رقمنة قطاع التأمين الجزائري: متطلبات وتجارب

Digitalization of the Algerian Insurance Sector: Requirements and Experiences

فاطمة زميت[1] *

[1] المركز الجامعي الشريف بوشوشة أفلو (الجزائر)

تاريخ الاستلام: 2025/03/17؛ **تاريخ القبول**: 2025/04/08

ملخص: تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على متطلبات التحول الرقمي الناجح في قطاع التأمين الجزائري، خاصة ومع الطابع المتحفظ للقطاع، من خلال تسليط الضوء على مفهوم التحول الرقمي ومزاياه، إضافة إلى عرض مزاحل تطور قطاع التأمين في الجزائر، وعرض تجارب بعض شركات التأمين الجزائرية في مجال التحول الرقمي.

توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها: التحول الرقمي يوفر الوقت والجهد كما أنه يتميز بالسرعة في المعاملات، وأن التحول الرقمي الناجح بالنسبة لشركات التأمين الجزائرية يتطلب توافر بنية تحتية للتحول نحو التأمين الرقمي، إضافة إلى التوسع في مجال إستخدام وسائل الدفع الآلي، مع توفير بيئة قانونية خاصة بالتكنولوجيا الرقمية.

الكلمات المفتاح : تحول رقمي؛ قطاع تأمين ؛ شركات تأمين؛ تأمين رقمي؛ تكنولوجيا رقمية.

تصنيف JEL : O33 ؛ G22

Abstract: The study aims to highlight the requirements of successful digital transformation in the Algerian insurance sector, especially with the conservative nature of the sector, by highlighting the concept of digital transformation and its advantages, as well as presenting the stages of development of the Algerian insurance sector, and presenting the experiences of some Algerian insurance companies in the field of digital transformation. We have come up with a series of results, the most important of which are: digital transformation saves time and effort and is characterized by the speed of transactions. Successful digital transformation for Algerian insurers requires the availability of infrastructure to shift towards digital insurance, as well as the expansion of the use of automated payment methods, while providing a legal environment for digital technology.

Keywords: digital transformation, insurance sector, insurance companies, digital insurance, digital technology.

Jel Classification Codes : O33 ; G22.

*: f-zemmit@. cu-aflou.edu.dz

I- تمهيد :

أ. توطئة:

يشغل قطاع التأمين في وقتنا الحالي مكانة معتبرة ويمثل أحد أهم أضلاع القطاع المالي في أي بلد، وذلك لما للتأمينات من دور حيوي في تعزيز النمو الإقتصادي والمساهمة الفعالة في تحقيق التنمية المستدامة والمتوازنة، من خلال التأثير الإيجابي في العديد من المتغيرات الاقتصادية الكلية، كما وتعتبر خدمة التأمين التي تقدمها شركات التأمين من بين الخدمات التي تقدم الحماية والأمان للأضرار والخسائر التي تهدد الفرد في جسده وممتلكاته مقابل قسط يدفعه.

نظرا للتحول الكبير الذي يشهده العالم في مجال التكنولوجيا والاتصالات الحديثة، التي رافقتها تطورات تكنولوجية في الهياكل الأساسية للقطاعات الاقتصادية، والتي ساهمت في توسيع نطاق المنافسة بين المؤسسات الاقتصادية والخدمية، لاسيما مؤسسات قطاع التأمين ودفعتها إلى الاهتمام بتصميم منتجات جديدة إلكترونية من خلال الاستفادة من تطبيقات الهواتف الذكية وفضاء الانترنت، بهدف جذب أكبر عدد من العملاء وتخفيض التكاليف.

ب. الإشكالية:

من خلال ما سبق تتبادل لدينا ملامح إشكالية البحث الآتية:

ما هي متطلبات التحول الرقمي الناجح في قطاع التأمين الجزائري؟

ج. أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية التحول الرقمي خاصة ومع التطورات الكبيرة الحاصلة في مجال التكنولوجيا، والتي ساهمت في توسيع نطاق المنافسة بين المؤسسات الاقتصادية والخدمية منها، ومن بينها قطاع التأمين ولما يكتسي هذا القطاع من طابع متحفظ.

كما تكمن أهميتها في حاجة قطاع التأمين الجزائري إلى الانتقال من طرق العمل التقليدية إلى الأساليب الحديثة المبتكرة، التي تسمح بحل مشاكل المؤمن لهم بسرعة وتكاليف أقل.

د. أهداف الدراسة:

يكمن الهدف من الدراسة في:

- ✓ التعرف على مفهوم التأمين وأهميته؛
- ✓ التعرف على مفهوم التحول الرقمي ومزاياه؛
- ✓ تسليط الضوء على واقع قطاع التأمين في الجزائر ومراحل تطوره؛
- ✓ عرض تجارب بعض شركات التأمين الجزائرية في مجال التحول الرقمي؛
- ✓ إبراز متطلبات التحول الرقمي الناجح لشركات التأمين الجزائرية.

هـ. **منهج الدراسة:** قصد تحقيق الأهداف المرجوة ومعالجة وتحليل الإشكالية، وبغية الإلمام بحيثيات الموضوع إعتمدنا المنهج الوصفي.

و. الدراسات السابقة:

- **دراسة (زايد، الأشقر، شكري، و أمين، 2019) بعنوان: "التأمين الرقمي: دراسة تطبيقية على قطاع التأمين السعودي"**

سعت إلى تحليل واقع التحول الرقمي في قطاع التأمين، مع التركيز على العوامل التي تؤثر في نجاحه، من خلال استقصاء آراء حاملي الوثائق التأمينية حول جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها شركات التأمين، ومدى تأثير هذه الخدمات في تمكينهم من الاستفادة الفعلية من الخدمات الرقمية المتاحة (إذا كانت موجودة).

كشفت النتائج أن التحول الرقمي في تقديم خدمات التأمين من قبل الشركات السعودية لا يزال يواجه تحديات تتطلب تطويرا ملحوظا في نطاق الخدمات المقدمة وتنويعها. كما أظهرت أن نجاح هذا التحول يرتبط بشكل مباشر بمدى جودة الخدمات الإلكترونية وفقا لإدراك العملاء، إلى جانب ضرورة قيام الشركات بتبني استراتيجيات فعالة لتعزيز الوعي الرقمي بين العاملين لديها، وتوسيع نطاق الخدمات الإلكترونية لتلبية احتياجات السوق المتغيرة.

- **دراسة: (DZLLALOU, 2020) بعنوان: La digitalisation de la relation client en assurance (Conceptualisation d'une application mobile SAA App),**

هدفت إلى التأكيد على أهمية وتأثير رقمنة قطاع التأمين في الجزائر، من خلال تسليط الضوء على موضوع الرقمنة والتحول الرقمي لشركات التأمين والفرص والتحديات، وتصور تطبيق SAA للهاتف المحمول والذي يقدم للعميل بحلة بسيطة تسهل تجربته كما يقلل عمل موظفي شركة SAA، إجراء دراستين نوعيتين إحداهما مع كبار المديرين التنفيذيين في الشركة الراعية والأخرى مع عينة من حملة الوثائق الجزائرية.

خلصت الدراسة إلى الحصول على التأكد من أن هذا النهج يتماشى مع الخطوة الإستراتيجية التالية للشركة ولا يشكل تحديا تقنيا في حد ذاته لأن جميع العناصر، سواء كانت بيئية أو تكنولوجية أو لوجستية أو داخلية للشركة، يتم تجميعها معا لنجاح مثل هذا الخيار. لا يزال هناك التحدي البشري، والخوف الكبير من التغيير ، والتحدي التنظيمي، الخوف من المجهول، للتغلب على الشعيبة.

- **دراسة (صبرينة، 2021) بعنوان: "تكنولوجيا التأمين: اتجاه جديد لصناعة تأمين متطورة ومتحولة تكنولوجيا-دراسة حالة الشركة الأمريكية « Lemonade »-"**

سعت الدراسة إلى استكشاف التوجهات الحديثة لصناعة التأمين في ظل الفرص التي توفرها الحلول والتطبيقات التكنولوجية المبتكرة، مع تحليل الفوائد المرتبطة بإقامة شراكات استراتيجية بين الأطراف الفاعلة في القطاع. كما تناولت الدراسة تجربة شركة "Lemonade" الأمريكية كنموذج رائد، ودراسة العوامل التي ساهمت في نجاحها كمثال تطبيقي للتحول الرقمي في هذا المجال.

أبرزت النتائج أهمية تعزيز التعاون بين شركات التأمين التقليدية وشركات التكنولوجيا المتخصصة (InsurTech) لدفع عجلة التطوير في الصناعة وتسريع وتيرة تحولها الرقمي. كما أكدت على ضرورة إعادة هيكلة استراتيجيات التسويق لتصبح أكثر تركيزا على تلبية توقعات العملاء وتحسين تجربتهم، بدلا من الاعتماد على النهج التقليدي الذي يرتكز على المنتج فقط.

- **دراسة (شراقة، 2021) بعنوان: "متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري"**

هدفت الدراسة إلى تحليل العوامل الأساسية لنجاح تجربة التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري، لا سيما بعد القرار الحكومي الصادر عام 2016 الذي سمح بالدفع الإلكتروني، مع التركيز على دراسة تجربتي شركتي التأمين المحليتين (CAAR) و(Alliance) كمثالين واقعيين لتطبيق هذا التوجه.

أظهرت النتائج أن مسيرة التحول الرقمي في القطاع لا تزال في مراحلها الأولية رغم الفرص المتاحة، ويعود ذلك إلى غياب الشروط الداعمة مثل ضعف البنية التحتية التقنية (شبكات الإنترنت واتصالات النطاق العريض)، واعتماد أنظمة العمل التقليدية غير المواكبة للتطورات، بالإضافة إلى الإطار التشريعي غير المتناغم مع المتطلبات الرقمية الحديثة. مما يستلزم إعادة النظر في النماذج التشغيلية القديمة، وتعزيز آليات التفاعل مع العملاء بما يتماشى مع ضرورات التحول الرقمي.

- **دراسة (الزطيف و المرابط، 2021) بعنوان: "جاهزية شركات التأمين للتحول الرقمي في ظل جائحة كورونا-دراسة تطبيقية على شركات التأمين بمدينة مصراتة-"**

سعت الدراسة إلى تقييم استعداد شركات التأمين للتحول الرقمي خلال جائحة كورونا، عبر تحليل أثر أربعة متغيرات مستقلة: توفر البنية التحتية التكنولوجية، ومستوى الثقة بين حاملي الوثائق وشركات التأمين، ووجود منتجات رقمية، وجودة واجهة الموقع الإلكتروني، على المتغير التابع المتمثل في قدرة الشركات على تبني التحول الرقمي. اعتمدت خلالها على منهج وصفي تحليلي من خلال توزيع 50 استبانة على شركات التأمين العاملة في مدينة مصراتة.

كشفت النتائج أن المتغير المستقل "توفر المنتجات الرقمية" كان له تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية على جاهزية التحول الرقمي. في المقابل، أظهر متغير البنية التحتية تأثيرا سلبيا على الاستعداد الرقمي، لكنه لم يكن ذا دلالة إحصائية، وهي نتيجة تتفق مع ما أظهرته الإحصاءات الوصفية الخاصة بهذا المتغير.

- دراسة **(معزوز، 2022)** بعنوان: **"أثر تطبيق التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين-دراسة عدد من شركات التأمين في الجزائر"**

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير تطبيق التأمين الإلكتروني على أداء شركات التأمين في الجزائر، من خلال استخدام منهج وصفي تحليلي يعتمد على جمع البيانات الكمية. تم توزيع استبيان معد خصيصا لهذا الغرض على عينة من 70 موظفا يعملون في شركات تأمين جزائرية، بهدف فهم مدى تأثير التحول الرقمي على جوانب مختلفة من عمل هذه الشركات، مثل التكاليف والقدرة التنافسية والتطوير التشغيلي.

توصلت النتائج إلى أن تبني التأمين الرقمي يسهم في خفض تكاليف تقديم الخدمات التأمينية، مما يمكن الشركات من توسيع قاعدة عملائها عبر جذب شريحة جديدة من المستفيدين. كما أظهرت النتائج أن هذا التوجه يعزز القدرة التنافسية للشركات في السوق، ويرفع كفاءتها التشغيلية عبر تطوير مهارات العاملين وزيادة مرونتها في استيعاب التغيرات التكنولوجية واحتياجات العملاء المتطورة.

- دراسة **(عمارة وعباس، 2022)** بعنوان: ، **"رقمنة خدمات التأمين-شركات التأمين الجزائرية نموذجا-"**

سعت الدراسة إلى إثبات دور رقمنة القطاع التأميني في دعم تحول الجزائر نحو الاقتصاد الرقمي، تماشيا مع مشروع "الجزائر الإلكترونية"، من خلال تحليل واقع تطبيق الأتمتة الرقمية لخدمات التأمين محليا، وجهود الدولة لتبسيط إجراءات الخدمات وتقليل تكلفتها، وتعزيز الثقة بين الشركات والعملاء. كما ركزت على تقييم مدى توافق الإطار التشريعي المنظم لقطاع التأمين مع متطلبات التحول نحو الخدمات الرقمية، وكيفية تفعيل هذه التشريعات لتمكين الشركات من تحديث خدماتها.

كشفت النتائج عن فجوة تشريعية تحول دون الاعتراف القانوني الكافي بخدمات التأمين الإلكتروني، رغم الجهود الحكومية لتعميم الرقمنة. كما أظهرت وجود تردد مجتمعي واسع في تبني الخدمات التأمينية، يعود إلى ضعف الوعي بأهمية التأمين لدى شريحة كبيرة من الأفراد، مما يُضعف قدرة الشركات على الاستفادة الكاملة من الفرص التي يوفرها التحول الرقمي.

- دراسة **(إيريري وبيشاري، 2022)** بعنوان: **"بطاقة الشفاء كآلية لرقمنة قطاع الضمان الاجتماعي بالجزائر"**

سعت الدراسة إلى إبراز واقع التحول الرقمي في قطاع الضمان الاجتماعي عبر تحليل آلية بطاقة الشفاء كأحد الآليات الحديثة التي فرضتها متغيرات العولمة والتطور التكنولوجي، مع تقييم نجاح هذه التجربة في الجزائر ومدى تأثيرها الإيجابي أو السلبي على المؤمنين اجتماعيا.

توصلت النتائج إلى أن استخدام بطاقة الشفاء حقق مميزات كبيرة لفائدة المؤمنين، مثل تبسيط الإجراءات وتحسين الخدمات. ورغم ظهور بعض السلبيات المرتبطة بتطبيق هذه الآلية، إلا أنها تظل محدودة مقارنة بالفوائد التي قدمتها، مما يشير إلى جدوى الاستمرار في تعميمها مع معالجة الثغرات الطفيفة.

أظهرت الأدبيات السابقة تركيزا واضحا على تحديات التحول الرقمي في قطاع التأمين، مثل ضعف البنية التحتية، والفجوات التشريعية، والعوائق المجتمعية كضعف الوعي التأميني، كما سلطت بعض الدراسات الضوء على نجاح تجارب

رقمنة محدودة في الجزائر، مثل تطبيق "SAA" و"بطاقة الشفاء"، لكنها ركزت على نماذج فردية دون تحليل شامل لمسار التحول الرقمي في القطاع ككل. في المقابل، تجاهلت بعض دراسات السياق الجزائري، أو اقتصرت على تحليل عوامل تقنية مجردة . من هنا، تميز هذه الدراسة نفسها عبر: تقديم رؤية متكاملة لواقع التحول الرقمي في الجزائر، تجمع بين تحليل الإطار التشريعي، وتقييم البنية التحتية، ورصد التجارب المحلية، مع ربطها بخصوصيات الثقافة الاستهلاكية والتحديات الاقتصادية المحلية، مما يوفر إطارا عمليا يرشد شركات التأمين الجزائرية في مسار رقمنة خدماتها.

1. التأصيل النظري للتأمين والتحول الرقمي

1.1. الإطار المفاهيمي للتأمين:

أ. مفهوم التأمين:

عرف الباحث الفرنسي هيمار (HEMARD) التأمين بأنه عقد يلتزم بموجبه المؤمن له بدفع مبلغ منتظم (القسط) لشركة التأمين، التي تتعهد بدورها بتعويضه ماليا عند وقوع خطر متفق عليه، وذلك عبر تحليل إحصائي للمخاطر وتوزيعها على مجموعة من الأفراد لتقليل الآثار المترتبة عليها. ويستند هذا التعريف إلى مبادئ المقاصة وتطبيق القوانين الإحصائية لإدارة المخاطر بشكل جماعي. (جايز، 2019، صفحة 14)

عرف المشرع الجزائري التأمين في المادة 619 من القانون المدني بأنه عقد يتعهد بموجبه المؤمن (شركة التأمين) بدفع مبلغ مالي أو تعويض إلى المؤمن له أو إلى المستفيد المحدد في العقد، عند وقوع خطر أو حادث متفق عليه مسبقا، وذلك مقابل قسط مالي أو دفعة أخرى يلتزم المؤمن له بتسديدها للمؤمن (القانون المدني الجزائري، 2007، صفحة 102)

التأمين هو أداة اقتصادية تسمح بتبديل الخسائر المالية الكبيرة التي قد تتعرض لها (والمحتملة الحدوث) بخسائر صغيرة مضمونة ومحددة مسبقا، يتمثل هذا التبادل في دفع مبلغ ثابت ومتفق عليه يعرف باسم قسط التأمين. (زاوي، 2017، صفحة 26)

ويمكن تعريف التأمين بأنه نظام اقتصادي يهدف إلى تخفيف آثار الخسائر المالية الكبيرة المحتملة عن طريق تحويلها إلى مبالغ صغيرة ومحددة (أقساط) يدفعها المؤمن له بشكل دوري. يعتمد هذا النظام على مبدأ تبادل المخاطر بين مجموعة من الأفراد أو الجهات، بحيث تضمن شركة التأمين تعويض المتضررين عند وقوع الخطر المتفق عليه، مقابل التزامهم بدفع الأقساط المالية مقدما.

ب. أهمية التأمين: تتجلى أهمية التأمين من خلال إنعكاسه على الجانبين الاقتصادي والإجتماعي معا:

➢ **الأهمية الاقتصادية:** (زبار، 2014، الصفحات 11-13)

- **وسيلة للادخار والاستثمار وتكوين رؤوس الأموال:** يمثل التأمين آلية فعالة لتجميع المدخرات من خلال أقساط يدفعها المؤمن عليهم، مما يتيح تكوين أرصدة مالية كبيرة لدى شركات التأمين. تستطيع هذه الشركات استثمار هذه الأموال في مجالات متنوعة لتحقيق عوائد تمكنها من الوفاء بالتزاماتها وضمان استمراريتها.
- **دور التأمين في تنشيط الائتمان:** يلعب التأمين دورا هاما في الائتمان على:

❖ **المستوى الفردي:**

- يمكن استخدام وثيقة التأمين على الحياة كضمان للحصول على قروض، حيث تكتسب الوثيقة قيمة مالية تتمثل في الاحتياطي المتراكم من الأقساط المدفوعة.
- تتيح هذه الآلية للدائن استرداد حقوقه من قيمة الوثيقة في حالة تعثر المدين عن السداد.
- بإمكان حامل وثيقة التأمين الاقتراض من شركة التأمين نفسها بضمان وثيقته، وفي حالة عدم السداد يتم خصم المبلغ من مستحقات التأمين.

❖ **المستوى الجماعي:**

- **تعزيز الائتمان العام** :تساهم الأموال المجمعة لدى شركات التأمين في دعم الائتمان العام للدولة من خلال توظيفها في السندات الحكومية.
- **تعزيز الإنتاج** :تشجع التغطيات التأمينية المؤسسات والأفراد على الدخول في مشاريع إنتاجية جديدة أو التوسع في أنشطتهم الحالية دون خوف من المخاطر، مما يؤدي إلى زيادة القدرة الإنتاجية وتحسين كفاءة العاملين.
- **توسيع نطاق التوظيف** :تساهم صناعة التأمين في خلق فرص عمل متنوعة تشمل الإداريين والخبراء والمهندسين والعمال في مختلف فروع شركات التأمين.
- **تحسين ميزان المدفوعات** :تحصل هيئات التأمين على عملات أجنبية مقابل خدماتها في البلدان الأخرى وعمليات إعادة التأمين، مما يساعد على زيادة الصادرات وتحسين ميزان المدفوعات وتوسيع حجم التجارة الخارجية.
- **المحافظة على الثروة** :تقوم شركات التأمين بإعادة المؤسسات والأفراد إلى وضعهم المالي السابق قبل وقوع الخطر، مما يعني تحييد الآثار المالية للحوادث والمحافظة على استمرارية النشاط الاقتصادي.

➢ **الأهمية الإجتماعية:** تتجسد الأهمية الاجتماعية للتأمين في: (حدباوي، 2012، الصفحات 43-44)

- **مكافحة الفقر:** يساهم التأمين بشكل فعال في التصدي لمشكلة الفقر الناتجة عن مختلف المخاطر الحياتية. فمن جهة، يوفر التأمين الاجتماعي حماية للأفراد من تبعات البطالة والمرض والعجز والشيخوخة والوفاة. ومن جهة أخرى، يقدم التأمين التجاري الحماية من الخسائر المادية التي قد تلحق بالممتلكات بسبب الحوادث مثل الحرائق والسرقات والفيضانات. ونظرا لهذا الدور الحيوي، تقوم العديد من الدول بتشجيع انتشار خدمات التأمين من خلال سياسات تحفيزية متنوعة، منها الإعفاءات الضريبية على أقساط التأمين أو تخفيض معدلات الضرائب المفروضة عليها.
- **تعزيز المسؤولية الفردية والمجتمعية وتقليل الحوادث:** يتميز نظام التأمين بآليات تساهم في تطوير الحس المسؤول لدى الأفراد:

❖ **الشروط المحفزة للوقاية:** في بعض فروع التأمين، لا يستحق المؤمن له التعويض إذا كان له دور متعمد في وقوع الحادث. كما أن بعض أنواع التأمين تشترط تجاوز الخسارة لحد معين قبل استحقاق التعويض. هذه الشروط تحفز الأفراد على اتخاذ إجراءات الوقاية والحذر للحد من احتمالية وقوع المخاطر.

❖ **تنمية المسؤولية العائلية:** من خلال التأمين على الحياة، يضمن الفرد معاشاً يوفر حياة كريمة لأسرته بعد وفاته، مما يجسد تحمل المسؤولية تجاه أفراد عائلته.

❖ **الدراسات الإحصائية والوقائية:** تقوم شركات التأمين بجمع وتحليل البيانات الإحصائية المتعلقة بالمخاطر وأسبابها، مما يساعد في تحديد العوامل المؤدية للحوادث. هذه المعلومات تساهم في تطوير استراتيجيات الوقاية والحد من وقوع المخاطر، وهو ما لا يعود بالنفع على شركات التأمين والمؤمن لهم فحسب، بل على المجتمع بأكمله.

وبهذا، يصبح التأمين بمختلف أنواعه أداة فعالة لتعزيز الشعور بالمسؤولية لدى الأفراد تجاه أنفسهم وعائلاتهم ومجتمعهم، بالإضافة إلى دوره في تقليل معدلات الحوادث وآثارها السلبية.

ج. **أنواع التأمين:** تعددت تقسيمات التأمين يحسب الهدف من التقسيم: (ممدوح و ناهد ، 2003، الصفحات 249-250)

➢ **تقسيم التأمين بحسب طبيعة الشيء المعرض للخطر:**

- **تأمينات الأشخاص:** ويقصد بها جميع أنواع التأمين التي يكون موضوعها الأخطار التي تصيب الشخص نفسه سواء في جسده أو في دخله ومثال ذلك التأمين على الحياة...الخ.

- **تأمينات الممتلكات:** ويقصد بها جميع أنواع التأمين التي يكون موضوعها الأخطار التي تتعرض لها الممتلكات بما يؤدي إلى نقص قيمتها جزئيا أو فقد قيمتها بالكامل أو فقد جزء أو كل الإيراد الذي يتحصل عليه مالكها ومثال ذلك التأمين من الحريق...الخ.
- **تأمينات المسؤولية:** يقصد بها جميع أنواع التأمين التي يكون موضوعها الأخطار التي تصيب الآخرين سواء في جسدهم أو في ممتلكاتهم نتيجة أعمال الشخص أو أحد تابعيه ومثال ذلك تأمين المسؤولية المدنية لأصحاب السيارات عن الحوادث التي تقع للغير...الخ.

➢ **تقسيم التأمين حسب جسامة الأخطار:** وهنا نجد أن كتاب التأمين قد قسموا التأمين إلى:

- **التأمينات التي تغطي الأخطار العامة:** وهي جميع أنواع التأمين التي يكون موضوعها الأخطار التي تصيب قطاع كبير من المجتمع في حالة تحققها ومثال ذلك التأمين على الزلازل والتأمين من أخطار الحروب.
- **التأمينات التي تغطي الأخطار الخاصة:** يقصد بها جميع أنواع التأمين التي يكون موضوعها الأخطار التي تصيب عدد من أفراد المجتمع في حالة تحققها ومثال ذلك التأمين من الحريق والتأمين من السطو.

➢ **تقسيم التأمين من حيث طبيعة عقد التأمين:** يصنف التأمين من حيث طبيعة العقد إلى نوعين أساسيين: (قرواني، 2015، صفحة 20)

- **العقود الاختيارية** : هي تلك العقود التي يبرمها الأشخاص بمبادرة ذاتية وإرادة حرة لحماية مصالحهم المختلفة دون وجود إلزام من الدولة. ومن أمثلتها التأمين على الحياة وغيرها من أنواع التأمين الطوعية.
- **العقود الإجبارية (الإلزامية)** :تمثل تلك العقود التي يكون الشخص المعرض للخطر ملزماً بإبرامها سواء بموجب قانون أو أي حكم تنظيمي آخر، حيث تفرض الدولة هذا النوع من التأمين لاعتبارات تتعلق بالمصلحة العامة.

2.1. الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي:

أ. مفهوم التحول الرقمي:

وفقا لأرنولد أوماسون، كبير المستشارين في التحول الرقمي، في مقالته «إعادة التفكير في الضمان الرقمي» التي نشرتها شركة «Teknowlogy Group» الرائدة في تحليل السوق والاستشارات لقطاع تكنولوجيا المعلومات، فإن التحول الرقمي هو العملية التي تسمح للشركة بدمج التقنيات الرقمية في أنشطتها. (DZLLALOU, 2020, p. 6)

يشير التحول الرقمي إلى عملية دمج التقنيات الرقمية في مختلف أنشطة الأعمال، مما يؤدي إلى إحداث تغييرات جوهرية في طريقة تشغيل المؤسسات وأساليب تقديم القيمة للعملاء. (الأسطي، عامر، و الكشر، 2022، صفحة 656)

يمكن تعريف التحول الرقمي أيضا بأنه العملية التي تنتقل من خلالها الشركات إلى نموذج عمل يرتكز على التقنيات الرقمية، حيث يتم توظيف هذه التقنيات في ابتكار منتجات وخدمات جديدة، إلى جانب استحداث قنوات إيرادات متنوعة وفرص مبتكرة تعزز من القيمة التي تقدمها منتجات المؤسسة للمستفيدين. (بلباي، 2022، صفحة 415)

ب. فوائد التحول الرقمي لشركات التأمين: تتيح الرقمنة تطوير الفرص في قطاع التأمين، وذلك من خلال نقاط مختلفة: (DZLLALOU, 2020, p. 7)

- **إدارة الوقت:** تقليل الوقت الذي يتم قضائه في المهام الصغيرة التي يمكن تنفيذها بالعمليات الرقمية وتركز الوقت الضائع على الإجراءات ذات القيمة المضافة الأعلى؛
- يؤدي استخدام أجهزة الكمبيوتر المحمولة والأجهزة المحمولة إلى خلق استقلالية لشركات التأمين وتعاون أفضل مع المهن الأخرى، ويسمح بالتنقل ويساعد العملاء على الاستفادة من الفريق لزيادة رضاهم؛

- **تحقيق أقصى قدر من الموارد:** يمكن للمعلومات أن تنتقل فورا ولا تقيدها منطقة جغرافية، لأن مفهوم المسافة لم يعد موجودا؛
- التكيف مع طلب وحالة كل عميل وتقديم منتج خاص بخصائصه، من خلال استغلال البيانات الضخمة، مع الاحتفاظ بالمبدأ الأساسي للتأمين وهو التبادل؛
- يسمح استخدام الأشياء المتصلة لشركة التأمين بالحصول على معلومات عن سلوك المؤمن عليه وبالتالي يعرض عليه منتجا شخصيا وسعرا مناسبا؛
- تسمح الرقمنة بالحد من الأخطاء وسهولة الكشف عن الحالات الشاذة وتصحيحها.

إضافة إلى الفوائد السابقة، يوفر التحول الرقمي مزايا متعددة خاصة في قطاع التأمين، منها: (شراقة، 2021، صفحة 247)

- **تقليل الأعمال الورقية وخفض التكاليف مع تسريع المعاملات :**تتسم عقود التأمين بطبيعتها القانونية التي تتطلب كميات كبيرة من الوثائق، مما يكبد شركات التأمين مصاريف كبيرة. لكن مع الرقمنة، أصبح بالإمكان أتمتة عمليات التأمين بشكل يتجنب التعامل الورقي المرهق، مما يؤدي إلى انخفاض تكاليف الإدارة والاكتتاب وتسريع إنجاز المعاملات.
- **تعزيز العلاقة التفاعلية بين الشركة والعملاء :**أصبحت العلاقة بين شركات التأمين والمؤمن لهم أكثر قرباً وفعالية، حيث تتيح التطبيقات الرقمية للعملاء إمكانية الإبلاغ الفوري عن الحوادث والمطالبات بمجرد نقرة واحدة على هواتفهم الذكية.

2. و اقع رقمنة خدمات التأمين في الجزائر:

1.2. مراحل تطور قطاع التأمين في الجزائر:

أ. **فترة ما قبل الاحتلال الفرنسي:** وجد التأمين في الجزائر قبل الاحتلال الفرنسي، وإن لم يكن بصورته المعاصرة. وتشير وثائق تاريخية من العهد العثماني إلى تطبيق عقود التأمين البحري، خصوصا مع كون الجزائر ولاية عثمانية اشتهرت بقوة أسطولها وهيمنتها على النشاط البحري في منطقة البحر المتوسط. (جايز، 2019، صفحة 102)

ب. **فترة الاحتلال الفرنسي (قبل 1962):** خلال الحقبة الاستعمارية، أصبح نظام التأمين الجزائري امتدادا للنظام الفرنسي، حيث اعتبرت الجزائر مقاطعة فرنسية تخضع للتشريعات الفرنسية. تأسست أول شركة تأمين سنة 1861 كتعاونية لمكافحة الحرائق، تلاها إنشاء الصندوق المركزي لإعادة التأمين التبادلي في المجال الفلاحي سنة 1907، الذي جمع الجزائر وتونس والمغرب. شهدت هذه الفترة دخول وسطاء ووكالات التأمين الفرنسية إلى الجزائر، مما استدعى إصدار عدة قوانين لتنظيم القطاع، منها: قانون 13 يوليو 1930 المتعلق بعقد التأمين البري، وقانون 14 يونيو 1938 الخاص برقابة الدولة على قطاع التأمين، وقانون 27 أغسطس 1958 الذي فرض إلزامية التأمين على المسؤولية المدنية لمالكي السيارات. (جايز، 2019، صفحة 102)

ج. **مرحلة ما قبل الاحتكار(1962-1966) :** واجهت الجزائر بعد استقلالها تحديات عديدة، من بينها نقص الخبراء والمسيرين في مجال التأمين، مما اضطر المشرع الجزائري إلى الاستمرار في تطبيق القوانين الفرنسية لتسيير القطاع. استغلت حوالي 270 شركة فرنسية هذا الوضع لفرض سيطرتها على السوق والتهرب من دفع التعويضات المستحقة في ظل غياب الرقابة. ولمواجهة هذا الوضع، اتخذت السلطات الجزائرية إجراءات حماية تمثلت في: إنشاء الصندوق الجزائري للتأمين وإعادة التأمين (CAAR) بموجب القانون 63-197 المؤرخ في 8 يونيو 1963، الذي فرض التنازل الإجباري بنسبة 10% من رقم أعمال الشركات للصندوق، وإنشاء الشركة الجزائرية للتأمين(SAA) ، والصندوق المركزي لإعادة التأمين والتعاونيات الفلاحية.(CCRMA) (قرواني، 2015، الصفحات 31-32)

د. **مرحلة الاحتكار(1966-1975) :** تميزت هذه المرحلة باحتكار الدولة الجزائرية لقطاع التأمين وإعادة التأمين، من خلال تأميم جميع شركات التأمين بموجب الأمر 66-129 الصادر في 27 مايو 1966، حيث نصت المادة الأولى منه على أن

"استغلال كافة عمليات التأمين يرجع للدولة من الآن فصاعدا". وتعزز هذا الاحتكار بإنشاء الشركة المركزية لإعادة التأمين (CCR)سنة 1973 بموجب الأمر 73-54 المؤرخ في 1 يناير 1973، والتي تولت عمليات إعادة التأمين للمخاطر التي تفوق قدرة الشركات الوطنية. (بالي و صديقي، 2016، صفحة 346)

هـ. **مرحلة تحرير القطاع ورفع الاحتكار(1995 - الوقت الحاضر):** تمتد هذه المرحلة من سنة 1995 إلى يومنا هذا، حيث قام المشرع الجزائري بتعديل القوانين المنظمة للتأمين من خلال إصدار الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 يناير 1995، والمعدل بالقانون 06-04 المؤرخ في 20 فبراير 2006. أنهت هذه التشريعات احتكار الدولة لقطاع التأمين وسمحت للقطاع الخاص، وطنياً كان أو أجنبياً، بممارسة نشاط التأمين. كما وضعت آليات جديدة لتنظيم ومراقبة القطاع بشكل أفضل، من خلال استحداث وسيط التأمين وإنشاء المجلس الوطني للتأمين (CNA) في 25 يناير 1995. (تكاري، 2012، صفحة 25)

2.2. توجه شركات التأمين الجزائرية التحول الرقمي:

أ. الشركات الناشطة في قطاع التأمين الجزائري:

ينشط في قطاع التأمين في الجزائر مجموعة من الشركات يتم تقسيمها وفق مجال التخصص إلى:

- **شركات التأمين على الأضرار:** ويمكن تلخيصها في الجدول الآتي:

الجدول رقم 01: شركات التأمين على الأضرار

الشركات العمومية		الشركات الخاصة	
إسم الشركة	قراروتاريخ التأسيس أوالإعتماد	إسم الشركة	قرار وتاريخ التأسيس أو الإعتماد
الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR)	08 جوان 1963 بموجب الأمر رقم 197-63	تراست الجزائر للتأمين وإعادة التأمين (Trust Algéria)	10 جانفي 1997
الشركة الوطنية للتأمين (SAA)	12 ديسمبر 1963	الشركة الجزائرية للتأمينات (2A)	06 ماي 1997
الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT)	30 أفريل 1985 طبقا للمرسوم 82-85	الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين (CIAR)	15 فيفري 1997
		شركة سلامة للتأمينات الجزائر (Salam Assurances Algérie)	26 مارس 2000
شركة تأمين المحروقات (CASH)	18 جويلية 1999	شركة أليانس للتأمينات (Alliances Assurances)	10 سبتمبر 2002
		شركة أكسا لتأمينات الأضرار الجزائر (AXA Assurances Algérie Dommage)	03 أكتوبر 2011

المصدر: إعداد الباحثة بالإعتماد على: (غفصي، 2018، الصفحات 82-91)

- **شركات التأمين على الأشخاص:** يمكن تلخيصها في الجدول الآتي:

الجدول رقم 02: شركات التأمين على الأشخاص

الشركات العمومية		الشركات الخاصة		الشركات المختلطة	
إسم الشركة	قرار وتاريخ التأسيس أو الإعتماد	إسم الشركة	قرار وتاريخ التأسيس أو الإعتماد	إسم الشركة	قرار وتاريخ التأسيس أو الإعتماد
شركة كرامة للتأمين (Caarama)	جويلية 2011	شركة كارديف تأمينات الجزائر (Cardif El-Djazair)	11 أكتوبر 2006	شركة تأمين الاحتياط والصحة (Amana)	2008
				شركة أكسا للتأمين الجياة الجزائر (AXA Assurance Algérie Vie)	02 نوفمبر 2011
شركة تأمين لايف الجزائر (Tala Assurances)	جويلية 2011	شركة مصير الحياة (Macir Vie)	11 أوت 2011		
				الشركة الجزائرية الخليجية لتأمين الحياة (L'Algérienne Vie)	22 فيفري 2015

المصدر: إعداد الباحثة بالإعتماد على: (غفصي، 2018، الصفحات 82-91)

- **الشركات المتخصصة:** ويمكن تلخيصها في الجدول الآتي:

الجدول رقم 03: شركات التأمين المتخصصة

الشركات العمومية	
إسم الشركة	قرار وتاريخ التأسيس أو الإعتماد
الشركة المركزية لإعادة التأمين (CCR)	01 أكتوبر 1973 بموجب الأمر 73-54
الشركة الجزائرية لتأمين وضمان الصادرات (CAGEX)	10 جانفي 1996 بموجب الأمر 96-06
شركة ضمان القرض العقاري (SGCI)	05 نوفمبر 1997

المصدر: إعداد الباحثة بالإعتماد على: (غفصي، 2018، الصفحات 82-91)

ب. عرض تجارب بعض شركات التأمين الجزائرية في مجال التحول الرقمي:

- **الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR):** تمتلك CAAR شبكة تجارية واسعة النطاق مع 42 جهازا للدفع الإلكتروني. منذ أكتوبر 2016، سجلت الشركة أكثر من 100,000 عملية دفع إلكتروني. كما أبرمت اتفاقية للدفع الإلكتروني مع بنك CPA تتيح الاكتتاب عبر الإنترنت لمنتج التأمين متعدد الأخطار للسكن. تسمح هذه الخدمة لعملاء الشركة حاملي بطاقات ما بين البنوك الصادرة عن أي بنك في الجزائر بتسديد أقساط التأمين عبر البوابة الإلكترونية للشركة، مع خطط لتوسيع نطاق خدمة الدفع الإلكتروني لتشمل منتجات تأمينية أخرى مستقبلا. (شراقة، 2021، صفحة 254)

- **الشركة الوطنية للتأمين (SAA):** يوفر الموقع الإلكتروني لشركة SAA لعملائها إمكانية إجراء تقييمات أولية لعدة خدمات تأمينية، تشمل: تأمين السيارات، التأمين ضد الكوارث الطبيعية، التأمين متعدد المخاطر للسكنات، وتأمين القوارب السياحية. كما يتيح الموقع خاصية البحث عن الوكالات لتسهيل وصول العملاء إلى نقاط الخدمة. (عمارة و عباس، 2022، صفحة 413)
- **شركة أكسا لتأمينات الأضرار الجزائر (AXA Assurances Algérie Dommage):** يعد الموقع الإلكتروني لشركة AXA الأكثر شمولا من حيث نماذج التقييم الأولية المتاحة في صفحة الاستقبال. يغطي الموقع مجموعة واسعة من خدمات التأمين، بما فيها: تأمين السيارات، تأمين السكن، تأمين الكوارث الطبيعية، تأمين نفقات الصحة، التأمين على السفر، التأمين متعدد المخاطر للحرفيين، والتأمين متعدد المخاطر للمؤسسات. كما يتيح الموقع إمكانية التصريح بالحوادث عبر الإنترنت، مع خطط مستقبلية لإطلاق نسخة من الموقع باللغة العربية. (عمارة و عباس، 2022، صفحة 413)

3.2. متطلبات التحول الرقمي الناجح في شركات التأمين:

في ظل التوجه العالمي نحو التحديث التكنولوجي، يعد التحول الرقمي حلا استراتيجيا وأساسيا لقطاع التأمين لبناء صناعة متطورة تركز على خدمة الزبائن، عبر إنشاء روابط متينة طويلة المدى، مع تقديم منتجات بسيطة وسريعة وبأسعار مناسبة.

يمثل التوجه الرقمي حدثا محوريا في الوقت الحالي، كونه جزءا من مسيرة الابتكار المستمرة التي تؤثر إيجابيا على قطاع التأمين، مما يدفع الشركات الجزائرية إلى مواكبة هذا التوجه ورقمنة إجراءاتها التأمينية بكافة مراحلها.

لضمان جاهزية شركات التأمين للتحول الرقمي، يجب توفر المتطلبات التالية: (الزطيف و المرابط، 2021، الصفحات 41-42)

- **الموقع الإلكتروني:** تتيح للشركات التفاعل مع زبائنها عبر الإنترنت من مرحلة التعاقد حتى تقديم المطالبات، مع ضرورة تخطي توقعات العميل لتعزيز رضاه وتحسين صورة الشركة، وتشجيع الأفراد على شراء الخدمات التأمينية إلكترونيا.
- **وظائف تدعيم الثقة:** يتحقق التطوير في الشركات الرقمية عبر الاعتماد على الأتمتة والتقنيات الحديثة لتقليل المهام اليدوية والحد من الحاجة إلى التدخل البشري، مع تصميم أدوات رقمية تمكن العملاء من إدارة وثائقهم بفاعلية.
- **تو افر منتجات رقمية:** تشمل تطبيقات الويب والهواتف والكتب الإلكترونية، مع تقديم حلول تلبي احتياجات السوق المتغيرة.
- **تو افر بنية تحتية للتحول نحو التأمين الرقمي:** التركيز على التسويق الرقمي كأحد أبرز أنشطة التجارة الإلكترونية، عبر استخدام أدوات تسهل تبادل الخدمات التأمينية بشكل آمن، مع وجود أنظمة وقوانين داخلية تنظم التعاون مع مزودي الخدمات التقنية.
- **التوسع في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني:** ضرورة توفير أنظمة دفع حديثة وتسهيل استخدامها، مع مراعاة الفئات غير المتعلمة تقنيا أو التي تفتقر إلى حسابات بنكية.
- **الاهتمام بالجانب التشريعي والقانوني الخاص بالتكنولوجيا الرقمية:** وضع قوانين تنظم استخدام التقنيات الرقمية والعقود الذكية، مع ضمان حماية حقوق جميع الأطراف في التعاملات الإلكترونية.
- **تغيير ذهنية الأفراد وثقافة المنظمة:** تكييف عقلية الموظفين مع مفاهيم العمل الرقمي، وخلق بيئة تنظيمية تدعم التحول التكنولوجي. (شراقة، 2021، صفحة 261)

II- الخلاصة:

يعد التطور الكبير الذي شهده العالم في مجال التكنولوجيا السبب الرئيسي في تغيير منهج عمل شركات التأمين، الذي فرض عليها تبني عنصر الابتكار في تقديم الخدمات التأمينية بأدوات رقمية جديدة تتسم بالسرعة وإختصار الوقت والجهد مع إنخفاض التكاليف، والتخلي عن الأساليب التقليدية.

النتائج: من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى مجموعة من النتائج وهي كالآتي:

- يعتبر قسط التأمين آلية لتبادل خسارة صغيرة مؤكدة لتجنب خسائر كبيرة محتملة، مما يجعله أداة اقتصادية فاعلة؛
- يساهم التأمين في تعبئة المدخرات وخلق فرص عمل، مما يدعم مكافحة الفقر عبر تكوين رؤوس الأموال؛
- يحسن التحول الرقمي إدارة الوقت ويعزز التفاعل بين شركات التأمين والعملاء؛
- يؤدي التأمين الرقمي إلى خفض تكاليف الخدمات، وجذب عملاء جدد، ورفع القدرة التنافسية للشركات؛
- غياب إطار قانوني مخصص للتأمين الرقمي في الجزائر رغم التوجه الحكومي نحو الرقمنة؛
- عزوف مجتمعي عن التعامل مع خدمات التأمين بسبب ضعف الوعي بأهميتها.

متطلبات نجاح التحول الرقمي لشركات التأمين الجزائرية:

- توفير بنية تحتية رقمية متطورة (شبكات اتصالات عالية السرعة، أنظمة أمن المعلومات)؛
- إعادة هيكلة الأساليب التقليدية وتحديث آليات التواصل مع العملاء؛
- تبني استراتيجيات تسويق تركز على احتياجات العملاء وتوعيتهم بمزايا التأمين الرقمي؛
- تعزيز الشراكات مع شركات InsurTech لدمج الابتكار التكنولوجي؛
- بناء ثقافة رقمية داخلية عبر تدريب موظفي شركات التأمين؛
- تفعيل تشريعات داعمة تنظم الخدمات الرقمية وتعزز ثقة العملاء.

التوصيات: من خلال هذه الدراسة نوصي بضرورة:

- تطوير قوانين وتشريعات مخصصة لتنظيم التأمين الرقمي في الجزائر، مع إنشاء هيئة رقابية مستقلة للإشراف على الخدمات الإلكترونية؛
- تطوير شبكات اتصالات عالية السرعة وتوسيع نطاق تغطيتها، خاصة في المناطق النائية؛
- تنفيذ حملات توعية مكثفة عبر وسائل الإعلام والمنصات الرقمية لتعزيز الوعي بأهمية التأمين وفوائده الاقتصادية والاجتماعية؛
- تبني استراتيجيات تسويق رقمي تركز على احتياجات الشرائح المختلفة (الشباب، الأسر، المؤسسات الصغيرة) باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي؛
- تشجيع الشراكات بين الشركات المحلية وشركات InsurTech العالمية لتبادل الخبرات وتطوير حلول مبتكرة تتناسب مع السوق الجزائرية؛
- تدريب موظفي شركات التأمين على الأدوات الرقمية الحديثة، وإدراج مساقات تدريبية حول الثقافة الرقمية في البرامج التعليمية المتخصصة؛
- تقديم خصومات أو مزايا إضافية للعملاء الذين يفضلون التعامل عبر القنوات الرقمية، وتطوير تطبيقات جوال بسيطة وواضحة (مثل تطبيق SAA)؛
- إنشاء منصة تنسيقية تجمع بين الحكومة وشركات التأمين والمؤسسات المالية لمواءمة الجهود نحو التحول الرقمي.

الإحالات والمراجع:

1. أحمد فرج الزطيف، و سراج محمد المرابط. (2021). جاهزية شركات التأمين للتحول الرقمي في ظل جائحة كورونا-دراسة تطبيقية على شركات التأمين بمدينة مصراتة-. *المؤتمر الأكاديمي الرابع لدراسات الاقتصاد والأعمال* (الصفحات 29-62). جامعة مصراتة، ليبيا: كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال.
2. اسماء حدباوي. (2012). الحاجة للنهوض بقطاع التأمينات وضرورة تجاوز المعوقات: دراسة السوق الجزائرية (رسالة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المسيلة: جامعة المسيلة.
3. إكرام بلباي. (2022). التحول الرقمي وأبعاد التنمية المستدامة. *مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، 08*(01)، الصفحات 412-429.
4. القانون المدني الجزاائري. (2007). القانون المدني الجزاائري. الأمانة العامة للحكومة، رئاسة الجمهورية.
5. آمال زبار. (2014). دور جمعات إعادة التأمين في تغطية الأخطار الكبرى -دراسة حالة المجتمع الجزائري لإعادة التأمين- (رسالة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سطيف: جامعة فرحات عباس -سطيف1-.
6. توفيق غفصي. (2018). سياسات ترقية قطاع التأمين الجزائري في تفعيل دوره للنهوض بالإقتصاد الوطني –دراسة ميدانية خلال الفترة 1995-2015- (أطروحة دكتوراه). المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة محمد بوضياف.
7. حمزة أحمد ممدوح ، و عبد الحميد ناهد . (2003). *إدارة الخطر والتأمين*. القاهرة، مصر: مطبعة جامعة القاهرة.
8. سامية معزوز. (2022). أثر تطبيق التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين -دراسة عدد من شركات التأمين في الجزائر-. *ممجلة دراسات اقتصادية، 09*(01)، الصفحات 309-289.
9. سهام إيريري، و كريم بيشاري. (2022). بطاقة الشفاء كآلية لرقمنة قطاع الضمان الاجتماعي بالجزائر. *مجلة الأبحاث الإقتصادية، 17*(02)، الصفحات 201-220.
10. شراقة صبرينة. (2021). تكنولوجيا التأمين: اتجاه جديد لصناعة تأمين متطورة ومتحولة تكنولوجيا-دراسة حالة الشركة الأمريكية « Lemonade »-. *مجلة دراسات العدد الاقتصادي، 12* (02)، الصفحات 17-35.
11. صبرينة شراقة. (2021). متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري. *مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، 06*(02)، الصفحات 243-266.
12. عبد المولى البشير الأسطي، نجمي مفتاح عامر، و مصطفى أحمد الكشر. (2022). التحول الرقمي والتنمية المستدامة. *المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، 59*(01)، الصفحات 654-675.
13. كريم جايز. (2019). أثر الطلب التأميني على النمو خارج قطاع المحروقات في الجزائر (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المسيلة: جامعة محمد بوضياف.
14. محمد عبد اللطيف زايد، السيد الشربيني الأشقر، علاء محمد شكري، و هبة الله عبد الصبور أمين. (2019). التأمين الرقمي: دراسة تطبيقية على قطاع التأمين السعودي. *المجلة العربية للإدارة، 39*(01)، الصفحات 191-211.
15. محمد نعيمي حمد زاوي. (2017). العوامل الداخلية المؤثرة على ربحية شركات التأمين في الجزائر (رسالة ماجستير). كلية إدارة المال والأعمال، الأردن: جامعة آل البيت.
16. مريم قرواني. (2015). دور إدارة المبيعات في جذب العملاء في شركات التأمين الجزائرية -دراسة حالة شركة التأمين الدولية للتأمين وإعادة التأمين بالجزائر العاصمة CIAR- (رسالة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سطيف: جامعة فرحات عباس -سطيف1-.

17. مسعودة عمارة، و راضية عباس. (2022). رقمنة خدمات التأمين -دراسة في التشريع الجزائري-. *المجلة الأكاديمية للبحث القانوني*، *13*(02)، الصفحات 397-421.

18. مصعب بالي، و مسعود صديقي. (2016). تطور قطاع التأمين في الجزائر. *مجلة رؤى اقتصادية*، *06*(02)، الصفحات 343-360.

19. هيفاء رشيدة تكاري. (2012). النظام القانوني لعقد التأمين -دراسة في التشريع الجزائري- (أطروحة دكتوراه). كلية الحقوق والعلوم السياسية، تيزي وزو: جامعة مولود معمري.

20. DZLLALOU, M. (2020). La digitalisation de la relation client en assurance (Conceptualisation d'une application mobile SAA App)(mémoirede fin d'etudes). Tunis: institut de financement du développement du maghreb arabe.