



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

## كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



ينظم: مخبر بحوث ودراسات في الميديا الجديدة & فرقه بحث (PRFU) (I02N01UN280120220002)  
إشكالية الانتقال من الإدارة المحلية التقليدية إلى الإدارة المحلية الرقمية في ولاية المسيلة - الواقع والآفاق-  
**المتلقى البهوي حول:**

الدولار الرقمية ودورها في عصرنة الـ«الدولار» المومية بـ«بلازماز» - يومي: 27 و 28 نوفمبر 2023

يقاعة المحاضرات الكبرى عبد المجيد علاهم ابتداء من الساعة 08:30 صباحا

برنامجه الورشة الافتراضية الخامسة

17:00 - 14:30 / 2023-11-27 / عن بعد



<https://meet.google.com/fqf-tzve-gqf> رابط لمشاركة عن بعد:

رئيس الجلسة: د. قانة حسين

روابط لمشاركة عن بعد: <a href="https://meet.google.com/fqf-tzve-gqf">https://meet.google.com/fqf-tzve-gqf</a>				
عنوان المداخلة	مؤسسة الالتمام	المشاركون	التوقيت	الرقم
L'Algérie et le processus de digitalisation de l'administration	Université Oran2	Dr. Kahil Samia	-14:30 14:40	.1
التحول الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعة الجزائرية دراسة حالة جامعة آكلي محمد أول حاج بالبوبرة	جامعة البوبرة	بشكور ليلى د/بغداد راضية	-14:40 14:50	.2
انعكاسات الرقمنة والذكاء الاصطناعي على المهن والوظائف المستقبلية.	جامعة مولود معمري .تizi وزو.	د/زاوش حسين	-14:50 15:00	.3
دور الرقمنة في التصدي لظاهرة الفساد الإداري بالمؤسسات العمومية	جامعة ابن خلدون - تيارت-	د/شيخاوي سنوسي يعياوي حنان	-15:00 15:10	.4
الادارة الالكترونية كنموذج لتحسين جودة قطاع التعليم العالي في الجزائر	جامعة تامنougst	عامر علاوة أمين سديري	-15:10 15:20	.5
التسخير الإلكتروني للوثائق كآلية للتحول الرقمي بالإدارة العمومية في الجزائر أرشيف المجلس القضائي لولاية أم البواقي نموذجا	جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية قسنطينة	جابر خولة د/عذراء بن شارف	-15:20 15:30	.6
حتمية تطبيق السياحة الرقمية كضمان لتطوير خدمات القطاع السياحي في الجزائر- دراسة تحليلية	جامعة عمار ثابجي-الأغواط	د/ ميلودي محمد هلاي لطفي	-15:30 15:40	.7
المبادرات الرقمية للشركة العمومية (SAA) ونمو أعمالها في سوق الخدمات التأمينية	جامعة المسيلة	د/مرواني راجح	-15:40 15:50	.8
الخدمات الرقمية ودورها في تحسين الإدارة الرقمية في الجزائر دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر	جامعة المسيلة	د/تيميزار فاطمة	-15:50 16:00	.9

# المبادرات الرقمية للشركة العمومية (SAA) ونمو أعمالها في سوق الخدمات التأمينية

The digital initiatives of the public company (SAA) and the growth of its business in the insurance services market

د. رابح مرواني

مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر (SPEA)

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة المسيلة

ص ب 166 اشبيليا، 28000 المسيلة، الجزائر

rabeh.merouani@univ-msila.dz

ملخص: جاءت هذه الورقة البحثية للكشف عن واقع المبادرات الرقمية التي قامت بها الشركة العمومية (SAA)، وكذلك مناقشة مدى مساعدة هذا الواقع الرقمي في نمو خدماتها بسوق التأمينات الجزائرية، وكان ذلك انطلاقاً من معرفة تفاصيل جهود الشركة العمومية (SAA) في رقمنة نظم إدارة الميزانية وتحطيم الموارد والمعاملات والاشتراكات والتعويضات والخبرات التقنية منذ سنة 2018. ولقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي لتحليل بيانات الوثائق الصادرة عن الشركة (SAA) ذاتها. ولقد بيّنت النتائج البحثية أن الشركة العمومية (SAA) نجحت فعلاً في أتمتها نظم معلوماتها وقواعد بياناتها بأسلوب إلكتروني، مما ساعدتها على تشبيك هياكل فروعها التأمينية (مدیریات الجهة ووكالاتها) بطريقة رقمية محترفة، كما تمكنت من تأسيس موقع إلكتروني رسمي وتشييد منصتها الإلكترونية، لإجراء التعاقدات على الخط (Online) وللترويج والتسويق لخدماتها التأمينية، بالإضافة إلى اعتمادها وسائل الدفع الإلكترونية في محاولة جادة منها لولوج عالم التجارة الإلكترونية. وأيضاً، أظهرت النتائج البحثية، أنه وفي وجود تطبيقات رقمنة، شهدت الشركة العمومية (SAA) نمواً في عملياتها التأمينية، حيث احتلت الصدارة في سوق التأمينات بالجزائر، وبالرغم من هذه الواقع الملموسة في توظيف إمكانيات الانترنت نحو التعامل الإلكتروني، إلا أن إنجازات شركة (SAA) في رقمنة إدارتها لم تكن شاملة لجميع ما تنتجه من خدمات تأمينية، فالشركة لا زالت في بداية الطريق نحو الرقمنة الكاملة لكل أعمالها التجارية وعملياتها للتعاون والتنسيق مع الشركات الجزائرية الأخرى والشركات العالمية.

كلمات مفتاحية: مبادرات رقمية، رقمنة، نمو أعمال، سوق خدمات التأمين، شركة عمومية (SAA).

**Abstract:** This research paper aims to reveal the reality of the digital initiatives undertaken by the public company (SAA) and discuss the extent to which this reality contributes to the growth of its business in the Algerian insurance market. This was based on knowing the details of the efforts of the public company (SAA) in digitizing budget management, resource planning, managing transactions, subscriptions, compensation and technical expertise since 2018. The descriptive approach was relied upon to analyze the data of documents issued by the public company (SAA) itself. The research results showed that the public company (SAA) actually succeeded in automating its information systems and databases in an electronic manner, which helped it network the structures of its insurance branches (its regional directorates and agencies) in a professional digital manner. It was also able to establish an official website and build an electronic platform to conduct contracts online, and to promote and market its insurance services, in addition to adopting electronic payment methods in a serious attempt to enter the world of e-commerce. In addition to that, the research results showed that, in the presence of digitization applications, the public company (SAA) witnessed growth in its insurance operations, as it occupied the forefront in the insurance market in Algeria. Despite these tangible facts in employing the capabilities of the internet towards electronic dealing, the achievements of the public company (SAA) in digitizing its management were not comprehensive of all the insurance services it produces, as the company is still at the beginning of the path towards a complete digitization of all its commercial operations , operations of cooperation and coordination with other Algerian and international companies.

**Keywords:** Digital initiatives, Digitization, Business growth, Insurance services market, Public company (SAA).

## 1. مقدمة

### 1.1 تمهيد

في الوقت الراهن، وبعد التطورات العالمية المشهودة في مجالات التكنولوجيا والأنشطة الاقتصادية وابتكارات الأعمال والأوساط الاجتماعية والتحديات البيئية والمشكلات الصحية، يعد التحول الإداري من النظم الكلاسيكية إلى النظم الرقمية ضرورة ملحة لمواكبة هذه التطورات المتسارعة. وبالفعل، أحرزت بعض الحكومات على مستوى العالم تقدما ملحوظاً في رقمنة إدارتها ومصالحها وقطاعاتها وشركتها المختلفة. وعلى هذا المنوال ترغب السلطات العمومية في الجزائر الاقتداء ببعض التجارب العالمية الناجحة في تحديث النظم الإدارية بواسطة الرقمنة، لذلك فهي تحفز وتشجع كل المبادرات الرقمية، ضمن خطط العمل التي تسمح بتطوير الاقتصاد الرقمي وتحديث النظام المالي وتعزيز وسائل الدفع الإلكتروني. وبمناسبة هذه الرغبة التنظيمية الرفيعة، وضعت الشركة العمومية (SAA) هدف الرقمنة في أولى إستراتيجيتها التطبيقية للتطوير، على المستوى التنظيمي، استجابة لمخطط عصرنة الإدارة من قبل السلطات العمومية من جهة، ولتوفير الرفاهية والجودة التي يبحث عنها المواطن (العميل) في الخدمة التأمينية بصفتها الرقمية.

### 2.1 إشكالية الورقة البحثية

غالباً ما تعتمد جهود الرقمنة في القطاعات الحكومية والمصالح والشركات على تكنولوجيا المعلومات وشبكة الاتصالات والمنصات الإلكترونية والبرمجيات الحاسوبية والأجهزة الرقمية، وهذا يعني كثيراً على أتمتها نظم معلومات المعاملات والتسويق والصيغة والدفع والأرشفة..الخ. ولأن الشركة العمومية (SAA) تنشط في بيئه أعمال متراقبة، فهي تحتاج إلى كل هذه النظم والتقنيات الرقمية. وهنا، جاءت إشكالية هذه الورقة البحثية كما يلي:

- فيما تمثلت المبادرات الرقمية التي قامت بها الشركة العمومية (SAA) منذ سنة 2018؟ وبوجود هذه المبادرات، هل شهدت الشركة العمومية (SAA) نمواً لأعمالها في سوق الخدمات التأمينية بالجزائر؟

### 3.1 فرضيات الورقة البحثية

بغرض تقديم إجابات محتملة على الإشكالية التي طرحت، فيما يخص واقع المبادرات الرقمية للشركة العمومية (SAA) ونمو نشاطاتها فروعها في سوق التأمينات بالجزائر، تم صياغة عدد من الفرضيات كما يلي:

► فرضية 1: تظهر المبادرات الرقمية للشركة العمومية (SAA) في تجسيدها الفعلي للتطبيقات الآتية :

► وضع منصة إلكترونية لإدارة الاشتراكات والتعويضات والتصریحات والخبرة التقنية وغيرها.

► إدراج أساليب الدفع الإلكتروني.

► الترقية الرقمية للشبكة الإلكترونية الداخلية من أجل مراقبة التسيير وإدارة الميزانية وتخطيط الموارد.

► تأسيس موقع إلكتروني رسمي، للاستعلام عن إجراءات التعاقد، ولتبادل بيانات التعاملات على الخط (Online)، ولترويج وتسويق منتجات الخدمة التأمينية.

► فرضية 2: تشهد الشركة العمومية (SAA) نمواً ملمساً لأعمالها في سوق التأمينات بالجزائر، وقد يكون ذلك بنـ

► حصولها على حصة سوقية معتبرة بالمقارنة مع منافسيها في قطاع التأمينات.

► تطور رقم أعمالها في الفروع التأمينية المختلفة، مثل أخطار حوادث: السيارات، الصناعة، الفلاحة، النقل..الخ.

► فرضية 3: أعمال الشركة العمومية (SAA) تعرف نمواً وفعالية تنفيذية في وجود المبادرات الرقمية المحسدة ميدانياً.

### 4.1 أهداف الورقة البحثية

هدفت إلى دراسة المبادرات الرقمية التي قامت بها الشركة العمومية (SAA) من أجل عصرنة إدارة عملياتها التجارية، كاستجابة لتطورات السلطات العمومية نحو تطوير القطاع الرقمي بالجزائر. كما هدفت إلى تقديم بعض المعلومات التفصيلة حول جهود رقمنة نظم المعلومات وإدارة الميزانية وتخطيط الموارد وأرشفة بيانات التأمين، وجهود رقمنة إجراءات

الاشتراكات والتعويضات والخبرات، وجهود إدراج وسائل الدفع الإلكتروني. وهدفت إلى إعطاء فكرة حول الإمكانيات الترويجية والتسويقية والاستعلامية المتاحة في الموقع الإلكتروني الرسمي الموجه للعملاء والشركاء، خاصة إذا ما تم الأخذ بعين الاعتبار أن الموقع الإلكتروني للشركة العمومية (SAA) ينتظر منه أن يسهل تفعيل الخدمة التأمينية المبتكرة وفق نموذج الأعمال الإلكترونية على الخط (Online). بالإضافة إلى هذه الأهداف، هناك هدف بحثي آخر يتمثل في التعريف بإمكانات وخصوصيات سوق خدمات التأمين الجزائري، ومكانة شركة (SAA) في هذه السوق، ومدى نمو أعمالها في وجود التطبيقات الفعلية لمبادرات الرقمنة، تلك المبادرات التي تم الإعلان عن الالتزام بها، منذ سنة 2018، في استراتيجيات التطوير والتحديث لتنظيمات الفروع التابعة للشركة العمومية (SAA) على أمل الوصول إلى تحقيق التحسينات المتوقعة في أداء الخدمات التأمينية لرضاء المواطنين العملاء.

## 5.1 أهمية موضوع الورقة البحثية

تجلى أهمية موضوع هذه الورقة البحثية في كون مبادرات رقمنة الأقسام الإدارية والفروع التجارية للشركة العمومية (SAA)، في استجابتها لإرادة السلطات العمومية نحو عصرنة الإدارة وتطوير القطاع الرقمي في الجزائر، ستصطدم بالتحدي التقني الأول لجميع جهود التحول الرقمي نحو مشروع تقديم خدمة التأمين بطريقة إلكترونية، وهذا التحدي هو نجاح عمليات رقمنة نظم معلومات الاشتراكات والتعويضيات وقواعد بيانات التأمين والأرشفة وانتشارها في كل النقاط والفروع التابعة للشركة، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى سيتمثل التحدي في موثوقية وسهولة تفعيل منصات التواصل وتطبيقات العلاقة مع العملاء المدرجة في الموقع الإلكتروني الرسمي للشركة. وفي إطار نتائج العمل الرقمي، هل ستساهم الجهود الرقمية في حفاظ الشركة العمومية (SAA) على صدارتها في سوق التأمين بالجزائر، وهل سترفع من فعالية وكفاءة برامجها التسويقية ونمو أعمالها في كافة فروعها، بالخصوص عند إتباع نموذج أعمال إلكتروني، لأن هذا النموذج ليس من السهل تطبيقه في اقتصادات البلدان النامية مثلالجزائر، وفيه تكاليف استثمارية كبيرة ومخاطر جمة مربوطة بالمناخ الرقمي السائد في اقتصاد البلد. وتتجدر الإشارة، أن هذا الموضوع مهم جدا، لأنه بالرغم من صعوبات التحول الرقمي، فإن رقمنة نموذج الأعمال سيساعد على تحقيق تحسينات ابتكارية في تنظيم وتقديم وتسوية تعاملات الخدمة التي يطلبها العميل (الموطن) عبر الخط (Online)، مما يعني تحقيق أداء متميز للشركة العمومية (SAA)، وهو ما يزيد من تنافسيتها في سوق التأمينات الجزائري.

## 6.1 منهجية الورقة البحثية

في طريقها للإجابة على الطرح الملقي آنفا، اعتمدت هذه الورقة البحثية على المنهج الوصفي، بأسلوب دراسة الحالة، وهذا لتحليل بعض المعطيات والأرقام التي أصدرتها الشركة العمومية (SAA) في وثائقها الإعلامية، وكذلك لدراسة بعض البيانات المعلنة في التقارير الفنية المنشورة من قبل اللجنة الوطنية للتأمين (CNA). وللوقوف على بعض المفاهيم الأساسية والتفاصيل الإجرائية التي لها صلة بموضوع الرقمنة في الإدارات والمصالح والشركات والهيئات وغيرها، وأيضا، لاستعراض المفاهيم الأخرى التي لها علاقة بموضوع تكنولوجيا التأمين الإلكتروني ومستجدات الأرقام العالمية في واقع تطبيقات هذا التأمين، تم اللجوء إلى السرد المكتبي، وذلك من خلال توظيف بعض المراجع والكتب والمدخلات والمقالات والنصوص التشغيلية المطلع عليها. وفي الأخير، تم مناقشة وضعية تطبيقات الرقمنة في إدارة الشركة العمومية (SAA) ومساهمتها في تحسين معدلات نمو عمليات فروعها في سوق التأمينات بالجزائر.

## 2. إطار مفاهيمي عن الرقمنة (المبادرات الرقمية) في الشركات

### 1.2 تعريف الرقمنة وسماتها الفنية والتكنولوجية

يقصد بمصطلح الرقمنة كل العمليات والتطبيقات التي يتم عن طريقها تحويل البيانات من شكلها الورقي أو التناهري إلى شكل إلكتروني ورقمي، سواء كانت هذه البيانات صور وفيديوهات أو نصوص مكتوبة أو ملفات صوتية<sup>1</sup>. وفي

عالم الاتصالات، يشير مصطلح الرقمنة إلى نظم وعمليات تحويل الإشارات التناهية الملتقطة إلى إشارات رقمية ثنائية (0 أو 1)، لتحول المعلومات من عالم مادي إلى رقمي للمعالجة فيما بعد<sup>2</sup>. وعرفها بعض المختصين بأنها إدارة بلا ورق، ووسيلة لرفع أداء وكفاءة مصالح وأقسام وفروع، الهيئات الإدارية والمؤسسات الحكومية والشركات التجارية، حيث تعتمد أساساً على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة المتطورة<sup>3</sup>. وتعرف أيضاً، على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز الخدمات وتسوية المعاملات الإدارية، كما تعبّر عن القدرة الفنية للقطاعات الحكومية والإدارية والتجارية على تقديم الخدمات وتسوية التعاملات لصالح المواطنين المستعملين للوسائل الإلكترونية<sup>4</sup>.

في الوقت الحاضر تميز النظم الرقمية المعتمدة في الإدارات والمؤسسات والشركات بعده خصائص فنية، ناتجة عن تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي سمات فنّة تميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات، من أبرزها<sup>5</sup>:

- **التفاعلية**، وهي إمكانية تبادل الأدوار بين المرسل والمُستقبل في العملية الاتصالية ما يسمح بنوع من التفاعل.
- **تلخيص الوقت**، السماح بالنقل اللحظي للمعلومات والبيانات الرقمية بيسر وسهولة وفي أقل وقت.
- **تقليل المكان وتخفيف الورق**، تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة.
- **تحديد المستفيد**، التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من بيانات رقمية معينة دون غيرها.
- **اللاتزامنية**، تعني إمكانية تراسل البيانات الرقمية بين أطراف الاتصال من دون شرط تواجدها في وقت إرسالها.
- **قابلية التحرك والحركة**، بإمكانية بث المعلومات الرقمية واستقبالها في أي مكان إلى آخر أثناء حركة المستخدم.
- **قابلية التحويل**، إمكانية نقل المعلومات من وعاء ( وسيط ) لآخر باستعمال تقنيات تسمح بالتحويل بين الأوعية.
- **قابلية التوصيل**، أي استعمال أجهزة من طرف شركات مختلفة والتوصيل فيما بينها بغض النظر عن الشركة.
- **الشيوخ والانتشار**، قابلية التوسيع أكثر فأكثر لوسائل الاتصال حول العالم وفي الطبقات المختلفة للمجتمع.
- **العالمية**، تناقل المعلومات بين المستفيدين من مختلف دول العالم ودون عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.
- **اللامركزية**، إمكانية التحكم في إيصال المعلومات ونتائج البيانات من شخص لشخص أو لمجموعات دون الكل.

## 2.2 أهداف الرقمنة

عندما تريد الحكومة أو الشركات إدماج نظم الرقمنة في مراكز عملها (وظائف، آليات، إجراءات، اتصالات..الخ)، فهذا يعني تحويل البيانات ومعاجتها ونقلها من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي، وهو ما سيحقق أهداف عدّة، منها:<sup>6</sup>

- **إتاحة البيانات والمعلومات الضرورية** التي تم رقمتها بكل سهولة في الزمان والمكان المناسبين.
- **البحث عن كفاءة وجودة وشفافية المعلومات** في التعاملات الإدارية والخدمات الإلكترونية.
- **تشجيع الشركات على ابتكار نماذج عمل رقمية والتجدد الإجرائي للعمليات التجارية.**
- **محاربة البيروقراطية والفساد الإداري** والعمل على ضمان تطبيق ومحاسبة المعاملات بطريقة إلكترونية فعالة.
- **تخفيض المخلفات الورقية** بفعل استخدام الشبكات الرقمية الذكية.
- **توسيع نطاق الوصول إلى عمالء الشركات.**
- **تحسين سير العمليات الإجرائية الرقمية** للخدمات المقدمة بأسلوب إلكتروني.
- **تقليل التكاليف والجهد والوقت والمسافات.**

## 3.2 متطلبات الرقمنة

تحتاج مبادرات الرقمنة في المؤسسات والشركات إلى تهيئة البيئة المناسبة التي تمكن النظم من تنفيذ ما هو مطلوب منها، وإلا سيكون مصيرها الفشل، لذلك فإن أي مشروع للرقمنة يجب أن يأخذ بالاعتبار عدة متطلبات، منها:<sup>7</sup>

- **البنية التحتية**، التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين الشركات والعملاء.

► الوسائل الرقمية والأدوات الإلكترونية، منها أجهزة الكمبيوتر والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكن من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد.

► مزودي الخدمة بالإنترنت، من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكн من العملاء للتفاعل مع الشركات في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة.

► القدرات البشرية، تشمل تدريب الموظفين على استعمال الكمبيوتر وقواعد البيانات للعمل بنظم رقمية بشكل سليم.

► التمويل، فالرقمنة تحتاج إلى صرف أموال طائلة خاصة عند تغطية نفقات البنية التحتية وامتلاك الأجهزة الرقمية.

► الإرادة السياسية، بحيث يكون هناك لجنة محددة تتولى تطبيق الرقمنة وتعمل على تهيئه البيئة الازمة للعمل.

► التشريعات القانونية، التي تسهل نماذج الأعمال المرقمنة وتضفي عليها المشروعية والنتائج القانونية المترتبة عليها.

► الأمان الإلكتروني والسرية الرقمية، لحماية المعلومات والبيانات ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث.

► ترتيب خطط تسويقية دعائية شاملة، للترويج لاستخدام الطرق الرقمية وإبراز محاسنها ومشاركة العملاء فيها.

► تنميـت المنصـات والـموـاقـعـ الإلكترونيـةـ، بـتوـحـيدـ طـرـقـ اـسـتـخـادـهـاـ وـإـنـشـاءـ بـوـابـاتـ كـدـلـيلـ لـعـنـاوـينـ الـمـراـكـزـ وـالـشـرـكـاتـ.

#### 4.2 المبادرات الرقمية في المؤسسات والشركات (رقمنة العمليات والمعاملات)

لقد تطورت تطبيقات الرقمنة الموجهة لنظم إدارة المواد والعمليات الإنتاجية والمعاملات التجارية والعلاقة مع العملاء في البيئة الإلكترونية حتى وصلت إلى برمجيات جاهزة قابلة للتشكيل، صممـتـ بنـاءـ عـلـىـ مـسـحـ لـإـجـرـاءـاتـ العمـلـيـاتـ والأـعـمـالـ وـتـرـجـمـتـهاـ فيـ أـحـسـنـ التـطـبـيقـاتـ المـزـوـجـةـ بـالـأـدـوـاتـ الرـقـمـيـةـ،ـ لـتـعـمـلـ فـيـ النـهـاـيـةـ عـلـىـ تـكـامـلـ الـبـيـانـاتـ وـالـمـعـلـومـاتـ وـالـإـجـرـاءـاتـ الرـقـمـيـةـ قـبـلـ وـأـثـنـاءـ نـشـاطـاتـ اـسـتـخـادـهـاـ عـلـىـ مـسـتـوـىـ أـقـسـامـ إـدـارـاتـ وـظـائـفـ الـشـرـكـةـ،ـ مـهـمـاـ كـانـتـ جـغـرـافـيـتـهاـ،ـ وـهـذـاـ لـتـمـكـنـ مـنـ إـدـارـةـ اـحـتـياـجـاتـهـاـ وـاسـتـخـادـهـاـ مـوـارـدـهـاـ الـمـادـيـةـ وـالـبـشـرـيـةـ بـفـعـالـيـةـ وـكـفـاءـةـ.ـ وـتـقـنـيـاـ،ـ تـضـمـ هـذـهـ النـظـمـ الـرـقـمـيـةـ مـجـمـوعـةـ مـتـكـامـلـةـ مـنـ الـتـطـبـيقـاتـ وـالـبـرـمـجـيـاتـ الـمـعـلـومـاتـيـةـ،ـ فـيـ شـكـلـ حـزـمـةـ مـتـكـامـلـةـ تـتـمـتـعـ بـطـابـعـ نـمـطـ شـمـوليـ،ـ تـشـمـلـ عـلـىـ بـرـمـجـيـاتـ وـتـطـبـيقـاتـ:ـ إـجـرـاءـاتـ الـمـنـقـدـمـةـ لـلـأـعـمـالـ،ـ الـأـدـوـاتـ الـمـالـيـةـ،ـ تـقـنـيـاتـ مـحـاسـبـةـ التـكـالـيفـ،ـ شـؤـونـ الـمـبـيعـاتـ،ـ تـقـنـيـاتـ التـوزـيعـ،ـ تـخـطـيـطـ اـحـتـياـجـاتـ الـمـوـادـ وـالـمـخـزـونـاتـ،ـ إـدـارـةـ الـأـفـرـادـ،ـ تـخـطـيـطـ الـإـنـتـاجـ،ـ تـطـبـيقـاتـ الـتـصـنـيـعـ بـمـسـاعـدـةـ الـحـاسـوبـ،ـ صـيـاغـةـ سـلـسلـةـ إـمـدادـ،ـ إـدـارـةـ قـاـعـدـةـ بـيـانـاتـ الـعـمـلـاءـ..ـالـخـ.

تجدر الإشارة، أن ظهور التطبيقات الإلكترونية والأجهزة الرقمية وشبكات الاتصال أسمى تقنياً في رقمنة آليات التفاعل عند تسوية المعاملات في المؤسسات والشركات، وذلك عبر الإمكانيات الآتية:

► إحلال التبادل الرقمي للبيانات عند تنفيذ وتسوية المعاملات، حيث يتم رقمنة الوثائق وإرسالها إلكترونيا دون استخدام الورق، عبر نظام آلي للتبادل الإلكتروني للوثائق الخاصة بتسوية معاملات وإجراءات الخدمة بين الشركات والمصالح الحكومية والعملاء كأفراد وكشركات وكأطراف أخرى.

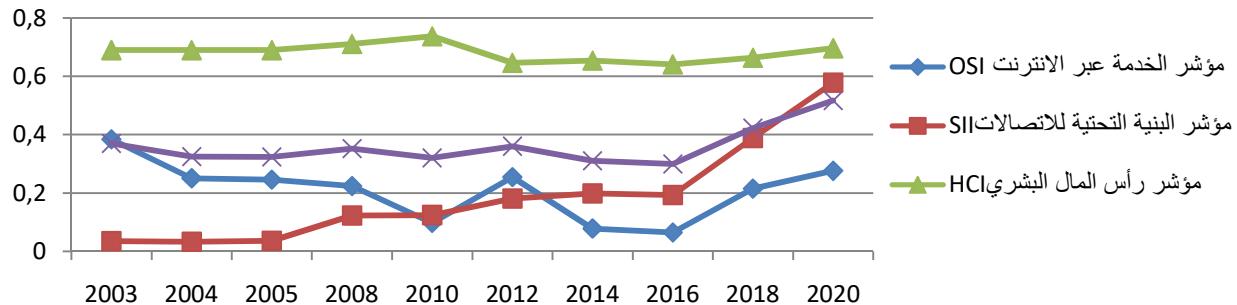
► اعتماد تحويل الأموال واستخدام النقود الرقمية، فيتم منح صلاحيات للبنوك من أجل القيام بحركات التحويل المالي (الدائن/ الدين) الكترونياً بين الحسابات، وقبول المستندات الرقمية للفواتير، حيث يولد تلقائياً المبالغ المسددة بعد التحقق من صحة المستندات الرقمية، هذا مع أساليب الدفع الإلكتروني، مثل: بطاقات الخصم للحسابات الدائنة، بطاقات الصراف الآلي، بطاقات سداد الاشتراكات...الخ. وأيضاً، ظهور تقنية البطاقات المزودة بشريحة رقمية، وتقنية بطاقات القيمة المخزنة، كبطاقات ذكية تسمح بتخزين وحدات النقود على الوسائط (مثل: الحاسوب الشخصي للعميل).

► القيام بالإفصاح عن البيانات المرقمنة في الشبكات، يمثل قيام الشركات بعرض تقاريرها المكتوبة إلكترونياً أو المصورة رقمياً على شبكة الانترنت (عرض تقارير، مثل: القوائم المالية السنوية للموازنة، الملحقات، بيان الموقف المالي والتدفق النقدي والديون، الإيضاحات المتممة، تقارير الأجهزة المحاسبية...الخ)، ويكون هذا العرض أكثر قبولاً في توقيت مناسب بالنسبة للشركات والعملاء.

## 5.2 نبذة عن النمو الكلي لموارد الرقمنة والمبادرات الرقمية بالجزائر

هناك إمكانية للتعبير عن نمو الرقمنة في بلد مثل الجزائر انطلاقا من مؤشرات تنمية الإدارة والأعمال الالكترونية (EDGI)، وذلك بالاعتماد على قراءة المؤشرات الآتية: الخدمة عبر الانترنت (OSI)، البنية التحتية للاتصالات (SII)، رأس المال البشري (HCI). والشكل المولى يوضح تطور هذه المؤشرات في الجزائر خلال الفترة (2003-2020).

الشكل (1): تطور مؤشرات تنمية الإداره الالكترونية (EDGI) في الجزائر (2003-2020)



المصدر: بن حامد كمال والعقارب محمد، "متطلبات ومؤشرات قياس تنمية الحكومة الالكترونية في الجزائر- دراسة تحليلية (2003-2020)"، ملتقى متطلبات وآليات تطوير رقمنة خدمات المرفق العام، 07 و 08 ديسمبر 2021، جامعة المسيلة، الجزائر، ص 13.

يلاحظ أن مستوى الرقمنة عند مؤشر تنمية الإداره الالكترونية (EDGI) في الجزائر أقل من النقطة (0,5)، فهو متوسط، إلا في سنة 2020 بلغ 0,5173، حيث سجل تطويراً إيجابياً مقارنة بعام 2018 (0,4227)، واعتبرت الجزائر من بين 16 دولة التي انضمت إلى مجموعة مؤشر تنمية الإداره الالكترونية المرتفعة، بعدما أن كانت في فئة الدول المتوسطة.<sup>10</sup> وتحتل الجزائر المرتبة 112 (سنة 2022) بعد أن كانت في المرتبة 120 سنة 2020، ويرجع هذا الارتفاع إلى ارتفاع كل من مؤشر البنية التحتية للاتصالات (SII) إلى 0,6133 سنة 2022 بعد أن كان 0,5787 سنة 2020، وأيضاً ارتفاع مؤشر الخدمة عبر الانترنت إلى 0,3743 سنة 2022 بعد أن كان 0,2765 سنة 2020، وهي تطورات مقبولة.<sup>11</sup>

### 3. المبادرات الرقمية في قطاع التأمينات (رقمنة خدمات التأمين)

#### 1.3 المفهوم من المبادرات الرقمية المدمجة في نظم خدمة التأمين (رقمنة خدمات التأمين)

رقمنة خدمات التأمين (المبادرات الرقمية المدمجة في نظم خدمة التأمين) حسب خبراء التأمين تمثل في تبني شركات التأمين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والنظم الإلكترونية في صناعة التأمين، وكذلك التحول الرقمي في عمليات اكتتاب العقود والتسويق والبيع، واعتماد منتجات تكنولوجية مستحدثة لم تكن في وقت سابق قبل سنوات معدودة، مثل (الروبوت) والسيارات ذاتية القيادة أو حتى الكهربائية منها، بالإضافة إلى اللجوء لتقنيات التطبيقات الرقمية الذكية، كالبلووك تشين والذكاء الاصطناعي، ويعرف التأمين الإلكتروني بأنه تقديم التغطيات والتعويضات التأمينية وما يتعلق به من عرض أو تفاوض وتعاقد عبر شبكة الإنترنت، ويكون الدفع واستلام الوثيقة وتسوية المطالبات بطريقة رقمية من خلال الإنترنت أيضاً، ورقمنة التأمين من شأنها أن تقلل من التكاليف الإنفاقية لشركات التأمين، بنسبة تتراوح بين: 10% - 15% من إجمالي المصروفات السنوية التي تتحملها هذه الشركات، وبالتالي سينعكس ذلك على تحقيق أرباح إضافية وبأحجام نمو مركب سنوياً.<sup>12</sup>

#### 2.3 خصائص تعاقديات نظم الخدمة التأمينية المرقمنة (الإبرام الإلكتروني لصفقات التأمين)

تظهر رقمنة الخدمة التأمينية بخصوصيات ناشئة عن عمليات إبرام عقود التأمين بالأساليب الإلكترونية. فتطبيقات الرقمنة في شركات التأمين ستجعل هذا العقد يتميز عن غيره من العقود الأخرى بالخصائص الآتية:<sup>13</sup>

► الرقمنة تجعل التأمين عقداً إلكترونياً، فيصبح عقداً يبرم عن بعد، وعملية بيع وشراء خدمات التأمين تتم عبر شبكات الانترنت، بحيث أن أطراف العقد غير حاضرين في مجلس العقد من حيث المكان، فهو تعاقد بين طرفين غائبين من حيث المكان، وتعاقد بين الحاضرين من حيث الزمان، كما يتم الوفاء في العقد إلكترونياً.

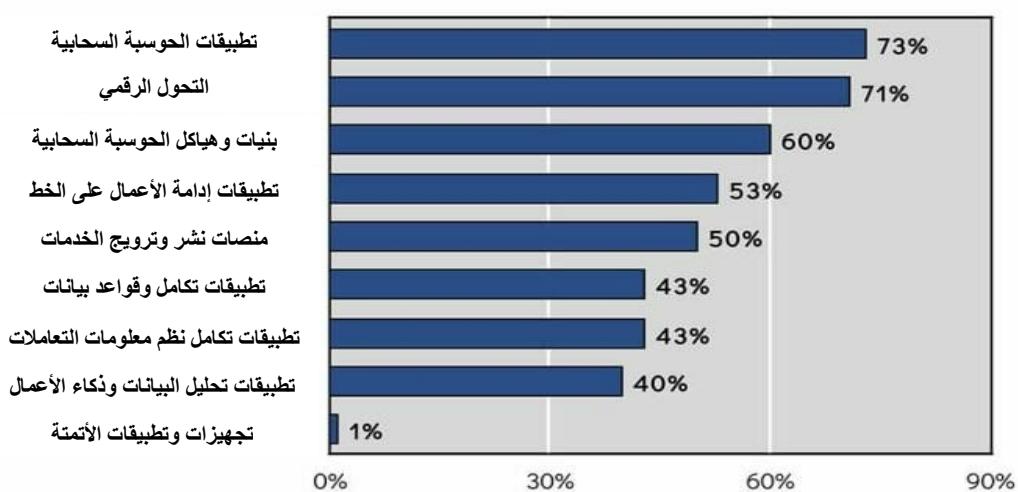
► الرقمنة تتيح إمكانية الكشف عن شروط الإذعان في عقد التأمين، على اعتبار أن العميل سيضغط في عدد من الخانات المقترحة أمامه في الموقع الإلكتروني لشركة التأمين، فيجد أمامه طلب التأمين، ثم شروط محددة مسبقاً، ولا يملك أن يعارض حول شروط العقد، لأنه إما أن يوقع إلكترونياً في حالة القبول أو عدم التوقيع في حالة الرفض.

► الرقمنة تضمن التأكيد الإلكتروني من حسن النية في عقد التأمين، فإن العميل عقداً تأمينينا إلكترونياً يعتمد بشكل كبير على الثقة المتبادلة بين شركة التأمين والعميل، وذلك لعدم التقاء الطرفين، حيث أن الآلية الرقمية لبيع هذه الخدمات تكون عن طريق إفصاح طالب التأمين عن البيانات التي تتطلبها الشركة، ومن خلال ملئ نموذج استماراة البيانات إلكترونياً، تقوم الشركة بتحديد درجة الخطير وكذا أسعار خدماتها التأمينية المناسبة له، وفي حالة تحقق الخطير ضد العميل، سوف تلجأ الشركة إلى التأكيد الرقمي من البيانات التي أفصحت عنها، فإذا تبين أن البيانات المقدمة غير صحيحة لا يحصل العميل على التعويضات، وهو ما ينسجم مع مبدأ حسن النية في تنفيذ العقود الإلكترونية.

### 3.3 المبادرات الرقمية لشركات التأمين في العالم واستعمالات الرقمنة في الخدمة التأمينية

لقد أظهرت العديد من مراكز البحث المتخصصة في اقتصاديات الرقمنة في قطاعات الأعمال، وفي مقدمتها مركز Avasant Research الأمريكي، أنه وفي بداية عام 2021، وبعد أجراء استطلاع حول الإنفاق والتوظيف في مجال التكنولوجيا الرقمية الموجهة لشركات التأمين في العالم، اتضح أن المبادرات الرقمية لهذه الشركات ركزت بشكل كبير على تطبيقات الحوسبة السحابية (73% من شركات التأمين زادت الإنفاق على هذه التطبيقات)، وعلى التحول الرقمي (71% من الشركات زادت الإنفاق على التحول الرقمي- أي رقمنة: وسائل الاشتراك، الدفع، إجراءات الخبرة، وثائق العقود، التصاريح، التحويلات المالية...الخ)، وكذلك على البنية التحتية السحابية بمساعدة المنصات الرقمية (60% من الشركات أقرت الزيادة، ومواصلة الاعتماد على نشر وترويج خدمات التأمين باستعمال شبكات تكنولوجيا المعلومات والواقع الإلكتروني، منصات التواصل...الخ) (50% من الشركات أعلنت عن زيادة نفقاتها في هذا الفصل)، ومن بين المبادرات الرقمية كذلك، تفعيل شركات التأمين وضعية التكامل بين البيانات ونظم معلومات تعاملات التأمين والاعتماد على تطبيقات تحليل البيانات على الخط وذكاء الأعمال (43% و40% من الشركات زادت من نفقاتها لهذا الغرض)، وحتى أتمتها مراكز البيانات، بما في ذلك أمن المعلومات والخصوصية وتطبيقات الشبكات وموظفي تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا المستخدم النهائي<sup>14</sup>.

الشكل (2): أولويات الإنفاق في المبادرات الرقمية لشركات التأمين في العالم

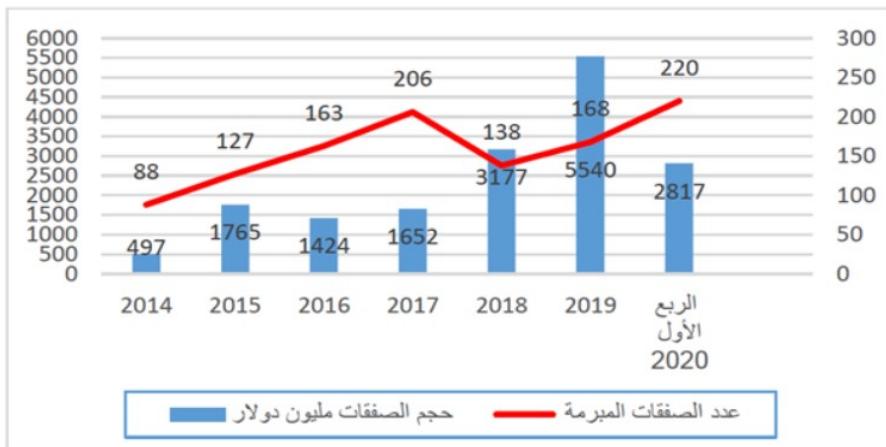


النسبة المئوية لشركات التأمين صاحبة الزيادة في نفقات المبادرات الرقمية

Source: <https://avasant.com/report/the-mandate-for-growing-it-spending-in-the-insurance-industry/> Consulté le: (04/10/2023)

في نهاية سنة 2016 حصلت 1000 شركة تأمين على حجم تمويل قدر بـ 1,8 مليار دولار للاستثمار في تكنولوجيا رقمنة نظم التعاملات الإلكترونية في خدمات التأمين، وبلغت قيمة الاستثمارات في قطاع تكنولوجيا التأمينات 1,4 مليار دولار، وخلال سنة 2017 بلغت قيمة الاستثمارات 1,65 مليار دولار، وتضاعف الحجم خلال سنة 2018، حيث وصل إلى 3,1 مليار دولار وإبرام 138 صفقة مع الشركات المزودة بتطبيقات وتجهيزات التكنولوجيا الرقمية، واستمر الارتفاع خلال سنة 2019، حيث قدر حجم الاستثمارات في تكنولوجيا التأمينات بـ 5,54 مليار دولار، وتم إبرام 168 صفقة، وتم تسجيل 2,87 مليار دولار خلال الربع الأول من سنة 2020، ومنه فإن كل هذه المعطيات تبين الاتجاه المتزايد نحو مبادرات رقمنة قطاع التأمينات في العالم<sup>15</sup>.

الشكل (3): حجم الاستثمارات وعدد الصفقات تكنولوجيا رقمنة نظم شركات التأمين في العالم في الفترة (2014-2020)



المصدر: سامية معزوز، "أثر تطبيق التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين - دراسة عدد من شركات التأمين في الجزائر"، مجلة دراسات اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، مجلد 9، عدد 1، 2022، ص 297.  
وهنالك عدة استعمالات ومزايا فنية يمكن تحصيلها من إدماج الرقمنة في نظم تعاقديات خدمات التأمين، من خلال تكنولوجيا المعالجات الآلية المباشرة للمعلومات ومنصات التواصل والخوارزميات الذكية وتطبيقات الحوسبة السحابية وقواعد البيانات الكبرى وسلسل البلوك تشين، وتبصر هذه الاستعمالات خصوصاً في نشر وترويج وترتيب الاشتراكات وتسوية ودفع التعويضات بأسلوب إلكتروني. وتمثل مزايا مبادرات رقمنة نظم التأمين فيما يلي:

► الكشف عن الغش التأميني والوقاية من المخاطر، وهذا بفضل وجود الدفتر العام، كما يمكن للمخازن الرقمية اللامركزية التحقق بشكل مستقل من صحة العملاء والوثائق والمعاملات (المطالبات)، وهذا عبر توفير سجل بيانات تاريخية كامل، وبهذا فشركات التأمين تستطيع التتحقق وتحديد المعاملات المكررة أو التي تقوم على أطراف مشبوهة.  
► مرحلة وإدارة مطالبات تعويضات التأمين، يمكن لهذا النظام الجديد تعزيز عملية اختيار المخاطر من خلال الجمع بين الواقع، والمخاطر الخارجية والتحليلات المختلفة، وتتمكن شركة التأمين من الوصول بسهولة للعمليات والبيانات والتحديثات ذات الصلة، مثل استثمارات المطالبات، والأدلة، وتقاضي الشرطة وغيرها.

► إنترنت الأشياء وتطوير منتجات التأمين، يمكن توصيل الأجهزة والأجسام إلى تقنيات الانترنت المختلفة، وهذه البيانات ستكون ذات قيمة كبيرة لشركات التأمين، حيث تتطلع إلى تطوير نماذج "اكتوارية" أكثر دقة، وأيضاً منتجات جديدة، كتلك المرتبطة بالتأمين على السيارات، فبالنظر إلى كيفية تشفير البيانات التي تم جمعها حول أوقات القيادة والمسافات، والسرعة وأنماط الكبح وغيرها، يمكن استخدام كافة هذه البيانات في تحديد السائقين ذوي المخاطر العالية.

► ابتكار نماذج جديدة للتوزيع والدفع، حيث تقوم عدد من شركات التأمين العالمية بتطوير تحالفات واكتشاف نماذج جديدة للدفع التجاري بالتعاون مع تقنيات "البيتكوين"، وذلك لتحقيق الكفاءة المالية من خلال الدفاتر الفردية العالمية،

وزيادة استخدام النظم الآلية للحصول على بيانات المخاطر في العقود، ما يتيح فرصاً جديدة لبناء معارف مرتبطة بالسوق ينبع عنها تبسيط للمدفوعات.

► إعادة التأمين، حيث تسعى شركات التأمين إلى تحقيق رؤية أوضح لعقود إعادة التأمين وأسباب التعرض للمخاطر، وفوائد الرقمنة تمثل في حساب الأقساط المتنازل عنها لمعبد التأمين بطريقة أكثر دقة، وعلى الأساس الفعلي للعقود المشاركة بكل تحديات بشكل تلقائي، وهذا تحصل شركات التأمين على قدر أكبر من المرونة في نقل رأس المال، وكذا تعزيز الشفافية في نقل المخاطر وتقليل حجم المطالبات.

#### 4.3 المبادرات الرقمية لشركات التأمين الجزائرية وسوق التأمين في الجزائر

في السنوات الأخيرة، منذ 2018، سعت شركات التأمين الجزائرية إلى الدخول في المنعرج الرقمي الخاص بمحال خدمات التأمينات بهدف توطيد العلاقة بالتقنيات الرقمية التي تقدم مجموعة واسعة من المنتجات التأمينية، وأيضاً تشجيع التسويق الإلكتروني للتأمين، وتحويل موقع شركات التأمين إلى بوابات تجارية، وتقديم الخدمات عن بعد والاكتاب عن طريق البطاقات المصرفية. ومن ملخص الخطوات التي جسدت عزم شركات التأمين الجزائرية على تبني الرقمنة واستعمالها في أنشطتها هناك ما يلي:<sup>17</sup>

► الشراكة بين شركات التأمين الوطنية والشركات العالمية المتخصصة، وذلك بإبرام عقود تتكيف مع التأمين ضد كل أنواع المخاطر، لاسيما تلك المتعلقة بالمخاطر الجديدة من حيث الرقمنة والتقنيات الجديدة المتمثلة في الجرائم الإلكترونية، والتي قد تشكل تهديداً لحوالي 50% من شركات التأمين الوطنية، وتم تسجيل خسائر مالية على الصعيد العالمي قدرت بنحو 166 مليار دولار في 2018 منها 77 مليار دولار خسائر تتعلق بالسلع المؤمن عليها بسبب الجرائم الإلكترونية الناتجة عن قرصنة البيانات الرقمية للتأمينات.

► الدفع الإلكتروني لعقود التأمين، حيث فرض قانون المالية لعام 2018 على أي متعامل اقتصادي يقدم السلع أو الخدمات للمستهلكين وضع تحت تصرف عملائه موزعات الدفع الإلكتروني لتمكينهم من دفع مبلغ مشترياتهم عن طريق بطاقة الدفع الإلكترونية، وهذا يعد من بين أهم التدابير التي شجعت شركات التأمين الجزائرية على استعمال هذه البطاقات في استلام مبالغ العقود وتسوية التعويضات المستحقة عن الأخطار، حيث يقدر عدد بطاقات الدفع البنوكية حوالي 1.5 مليون بطاقة، إضافة إلى 5 ملايين بطاقة ذهبية لبريد الجزائر.

► توقيع اتفاقية تعاون بين البنوك وشركات التأمين، فمثلاً حدث هذا النوع من الاتفاقيات بين القرض الشعبي والشركة العمومية (SAA)، حيث تسمح هذه الاتفاقية بتعزيز الشراكة بينهما، وهذا باستحداث شبكي القرض الشعبي الوطني (أنشطة بنوكية تأمينية) لتسويق منتجات التأمين على الأضرار والأشخاص لعملاء شركة (SAA) وفرعها "كرامة" للتأمينات، حيث يتم في المرحلة الأولى من هذه الاتفاقية تطبيق الافتراض الإلكتروني عبر الإنترنت على منتج التأمين السكني متعدد المخاطر، ما يسمح للعملاء للتأمين وإعادة التأمين من الحائزين على بطاقة ما بين البنوك الصادرة عن أي مؤسسة بنوكية ناشطة بالجزائر بدفع مقابل عقد التأمين الخاص بهم من خلال البوابة الإلكترونية لشركة (SAA)، وتوسيع نطاق خدمة الدفع عبر الإنترنت لتشمل منتجات التأمين الأخرى، بما في ذلك التأمين ضد الكوارث الطبيعية، وتملك الشبكة التجارية لهذه الشركة ما لا يقل عن 42 موزع آلي للدفع الإلكتروني.

وبمناسبة الحديث عن سوق خدمات التأمين في الجزائر، يشار أن قطاع التأمين الجزائري قد مر بعدد من الإصلاحات التي فرضتها الظروف والمستجدات الاقتصادية العالمية والداخلية المختلفة، حيث وضعته أمام تحديات طلبت منه الاستجابة للتغيرات الحديثة المهمة، على شاكلة انتشار ظاهرة نمو نماذج الأعمال الإلكترونية في الإدارة والتجارة والتسويق والصيغة، وتوسيع طبيعة ونطاق المنتجات التأمينية بظهور المخاطر الجديدة في الأسواق العالمية. ومن هنا، أولت الجزائر اهتماماً بالغاً في إعادة تنظيم هذا القطاع، والذي عرف تطوراً ملحوظاً توج بإصدار جملة من النصوص التشريعية

والتنظيمية المؤطرة له، مما فتح المجال لخواص الاستثمار في هذا القطاع، وإنشاء التأمين المصرفي، وإنشاء صندوق ضمان المؤمن، ورفع القدرة المالية لشركات التأمين، والاستجابة لتشريعات التجارة الإلكترونية والدفع الإلكتروني. وعرفت سوق خدمات التأمين في الجزائر عدة تطورات مهمة في الخمس سنوات الأخيرة، ناتجة عن انعكاسات أوضاع حركة التعاقدات للشركات الصناعية والتجارية الجزائرية، وتغير معدلات الاستثمار، وارتفاع معدلات التضخم من الناحية الاقتصادية، وارتفاع مخاطر القروض المالية، وزيادة عدد السكان، وظهور مستجدات الكوارث الطبيعية والحرائق والأمراض والأوبئة...الخ. وفيما يلي سيتم تقديم العديد من الأرقام حول سوق الخدمات التأمينية في الجزائر:

#### ➤ تطورات بعض المؤشرات الكلية لسوق خدمات التأمين في الجزائر خلال الفترة (2017-2020)

يبرز الجدول (1) التطور التاريخي لبعض المعطيات والأرقام التي تبيّنها بعض المؤشرات العامة المرتبطة بسوق التأمينات في الجزائر خلال 4 سنوات، وتحصّل إجمالي أقساط التأمين، وعدد السكان، وإجمالي الناتج الخام، ومعدل الإنفاق الفردي على التأمين، ونسبة ناتج التأمين في الناتج القومي الخام.

الجدول (1): مؤشرات عامة عن قطاع التأمين في الجزائر خلال الفترة (2017-2020)

السنة	سعر الصرف	إجمالي الأقساط (بالمليارات جزائري)	إجمالي الأقساط (بالملايين دولار أمريكي)	عدد السكان (بالملايين نسمة)	إجمالي الناتج المحلي الخام (بالملايين الدولار الأمريكي)	معدل الإنفاق الفردي على التأمين	نسبة التأمين في الناتج القومي الخام %
2017	110.97	122 111 314 239	122 111 314 239	41	1,223.05	29.84	0.72
2018	116.59	138 957 868 825	138 957 868 825	42	1,191.85	28.38	0.68
2019	119.36	146 341 079 611	146 341 079 611	43	1,226.05	28.51	0.72
2020	132.19	137 466 901 971	137 466 901 971	44	1,039.92	23.63	0.53

المصدر: كمال مرامي وأخرون، "نظرة على أداء قطاع التأمين الجزائري (2019-2020)"، مجلة التأمين العربي، الاتحاد العام العربي للتأمين، الجيزة، مصر، العام 38، العدد 150، 2021، ص 29.

يلاحظ أن ارتفاع إجمالي رقم الأعمال والأقساط من سنة 2017 إلى سنة 2019 من 122 مليار دج إلى 146 مليار دج، لم يكن بتلك الأهمية في تطور نسبة التأمين إلى الناتج القومي الخام، وهذا يعود لأسباب تقلبات الاقتصاد الكلي، وانخفاض سعر الصرف في الجزائر (من 110 إلى 132 دج للدولار الواحد)، وحيث أن هذه المؤشرات العامة تأثرت بتقلبات أسعار المحروقات في الفترة التي شملت سنة 2016 و2017 و2018 و2019. ويبقى الإنفاق الفردي للتأمين ضعيف نظراً لضعف القدرة الشرائية للمواطن.

#### ➤ تطور نشاط خدمات التأمين (الأقساط / المطالبات) في الجزائر خلال الفترة (2016 - 2020)

يظهر الجدول (2) أرقام حول حركة تطور مبالغ الأقساط التأمينية ضد الأضرار (غير الحياة) والتأمين الشخصي من سنة 2016 إلى سنة 2020، ويوضح كذلك مبالغ المطالبات في نفس الفترة، مما يعطي فكرة حول وجود فوائض أو عجوز ناتجة عن تشغيل محافظ أعمال الشركات الناشطة في سوق التأمينات بالجزائر.

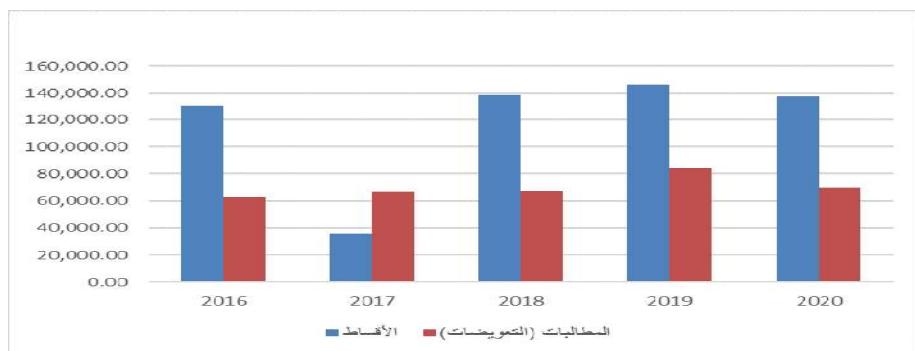
الجدول (2): أقساط وطالبات التأمين في الجزائر خلال الفترة (2016-2020)

العملة: مiliar دينار جزائري

2020		2019		2018		2017		2016		السنوات
التأمين الشخصي (الحياة)	التأمين ضد الأضرار (غير الحياة)	التأمين الشخصي (الحياة)	التأمين ضد الأضرار (غير الحياة)	التأمين الشخصي (الحياة)	التأمين ضد الأضرار (غير الحياة)	التأمين الشخصي (الحياة)	التأمين ضد الأضرار (غير الحياة)	التأمين الشخصي (الحياة)	التأمين ضد الأضرار (غير الحياة)	
11,956.01	125,509.89	14,101.89	132,239.19	12,788.89	126,168.97	3,205.13	32,553.45	11,461.28	119,192.18	الأقساط
5,809.88	64,400.79	4,633.82	80,165.63	3,611.48	64,337.71	33,000	125,239	3,098.55	63,820.31	المطالبات

المصدر: كمال مرامي وأخرون، مرجع سابق ذكره، ص 31.

الشكل (4): تطورأقساط وتعويضات التأمين في الجزائر خلال الفترة (2016-2020)



المصدر: كمال مرامي وأخرون، مرجع سبق ذكره، ص 31.

يلاحظ خلال السنوات الخمسة، في الفترة من 2016 إلى سنة 2020، أن المبلغ الإجمالي للمطالبات (التعويضات) يكون أقل من الأقساط المدفوعة، هذا ما يعني أن هناك فوائض في قطاع الخدمات التأمينية، وهذا ما يوضح أن سوق الخدمات التأمينية في الجزائر يبقى سوقاً واعدة؛ والرهان عليه لا يكون على المدى القصير، بل على المدى البعيد.

#### ➤ سوق خدمات التأمين حسب الفروع في الجزائر خلال الفترة (2018 - 2020)

الجدول (3): تطورفروع نشاط التأمين في الجزائر خلال الفترة (2018-2020)

العملة: مiliار دينار جزائري

الفروع	2018	2019	2020	% نسبة التطور 2019 / 2018	% نسبة التطور 2020 / 2019
تأمين المركبات	69,033.59	69,195.08	62,805.52	-9.2	0.2
تأمينات الحريق والمسؤولية	46,660.88	51,698.67	52,368.90	1.3	10.8
التأمين الزراعي	2,473.98	2,684.52	2,207.91	-17.8	8.5
تأمين النقل	5,847.15	6,374.76	6,047.82	-5.1	9
تأمين الاتصال	2,153.38	2,286.15	2,079.73	-9	6.2
تأمين الأفراد (تأمينات الحياة)	12,788.89	14,101.89	11,957.01	-15.1	10.3
<b>إجمالي الأقساط</b>	<b>138,957.87</b>	<b>146,341.08</b>	<b>137,466.90</b>	<b>-6.1</b>	<b>5.3</b>

المصدر: تقرير(CNA) المهني، قطاع التأمين الجزائري بالأرقام، المجلس الوطني للتأمينات، 2020.

هناك ملاحظة مهمة هو أن فرع التأمين ضد حوادث السيارات يمثل الفرع الأساسي في سوق التأمينات بالجزائر، لكنه تأثر بالنقصان في الفترة 19/20، بسبب حركة استرداد السيارات، ولازالت أقساط تأمينات الأفراد والحياة لا تشكل إلا نسبة ضئيلة، وقد عرف هذا الفرع تقهقر في معدل نموه في الفترة 19/20 نتيجة انخفاض القدرة الشرائية للأفراد، ويبقى فرع تأمينات الحريق والمسؤولية نشط بمعدلات نمو ايجابية لارتباطه ببرامج المؤسسات الصناعية والتجارية.

#### 4. الشركة العمومية (SAA) ومبادراتها الرقمية في نظم إدارة الخدمة التأمينية

##### 1.4 تأسيس الشركة العمومية (SAA) ومحطاتها التاريخية الهامة

لقد تأسست الشركة الوطنية للتأمين (SAA)، باعتبارها مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري وصناعي، بعد الاستقلال وعرفت في البداية باسم الشركة الجزائرية للتأمين SAA بمقتضى قرار متعلق بالاعتماد صادر بتاريخ 12 ديسمبر 1963 كمؤسسة مختلطة، جزائرية بنسبة 61% ومصرية بنسبة 39% من رأس المال. وهذا بسبب افتقار الجزائر في هذه الفترة للإطارات والكافاءات في مجال التأمينات، وفي فيفري 1989 تم إعادة هيكلة الشركة لتصبح ذات طابع اقتصادي، برأس مال يقدر بـ 80 مليون دينار جزائري وذلك في إطار استقلالية الشركات. وفي سنة 1990 بعد إلغاء مبدأ التخصيص على شركات التأمين العامة، قامت الشركة بتوسيع مجال نشاطها لتشمل المخاطر الصناعية والهندسية والنقل وال فلاحة والتأمين على الحياة والتأمين الصحي. وفي عام 2003 تم إحداث تقسيم جهوي جديد للشركة، وفي 2004 جرى إعادة الهيكلة وإنشاء أقسام على حسب قطاعات السوق وإنشاء صندوق (FGA) لضمان السيارات.<sup>18</sup>

## 2.4 الشبكة التجارية للشركة العمومية (SAA) ومنتجاتها

تحتل الشركة العمومية (SAA) المرتبة الأولى في سوق التأمين الجزائري الحالي بنسبة 21.15% من الحصة السوقية الإجمالية، والمرتبة السادسة إفريقياً والثالثة عربياً والمؤمن الثاني في المنطقة المغاربية. كما بلغ حجم التداول لديها 27.4 مليار دينار جزائري، ومتلك الشركة 15 مديرية جهوية و520 وكالة، موزعة على مستوى التراب الوطني مكلفة بالترويج وتوزيع منتجات التأمين وتشغل نحو 4140 موظف. وتعتمد الشركة 23 سمساراً و160 وكالة بنكية) بنوك التأمين (تقدّم وتعرض منتجات التأمين المقدمة من طرف الشركة الأم. وفيما يخص منتجات الشركة العمومية (SAA)، تقدم الشركة العديد من المنتجات التأمينية منها تأمين: الأخطار الصناعية، السيارات، التجار والخواص والمهنيين، أخطار البناء، الأخطار الفلاحية، النقل، تأمينات متعدد الأخطار، السكنات والعقارات، الأخطار التجارية، القروض، المسؤولية المدنية.

## 3.4 رقمنة نظم الخدمة التأمينية بالشركة العمومية (SAA)

تمثلت المبادرات الرقمية للشركة العمومية (SAA) في تطوير نظم معلوماتها، الإدارية/ العملية/ التسويقية، وذلك بإدماج تكنولوجيا قواعد البيانات الرقمية والمعالجات الآلية ذات البرمجيات والخوارزميات الذكية المناسبة للأتمتة والذكاء الصناعي، وكذلك ربط نظم الوحدات الفرعية بواسطة شبكة إلكترونية داخلية، وربط بيانات التأمين في الإفصاحات والتصریحات والمطالبات وتسوية مستحقات العملاء بواسطة شبكة الانترنت. وهدفت عمليات رقمنة نظام المعلومات (DSI) في الشركة العمومية (SAA) إلى المساهمة في تنفيذ إستراتيجية التحول نحو التأمين الإلكتروني، ولاسيما الدعم الإلكتروني المصاحب لإنجازات الأنشطة الملموسة أثناء تأدية الخدمات التأمينية، من تعاقديات وعمليات خبرة وحساب التعويضات وصرف المستحقات وتجديدات العقود...الخ. ولقد تم تصميم وبناء نظام معلومات الشركة العمومية (SAA) ورقمنته انطلاقاً من متطلبات المهن والعمليات التي حددتها الشركة، حيث تم الأخذ بالاعتبار المكونات الرئيسية لنظام التأمين في الشركة (الوسائل البشرية والقوانين واللوائح والتنظيمات والبرمجيات والأجهزة والإجراءات...الخ) والتي تستعمل لجمع وتخزين ومعالجة ونقل وتبادل بيانات الخدمة التأمينية المتعلقة بالعملاء والفتات والأموال والخبراء والوثائق والشركاء والصندوق..الخ.

في سنة 2021، تم تنفيذ العديد من الخطوات والعمليات والإجراءات التنظيمية ذات الصبغة الرقمية لتحسين فعالية وكفاءة عمليات إدارة الخدمة التأمينية، وكذا محاولة الوصول إلى أفضل معدلات الإنتاجية لمنتجاتها التأمينية في الشركة العمومية (SAA)، حيث تمثلت أهمها في:

﴿ وضع منصة إلكترونية لإدارة مطالبات التعويض عن حوادث السيارات، فبعد عامين من العمل والاستغلال لهذه المنصة على المستوى المركزي، تم التوجه نحو تفعيل تطبيقات العمل بهذه المنصة الإلكترونية في إدارة تعويضات الحوادث على مستوى المديريات الجهوية لشركة SAA وجرى التحقق من سلامتها. كما قام الهيكل المسؤول عن نظم معلومات الشركة العمومية (SAA) بإجراء عدة تغييرات لازمة على البرمجيات المعلوماتية والتطبيقات الرقمية وإعادة نشر امتدادات هذه المنصة على مستوى مديريات جهوية جديدة، مثل: مديرية الجزائر 3 ومديرية باتنة...الخ.﴾

﴿ نقل ونشر وتبادل بيانات تقارير أعمال الخبرة التقنية حول الأضرار والتصاريح عن بعد وبطريقة إلكترونية: "EAD : Déploiement des Expertises à Distance" وشركة (SAE) التابعة لها، حيث تساهم هذه الإمكانيات الرقمية في تحسين محطات مشوار العميل في مثوله لإجراءات الخبرة، وذلك بتقليل الوقت والمسافة في عمليات هذه الخبرة. وقد تم توفير هذه الإمكانيات على مستوى المديرية الجهوية ببشار، وجرى تفعيلها بشكل كامل، حيث أعطت نتائج مرضية، تمثلت في القيام بعمليات الخبرة عن بعد لأكثر من 60% من المطالبات بالتعويض التي تمت معالجتها. وبعدها تم تعميم نظام (EAD) الرقمي تدريجياً على مستوى مواقع المديريات والفروع الأخرى للشركة العمومية (SAA).﴾

► إدراج الدفع الإلكتروني عبر الإنترت، حيث نصج هذا المشروع في صورة اشتراك الكتروني (دفع وتحصيل) عبر الخط (Online) لبعض منتجات التأمين للشركة العمومية (SAA)، وكان هذا مع صيغة الدفع المتكامل بعد إطلاقه سنة 2021.

► تطوير لوحة قيادة لأجل مراقبة التسيير وإدارة الميزانية (النفقات والعوائد) "DR"، حيث تم تخصيص منصة رقمية على الشبكة الداخلية للشركة العمومية (SAA) بمساعدة الإنترت، يمكن الوصول إليها من قبل طواقم المديريات الجهوية والهيابك المركزية والمديرية العامة. وتعرض هذه اللوحة القيادية عدة مؤشرات إدارية ومالية مهمة، وهذا ضمن واجهة (Web) مرنة وسهلة الاستخدام، وموجهة أساساً للمديرية العامة.

► تشييد منصة رقمية داعمة للاستماع بواسطة بشبكة الإنترت (خاصة بخلية الاستماع)، فلقد تم إنشاء هذا الموقع بناءً على طلب إدارة التسويق في الشركة العمومية (SAA)، ويعلم كمنتدى للمشاركة في معرفة مطالب وشكاوى العملاء وأراء الخبراء، حيث يقوم الموظفون بإرسال مسائلهم والحصول على إجاباتها. هذا الأخير يساهم في تحسين مهارات وخبرات وأداء الموظفين.

► الدمج الإلكتروني للتقارير في التطبيق الرقمي لإدارة المستحقات، حيث يتيح هذا التطبيق متابعة عرض وضعية المستحقات حسب الوكالة الواحدة للشركة العمومية (SAA)، ويقوم بتلخيص وتقديم النتائج المجمعة للوكالات حسب المديرية الجهوية الواحدة، ويعطي نظرة شاملة عليها بالنسبة للشركة كل. فهو يسمح بالمراقبة الآلية للمستحقات، مما يسهل إدارتها واتخاذ القرارات الملائمة في شأنها.

► تعددين (تمرين) البيانات المنتشرة في القواعد الرقمية وفق مشروع (Digivalo)، تكون فكرة مشروع (Digivalo) من استغلال التقنيات الجديدة في الذكاء الصناعي للتعرف على المميزات والخصائص والأنماط التي تتسم بها البيانات، وهذا يهدف تحسين جودة المعلومات الواردة في قواعد البيانات الرقمية لتسهيل استخراج قيم معرفية منها، في إطار ما يسمى بنموذج (KYC) أي معرفة عميل المؤسسة. وكجزء من هذا المشروع عمل الهيكل المسؤول عن نظم وتكنولوجيا المعلومات في شركة SAA على تطوير واجهة هذا المشروع مع برمجية (ORASS).

#### 4.4 الصيانة والترقية الرقمية للتشبيك الخاص بمنصات إدارة الطلبات والمستحقات والمجتمعات في (SAA)

► لقد تم ترقية الشبكة الداخلية ونظم الاتصال لتهيئة البيئة الرقمية التنفيذية الخاصة بنظم تخطيط الموارد (ERP) للشركة العمومية (SAA)، فوفقاً لتوصيات المراجعة التي أجريت في سنة 2019، فيما يتعلق بالتجهيزات والهيابك والبنية التحتية للشبكة الإلكترونية الداخلية التي تديرها وتشغل عليها الشركة، تم إجراء العديد من أعمال وعمليات الصيانة والتجديد والتحديث الرقمي، لاسيما على مستوى هيابك الوحدات التابعة للمديريات الجهوية للشركة العمومية (SAA). وكان هذا شرطاً مسبقاً لتنفيذ البناء المسبق لنظام معلومات مركزي موجه لتخطيط موارد المؤسسة (ERP).

► بالإضافة إلى هذه العمليات الترقوية للشبكة الإلكترونية الداخلية ونظم الاتصال والمعلومات وبرمجيات تخطيط موارد الشركة العمومية (SAA)، جرى تحسين نوعية شبكات الكابلات الناقلة للبيانات الرقمية في بعض الوكالات والمديريات الجهوية، وهذا لتسهيل عمليات تثبيت وتفعيل برمجيات حاسوبية (خوارزمية متطرفة) لإدارة ملفات التأمين ضد الحوادث والكوارث (التعاقدات الدفعات والمطالبات والمستحقات)، بالإضافة إلى تحسين ديناميكية الواقع الإلكتروني المروجة لخدمات التأمين التي تقدمها الشركة العمومية (SAA).

#### ► إنجازات أخرى:

- تطبيق حلول رقمية متمثلة في تداول الخطابات والحوارات واللقاءات والمعلومات بالفيديو، من أجل التغلب على قيود الموجودات المادية لبيانات الخدمات التأمينية والإجراءات والمجتمعات بين الموظفين وحتى مع العملاء، حيث أصبح لدى الشركة العمومية (SAA) منتديات لعقد مؤتمرات بالفيديو.

- القيام بتنفيذ حل الطباعة الرقمية عن بعد في مختلف أقسام وطوابق ومباني الشركة العمومية (SAA)، مركزيًا وجهوياً ووحديًا (الأرضيات)، وهذا كان كجزء من الجهود المبذولة لخفض تكاليف واردات التوريق، حيث قامت الشركة العمومية (SAA) بشراء وتثبيت وتشغيل طابعات صناعية رقمية مثبتة في المقرات الرئيسية.

#### 4.3 الموقع الإلكتروني الرسمي للشركة العمومية (SAA)

تملك الشركة العمومية (SAA) قاعدة إلكترونية، في شكل منصة، تسمح لزائرها بالولوج إليها من أجل معرفة المعلومات الخاصة بالخدمات التأمينية، وتبادل بيانات هذه الخدمات مع شركة SAA، وتظهر هذه الخدمات بطريقة الإتاحة على الخط (Online)، فكل الخدمات تم جمعها معاً في بوابة ذات وجهة واحدة، حيث صممت الشركة العمومية (SAA) موقعها الإلكتروني الذي عنوانه: ([www.saa.dz](http://www.saa.dz)) ليكون متاحاً لعموم الناس، فمن خلاله يستطيع زائر الموقع الوصول إلى المعلومات المرتبطة بالمنتجات التأمينية والنشاطات الخدماتية وموقع الشبكة التجارية لشركة SAA، هذا بالإضافة إلى مشاركة المعنيين والشركاء والمهتمين بكل المعلومات والبيانات حول المشاريع الحالية لعقود التأمين التي تقوم بها الشركة. وبالمقابلة، يعتبر هذا الموقع أداة ترويجية مهمة للأعمال الإلكترونية شركة SAA حتى لتسويق منتجاتها التأمينية بأسلوب الكتروني (بعد التسويق الإلكتروني)، وتقوم الشركة العمومية (SAA) بالإشارة لهذا الموقع عبر شبكات التواصل الاجتماعي، مثل: صفحتها على منصة فيسبوك من خلال حسابها: (<https://web.facebook.com/ww.saa.dz>) من أجل توسيع اتصالاتها مع الشركاء وتحسيس عملائها الحاليين واستئمالة عملاء آخرين جدد.

► **سمات وطريقة ظهور البيانات في الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة العمومية (SAA)**، فعند تصفح الموقع الإلكتروني الرسمي للشركة، يتضح أن واجهة الموقع من الناحية التقنية والمئوية تتسم بالبساطة والوضوح والدقة والتنظيم في عرض منتجات الخدمة التأمينية لشركة (SAA) باللغتين: العربية والفرنسية.

► **إمكانيات التجول والاستقصاء في الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة العمومية (SAA)**، تمكن صفحات الموقع الإلكتروني الزائر (الراغب في الاطلاع على عروض الخدمات التأمينية للسيارات أو الراغب في التعاقد لأجل التأمين ضد الكوارث الطبيعية أو التأمين ضد الأخطار السكنية... الخ) من أن يدخل للمنصة المعلوماتية لشركة العمومية (SAA) بكل سهولة على الرابط ([https://www.saa.dz](http://www.saa.dz))، والقيام بالتصفح والتجول وتشغيل عملية البحث الآلي والسرعى والاطلاع على العروض التأمينية (قراءة النصوص الإلكترونية)، وكذا الحصول على واجهات مئوية تعرف الزائر على أسعار اشتراكات التأمين لكل المنتجات التأمينية التي توفرها الشركة العمومية (SAA) وبكل سهولة. ويوفر الموقع إمكانية الاستقصاء عن كل الوكالات المحلية التابعة لشركة (SAA)، بالإضافة إلى إمكانية الحصول على بيانات رمز الوكالة الواحدة، العنوان الإلكتروني، رقم الهاتف، موقعها الحقيقي، الخبرات وغيرها من المعلومات التعريفية.

► **خدمات البيع الإلكتروني لدى الشركة العمومية (SAA)**، من أجل التقرب من العملاء والاستجابة لاحتياجاتهم، بادرت الشركة بتوفير نظام للبيع والتعاقد الإلكتروني لمنتجاتها التأمينية، بالأخص عندما طرحت منتجين تمثلاً في:

- التأمين ضد الكوارث الطبيعية (CAT/NAT) .Catastrophes Naturelles
- التأمين ضد الأخطار السكنية (MH) . Multirisques Habitation

ويستطيع العميل أن يباشر عملية شراء المنتج والقيام بدفع المبلغ بواسطة البطاقة البنكية (CIB) للمنتجات التأمينية المعترف بها على الموقع ([www.saa.dz](http://www.saa.dz))، في انتظار تعميم عملية الاكتتاب الإلكتروني على عدة منتجات تأمينية أخرى مثل التأمين ضد حوادث السيارات، ويمكن للعميل الحصول على عدة عروض سعرية من خلال عدد من النقرات، بعد التسجيل في الموقع، وإدخال المعلومات الشخصية للأفراد أو المؤسسات أو الهيئات: (الصفة، الاسم، اللقب، اسم المؤسسة، البريد الإلكتروني، المهنة، الولاية، المنطقة، العنوان، رقم الهاتف.. الخ)، ثم إدخال بيانات بطاقة الدفع الإلكترونية الخاصة بالعميل، وبعد تأكيد صحة خطوات وإجراءات العمليات توثيق العقد وتسديد المبلغ، يستلم العميل

نسخة من عقد تأمين الصادر عن الشركة العمومية (SAA) وطباعته، والشكل التالي يوضح منصة الدفع الإلكتروني المتوفرة على الموقع الإلكتروني الرسمي :

(الشكل 5): منصة الدفع الإلكتروني المتوفرة على موقع الإلكتروني الرسمي للشركة العمومية (SAA)

The screenshot shows the CIB payment platform interface. At the top, it displays the URL: https://cib.satim.dz/payment/merchants/SATIM/payment\_fr.html?mdOrder=7n1hxTqLZ7IAEADEL6K. The page header includes the CIB logo and the text "Bienvenue Sur La Plate Forme De Paiement Par Carte Interbancaire CIB". Below the header, it shows payment details: Commerçant: SAA ASSURANCES, site Web: https://www.saa.com.dz, Montant: 21976.00 DZD. A large blue bar labeled "Informations du paiement" contains fields for card number (1231212), CVV2, expiration date (12 - Décembre 2020), and name (Nom Prénom). Buttons for "Valider", "Réinitialiser", and "Annuler" are at the bottom. The footer features links for "AIDE" and "30 20".

Source : [www.saa.dz](http://www.saa.dz)

يمكن للعميل في حالة وقوع حادث القيام بعملية التصريح به وسرد تفاصيل الأضرار، وذلك بالولوج للفضاء المخصص لهذا الحدث، بعد تسجيل الدخول للحساب الشخصي في موقع شركة (SAA)، ثم تشغيل خانة التصريح بالأضرار، ولملئ المعلومات المطلوبة، والتأكيد على صحتها، وطبع وثيقة التصريح بالحادث، ليجري بعدها مراسلة الخبر التقني لتقرير الخبرة التقنية حول الأضرار وقيمة المبالغ المالية لإصلاحها، ودفع مبالغ التعويضات سيتم بعد إجراء الإصلاحات وتلافي الأضرار، وأخيرا تحويل النقود إلى حساب العميل في البنك أو في الحساب البريدي الجاري مباشرة.

#### 5. تحليل نمو الأعمال والشخص السوقية للشركة العمومية (SAA) في ضوء مبادرات رقمنة الخدمة التأمينية

#### 1.5 نمو الأعمال المحقق من طرف الشركة العمومية (SAA) لسنة 2021 مقارنة بسنة 2020 في وجود الرقمنة

انطلاقا من المجهودات والإجراءات التي قامت بها الشركة العمومية (SAA) للتماشي مع التحول الرقمي في قطاع التأمينات، وذلك برقمنة نظم معلوماتها، الإدارية والمالية والمحاسبية والتسويقية والتعويضية، وبنائها لمنصاتها وإنشائها لموقعها الرسمي في الانترنت من أجل الإعلان والإشهار والتعاقدات على الخط (Online) قبل سنة 2020 انعكست هذه الجهود على نتائج أداء الشركة، وكان ذلك جلي في السنة المowالية 2021، وأظهر تغيرات ايجابية في نمو مكونات محفظة أعمالها. وفيما يلي بعض النتائج التي حققتها الشركة في محفظتها الاستثمارية خلال سنة 2021 مقارنة بسنة 2020.

الجدول (4): تطورات هيكل محفظة أعمال الشركة العمومية (SAA) لسنة 2021 مقارنة بسنة 2020

النمو	نسبة المكونات		فرع التأمين
	2021	2020	
% 3.9 -	% 62.15	% 66.05	أخطار حوادث السيارات
% 0.55 +	% 10.41	% 09.86	أخطار بسيطة متنوعة
% 3.32 +	% 23.47	% 20.15	أخطار صناعية
% 0.01 +	% 02.30	% 02.29	أخطار فلاحية
% 0.02 +	% 01.68	% 01.66	أخطار النقل
% 4 +	% 37.85	% 33.95	أخطار متعلقة بأضرار أخرى

Source: Direction Planification et Veille Stratégique SAA, Rapport d'Activité SAA- Exercice 2021

من خلال المقارنة بين نسب مكونات محفظة أعمال الشركة العمومية (SAA) لسنة 2021 مع سنة 2020، يتضح أنه فيما عدا فرع أخطار حوادث السيارات، الذي عرف تقهقر بنسبة 3.9 % فإن الفروع التأمينية الأخرى عرفت نمو إيجابي في سنة 2021، وبالتالي فتراجع رقم أعمال فرع تأمين السيارات مقارنة بسنة 2020 كان بسبب الانكماش في استيراد

المركبات من جهة وفي ضل توقف نشاطات النقل بسبب جائحة كورونا وانخفاض القدرة الشرائية للمواطن الجزائري بفعل التخفيضات المتسلسلة لقيمة سعر صرف الدينار.

## 2.5 فعالية برامج أعمال الشركة العمومية (SAA) في سوق التأمين بوجود الرقمنة سنة 2021

لقد سعت الشركة العمومية (SAA) في الإطار المتعدد السنوات لبداية عام 2018 إلى وضع أهداف طموحة في برامج التأمينات المكونة لمحفظة أعمالها، وهذا من باب تنفيذها للتزاماتها اتجاه الإصلاحات التي شملت قطاع التأمين في الجزائر، ومن خلال جهود استجابتها لمتطلبات عصرنة ورقمنة نظم تعاملاتها التجارية وعملياتها المالية. وفي سنة 2021 عرفت أعمال فروع التأمين للشركة العمومية (SAA) تحقيق عدة إنجازات سنوية، في مجملها كانت بمعدلات تنفيذية ذات نسب مئوية مرتفعة. وفيما يلي بعض النتائج التي سجلتها لوحدة قياس فعالية أعمال الشركة مع نهاية سنة 2021:

الجدول (5): لوحة قياس فعالية محفظة أعمال الشركة العمومية (SAA) لسنة 2021 في وجود الرقمنة

معدلات الفعالية (%)		الفرق بين الإنجازات والأهداف بالقيم المطلقة		الأهداف		الإنجازات		فروع التأمين
مبلغ	عدد	مبلغ	عدد	مبلغ	عدد	مبلغ	عدد	
% 88	% 86	434 -	234745 -	3484	1652741	3050	1417996	أخطار إجبارية
% 95	% 99.6	741 -	9168 +	15589	5799345	14848	5808513	أخطار اختيارية
% 94	% 85.9	1175 -	203292 -	19073	1452086	17998	1248794	أخطار حوادث السيارات
% 101	% 96	39 +	12173 -	2960	295608	2999	283435	أخطار بسيطة ومتنوعة
% 106	% 55	336 +	5208 -	5287	11671	5625	6463	أخطار الاستغلال الصناعي
% 122	% 136	202 +	737 +	933	2059	1135	2796	أخطار تقنية ومتخصصة
% 94	% 90	39 -	2425 -	700	23564	661	21139	أخطار فلاحية
% 80	% 80	118 -	10670 -	602	52408	484	41738	أخطار النقل
% 105	% 80	381 +	17566 -	7522	89702	7903	72136	الأخطر الكبري
% 97	% 87	1930 -	490060 -	29555	2038051	28800	1773567	أخطار أخرى عامة

وحدة المبالغ: 1 مليون دج / عملية/ عقد

Source: Direction Planification et Veille Stratégique SAA, Rapport d'Activité SAA- Exercice 2021.

في ظل المخاطر الطبيعية والبيئية والصحية التي ميزت سنة 2021، وفي وجود التسهيلات الرقمية لاكتتاب عقود التأمين ووعي المؤسسات الصناعية والحكومية بالعمل الإلكتروني ضمن قواعد التأمين، يظهر الجدول (5) أن الشركة العمومية (SAA) حققت نهاية سنة 2021 إنجازات مهمة جداً في فرع الأخطار التقنية والمتخصصة بأعلى معدل فعالية بنسبة 122% قدر بـ 2796 مليون دينار، وبـ 1135 عملية، وهذا يعود إلى استئناف المشاريع الكبرى، وكذلك هناك إنجاز معتبر بالنسبة للعمليات المتعلقة بالتأمينات ضد أخطار الاستغلال الصناعي، بمعدل فعالية وصل إلى: 106% قدر بـ 5625 مليون دينار بزيادة في مبالغ العمليات تمثلت في 336 مليون دينار وهذا يسبب توقف نشاط العديد من الفروع الصناعية، أما الفرع الأقل فعالية فكان ممثلاً في أخطار النقل (80%)، نصان بـ 10670 عملية تأمين عن ما هو متوقع، وانخفاض المبلغ بـ 118 مليون دج (كوفيد-19) التي خفضت من حركة نقل الأشخاص.

## 3.5 ترتيب الشركة العمومية (SAA) في سوق التأمين بالجزائر لسنوات 2019/2020/2021

بغرض تحليل إنجازات الشركة العمومية (SAA) في سوق التأمين لسنوات 2019/2020/2021، وفي ظل ما قامت به من مبادرات رقمية ساعدتها على تنفيذ نشاطاتها الميدانية في تأدية الخدمات التأمينية، سيتم عرض جدول يوضح توضع الشركة بالمقارنة مع شركات التأمين الأخرى، العمومية أو الخاصة أو المتخصصة، وهذا حسب المعلومات الصادرة عن مجموعة CNA (Groupe statistique CNA, 2021).

الجدول (6): نمو الحصة السوقية للشركة العمومية (SAA) لسنة 2021 في سوق التأمينات بالجزائر

تطور تموقع الشركات في سوق التأمين	الحصة السوقية			رقم الأعمال 2021	الشركة	الرتبة
	2021-2020	2021	2020			
% 0.9 +	% 21.65	% 21.00	% 21.9	28800	SAA	1
% 0.74 -	% 18.73	% 19.46	% 18.28	24976	CAAT	2
% 0.99 +	% 12.07	% 11.08	% 11.64	16099	CASH	3
% 0.15 -	% 11.55	% 11.69	% 09.57	15397	CAAR	4
% 0.60 -	% 09.66	% 10.27	% 10.81	12885	CNMA	5
% 0.40 -	% 06.46	% 06.86	% 07.44	8611	CIAR	6
% 0.78 +	% 04.53	% 03.74	% 03.01	6035	TRUST	7
% 0.10 -	% 03.62	% 03.72	% 03.93	4823	ALLIANCE	8
% 0.34 -	% 03.24	% 03.59	% 04.06	4322	SALAMA	9
% 0.12 -	% 02.81	% 02.93	% 02.87	3748	2A	10
% 0.22 -	% 02.37	% 02.59	% 02.87	3163	GAM	11
% 0.25 -	% 01.23	% 01.48	% 01.98	1644	AXA dommages	12
% 0.04 +	% 00.93	% 00.90	% 00.83	1245	CAGEX	13
% 0.24 +	% 00.93	% 00.69	% 00.73	1243	SGCI	14
-	100%	100%	%100	132999	مجموع شركات التأمين	

Source: Groupe statistique CNA, 2021

بعد تنفيذ تجارب نموذج الأعمال الإلكتروني في تعاقدات الخدمة التأمينية للمنتجات الرئيسية في الشركة العمومية (SAA)، وإحلال أسلوب الدفع الإلكتروني (البطاقات الائتمانية والتحويلات البنكية الرقمية) سنة 2021، وتشجيع العملاء على التعامل مع الشركة عن بعد، يكشف الجدول (6) أن الشركة (SAA) تحتل الصدارة (المربطة الأولى) في سوق خدمات التأمين بالجزائر، بحصولها على حصة سوقية تقدر بـ (21.65 %)، برقم أعمال يقدر بـ 28800 مليون دج. وجاءت شركة (CAAT) في المرتبة الثانية بحصة سوقية تقدر بـ (18.73 %)، وبرقم أعمال قدر بـ 24976 مليون دج. وهذه الملاحظة يمكن القول أن حفاظ شركة (SAA) على المرتبة الأولى في سوق خدمات التأمين بالجزائر يعود باحتمال كبير إلى مبادرات رقمنة نظم المعلومات وإجراءات التعاقدات التأمينية على الخط (Online)، بالإضافة إلى أفضليات المزج الترويجي الإلكتروني الذي اتبعته الشركة في حسابها: (<https://web.facebook.com/ww.saa.dz>)، كلها مبادرات رقمية ساعدت على تطبيق الضمانات الجديدة التي طرحتها الشركة، كما ساهمت في توسيع الاتفاقيات الإلكترونية المتعلقة بمبادرات تخفيض الاشتراكات مع بعض القطاعات والمؤسسات والشركات والهيئات المعنية بالتأمين المستمر.

## 6. خاتمة

في هذه الورقة البحثية، تم سرد بعض النقاط المهمة، بداية بإيجاز بعض الأفكار المفاهيمية عن الرقمنة والتكنولوجيا الإلكترونية للتأمينات في العالم، وذكر الخصائص السوقية لهذا القطاع في الجزائر، ثم جرى تحليل الصورة الواقعية التي ظهرت عليها المبادرات الرقمية للشركة العمومية (SAA)، منذ سنة 2018، وحقيقة نمو رقم أعمالها في سوق خدمات التأمين بالجزائر. وهذا تم التوصل لعدة نتائج، من أهمها، أن الشركة العمومية (SAA):

► شيدت منصة إلكترونية، تشغّل على أساس شبكة داخلية، منتشرة عبر كافة مديرياتها الجهوية ووكالاتها الولاية، مخصصة لإدارة إجراءات الاشتراكات والتعويضات والتصريحات والخبرة وغيرها.

► أدرجت الدفع الإلكتروني ببطاقة (CIB) للبنك الوطني الجزائري (BNA) على موقعها الإلكتروني الرسمي.

► قامت بأتمتة نظم المعلومات وقواعد بيانات التأمين بالأساليب الرقمية [مشروع: (Digivalo) وبرمجية (ORASS)] ولوحات القيادة الإلكترونية، وهذا من أجل مراقبة تسيير عمليات التأمين وإدارة الميزانية وتخطيط الموارد (ERP).  
 ► أنسنت موقع إلكتروني محترف رسمي، تحت عنوان الرابط: (<https://www.saa.dz>)، لمباشرة إجراءات التعاقد معها، وتبادل بيانات الخدمة التأمينية على الخط (Online)، وأنشأت صفحتها على منصة (فيسبوك) بحساب هو: (<https://web.facebook.com/ww.saa.dz>)، من أجل ترويج وتسويق خدماتها التأمينية وتحسيس عمالها.  
 ► شهدت نموا ملحوظاً لرقم أعمالها وعملياتها (عدة فروع تأمينية، مثل: أخطار حوادث السيارات والصناعة والفالحة، والنقل..الخ) في سوق التأمينات بالجزائر، وهذا في ظل المبادرات الرقمية المحسنة ميدانياً. وتحصلت على حصة سوقية معتبرة بالمقارنة مع منافسيها في قطاع التأمينات حتى العام 2021 في ظل التزامها باستراتيجية الرقمنة.

## 7. المراجع

- <sup>1</sup> Andreas Schumacher, Wilfried Sihl and Selim Ero, Automation, digitization and digitalization and their implications for manufacturing processes, International scientific Conference, Bucharest, Romania, 28/29 October 2016, p3.
- <sup>2</sup> Khan. S, Leadership in the digital age – A study on the effects of digitalisation on top management leadership, Stockholm Business School Master Thesis 30 HP, Spring semester, Supervisor, Henrikki Tikkanen, 2016, p6.
- <sup>3</sup> عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صوت القانون، مجلد 4، عدد 1، 2017، ص.38.
- <sup>4</sup> فاطمة الدوسريان وعثمان يوسف الحجي ومبارك نوري بشير، مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت- بيت الزكاة حالة عملية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، مجلد 4، عدد 5، 2008، ص 254.
- <sup>5</sup> بنون خير الدين بيطاط نور الدين، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النشاط الاقتصادي"، ملتقى وطني حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، 23 و 24 أفريل 2018 ، المركز الجامعي "عبد الحفيظ بالصوف"- ميلة، الجزائر، ص 6-7.
- <sup>6</sup> محمد شكريين، مهارات شغل وظائف الاقتصاد الرقمي في الجزائر وتحمية التكيف، مجلة المالية والأسوق، مجلد 8، عدد 1، 2021، ص 468.
- <sup>7</sup> مصطفى يوسف كافي، الإدراة الإلكترونية، دار رسالن، سوريا، دمشق، 2011، ص 67-69.
- <sup>8</sup> Teay Shawyun, "Strategic Market Driven IS/IT: Planning Model", Strategic information technology and portfolio management, Published by Information Science Reference, USA, 2009, p 52.
- <sup>9</sup> ريم عقاب طه، "أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على تطوير نظام المعلومات المحاسبية الحكومية دراسة تحليلية"، مجلة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بجامعة المسيلة، مجلد 1، عدد 8، 2012، ص 5-4.
- <sup>10</sup> بن حامد كمال والعقارب محمد، "متطلبات ومؤشرات قيام تنمية الحكومة الإلكترونية في الجزائر- دراسة تحليلية (2003-2020)"، ملتقى دولي: متطلبات وأدوات تطوير رقمنة المرفق العام للتحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، 07 و 08 ديسمبر 2021، جامعة المسيلة، الجزائر، ص 13.
- <sup>11</sup> <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria/dataYear/2022>. (Consulté le: 02-04-2023).
- <sup>12</sup> فاروق فياض، "التأمين الإلكتروني..نقطة نوعية نحو التوفير والجودة"، مجلة الخليج، أرشيف الاقتصاد، 2018، [على الخط]، متاح على: <<https://www.alkhaleej.ae/2018-03-03>> (اطلع عليها بتاريخ 03-10-2023).
- <sup>13</sup> عبود الخيكاني ماهر محسن، "تنظيم القانوني للتأمين الإلكتروني: دراسة مقارنة"، مجلة الكوفة للعلوم القانونية والسياسية، جامعة الكوفة، كلية القانون، العراق، مجلد 11، عدد 36، 2018، ص 140-141.
- <sup>14</sup> <https://avasant.com/report/the-mandate-for-growing-it-spending-in-the-insurance-industry/> Consulté le: (04/10/2023)
- <sup>15</sup> سامية معزوز، "أثر تطبيق التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين - دراسة عدد من شركات التأمين في الجزائر"، مجلة دراسات اقتصادية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، مجلد 9، عدد 1، 2022، ص 297.
- <sup>16</sup> Dave Nuernberg,"Blockchain in insurance: applications and pursuing a path to adoption", EY building a better working world, [En ligne], 2017 EYGM Limited, Disponible sur: <<https://pdf4pro.com/amp/cdn/blockchain-in-insurance-applications-and-pursuing-a-path-499e42.pdf>>, (Consulté le: 04-04-2023), p. 3-4.
- <sup>17</sup> سعدي صبرة وفلاق صليحة، "تكنولوجيا البلوك تشين كمدخل لدعم نشاط شركات التأمين وتعزيز الشمول المالي في الجزائر"، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي يسميسيلت، الجزائر، مجلد 6، عدد 1، 2022، ص 243.
- <sup>18</sup> <http://www.saa.dz>. (Consulté le : 03-04-2023).
- <sup>19</sup> Direction Planification et Veille Stratégique SAA, Rapport d'Activité SAA- Exercice 2021.