا المنتج التأميني يوضع جهاز استشعار مركب في السيارة المؤمنة، ومقياس التسارع لتحليل سلوك السائق، حيث يتم تحليل السرعة والكبح، أماكن المرور، المسافة المقطوعة يوميا، أنواع الصيانة المجرأة على السيارة وغيرها من المعلومات التي تصل إلى الشركة في الوقت الفعلي. ليتم بعدها تحليل وتقييم أداء السيارة والسائق (توفيق، 2018). إن شركة التأمين يمكنها تقييم قيادة الفرد المؤمن له من خلال تطبيق الهاتف المحمول المتصل بهذا الجهاز، فإذا تأكدت من السلوك السليم، تتم مكافأة المؤمن له عبر خصم تجريه على معدل القسط يتراوح ما بين 30% - 50%. وهذا يعني أن التأمين على القيادة المتصل هو جيل جديد من منتج التأمين على السيارات استحدث ليؤثر في الوقت الفعلي. في هذا السياق عملت شركة (Direct Assurance) الفرنسية على اختبار عرض جديد (You drive) مبني على أساس نموذج (Pay how you drive)، يعمل من خلال صندوق ذكي متصل بتطبيق الهاتف المحمول ويوضع بداخل السيارة ليسجل ويحلل بيانات القيادة. مع هذا النظام يمكن للسائق الجيد تخفيض فاتورته الشهرية بنسبة تصل إلى 50% (Cécile, 2020). إن الهدف الأساسي لهذا المنتج يكمن في توعية سائقي السيارات لتغيير عاداتهم في القيادة وتشجيعهم على القيادة الآمنة في الطرق، فالسيارات المستقلة التي تعمل بنظام الاستشعار ستحدث ثورة في مجال صناعة التأمين، من خلال تحويل مسؤولية الفرد السائق إلى مسؤولية صناع السيارات.

ب- الصحة الإلكترونية (e-health)

بفضل التكنولوجيا الحديثة، وجد التأمين المتصل مكانه في مجال الصحة الإلكترونية أين يعتمد نموذج التسعير على تحليل نوعية وطريقة العيش بالنسبة للمؤمن لهم. ويتم توفير البيانات المتعلقة بالحياة اليومية لهؤلاء كالنشاط البدني اليومي، النظام الغذائي المتبع، الاستعداد الوراثي للمرض وغيرها من المعلومات، بواسطة أجهزة الاستشعار القابلة للارتداء (ساعات، أساور، عدسات ذكية). هذه الأجهزة تستند على مجسات تساعد على متابعة المرضى عن بعد وبشكل دائم، وحتى تشخيص المرض عن بعد إن أمكن، وتقديم العلاجات اللازمة وإعداد الطب الوقائي لتقليل معدل الوفيات، وبناء على ذلك يتم تحديد بدقة سعر خدمة التأمين الصحي (Atlas, 2016). وأيضا يكمن الغرض الأساسي من استخدام الأجهزة الطبية الرقمية في مراقبة حالة المريض باستمرار، واستغلالها كأدوات وقائية لتعزيز الصحة الشخصية للأفراد وتغيير موقفهم تجاه مفهوم تكييف الممارسة الصحية، عبر ممارسة الرياضة أو المشي لمدة 30 دقيقة في اليوم (Mosleh, 2019, p. 14).

ت- تأمين السكن المتصل

من خلال هذه الخدمة، يتم استخدام صناديق الأتمتة المنزلية التي يجري التحكم فيها عبر شبكة الانترنت، وتسمح لشركة التأمين بالحصول على معلومات تخص نمط الحياة للمؤمن لهم، واكتشاف الحرائق والحد من انتشارها، وإجراء المراقبة عن بعد، إلى جانب إدارة استخدام الطاقة والإضاءة. إن المنازل الذكية المتصلة هي منازل أكثر أمانا وتضمن راحة أكثر، حيث تعطي إنذارا فوريا من خلال الهاتف الذكي في حالة الاحتراق أو التسرب أو ماس كهربائي، مما يحد من وقوع الكارثة ويقلل نسب الخسارة (Atlas, 2016). كما تتيح لشركة التأمين فرصة تبني أخطارا جديدة وأكثر تطورا.

من خلال ما سبق، تتضح أهمية التأمين المتصل وأنترنت الأشياء في تسهيل عملية انتقال صناعة التأمين إلى نموذج مستحدث أساسه التقنيات الرقمية المبتكرة. والشيء الملاحظ حاليا هو أن عدد الأجهزة المتصلة

يعرف تطورا كبيرا وسريعا، وحسب توقعات مؤشّر "سيسكو" للتواصل الشبكي المرئي وبحلول سنة 2030، فإن عدد الأجهزة المتّصلة سوف يصل إلى 500 مليار جهاز عبر شبكات ضخمة وبنية تحتية جد متطورة (المرجحي، 2018)، الأمر الذي يضع شركات التأمين في سباق مع الزمن لمجاراة التسارع التكنولوجي ويجعل تأخرها في هذا المجال يتراكم أكثر ويعود عليها بالسلب في المرحلة المقبلة.

II-3-3- استخدامات التكنولوجيا الرقمية في تقييم الكوارث

مع ظهور الطائرات بدون طيار (Drone)، أصبح بإمكان شركات التأمين استغلالها كوسيلة عمليّة لتقييم الخسائر المحقّقة وتسوية الكوارث بسرعة. فهي توفرّ طرقا مفيدة لتحسين وظائف الأعمال وإدارة المطالبات التأمينية، حيث تتيح هذه التكنولوجيا سهولة الوصول إلى المناطق المعزولة والخطرة بعد وقوع الكوارث الطبيعية، لجمع البيانات الجوّية بشكل فعّال وتقييم الخسائر من خلال تحليل الصور وتقدير حجم الأضرار، وبالتالي تقدير مبالغ التعويضات بواسطة عرض الكارثة على أجهزة الكمبيوتر الخاصة بها (Ferenzy Dennis, 2016, p. 12). انطلاقا من ذلك، يمكن لشركة التأمين تحرير تقرير وقوع الكارثة ومباشرة إجراءات التعويض في زمن قياسي، بعد ما كانت تأخذ وقتا طويلا في ظل النظام التقليدي. في سنة 2015، وخلال إعصار "جونني" في اليابان، استخدمت شركة التأمين الأمريكية (AIG) والتي مقرها نيويورك هذه التكنولوجيا لجمع بيانات مصوّرة لمعرفة حجم الأضرار، كما استخدمت مجموعة (QBE) للتأمين الأسترالية طائرات "درون" لتقييم الأضرار عقب زلزال الإكوادور عام 2016، مما سمح بتسوية 90% من المطالبات التأمينية خلال 90 يوما من وقوع الكارثة (الاتحاد المصري للتأمين، التحول التكنولوجي ومستقبل صناعة التأمين، 2018). كما سمحت هذه التكنولوجيا لأحد معيدي التأمين الرائدین في العالم بالرد على الكارثة بسرعة وفعّالية، وتسريع عمليات الإغاثة في المناطق المنكوبة (Ferenzy Dennis, 2016, p. 12). استخدمت هذه الأداة الرقمية أيضا في عام 2017 كجزء من برامج التأمين الزراعي في الهند، لتقييم الأضرار والكوارث التي لحقت بالمحاصيل الزراعية، وتحليل أثر تقلّبات الطقس عليها، مما خفّف من آثار وخسائر الإنتاج الزراعي (الاتحاد المصري للتأمين، 2018). وهذا يعطي إشارة واضحة عن الأثر الايجابي للتطبيقات التكنولوجية في قطاع التأمين، ومنها تسريع تسوية مطالبات التأمين وتبسيط إجراءات معالجتها بشكل فوري.

II-3-4- صناعة التأمين والبيانات الضخمة

تشير البيانات الضخمة إلى معالجة كمية هائلة من البيانات المهيكلة وغير المهيكلة (Racim, 2018, p. 52). والتي يجري تجميعها بواسطة أجهزة التحكم عن بعد والشبكات الاجتماعية بالإضافة إلى مصادر أخرى. كما تدل على زيادة البيانات لتصبح كبيرة جدا ويصعب معها استخدام أدوات العمل التقليدية (MNS Consulting, 2020) إن الشيء الأهم لا يكمن في حجم البيانات المراد معالجتها، ولكن كيف يمكن لشركات التأمين استخدام هذه البيانات للحصول على رؤية واضحة ودقيقة، واتخاذ قرارات أفضل. فالبيانات الضخمة تلعب دورا أساسيا في صناعة التأمين وتحل مشكل كمية البيانات غير المنظّمة، نظرا لأن هذه الصناعة تستند من جهة على التقدير والتنبؤ بالأحداث في المستقبل، ومن جهة أخرى تستند على قياس المخاطر، مما يساعد على بلوغ مستوى أعلى من الدقة في التنبؤ وتحسين تجربة العملاء (Racim, 2018, p. 52).

يمثّل التحليل الذكي للبيانات الدور المستقبلي لشركات التأمين، حيث في عصر التحول الرقمي سيتطوّر هذا الدور من الحماية الكاملة ضد المخاطر إلى التنبؤ بالمخاطر والوقاية منها (Alex, 2019). بمعنى أن شركات التأمين ستطرح لتقديم عروض مزدوجة تتضمّن عروضاً تأمينية، إلى جانب خدمات وقائية جديدة لتجنّب

الكوارث والوقاية من المخاطر. مثال ذلك شركة (AXA) للتأمين التي اقترحت لعملاء التأمين الصحي جهازا متّصلا مجانا يقوم بحساب النشاط البدني خلال اليوم، معدّل ضربات القلب، نوعية النوم. كما أن شركة (General France) ذهبت لأبعد من ذلك، حيث اقترحت عرضا صحيا يحفّز المؤمن لهم لتحسين نمط حياتهم، فهي تجمع البيانات حول نشاطهم اليومي، شراء الغذاء الصحي والمتوازن، الزيارات الوقائية المتكررة للأطباء وغيرها، ثم تمنح تخفيضات بالأسعار لأولئك الذين ثبت لديهم نمط حياة صحي بنسبة ما بين 11 % و16% (Davtian Willy, 2016).

هذا ما يدل على أن البيانات الضخمة وما توقّره من معلومات حول المؤمن لهم، سيساعد على زيادة معرفتهم وإدراك المخاطر بفضل الأشياء المتّصلة، مما يتيح إمكانية إدارة هذه المخاطر بصورة أدق وإجراء تسعير مكثّف وأكثر خصوصية. ويمتد مجال استخدام البيانات الضخمة لعمليات الاحتيال، حيث مع التقنيات الجديدة تمتلك شركة التأمين أساليب مستحدثة للتحكم في صحة تصريحات المؤمن لهم، خاصة عند مرحلة الاكتتاب أو عند وقوع الكارثة، أين يمكن للشركة التحقّق من وجود المؤمن له في مكان وقوع الحادث، من خلال الشبكات الاجتماعية التي تسمح بالاطلاع على بيانات تحديد الموقع الجغرافي للهواتف المحمولة والبريد الإلكتروني (atlas, 2017).

II-3-5- الهواتف الذكية

لقد أصبحت تكنولوجيا الهاتف المحمول رائجة ومنتشرة بشكل واسع في العالم، وتعد من الوسائل الأكثر استخداما وتطوّرا في أوساط الشباب. إن هواتف الجيل الجديد والهواتف الذكية بوظائفها المتعدّدة يمكن أن تخدم صناعة التأمين، حيث أن التكنولوجيا التي تستند عليها غيّرت من الطرق التي تتفاعل بها شركات التأمين مع عملائها، في أي وقت وفي أي مكان. كما أن التطبيقات الحديثة التي تتضمنها ستجعل من صناعة التأمين تبدو مختلفة عما كانت عليه في السابق، حيث أن شركة التأمين لن تحتاج لجمع الحقائق عن العملاء وتقييم الأضرار عند وقوع الكارثة، إنما ستدخل في حوار افتراضي مع هؤلاء وتكون جميع المعلومات متاحة في غضون دقائق للأطراف المعنية، مما يخفّض من المدة المتاحة بين إعداد التقارير وتسوية المطالبات التأمينية (Henrik Naujoks, 2017). كما تلعب هذه التكنولوجيا دورا محوريا في الاتصالات بين الشركة والمؤمن لهم، من خلال بعث رسائل عبر الهواتف تدكّر حملة الوثائق بتحديث تفاصيل الحساب لضمان استمرار التغطية. فضلا عن ذلك، تتيح الهواتف الذكية أيضا انتشار التأمين حسب الطلب، والذي يعتبر شكلا جديدا يعتمد على الحاجة، من خلال شراء تغطية شخصية محدّدة من حيث المدة (ساعات /يوم) والشروط في الوقت المناسب (Ferenzy Dennis, 2016, p. 10).

في أستراليا يمكن استخدام الهاتف الذكي لالتقاط صورة لشيء يريد الشخص تأمينه، حيث يقوم بتحميل الصورة إلى تطبيق يسمى (TroV) وطلب وثيقة تأمين لفترة محدّدة. يستخدم هذا التطبيق البيانات المتاحة عن الشخص وعن الشيء المراد تأمينه في بضع دقائق، فإذا أعجب الشخص بالشروط يضغط على زر "أوافق" وتتم تغطيته. وبالمثل يجري معالجة المطالبات التأمينية عبر شبكة الانترنت، بتبادل سريع للصور انطلاقا من الهواتف المحمولة الذكية وباستخدام صور ثلاثية الأبعاد، والتي ستفتح إمكانيات مبتكرة لتسوية الحوادث المتحقّقة (Henrik Naujoks, 2017). كما تعطي شركة (Celent) الأمريكية لتكنولوجيا الخدمات المالية والاستشارات الدولية مثلا حيا عن استخدامات الهاتف (iPhone)، والذي يشكّل مساعدة ثمينة لشركات التأمين الأمريكية. هذه الشركة صمّمت تطبيقا يهدف إلى مرافقة المؤمن له أثناء وقوع



الحادث، ويمكنه من خلال هاتفه المحمول إنشاء محضر يشير فيه إلى موضع السيارة بواسطة نظام (GPS)، بالإضافة إلى صورة مدعّمة (Assurance, 2020).

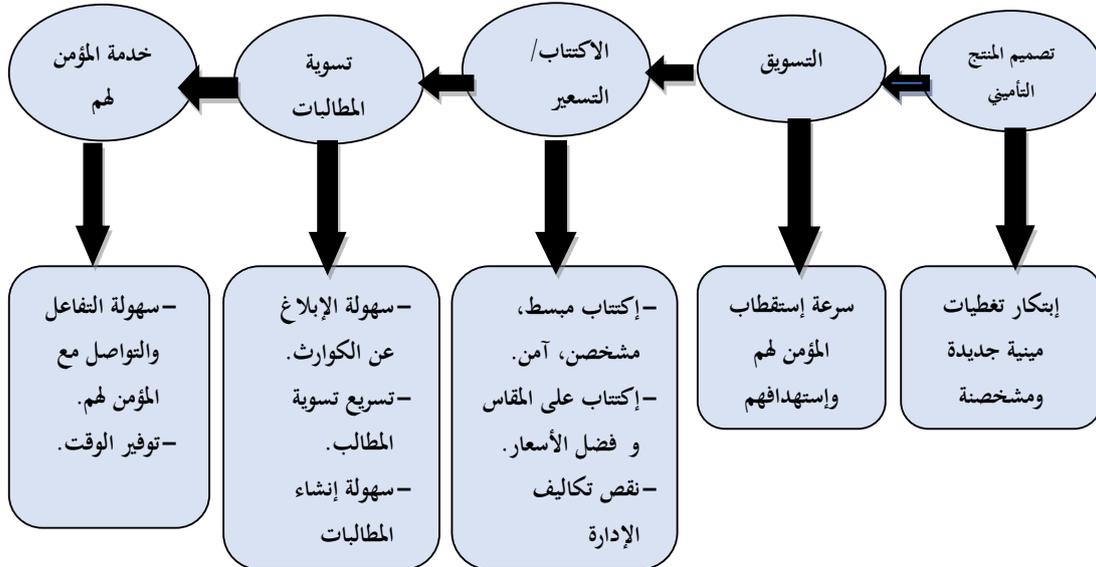
II-3-6- تكنولوجيا البلوك تشين (Blockchain)

تعد البلوك تشين تقنية جديدة نسبياً، تكمن قيمة استخدامها في أنها تسمح بنقل المعلومات وإجراء المعاملات بين طرفين بشكل آمن. تتمثل هذه التكنولوجيا المستحدثة في قاعدة البيانات المستخدمة في بعض دفاتر الأستاذ الموزعة، والتي تقوم بتخزين ونقل البيانات في حزم تسمى "كتل" والمتصلة ببعضها البعض في سلسلة رقمية، تستخدم التشفير وطرق خوارزمية لتسجيل ومزامنة البيانات عبر الشبكة بطريقة ثابتة. تعتبر البلوك تشين – من خلال تقنيات التشفير المتقدمة للتحقق من المعاملات- "مغيّر اللعبة" في صناعة التأمين، حيث تشكّل الأساس للوصول الآمن والمريح لجميع الأطراف، وهذا يعني أن شركات التأمين والعملاء والوسطاء يملكون دوماً نفس المعلومات ولا يمكن لأي طرف تغييرها لمصلحته الخاصة، مما يخلق الثقة المتبادلة، ويقلل من تكاليف التشغيل ومعاملات التأمين (Langfus, 2019).

II-4- أثر التحول الرقمي على سلسلة قيمة التأمين

يتوقع الخبراء أن صناعة التأمين في العالم ستشهد المزيد من التحول التكنولوجي والرقمي في الخمس سنوات المقبلة، ويتضح تأثير هذه التغيرات الشاملة عبر سلسلة قيمة التأمين. فاستخدام التكنولوجيا الرقمية عبر استعمال الأجهزة الذكية لها تأثير واضح على جميع مراحل سلسلة قيمة التأمين، بالشكل الذي يرفع من أداء الشركة ويسرع عملية إنجاز المعاملات. وسلسلة قيمة التأمين هي: "السلسلة التي تمر خلالها المنتجات بالترتيب، وعند كل خطوة يكتسب المنتج التأميني قيمة إضافية، حيث تبدأ بتصميم وثيقة التأمين ثم تسويقه ثم الاكتتاب والتسعير، لغاية تسوية التعويضات المطالب بها وخدمة المؤمن لهم" (الاتحاد المصري للتأمين، 2019).

الشكل (01): أثر التحول الرقمي على سلسلة قيمة التأمين



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على (Cherif Mahmoud R., The impact of digital technology on insurance industry) in light of digital transformation, the seventh international Aqaba conference, February 2019, JIF, Jordan, p29

يوضّح الشكل أن صناعة التأمين الرقمية يجب أن تتّصف بالسرعة، البساطة، الدقة والابتكار كسمات أساسية مطلوبة للاندماج في عالم التحول الرقمي، وحتى طريقة تفاعل العملاء مع شركات التأمين. لأن

التحول الرقمي سيدفع هذه الشركات لتغيير أساليب عملها، وإعادة تأهيل نشاطها، واعتماد المزيد من الابتكار في منتجاتها، والاستعداد للتعامل مع الأشياء الجديدة المبتكرة كالسيارات بدون سائق وغيرها. هذه الأخيرة ستخضع من حوادث المرور بالولايات المتحدة الأمريكية بنسبة تقارب 90% (Atlas, 2016) ^{Error! Bookmark not defined.} وهذا يعني أن شراء وثيقة تأمين السيارة سوف لن يكون إلزاميا، حيث ستقدم من طرف الشركة المصنعة للسيارات. لذا فإن التحول الرقمي ستكون آثاره إيجابية في جميع مراحل سلسلة القيمة، ويعمل على تطوير كل مرحلة منها، خاصة على مستوى تجربة العملاء.

III. دراسة اتجاهات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري

ستتطلب صناعة التأمين الكثير من الوقت للانضمام إلى عالم التكنولوجيا الرقمية بشكل تام، فهي صناعة منظمّة بقوانين احترازية صارمة ومتحفّظة، وبالتالي ليس غريبا أن يكون تبني الابتكار ودمج التكنولوجيا فيها بطيء. رغم ذلك فهي تتجه نحو التحول الرقمي عبر تغيير طرق تقديم الخدمة وتغيير طبيعة العمل جذريا، نظرا لكونها واحدة من الصناعات التي تدفعها التكنولوجيا نحو الأفضل. هذا ما يشير إلى أن شركات التأمين لن تكون متماثلة في تبني استراتيجية التحول، فمنها من بادرت بذلك وبصورة حاسمة، ومنها من أبدت تحركا خجولا نحو رقمنة أعمالها وعملياتها. لقد أيقنت شركات التأمين الجزائرية اليوم أهمية التحول الرقمي وآثاره الإيجابية على سير قطاع التأمين ككل، وأدركت جيدا أن موجة الرقمنة التي غزت العالم بأسره وزخم التكنولوجيات الناشئة التي تعرف انتشارا سريعا، سيدفعها حتما لتغيير الوضع بسرعة لتجنب خطر افتقاد القدرة على المنافسة والبقاء في الخلف.

إن الحديث في موضوع التحول الرقمي ومتطلباته في قطاع التأمين يقتضي اتباع منهجية معينة، من خلال تحليل الوضعية الحالية لسوق التأمينات الجزائرية كنقطة انطلاق مهمة في استراتيجية التحول، ثم التخطيط للتحول الرقمي المستهدف بتسليط الضوء على أهم متطلباته وعوامل نجاحه.

III -1- عرض تجربة شركة (CAAR) وشركة (Alliance) في مجال التحول الرقمي

كخطوة أولى نحو التطوير والتغيير، تم إطلاق خدمات الدفع الإلكتروني بمختلف البطاقات البنكية (CIB) والبطاقة الذهبية لبريد الجزائر ابتداء من شهر أكتوبر 2016، وتمثلت شركات التأمين المعنية بتجربة الدفع الرقمي في كل من (Amana، Caarama، Macir-vie) إلى جانب شركة التأمين العمومية (CAAR). وقد تم توفير منتجين فقط معروضين للدفع الإلكتروني عبر الإنترنت هما: التأمين على السفر من طرف الشركات الثلاث المذكورة، إضافة لمنتج تأمين الإسكان المتعدد الأخطار من طرف شركة (CAAR) (بودريش، 2019). يكمن الهدف من وراء هذا الإجراء في تسهيل معاملات التأمين بالنسبة للمؤمن لهم وتمكينهم من اقتناء منتجات التأمين عبر الانترنت من أي مكان متواجدين فيه وباستمرار، وهذا بالتزامن مع التطور التكنولوجي الكبير واتجاه صناعة التأمين العالمية نحو التحول الرقمي الذي يقتضي السرعة والدقة والابتكار. لذا جاءت هذه الخطوة كمتطلب أساسي لتهيئة قطاع التأمين في الجزائر للمرحلة الجديدة.

III -1-1- تجربة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR)

تعد الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR) من الشركات العمومية العتيقة في الجزائر، فهي تملك شبكة تجارية واسعة وتحوز على (42) موزعا آليا للدفع الإلكتروني. منذ أكتوبر 2016 أجرت أكثر من 100.000 معاملة دفع إلكتروني، وهذا يوضّح مدى استعداد مؤسسات قطاع التأمين لدمج الرقمنة والتطبيقات التكنولوجية في مزاولة أنشطتها، وسيرها نحو التحول الرقمي. في سياق ذلك، تم إبرام اتفاقية للدفع الإلكتروني لخدمة التأمين بين بنك (CPA) وشركة التأمين (CAAR)، وقد تضمنت الاتفاقية تطبيق هذا



النوع من الاكتتاب عبر شبكة الإنترنت على منتج التأمين متعدد الأخطار للسكن، بالشكل الذي يتيح لعملاء الشركة والحائزين على بطاقة ما بين البنوك الصادرة عن أي بنك ينشط في الجزائر، بدفع قسط التأمين عبر البوابة الإلكترونية للشركة، على أن يوسع نطاق خدمة الدفع الإلكتروني لاحقا لتمتد لخدمات تأمين أخرى كتأمين الكوارث الطبيعية (CAT-NAT) (وكالة الأنباء الجزائرية، 2017). أي أنه عبر الإنترنت ومن المنزل، يمكن للفرد الذي يملك بطاقة بنكية أو بريدية أن يؤمن نفسه، سيارته، مسكنه وغير ذلك من الأشياء والممتلكات التي يحوزها.

تجدد الإشارة إلى أن الشركة المذكورة سعت لتغيير أسلوب التواصل مع عملائها والجمهور، من خلال سبر الآراء الذي أطلقته عبر موقعها الإلكتروني، وطرحت سؤالا تعلق بالجانب الذي يجب تطويره وتحسينه في نشاط الشركة (حبار، 2018، صفحة 360). وهي إشارة واضحة لبداية التواصل الإلكتروني مع الأفراد، والسعي لإنجاز معاملات التأمين إلكترونيا لاختصار خطوات التعامل التقليدي، وحل مشاكل عديدة في زمن وجيز. وفي السياق ذاته شرعت شركة (CAARAMA) التابعة للشركة الأم (CAAR) والمتخصصة في تأمينات الأشخاص بتاريخ 2017.04.03 في إطلاق بوابة التأمين عبر الإنترنت بواسطة بطاقة (CIB Interbank) والتي تدعم رقمنة الاقتصاد الوطني. إن بدء عملية الدفع على الخط تخص المنتج (Assistance voyage à l'étranger)، وفي نفس التاريخ أطلقت الشركة بوابة الاكتتاب، الإدارة، الدفع عبر الخط، ليتم رقمنة العملية بشكل كامل. من خلال هذا الإجراء، فإن شركة (CAARAMA) تعطي للأفراد الحاملين لبطاقة (CIB) إمكانية الاكتتاب في عقد تأمين السفر (Moussafer) والتسديد عبر الخط وتسيير عقودهم عن بعد، دون الحاجة للاتصال المباشر وزيارة الوكالة، وهذا طبعا باستخدام أجهزتهم اللوحية، هواتفهم الذكية، أو الكمبيوتر الشخصي (Ammar, 2018, p. 18).

بذلك تبقى (CAARAMA) الشركة الوحيدة في القطاع التي توفر خدمة الإدارة عبر الإنترنت، مثل تمديد أو تأجيل الإقامة، تغيير الوجهة وغيرها. وهي أول من أطلق تطبيق المحمول (My caarama) في أفريل 2018 (Journal El Moudjahid, 2019, p. 10). إن تحميل هذا التطبيق مجاني، ويوفر نفس المعلومات والميزات التي يقدمها الموقع على الويب، مثل تقديم الشركة، منتجاتها، خدماتها، شبكتها، ويسمح أيضا بإجراء جدول تقديري للأسعار، إمكانية الدخول لمجموع نقاط البيع للشركة، وحتى توجيه الزبون لغاية وكالة التأمين الأقرب عن طريق ما يسمى بـ (Google Map)، وإجراء التبليغ عن الكوارث والحصول على مختلف المعلومات، مما يعزز التواصل بين الشركة وعملائها. (Ammar, 2018, p. 18). وسعيا منها لتعميم وترسيخ فكرة الدفع الإلكتروني، وبمناسبة اليوم العالمي للبريد، أطلقت شركة (CAARAMA) الدفع عبر الإنترنت بواسطة بطاقة (EDAHABIA) لتمكين ملايين عملاء بريد الجزائر للاستفادة من صيغ التأمين على السفر (Moussafer) مثل: (Tunisie, Classic + Turquie, Classic) (Ammar, 2018, p. 19). إن شركة التأمين (CAAR) تراهن بالفعل على استراتيجية الرقمنة، وهي سائرة في طريقها لرقمنة أعمالها في السنوات القادمة بشكل كامل، فهي الأولى التي وضعت نظام البيع الإلكتروني على موقعها في الإنترنت، وسيتم إطلاق خدمة الدفع عبر الهاتف النقال ووضع تطبيقات ملائمة تسمح بمعالجة أسرع لملفات التأمين عند توفر الإنترنت ذات التدفق العالي، حيث سيتمكن عملاء الشركة قريبا من الاكتتاب بعقود التأمين المختلفة عن بعد عبر خدمة (m-paiement)، وسيسمح هذا المشروع لحاملي البطاقات البنكية بشراء وثائق التأمين التي يختارونها باستخدام هواتفهم الذكية أو اللوحية أو الحاسوب الشخصي (atlas, 2019).

III -2-1- تجربة شركة (Alliance) للتأمين

تعد " أليانس تأمينات" شركة تأمين خاصة تنشط بفرع تأمينات الأضرار، احتلت المرتبة (08) وطنيا من حيث الحصة السوقية لسنة 2019، والمرتبة الثالثة على مستوى قطاع التأمين الخاص بحصة سوقية قدرت بنسبة 3,60% (atlas, 2020). تأثرت هذه الشركة كغيرها من الشركات الجزائرية للتأمين بالتطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا والعالم الرقمي، ويهدف تطوير مساعيها نحو خوض تجربة التحول الرقمي، جعلت الرقمنة أولوية استراتيجية تطمح من خلالها لرقمنة كلية للشركة في حدود سنة 2025. في سياق ذلك، أنشأت أول موقع إلكتروني مزدوج اللغة (عربي/ فرنسي) في الجزائر، يتميز بكونه أكثر تجاوبا وتفاعلا، وأكثر ديناميكية وسرعة، حيث يسمح بمشاهدة المحتويات وجميع المعلومات وتلقي الاستشارات التي يمكن أن تهتم المؤمن لهم عبر نقرة بسيطة على الزر. وباعتماد الموقع على (User experience) و (User interface)، تدمج هذه الأرضية تطبيقا مصمما بشكل خاص للتصريح عن الكوارث المحققة، بالإضافة إلى فضاء مرقم يودي خدمة مشخنة لمتابعة أضرار الحوادث بشكل فوري، مما يتيح للمتضرر متابعة إجراءات التعويض ومدى تقدمها (Alliance Assurance, 2019).

لقد صمّم الموقع الجديد ليتماشى ويتوافق مع معايير (Google) الدولية، يتميز بإدراج مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة (فيسبوك، إنستغرام، تويتر، لينكد إن، يوتيوب) لتعزيز تواجد الشركة عبر الشبكات الاجتماعية المتنوعة، وجذب الزبائن الجدد بشكل أسرع. فضلا عن ذلك، صمّم الموقع ليكون متجاوبا ومكيفًا مع مختلف الأجهزة المحمولة والذكية، حيث قامت "أليانس" بتطوير تطبيقات الهاتف المحمول الذكي التي تحتاج إلى تحديث باستمرار، إلى جانب خدمة عرض الأسعار عبر الإنترنت، وموقع تنبيه مجاني يخص استحقاق أقساط التأمين لعملاء الشركة. وبالنسبة لعملية الدفع الإلكتروني، فسيكون متاحا بمجرد الحصول على واجهة برمجة التطبيقات من طرف شركة (SATIM*). إن هذا الفضاء الرقمي المستحدث يمنح إمكانية الوصول إلى جميع المعلومات الضرورية للمؤمن لهم بكل سرية وأمان، مثل متابعة تحصيل أقساط التأمين، تواريخ انتهاء الصلاحية وتجديد عقود التأمين، تاريخ استحقاق المدفوعات، التحديد الجغرافي لوكالات الشركة، الفهرسة على جوجل (Alliance Assurance, 2019). وحسب دراسة صادرة عن الهيئة الجزائرية (Centrale digital)، فإن (Alliance) تعد الشركة الوحيدة في السوق الجزائرية التي تملك فضاء وظيفيا ومساحة للزبائن على موقعها (centrale digitale, 2018)، وهو ما يعزز تواصلها بهم لتكون في مستوى تطلعاتهم وتقدم لهم الأفضل دوما.

III -2- تحليل وضعية قطاع التأمين الجزائري في ظل تطور مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أشارت الإحصائيات المنشورة عن منصة إدارة وسائل التواصل الاجتماعي (Hootsuite) لعام 2018 إلى أن الجزائر احتلت المرتبة (20) عالميا من حيث نمو عدد مستخدمي الإنترنت، والمرتبة (19) عالميا من حيث زيادة عدد مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي، وهذا بسبب سهولة دخول الشبكة عبر الهواتف الذكية والحواسيب الشخصية. ليصنّف الجزائريون بذلك من أكثر الشعوب استخداما لمواقع التواصل الاجتماعي وشبكة الإنترنت (البلاد، 2019). وحسب التقرير الرقمي للجزائر لسنة 2021 فقد قدر عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر لرعاية جانفي 2021 بحوالي 26.35 مليون فرد بنسبة 59.6% من العدد الإجمالي للسكان، فيما قدر عدد المستخدمين النشطين في الشبكات الاجتماعية بـ 25 مليون مستخدم بنسبة 56.5% من إجمالي عدد السكان البالغ 44.23 مليون نسمة، ويستخدم حوالي 46.82 مليون مستخدم هواتفهم المحمولة لولوج شبكة الأنترنت بنسبة 105.8%. فضلا عن ذلك، بلغ عدد الأفراد الذين يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي عبر

الهاتف المحمول 24.48 مليون فرد بنسبة 97.9% من إجمالي مستخدمي الإنترنت، منهم 86.4% ينشطون في الفايبريوك عبر هواتفهم (Kemp, 2021). يضاف إلى ذلك أن الاستخدام اليومي لتطبيقات الهواتف الذكية قد ارتفع في السنتين الأخيرتين (2019-2020) بشكل واضح على شبكات الجيل الثالث والرابع، ووصلت إلى 42% من المستخدمين.

هذه المؤشرات تعكس بوضوح النمو المستمر لاستخدام الإنترنت والهاتف المحمول وشبكات التواصل الاجتماعي في الجزائر، وتشير إلى وجود ثقافة إلكترونية لدى المستهلك الجزائري، وإقباله على الأدوات الرقمية السابقة الذكر، على اعتبار أنه لا يملك الوقت للتنقل للوكالات التقليدية وهدر المزيد من المال. لذا فإن هذه الوضعية ينبغي أن تشجع شركات التأمين الجزائرية وتدفعها للاعتماد أكثر على هذه الوسائل المتطورة ضمن نموذج أعمالها، واستغلال الإمكانيات والمزايا التي توفرها تكنولوجيا الاتصالات لتطوير هذه الثقافة وتوظيفها في مجال تسويق ونشر خدمات التأمين. فضلا عن ذلك، فإن الأرقام المدرجة أعلاه تشكل حافزا حقيقيا لشركات التأمين للإقبال على تطبيقات الهواتف الذكية، والتي تحقق مزايا التوسع في السوق الافتراضية وكسب المزيد من المتعاقدين الجدد. لكن هذا يتنافى مع ما هو موجود على أرض الواقع، حيث أجمع خبراء التأمين على أن التوجه الحالي لقطاع التأمين في الجزائر نحو التحول الرقمي لا يزال في مرحلته الجنينية، ومعدل استخدام الأدوات الرقمية الحديثة لا يزال متواضعا في الوقت الراهن ولا يرقى للمستوى المطلوب، رغم أن بعض الشركات بادرت بالتجربة الرقمية، إلا أن معظمها تبقى بعيدة نوعا ما عن استغلال الإمكانيات المتاحة في إطار التحول الرقمي بشكل أمثل. ويعود سبب التأخر المسجل إلى أن منتجات التأمين المعروضة إلكترونيا لا تتمتع بمعدل اندماج قوي في سوق التأمينات، إضافة لقلّة وضعف نسبة مساهمة المنتجات التأمينية المعنية بالتكنولوجيا الرقمية في رقم أعمال القطاع، حيث أن منتج "تأمين المساعدة" لا يمثل سوى 1,5% من سوق التأمين، ومنتج "تأمين أخطار السكن" لا يتجاوز 1% (طالب، 2018).

إضافة لما سبق ذكره، هناك عائق آخر يقف حاجزا أمام شركات التأمين الجزائرية للتحول الرقمي وهو ضعف البنية التحتية للاتصالات، خاصة ضعف سرعة تدفق الإنترنت الذي يرهن تطور قطاع التأمين في الجزائر، حيث أن هذا الأخير يتطلب توفّر بنية تحتية جد متطورة تتسم بالحدّثة والسّعة والمرونة والجودة لتقديم الأفضل. وقد اعتبر المؤشر العالمي (Speed test) الجزائر من أبطأ الدول عربيا في سرعة تدفق الإنترنت، حيث احتلت المرتبة 126 عالميا من بين 140 دولة مدرجة من حيث سرعة الإنترنت عبر شبكات الهواتف النقالة بسرعة تدفق 15.07%، واحتلت المرتبة 174 عالميا من حيث سرعة الإنترنت الثابت، وبلغت سرعة التنزيل في الجزائر حتى شهر مارس 2021 ما يعادل 5.78 ميغابايت في الثانية بالنسبة لإنترنت الثابت، وهي بعيدة عن معدل سرعة التدفق العالمي، وهذا نتيجة غياب مراكز إيواء البيانات التي تحرّر الجزائر من الخط الدولي لسرعة التدفق (معزوز، 2021).

ما يلاحظ كذلك: (badis, 2018)

❖ جميع شركات التأمين تملك موقعا إلكترونيا على الإنترنت، مع ذلك فإن أغلب هذه الواجهات على الويب هي بنيات قاعدية لا تقدّم إلا القليل من الخدمات، ولا تعدو أن تكون خدمات نمطية بعيدة عن الابتكار والتجديد.

❖ أكثر من نصف شركات التأمين (66,66%) أي 16 شركة من أصل 24 شركة ناشطة في السوق تستخدم على الأقل واحدة من الشبكات الاجتماعية وأكثرها استخداما شبكة (Facebook).

❖ 11 شركة تأمين من أصل 24 شركة، أي 45,83% تقدّم خدمة الأسعار عبر الإنترنت، رغم أنها تشكّل واحدة من الأدوات الأكثر شعبية للتسويق الإلكتروني.

❖ قطاع التأمين الجزائري أقل تجهيزاً بنهائيات الدفع الإلكتروني (TPE)، في الوقت الذي نشاهد توزيعاً كبيراً لبطاقات الدفع من قبل البنوك و بريد الجزائر. وهو ما يتعارض مع قواعد التسويق الحديث، ومع الإطلاق الرسمي للدفع الإلكتروني نجد هناك أربع شركات فقط توقّره هذه الخدمة المبتكرة.

من جملة الملاحظات المدرجة حول قطاع التأمين في الجزائر، يتّضح أن هذا الأخير يستخدم بشكل قليل جدا التقنيات الرقمية والحلول الابتكارية التي تعد مهمّة لبناء علاقات جيّدة مع العملاء. فالإنترنت جعلت منهم أفراداً أكثر تطلّبا وأكثر استنارة، وأصبحوا في عصر الرقمنة عملاء افتراضيين (Cyber clients)، كما أن الاتصال التقليدي لم يعد كافيا لاستقطابهم، خاصة وأن القطاع يعاني من مشكلة تدني الوعي التأميني لدى الفرد الجزائري بشكل كبير، بسبب أن شركات التأمين لا تملك نظام معلومات يلبيّ متطلبات التأمين الإلكتروني الرقمي. إن شركات قطاع التأمين لا تزال متأخّرة في تبنيّ تكنولوجيايات الاتصال المستحدثة وتوظيفها في الممارسات التجارية، كما أن سرعة استخدامها لتطبيقات الانترنت توصف بالبطيئة مقارنة بقطاعات أخرى، مما أحر من عملية التوجّه نحو التحول الرقمي. لكن ما يجب التأكيد عليه أن هذه الوضعية سوف تتغير في السنوات القليلة المقبلة، حيث ابتداء من سنة 2019 ألزمت جميع شركات قطاع التأمينات في الجزائر بتجهيز وكالاتها التجارية الموزّعة عبر التراب الوطني بنهائيات الدفع الإلكتروني، والتي تم انشاؤها لأول مرة على مستوى الوكالات التجارية التابعة لـ (CAAR, CAAT) سنة 2015، ثم (SAA, CASH) سنة 2016 (chaibi, 2018, p. 22).

IV- شروط ومتطلّبات التحول الرقمي الناجح

يعتبر التحوّل الرقمي حلا جذريا واستراتيجية هامة للتوجّه نحو صناعة تأمين متطوّرة أساسها خدمة العملاء، من خلال بناء علاقات قوية طويلة الأجل، إلى جانب توفير منتجات بسيطة، سهلة وسريعة، وبأسعار مقبولة. إن التوجّه الرقمي يمثّل الحدث البارز في الوقت الراهن، فهو يشكّل جزءا من عملية الابتكار اللامحدودة ويؤثّر على قطاع التأمين بشكل إيجابي، مما يفرض على شركات التأمين الجزائرية مساهمة هذا التوجّه ورقمنة العمليات التأمينية في جميع مراحلها. وهذا حتما سيضعها تحت ضغط أكبر مما سبق، وستخسر وتخرج من ميدان المنافسة إذا لم تستثمر أكثر في مجال الابتكار والتكنولوجيايات الحديثة. ويجب التأكيد على أن إعداد استراتيجية للتحول الرقمي في صناعة ذات طابع خاص تدّسم بالتعقيد وكثرة القوانين المنظمة لها، لا يتعلّق فقط بإنشاء حساب على الشبكات الاجتماعية وإعادة تجديد الموقع الإلكتروني للشركة، بل يتعلّق الأمر بجملة من التدابير والخطوات والإجراءات التي يجب اتّخاذها، لإعادة التفكير في تنظيم نموذج أعمال التأمين مكثّف مع الظرف الراهن منها:

IV-1- إنشاء بنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات

تعد البنية التحتية العمود الفقري والأساس الداعم لعملية التحول الرقمي، وتلعب دورا هاما في تنفيذها بسلاسة. فالتحول الرقمي وتطبيق التكنولوجيا الرقمية في عالم التأمين يتطلّب ضرورة توفير بنية تحتية للاتصالات قوية ومتطورة ولها القدرة الكافية لاستيعاب التدفقات الكبيرة من خلال: (محمد، 2019، صفحة 15)

أ- إعداد شبكات اتصال محلية ذات كفاءة عالية.

- ب- توفير الأدوات والمعدات والبرامج اللازمة لتفعيل التكنولوجيا الرقمية، من خلال منظومة من الأجهزة وأنظمة التشغيل ووسائط التخزين والبرمجيات.
- ج- ضمان توفير العنصر البشري اللازم لتشغيل البنية التحتية، عبر استقطاب إطارات وخبرات مناسبة لتطبيق التكنولوجيا الرقمية وكيفية التعامل معها.
- د- بناء قاعدة بيانات دقيقة ومنتطورة.

يضاف إلى ذلك، تجنيد خبراء ومستشارين في إدارة التغيير لتنظيم مسار التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري، بتوفير الحد الأدنى من المختصين في تجربة العملاء، الاكتتاب الرقمي، الرقمنة، التسويق الرقمي، لقيادة هذا التغيير بنجاح وكفاءة. فالانتقال بين الأنظمة القديمة والأنظمة الجديدة يتطلب إدارة فعالة للتغيير، وتكوين فريق خبراء متخصص في التحول الرقمي لتقديم المشورة عبر كل نقطة اتصال.

IV-2- الاهتمام بالجانب التشريعي والقانوني الخاص بالتكنولوجيا الرقمية

يسعى المشرع في جميع الأنظمة القانونية لمواكبة التطورات التكنولوجية من خلال سن قوانين ولوائح تنظيمية ترسم الإطار القانوني الذي يسرع خطة التحول الرقمي في قطاع التأمين. إن عملية التحول الرقمي تبقى مرهونة بمواكبة التشريع الجزائري للتغيرات المتسارعة، ورغبة وتطلعات مؤسسات قطاع التأمين الجزائري في التغيير والابتكار. وحتى يمكن دفع شركات التأمين نحو مجال الابتكار والرقمنة، يجب التركيز على الجانب القانوني والتشريعي والتنظيمي، بواسطة قوانين وأنظمة تساعد على تنظيم وتأطير التأمين الإلكتروني الرقمي، وإدخال الأساليب والتعاملات الإلكترونية في أعمال التأمين. إن توفير البيئة القانونية المناسبة يعد أمرا ضروريا للغاية لتسهيل استخدام التطبيقات الذكية والتحول الرقمي من خلال: (محمد، 2019، صفحة 16)

أ- سن وإصدار قوانين منظمّة وضابطة لاستخدام التكنولوجيا الرقمية وعقود التأمين الذكية.

ب- توفير الضمانات والضوابط الكافية لحماية حقوق الأطراف المتعاملين عبر الخط وعبر الشبكات الاجتماعية.

ج- وضع صياغات واضحة للأشكال القانونية الإلكترونية مع تحديد طرق فض المنازعات قانونيا. وتلعب الهيئات المشرفة والمؤطرة لصناعة التأمين الجزائرية كالمجلس الوطني للتأمينات (CNA) والاتحاد الجزائري لشركات التأمين (UAR) دورا محوريا في دعم وتشجيع عمليات الابتكار، وتوفير مستوى عالي من الحماية لحملة العقود ضد الأخطار المرافقة للتطور التكنولوجي، والتي غالبا ما تتعلق باختراق البيانات الشخصية. وهذا يتطلب ضرورة تكييف العمليات التنظيمية مع التكنولوجيا وتطورات السوق العالمي، وإزالة الحواجز التنظيمية القائمة.

ج- تفعيل قانون التوقيع الإلكتروني

من بين المشاكل التي تعيق استخدام التكنولوجيات المستحدثة، مشكلة الأمن والحفاظ على سرية المعلومات وخصوصيتها والتأكد من هوية المتعاقدين، مما يطرح مشكلة التوقيع الإلكتروني بشدة. فحتى يكون عقد التأمين صالحا من الناحية القانونية يجب أن يتضمن توقيعاً مثل أي عقد. ونظرا لأن عقود التأمين هي عقود قصيرة، متوسطة، طويلة ومستمرة، فهي تتطلب التوقيع والتصديق عليها قبل سريان وثيقة التأمين، فإذا تم التعامل عبر الإنترنت، فإن توقيع العقد يتطلب وجود توقيع رقمي لتسريع الإجراءات وتسهيلها، ولتعيين هوية الموقع وتمييزه عن غيره (محمد، 2019، صفحة 17).

يعتبر التوقيع الإلكتروني أداة العصر الرقمي التي تم استحداثها بالتزامن مع التطور التكنولوجي الذي تشهده صناعة التأمين، فمن خلاله يمكن تحديد هوية المتعاقدين بدقة في ظل درجة عالية من الثقة والأمان، وهذا لاعتماده على تقنية التشفير، كما يقلل من الوقت المستغرق لاستلام الوثائق التعاقدية وإدارتها. لقد أشار المشرّع الجزائري إلى التوقيع الإلكتروني ولأهميته في تأمين وسائل الدفع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية على حد سواء، وهذا من خلال نص المادة (02) من القانون 04-15 المؤرخ في 01 فبراير 2015، والمتضمن القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، وأوضح بأنه بيانات إلكترونية مرفقة ببيانات الكترونية أخرى تستعمل كوسيلة توثيق، كما يجري إنشاء التوقيع الإلكتروني عن طريق جهاز أو برنامج معلوماتي معد لتطبيق بيانات إنشاء التوقيع الإلكتروني (الجريدة الرسمية، 2015، صفحة 7). لذلك، ولنجاح تجربة التحول الرقمي ينبغي تفعيل قانون التوقيع الإلكتروني الذي يحدّد الضوابط القانونية للتوقيع الإلكتروني، ويرفع من مستوى الثقة والخصوصية بالنسبة للمتعاملين في مجال الدفع الإلكتروني، خاصة المؤمن لهم المكتتبين عبر فضاء الإنترنت.

IV-3- التوسّع في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني

في ظل الثورة الرقمية، لم تعد إمكانية الدفع نقدا متاحة نظرا لتطوّر وسائل الدفع الإلكتروني وانتشارها، والتي تتمثل قيمة مضافة حقيقية وخيارا استراتيجيا في الفترة المقبلة، لذا فإن توفير هذه الوسائل يعد مطلباً أساسيا لنجاح تجربة التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري. ما يلاحظ حاليا هو عدم وجود ثقة كافية في عمليات الدفع الإلكتروني على مستوى نشاط التأمين بالجزائر، وهذا لأن الفرد الجزائري اعتاد على التعاملات النقدية بدل الإلكتروني، كما أن استلام عقد التأمين في صورته الورقية وأنها عند إتمام الإجراءات يعطي نوعا من الشعور بالأطمئنان لحامله. فضلا عن ذلك، لا يميل الكثير من الأفراد لاستخدام الأجهزة الإلكترونية في مجال التعاقد وقد لا تتوفّر لديهم الدراية الكافية بها، وقد لا يملكون حسابات في البنك، مما يعرقل سير إجراءات الدفع الإلكتروني وتعميمها في قطاع التأمين الجزائري. فحتى تتم الاستفادة من مزايا التحول وذلك باختصار الوقت والجهد والسرعة في التعامل، وتبسيط وتسهيل إجراءات التعاقد، يجب الخروج من نظام الدفع التقليدي وتفعيل وسائل الدفع الإلكتروني وتوسيع مجالات استخدامها، لتمتدّ لمجال التأمين عبر البطاقات البنكية وشبكات الدفع الإلكتروني (Nemouchi, 2017, p. 14). هذا يعني أن العميل بإمكانه دفع قسط التأمين باستخدام هذه الوسائل من مكان تواجد، أو باستعمال تطبيقات الدفع الإلكتروني عبر هاتفه الذكي، مما يرفع من كفاءة الشركة في جمع مبالغ الأقساط المكتتبة وبسهولة كبيرة، وعدم تفويت فرص الاستثمار المتاحة لها في زمن قياسي.

IV-4- إطلاق موقع إلكتروني ديناميكي

يعتبر موقع الويب أداة الكترونية ضرورية لشركات التأمين الجزائرية باعتباره وسيلة اتصال تروّج لصورة الشركة، ووسيلة تسويق تجارية فعالة في العصر الرقمي. يتطلب التحول الرقمي النجاح سهولة الوصول لمنتجات التأمين عبر الخط، وتوضيح خدمات التأمين مباشرة على الموقع الإلكتروني للشركة، وهذا يقتضي وضع موقع إلكتروني ديناميكي تحت تصرف المؤمن لهم وتحديثه باستمرار. فعلى الرغم من أن شركات التأمين الجزائرية تمتلك مواقع إلكترونية، فإن ثمانية منها فقط (53%) أجرت تحديثات في السنتين الأخيرتين (centrale digitale, 2018). إن إعادة تصميم الموقع الإلكتروني في إطار التحول الرقمي ينطوي على مفاهيم وآليات تتجاوز واجهته الجمالية، وتتعلّق أساسا بدمج فضاء للعملاء، توفير إمكانية التصريح عن الكوارث



المحققة، إجراء تقدير أسعار خدمات التأمين عبر الإنترنت، سهولة الدخول للموقع. بالإضافة إلى وضع تدابير وإجراءات احترازية لمنع اختراق الموقع وعمليات القرصنة المحتملة، وهذا للمحافظة على بيانات العملاء ومستنداتهم المحتفظ بها على الشبكة.

IV-5- الهواتف المحمولة الذكية

تعد الهواتف الذكية نقطة اتصال مهمة تعاضد دورها مع الوقت، حيث لا يقل عدد الجزائريين الذين يتصفحون المواقع الإلكترونية عبر هواتفهم عن 50%. وحسب التقرير الصادر عن منصة (Hootsuite)، تزايدت هذه النسبة سنويا على حساب تناقصها بالنسبة لأجهزة الكمبيوتر المكتبية أو المحمولة (centrale digitale, 2018). وهذا يدل على أن شركات التأمين في الجزائر لم تتخذ بعد الإجراءات الصحيحة للتعامل مع التغيرات السلوكية الجديدة لعملائها، الذين تتمتع هواتفهم الذكية المتطورة بميزة التواجد في كل مكان عكس أجهزة الكمبيوتر المكتبية أو المحمولة، إضافة لسهولة وسرعة استخدامها لأنها في متناول اليد. لذا يتطلب من شركات التأمين أن تتكيف مع هذه التغيرات الطارئة، وتستفيد منها لتحسين مؤشرات الاختراق والكثافة التأمينية بقطاع التأمين الجزائري، وعليها أن تدرك تماما بأن الهواتف الذكية وتطبيقاتها المتنوعة، بالإضافة إلى شبكة الجيل الرابع (4G) والخامس (5G) التي تسمح بتحميل الوثائق ومقاطع الفيديو بسرعة أكبر، تمثل فرصة جيدة لا يجب تفويتها لتطوير الصناعة وتنميتها، كما تعد من آليات التحول الرقمي المستهدف في الفترة الحالية والفترات المقبلة.

IV-6- بناء بنية تحتية متطورة تعتمد على التحول السحابي، البيانات الضخمة، التحليلات المتقدمة

كل شركة تأمين جزائرية تريد التوجه للتحول الرقمي بنجاح يجب أن تنقل وظائفها التجارية إلى الحوسبة السحابية، والتي تمثل تقنية جديدة لتخزين المعلومات والملفات على الأنترنت، بحيث يمكن الوصول إليها في أي وقت ومن أي مكان. كما أن الاستخدام الذكي للبيانات الضخمة يعد ضروريا لمعرفة العملاء وفهم احتياجاتهم بشكل أفضل، وتبقى التحليلات المتقدمة أداة رقمية هامة للتحليل والتنبؤ بالمخاطر ووضع استراتيجيات التسعير. في سنة 2020 نمت كمية البيانات المتاحة عشر مرات، وسيكون هناك 1.7 ميغابايت من المعلومات الجديدة التي يتم إنشاؤها كل ثانية لكل شخص في العالم (Sanghvi, 2019)، وهذا يعكس أهمية الاستخدام الذكي للبيانات المجمعة.

IV-7- أتمتة العمليات التأمينية

تعمل الأتمتة بشكل عام على تغيير الطريقة التي تتم بها الأعمال والممارسات في مجال التأمين وتجاوز الأداء التقليدي للشركات، ويتطلب إنجاح التحول الرقمي للجوء لمكتب استشارات متخصص يرافق شركات التأمين الجزائرية في إعادة تصميم وأتمتة الجزء التشغيلي، وإعادة هندسة عملياتها الداخلية كجزء من استراتيجية التحول، لأن هذه المهمة تتطلب معرفة في مجال الذكاء التسويقي تتجاوز أحيانا قدرة شركات التأمين. هذا المكتب يضع مهاراته تحت تصرفها ويرافقها للانتقال بسلاسة نحو التحول الرقمي. إن الأتمتة أو الميكنة كما يسميها البعض تمثل إحدى توجهات صناعة التأمين العالمية لتصحيح مسارها، حيث يجري أتمتة المهام والعمليات ذات الطابع المتكرر، وتتحول شركات التأمين للاعتماد على العمليات الآلية والتشغيل الآلي وبرامج الروبوتات والذكاء الاصطناعي، وذلك باستخدام الرد الآلي على استفسارات العملاء من تطبيقات الجهاز المحمول، لتمكينهم من الاختيار وتسعير وثائق التأمين، مما يرفع من مستويات الرضا لديهم ويزيد من معدل الكفاءة التشغيلية ويقلل من التكاليف (جمعة، 2019). أي أن الأتمتة الذكية تستخدم في أتمتة العمليات الرئيسية في شركة التأمين للرفع من الكفاءة وتخفيض تكاليف التشغيل. ولقد ورد في تقرير لشركة

"Mc Kinsey" حول "أتمتة صناعة التأمين" لسنة 2019، أن 25% من الوظائف بدوام كامل في قطاع التأمين سيتم دمجها أو تقليصها بشكل كبير بسبب الأتمتة، وهذا نظرا لأن الأتمتة الذكية مستمرة في التقدم والتوسع بشكل ملحوظ (vos, 2019).

8-IV- تغيير ذهنية الأفراد وثقافة المنظمة

يعتبر التحول الرقمي مسؤولية الجميع، ولكي يجرى على النحو الصحيح فيجب أن يمس كل فرد داخل شركة التأمين. فالأشخاص هم عنصر أساسي ومتطلب جوهري في استراتيجية التحول الرقمي، لذا فإن تغيير الذهنية وخلق ثقافة رقمية على مستوى شركات التأمين الجزائرية يعد متطلباً أساسياً للتحول الرقمي، إلى جانب إدخال المفاهيم المبتكرة كالبيانات الضخمة، إنترنت الأشياء، التأمين المتصل، المستشار الآلي، وغيرها. وهذا لا يكون إلا بإشراك جميع الموظفين في مواجهة تحدي العصر الرقمي الذي يخص المنظمة ككل، ذلك أن تنفيذ عملية التحول تبدأ من الداخل بدعم من أفراد الشركة أنفسهم. علاوة على ذلك، تحتاج شركات التأمين إلى تحديد بيئة العمل المستقبلية للموظفين الداخليين ومندوبي المبيعات (Martine E., 2018, p. 376) وحثهم على البحث عن فرص الابتكار. فالتحول الرقمي يؤثر على جميع عمليات التأمين في مختلف مراحل سلسلة القيمة، ويجب أن يرافق ذلك تغييراً ثقافياً بالتوازي مع هذا التحول، واعتماد أسلوب جديد في القيادة (أسامة، 2018) لأن الوضع تغير وأصبح يتعلّق بالانتقال من ثقافة المنتج إلى ثقافة خدمة العميل.

9-IV- شركات تكنولوجيا التأمين (Insurtech)

إن تسريع عملية التحول الرقمي لصناعة التأمين يتطلب من شركات التأمين الجزائرية الاستثمار في الشركات الناشئة التي تملك خبرة رقمية واسعة، أو إنشاء شركات استراتيجية معها لتوفير الدعم التقني والتكنولوجي المطلوب. هذه الشركات تعد بمثابة خطوة جديدة لتطوير صناعة التأمين في عصر التحول الرقمي، لأنها تعتمد على التكنولوجيا الرقمية لإدخال عنصر الابتكار في تصميم منتج التأمين وفي عملية التأمين ككل. كما تساعد ابتكاراتها في تطوير شركات التأمين التقليدية وترقية أدائها بشكل أفضل، بتوفير خدمات تستند على التكنولوجيا وتضمن التفاعل أكثر مع العملاء، ومن ثم زيادة مرونة وفعالية القطاع بأكمله. بالمقابل ومن جهة العملاء، ستساعد الابتكارات المقدمّة في تعزيز الشفافية والثقة وتسهيل الحصول على الخدمة، إضافة لتخفيض تكاليف التشغيل (أسامة، 2018). إن شركات تكنولوجيا التأمين خطت خطوات نمو كبيرة في فترة وجيزة في مجالات: السيارات، ملكية المنازل، التأمين الصحي، وحتى التأمين على الأخطار السيبرانية، مما أكسبها خبرات عالية ومهارات معقدة تحقّق الشركات إما على اكتساب قدرات تكنولوجية، أو إقامة مشاريع شراكة معها. هذه الأخيرة ستفيد حتماً في نشر الثقافة التكنولوجية لدى العملاء (جمعة، 2019). لذا ينبغي على شركات التأمين في الجزائر خلق وتطوير تعاضد فعال ومبتكر مع الشركات الناشئة في مجال تكنولوجيا التأمين لتحسين تجربة العملاء.

V- الخاتمة:

يعد التحول الرقمي من التحديات الجديدة التي تواجه صناعة التأمين في الجزائر، فالتطورات التكنولوجية على مستوى العالم غيرت من عمل شركات التأمين وفرضت عليها الاستخدام المنهجي للأدوات الرقمية الجديدة، وتبني عنصر الابتكار في معاملات التأمين. وهذا لتحسين مشكلة إدراك المخاطر المتنوعة وتغيير طرق قياسها، مما يعزّز من دور هذه الشركات في مجال الوقاية والحذر من الأخطار. إن توجيه الاستثمارات نحو التطبيقات والحلول الذكية سيغيّر مهنة المؤمنین ويدفعهم لإعادة التفكير في سير أعمالهم

وتجاوز الحدود التقليدية التي أصبحت شيئا من الماضي، عبر تطوير منظومة العمل وتغيير أساليب التفاعل والحوار بتقنيات رقمية مناسبة.

1-7- نتائج البحث:

✓ يمثل التحول الرقمي المستقبل القادم والرؤية الاستراتيجية الجديدة التي تطمح شركات التأمين الجزائرية لتطبيقها في السنوات المقبلة، وهو مفتاح صناعة التأمين لتبني الحلول الذكية وتحسين تجربة العملاء.

✓ يتطلب التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري نموذج عمل مبتكر يركز على احتياجات العملاء بالدرجة الأولى، خدمات ومنتجات تأمينية متصلة أكثر، اعتماد التكنولوجيات الناشئة.

✓ رغم تأخر قطاع التأمين الجزائري في التحول الرقمي ومواكبة تغيرات البيئة الرقمية على المستوى العالمي، وهذا لافتقار الشروط اللازمة لإنجاحه، إلا أن هناك مبادرات في بدايتها تتجه لاحتضان التجربة الرقمية، ضعف البنية التحتية للاتصالات أثر بشكل سلبي كبير على مسار التحول الرقمي في صناعة التأمين بالجزائر.

✓ لا يزال استخدام شركات التأمين لشبكة الإنترنت محدودا مقارنة بقطاعات أخرى، ولم تتمكن بعد من استغلال الإمكانيات الهائلة التي يوفرها هذا الفضاء.

✓ رغم أن شركات التأمين تتوقّر على مواقع الكترونية، إلا أن تنفيذ التعاقد الإلكتروني وتعميمه مازال في بدايته، وهناك محدودية كبيرة لخدمة التخاطب المباشر مع المؤمن لهم.

✓ إن أنظمة العمل المتقدمة، وذهنيات الأفراد السائدة، إلى جانب ضعف الابتكار في مجال التأمين والتشريعات السارية التي لا تلبى متطلبات الوضع الراهن، كلها عوامل أعاقت عملية التحول الكامل نحو الرقمنة.

2- V مقترحات البحث

➤ يجب على هيئات الإشراف والرقابة العمل جديا لتسريع وتيرة التحول الرقمي، من خلال وضع رؤية استراتيجية لتحوّل مؤسسات قطاع التأمين بشكل كلي وعلى مراحل مدروسة.

➤ إنشاء ونشر ثقافة التعامل الإلكتروني والرقمي وسط أفراد المجتمع ومؤسسات التأمين، ومتابعة التطورات الرقمية على الساحة الدولية باستمرار بدعم من هيئة اتحاد المؤمنين الجزائريين (UAR). لأن التحول الرقمي ليس مجرد أجهزة مستحدثة وتطبيقات ذكية، بل يقتضي تحضير الأفراد ذهنيا وتدريبهم على التقنيات الجديدة.

➤ توجيه استثمارات شركات التأمين أكثر في مجالات تكنولوجيا التأمين والاتصال، لهيئتها لبيئة التغيير الجديدة عبر بناء أنظمة الكترونية تساعد في إنجاز المعاملات الكترونيا.

➤ إثراء عقود التأمين بعروض خدمات مبتكرة متوافقة مع متطلبات المؤمن لهم المستجدة، واقتحام وسائل التواصل الاجتماعي المتاحة وتطبيقات الهاتف المحمول الذكي، لتغيير أسلوب تفاعل الشركة مع عملائها.

➤ إعداد خطة استراتيجية محكمة تكفل لشركات التأمين الجزائرية تعظيم استفادتها من استخدامات شبكة الإنترنت لدعم قدرتها التنافسية وتوسيع انتشار التأمين.

➤ تسريع عملية التحول من الوثائق الورقية إلى الوثائق الالكترونية الرقمية في شكل مقروء على الأجهزة اللوحية والهواتف المحمولة الذكية والحوايب، وحث الجهات المنظمة والمشرفة على تغيير القوانين الخاصة بذلك.

➤ تطبيق التأمين الإلكتروني الرقمي في جميع مراحل عملية التأمين، مما يساهم في حل مشكل الاحتيالات خاصة في تأمين السيارات والسكن. وألا يقتصر على مرحلة الاكتتاب، بل يوسّع ليشمل تسوية المطالبات ودفع التعويضات التي تعد مجالا جد مناسب للتحايل على الشركة، والاستنارة بتجارب دول ناجحة في الميدان.

➤ استغلال شبكات التواصل الاجتماعي والاستفادة منها بشكل أفضل، نظرا لأنها تشكل مصدرا مهما للعملاء في تجميع المعلومات، واختيار ومقارنة العروض، واستشارة الأصدقاء لشراء المنتج التأميني.

➤ الدخول في مشاريع شراكة مع شركات تكنولوجيا التأمين لتفعيل وتسريع التحول الرقمي لقطاع التأمين

V-3- آفاق البحث:

- دراسة وتحليل اتجاهات التحول الرقمي في صناعة التأمين الجزائرية.
- دور فيروس كورونا في تسريع التحول الرقمي لصناعة التأمين العالمية

V- الإحالات والمراجع :

Bibliographie

- Alex, G. d. (2019, 50 30). *Big data for insurance*. Récupéré sur www.globalbankingandfinance.com
- Alliance Assurance. (2019, 11 5). *Alliance Assurances Lance Son Nouveau Site Internet*. Récupéré sur Alliance Assurance: <https://allianceassurances.com.dz/fr/actualites/alliance-assurances-lance-son-nouveau-site-internet/>
- Ammar, M. (2018, 09). le web constitue une véritable opportunité pour nous rapprocher encore plus de nos concitoyens. *revue de l'assurance*(22), p. 18. Récupéré sur https://www.cna.dz/extension/mydesign/design/mydesign/images/revue/Revue_Assurance_22.pdf
- André, M. (2010). *Les techniques d'assurance : Pratiques-applications corrigées*. paris: Dunod.
- Assurance, B. (2020). *Les compagnies d'assurances doivent exploiter les nouvelles technologies* . Récupéré sur BONNE ASSURANCE: <https://bonne-assurance.com/les-dossiers/compagnies-dassurances-doivent-exploiter-nouvelles-technologies/>
- ASSURANCE, O. (2019). *Les assurances et les nouvelles technologies*. Récupéré sur <https://orizon-assurance.fr/les-assurances-et-les-nouvelles-technologies/>
- Atlas. (2016, 12 13). *Les nouvelles technologies transforment le monde de l'assurance* . Récupéré sur atlas magazine: www.atlas-mag.net/article/les-nouvelles-technologies-transforment-le-monde-de-l-assurance
- atlas. (2017, 01 10). *L'assurance à l'heure du Big data*. Récupéré sur atlas magazine: www.atlas-mag.net/article/l-assurance-a-l-heure-du-big-data
- Atlas. (2018, 07 6). *La technologie au service de l'assurance* . Récupéré sur atlas magazine: <https://www.atlas-mag.net/article/la-technologie-au-service-de-l-assurance>

- atlas. (2019, 11 19). *CAAR: " le mobile paiement " disponible*. Récupéré sur Atlas magazine: <https://www.atlas-mag.net/article/caar-le-mobile-paiement-prochainement-disponible>
- atlas. (2020, 12 18). *compagnies d'assurance algériennes: classement 2019*. Récupéré sur atlas magazine: <https://www.atlas-mag.net/article/compagnies-d-assurance-algeriennes-classement-2019>
- badis, M. (2018, 9). un enjeu central pour les assurances. (CNA, Éd.) *Revue de l'assurance*(22), p. 7. Récupéré sur <https://www.cna.dz/extension/mydesign/design/mydesign/images/revue>
- Cécile, M. (2020, 01). *Les objets connectés, l'avenir de l'assurance*. Récupéré sur otherwise: <https://otherwise.fr/magazine/objets-connectes-avenir-assurance/>
- centrale digitale. (2018, 03 29). *La transformation digitale des assurances en Algérie*. Récupéré sur centrale digitale: <https://centraledigitale.com/transformation-digitale-assurances-en-algerie/>
- chaïbi, M. (2018, 09). Terminal de paiement électronique (TPE) ? (CNA, Éd.) *revue de l'assurance*(22), p. 22. Récupéré sur https://www.cna.dz/extension/mydesign/design/mydesign/images/revue/Revue_Assurance_22.pdf
- coie, p. (2017, 10 01). *What's the insurance coverage for smart contracts?* Récupéré sur perkins coie: <https://www.perkinscoie.com/en/news-insights/what-s-the-insurance-coverage-for-smart-contracts.html>
- Davtian Willy, M. M. (2016, 12 22). *Big data et assurance : Font-ils bon ménage ?* . Récupéré sur Revus-banque: <http://www.revue-banque.fr/banque-detail-assurance/article/big-data-assurance-font-ils-bon-menage>
- Ferenzy Dennis, S. K. (2016, 09 21). *Innovation in insurance: How technology is Changing the industry*. Récupéré sur IIF: <https://www.iif.com/Publications/ID/1246/Innovation-in-Insurance-How-Technology-is-Changing-the-Industry>
- Henrik Naujoks, f. M. (2017, 03 20). *Digitalization in insurance: the multibillion dollar opportunity*. Récupéré sur Bain & COMPANY: <https://www.bain.com/insights/digitalization-in-insurance/>
- Journal El Moudjahid. (2019, 01 4). *Companies d'assurances à l'ère du digital*, . Récupéré sur CALAMEO: <https://fr.calameo.com/read/0051809585861e76f7db1>
- Kemp, S. (2021, 02 11). *Digital 2021*. Récupéré sur Data reportal: <https://datareportal.com/reports/digital-2021-algeria>
- Langfus, S. (2019, 09 19). *Insurtech companies: innovation through customer proximity and technology*, . Récupéré sur Avenga: <https://www.avenga.com/magazine/insurtech-companies/>
- Mahmoud, C. (2019). The impact of digital technology on insurance industry in light of digital transformation. *the seventh international Aqaba conference*, (p. 82). Jordan: <http://www.joif.org/SystemFiles/Assets/The%20Impact%20of%20digital%20Technologies%20on%20Insurance%20Industry%20.pdf>.

- Malik, M. (2018, 09). Technologie block Chain. (CNA, Éd.) *Revue de l'assurance*(22), p. 25. Récupéré sur https://cna.dz/extension/mydesign/design/mydesign/images/revue/Revue_Assurance_22.pdf
- Marc, R. (2014). Digital innovation in the Insurance Industry. *insurance conference Munich* (p. 25). Munich: inscom report. Récupéré sur https://www.msg.group/images/msggroup/branchen/insurance/MSG_inscm2014-Report_EN.pdf
- Martine E., L. M. (2018). The impact of digitalization on the insurance value chain and the insurability of risks. (the Geneva papers, Éd.) *the international association for the study of insurance economics*, 43, 363.
- MNS Consulting. (2020, 01). *La transformation Digitale : Les Défis du secteur de l'assurance en Afrique*. (M. Consulting, Éd.) Récupéré sur MNS Consulting: https://mns-consulting.com/wp-content/uploads/2020/01/whitePaper_DigitalAssurancev1.pdf
- Mosleh, N. (2019). Impact of technology on insurance industry JIF. *the seventh international Aqaba conference* (p. 14). Aqaba/ JORDAN: FCIP JIF. Récupéré sur <http://www.joif.org/SystemFiles/Assets/NaeimMosleh-%20of%20Technology%20on%20Insurance%20Industry-JIF.pdf>
- Nemouchi, A. (2017, 02 22). Evolution et Révolution numérique CNA Algérie. (CNA, Éd.) *revue d'assurance*(16), p. 14. Récupéré sur https://www.cna.dz/extension/mydesign/design/mydesign/images/revue/Revue_Assurance_16.pdf
- Racim, K. (2018, 09 52). Big data et assurance, N° 22, CNA. (CNA, Éd.) *revue de l'assurance*(22). Récupéré sur https://www.cna.dz/extension/mydesign/design/mydesign/images/revue/Revue_Assurance_22.pdf
- Sanghvi, N. (2019, 03 18). *how to create transformation model for an insurance firm*. Récupéré sur Robot soft technologies: <https://www.robosoftin.com/blog/digital-transformation-for-insurance>
- vos, C. D. (2019, 05 29). *Digital transformation in insurance-curent trends*. Récupéré sur resolute technology solutions: <https://www.resolutets.com/digital-transformation-trends-in-insurance/>
- Vyas, M. (2018, 06 22). *Digital transformation is changing the insurance industry*. Récupéré sur aeg onlife: <https://www.aegonlife.com/insurance-investment-knowledge/digital-insurance-industry>
- أبو غزالة أسامة. (2018, 07 22). أثار التحول الرقمي على قطاع التأمين. تم الاسترداد من الجريدة: [/https://www.aljarida.com/ext/articles/print/1528558011822589100](https://www.aljarida.com/ext/articles/print/1528558011822589100)
- أحلام معزوز. (2021, 04 22). ترتيب الجزائر من حيث سرعة تدفق الأنترنترنت. تم الاسترداد من أوراس: <https://cutt.ly/sR5sfdB>
- أشرف طالب. (2018, 11 4). استعمال التكنولوجيا في سوق التأمينات ضعيف". تم الاسترداد من سبق press: <https://cutt.ly/OR5sxy5>

- الاتحاد المصري للتأمين. (2018). التحول التكنولوجي ومستقبل صناعة التأمين. (37). تم الاسترداد من [PageDet&https://www.ifegypt.org/NewsDetails.aspx?Page_ID=1244](https://www.ifegypt.org/NewsDetails.aspx?Page_ID=1244)
- الاتحاد المصري للتأمين. (2019). التأمين التكنولوجي (*Insurtech*). تم الاسترداد من [PageDet&https://www.ifegypt.org/NewsDetails.aspx?Page_ID=1244](https://www.ifegypt.org/NewsDetails.aspx?Page_ID=1244)
- الأمم المتحدة. (05, 2016). استشراف آفاق التنمية الرقمية المجلس الاقتصادي والاجتماعي، الأمم المتحدة. المجلس الاقتصادي الاجتماعي.
- البلاد. (07, 02, 2019). الجزائريين من بين أكثر الشعوب إستخداما لمواقع التواصل الإجتماعي. تم الاسترداد من [elbilad: https://cutt.ly/dR5sQYV](https://cutt.ly/dR5sQYV)
- الجريدة الرسمية. (10, 02, 2015). المادة (02)، القانون رقم 04-15، المؤرخ في 01.02.2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، رقم 06، بتاريخ 10.02.2015. (06). الجزائر.
- الشاذلي جمعة. (25, 11, 2019). 5 اتجاهات تقود صناعة التأمين العالمية لتصحيح مسارها وتغيير قواعد اللعبة، "المال" يومية اقتصادية مصرية. تم الاسترداد من جريدة المال: <https://cutt.ly/tR5sAkN>
- جمعة الشاذلي، مروة عبد النبي. (11, 09, 2019). الرقمنة ترفع أداء قطاع التأمين بخدمات قيمة مضافة. تم الاسترداد من <https://cutt.ly/ZR5sJP2> من يومية المال:
- حسام ياسين ابراهيم محمد. (2019). التطور التكنولوجي و قطاع التأمين. مؤتمر العقبة 2019 للبحوث التأمينية (صفحة 15). العقبة الأردن: الاتحاد الأردني لشركات التأمين. تم الاسترداد من الاتحاد الأردني لشركات التأمين: <https://cutt.ly/PR5sNZN>
- داوود سالم توفيق. (11, 06, 2018). التحول الرقمي في صناعة التأمين ... اتجاه جيري. تم الاسترداد من [/https://www.aljarida.com/ext/articles/print/1528558011822589100](https://www.aljarida.com/ext/articles/print/1528558011822589100)
- سامي أحمد ميرغني. (2016). دراسة تحليلية للعوامل التي تحد من استخدام التسويق الإلكتروني بشركات التأمين السودانية. مجلة أماراباك، 07(20). تم الاسترداد من <https://cutt.ly/IR5s6W8>
- عبد الرزاق حبار. (2018). واقع وخصوصية الابتكار في نشاط التأمين، حالة قطاع التأمين في الجزائر،. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة (55)، صفحة 360. تم الاسترداد من <https://www.iasj.net/iasj/download/d0aa64bba427e9f8>
- عدنان مصطفى البار، خالد علي المرحي. (03, 12, 2018). التحول الرقمي كيف ولماذا. تم الاسترداد من [world forum: https://cutt.ly/oR5dpec](https://cutt.ly/oR5dpec)
- غسان الطالب. (21, 09, 2019). مفهوم العقود الذكية في اقتصادنا المعاصر،. تم الاسترداد من <https://cutt.ly/gR5dgWH>
- فضيلة بودريش. (12, 01, 2019). (12.01.2019)، جودة الخدمات لانتساح السوق: رهانات الرقمنة،. تم الاسترداد من <https://cutt.ly/1R5dx4O>
- وكالة الأنباء الجزائرية. (30, 11, 2017). إتفاقية من أجل الدفع الإلكتروني لعقود التأمين. تم الاسترداد من وكالة الأنباء الجزائرية: <https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/50463-> 2017-11-30-16-45-10