رقمنة خدمات التأمين – شركات التأمين الجزائرية نموذجا –

عمارة مسعودة [1]

[1] أستاذة، جامعة البليدة 2، مخبر القانون والرقمنة في الجزائر، الجزائر.

البريد الالكتروني: fitouares@gmail.com

عباس راضية [2]

[2] أستاذة محاضرة "أ"، جامعة البليدة 2، مخبر القانون والعقار، الجزائر.

البريد الالكتروني: abbes.radia@yahoo.fr

الملخص:

تهدف دراستنا إلى التأكيد أن رقمنة القطاعات الاقتصادية ومنها قطاع التأمين، من خلال أنتمة الخدمات التأمينية ،التي أصبحت من الاتجاهات الحديثة في الإدارة ضرورة لابد منها، في ظل سعي الجزائر للانتقال إلى الاقتصاد الرقمي، وتعزيزا لمشروع الجزائر الالكترونية، وذلك من خلال تسليط الضوء من جهة على ضرورة التحول لخدمات التأمين الإلكترونية كحتمية عملية، من خلال دراسة الواقع الرقمي لشركات التأمين الجزائرية وجهود الدولة في رقمنة خدمات التأمين، التي تسمح بتقديمها في وقت أقل وبأقل تكلفة ممكنة، إلى جانب خلق الثقة وتفعيل دورها في استراتيجيات شركات التأمين الجزائرية لترقية وعصرنة خدماتها لولوج الاقتصاد الرقمي التأميني، ومن جهة أخرى دراسة النصوص القانونية المنظمة للتأمين ومدى ملاءمتها مع تطور خدمات التأمين الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية:

التأمين الإلكتروني، التأمين الرقمي، الاقتصاد الرقمي، الخدمات الرقمية، الخدمات التأمينية عبر النت، التأمين عبر الخط.

تاريخ إرسال المقال: 2021/05/21، **تاريخ قبول المقال:** 2022/05/25، **تاريخ نشر المقال:** 2022/12/31.

لتهميش المقال: عمارة مسعودة، عباس راضية، "رقمنة خدمات التأمين –شركات التأمين الجزائرية نموذجا–"، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 13، العدد 02، السنة 2022، ص ص397–421.

المقال متوفر على الرابط التالي: https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/72

المؤلف المراسل: عمارة مسعودة، fitouares@gmail.com

Digitization of insurance services
- the Algerian insurance companies as a model-

Summary:

Our study aims to confirm that the digitization of the economic sectors, including the insurance sector, through the automation of insurance services, which has become one of the modern trends in management a necessity, in light of Algeria's endeavor to move to a digital economy, and to strengthen the electronic Algeria project, by shedding light On the one hand, highlighting the necessity of transforming electronic insurance services as a practical imperative, by studying the digital reality of Algerian insurance companies and the state's efforts to digitize insurance services, which allow them to be provided in less time and at the lowest possible cost, in addition to creating confidence and activating their role in the strategies of Algerian insurance companies to promote Modernizing its services to enter the insurance digital economy, and on the other hand, studying the legal texts regulating insurance and their relevance with the development of electronic insurance services.

Keywords :

Electronic insurance, digital insurance, digital economy, digital services, online insurance services**.**

Numérisation des services d'assurance
- les compagnies d'assurance algériennes comme modèle-

Résumé :

Notre étude vise à confirmer que la numérisation des secteurs économiques, y compris le secteur de l'assurance, à travers l'automatisation des services d'assurance, devenue l'une des tendances modernes de la gestion, une nécessité, à la lumière des efforts de l'Algérie pour passer à une économie numérique, et renforcer le projet électronique de l'Algérie , en mettant en évidence la nécessité de transformer les services d'assurance électronique, comme un impératif pratique, en étudiant la réalité numérique des compagnies d'assurance algériennes, et les efforts de l'Etat pour numériser les services d'assurance, qui leur permettent d'être fournis en moins de temps et au moindre coût possible, en plus de créer la confiance et d'activer leur rôle dans les stratégies des compagnies d'assurance algériennes, pour promouvoir la modernisation de ses services et entrer dans l'économie numérique de l'assurance d'une part, et d'autre part, étudier les textes juridiques réglementant l'assurance et leur pertinence avec le développement des services d'assurance électroniques.

Mots clés :

Assurance électronique, assurance numérique, économie numérique, services numériques, services d'assurance en ligne.

مقدمة

يعد نشاط التأمين من الأنشطة الاقتصادية المهمة في المجتمعات المتقدمة لكونه يعتمد على فكرة التعاون والتكافل لتجاوز الخسائر المترتبة من جراء تحقق الأخطار، بتقليل آثارها السلبية على الأفراد والمجتمع، إذ يعمل بمساهمات مشتركة للأفراد يتم تجميعها للاستفادة منها عند الحاجة، هذا ما دفع بالمشرع الجزائري إلى تنظيم قطاع التأمين بموجب الأمر 95-07[1].

غير أنه مع الانتشار السريع لوسائط تكنولوجيا المعلومات استخدام الوسائط الإلكترونية وما أحدثه من تغير في أساليب حياة الإنسان أدى بشكل مباشر إلى تغيير طرق ووسائل تنفيذ الأنشطة الاقتصادية، مما دفع إلى ظهور نوع جديد في الاقتصاد وهو ما يطلق عليه "بالاقتصاد الرقمي" [2]، أو اقتصاد المعلومات، أو عصر الإنترنت الذي يعبر عن رؤية مستقبلية لعالم تكون فيه المعلومات الركيزة الأساسية للاقتصاد.

قد كان لهذا التطور التكنولوجي تحولا في أداء الشركات لأعمالها من خلال التجارة الإلكترونية فحققت الكثير من الشركات تحولا من الأعمال التقليدية إلى الأعمال الإلكترونية، أي التحول من النظام الورقي إلى استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات، مما دفع بالجزائر إلى إصدار قانون التجارة الالكترونية بموجب القانون رقم 18-05 [3]، وبذلك أصبحت التكنولوجيا محط اهتمام بالغ من طرف الفاعلين في قطاع الخدمات والحماية الاجتماعية، فهي تساعد مؤسسات التأمين على إنجاز مميزات استراتيجية، وتحسين العلاقة مع الزبون من خلال برامج رقمية متطورة، وتطبيقات تفاعلية تقرب الخدمات التأمينية، وتبسط معانيها على المتلقي باختلاف ثقافته وسنه وانتماءاته، غير أن صناعة التأمين تخطو بحذر نحو هذا التحول باعتباره يتطلب تغيرات جوهرية في أساليب أداء العمل.

وعليه فإن إشكالية الدراسة تتمحور حول: **إلى أي مدى ساير قطاع التأمين في الجزائر التطورات الرقمية للوصول إلى خدمات إلكترونية في ظل غياب إطار قانوني للتأمين الإلكتروني؟** وتهدف دراستنا إلى:

---

[1] أمر 95-07 مؤرخ في 1995/1/25، يتعلق بالتأمينات، ج ر عدد 13، معدل ومتمم بالقانون 06-04 المؤرخ في 2006/2/20، ج رعدد 15 والأمر 10-01 المؤرخ في 2010/08-26 ج ر عدد49 والقانون 11-11 المؤرخ 18 /2011/7 ج ر عدد 40 والقانون 13-08 المؤرخ في 2013/12/30، ج ر عدد 68 والقانون 19-14 المؤرخ في 2019/12/30، ج ر عدد 81.

[2] يقصد بالاقتصاد الرقمي " ذلك التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال (tic) من جهة، وبين الاقتصاد القومي والقطاعي والدولي من جهة أخرى، بما يحقق الشفافية والفورية لجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة خلال فترة ما "، انظر: فريد النجار، "الاقتصاد الرقمي"، الدار الجامعية، مصر، 2007، ص25.

[3] أمر 18-05 مؤرخ في 2018/5/10، يتضمن قانون التجارة الالكترونية، ج ر عدد 28، صادر في2018/5/16.

- تبيان قصور قانون التأمينات 95-07 المعدل المتمم في معالجته للخدمات التأمينية الالكترونية.
- تحديد واقع المؤسسات التأمينية الجزائرية من كل هذه التطورات التكنولوجية.
- إلى أي مدى اعتمدت شركات التأمين الجزائرية ضمن استراتيجياتها رقمنه خدماتها وعصرنتها.
- كما تهدف هذه الدراسة إلى وضع ورقة استطلاعية عن أوجه الرقمنة التأمينية وعراقيلها

ذلك من خلال اعتماد المنهج الوصفي لواقع رقمنه الخدمات التأمينية في الجزائر من خلال استطلاع عام للخدمات المقدمة عبر الويب للشركات التأمينية التي اعتمدت نظام الائتمة ضمن سياساتها الإدارية الخدماتية.

المبحث الأول: خدمات التأمين الإلكتروني ضرورة حتمية في ظل التطورات التكنولوجية

إن التحول الرقمي الذي تعرفه دول العالم له تأثير على الاقتصاد والمؤسسات ومنها المؤسسات التأمينية الأمر الذي يتطلب مواكبة شركات التأمين لهذا التحول، حيث يعبّر مصطلح التحول الرقمي عن توظيف التكنولوجيا لإعادة بناء نماذج الأعمال بشكل أفضل من خلال تزويدها بالسرعة والقدرة على التكيف، وفي مجال التأمين بالتحديد يعني التحول الرقمي ائتمة العمليات بهدف تعزيز الكفاءة والسرعة[4].

المطلب الأول: أهمية التأمين الإلكتروني في ظل الرقمنة

نشأ التأمين مع فكرة التعاون والتضامن، وتطوّر بتقدم حياة البشر إلى أن وصل إلى الشكل الذي هو عليه حاليا، وزيادة على اعتباره وسيلة للحماية من الخطر، فهو يؤثّر إيجابيا أو سلبيا في العديد من المتغيرات الاقتصادية، ويعمل على تعبئة المدخرات وتمويل الاقتصاد، ومع ما يشهده العالم اليوم من موجة التحولات والتطورات المتسارعة بفعل انتشار التكنولوجيا الرقمية، فأصبحت الشركات تقوم بجزء كبير من معاملاتها التجارية عن طريق الأنترنت، وأصبحت تقدم العديد من الخدمات منها الخدمات المالية، أهمها الخدمة التأمينية إلى مختلف طالبي التأمين، مما دفع شركات التأمين في العالم، إلى التسابق من أجل تقديم خدماتها التأمينية عبر الوسائل التكنولوجية [5].

الفرع الأول: التكييف القانوني للتأمين الإلكتروني

يختلف قطاع التأمين دوليا عن بقية القطاعات الأخرى، مثل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والخدمات المالية، خصوصاً عندما يتعلق الأمر بالتحول الرقمي، يعرف التأمين على أنه وسيلة لتعويض الفرد عن الخسارة المالية التي تحل به نتيجة لوقوع خطر معين وذلك بتوزيع هذه الخسارة على مجموعة كبيرة من الأفراد يكون

---

[4] أسامة أبو غزال، آثار التحول الرقمي على قطاع التأمين، جريدة الكترونية صانعو الحدث، 2018/07/22، الموقع الالكتروني: https://www.insurance4arab.com/2018/07/blog-post_2.html ، تاريخ الزيارة 2020/11/20.

[5] علاء عبد الكريم هادي البلداوي، حسيت علي الزهيري، "تأثير التسويق الالكتروني في عناصر الترويج التسويقي للخدمة التأمينية"، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد الثامن، العدد22، الفصل الأول، 2013، ص 148.

جميعهم معرضين لهذا الخطر بمقتضى اتفاق مسبق[6]، كما يعرف على أنه عقد بمقتضاه يتحصل المؤمن له على تعهد من المؤمن بأن يقدم له مبلغا من المال في حالة وقوع خطر معين مقابل دفع قسط أو اشتراك مسبق[7]، وقد عرفه المشرع الجزائري في المادة 619 من القانون المدني الجزائري[8] التي تقابلها المادة 2 من الأمر 95-07 المعدل و المتمم[9]: التأمين عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال، أو إيراد مرتب أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقيق الخطر المبين في العقد وذلك مقابل قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن.

إن عرض خدمات التأمين فكرة حديثة عند أغلب الدول وخصوصاً النامية منها، فهي تتطلب مستلزمات مادية وفنية تساهم في النهوض بواقع التأمين التقليدي، لذلك نجد على صعيد الفقه القانوني خلو مؤلفاتهم الفقهية من تعريف التأمين الإلكتروني تماشياً مع عدم وجود تنظيم قانوني للتأمين الإلكتروني، بالرغم أن أغلب دول العالم لم تنظم التأمين الإلكتروني ضمن قانون مستقل، إلا أن بعضها قد تبنى فكرة عرض خدمات التأمين الكترونياً على أرض الواقع مستنداً في ذلك إلى قوانين التجارة الالكترونية والتوقيع الإلكتروني والتي سمحت بإجراء العقود الكترونياً[10].

عرف التأمين الالكتروني بأنه: تقديم التغطيات التأمينية وما يتعلق بها من عرض، تفاوض، تعاقد عبر الانترنت كذلك يكون الدفع وتوصيل الوثيقة وعمليات تسوية المطالبات يكون من خلال الانترنت[11]، وبالرجوع إلى قانون التأمينات95-07 نجده لم يشر إلى عقد التأمين الإلكتروني ما يدفعنا إلى البحث عن تعريف العقد

---

[6] سالم محمد عبود، "أثر استراتيجية التسويق الالكتروني في نشاط التأمين في العراق، دراسة تطبيقية في شركة التأمين الوطنية"، مجلة كلية العلوم الاقتصادية جامعة بغداد، عدد 27، 2011، ص 210.

[7] كريمة شيخ، إشكالية تطوير ثقافة التأمين لدى المستهلك ببعض ولايات الغرب الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان،2009-2010، ص6.

[8] أمر75-58 مؤرخ في 1975/09/26، يتضمن القانون المدني، ج ر عدد78 معدل ومتمم بالقانون 05-10 المؤرخ في 2005/07/20، ج ر عدد 44 والقانون 07-05 المؤرخ في 13 ماي 2007، ج ر عدد31.

[9] أمر95-07 مؤرخ في1995/01/25، يتعلق بالتأمينات، ج ر13 معدل ومتمم بالقانون 06-04 المؤرخ في 2006/02/20، ج ر عدد 15 وآخر تعديل بموجب قانون المالية 19-08 المؤرخ في 2020/12/30، ج ر عدد 68.

[10] المدرس ماهر محسن عبود الخيكاني، التنظيم القانوني للتأمين الالكتروني، مداخلة لمؤتمر الإصلاح التشريعي طريق نحو الحكومة الرشيدة ومكافحة الفساد، منظم من قبل مؤسسة التبا للثقافة والإعلام وجامعة الكوفة كلية القانون، 25-26 أفريل 2018.

[11] عيد أحمد أبوبكر، دراسة تحليلية لمدى استفادة شركات التأمين من تطبيقات شبكة الانترنت (ممارسة التأمين الإلكتروني المزايا والمعوقات)، جامعة الزيتونة الأردنية، دون سنة نشر، ص 2 الموقع الالكتروني :-www.zuj.edu.jo/wp-content/staff research/…eid-ahmed/11pdf. تاريخ الزيارة 2019/5/12.

الإلكتروني وربطه بالوظيفة التأمينية ، فحسب المادة 2/6 من قانون التجارة الالكترونية[12] العقد الإلكتروني: بمفهوم القانون 04-02 المؤرخ في 23يونيو2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية فهو: عقد يتم إبرامه عن بعد دون الحضور الفعلي المتزامن لأطرافه باللجوء حصريا لتقنية الاتصال الالكتروني "، وبالرجوع للمادة 4/2 من قانون 04-02 يعرف العقد بأنه: " كل اتفاق أو اتفاقية تهدف إلى بيع سلعة أو تأدية خدمة حررت مسبقا من أحد أطراف الاتفاق مع إذعان الطرف الآخر بحيث لا يمكن لهذا الأخير إحداث تغيير حقيقي فيه.." [13]، وعرفت المادة 10/3 من قانون 18 -04 الاتصالات الإلكترونية:" كل إرسال أو تراسل أو استقبال علامات أو إشارات أو كتابات أو صور أو أصوات أو بيانات أو معلومات مهما كانت طبيعتها، عبر الأسلاك أو الألياف البصرية أو بطريقة كهرومغناطيسية"[14].

عليه يقصد بعقد التأمين الالكتروني اتفاق لتقديم خدمات تأمينية من خلال استعمال الوسيلة الإلكترونية دون الحضور الفعلي للأطراف.

الفرع الثاني: دور الرقمنة في ترقية وتطوير خدمات التأمين

يعتبر الاقتصاد الرقمي ذلك الاقتصاد المرتبط بمفهوم مجتمع المعلومات الذي يعبر عن رؤية مستقبلية لعالم تكون فيه المعلومات الركيزة الأساسية للاقتصاد والعلاقات البشرية ككل متجسدة في بنية تحتية رقمية عالية كفيلة بتحقيق ذلك في شتى مجالات الحياة "[15]، وهو ذلك الاقتصاد الذي يستند على التقنية المعلوماتية الرقمية، ويوظف المعلومات والمعرفة في إدارته، بوصفها المورد الجديد للثورة، ومصدر إلهام للابتكارات الجديدة.[16] وبناء عليه الاقتصاد الرقمي أو الاقتصاد الإلكتروني Electronic Economy يبنى أساسا على التطور التكنولوجي والمعلوماتي الذي يزيد من فرص نمو وتطور المنتجات والخدمات خصوصا القابلة للتداول التجاري رقميا عبر الشبكات المعلوماتية، يقوم على مجموعة من الركائز أهمها:

---

[12] قانون التجارة الالكترونية 18-05 السابق الإشارة إليه.

[13] قانون 04-02 مؤرخ في 23 يونيو2004، يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، جريدة عدد 41، الصادر بتاريخ 2004/7/27، معدل ومتمم بموجب القانون 10-06 المؤرخ 2010/8/21، جريدة عدد 41، الصادر في 2010/8/23.

[14] قانون 18-07 مؤرخ 2018/6/10، يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال المعطيات ذات الطابع الشخصي، جريدة عدد 37، صادر بتاريخ 2018/6/10.

[15] بوشول فائزة، قطاف ليلى عماري عمار، "واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي والجزائر"، مجلة الباحث، العدد 5، السنة 2007، ص135.

[16] حسن مظفر الرزو، "مقومات الاقتصاد الرقمي ومدخل إلى اقتصاديات الإنترنت"، مركز البحوث، الرياض، 2006، ص 13.

– البيانات والمعلومات وتكنولوجيا ونظم المعلومات والتقدم في الاتصالات والحواسيب Computers (من معدات وبرامج وغيرها)[17].

– ويساعد الاقتصاد الرقمي على زيادة اندماج اقتصاد الدولة في الاقتصاد العالمي، وزيادة فرص التجارة العالمية والوصول إلى الأسواق العالمية، كما يحسن الاقتصاد الرقمي من العلاقات بين الموردين والمصدرين والمنافسين والمتعاملين والمستثمرين والبنوك وشركات التأمين والصناع والمنتجين والأجهزة الحكومية والجمارك والضرائب والمؤسسات الدولية وغيرها.

سعيا من الدولة الجزائرية للنهوض بالاقتصاد وتشجيع رقمنة الاقتصاد، أكد رئيس الجمهورية في كلمة له خلال إشرافه على افتتاح الندوة الوطنية حول مخطط الانعاش الاقتصادي والاجتماعي على ضرورة الإسراع في رقمنة كل القطاعات الاقتصادية والمالية لإزالة "الضبابية المفتعلة" في هذه القطاعات وتكريس الشفافية قصد النهوض بالاقتصاد الوطني[18]. بالمقابل ألح وزير المالية على ضرورة رقمنة شركات التأمين وتحولها إلى الرقمنة حيث قامت البعض منها بوضع بعض خدماتها على النت[19].

المطلب الثاني: تحول خدمات التأمين من التقليدي إلى الإلكتروني ضرورة لتسويقها

الخدمة التأمينية عبارة عن منتوج تسوقه وتنتجه شركة التأمين بهدف تلبية احتياجات الزبون ورغباته التأمينية ضد المخاطر المحتملة الوقوع في المستقبل والتي يمكن أن تسبب له خسائر، وينتج عنها امتلاك وثيقة التأمين التي يتم إبرامها وفقا للإجراءات التقليدية أو الإلكترونية[20]. إن التطور الهائل في واقع التجارة الالكترونية استلزم ظهور التسويق الإلكتروني لخدمات التأمين، لذلك على الدول أن تسعى جاهدة نحو التحول إلى إجراء عقد التأمين إلكترونيا بما يساهم في زيادة التنمية الاقتصادية وجذب الاستثمارات.

الفرع الأول: التسويق الالكتروني لخدمات التأمين التقليدية

يعد التأمين من الأنشطة الاقتصادية المهمة في أغلب دول العالم كونه على ارتباط مباشر في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال دعم الأنشطة التجارية المتنوعة، كالاستثمار وأعمال المقاولات وعقود النقل المتنوعة

---

[17] إبراهيم بختي، "تنمية وتطوير المنتجات والقيمة المضافة في الاقتصاد الرقمي"، المؤتمر العلمي الدولي الأول، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002، ص3.

[18] الرئيس تبون يجب الإسراع في رقمنة كل القطاعات المالية والاقتصادية، الموقع الالكتروني https://fibladi.com/news- اوت 2020، تاريخ الزيارة 2020/10/16.

[19] وكالة الأنباء الجزائرية، اتفاقية من أجل الدفع الالكتروني لعقود التأمين، 2017/11/30 الموقع الالكتروني: www.aps.dz

[20] علاء عبد الكريم هادي البلداوي، حسيت علي الزهيري، المرجع السابق، ص 151.

وغيرها من الأنشطة الأخرى، حيث يعد التأمين عاملاً مؤثراً في تلك الأنشطة، لهذا يتطلب تبسيط الاجراءات والقضاء على التعقيدات الإدارية التي تكون عائقا أمام إقدام المستهلكين للتزود بخدمات التأمين، ولأجل تجاوز مسألة الاجراءات التقليدية في عرض خدمات التأمين، نجد أن أغلب الدول أخذت على عاتقها ربط خدمات التأمين عن طريق التسويق الإلكتروني مما يحقق مزايا عديدة للمستهلكين وتشجيعهم نحو التزود بتلك الخدمات الكترونيا[21]، يقصد بالتسويق الإلكتروني التعامل التجاري القائم على تفاعل أطراف التبادل الكترونيا بدلا من الاتصال المادي المباشر في عمليات بيع وشراء السلع والخدمات عبر شبكة الانترنت ويتميز عن التسويق التقليدي بأنه [22]:

- يقدم خدمة واسعة يمكن للعملاء المتعاملين مع الموقع التعامل معه في أي وقت وهو متاح للجميع.
- سرعة التغيير والتخزين للمعلومات.
- انخفاض التكاليف.
- استعمال الأسلوب الرقمي أي قدرة الشركة على عرض الخدمة وتوزيعها عبر مختلف الوسائل الرقمية.
- غياب المستندات الورقية أي تتم الصفقات الكترونيا دون الحاجة إلى استخدام الورق.

منه فإن تسويق التأمين الكترونيا يقصد به استعمال جميع الوسائل والإمكانات المتاحة لدى مؤسسات التأمين بغية رفع المردودية وإرضاء الزبون بأحدث الوسائل التكنولوجية.

الفرع الثاني: خدمات التأمين الالكترونية

تتنوع الخدمات التأمينية[23] بين تأمين على الحياة، الأشخاص، الممتلكات،..... ومن أهم أنواع الخدمات التأمينية نجد[24]:

---

[21] المدرس ماهر محسن عبود الخيكاني، التنظيم القانوني للتأمين الالكتروني، مداخلة لمؤتمر الإصلاح التشريعي طريق نحو الحكومة الرشيدة ومكافحة الفساد، منظم من قبل مؤسسة النبأ للثقافة والإعلام وجامعة الكوفة كلية القانون، 25-26 افريل 2018، على الموقع الالكتروني: https://annabaa.org/arabic، تاريخ الزيارة 2020/10/17.

[22] سامي أحمد غني مرسي، "دراسة تحليلية للعوامل التي تحد من استخدام التسويق الالكتروني بشركات التأمين السودانية"، مجلة علمية محكمة الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، المجلد 7، العدد 2، 2016، ص 91.

[23] تمثل شركة التأمين البريطانية legal &general أولى الشركات التي أنشأت موقعا شبكيا تقدم عن طريقه أنواع المعلومات المالية والإدارية كافة وقامت مؤخرا بإنشاء شبكة اكسترانت للتعامل مع ممثليها ووكلائها عبر العالم ويتم دفع الأقساط المترتبة على عملاء الشركة عن طريق هذا الموقع كما يتيح إمكانية التحاور والتشاور بين العملاء وخبراء الشركة. انظر لمزيد من التفصيل: سالم محمد عبود، المرجع السابق، ص 219.

[24] بن عمروش فايزة، دراسة أثر تسويق خدمات التأمين على سلوك المستهلك حالة عينة من مؤسسات التأمين في الجزائر، أطروحة دكتوراه علوم اقتصادية، جامعة محمد بوقرة بومرداس، 2017/2016، ص 15.

- **التأمين على الأخطار والممتلكات:** بكافة أنواعها السرقة، الحريق والتلف حسب ما نصت عليه المادة 44 من قانون التأمينات95-07، البناء وفق ما جاء في المادة 175 وما يليها[25]، الصحة، السيارات، البضائع طبقا لما جاء في المادة 136 وما يليها من قانون التأمينات.. الخ، إن الأخطار التي تتعرض لها تحول إلى شركة التأمين بتكلفة تتمثل في قسط التأمين الذي يدفع للمؤمن لقاء قبوله تلك الأخطار.

- **التأمين على الأشخاص:** أهمها التأمين على الحياة بأنواعه الفردي، الجماعي، المختلط يوفر حماية مادية لمستقبل الفرد وأفراد أسرته عند بلوغه سن التقاعد فإنه يخدم كل من الفرد والمجتمع، وهذا ما جاء في الأمر 95-07 في المادة 64[26].

- **تأمين المسؤولية المدنية:** يتم التأمين عن الضرر الذي ينجم عن مسؤولية الفرد اتجاه الغير مثل تأمين السيارات والسفن والطائرات وتأمين أصحاب المهن الحرة، المواد 56 وما يليها من الأمر95-07.

وبناء على ما قيل أعلاه فإن منتجات التأمين المناسبة للتوزيع عبر الأنترنت، هي المنتجات التي يمكن وصفها وتقدير قيمتها باستعمال عدد قليل من المقاييس مثل السيارات، السكن، والمستلزمات المنزلية، التأمين على الحياة، ان هذه الأنواع تكون مناسبة للمقارنة السعرية عبر الانترنت مما يجعل الانترنت أكثر جاذبية للعملاء[27].

إن عملية بيع وشراء خدمات التأمين عبر الانترنت تعتمد على الثقة المتبادلة من جانب البائع (شركة التأمين) والمشتري الإلكتروني(طالب التأمين) وذلك كما هو الحال عند بيعها وشرائها في السوق التقليدية، غير أن العملية تتم ضمن السوق الإلكترونية على الانترنت وتعتمد على الثقة أكثر بسبب عدم الالتقاء المادي بين البائع والمشتري، وإن آلية بيع الخدمة التأمينية عبر شبكة الانترنت تكون بإفصاح المشتري أي طالب التأمين عن البيانات التي تطلبها شركة التأمين ويملأ نموذجا خاصا بذلك وهنا تجري عملية الإفصاح عن البيانات في ضوء الثقة المتبادلة، وتقوم شركة التأمين بتحديد أسعار منتجها التأميني بناء على البيانات التي يدلي بها المشتري أي طالب التأمين، وتقوم الشركة بدورها بالتأكد من هذه البيانات في حالة حصول الضرر ومطالبة المؤمن له بالحصول على التعويض المالي، أما عن مدة عقد التأمين الالكتروني بين شركة التأمين وطالب التأمين غالبا ما تكون سنة واحدة باستثناء بعض أنواع التأمين[28].

---

[25] أمر 95-07 السابق الإشارة إليه.

[26] تنص المادة: "التأمين في حالة الحياة، عقد يلتزم بموجبه المؤمن بدفع مبلغ للمؤمن له عند تاريخ معين مقابل قسط إذا بقي المؤمن له على قيد الحياة عند هذا التاريخ ...." انظر الأمر95-07 المعدل والمتمم السابق الإشارة إليه.

[27] سالم محمد عبود، المرجع السابق، ص 218.

[28] المرجع نفسه، ص 221.

تعتمد شركات التأمين العاملة عبر شبكة الأنترنت استراتيجيات تسويقية مختلفة في بيع خدمات التأمين ومن هذه الاستراتيجيات تأسيس قسم لبيع السيارات عن طريق موقع شركة التأمين بحيث يجري بيع السيارة بسعر تكلفتها لكن مقابل أن يتعهد المشتري بالتأمين على السيارة التي قام بشرائها طيلة مدة حيازته لها[29].

الفرع الثالث: التأمين على المخاطر الإلكترونية كنوع جديد لخدمات التأمين في السوق الرقمي

الانتشار المتزايد لاستعمال الانترنت خاصة مع تطور التجارة الالكترونية تسبب في انتشار ظاهرة القرصنة وأخطار الهجمات الإلكترونية مما يتطلب معه توفير حماية تأمينية، التي يصعب في بعض الأحيان توفيرها لعدم توافر البيانات والإحصائيات حول الخسائر وكيفية التسعير، تجدر الإشارة أن هذا النوع الجديد من التأمينات لم يتم تنظيمه في قانون التأمينات رقم 95-07محل الدراسة، ويقصد بالتأمين على الأخطار الإلكترونية حماية تأمينية تستخدم لحماية الشركات أو أي شخص يزاول نشاطا معينا عن طريق شبكة الأنترنت وكذلك الأفراد المستخدمين لشبكة الأنترنت من المخاطر القائمة على استخدام تلك الشبكة، بشكل أشمل هو تأمين من الأخطار المتعلقة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأنشطتها ومن أهم التغطيات التأمينية نجد سرقة أو ضياع أو تدمير البيانات أو المعلومات الشخصية أو التجارية،[30] أو أي بيانات ذات قيمة للمؤمن له، أو تعطل وسائل الاتصالات الخاصة بالمؤمن له مثل الموقع الإلكتروني الخاص به، سرقة الأموال الخاصة بالمؤمن له عن طريق اختراق حساباته الشخصية[31].

إن التأمين عن الأخطار الإلكترونية يعتبر من آليات الحماية القانونية من مخاطر الانترنت، ذلك من خلال إبرام عقود التأمين contrats d' assurance وهو الأمر الذي تسير عليه كبرى شركات التأمين في العالم، باعتبار أن تنمية التجارة الإلكترونية مرتبط بتأمين المخاطر الناتجة عنها، وأن التأمين في مجال التجارة الالكترونية يضم قطاعين هما تأمين مواقع الانترنت وتأمين وسائل الاتصال الالكترونية[32].

---

[29] علاء عبد الكريم هادي البلداوي، أحمد خلف حسين على الزهيري، المرجع السابق، ص 159.

[30] تجدر الإشارة أن المشرع الجزائري وضع حماية خاصة لهذا النوع من الأخطار بحيث جرم في المواد 394 مكرر وما يليها المساس بالمعطيات الآلية بموجب الأمر 05-04 المعدل للأمر 66 -156 المؤرخ في 8 يونيو 1966 المعدل بموجب القانون 04-15 المؤرخ في 2004/12/10، المتضمن قانون العقوبات، إلى جانب وضع حماية الأشخاص الطبيعية في مجال حماية المعطيات الشخصية بموجب القانون 18-07 المؤرخ في 10 يوليو 2018، ج ر عدد 34.

[31] الاتحاد المصري للتأمين، تأمين الأخطار الالكترونية، موقع الاتحاد، http://www.ifegypt.org تاريخ الزيارة 2020/10/18.

[32] طاهر شوقي مؤمن، التأمين ضد مخاطر استخدام الإنترنت، كلية الحقوق حلوان، ص2 http://wwwresearchgate.net ، تاريخ الزيارة : 2020/10/18.

إن شركة التأمين البريطانية اتش اس بني (HSB ENGINEERING INSURANCE) أعدت عقد تأمين ضد القرصنة الإلكترونية والأخطار المرتبطة بها بما في ذلك التوقف عن العمل، وما يلحق بسمعة المؤسسة التي لا يتجاوز حجم أعمالها 15 مليون دولار أمريكي، وكذلك المؤسسات المتوسطة التي لا يتجاوز رقم أعمالها 75 مليون دولار أمريكي، ويغطي عقد التأمين الأخطار التالية[33]:

نفقات التصليح التي تتحملها المؤسسة في حال تعرض قاعدة معلوماتها للاختراق، والاحتيال الالكتروني، والمسؤولية المدنية الناجمة عن اختراق النظام الالكتروني للمؤسسة، التوقف عن العمل جراء تعرض قاعدة المعلومات للاختراق ويشمل ذلك الأذى الذي يلحق بسمعة المؤسسة.

المبحث الثاني: واقع خدمات التأمين الإلكتروني في الجزائر

التقدم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال أصبح في غاية الأهمية لبناء اقتصاد كفء قائم على المعرفة والمعلومات، حيث فضلت الدولة الجزائرية تطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال وجعلها في قلب استراتيجيات وسياسات التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وبعنوان إنجازاتها واستخدامها للتكنولوجيات الجديدة، تم تصنيف الجزائر على أنها البلد الثالث "الأكثر دينامية" في العالم من طرف الهيئة الدولية للاتصالات، والتي تعتبر أعلى هيئة دولية في مجال الاتصالات، كما تم ترتيبها مع البلدان الذين أنجزوا "تقدما محرزا" في مجال تطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال[34]، فما هو واقع رقمنة خدمات التأمين في الجزائر؟

المطلب الأول: الاقتصاد الرقمي بوابة الجزائر لعصرنة خدمات التأمين

اكتشفت المؤسسات أن التكنولوجيا يمكن استخدامها لتطور منتجات وسلع وخدمات جديدة، كما يمكن استخدامها لتطوير خطوط إنتاجها أو عمليات الإنتاج، وبالفعل فقد طورت الكثير من المؤسسات منتجات جديدة تتضمن داخلها عناصر وتجهيزات معلوماتية أو برمجيات حاسوبية، إن تطوير المنتج سواء كان سلعة أو عملية إنتاج قد تأثر تأثيرا كبيرا بدخول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيها.

أخذت المؤسسات تستفيد من التكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الأمر الذي دعاها إلى إعادة النظر بعمليات البحث وتطوير الإنتاج والتسويق، ولقد ساعد نشوء الانترنت في نشر معلومات البحث والتطوير العلمي والتكنولوجي، فالكثير من المؤسسات تستعملها لزيادة فعاليتها من أجل زيادة إنتاجها كما تستعملها الجامعات ومركز البحوث استعمالا واسعا في مشاريع البحث والتطوير.

---

[33] الاتحاد المصري للتأمين، تأمين الأخطار الالكترونية، موقع الاتحاد، http://www.ifegypt.org ، تاريخ الزيارة: 2020/10/17.

[34] انظر الموقع الالكتروني: http://www.andi.dz/index.php/ar/tic16042015 تاريخ الزيارة 2020/10/17.

الفرع الأول: أسباب ودوافع عصرنة المؤسسات في الجزائر عامة وائتمة خدمات التأمين خاصة

من خلال تصريحات المسؤولين الدوائر الرسمية حول تكنولوجيا الإعلام الاتصا ، يظهر اهتمام الدوائر السياسية في الجزائر بهذه التكنولوجيات والتي هي سمة العصر الحالي وأنها مرحلة حتمية يجب بلوغها و ظهر ذلك جليا من خلال:

– الوثيقة التي قدمتها الجزائر لقمة مجتمع المعلومات التي عقدت بسويسرا سنة2003 أظهرت النوايا للولوج إلى مجتمع المعلومات " **إن الجزائر تعتبر أن النفاذ إلى شبكة المعلومات يشكل شرطا أساسيا لكل تقدم سياسي و اقتصادي و اجتماعي و ثقافي... إن التطور نحو مجتمع المعلومات يتطلب توفر بنيات قاعدية . في مجال الاتصالات و تواجدها في جميع المناطق المسكونة إلى جانب توفر بنيات قاعدية في مجال الموارد البشرية الكافية و الموارد المالية الضرورية** " و قد حددت الوثيقة المسؤوليات الجديدة لوزارة البريد و المواصلات والتي أصبحت تسمى وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، حيث تتحدد مهامها في تدارك التأخر في مجال استخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، و إدماج الجزائر في الاقتصاد الجديد[35].

كذلك من خلال الخطاب الذي ألقاه رئيس الجمهورية بتاريخ2005/11/16 في القمة العالمية لمجتمع المعلومات المنعقد بتونس سنة 2005 أكد على النقاط الواردة في وثيقة الجزائر المقدمة بمؤتمر جينيف 2003، تم التأكيد على الإصلاحات الاقتصادية و تحرير قطاع تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و التأكيد على الإجراءات التي اتخذت تجاه المواطنين و العملاء الاقتصاديين بهدف تشجيع استخدامها منها مشروع(أسرتك) و مشروع الحضيرة الوطنية للإعلام الآلي سيدي عبد الله و مشروع تزويد المدارس الجزائرية بأجهزة الكومبيوتر و إقامة الجامعة الافتراضية و الشبكة المعلوماتية للتعلم عن بعد ومشروع شبكة الانترنت الحكومية.

في إطار تثمين وتفعيل الحكومة الإلكترونية مشروع الجزائر إلكترونية 2008–2013 [36] تضمن المحاور التالية:

– تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية وتسريع استعمالها في الشركات.

---

[35] حرز الله فؤاد حسن، الحكومة الالكترونية في الجزائر، دراسة في إمكانية التطبيق، مذكرة ماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013/2012، ص 59.

[36] انظر لمزيد من التفصيل مشروع 2013، e-ALGERIE، موقع وزارة البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال، الموقع الالكتروني: www.mptic.dz/ar/IMG. تاريخ الزيارة: 2020/10/17، وبلعربي عبد القادر، لعرج مجاهد نسيمة، مغبر فاطمة الزهراء، تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي 5 الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على اقتصاديات الدول، دون سنة، دون جامعة، ص 7.

– تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

– دفع تطوير الاقتصاد الرقمي، من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيات الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا.

– تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة، مع تطوير الكفاءات البشرية، من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد.

– ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني، مع أخذ بعين الاعتبار التجربة المعاشة وكل النقائص الملاحظة والصعوبات المسجلة.

– آليات التقييم والمتابعة، من خلال مواكبة كل مراحل عملية إعداد وتنفيذ وتحقيق العمليات التي من شأنها السماح بتجسيد أهداف استراتيجية "الجزائر الإلكترونية."، و توفير الموارد المالية، حيث يستلزم تنفيذ البرامج أموال طائلة تقدر بحوالي أربعة مليار دولار، لذلك لابد من الاستغلال لكل مصادر التمويل، وانطلاقا من ذلك على قطاع التأمين مواكبة التطورات الرقمية وتفعيل خدماتها إلكترونيا.

الفرع الثاني: أوجه التأمين في الجزائر

يتكون قطاع التأمين الجزائري من شركات تأمين خاصة وعامة، تأخذ وفق القانون رقم 95-07المعدل والمتمم شكلين حسب المادة 215 منه إما شركة ذات أسهم أو شكل تعاضدي، وقد عرفت شركات التأمين زيادة حسب الرسم البياني التالي:

الرسم البياني 01: تطور عدد شركات التأمين في الجزائر بين 2017/2000 [37]

تتوفر غالبية شركات التأمين على موقع الكتروني في الشبكة الانترنت من بين نحو 20 شركة عمومية وخاصة لكن ما تعلق بالخدمات المقدمة للزبائن وللمقبلين على عقود التأمين فالتباين واضح، فمنذ قدوم الانترنت

[37] انظر الموقع الالكتروني: المجلس الوطني للتأمينات: www.cna.dz، تاريخ الزيارة 2019/5/12.

للجزائر وتعميمه لم تقم المؤسسات بمجهود كبير لابتكار خدمات جديدة للزبائن ورغم أن الأفكار موجودة، لكن وجب توفير الكثير من المال والإرادة الخاصة والعامة.

أولا- مؤسسات التأمين العمومي: إن تطبيق الرقمنة داخل مؤسسات الدولة سيساعد على توحيد المعلومات الحكومية وترتيبها وتنظيمها (How to unite government data)، مما سيساهم في تحسين كفاءة المؤسسات والأجهزة الحكومية واستغلال الموارد المتوفرة داخل الدولة بالشكل الأفضل، فوسط هذا التحول الهائل الذي تعرفه المنظومة الاقتصادية من انتقال من الاقتصاد التقليدي إلى الرقمي رسمت الحكومة الجزائرية إستراتيجية لمواكبة حركة التقدم في المجال التكنوالإداري بتبني مخطط عمل متناسق بهدف تعزيز كفاءات الاقتصاد الوطني والمؤسسات والإدارة للارتقاء إلى مستوى التحولات العميقة والسريعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، إلا أنه يتبين لنا وجود قصور في الجانب التشريعي، فبالرجوع للأمر 95 -07 المنظم للتأمينات[38] في الجزائر قد نظم الأحكام المتعلقة بشركات التأمين من جوانب متعددة إلا أنه لم يشر البتة إلى مسالة رقمنة التأمين رغم أهميتها وضرورة تحول القطاع نحوها هذا من الناحية التشريعية، أما من الناحية التطبيقية نجد:

يعد قطاع التأمين الجزائري بكراً يتوفر على فرص نمو حقيقية هائلة لم يتم استغلالها بالشكل المناسب، حيث لم يتجاوز رقم أعمال القطاع عتبة 1.5 مليار دولار وهو رقم بسيط جداً يدل على أنها سوق محفزة وواعدة وجذّابة قابل للتطور لاسيما وأن سقف التنافس مفتوح بالجزائر، حيث بلغ عدد الشركات الناشطة في سوق التأمين الجزائري عام 2010 حوالي 17 شركة، تستأثر العمومية منها على 69% تليها الخاصة 24% وأخيرا التعاضديات 7%[39]، ويبين الجدول التالي عدد شركات التأمين العمومية إلى غاية 2017[40]:

[38] أمر 75-07، المرجع السابق.

[39] طارق أبو مازن قندوز، معوقات وكوابح نمو قطاع التأمين العربي بين التحدي والمواجهة (دراسة مسحية للجزائر والكويت خلال الفترة 2000-2010)، مركز أبحاث فقه المعاملات الإسلامية، ص 51 https://kantakji.com/3347/ تاريخ الزيارة: 15 2019/05/.

[40] عادل زقرير، "دور صيرفة التأمين في تطوير وإنعاش سوق التأمينات، حالة الجزائر"، مجلة الدراسات الاقتصادية والمائية، العدد 10، الجزء1، السنة 2017، ص 153.

بنية قطاع التأمين العمومي في الجزائر	
-1	الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR
-2	التعاضدية الجزائرية لتأمين عمال التربية والثقافة MAATEC
-3	الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA
-4	الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT
-5	الشركة الجزائرية لتأمين وضمان صادرات CAGEX
-6	شركة ضمان القروض العقارية SGCI
-7	الجزائرية للتأمين 2A
-8	الشركة الوطنية للتأمين SAA
-9	شركة التأمين على قروض الاستثمار CAGCI

ثانيا- مؤسسات التأمين الخاصة في الجزائر: بناء على ما سبق أصبحت رقمنة وعصرنة القطاعات الاقتصادية من خلال ترقية الخدمات من الاتجاهات الحديثة في الإدارة، وذلك لاستخدامها التقنيات الإلكترونية المتقدمة ذات التأثير الفعال في حياة الناس، وهي تمثل إحدى مفاهيم الثورة الرقمية التي تتيح للجميع المعرفة والخدمات الإدارية في أقل وقت ممكن وبأقل تكلفة ممكنة، وقد فرضت هذه الثورة المعلوماتية بكافة أشكالها أمام الحكومات. ويعرف قطاع التأمين الخاص مجموعة من المؤسسات هي[41]:

1- الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين CIRA
2- ترست الجزائر للتأمين وإعادة التأمين TRUST
3- سلامة للتأمينات SALAMA ASSURANCE
4- شركة تأمين الهيدروكربونات CASH
5- اليانس للتأمين ALLIANCE ASSURANCE
6- كارديف للتأمين CARDIF ALGEZAIR
7- LE METUALISTE

[41] عادل زقرير ، المرجع السابق، ص 153.

8- العامة للتأمين المتوسطي GAM
9- كارما للتأمين CAARMA ASSURANCE
10- الجزائرية للتأمين الحياة TALA
11- امانة للتأمين AMANA
12- مصير للحياة MACIR VIE
13- الجزائرية لتأمين الأخطار والحياة AXA
14- شركة التأمينات سلامة_SALAMA

المطلب الثاني: الجهود العملية لرقمنة شركات التأمين الجزائرية

يظهر لنا جليا من الدراسة تنوع المؤسسات التأمينية في الجزائر، نبين فيما يلي مدى اعتماد هذه المؤسسات على الرقمنة في خدماتها التأمينية من عدمه، وقد تبين لنا اعتماد هذه المؤسسات على مواقع وايب للتعريف بها، وبتصفح مواقع الويب لشركات التأمين الجزائرية عمومية أو خاصة، يمكن ملاحظة أن الانترنت غير مدرجة في استراتيجية البعض منها، في حين أن البعض صار يتناغم ويتوافق مع التكنولوجيات الجديدة ويمكن القول أن عهد موقع الانترنت للمؤسسة الذي يكتفي بكلمة المدير العام وبعض المعلومات الأساسية على الشبكة قد ولى، الهاتف، البريد الالكتروني، وصار وجود تطبيق نقال أو عمل بنظام التفاعلية على شبكات التواصل الاجتماعي أمرا ضروريا، وبالنسبة لفئات أخرى غير متصفحي الانترنت من طلبة ومختصين، تقديم الحصيلة السنوية والدراسات صار أمرا لابد منه، وعمليات التجديد التي تم ملاحظتها في مواقع الانترنت لبعض الشركات بقيت مقتصرة على ما يمكن تقديمة من خدمات للزبون وبالنسبة للدفع الإلكتروني الذي أطلق مؤخرا يجب الانتظار لتنخرط هذه المؤسسات في الخدمات على الخط.

الفرع الأول: واقع خدمات شركات التأمين عبر الخط

قطاع التأمين رغم حجمه لا يعرف الكثير من العصرنة إلا في بعض من مؤسساته هذا ما سنبينه أدناه[42]:

1-موقع الشبكة الجزائرية للتأمينات SAA بإمكان الزبون الخاص من القيام بثلاث عمليات تقييم أولية DEVIS تخص تأمين السيارات والتأمين ضد الكوارث الطبيعية والتأمين المتعدد المخاطر للسكنات وخاصية البحث عن الوكالات.

[42] عبد القادر زهار، الخدمات على الخط شركات التأمين مطالبة بمزيد من الجهود، الجزائر 9 فيفري 2017، الموقع الالكتروني: http://aljazairalyoum.comمطالب-التأمين-شركات-الخط-على-الخدمات/ تاريخ الزيارة 2019/6/15.

2-الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي التعاضد الفلاحي CNMA فقد أضاف منذ سنوات تأمين السيارات والكوارث الطبيعية بالنسبة للأملاك العقارية ويقترح الصندوق خدمة على الخط إضافة إلى إمكانية تحميل نشرية جوية أسبوعية للقطاع الزراعي والفلاحي والملاحظ أن حساب التعاضدية على شبكة الفايسبوك وكذلك على اليوتيوب تشغلان عكس رابطي شبكة انستغرام وتوتير.

3-الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT تتيح لزبائنها الحاليين والمستقبلين القيام بعملية تقييم أولية على الخط للتأمين ضد الكوارث الطبيعية ASSURANCE CATNAT والتأمين متعدد المخاطر للسكنات MULTIRISQUE HABITATIONويمكن اختصار موقع الشبكة الدولية لتامين وإعادة التأمين فهو في عهد نموذج النص على الواب.

4-الشركة الجزائرية للتأمينات 2A فلا يقترح أي خدمة على الخط رغم وجود رابطين لا يشتغلان خاصة بالتقييم الأولي لتأمين السيارة والسفر في وسط صفحة الاستقبال الرئيسية.

وتعد الشركة بالمقابل بالانطلاق في الدفع الالكتروني ويمكن أن نقرأ في الصفحة الاستقبال أن الزبائن سيكون بمقدورهم قريبا القيام بالشراء والدفع على الخط فيما يخص منتجات التأمين، وتمتلك ذات الشركة صفحة على فيسبوك تويتير ويوتيوب لكن هذه الأخيرة تتوفر على فيديو وحيد تم بثه منذ سنتين بينما لا يشتغل الرابط الخاص بتدفق RSS.

5-لا يقترح موقع تراست الجزائر TRUST ALGERIAأي خدمة على الخط رغم خانة على الصفحة الرئيسية ورد فيها إمكانية إجراء حساب التقييم الأولي قريبا، بينما لا تتغل روابط الفايسبوك وتويتير ولنكاد أن رغم توفرها على الصفحة ويسمح محرك بحث بالحصول على الروابط الاتصال بالوكالات عبر الولايات والبلديات وتحديد مواقعهم على الخريطة غوغل.

6-موقع شركة التأمينات سلامة SALAMA فباستثناء رابطين أحدهما خاص بشبكة الوكالات لا تشتغل أي رابط آخر.

7-لا تقترح العامة للتأمينات ال متوسطية GAMأي خدمة على الخط عبر موقعها الالكتروني عدا إمكانية البحث عن الوكالات في الولايات والبلديات بمخطط إرشاد عبر الخريطة.

8-اليانس اكسا AXA تعتبر الأرضية اليانس للتأمينات AA الأكمل بمجموع 6 نماذج لعمليات التقييم الأولية المتوفرة في صفحة الاستقبال ويتعلق الأمر بتقييم السيارات والسكن والكوارث الطبيعية والحماية القانونية والمهنيين والحرفيين والمتعدد المخاطر للمؤسسات، أما خدمة أخرى مفيدة جدا في حال تعرض لحادث إمكانية التصريح بالحادث عبر الخط وتنوي إطلاق موقع باللغة العربية ويوفر الموقع AXA assurance Algérie dommage

إمكانية إجراء 4 عمليات تقييم أولية على الخط تخص السفر والسيارة والسكن وحزمة خاصة بالمؤسسات وتتوفر على تطبيق نقال صالح وفق نظامي التشغيل اندرويد une application mobile IOS

9-**يتيح موقع الشركة الجزائرية لتأمين وإعادة التأمين CAAR** محاكاة لعملية تقييم أولية لتأمين متعدد المخاطر للسكنات DEVIS MULTIRISQUE HABITATION ويسمح محرك بحث الصفحة الرئيسية للموقع بتحديد الوكالات عبر الولايات، ولا يظهر أي رابط لتوجيه المتصفح نحو شبكات التواصل الاجتماعي وقد تم توقيع اتفاقية مع بنك القرض الشعبي الوطني بحضور وزير المالية في 2017 في المرحلة الأولى سيتم تطبيق هذا النوع من الاكتتاب عبر الإنترنت على منتج التأمين السكني متعدد المخاطر ما يسمح لزبائن الشركة من الحائزين على بطاقة ما بين البنوك الصادرة عن أي مؤسسة بنكية ناشطة بالجزائر بدفع مقابل عقد التأمين الخاص بهم من خلال البوابة الإلكترونية للشركة.

أوضح السيد مدير الشركة أنه سيتم قريبا توسيع نطاق خدمة الدفع عبر الإنترنت لتشمل منتجات التأمين الأخرى التي يتم تسويقها من قبل الشركة بما في ذلك التأمين ضد الكوارث الطبيعية (كات نات)، مشيرا أن الشبكة التجارية لهذه الشركة تملك ما لا يقل عن 42 موزع آلي للدفع الإلكتروني فأكثر من 100.000 معاملة للدفع الالكتروني تمت منذ 2016.

هذه العملية هي جزء من الديناميكية التي شرعت فيها الحكومة لمواصلة تعزيز عملية عصرنة وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر ورقمنة الاقتصاد الوطني"، وهذه الخدمة ستعزز الشراكة بين القرض الشعبي الوطني والشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين وهذا باستحداث من خلال شبابيك القرض الشعبي الوطني أنشطة بنكية-تأمينية لتسويق منتجات التأمين على الأضرار والأشخاص لزبائن الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين وفرعها " كرامة " للتأمينات.

في الشق المتعلق بتأمين الأشخاص لا تتوفر أي شركة من القائمة التالية على الخدمات عبر الخط: cardif aldjazair فرع بنك BNP PARIBAS و TALA TAAMINE LIFE ALGERIE فرع LE MUTUALISTE CAAT وفرع الصندوق الوطني للتعاضد الفلاحي الذي أنشأت 22فيفري 2015 و ALGERIENNE VIE وفرع شركة كاش للتأمينات لا تتوفر على موقع واب وهو قيد الإنجاز يوفر موقع AMANA ASSURANCE للتأمينات فرع MACIF و SAA التقييم الأولي على الخط DEVIS للمساعدة أثناء السفر وإمكانية الدفع الالكتروني. أما موقع MACIR VIE فرع CIAR فيوفر إمكانية الاكتتاب على الخط الخاصة بالتأمين على السفر لكن الدفع الالكتروني على الخط إلا شركة كرامة كنموذج وسعت من مجال تطبيقها للتأمين الالكتروني[43].

[43] عبد القادر زهار، المرجع السابق.

بناء على ما قيل أعلاه يتبين لنا وجود مسعى من شركات التأمين " للتحول نحو الرقمنة" بوضع عدد من خدمات التأمينية عبر شبكة النت، وهذا التقدم جاء نتيجة لعملية العصرنة التي قامت بها السلطات العمومية لتلبية حاجيات المستهلكين، وفي هذا السياق، سلط الضوء على أهمية التدابير المتخذة في سياق نص قانون المالية لعام 2020 في مادته 111 [44] على أن أي متعامل اقتصادي يقدم السلع أو الخدمات للمستهلكين يجب أن يضع تحت تصرف زبائنه موزعات الدفع الإلكتروني لتمكينهم من دفع مبلغ مشترياتهم عن طريق بطاقة الدفع الإلكترونية، ووفقا للوزير، فإن الشركات التي تريد أن تبقى على خط المنافسة وتحقيق مستوى عال من الأداء مع ضمان القرب الحقيقي مع العملاء مطالبة بالاستثمار في التكنولوجيات الجديدة.

فالقطاع المالي يعلق أهمية كبيرة على رقمنة المعاملات في جميع القطاعات داعيا إلى مواصلة جهود الرقمنة والعصرنة للاستيفاء بشروط التحول الناجح للاقتصاد، فهذا التوجه تدعمه الحكومة بشكل تام مع تحديد نهج شامل لعدة قطاعات لوضع الأسس اللازمة لبروز اقتصاد رقمي" وفي هذا الصدد، اعتبر الوزير أن 2018 ستكون سنة عصرنة ورقمنة النظام المالي بشكل عام.

يقدر عدد حاملي بطاقات الدفع بين البنوك حاليا بـ1.5مليون شخص على المستوى الوطني، بالإضافة إلى 5 ملايين حامل بطاقة الدفع لبريد الجزائر، في حين يقدر عدد نهائيات الدفع الالكتروني ب 12.000 نهائي حسبما أفاد به رئيس جمعية مهني البنوك والمؤسسات المالية.

الفرع الثاني: عراقيل توفير الخدمات التأمينية عبر الخط في الجزائر

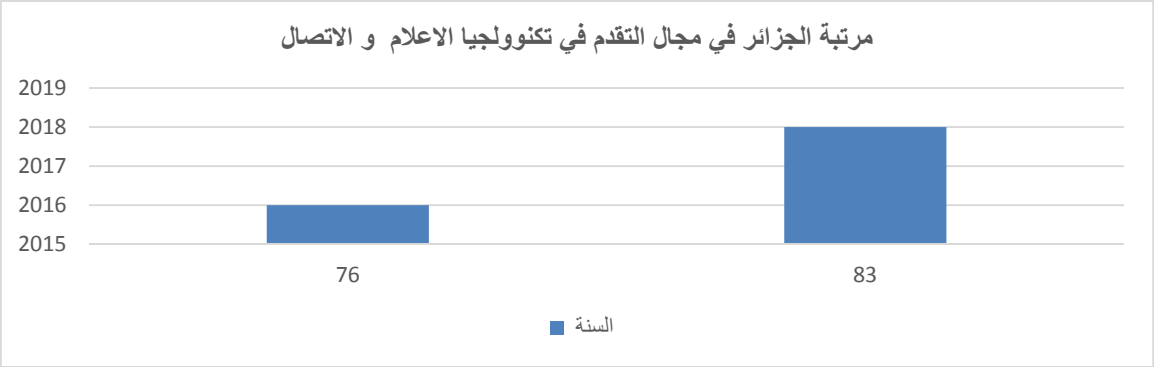
من بين العراقيل التي تواجهها عصرنة خدمات التأمين خاصة وعصرنة القطاع الاقتصادي عامة في الجزائر ما يلي:

1- توفير البنية التحتية الداعمة لقيام مثل هذا النوع من الاقتصاد، الذي يتطلب توفر التقنيات الرقمية وآليات التواصل من شبكات الاتصال الهاتفي السلكية واللاسلكية، وخدمات الأقمار الصناعية، والكيانات المادية، فهذا التحدي يعد من أكبر العوامل التي تواجه الشركات عامة وشركات التأمين خاصة ولمواجهة هذا التحدي

[44] المادة 111 من قانون المالية 17-11 المؤرخ في 2017/12/27 المتضمن قانون المالية 2018 وتحرر كما يلي: "كل متعامل اقتصادي .....(بدون تغيير حتى) أن يضع تحت تصرف المستهلك وسائل الدفع الإلكتروني، قصد السماح له بناء على طلبه، بتسديد مبلغ مشترياته عبر حسابه البنكي أو البريدي المؤطن قانونا على مستوى بنك معتمد أو بريد الجزائر على المتعاملين الاقتصاديين الامتثال لأحكام هذه المادة بتاريخ 31 ديسمبر سنة 2020 كأقصى حد" من قانون 19-14 المؤرخ 2019/12/11 يتضمن قانون المالية 2020 ، عدد الجريدة الرسمية 81 ، الصادر بتاريخ2019/12/30.

الكبير تسعى عدد من الدولة إلى توفير التقنيات والأدوات اللازمة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ونجد الجزائر من الواجب عليها أن تحرص على النهوض بهذه البنية لدخول الرقمنة حيث تحتل المرتبة 131 في تكنولوجيا المعلومات حسب الرسم أدناه:

2- الرسم البياني 02: مرتبة الجزائر في تكنولوجيا الاعلام بين الدول[45]



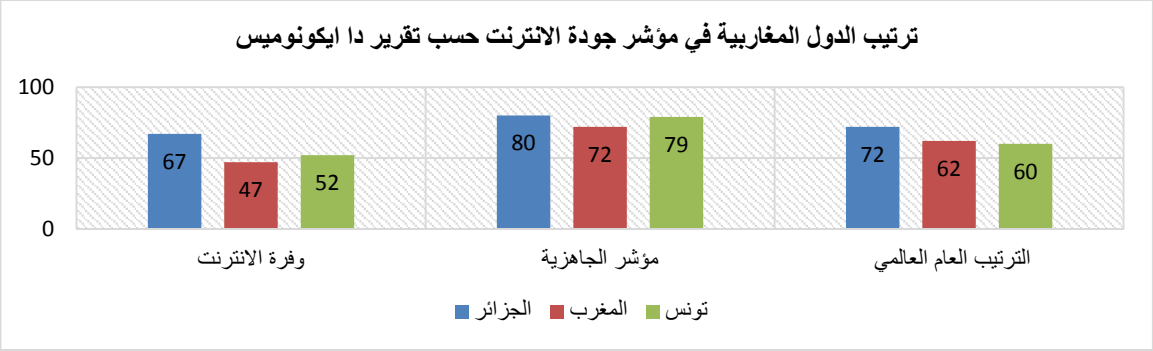
حسب التقرير الذي أعدته مؤسسة "دا إيكونوميست" البريطانية بشراكة مع شركة فيسبوك الأميركية، حول تغطية الإنترنت وجودته في عدد من الدول عبر العالم، وشمل التقرير هذه السنة 100 بلدا، واستند على 4 مؤشرات هي وفرة الإنترنت والقدرة على تغطية تكاليف الاتصال بالإنترنت، بالإضافة إلى الملاءمة ثم جاهزية شبكات الاتصالات لتوفير الإنترنت، وجاءت تونس في المركز 60 عالميا في الترتيب العام، في حين احتلت المركز 52 في ما يخص وفرة الإنترنت، والمركز 45 بالنسبة للقدرة على توفير تكاليفه، بالإضافة إلى المركز 70 بالنسبة للملاءمة، و79 في ما يخص مؤشر الجاهزية. وحل المغرب في المركز الثاني مغاربيا و62 عالميا، وحل في المركز 47 دوليا في مؤشر وفرة الإنترنت، والرتبة 66 فيما يخص القدرة على تغطية تكاليف الإنترنت، والمركز 72 عالميا فيما يتعلق بمدى جاهزية شبكات الاتصالات، وحلت الجزائر في المركز 72 عالميا مبتعدة عن تونس بـ10 مراكز، إذ احتلت المركز 67 في ما يخص وفرة الانترنت، والمركز 66 بالنسبة للقدرة على توفير تكاليفه، بالإضافة إلى المركز 92 بالنسبة للملاءمة، و80 في ما يخص جاهزية شبكات الاتصالات على توفير الإنترنت[46]. هذا ما يبينه الرسم التالي:

---

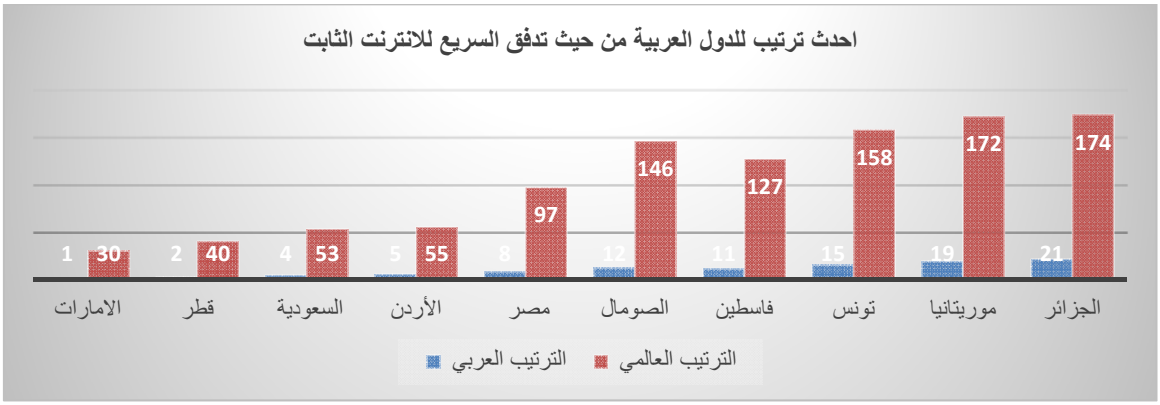
[45] التقرير الاقتصادي العالمي يبرز تقدم الجزائر في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال، وكالة الأنباء الجزائرية الموقع الالكتروني: http://www.aps.dz/ar/sante، تاريخ الزيارة 2020/10/16.

[46] ترتيب جديد للدول المغاربية في مؤشر جودة الانترنت، فيفري2019الموقع الالكتروني / https://www.maghrebvoices.com، تاريخ الزيارة 2020/10/16.

الرسم البياني 3: ترتيب الدول المغاربية في مؤشر جودة الانترنت حسب تقرير داايكونوميس[47]



أما من حيث ترتيب أحسن الدول في سرعة الانترنت نجدها في مراتب متأخرة مقارنة بالدول العربية على المستويين الدولي والعربي حسب ما نشره موقع "سبيد تيست" أحدث ترتيب للدول العربية من حيث سرعة الإنترنت الثابت، وجاءت في المركز الأول دولتا الإمارات العربية المتحدة وقطر، بينما حصلت اليمن والجزائر على المركزين الأخيرين[48]: **الرسم البياني 04: سرعة الانترنت الثابت**



حيث احتلت الجزائر مراتب متأخرة من حيث سرعة الإنترنت، حسب ما كشف عنه موقع "سي اي وورلد" في إحصائيات شهر جانفي 2020 من حيث سرعة الأنترنت الثابت. واعتبر المصدر أن الجزائر التي جاءت في

---

[47] من إعداد الباحثتين، المصدر المعلومات: ترتيب جديد للدول المغاربية في مؤشر جودة الانترنت، فيفري 2019 الموقع الالكتروني: https://www.maghrebvoices.com/، تاريخ الزيارة 2020/10/16.

[48] أحدث ترتيب للدول العربية في التدفق السريع للأنترنت الثابت الموقع الالكتروني: https://arabic.sputniknews.com/infographics، تاريخ الزيارة 2020/10/16

المرتبة الـ 128 من أصل 207 دولة في العالم من الدول الأبطأ عربيا في سرعة تدفق الأنترنيت، إذ بلغت السرعة 1.73 ميغابايت، متفوقة على سوريا التي سرعة التحميل في هذا البلد 0.95 ميغابايت تليها اليمن بـ 0.38 ميغابايت[49].

هذا ما دفع إلى تدخل الرئيس وإصدار تعليمة بإيجاد حل نهائي لمشكلة بطء تدفق الانترنت وتحديد عوامل العرقلة، حتى إذا استدعى الأمر إحالة الملف إلى مجلس الوزراء، حيث تحتل الجزائر المرتبة 121 عالميا والثالث عشر عربيا في متوسط سرعة الإنترنت (6.56 ميجابايت/ثانية)، كما أمر وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بإنهاء مشكلة تدفق الانترنت فورا وإعداد تقرير مفصل عن ذلك، مشيرا إلى أن تدفق الانترنت شرط أساسي للرقمنة والإحصائيات[50].

3- انعدام الثقة في إجراء المعاملات الإلكترونية : فحسب إحصائيات وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تمثل تجارة B TO B 20% من إجمالي المؤسسات المرتبطة بالأنترنت، وأن نسبة استخدام المؤسسة الجزائرية لتكنولوجيات تبلغ 41 بالمائة حسبما أكدته دراسة قام بها مركز البحث في الاقتصاد التطبيقي للتنمية مضيفا أن هذه النسبة تبقى "غير كافية" وأنه ينبغي الانتقال إلى تسيير معلوماتي للمؤسسة الجزائرية في أقرب الآجال بسبب عديد التحديات التي تواجهها[51].

4- غياب ثقافة عصرنة الخدمات لدى المؤسسات لتخوفها من المخاطر الأمنية من جهة ومن جهة ثانية للتأخر في اعتماد الدفع الالكتروني؛ حيث غابت الجزائر عن قائمة الدول ال50 الأكثر استعمالا للتقنيات الحديثة للتكنولوجيا والمعلوماتية في تصنيف وكالة بلومبارغ "بلومبارغ إنوفايشن إنداكس"، على الرغم من التوجهات التي تتبناها الحكومة في مجال تطوير استعمال هذا النوع من التكنولوجيا في الحياة اليومية والأنشطة الاقتصادية .

وحسب تصنيف الوكالة الأمريكية" بلومبارغ"، فإنّ أول بلد عربي في القائمة هو تونس الذي احتل أيضا المرتبة الأولى على الصعيد الإفريقي، بينما صنّفته الوكالة في المرتبة 43 في القائمة التي ضمت 50 بلدا، في حين

---

[49] أخبار الوطن، سرعة الانترنت ترتيب صادم للجزائر في 2020، للموقع الالكتروني: https://akhbarelwatane.net/ تاريخ الزيارة 2020/10/16.

[50] بطء تدفق الانترنت رئيس الجمهورية يأمر بإنهاء المشكل فورا، الموقع الالكتروني: https://www.elkhabar.com/press/article تاريخ الزيارة 2020/10/16.

[51] نسبة استخدام المؤسسة الجزائرية لتكنولوجيا الاتصال تبلغ 41 %، جريدة جزايرس، 2009، الموقع الالكتروني: www.djazairess.com/elmouwatan، تاريخ الزيارة 2019/9/10

أقفل المغرب القائمة باحتلاله المرتبة ال50، أما الجزائر فقد غابت عن التصنيف وترجع بالمقام الأول إلى التأخر المسجل في استعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة خاصة في مجال الدفع الإلكتروني والتعليم الإلكتروني[52].

5- كذا السداد بوسائل إلكترونية ففي مجال الاهتمام بتقنية المعلومات وضرورة وجود هيئة تشرف على تطوير وتسيير نظام نقدي بين البنوك فضلا عن تنظيم وتحديث أنشطة البنوك وإصلاحها من خلال ترقية أداء الخدمات ذات الصلة بتحديث وسائل الدفع وإصدار النقود الإلكترونية، تم إنشاء شركة تالية[53] **SATIM** الصفقات البنكية المشتركة والنقدية في 25 مارس 1995 برأسمال قدره 257 مليون دج، كشركة يساهم فيها8 بنوك تجارية :بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، البنك الوطني الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط،بنك البركة الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي لكن رغم ذلك لا نزال نخطو خطوات صغيرة في التعامل بالدفع الالكتروني فنجد عدد البطاقات المتداولة متفاوت.

رغم أن الدولة تهدف في استراتيجيتها إلى تطوير وسائل الدفع الإلكتروني للحد من الدفع أو التسديد عن طريق الأوراق النقدية، إضافة إلى تعميم نقاط الدفع الإلكتروني، والعمل مستقبلا على الحد من عمليات السحب النقدي وزيادة عمليات السداد الإلكتروني عوضا عنها من خلال وضع إطار قانونيا لداعم الحلول التقنيات المالية في مجال الدفع الإلكتروني من خلال "قانون المالية لسنة 2020" الذي نص على ضرورة أن يقوم التجار بتوفير أدوات الدفع الإلكتروني ووضعها تحت تصرف المستهلكين، وذلك في مدة أقصاها 31 ديسمبر 2020. كذلك هنالك نظام النقد الآلي (الإلكتروني) الذي يتضمن إجراءات تنظم نشاط الفاعلين في مجال النقد الإلكتروني، إضافة إلى ذلك، تشير المادة 27 من قانون التجارة الإلكترونية الصادر عام 2018 [54]إلى إمكانية أن يتم دفع قيمة المعاملات التجارية من خلال منصات دفع مخصصة لذلك، حصريا من طرف البنوك المعتمدة من قبل بنك الجزائر وبريد الجزائر، وإلزام كل متعامل اقتصادي وتجار التجزئة بتوفير وسائل الدفع الإلكتروني للعملاء لتسديد ثمن مشترياتهم باستعمال حسابهم البنكي أو البريدي، إلى جانب إلغاء رسوم ومصاريف استخدام العملاء للبطاقات الائتمانية وتخفيض تسعيرة الخدمات[55].

---

[52] سعيد بشار، الجزائر خارج تصنيف التكنولوجيا، 2018/1/30: الموقع الالكتروني: www.djazairess.com/elkhabar/632766 تاريخ الزيارة 2020/10/17.

[53] Société de transactions interbancaires et de monétiques

[54] قانون التجارة الالكترونية 18-05 السابق الإشارة إليه.

[55] حنان حيمر، الجزائر تحتل المرتبة الأولى عربيا في استخدام الدفع الالكتروني، جوان 2020، الموقع الالكتروني: https://www.el-massa.com/dz/new تاريخ الزيارة 2020/10/16.

6- عدم تفعيل تقنية التوقيع الإلكتروني والتصديق الإلكتروني للوثائق رغم صدور القانون15-04 المؤرخ في 2015/1/4/1 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونين[56].

7- ارتفاع تكلفة استخدام الإنترنت في الوقت الذي ينخفض فيه متوسط الدخل السنوي للفرد في العديد من الدول النامية.

8- ضعف الموارد البشرية وغياب الخبرات التكنولوجية اللازمة نتيجة وجود أمية معلوماتية، فنجد أن مشكلة اللغة تشكل عائقا أمام نجاح التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، فالمواقع التي تستخدم اللغة العربية لا تمثل أكثر من **0.5%** من مساحة الاستخدام على شبكة الإنترنت مع ضعف الإلمام باللغة الانجليزية والفرنسية مما يعوق الاستفادة من كافة مواقع شبكة الاتصالات الدولية نظرا لان 80% من هذه المواقع تستخدم اللغة الأجنبية.

9- ضعف الإطار التشريعي الذي يحمي المعاملات الإلكترونية عامة والتأمينية خاصة في ظل انفتاح الأسواق والولوج إلى الاقتصاد الرقمي.

من خلال الدراسة يبدو واضحا أن الجزائر تعاني " **فجوة رقمية** " متسعة رغم ما حققته من نمو وعصرنة لأجهزتها.

خاتمة

توصلنا من خلال هذه الورقة البحثية إلى أن:

1- غياب التكريس القانوني لخدمة التأمين الالكتروني رغم توجه الدولة نحو رقمنة القطاعات في إطار سياسة مشروع الجزائر الكترونية ما يجعلنا أمام فراغ قانوني دفع بشركات التأمين إلى العزوف عن تقديم خدماتها الرقمية.

2- امتناع وإعراض فئات واسعة في المجتمع عن التأمين، بسبب نقص الوعي التأميني لدى غالبية الأفراد.

3- انحصار التأمين على مجالات وأنشطة محددة، مثل شعبة التأمين على المركبات والأخطار الصناعية، حيث تمثل نسبة الأقساط المكتتبة في هذين الفرعين أكبر من 50% من إجمالي قيمة الأقساط المكتتبة بغالبية أسواق التأمين العربية، في حين تمثل بقية القطاعات الاقتصادية الأخرى النسبة المتبقية، حيث على سبيل المثال، تمثل نسبة الأقساط المكتتب بها في مجال التأمين على السيارات بالجزائر 49% عام 2010[57].

---

[56] قانون 15-04 مؤرخ في2015/2/1، يتضمن القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونين، جريدة رسمية عدد 6.

[57]طارق أبو مازن قندوز، معوقات وكوابح نمو قطاع التأمين العربي بين التحدي والمواجهة (دراسة مسحية للجزائر والكويت خلال الفترة 2000-2010)، المرجع السابق، ص 69.

4- إن تنمية اقتصاد مبني على المعرفة بات يفرض مجموعة من التغيرات في طبيعة وتنظيم المجتمع بصفة عامة وفي إطار المحيط الاقتصادي-خاصة-المتميز أساسا بمنافسة قوية، الشيء الذي دفع الكثير من المؤسسات إلى إعادة ترتيباتها التنظيمية والاستراتيجية لتصبح أكثر تلائما مع: العولمة، التكنولوجيا والقيم الاقتصادية الجديدة والدول إلى وضع استراتيجية فعالة للنهوض بقطاع تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

التوصيات:

1- إعادة النظر في الأمر رقم 95-07 المعدل والمتمم المتعلق بالتأمينات لمواكبة التحولات التكنولوجية وإيجاد نصوص قانونية وتنظيمية لتنظيم التأمين الالكتروني الذي يعتبر ضرورة ملحة في ظل تنامي التكنولوجيا.

2- ضرورة تضمين قانون التأمينات رقم 95-07التأمين على المخاطر الإلكترونية كنوع جديد لخدمات التأمين في السوق الرقمي.

3- ضرورة إنشاء شركات التأمين مواقع إلكترونية افتراضية لعرض خدماتها وتسويقها.

4- ضرورة تطوير الأنظمة الإلكترونية للبنوك وإدخال وسائل الدفع الالكتروني لارتباط فكرة التأمين الالكتروني بالعمل المصرفي لاختصار الجهد والزمن.

5- ضرورة مواكبة شركات التأمين التطورات الحديثة في مجال التأمين من مخاطر الانترنت أو من الجرائم الإلكترونية التي تعرف تناميا كبيرا وتطور عمليات القرصنة باعتباره أحد الأبواب الجديدة للجريمة الإلكترونية عبر الانترنت.

6- تعديل قانون التأمينات بغرض تغطية مخاطر الوباء، خاصة مع ما أظهرته أزمة كورونا وعزوف الشركات عن التعويض بحجة أن الوباء لا يدخل ضمن الكوارث الطبيعية من خلال إنشاء تأمين جديد خاص بالأزمات الصحية، من جهة ومن جهة ثانية ضرورة التوجه نحو رقمنة قطاع التأمين خاصة في ظل ما فرضته أزمة كوفيد من ضرورة التباعد الاجتماعي والتقارب الافتراضي لاستمرارية عمل المرافق.