

دور التأمين الإلكتروني في أداء شركات التأمين في الجزائر خلال الفترة

2017-2013

The role of electronic insurance in the performance of insurance companies in Algeria during the period 2013-2017

ط. بهية تسوري بن تسوري

جامعة لونيبي علي - البلدة 2- الجزائر

تاريخ الاستلام: 2020/02/12؛ تاريخ القبول: 2020/11/30 تاريخ النشر: 2020/12/31

ملخص: لقد ظهرت فكرة التأمين لأول مرة منذ عدة قرون إلا أن الحاجة إليه تتزايد يوما بعد يوم في ظل الأخطار المتعددة التي تهدد أمن الأفراد في مالهم، شخصهم أو ممتلكاتهم، ومع ظهور أنواع عديدة من التأمين وزيادة عدد المؤمن عليهم وفي ظل التطورات التكنولوجية الحاصلة بات من الضروري على شركات التأمين اليوم استعمال هذه الأخيرة وخاصة الانترنت من أجل تحويل أعمالها التقليدية من إدارة وتسويق وإنتاج إلى أعمال الكترونية بدقة وسرعة وفعالية كبيرة، وهو ما يطلق عليه اسم التأمين الإلكتروني. حيث نحاول من خلال هذا البحث التعرف على منتجات هذا النوع من التأمين وكيفية الاستفادة منه، بالإضافة إلى مدى مساهمته في زيادة إنتاج شركات التأمين وتعزيز حصتها السوقية في ظل منافسة كبيرة بينها. ولقد أجريت هذه الدراسة على شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية خلال الفترة الممتدة من 2013 إلى غاية 2017، من خلالها توصلنا إلى جملة من النتائج كان أهمها أن التأمين الإلكتروني يساهم بشكل كبير في رفع قيمة إنتاج شركات التأمين وتعظيم حصتها السوقية بالإضافة إلى التخفيض من تكاليفها.

الكلمات المفتاح: تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ شركات التأمين؛ تأمين الكتروني؛ منتجات التأمين.

Abstract: The idea of insurance first emerged several centuries ago, but the need is increasing day by day in light of the multiple threats to the security of individuals in their money, person or property, and with the emergence of many types of insurance and the increase of the number of insured and in light of technological developments have become necessary Today, insurance companies should use the latter, especially the Internet, to transform their traditional business from management, marketing and production to electronic business with great accuracy, speed and effectiveness, It is called electronic insurance. Through this research, we try to identify the products of this type of insurance and how to benefit from it, in addition to the extent of its contribution to increase the production of insurance companies and enhance their market share in the face of great competition among them. This study was conducted on insurance companies active in the Algerian market during the period from 2013 to 2017, through which we reached a number of results, the most important of which is that electronic insurance contributes significantly to increase the value of insurance companies production and maximize market share in addition to reducing their costs.

Keywords: Information and communication technology; insurance companies; electronic insurance; insurance products

Résumé : L'idée de l'assurance est apparue pour la première fois il y a plusieurs siècles, mais le besoin augmente de jour en jour à la lumière des multiples menaces pesant sur la sécurité des personnes en ce qui concerne leur argent, ou leurs biens, et avec l'émergence de nombreux types d'assurance et l'augmentation du nombre d'assurés et à la lumière des développements technologiques devenus nécessaires. Aujourd'hui, les compagnies d'assurance devraient utiliser ce dernier, notamment Internet, pour transformer leurs activités traditionnelles de la gestion, du marketing et de la production au commerce électronique avec une grande précision, rapidité et efficacité. C'est ce qu'on appelle l'assurance électronique. A travers cette recherche, nous essayons d'identifier les produits de ce type d'assurance et comment en tirer profit, en plus de sa contribution à l'augmentation de la production des compagnies d'assurance et à l'augmentation de leurs parts de marché face à la forte concurrence qui les oppose. Cette étude a été réalisée sur les compagnies d'assurance actives sur le marché algérien entre 2013 et 2017, grâce auxquelles nous avons obtenu plusieurs résultats, dont le plus important est que l'assurance électronique contribue de manière significative à accroître la valeur de la production des compagnies d'assurance et à maximiser la part de marché tout en réduisant leurs coûts.

Mots-clés : Technologies de l'information et de la communication; compagnies d'assurance; assurance électronique; produits d'assurance.

1- تمهيد : التأمين الإلكتروني مصطلح حديث في عالم التأمين عامة، بل وأحدث في عالم شركات التأمين الجزائرية التي أدركت أنها تتعامل اليوم مع زبائن يختلفون على ما كانوا عليه بالأمس، زبائن رقميون يميلون إلى كل ما هو رقمي ولا يحبذون التنقل إلى وكالات التأمين للاختيار من البدائل المتاحة لمنتجات التأمين، فالانترنت اليوم وفرت لهم كل شيء بسرعة وبسهولة متناهية بمجرد نقرة على وسيلة من وسائل المعلومات والاتصال، فشركات التأمين اليوم مجبرة على توفير منتجات الكترونية على الخط من خلال مواقعها التجارية أو الترويجية لتضمن بقاءها في خدّم منافسة شرسة فيها للأقوى، والقوة هنا تكمن في مواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

● إشكالية الدراسة: على ضوء ما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

كيف يساهم التأمين الإلكتروني في تحسين أداء شركات التأمين في الجزائر؟

● فرضية الدراسة: للإجابة عن الإشكالية المطروحة قمنا بصياغة الفرضية التالية:

- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال التأمين الإلكتروني في زيادة إنتاج شركات التأمين وبالتالي تعظيم حصتها السوقية.

● أهمية الدراسة: تتجلى أهمية الدراسة في:

- التعرف على التأمين الإلكتروني الذي يعتبر مصطلح جديد في سوق التأمين الجزائرية.
- التعرف على بعض منتجات التأمين الإلكتروني المطروحة من قبل شركات التأمين الجزائرية وإمكانية الاستفادة منها.

- توضيح ضرورة مواكبة شركات التأمين لموجة التطورات العالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال

● **الدراسات السابقة:** بما أن مصطلح التأمين الإلكتروني يعتبر جديد فان الدراسات التي تناولته قد تكون شبه منعدمة خاصة ما تعلق بالدراسات الجزائرية ، غير انه تجدر الإشارة إلى أن هناك بعض الدراسات التي تناولت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاعات مختلفة أما في قطاع التأمين فإنها تعد بالأصابع ونذكر منها:

- **دراسة عصام قاسم حسنا بوعرة،** بعنوان "مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين في مدينة رام الله" رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة القدس، فلسطين، 2018، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء شركات التأمين وذلك من خلال دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على كفاءة المبيعات، الحصة السوقية، رضا العملاء، والإبداع والتعليم . ولقد توصل الباحث إلى نتيجة مفادها وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء شركات التأمين في مدينة رام الله؛

- **دراسة الدكتور عيد أحم د أبو بكر،**

بعنوان "دراسة تحليلية لمدى استفادة شركات التأمين من تطبيقات شبكة الانترنت (ممارسة التأمين الإلكتروني)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن، حيث هدفت هذه الدراسة إلى

تقديم معلومات مفيدة لشركات التأمين التي تتبنى تطبيقات شبكة الانترنت من مزايا استخدام شبكة الانترنت وكذلك كفاءة المعوقات التي تحول دون التوسع في استخدام هذه التطبيقات، ولقد توصل الباحث إلى جملة من التوصيات تفيد شركات التأمين في استخدام شبكة الانترنت وكيفية التغلب على المعوقات. أما فيما يخص دراستنا فهي تختلف عن هذه الدراسات السابقة في كونها تدرس تأثير التأمين الإلكتروني على إنتاج شركات التأمين الجزائرية دون غيرها وكيف يساهم هذا التأمين في تعظيم حصتها السوقية وتخفيض تكاليفها.

1.1- الإطار النظري للدراسة :

1.1.1- **تعريف التأمين:** من خلال هذا العنصر سنحاول تقديم كل من التعريف الاقتصادي و القانوني ثم استنتاج تعريف شامل للتأمين.

● **التعريف الاقتصادي للتأمين:** - " أداة لتقليل الخطر الذي يواجهه الفرد عن طريق تجميع عدد كاف من الوحدات المتعرضة لنفس ذلك الخطر (كالسيارة والمنزل) لجعل الخسائر التي يتعرض لها كل فرد قابلة للتوقع بصفة جماعية، ومن ثم يمكن لكل صاحب وحدة الاشتراك بنصيب منسوب إلى ذلك الخطر".¹

-التأمين هو نظام يقلل من ظاهرة عدم التأكد الموجودة لدى المؤمن وذلك عن طريق نقل عبء أخطار معينة إلى المؤمن له والذي يتعهد بتعويض المؤمن عن كل أو جزء من الخسارة.²

● **التعريف القانوني للتأمين:** حسب المادة 619 من القانون المدني الجزائري فإن: "التأمين هو عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيراد أو أي تعويض

مالي آخر في حالة وقوع الحادث ، أو تحقق الخطر المبين في العقد وذلك نظير قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن³.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن استنتاج تعريف شامل للتأمين على النحو التالي: "التأمين هو الطريق الذي يسلكه الفرد أو المجموعة للحصول على الطمأنينة بنقل عبئ الخسارة التي يمكن أن يتعرضون لها إلى جهة أخرى اقدر منهم على تحملها عن طريق تعويضه م في حالة تحقق الضرر، مقابل أقساط أو اشتراكات يدفعونها لها بشكل دوري تحدد بطرق إحصائية مختلفة، حيث ينظم هذه العملية عقد يلتزم بينوده الطرفان"

2.1.1- تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

سنتطرق إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال كل على حدى.

- **تعريف تكنولوجيا المعلومات :** هي مجموعة من الأجزاء المرتبطة ببعضها البعض حيث تشتمل على أساليب المعالجة السريعة للمعلومات باستخدام الحاسوب وتطبيق الأساليب الإحصائية والرياضية في حل المشكلات ومحاكاة التفكير من خلال برامج الحاسوب.⁴
- حيث يركز هذا التعريف على الآلات التكنولوجية أو الأدوات المستخدمة (الأجهزة) لجلب والحفاظ على المعلومات ثم استخدامها في الوقت المناسب من قبل متخذ القرار.

أو بتعبير آخر يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات هي التعامل الأمثل مع جميع الأدوات أو الآلات التكنولوجية والبرمجيات التي من شأنها توفير وتخزين المعلومات أو الموارد المعرفية بأسلوب ممنهج يمكننا من تداولها بسرعة كبيرة بين مختلف الأطراف، كما تمكننا من معالجتها بشكل دقيق في الوقت المناسب مختزلة بذلك تكلفة الوقت والجهد والمال.

- **تعريف تكنولوجيا الاتصال:** عرف "كارتل" تكنولوجيا الاتصالات بأنها: "مجموعة من التجهيزات التي تتكون من قنوات الاتصال ومجموعة من الأجهزة المساندة والبروتوكولات وخطوط الاتصال، التي تساعد في عملية نقل البيانات من موقع إلى آخر الأمر الذي يمكن من الوصول إلى أي موقع للمنظمة مهما بعدت المسافة الجغرافية"⁵
- وعليه يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال هي وسيلة ربط بين نقاط مختلفة متباعدة كانت أم متقاربة تتيح نقل وتبادل الرسائل في شتى صورها (أصوات، صور، بيانات أو معلومات) باستخدام أدوات متخصصة في الاتصال.

3.1.1 - تعريف التأمين الإلكتروني: يعرف التأمين الإلكتروني على أنه: استعمال الشبكة الانترنوت لتقنيات المعلومات والاتصالات العلاقة في إنتاج وتوزيع المنتجات والخدمات التأمينية.⁶

أو بمعنى آخر هو استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال المادية والبرمجيات في مختلف مراحل التأمين باستخدام إدارة وتسويق الكترونييتين للوصول إلى إنتاج أو تصميم منتجات جديدة أو تطويرها وفق رغبات المستهلكين.

4.1.1- التأمين البنكي أو المصرفي bancassurance: إن التأمين البنكي هو مصطلح جديد مستمد من كلمتي البنك والتأمين ، وهو ما يعني توزيع منتجات التأمين من خلال شبكات البنوك والمؤسسات المالية وما شابه ذلك.⁷ أو هو نشاط يقوم من خلاله البنك عبر شبكته الاستغلالية بتسويق منتجات تأمين مقترحة من طرف شركة تأمين معتمدة.⁸

وعليه يمكن القول أن التأمين البنكي يعد أحد السبل التسويقية للخدمات التأمينية، ويهدف إلى تقديم خدمات تأمينية إلى عملاء البنوك.

2.1- واقع التأمين الالكتروني في شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية: وذلك من خلال مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين الجزائرية كما نحاول تقديم البعض من نماذجه.

1.2.1- مظاهر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية: وفيما يلي بعض أهم مظاهر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين الجزائرية:

- **المواقع الالكترونية لشركات التأمين:** أصبح من الضروري اليوم على كل الشركات الناشطة في السوق الجزائرية بما في ذلك شركات التأمين أن تملك موقعا الكترونيا تجاريا يعد بمثابة المرآة العاكسة لكل نشاطاتها، هذه الأخيرة عبارة عن مجموعة من الصفحات المتصلة على الشبكة العالمية الانترنت (يعرف الموقع الالكتروني على انه عنوان الشركة على شبكة الانترنت والمعتمد على مطبوعاتها وإعلاناتها والمرخص من الجهة المختصة⁹)، خصوصا وأنها اليوم أمام أفراد رقميين يجذبون التعامل الرقمي على التعامل المادي لما يميزه من خصائص تعمل على إزاحة الحواجز المعيقة بتوفيره الوقت والجهد وعناء التنقل. وبتصفح مواقع الواب لشركات التأمين الجزائرية، عمومية كانت أو خاصة، يمكن أن نلاحظ إضافة على كلمة الرئيس المدير العام، وبعض المعلومات الأساسية (شبكة الوكالات العناوين الهاتف والبريد الالكتروني) خدمات على الخط سيما ما تعلق بالأسعار المقترحة التي تسمح للمؤمن أن يقوم بالاختيار والتفكير قبل أن ينتقل للوكالة، كما تتيح هذه المواقع الالكترونية لمتصفحها تقارير متخصصة دورية تتضمن كل الأعمال التي قامت بها شركات التأمين من عمليات التأمين وإعادة التأمين بالأرقام. كما يمكن لبعض المواقع أن توفر نماذج لعمليات التقييم الأولية متوفرة في صفحة الاستقبال، بالإضافة إلى إمكانية التصريح على الخط في حالة وقوع حادث مرور للسيارة أو ضياع الأمتعة خلال السفر (موقع أليانس وأكسا ومسير حياة مثلا)، وزيادة على هذا يمكن لهذه المواقع أن توفر إمكانية الاكتتاب على الخط الخاصة ببعض منتجات التأمين.

● **قاعدة البيانات:** تعرّف قاعدة البيانات بأنها عبارة عن كمية كبيرة من البيانات والمعلومات التي يُمكن الرجوع إليها وإجراء العمليات المختلفة عليها كعمليات البحث والتعديل والمقارنة، وذلك من خلال تكلفة بسيطة وسرعة عالية، وتمتاز هذه البيانات الرقمية بأنها بيانات ذات فهرسة وترتيب معين، وتُعتبر لغة SQL (هي اختصار لـ Structured Query language وترجمتها هي "لغة الاستعلام البنائية") وتنطق بطريقتين؛ إما حرفاً حرفاً SQL، أو تنطق كلمة واحدة "سيكيوال".¹⁰ هي اللغة الأكثر استخداماً وشيوعاً في برمجة قواعد البيانات.

ولقد تمكنت شركات التأمين اليوم من تكوين قاعدة بيانات تعد بمثابة الذاكرة الحية أو العصب الرئيسي لجميع نشاطاتها، تضم هذه الأخيرة جميع البيانات الشخصية للمكتتبين وكذا الأخطار المؤمنة عليها ومدة التأمين بالإضافة إلى كل المعلومات المتعلقة بعملية الاكتتاب، وبناء على هذه المعلومات التي تعتمد عليها كثيرا عملية التسعير يمكن لشركات التأمين أن تطبق تخفيضات لكل المكتتبين الذي تفادوا وقوع بعض الأخطار المؤمن ضدها فهي بذلك تعد تحفيزا من قبل شركات التأمين لتفادي بعض الخسائر واتخاذ الحيلة والحذر وبالتالي التقليل ولو بشكل قليل نسبة من الأخطار المتوقع حدوثها. ترتبط وكالات التأمين التابعة لنفس شركة التأمين بشبكة داخلية من خلالها يمكن الاطلاع على قاعدة البيانات الخاصة بنفس الشركة، ولا يمكن لشركة تأمين أخرى أن تطلع إليها مما يحد من فعاليتها. في انتظار إنشاء قاعدة بيانات الكترونية متكاملة لأنشطة التأمين المختلفة موحدة بين جميع شركات التأمين للاستعلام عن سجل طالب التأمين، يبقى اكتفاء بقاعدة بيانات محدودة هو السبيل لكل شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية.

● **الدفع الالكتروني:** بما أن نظم الدفع هي أساس قيام العمليات الاقتصادية في جانبها المالي، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال أضرفت العديد من المزايا التي جعلت من هذه الخدمات المالية تتم بطريقة الكترونية.¹¹

ولهذا بدأت شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية تتحول نحو الرقمنة" بوضع عدد من خدمات التأمينية عبر شبكة الانترنت، بما في ذلك معاملة الدفع الالكتروني. ولقد قام الوزير المنتدب المكلف بالاقتصاد الرقمي وعصرنة الأنظمة المالية بالإعلان الرسمي ، عن إطلاق خدمة الدفع الإلكتروني بالجزائر وهذا يوم 2016/10/10 بعد انتظار طويل من طرف المؤسسات والأفراد تماشيا مع التطور التكنولوجي الرقمي العالمي، حيث باتت هذه الخدمة ضرورة حتمية، بسبب المعاملات، البيع والشراء عبر الانترنت والذي بات يوفر سيولة كبيرة لمختلف الدول وكذا يسهل للخواص إمكانية الحصول على منتجات عن طريق الدفع إلكترونيا.¹² ولقد استغلت العديد من شركات التأمين إطلاق هذه الخدمة لتطبيقها على بعض منتجاتها على غرار الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين و"كاش" للتأمينات والتي وقعت كل منها اتفاقية مع القرض الشعبي الجزائري، ويتم بموجب هاتان الاتفاقيتين إطلاق عمليات تسديد مستحقات التأمين بواسطة بطاقات الدفع الالكتروني الصادرة عن القرض الشعبي الجزائري، كما تم تركيب العديد من أجهزة القارئات الطرفية لهذه البطاقات على مستوى الوكالات التابعة للقرض

الشعبي الجزائري، وسيتم إدخال خدمة الدفع الإلكتروني لمنتجات التأمين تدريجيا على غرار التأمين على مخاطر السفر وغيرها من المنتجات الأخرى في انتظار ضم جميع منتجات التأمين في هذه الخدمة.

• **البرامج الجاهزة المتخصصة:** تعتمد شركات التأمين في تسيير أعمالها على بعض البرامج الجاهزة والمتخصصة والتي تعمل على تسهيل ادعاء أعمالها بشكل سريع ودقة كبيرة جدا، وفيما يلي البعض من هذه البرمجيات:

- برامج حساب أقساط التأمين، حيث يقوم هذا الأخير بإظهار قسط التأمين مباشرة بعد إدخال البيانات الأولية اللازمة لذلك (نوع التأمين، مدة التأمين، بعض المتغيرات....) وبالاعتماد على قاعدة البيانات التي تحتوي على جميع المعلومات المتعلقة بالمكاتب، ففي حالة وجود اتفاقية مثلا بين شركة التأمين وجهة أخرى موضوعها تخفيض أسعار التأمين بنسبة معينة يقوم هذا البرنامج تلقائيا بتطبيق هذا التخفيض.

- برامج حساب التعويضات في حالة وقوع الحادث: تعمل هذه البرامج على حساب مبلغ التعويض تلقائيا بالرجوع الى وثيقة التأمين تقرير المعاينة .

2.2.1- بعض نماذج التأمين الإلكتروني في شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية

• **نموذج كرامة للتأمينات:** وقعت شركة تأمين الأشخاص كرامة للتأمينات (الفرع التابع لشركة التأمين وإعادة التأمين) بتاريخ 03 أبريل 2017 بالجزائر مع القرض الشعبي الجزائري اتفاقية تتيح لحاملي البطاقات البنكية الإلكترونية باكتتاب عقد تأمين إلكتروني، وفي مرحلة أولى شرع في نوع واحد من التأمين وهو التأمين على السفر وسيوسع في المستقبل القريب ليشمل منتجات أخرى . و لهذا الغرض فتحت شركة كرامة للتأمينات بوابة للاكتتاب و التسيير و الدفع الإلكتروني. و تسمح هذه البوابة- التي طورها الشركة- ليس فقط بإعداد كشف تقديري الإلكتروني و تحويله إلى عقد و الدفع بالبطاقة البنكية الإلكترونية بل وأيضا بتسيير و تغيير العقد عن بُعد فيما يخص مثلا فترة و مدة السفر أو الوجهة بل وحتى إغائه. كما تتيح أيضا للزبون إمكانية التعويض بشكل آلي.¹³ بالإضافة للتطبيق "ماي كرامة" وهو تطبيق مجاني يمكن تحميله على أغلب الهواتف الذكية وكذا اللوحات و يتيح الفرصة للزبائن التواصل مباشرة مع كرامة للتأمين والولوج في أي وقت إلى عدة خدمات منها تحديد مختلف نقاط البيع كرامة للتأمين ، إمكانية الحصول على تسعيرة تقديرية للتأمين خلال السفر والاطلاع على جميع المنتجات الأخرى وصيغ التأمين المتوفرة ، التصريح بالحوادث وتحميل الوثائق المبررة مباشرة عبر التطبيق .

• **نموذج الجزائرية للحياة:** أعلنت شركة التأمين "الجزائرية للحياة" **AGLIC** " يوم 22 أكتوبر 2018 عن توفر الاكتتاب للتأمين على سرطان الثدي "وردة" عبر المنصة الإلكترونية www.algeriennevie.com وهي الخدمة التي أطلقتها لصالح النساء منذ سنة. وجاء في بيان "الجزائرية للحياة" وهي فرع لشركة "كاش للتأمينات" و مجمع سوناطراك أن هذه المبادرة "وردة" قد أطلقت بمناسبة مرور سنة على طرح منتج التأمين الخاص بسرطان الثدي والموجه خصيصا للنساء وكذا بمناسبة قدوم شهر أكتوبر الوردي المخصص للوقاية من

سرطان الثدي. و تسمح الخدمة "وردة" للمكتتبات الاستفادة في حال تشخيص مرض السرطان من مبلغ مالي يقدر بـ 500.000 دج او 1.000.000 دج. وأوضح ذات المصدر أن اكتتاب هذا التأمين يتم عن طريق دفع مبلغ سنوي يختلف حسب سن المؤمنة وبعد الإجابة على استمارة استجوابية بسيطة. وتنوي الجزائرية للحياة، في هذا الإطار، إطلاق حملة للتوعية عن طريق العديد من القنوات من "أجل إعلام وطمأننة زبوانها حول طرق الدفع الالكتروني واستعمال بطاقة الدفع الالكتروني بطريقة آمنة" بالإضافة إلى تسهيل الإجراءات على المستفيدات من التأمين قصد تبسيط الولوج إلى "خدمة وردة".¹⁴

• **نموذج الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR:** في نموذج الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين اتفاقية الدفع الالكتروني لعقود التأمين التي تم توقيعها من طرف الرئيس المدير العام للقرض الشعبي الوطني والرئيس المدير العام للشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين و هذا بحضور وزير المالية. في المرحلة الأولى سيتم تطبيق هذا النوع من الاكتتاب عبر الإنترنت على منتج التأمين السكني متعدد المخاطر ما يسمح لزبائن الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين من الحائزين على بطاقة ما بين البنوك الصادرة عن أي مؤسسة بنكية ناشطة في الجزائر بدفع مقابل عقد التأمين الخاص بهم من خلال البوابة الإلكترونية للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين. وأوضح السيد الرئيس المدير العام للشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين أنه سيتم قريباً توسيع نطاق خدمة الدفع عبر الإنترنت هذه لتشمل منتجات التأمين الأخرى التي يتم تسويقها من قبل الشركة بما في ذلك التأمين ضد الكوارث الطبيعية. وتدخل هذه العملية في إطار الدينامكية التي شرعت فيها الحكومة لمواصلة تعزيز عملية عصنة وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر ورقمنه الاقتصاد الوطني.¹⁵

• **نموذج اليانيس (ALLIANCE) وأكسا (AXA):** لقد خططت شركة "اليانيس" و "أكسا" للتأمينات خطا كبيرة نحو التأمين الالكتروني باعتباره البديل الأمثل للتغلغل في سوق التأمينات، وهذا من خلال نماذج لعمليات تقييم أولية على الخط، حيث وفرت "اليانيس" ست (06) نماذج ويتعلق الأمر بتقييم السيارات والسكن والحماية القانونية للمهنيين والحرفيين ومتعدد المخاطر للمؤسسات، وفي حالة التعرض لحادث فان "اليانيس للتأمينات" تتيح فرصة التصريح على الخط. أما "أكسا للتأمينات" فتوفر أربع (04) نماذج لعمليات تقييم أولية على الخط ويتعلق الأمر بتقييم السفر والسيارات والسكن ومجموعة خاصة بالمؤسسات وتتوفر على تطبيق نقال وفق نظام التشغيل اندرويد.¹⁶

2- الطريقة والأدوات :

1.2- مجتمع الدراسة: الدراسة أجريت على مجموع الشركات الناشطة في سوق التأمين الجزائري والمقدرة حالياً بأربع وعشرين (24) شركة تأمين، منها 13 شركة للتأمين على الأضرار، 08 للتأمين على الأشخاص والثلاثة

شركات متخصصة على التوالي في إعادة التأمين ، والتأمين على القروض الموجهة للتصدير والتأمين القرض العقاري. حسب نوع رأس المال ونوع النشاط.¹⁷

2.2 - أدوات الدراسة: تم الاعتماد على التقارير الصادرة عن وزارة المالية ومديرية التأمينات للفترة محل الدراسة

أي من سنة 2013 إلى 2017، باستعمال برنامج EXEL في عرض وتحليل المعلومات المتحصل عليها لدراسة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على نشاط شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية.

3 - النتائج ومناقشتها :

1.3- الإنتاج حسب فروع التأمين: من الجدول رقم (01) نلاحظ:

- فرع تأمين السيارات يمثل حصة الأكبر من بين جميع الفروع والتي تجاوزت نسبتها 48% طيلة فترة الدراسة، إلا أننا نلاحظ أنها بدأت بالانخفاض منذ سنة 2015 وهذا ما تُظهره النسب السلبية للتغير من سنة إلى أخرى. فبعدما كانت تمثل 53.58% سنة 2013 انخفضت إلى 48.66% سنة 2017. وتعود هيمنة هذا الفرع على الفروع الأخرى إلى إجبارية التأمين على السيارات من جهة وزيادة عددها من جهة أخرى خصوصا في السنوات الأخيرة. أما بخصوص انخفاض حصتها السوقية فيعود إلى بروز منتجات تأمين أخرى لم تكن مطروحة في سوق التأمين من قبل على غرار تأمين السفر، التأمين على القرصنة، التأمين على بعض الأمراض... الخ

- فرع تأمين الأضرار على الممتلكات يشهد انتعاشا محتشما فقد ارتفع من 32.48% سنة 2013 إلى 35.59% سنة 2017 وهذا الارتفاع كان طيلة فترة الدراسة ما عدا سنة 2015. ويمكن تفسير هذا الانتعاش بإجبارية تأمين بعض المنتجات التابعة لهذا الفرع كتأمين المنازل ضد خطر الكوارث الطبيعية.

- فرع تأمين الأشخاص يعرف انتعاشا ملحوظا حيث ارتفعت حصته السوقية من 7.35% سنة 2013 إلى 10.05% سنة 2015 وهذا الارتفاع كان طيلة الفترة بنسب تغيرات إيجابية تجاوزت 14% سنة 2015. ويمكن تفسير هذا الارتفاع إلى أن سوق تأمين الأشخاص في الجزائر غير مشبعة، بالإضافة إلى أن بعض منتجات هذا الفرع غير معروفة عند معظم الجزائريين، وقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال شركات التأمين على طرح منتجاتها والترويج لها من خلال مواقعها الإلكترونية.

- فرع تأمين القروض هو الآخر لم يشهد تطورا كبيرا مثلما كان متوقع، فبالرغم من نسب التغير المرتفعة إلا أن أحسن حصة سوقية وصل إليها هذا الأخير كانت 0.11% سنة 2017. وهذا يرجع أساسا إلى ضعف الائتمان من جهة وضعف التصدير من جهة أخرى (باعتبار أن التأمين على قروض التصدير ينتمي إلى هذا الفرع)

2.3- الإنتاج حسب شركات التأمين النشطة في السوق الجزائرية: بلغ إنتاج سوق التأمين الجزائري سنة 2017 مبلغ 133685 مليون دينار جزائري مقارنة بـ 129561 دج سنة 2016 و 127900 دج سنة 2015 و 125505 دج سنة 2014 و 113995 دج سنة 2013 وقد كانت الحصص السوقية لشركات التأمين العمومية أكبر بكثير من تلك المتعلقة بالشركات الخاصة بالرغم من أن عددها يفوق عدد الشركات العمومية ما يدل على بقاء احتكارها لنشاط التأمين، إلا أن هذه القاعدة بدأت بالتلاشي شيئا فشيئا، فمن الجدول رقم (02) نلاحظ :- أن بعض الشركات العمومية المسيطرة على نسب معتبرة من سوق التأمين بدأت بالتراجع على غرار SAA التي حصلت على نسبة سوقية تقدر بـ 19.84% سنة 2017 مقارنة بـ 22.60% سنة 2013 إضافة إلى أن رقم أعمالها هو الآخر شهد انخفاضا ملحوظا سنتي 2016 و 2017. شركة CAAR هي الأخرى تتبع نفس المصير فمن نسبة تقدر بـ 13.33% سنة 2013 إلى 11.33% سنة 2017. في حين بعض الشركات العمومية الأخرى حافظت على حصتها بتذبذبات طفيفة من سنة إلى أخرى ويتعلق الأمر بـ شركة CASH و TALA و Caarama. أما شركة CAAT فقد عرفت تطورا معتبرا وزيادة في حصتها وصلت سنة 2017 إلى نسبة 17.30% مقارنة بـ 15.89% سنة 2013.

- أما بخصوص الشركات الخاصة فقد حافظت معظمها على حصتها السوقية بدون تغيرات معتبرة على غرار Salama Ass و VIE و MACIR و GAM و CIAR و Trust Alg. أما بالنسبة لشركة Cardif El Djazair فقد ارتفعت حصتها إلى 1.83% سنة 2017 مقارنة بـ 1.06% سنة 2013 وهذا بفضل توزيع منتجاتها عبر البنوك وهي قناة جديدة طبقت في الجزائر منذ سنة 2008 فمثلا سنة 2015 كان عائد هذه الشركة يقدر بـ 1565 دج منه 1487 دج تحصلت عليه عن طريق التأمين البنكي.

- في حين عرفت كل الشركات المختلطة تطور ملحوظا وعلى رأسها شركة AXA Dommage التي ارتفعت نسبة حصتها السوقية من 1.06% سنة 2013 إلى 2.29% سنة 2017 بتغيرات موجبة طيلة الخمس سنوات. تليها AXA Vie والتي وصلت نسبتها 1.85% سنة 2017 وهي التي لم تكن تتعدى 0.67% سنة 2013. ثم شركة SAPS بنسبة 1.55% سنة 2017 مقارنة بـ 1.05% سنة 2013. وفي الأخير شركة AGLIC التي تعد حديثة النشأة (باشرت نشاطها سنة 2015) بنسبة 0.40% سنة 2017. ويمكن تفسير هذا التطور إلى أن هذا النوع من شركات التأمين كان السباق لتطبيق التأمين الإلكتروني الذي يعد بمثابة البديل الأمثل في ظل موجة رقمية صاحبت جميع القطاعات وقد قدمنا سابقا بعض النماذج لهذا النوع من التأمين في هذه الشركات المختلطة.

3.3- التأمين البنكي أو المصرفي (bancassurance) في الجزائر: يتم توزيع الخدمة التأمينية بالنسبة

لشركة التأمين بواسطة عديد الطرق تختلف بين كونها تقليدية أو حديثة تماشيا مع التطورات التي تشهدها تكنولوجيات المعلومات والاتصال ، من بين هذه الطرق نجد التأمين البنكي أو المصرفي حيث تقوم البنوك بتوزيع

المنتجات التأمينية عبر شبائيكها وما زاد هذه الإستراتيجية فعالية هو تعامل البنوك وشركات التأمين في أغلب الأحيان مع نفس الشريحة السوقية من الزبائن ، هذه الإستراتيجية تشترط وجود نظام معلوماتي فعال ومتطور.

ومن الجدول رقم (03) نلاحظ أن التأمين البنكي كقناة حديثة لتوزيع منتجات التأمين تشهد تطورا من سنة إلى أخرى، حيث وصلت قيمتها سنة 2017 مبلغ 4896 دج بتطور قدر بنسبة 45.82% مقارنة بسنة 2016، كما وزعت البنوك ما قيمته 2261 دج سنة 2015 و 1963 دج سنة 2014 و 1649 دج سنة 2013 من منتجات التأمين. وقد كانت الحصة الأكبر لشركة Cardif El Djazair التي تجاوزت 66% سنة 2015 و 68% سنة 2014 و 71% سنة 2013، وتجدر الإشارة إلى أن شركة Cardif El Djazair كانت أول شركة وقعت اتفاقية مع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP-banque لتوزيع منتجاتها التأمينية وكان ذلك بتاريخ 25 مارس 2008، بعدها الشركة الوطنية للتأمين SAA مع بنك التنمية المحلية BDL بتاريخ 19 أفريل 2008، ثم مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بتاريخ 20 أفريل 2008 حيث وصلت نسبة التأمين البنكي لديها 22% سنة 2015 و 17% سنتي 2014 و 2013.

ومن جهة فروع التأمين فان تأمين الأشخاص هو الذي يملك الحصة الأكبر في التأمين البنكي بنسبة 81% سنة 2016 و 77% سنة 2015. كما نلاحظ أن نسبة مساهمة التأمين البنكي في إجمالي إنتاج شركات التأمين يشهد تحسنا كل سنة فقد وصل سنة 2017 نسبة 3,64% مقارنة ب 1,47% سنة 2013.

4- الخلاصة: لقد عالج بحثنا موضوع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التأمين من خلال التأمين الإلكتروني، حيث حاولنا من خلاله التعرف على التأمين الإلكتروني باعتباره البديل المناسب لهذا العصر، كما قمنا بتقديم بعض النماذج الواقعية لهذا الأخير وفصلنا في إحدى قنوات توزيع المنتجات التأمينية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ويتعلق الأمر بالتأمين البنكي وكيف انه ساهم في زيادة إنتاج شركات التأمين. ومن أهم ما توصلنا إليه نذكر:

- بما أن التأمين الإلكتروني لا يحتاج إلى الوساطة باعتماده على التعامل المباشر مع الزبائن فانه سيؤدي مستقبلا إلى تخفيض العمولات التي تدفع للوسطاء والسماسرة ، بالإضافة إلى تخفيض الوقت الحقيقي لإجراء الأعمال الإدارية ما يؤدي إلى التحسين.

- مواصلة شركات التأمين العمومية المهيمنة على قطاع التأمين رغم عددها القليل مقارنة مع الشركات الخاصة ؛

- فرع تأمين الأشخاص يشهد انتعاشا ملحوظا رغم المعتقدات الدينية التي تجعل المستهلك الجزائري يبتعد على هذا النوع من التأمين، إلا أن هذا التطور غير كافى بالنظر إلى كثرة منتجاته المطروحة خصوصا في ظل الحملات الترويجية الكبيرة التي تتبعها شركات تأمين الأشخاص عبر مواقعها الإلكترونية.

شركات التأمين الجزائرية أيقنت أخيرا ضرورة مواكبة التطورات الحاصلة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال و يظهر ذلك جليا من خلال مواقعها الالكترونية التي صُممت خصيصا للترويج لمنتجاتها، بالإضافة إلى توفر إمكانية الاكتتاب على الخط والتي تنتهجها بعض الشركات على غرار شركة التأمين "الجزائرية للحياة AGLIC"، ضف إلى ذلك طريقة الدفع الالكترونية التي لجأت إليها معظم شركات التأمين ونذكر على سبيل المثال شركة التأمين SAPS ويطلق عليها أيضا اسم "AMANA" والتي أتاحت هذه الخدمة على موقعها الإلكتروني عن طريق الاشتراك بوليصة تأمين سفر عبر بطاقة CIB Interban، وشركة التأمين "مصر حياة" والتي أعلنت الدفع على الخط هي الأخرى لزبائن بريد الجزائر... إلخ. وعليه كانت نتائج الفرضية المطروحة كالتالي:

تأكيد صحة الفرضية: "تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال التأمين الإلكتروني في زيادة إنتاج شركات التأمين وبالتالي تعظيم حصتها السوقية" حيث تم تأكيد هذه الفرضية من خلال إنتاج بعض شركات التأمين التي كانت السبقة في ممارسة التأمين الإلكتروني وبالتالي عرف إنتاجها انتعاشا سنة تلوى الأخرى على غرار شركة Cardif El Djazair التي انتهجت أسلوب التأمين البنكي، وشركة AXA بفرعيها للأضرار وللأشخاص والتي قامت بطرح بعض المنتجات للتأمين الإلكتروني والتي ذكرنا بعضها سابقا... إلخ.

وأخيرا يمكن القول أن التأمين الإلكتروني يعد بمثابة البديل الأمثل الذي يمكن أن يقود شركة التأمين نحو التطور والازدهار للحفاظ على حصتها السوقية وتعظيمها.

5- ملاحق:

الجدول رقم 01 إنتاج سوق التأمين الجزائري حسب الفروع للفترة ما بين 2013 إلى 2017

	2017			2016			2015			2014			2013	
	النسبة	المبلغ	التطور	النسبة	المبلغ	التطور	النسبة	المبلغ	التطور	النسبة	المبلغ	النسبة	المبلغ	
السيارات	-0,17	48,6	65 047	-	50,2	65 158	2,27	52,2	66 841	7,02	52,0	65 360	53,5	61 073
الأضرار	7,55	35,5	47 584	3,56	34,1	44 242	-	33,4	42 723	15,7	34,1	42 850	32,4	37 030
النقل	-11,70	4,37	5 840	17,0	5,10	6 614	-	4,42	5 652	11,4	5,10	6 406	5,04	5 749
أ. الفلاحة	-27,84	1,22	1 628	-	1,74	2 256	26,2	2,03	2 591	16,7	1,63	2 052	1,54	1 758
الأشخاص	19,50	10,0	13 434	11,4	8,68	11 242	14,2	7,89	10 089	5,41	7,04	8 834	7,35	8 381
القروض	204,00	0,11	152	1566	0,04	50	0,00	0,00	3	-	0,00	3	0,00	4
الإجمالي	3,18	100,	133685	1,30	100,	129562	1,91	100,	127900	10,1	100,	125505	100,	113995

Source : Ministère des Finances, Activité des assurances en Algérie, les rapports annuels des années 2013-2017

الجدول رقم 02: إنتاج سوق التأمين الجزائري حسب الشركات للفترة ما بين 2013 إلى 2017

2017			2016			2015			2014			2013			
التطور	النسبة	المبلغ	التطور	النسبة	المبلغ	التطور	النسبة	المبلغ	التطور	النسبة	المبلغ	النسبة	المبلغ		
1,29-	19,84	26 527	1,96-	20,74	26875	3,11	21,43	27 413	3,21	21,18	26 586	22,60	25 759	SAA	
0,48	11,33	15 154	9,35-	11,64	15082	3,42	13,01	16 638	5,86	12,82	16 088	13,33	15 198	CAAR	
2,27	17,30	23 128	6,88	17,45	22615	4,79	16,54	21 160	11,47	16,09	20 192	15,89	18 114	CAAT	
11,94	2,05	2 746	13,99	1,89	2453	17,64-	1,68	2 152	4,11-	2,08	2 613	2,39	2 725	Trust Alg.	
0,09-	6,86	9174	1,13	7,09	9182	2,48	7,10	9 079	16,80	7,06	8 859	6,65	7 585	CIAR	
0,06	2,71	3 629	0,92	2,80	3627	8,85-	2,81	3 594	2,81-	3,14	3 943	3,56	4 057	2A	
8,84	8,05	10 761	0,59-	7,63	9887	17,13-	7,78	9 946	23,48	9,56	12 002	8,53	9 720	CASH	
4,62-	3,58	4 787	6,63	3,87	5019	4,81	3,68	4 707	11,86	3,58	4 491	3,52	4 015	Salama Ass.	
5,19	3,59	4 802	3,00	3,52	4565	0,11	3,46	4 432	6,67	3,53	4 427	3,64	4 150	Alliance Ass.	
4,06	2,59	3 464	3,93	2,57	3329	8,64-	2,50	3 203	6,15	2,79	3 506	2,90	3 303	GAM	
-	-	ND	15,19-	0,36	469	8,01	0,43	553	28,97	0,41	512	0,35	397	MAATEC	
2,87	9,73	13 012	1,58	9,76	12649	10,51	9,74	12 452	17,46	8,98	11 268	8,41	9 593	CNMA	
19,35	2,29	3 066	2,92	1,98	2569	0,20	1,95	2 496	105,70	1,98	2 491	1,06	1 211	AXA Dommage Cardif	
38,07	1,83	2 441	12,97	1,36	1768	13,90	1,22	1 565	13,74	1,09	1 374	1,06	1 208		
22,27	1,55	2 075	14,74	1,31	1697	16,27	1,16	1 479	6,09	1,01	1 272	1,05	1 199	SAPS	
15,56-	1,38	1 850	2,82	1,69	2191	36,95	1,67	2 131	17,26	1,24	1 556	1,16	1 327	TALA	
2,90	1,59	2 129	15,98	1,60	2069	15,92	1,39	1 784	20,22-	1,23	1 539	1,69	1 929	Caarama	
0,42	1,07	1 434	5,15	1,10	1428	22,45	1,06	1 358	1,95-	0,88	1 109	0,99	1 131	MACIR VIE	
59,29	1,85	2 469	20,16	1,20	1550	10,73	1,01	1 290	51,50	0,93	1 165	0,67	769	+AXA Vie	
0,59-	0,38	504	8,57	0,39	507	8,79-	0,36	467	15,51-	0,41	512	0,53	606	Le Mutualiste	
1673,33	0,40	532	2900,0	0,02	30	-	00	1	-	-	-	-	-	AGLIC	
3,18	100	133685	1,30	100	129561	1,91	100	127900	10,10	100	125505	100	113995	المجموع	

Source : Ministère des Finances, Activité des assurances en Algérie, les rapports annuels des années 2013-2017

الجدول رقم: 03: التأمين البنكي في الجزائر للفترة الممتدة من 2013 إلى 2017

2017	2016	2015	2014	2013	
4869	2638	2261	1963	1649	مبلغ التأمين البنكي (مليون دج)
3,64	2,07	1,78	1,56	1,47	النسبة من إجمالي الإنتاج %
45,82	14,29	13,18	16	-	التغير %

Source : Ministère des Finances, Activité des assurances en Algérie, les rapports annuels des années 2013-2017

6- الإحالات و قائمة المراجع :

⁽¹⁾ د. عز الدين فلاح، (2011). التأمين " مبادئه، أنواعه"، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ص ص 14,15.

⁽²⁾ صلاح الدين مصطفى محمود، شوقي سيف النصر سيد، (1998). مبادئ التأمين، دار النخبة العربية، ص 215.
⁽³⁾ عبد الرزاق بن خروف، (1998). التأمينات الخاصة في التشريع الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص 12.
⁽⁴⁾ د. عدنان عواد الشوابكة، (2011). دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ص 167

⁽⁵⁾ د. عدنان عواد الشوابكة، مصدر سبق ذكره، ص 200.
⁽⁶⁾ د. عيد أحمد أبو بكر، دراسة تحليلية لمدى استفادة شركات التأمين من تطبيقات شبكة الانترنت، على الرابط:
<https://www.zuj.edu.jo/wp-content/staff-research/economic/dr.eid-ahmed/11.pdf> تاريخ الاطلاع: 2019/3/20.

⁽⁷⁾ Union algérienne des sociétés d'assurance et de réassurance, sur le site : <http://www.uar.dz/bancassurance/>, vue le : 21/02/2019

⁽⁸⁾ البنك الوطني الجزائري، على الرابط: <http://www.bna.dz/ar/.html>، تاريخ الاطلاع: 2019/02/22.

⁽⁹⁾ مؤسسة النقد العربي السعودي، إدارة مراقبة التأمين، لائحة عمليات التأمين الإلكتروني، ص 05، على الموقع:

https://www.chubb.com/SA-EN/_Assets/documents/SA023--OIAR.pdf

⁽¹⁰⁾ قاعدة البيانات، على الرابط: <https://mawdoo3.com/>، تاريخ الاطلاع: 2019/01/25.

⁽¹¹⁾ محمد بن جاب الله، (2011). أثر تكنولوجيا المعلومات على تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين في الجزائر، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، 06 (11)، ص ص 97، 98.

⁽¹²⁾ إطلاق خدمة الدفع الإلكتروني "e-paiement" في الجزائر رسمياً، على الرابط: <https://www.tweet-dz.com/2016/10/e-paiement.html> تاريخ الاطلاع: 2019/01/26

⁽¹³⁾ وكالة الأنباء الجزائرية، اتفاقية بين كرامة والقرض الشعبي الجزائري من اجل الاكتتاب الالكتروني للتأمين، 03 أفريل 2017، على الموقع: <http://www.aps.dz/ar/economie/41532>، تاريخ الاطلاع: 2019/03/23.

⁽¹⁴⁾ وكالة الأنباء الجزائرية، اكتتاب تأمين على سرطان الثدي متوفر على الانترنت، 22 أكتوبر 2018، على الموقع:

<http://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/61606-2018-10-22-14-55-01>

⁽¹⁵⁾ وكالة الأنباء الجزائرية، اتفاقية من اجل الدفع الالكتروني لعقود التأمين، الخميس 02 نوفمبر 2017، على الرابط:

<http://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/50463-2017-11-30-16-45-10>

⁽¹⁶⁾ عبد القادر زهار، خدمات على الخط، شركات التأمين مطالبة بالمزيد من الجهود، 2017/02/09، على الرابط:

<https://www.aljazairalyoum.com>، تاريخ الاطلاع: 2019/03/28.

⁽¹⁷⁾ Ministère des Finances, Activité des assurances en Algérie, rapport annuel 2016, p 06.

- 1) Dr.. Izz al-Din Falah, (2011). Insurance "Principles, Types", Dar Osama for Publishing and Distribution, Amman, pp. 14,15.
- 2) Salah al-Din Mustafa Mahmoud, Shawqi Saif al-Nasr Sayed, (1998). Principles of Insurance, Arab Elite House, p. 215
- 3) Abdul Razzaq bin Kharouf, (1998). Special Insurance in Algerian Legislation, University Publications, Algiers, p. 12.
- 4) Dr.. Adnan Awad Al-Shawabkeh, (2011). The role of information systems and technology in administrative decision-making, Dar Al-Yazuri Scientific Publishing and Distribution, Amman, p. 167
- 5) Dr. Adnan Awad Al-Shawabkeh, on the website, p200.
- 6) Dr.. Eid Ahmed Abu Bakr, an analytical study of the benefit of insurance companies from the applications of the Internet, on the website:<https://www.zuj.edu.jo/wp-content/staff-research/economic/dr.eid-ahmed/11.pdf>, date of review: 20/03/2019.
- 7) Algerian Union of Insurance and Reinsurance Companies, on the website: <http://www.uar.dz/bancassurance/>, seen on: 21/02/2019
- 8) National Bank of Algeria, on the website:<http://www.bna.dz/ar/.html>, date of review:22/02/2019.
- 9) Saudi Arabian Monetary Agency, Insurance Control Department, List of Electronic Insurance Operations, p. 05, on the website:[tps://www.chubb.com/SA-EN/_Assets/documents/SA023--OIAR.pdf](https://www.chubb.com/SA-EN/_Assets/documents/SA023--OIAR.pdf), date of review:23/03/2019.
- 10) Database, on the website: <https://mawdoo3.com/>, view date: 25/01/2019.
- 11) Mohammed bin Jaballah, (2011). The Impact of Information Technology on Modernization of Payment Methods for Insurance Services in Algeria, Journal of Economic Reforms and Integration into the World Economy, 06 (11), pp. 97,98.
- 12) Launch of e-paiement in Algeria officially, on the website: <https://www.tweet-dz.com/2016/10/e-paiement.html>, date of review: 26/01/2019
- 13) APS, Agreement between Karama and the Algerian Popular Loan for Electronic Subscription Insurance, 03 April 2017, on the website: <http://www.aps.dz/en/economie/41532>, date of review: 23/03/2019
- 14) APS, Subscription for Breast Cancer Insurance Available Online, October 22, 2018, on the website:<http://www.aps.dz/en/sante-science-technologie/61606-2018-10-22-14-55-01>, date of review:23/03/2019.
- 15) APS, Agreement for Electronic Payment of Insurance Contracts, Thursday 02 November 2017, on the website: <http://www.aps.dz/en/sante-science-technologie/50463-2017-11-30-16-45-10> , date of review: 26/01/2019.
- 16) Abdelkader Zahar, Online Services, Insurance Companies Call for More Efforts, 09/02/2017, on the website: <https://www.aljazairalyoum.com>, Date of View: 28/03/2019.
- 17) Ministry of Finance, Insurance Activity in Algeria, 2016Annual Report,p6.