الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

People's Democratic Republic of Algeria

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغرور خنشلة

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسير

قسم علوم مالية ومحاسبة

تخصص: محاسبة

Ministry of Higher Education and Scientific Research

Abbas Laghrour University of Khenchela

Faculty of Economics, Commercial and Management Sciences

Department of Finance and Accounting

Specialization: Accounting

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي بعنوان:

أثر التحول الرقمي على المعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة في شركة التأمين

–دراسة حالة شركة التأمين وإعادة التأمين وكالة CAAR 311 خنشلة–

إعداد الطالبين:

- مراح محمد الأمين
- سعودي محمود نجد الدين

تحت إشراف الأستاذ:

- سليماني عصام

لجنة المناقشة

إسم ولقب الأستاذ	الرتبة العملية	الجامعة	الصفة
سليماني عصام	أستاذ محاضر "أ"	جامعة عباس لغرور خنشلة	مشرفا
حرنان نجوى	أستاذة التعليم العالي	جامعة عباس لغرور خنشلة	رئيسا
بن حركو غنية	أستاذة التعليم العالي	جامعة عباس لغرور خنشلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024

بسم الله الرحمن الرحيم

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم و المعرفة و أعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا إلى إنجاز هذا العمل

نتوجه بجزيل الشكر والإمتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد ...

على إنجاز هذا العمل و في تذليل ما واجهناه من صعوبات و نخص بالذكر الأستاذ المشرف "عصام سليماني"

الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته و نصائحه القيمة التي كانت عونا لنا في إتمام هذا البحث.

الإهداء

إلى أمي و أبي و إخوتي

إلى كل العائلة الكريمة من أخوال وأعمام

إلى كل الأصدقاء والرفقاء دون إستثناء

إلى أساتذتي وزملائي

أهدي هذا العمل

الطالبة: مراح محمد الأمين

الإهداء

إلى أمي وأبي، لما قدماه من دعم لا ينضب، وعطاء لا يقاس.

إلى إخوتي، وإلى طائري الصغيرين، اللذين أضفيا على أيامي شيئا من البهجة والمرح.

إلى العائلة الكريمة بكل فروعها، من أخوال وأعمام، على ما كان من قربهم وتقديرهم.

وإلى الأصدقاء والرفقاء جميعا، دون إستثناء.

أهدي هذا العمل، إمتنانا وتقديرا لكل من كان له دور، صغيرا كان أو كبيرا، في هذه الرحلة.

الطالب: سعودي محمود نجد الدين

فهرس الأشكال

والجداول

فهرس الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	مراحل التحول الرقمي	10
02	تقنيات التحول الرقمي	20
03	الهيكل التنظمي لوكالة CAAR 311 خنشلة	59
04	واجهة نظام ORASS 5.1	77
05	مراحل الإنتاج في نظام ORASS 5.1	78
06	مكونات وثيقة التامين حسب نظام ORASS 5.1	78
07	عناصر موضوع العقد في نظام ORASS 5.1	79
08	الخصائص في نظام ORASS 5.1	79
09	الضمانات حسب نظام ORASS 5.1	80
10	نموذج المخالصة في نظام ORASS 5.1	80
11	شاشة الإطلاع في نظام ORASS 5.1	81
12	معالجة الحوادث في نظام ORASS 5.1	81
13	نموذج تسجيل الخطر في نظام ORASS 5.1	82
14	نموذج وثيقة تأمين مخرجة من النظام في نظام ORASS 5.1	82
15	تذكرة الدفع الإلكتروني عبر جهاز TPE	84
16	قيد محاسبي لعملية الدفع الإلكتروني	85
17	دورة الدفع الإلكتروني عبر TPE	86
18	نموذج لوصل الإستلام الناتج عن عملية TPE	87
19	نموذج تحويل محاسبي لعملية TPE نحو الحسابات الداخلية	88
20	شاشة إدخال القطع المحاسبية (Saisie des pièces comptables)	92
21	شاشة تحديد نوع العملية المحاسبية (Types des opérations comptables)	93
22	واجهة تحليل الحركات المحاسبية (Analyse des mouvements comptables)	95
23	واجهة الإقفال المحاسبي (Clôture comptable)	96
24	نموذج الجداول المحاسبية (Tableaux comptables)	97

25	إعدادات الترحيل المحاسبي (Paramètres du report comptable)	98
26	التوليد المحاسبي (Génération comptable intégrée)	99
27	مخطط المحاسبة للمدفوعات(Schéma comptable des règlements)	100

فهرس الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	المقارنة بين الضمنات الخاصة والضمانات العامة	41

فهرس المحتويات

الشكر والتقدير

الإهداء

فهرس الأشكال: I

فهرس الجداول: II

فهرس المحتويات:.....

قائمة المختصرات:.....

مقدمة عامة:.....أ

الفصل الأول:

إطار نظري حول التحول الرقمي

تمهيد:.....2

المبحث الأول: ماهية التحول الرقمي.....3

المطلب الأول: تعريف التحول الرقمي 3

المطلب الثاني: أهمية التحول الرقمي وأهدافه 4

المطلب الثالث: خصائص التحول الرقمي وأنواعه 7

المبحث الثاني: مراحل التحول الرقمي، تحدياته، سلبياته وإيجابياته 9

المطلب الأول: مراحل التحول الرقمي 9

المطلب الثاني: التحديات التي تواجه التحول الرقمي.....12

المطلب الثالث: إيجابيات وسلبيات التحول الرقمي 13

المبحث الثالث: تقنيات وأبعاد التحول الرقمي وإستراتيجياته.....16

المطلب الأول: تقنيات التحول الرقمي.....16

المطلب الثاني: أبعاد التحول الرقمي 20

المطلب الثالث: إستراتجيات التحول الرقمي.....22
خلاصة: 24

الفصل الثاني:

مساهمة التحول الرقمي في ضبط العمليات المحاسبية للضمانات الخاصة في شركة التأمين

تمهيد:.....26
المبحث الاول: أساسيات حول شركات التأمين.....27
المطلب الأول: تعريف شركات التأمين والأنشطة الرئيسية المرتبطة بها 27
المطلب الثاني: أنواع شركات التأمين.....29
المطلب الثالث: عمليات شركات التأمين.....31
المبحث الثاني: عموميات حول الضمانات الخاصة والمعالجة المحاسبية لها 34
المطلب الاول: نشأة ومفهوم الضمانات الخاصة 34
المطلب الثاني: أصناف الضمانات الخاصة، خصائصها، الفرق بين الضمانات العامة والضمانات الخاصة 37
المطلب الثالث: المعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة في شركة التأمين 42
المبحث الثالث: العلاقة بين التحول الرقمي والمعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة في شركة التأمين.....48
المطلب الاول: التحول الرقمي في مجال التأمينات.....48
المطلب الثاني: علاقة التحول الرقمي بالضمانات الخاصة 50
المطلب الثالث: علاقة التحول الرقمي بالمعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة 51
خلاصة 53

الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية لأثر التحول الرقمي على المعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR 311 وكالة خنشلة

تمهيد:.....55

المبحث الأول: تقديم وكالة CAAR 311 خنشلة 57

المطلب الأول: تقديم الشركة CAAR 311 وكالة خنشلة.....57

المطلب الثاني: التنظيم الوظيفي والوظيفة التقنية للوكالة CAAR 311 خنشلة.....59

المطلب الثالث: العلاقات المختلفة للوكالة CAAR 311 خنشلة وأنشطتها 63

المبحث الثاني: عرض الضمانات الخاصة التي تقدمها شركة CAAR 311 خنشلة.....64

المطلب الأول: واقع الضمانات الخاصة داخل شركة CAAR 311 وكالة خنشلة.....64

المطلب الثاني: إجراءات الإكتتاب وتحديد الأسعار للضمانات الخاصة في وكالة CAAR 311 خنشلة 69

المطلب الثالث: معالجة الضمانات الخاصة محاسبيا في ظل النظام التقليدي (قبل الرقمنة) بوكالة CAAR 311 خنشلة.....73

المبحث الثالث: دراسة تداعيات التحول الرقمي على المعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة في وكالة CAAR 311 خنشلة.....76

المطلب الأول: واقع التحول الرقمي في وكالة CAAR 311 خنشلة.....76

المطلب الثاني: انعكاسات التحول الرقمي على معالجة الضمانات الخاصة بوكالة CAAR 311 خنشلة 92

المطلب الثالث: تقييم وتحليل نتائج التحول الرقمي من خلال بيانات الوكالة 101

خلاصة: 105

خاتمة عامة: 107

الملاحق: 112

قائمة المصادر و المراجع: 116

ملخص: 120

قائمة المختصرات

قائمة المختصرات:

الإختصار	الإسم باللغة الأجنبية	الإسم باللغة العربية
AWS	Amazon Web Services	خدمات الويب من أمازون
APPLE	Apple Inc	شركة أبل
GPS	Système de positionnement global	نظام تحديد المواقع العالمي
GLONASS	Système mondial de navigation par satellite russe	النظام الروسي للملاحة بالأقمار الصناعية
GALILEO	Système de navigation par satellite européen	نظام الملاحة الأوروبي
COMPASS\BEIDOU	Système de navigation par satellite chinois (BeiDou / Compass)	نظام الملاحة الصيني (بيدو)
QZSS	Système japonais de navigation quasi-zénithal	نظام الملاحة شبه الزينيثي الياباني
SMART SENSORS	Capteurs intelligents	أجهزة إستشعار ذكية
CRM	Gestion de la relation client (Customer Relationship Management)	إدارة علاقات العملاء
CP	Comptabilité publique	المحاسبة العمومية أو تكلفة الإنتاج
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée	الضريبة على القيمة المضافة

الدين طويل الأجل أو التدفق الزمني	Dette à long terme	**DT**
التدفق النقدي الصافي	Flux de trésorerie net (Net Cash Flow)	**FCN**
المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية 9 – الأدوات المالية	Norme IFRS 9 - Instruments financiers	**IFRS 9**
المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية 17 – عقود التأمين	Norme IFRS 17 - Contrats d'assurance	**IFRS 17**
الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين	Compagnie Algérienne des Assurances et de Réassurances	**CAAR**
برنامج إكسل	Microsoft Excel	**EXCEL**
نظام دعم إدارة الموارد التنظيمية	Organizational Resources Administration Support System	**ORASS 5.1**
نظام الدفع الإلكتروني	Système de paiement électronique	**TPE**
البطاقة البنكية	Carte bancaire	**CIB**
المقاصة الرئيسية الآلية	Compensateur Principal Automatisé	**CPA**
شركة أتمتة المعاملات ما بين البنوك والدفع الإلكتروني	Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique	**SATIM**

مقدمة عامة

مقدمة عامة:

يشهد العالم اليوم موجة متسارعة من التحولات الرقمية التي مست جميع القطاعات، وأصبحت التكنولوجيا الرقمية جزءا لا يتجزأ من آليات التسيير والإدارة داخل المؤسسات، بما فيها قطاع التأمين، لقد أفرز هذا الواقع الجديد مفهوما متطورا للعمل المؤسسي، قوامه الإبتكار، سرعة الأداء، ودقة المعالجة، وهو ما أدى إلى إعادة النظر في الكثير من الممارسات التقليدية، وفتح المجال أمام إعتماد أنظمة متقدمة تعتمد على الذكاء الإصطناعي، البيانات الضخمة، الحوسبة السحابية، وإنترنت الأشياء.

في ظل هذا التطور التكنولوجي، برز التحول الرقمي كخيار إستراتيجي لا يمكن الإستغناء عنه، إذ أصبح ضرورة حتمية لمواكبة متطلبات السوق المتغيرة، وتحقيق الكفاءة التشغيلية، والإستجابة لتطلعات الزبائن، وقد كان لقطاع التأمين نصيب وافر من هذا التأثير، خاصة في ما يتعلق بالضمانات الخاصة، التي تتسم بالتعقيد والتنوع، ما إستدعى ضرورة تطوير طرق التسيير والمعالجة لضمان تقديم خدمات أكثر مرونة وشفافية.

إن إدماج التكنولوجيا الحديثة في مجال التأمين لم يقتصر على تسهيل الإجراءات، بل إمتد ليشمل إعادة تنظيم طريقة إعداد العقود، تقييم المخاطر، تحديد الأسعار، والتعامل مع المطالبات، وهو ما إنعكس بشكل مباشر على تحسين جودة الخدمات والرفع من مستوى الأداء، ومع تنامي أهمية الضمانات الخاصة داخل السوق، أصبح من المهم دراسة الأثر الفعلي الذي أحدثه التحول الرقمي على طريقة إدارتها، خاصة على مستوى المعالجة الفنية والتنظيمية داخل شركات التأمين.

بناءا على ما سبق، نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أثر التحول الرقمي في معالجة الضمانات الخاصة داخل شركات التأمين، من خلال دراسة حالة ميدانية على مستوى الوكالة CAAR 311 خنشلة التابعة للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR، وذلك بهدف الوقوف على واقع الرقمنة داخل المؤسسة، وتقييم مدى مساهمتها في تحسين الأداء وجودة التسيير.

أولا: الإشكالية الرئيسية

تسعى شركات التأمين في الجزائر إلى تحسين جودة خدماتها وتعزيز كفاءتها التشغيلية في ظل التغيرات الرقمية المتسارعة، وذلك من خلال تبني تقنيات رقمية متقدمة في مختلف جوانب نشاطها، ومن بينها الضمانات الخاصة التي تعد من أكثر الخدمات تعقيدا وحساسية نظرا لتعدد أنواعها وخصوصية معالجتها، وفي هذا الإطار، تعمل بعض الوكالات التأمينية، على غرار الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR 311 بخنشلة، على إدماج أدوات رقمية تهدف إلى تسهيل عمليات التسجيل والمعالجة وتسريع إتخاذ القرار، وتقليل الأخطاء المرتبطة بالأساليب التقليدية.

إنطلاقا من هذه المعطيات، يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

كيف يؤثر التحول الرقمي على المعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة بوكالة التأمين وإعادة التأمين CAAR 311 خنشلة؟

ومن هذا التساؤل الرئيسي تتفرع الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما هو واقع تطبيق التحول الرقمي بوكالة التأمين وإعادة التأمين CAAR 311 خنشلة؟
2. ما هي طبيعة الضمانات الخاصة التي تقدمها وكالة التأمين وإعادة التأمين CAAR 311 خنشلة؟ وكيف تتم معالجتها محاسبيا؟
3. كيف يساهم نظام ORASS 5.1 في المعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة بوكالة التأمين وإعادة التأمين CAAR 311 خنشلة؟

ثانيا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. التعرف على كيفية مساهمة الرقمنة في تحسين دقة وكفاءة الإجراءات المحاسبية المتعلقة بالضمانات الخاصة؛
2. تحليل واقع تبني التحول الرقمي في وكالة CAAR 311 خنشلة، ومدى توافقه مع متطلبات العمل التأميني الحديث؛
3. الوقوف على الإيجابيات والسلبيات الناتجة عن إستخدام التقنيات الرقمية في تسيير الضمانات الخاصة؛
4. إبراز أثر التحول الرقمي على تطوير أساليب معالجة الضمانات الخاصة داخل شركات التأمين؛
5. تقديم مجموعة من المقترحات العملية لتطوير مستوى الرقمنة مستقبلا في مجال معالجة الضمانات الخاصة داخل الوكالة.

ثالثا: أسباب إختيار الموضوع

تنقسم أسباب إختيارنا لهذا الموضوع إلى قسمين: الأسباب الذاتية التي تعكس الإهتمام الشخصي، والأسباب الموضوعية التي ترتبط بأهمية البحث علميا ومهنيا

1. الأسباب الموضوعية

تكمن الأسباب الموضوعية لإختيار هذا الموضوع في أهميته العلمية والمهنية، حيث يساهم في تسليط الضوء على تأثير التحول الرقمي على معالجة الضمانات الخاصة محاسبيا، ومدفوعا بمجموعة من الدوافع الموضوعية التي عززت إهتمامنا به:

أ. حداثة الموضوع: يعد موضوع معالجة الضمانات الخاصة محاسبيا في ظل التحول الرقمي في شركات التأمين من القضايا الحديثة التي تشهد إهتماما متزايدا في قطاع التأمين والخدمات المالية، ورغم الأهمية المتزايدة له، إلا أن الدراسات الأكاديمية والبحثية حوله محدودة مقارنة بالمجالات الأخرى، حيث أنه من أبرز مبررات إختيار الموضوع أن أغلب الدراسات تركز فقط على إنعكاس الرقمنة في إدارة الجامعات دون التطرق إلى إنعكاساته على القطاعات الأخرى؛

ب. محاولة التعمق والفهم الجيد للبرمجيات الرقمية الأكثر إستخداما في شركات التأمين وكيفية تطبيقها على المعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة في شركات التأمين من خلال التربص في وكالة التأمين وإعادة التأمين CAAR 311 خنشلة.

2. الأسباب الذاتية:

يرتبط إختيارنا لهذا الموضوع بدوافع ذاتية تعكس الإهتمام بالتحولات الرقمية وأثرها على المحاسبة المالية، خاصة في مجال الضمانات الخاصة التي عززت إهتمامنا به:

أ. الميول الشخصي لموضوع التحول الرقمي كونه من المواضيع الراهنة الذي لم يأخذ نصيبه الكافي من جانب البحث العلمي ولا يزال يحتاج إلى الكثير من الدراسات؛

ب. إرتباط الموضوع بتخصصنا الدراسي في الجامعة؛

ج. شغف البحث في إبراز الأهمية والدور الذي يلعبه التحول الرقمي في تطوير عمليات التأمين؛

د. الفضول العلمي في معرفة خبايا التحول الرقمي عامة وفي مجال محاسبة التأمينات.

رابعا: منهج الدراسة

من أجل الوصول إلى الأهداف المسطرة في بداية البحث، إقتضت طبيعة الدراسة إستعمال عدة مناهج أهمها ما يلي:

إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في القسم النظري لأنه يسمح بتوفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع الدراسة، ومن ثم تصنيفها وتحليلها بالإعتماد على المراجع المتاحة من كتب، مقالات مجلات ومواقع على شبكة الإنترنت، أما بالنسبة للقسم التطبيقي فتم الإعتماد على منهج دراسة حالة من خلال دراسة ميدانية للموضوع بوكالة التأمين CAAR 311 خنشلة.

خامسا: حدود الدراسة

يمكن تصنيف نطاق الدراسة إلى قسمين رئيسيين، حيث يشمل كل منهما جوانب محددة تؤثر على التحليل والنتائج:

1. **حدود مكانية:** تمت الدراسة على مستوى وكالة CAAR 311 خنشلة حيث ركزنا على مدى تبني الوكالة للتحول الرقمي والتوجه لإستخدام نظام ORASS 5.1 الذي تبنته سنة 2004 والذي يهدف إلى تحسين إدارة عمليات التأمين، تعزيز دقة المعالجة المحاسبية، وتسهيل عمليات الإكتتاب والتسعير.
2. **حدود زمنية:** تم إجراء التربص في وكالة CAAR 311 خنشلة حيث تم تحصيل بعض الكتيبات عن عمليات التأمين والمعالجة المحاسبية الخاصة بها والتي كانت بتاريخ 2010، إضافة الى بيانات خاصة بنظام ORASS 5.1 الذي كان تاريخه ب 2004 وكيفية معالجته لموضوع الدراسة، وبعض المطبوعات التي تتضمن تبني الوكالة لنظام الدفع الإلكتروني TPE الذي تبنته هذه الوكالة سنة 2018.

سادسا: الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة جزءا أساسيا من أي بحث علمي، إذ توفر للباحث أرضية معرفية ينطلق منها لفهم موضوعه بشكل أعمق، فهي تسهم في توضيح السياق العام للدراسة، وتبرز ما تم التوصل إليه من نتائج في أبحاث سابقة، الأمر الذي يساعد الباحث على تجنب التكرار وتفادي الأخطاء السابقة، ومن هذا المنطلق، نستعرض فيما يلي أهم الدراسات السابقة التي تحمل نفس توجه موضوعنا:

1. بوالدبان أسماء، سهام بارة، **دور الرقمنة في تطوير صناعة التأمين في الجزائر دراسة حالة الشركة الجزائرية CAAT وكالة ميلة**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر غير منشورة، تخصص إقتصاد نقدي وبنكي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، الجزائر، 2023.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الرقمنة في تطوير وتحسين خدمات شركات التأمين في الجزائر، من خلال التطرق إلى المفاهيم الأساسية للتأمين وأنواعه، ثم تحليل كيفية تبني التكنولوجيا الرقمية في النشاطات اليومية لمؤسسات القطاع، وتم إجراء دراسة ميدانية على وكالة ميلة التابعة لشركة CAAT.

توصلت النتائج إلى أن تطبيق الرقمنة لا يزال محدودا رغم توفر إمكانات كبيرة، ويعود ذلك إلى ضعف البنية التحتية وتدني جودة خدمات الإنترنت، مما يستدعي تطوير أساليب العمل وتحديث آليات التواصل مع الزبائن لمواكبة متطلبات التحول الرقمي.

2. جاب الله بلال، الوالع غادة، **آفاق رقمنة قطاع التأمينات في الجزائر**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر غير منشورة تخصص إدارة مالية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج، الجزائر، 2023.

تناولت هذه الدراسة إمكانيات رقمنة قطاع التأمينات في الجزائر، بإعتباره قطاعا حيويا في الإقتصاد الوطني، وقد تمت دراسة آرائهم من خلال إستبانة شملت 83 مبحوثا، وتم تحليل البيانات بإستخدام برنامج Excel 2016 كما إقترحت الدراسة مشروعا عمليا لتحسين أداء قطاع التأمينات من خلال الرقمنة.

وقد أظهرت النتائج وجود عجز واضح في كفاءة القطاع مقارنة بالمعايير العالمية، مما يستوجب الإسراع في تبني التحول الرقمي كحل إستراتيجي لتحديث البنية التنظيمية والإدارية لمؤسسات التأمين الجزائرية.

3. مشري وسيلة، مسعد هاجر، **إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في شركات التأمين الجزائرية–دراسة مقارنة بين المديرية العامة للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT والمديرية العامة لشركة العامة للتامينات المتوسطية GAM**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر غير منشورة تخصص تكنولوجيا الإتصال الجديدة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2017.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى إستخدام شركات التأمين الجزائرية لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، من خلال مقارنة بين شركتي CAAT (العمومية) و GAM (الخاصة)، وقد إنطلقت الدراسة من تساؤلات حول

الوسائل المعتمدة، الأكثر إستخداما، وتأثير هذه التكنولوجيات على القدرة التنافسية، وأوجه التشابه والإختلاف في طريقة إستخدامها،

خلصت النتائج إلى أن الشركتين تعتمدان على البريد الإلكتروني، والإنترنت، وشبكة الإكسترانت، مع تفاوت في درجة الإستخدام، وأثبتت الدراسة أن لهذه التكنولوجيات أثرا إيجابيا في تحسين الأداء، رغم أن شركة GAM أظهرت مرونة وتقدما تقنيا أكبر مقارنة بشركة CAAT التي لا تزال تعتمد على الوسائل الرقمية بطريقة تقليدية.

ما يميز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة هو أنها ركزت بدقة على أثر التحول الرقمي على المعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة داخل شركات التأمين، ففي حين ركزت معظم الدراسات السابقة على الجوانب العامة للتحول الرقمي في قطاع التأمين، مثل تحسين جودة الخدمات، ورفع الكفاءة التشغيلية، وتطوير العلاقة مع الزبائن، أو ركزت على إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسات التأمينية، فهذه الدراسة عالجت جانبا محاسبيا محددا وحساسا، يتمثل في كيفية تأثير التحول الرقمي على طرق معالجة الضمانات الخاصة من الناحية المحاسبية داخل شركة التأمين، كما أن دراستنا أخذت منحى تحليليا معمقا، يربط بين تطور التكنولوجيا الرقمية وبين إنعكاساتها المباشرة على العمليات المحاسبية المتعلقة بهذه الضمانات، بما يقدم رؤية تطبيقية جديدة لم تطرح بنفس التركيز في الدراسات السابقة، سواء من حيث الموضوع أو من حيث زاوية المعالجة المنهجية.

سابعا: هيكل الدراسة

لدراسة وتحليل هذا الموضوع قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى قسمين جانب نظري وجانب تطبيقي، بالإضافة إلى مقدمة وخاتمة حيث:

الفصل الأول كان بعنوان **إطار نظري حول التحول الرقمي**، تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، تناولنا في المبحث الأول ماهية التحول الرقمي، وبالنسبة للمبحث الثاني فقد كان بعنوان مراحل التحول الرقمي، تحدياته، سلبياته وإيجابياته، ثم المبحث الثالث خصص لتقنيات وأبعاد التحول الرقمي وإسترتيجياته.

أما الفصل الثاني كان تحت عنوان **مساهمة التحول الرقمي في ضبط العمليات المحاسبية للضمانات الخاصة في شركة التأمين**، وتم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، خصص المبحث الأول لعرض أساسيات حول شركات التأمين ، أما المبحث الثاني فتضمن عموميات حول الضمانات الخاصة والمعالجة المحاسبية لها، والمبحث الأخير تناول العلاقة بين التحول الرقمي والمعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة في شركة التأمين.

في حين تناول الفصل الثالث **دراسة تطبيقية لأثر التحول الرقمي على المعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR 311 وكالة خنشلة**، وتم تقسيمه إلى ثلاث مباحث المبحث الأول كان بعنوان تقديم وكالة CAAR 311 خنشلة، أما المبحث الثاني تناول عرض الضمانات الخاصة التي تقدمها شركة CARR 311 خنشلة، وتضمن المبحث دراسة تداعيات التحول الرقمي على المعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة في وكالة CAAR 311 خنشلة.

الفصل الأول

إطار نظري

حول التحول الرقمي

تمهيد:

يشهد العالم اليوم تحولات تكنولوجية عميقة تؤثر بشكل جذري في جميع القطاعات والمجالات الإقتصادية والإجتماعية، حيث يعد التحول الرقمي من أبرز هذه التحولات التي غيرت أساليب العمل والحياة اليومية، وهذا التحول لم يعد مجرد خيار، بل أصبح ضرورة ملحة لضمان الإستمرارية والإبتكار في ظل التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات.

لعب التحول الرقمي دورا محوريا في تسريع تبادل الأفكار ونقل المعلومات، حيث تبذل المنظمات حول العالم جهودا كبيرة للإستفادة من ميزاته وفرصه الإيجابية، كما بدأت الآلات تعمل جنبا إلى جنب مع الأفراد، و إتخاذ قرارات أخلاقية تساهم في إدارة الحياة اليومية.

وقد إعتمد هذا التحول على تقنيات مبتكرة مثل الذكاء الإصطناعي، الحوسبة السحابية، إنترنت الأشياء، والبيانات الضخمة، لذلك أصبح من الضروري على الجميع التكيف مع هذه الثورة من خلال الإندماج في هذه التحولات والمستجدات.

وللإحاطة بالمفاهيم المتعلقة بالتحول الرقمي نتطرق إلى ثلاثة مباحث رئيسية، كل منها يستعرض جانبا مختلفا من جوانب التحول الرقمي:

- **ماهية التحول الرقمي.**
- **مراحل التحول الرقمي، تحدياته، سلبياته وإيجابياته.**
- **تقنيات وأبعاد التحول الرقمي وإستراتيجياته.**

المبحث الأول: ماهية التحول الرقمي

يعد التحول الرقمي من أبرز الظواهر التكنولوجية التي شهدها العالم في العقود الأخيرة، حيث أسهم في تغيير جذري لكافة جوانب الحياة اليومية، سواء على مستوى الأفراد أو المؤسسات، فلم يعد التحول الرقمي مجرد إتجاه أو خيار يمكن تبنيه، بل أصبح ضرورة ملحة تفرضها التحديات المستمرة التي تواكب تطور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، بالإضافة إلى العولمة وتزايد الإعتماد على الأنظمة الرقمية في كل القطاعات.

المطلب الأول: تعريف التحول الرقمي

يعد التحول الرقمي من المفاهيم الحديثة التي إكتسبت أهمية متزايدة في مختلف القطاعات، لما له من دور في تحسين الكفاءة وجودة الخدمات، ويعني هذا التحول توظيف التكنولوجيا الحديثة في دعم العمليات الإدارية والمالية، ومن هذا المنطلق تبرز الحاجة إلى الوقوف على مفهوم التحول الرقمي وملامحه الأساسية، ويعرف التحول الرقمي بعدة تعاريف منها:

أولا: يعرف التحول الرقمي أنه "ذلك التحول الذي يتطلب نموذج عمل وقدرات تقنية ورقمية يتم جمعها لإبتكار منتجات وخدمات إبداعية مقارنة بالطرق التقليدية في تقديم الخدمات، وكذا تحسين الكفاءات التشغيلية وتخفيض التكلفة والإستحواذ على شريحة أكبر من المؤمن لهم والجمهور من أجل التفوق على المنافسين."[1]

ثانيا: كما أن التحول الرقمي "هو عملية إنتقالية من النظام التقليدي إلى نظام إلكتروني يتسم بالذكاء في كافة أعمال المنظمات، ويتطلب ذلك وضع إستراتيجية لنشر ثقافة التحول الرقمي وتصميم البرامج والخدمات التي تدعم تحقيق التحول الرقمي."[2]

ثالثا: ويمكن القول أن التحول الرقمي هو"توظيف التكنولوجيا لإعادة بناء نماذج الأعمال بشكل أفضل من خلال تزويدها بالسرعة والقدرة على التكيف، ويتعلق في مجال التأمين بالتحول التكنولوجي وأتمتة العمليات، لتغيير التواصل

[1] بن خلوف وسام، رياض مريم، **أثر التحول الرقمي على الحوكمة في شركات التأمين**–دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الإقتصادية، المجلد08، العدد02، المركز الجامعي مرسالي عبد الله، تيبازة، الجزائر، 2024، ص395.

[2] سنية محمد احمد سليمان سبع، **تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب–** دراسة تطبيقية على طلاب جامعة المنصورة، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد12، العدد04، المعهد العالي للحسابات وتكنولوجيا المعلومات بالشروق، المنصورة، مصر، 2021، ص27.

بين العميل وشركة التأمين وتوليد البيانات الجديدة ويرى أن التحول الرقمي هو الإستفادة من قوة التكنولوجيا لإعادة النظر في نماذج أعمال التأمين وإكتساب العملاء من خلال قنوات جديدة وخلق تجارب أساسية للعملاء."[1]

يجدر بالذكر أن التحول الرقمي هو أحد الإتجاهات الحديثة التي بدأت تعتمدها العديد من المؤسسات، خاصة في قطاع التأمين، حيث أصبح إدماج التكنولوجيا في العمل اليومي ضرورة أكثر منه خيارا، فبدلا من الإعتماد على الأساليب الورقية التقليدية، بدأت شركات التأمين تستخدم الحواسيب والإنترنت في معالجة البيانات وتقديم الخدمات مما ساعدها على تحسين الكفاءة وتقديم خدمات أسرع وأكثر دقة لعملائها.

المطلب الثاني: أهمية التحول الرقمي وأهدافه

يساهم التحول الرقمي بشكل كبير في تسهيل الوصول إلى معلومات دقيقة وموثوقة، مما يساعد في إتخاذ قرارات أفضل بفضل أهدافه الواضحة والدقيقة، مما يجعله أداة فعالة وضرورية في هذا المجال.

أولا: أهمية التحول الرقمي

تبرز أهمية التحول الرقمي في قدرته على تطوير أداء المؤسسات وتحسين قدرتها التنافسية، وتتضمن عدة جوانب تقنية وتنظيمية، مثل:[2]

1. تحسين الكفاءة: يساعد التحول الرقمي في تسريع العمليات الإدارية والتشغيلية، والحد من الأخطاء، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة، كما يساهم في تبسيط الإجراءات، الأمر الذي يسهل على المستفيدين الوصول إلى الخدمات بطريقة أسرع وأكثر كفاءة؛

2. تعزيز التنافسية: يتيح التحول الرقمي للمؤسسات تقديم خدمات مبتكرة تتجاوز الأساليب التقليدية، الأمر الذي يمنحها ميزة تنافسية واضحة في السوق، ويعزز من قدرتها على إستكشاف فرص جديدة وتحقيق النمو المستدام؛

3. تحسين تجربة العملاء: يسهم التحول الرقمي في تمكين المؤسسات من جمع وتحليل البيانات بدقة، مما يعزز فهمها لإحتياجات العملاء بشكل أفضل، ويترجم ذلك إلى تحسين الخدمات المقدمة وتوفير تجربة متكاملة تلبي توقعات العملاء بفعالية؛

---

[1] شراقة صبرينة، **متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري**، مجلة التمويل والإستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 06، العدد 02، جامعة سطيف، الجزائر، 2021، ص245.

[2] بن أحمد فاطمة الزهراء، بن أحمد نادية، **التحول الرقمي في الجزائر الواقع** والتحديات–دراسة حالة، المجلة الجزائرية للمالية العامة، المجلد 15، العدد01، جامعة تلمسان، جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس، الجزائر، 2025، ص505.

4. تحقيق الشفافية: يقدم التحول الرقمي أدوات تساعد المؤسسات على مراقبة الأداء بشكل لحظي، مما يعزز الشفافية ويوضح العمليات، كما يسهل الوصول إلى المعلومات ويضمن وضوح الإجراءات لجميع الأطراف المعنية؛

5. خفض التكاليف: يسهم التحول الرقمي في خفض التكاليف التشغيلية وتقليل الجهد المبذول، من خلال تحسين الكفاءة وتنظيم العمليات، مما يتيح للمؤسسات توفير الموارد وإستثمارها في مجالات أخرى؛

6. تحقيق التنمية المستدامة: يدعم التحول الرقمي تحسين قطاعات حيوية مثل التعليم والصحة والطاقة من خلال تقنيات مبتكرة تساهم في تقليل التأثير البيئي السلبي، كما يساهم في بناء مجتمع ذكي ومستدام يعزز التنمية الشاملة.

ومن ذلك يستنتج أن التحول الرقمي أصبح عنصرا أساسيا في تسهيل الوصول إلى المعلومات، وتعزيز الكفاءة، ورفع مستويات الإنتاجية، إلى جانب تطوير جودة الخدمات المقدمة، كما يسهم في تعزيز الوعي والثقافة الرقمية، وخلق فرص عمل جديدة، مما يجعله محركا محوريا للتنمية المستدامة والإبتكار في مختلف القطاعات الإقتصادية والإجتماعية.

ثانيا: أهداف التحول الرقمي

يتجلى دور التحول الرقمي في تحقيق مجموعة من الأهداف الجوهرية التي تعزز من كفاءة المؤسسات وتطورها، ومن أبرز هذه الأهداف:[1]

1. المجال الإقتصادي: ويشمل:

أ. زيادة النمو الإقتصادي: يساهم التحول الرقمي في دعم النمو الإقتصادي من خلال زيادة الإستثمارات في المجالات الرقمية، مثل التقنيات الحديثة، وتكنولوجيا المعلومات والإتصالات، والبرمجيات، وهو ما يعرف بتعميق رأس المال، كما يعيد تشكيل سلاسل القيمة التقليدية، ويسهم في خلق مصادر جديدة للقيمة، من خلال إعتماد نماذج أعمال مبتكرة تتسم بالكفاءة والإستدامة؛

ب. التأثير على الإنتاجية: يعد الإستثمار في تقنيات المعلومات والإتصالات من العوامل الأساسية في تعزيز النمو الإيجابي للإنتاجية الكلية لعوامل الإنتاج، حيث يسهم في تحسين كفاءة إستخدامها من خلال دعم الإبتكار داخل المؤسسات وتطوير تصميم منتجاتها وتشجيع تبني أساليب إدارية حديثة، كما يعزز هذا الإستثمار قدرة المؤسسات

[1] قرين ربيع، **نموذج التحول الرقمي في دولة الإمارات العربية المتحدة**، مجلة البحوث الإقتصادية والمالية، المجلد 09 ،العدد 01، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة، الجزائر، 2022، ص ص309-310.

على الإنخراط في التجارة الدولية وتحسين موقعها التنافسي في الأسواق العالمية، إلى جانب زيادة إعتمادها على الكفاءات البشرية الماهرة؛

ج. التأثير على التشغيل: يؤثر التحول الرقمي على التشغيل من خلال عدة قنوات رئيسية، أبرزها تسهيل الوصول إلى المعلومات المتعلقة بسوق العمل من جانبي العرض والطلب، مما يحسن المواءمة بينهما ويزيد من كفاءة البحث عن الوظائف، خاصة عبر المنصات الرقمية المتخصصة، كما يسهم التحول الرقمي في زيادة الطلب على العمالة نتيجة للتغيرات الجذرية التي تشهدها نماذج الأعمال وأساليب التنظيم والإدارة ووسائل الإنتاج بفعل التطورات التقنية المتسارعة، الأمر الذي يؤدي إلى نشوء طلب متزايد على المهارات العالية.

من جهة أخرى، فإن توسع إستخدام الإنترنت عريض النطاق يعزز من فرص العمل الحر، لا سيما بين أصحاب المهارات المتقدمة في المقابل، قد يؤدي التحول الرقمي إلى تراجع الطلب على العديد من الوظائف، خاصة تلك التي تعتمد على المهام الروتينية ولا تتطلب مهارات عالية، إذ يمكن للآلات تنفيذها بكفاءة أعلى وتكلفة أقل، فالآلات قادرة على أداء المهام الشاقة، بينما تتفوق الحواسيب في معالجة كميات كبيرة من البيانات، وتشير بعض الدراسات إلى أن نحو 47% من الوظائف الحالية قد تختفي تدريجيا بفعل التوسع المستمر في التحول الرقمي؛

د. دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: يساعد التحول الرقمي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على تعزيز حضورها في الأسواق الدولية، من خلال تمكينها من الوصول إلى شرائح أوسع من العملاء في مناطق متعددة، ويتيح هذا التوسع لأصحاب الأعمال فرصة إكتساب الخبرات التقنية والتنظيمية من بيئات إقتصادية أكثر تطورا، مما يدعم الإبتكار ويوسع من أدواته داخل هذه المؤسسات، ووفقا لتقرير صادر عن معهد ماكينزي العالمي، والذي إستند إلى دراسة شملت 4800 مؤسسة صغيرة ومتوسطة في 12 دولة، فإن المؤسسات التي تعتمد على الإنترنت في أداء أنشطتها التجارية حققت معدل نمو يساوي ضعف معدل نمو نظيراتها التي لا تستخدم الإنترنت.

2. المجال الإجتماعي: وتشمل:

أ. نشر الثقافة الرقمية وتنمية المهارات؛

ب. تعزيز إمكانية الوصول إلى فرص التعليم الأكثر؛

ج. مرونة والأقل سعرا توفر فرص العمل؛

د. تعزز التماسك الإجتماعي والتنمية؛

هـ. ترتقي بجودة الحياة والرفاهية.

3.مجال الإستدامة: وتتمثل في:

أ. توثيق البيانات دون إستخدام الورق؛

ب. تخفيض حجم الهدر مثل: القرطاسية التعليمية؛

ج. نشر ثقافة التنمية المستدامة.

المطلب الثالث: خصائص التحول الرقمي وأنواعه

يشمل التحول الرقمي مجموعة من الخصائص التي تساهم في تحسين الأداء التنظيمي وزيادة الكفاءة، من خلال دمج التقنيات الحديثة في العمليات، يصبح بإمكان المؤسسات التكيف بسرعة مع التغيرات المستمرة في بيئة الأعمال.

كما يتنوع هذا التحول بين عدة أنواع، مثل التحول الرقمي للعمليات والمنتجات، مما يتيح لها الإبتكار في إستراتيجياتها وتقديم خدمات متطورة.

أولا: خصائص التحول الرقمي

يمتاز التحول الرقمي بمجموعة من الخصائص التي تعكس قدرته على إحداث تغيير جذري في بيئة العمل، ومن بين هذه الخصائص نذكر ما يلي:[1]

1. قدرتها على التكيف: مع تسارع وتيرة التغير وتزايد التحديات في بيئة الأعمال؛

2. التميز: كونها تمتلك عناصر التفوق التي تدعم موقعها التنافسي؛

3. التقنية العالية: فضل إعتمادها على أنظمة معلوماتية متطورة ومعترف بها عالميا؛

4. عابرة للحدود: كما تطرح حلولها بطريقة شاملة تلبي إحتياجات المستخدمين على المستوى الدولي؛

5. وجود بناء تنظيمي شبكي: وذلك لطبيعتها الوظيفية المعقدة وتفاعلها المستمر مع أطراف متعددة داخل المؤسسة وخارجها، محليا وعالميا؛

6. تحقق مبدأ الشفافية والنزاهة: بفضل التنظيم الواضح للأدوار والأهداف، يتخذ العديد من القرارات يوميا بطريقة مرنة تتجاوز القيود الهيكلية التقليدية؛

[1] عبد الرحمان حسن حسن محمد، محمد أحمد الغبيري، **واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية دراسة تحليلية**، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد04، العدد03، جامعة الملك خالد، أبها، عسير، المملكة العربية السعودية، 2020، ص06.

يعد إمتلاك بنية تحتية معلوماتية متطورة أحد أبرز خصائص التحول الرقمي، حيث يمكن المؤسسات من مباشرة أنشطتها عبر شبكة الإنترنت بكفاءة ومرونة، كما يسمح بالإستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والإتصالات الأمر الذي يعزز قدرتها على تحقيق التميز وتقديم خدمات مبتكرة تستجيب لمتطلبات السوق المتغيرة.

ثانيا: أنواع التحول الرقمي

تتنوع مجالات التحول الرقمي حسب طبيعة التطبيق والأهداف المرجوة، ويمكن تحديد أهم هذه الأنواع على النحو التالي:[1]

1. التحول الرقمي للحكومة: يهدف هذا النوع إلى تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين وتسهيل الإجراءات الإدارية، وذلك من خلال إستخدام تطبيقات الهواتف المحمولة والمواقع الإلكترونية التي تسعى إلى تعزيز سهولة الوصول وتوفير تجربة مستخدم محسنة؛

2. التحول الرقمي للعمليات: يستهدف هذا النوع تحسين كفاءة العمليات الداخلية للمؤسسات من خلال تبني التكنولوجيا الرقمية، بما في ذلك أتمتة العمليات وتحليل البيانات، بهدف تحقيق الكفاءة التشغيلية وتعزيز التحسين المستمر؛

3. التحول الرقمي للإنتاج والتصنيع: يتمثل في إستخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين العمليات الإنتاجية وتعزيز الإبتكار في الصناعات التقليدية، ويتضمن ذلك تطبيق الروبوتات، الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات لتحقيق كفاءة أعلى وجودة محسنة؛

4. التحول الرقمي لسلسلة التوريد: يهدف هذا إلى تحسين إدارة سلسلة التوريد من خلال تعزيز عمليات الشحن والتوزيع، وذلك بإستخدام تقنيات التعقب والتحليل بالإضافة إلى وسائل التواصل الرقمي، مما يسهم في زيادة الكفاءة وتعزيز التعاون مع الموردين؛

5. التحول الرقمي للقطاع المالي: يسعى هذا النوع إلى تحسين الخدمات المالية وتسهيل العمليات المصرفية من خلال إستخدام التطبيقات المصرفية، المحافظ الرقمية، وتقنيات الدفع الإلكتروني، مما يعزز توفير تجربة مالية مبتكرة وسلسة؛

6. التحول الرقمي للتعليم: يهدف إلى تطوير تجربة التعلم عبر دمج التكنولوجيا الرقمية في أساليب التعليم، ويشمل ذلك منصات التعلم عن بعد، وتطبيقات التعليم الإلكتروني، بالإضافة إلى توفير محتوى رقمي حديث يدعم العملية التعليمية؛

[1] بن أحمد فاطمة الزهراء، بن أحمد نادية، **مرجع سبق ذكره**، ص504.

7. التحول الرقمي للسياحة والضيافة: يركز على تحسين تجربة السياح والمسافرين من خلال تبسيط إجراءات الحجز والإقامة وذلك عبر توظيف تقنيات الواقع المعزز والتطبيقات السياحية الرقمية بما يعزز الراحة والتفاعل الإيجابي مع الزوار؛

8. التحول الرقمي للتسويق والمبيعات: يقوم هذا النوع على توظيف الوسائل الرقمية في تعزيز إستراتيجيات التسويق والمبيعات، من خلال أدوات مثل التسويق عبر البريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الإجتماعي، وتجارب التسوق الإلكتروني، بما يتيح فهم إحتياجات العملاء وتلبيتها بشكل أكثر فعالية؛

9. التحول الرقمي تجربة العملاء: يركز هذا الشكل من التحول الرقمي على تعزيز تفاعل العملاء مع المنتجات والخدمات من خلال تقديم تجربة مخصصة ومتميزة، وذلك بالإعتماد على تحليلات البيانات وتقنيات الذكاء الإصطناعي لتلبية توقعاتهم بدقة وكفاءة أعلى.

يمتد التحول الرقمي ليشمل مختلف القطاعات، ومنها قطاع التأمين، حيث يسهم كل نوع منه في تحقيق أهداف محددة تتعلق برفع كفاءة الأداء، وتعزيز الإبتكار في تقديم الخدمات، وتحسين تجربة المستخدم، بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي ويعزز من قدرة المؤسسات التأمينية على مواكبة التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال.

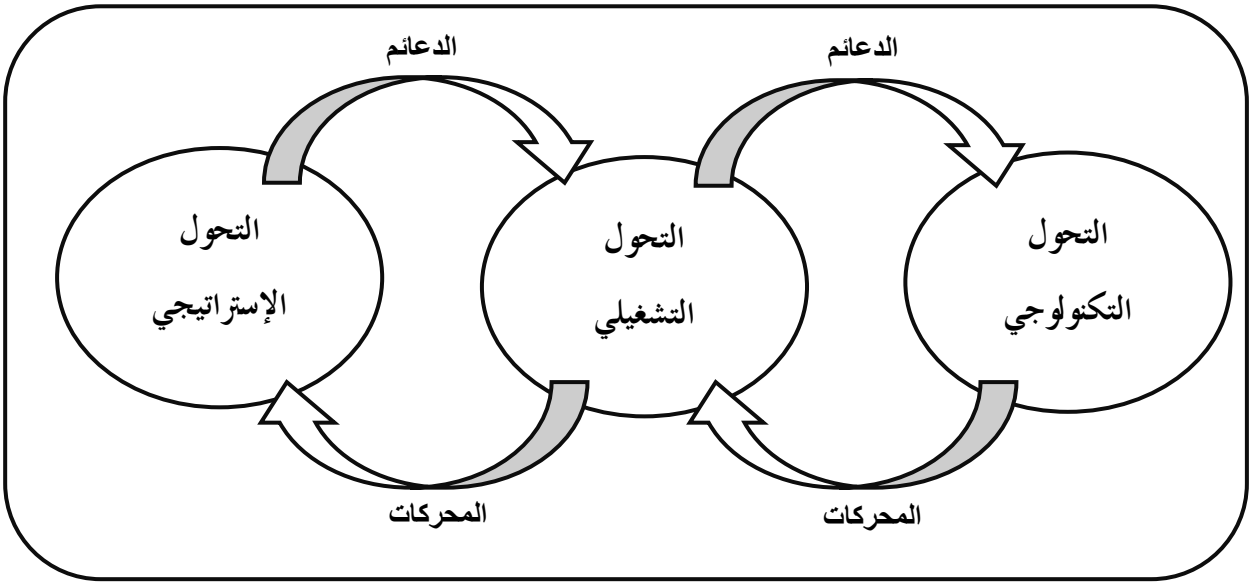
المبحث الثاني: مراحل التحول الرقمي، تحدياته، سلبياته وإيجابياته

التحول الرقمي هو رحلة متعددة المراحل تتطلب إستعدادا وتخطيطا إستراتيجيا، حيث يمثل فرصة ذهبية للمؤسسات للإستفادة من القوة المتزايدة للتقنيات الرقمية لتحسين الأداء التشغيلي، وتعزيز تجارب العملاء، والتميز في بيئة تنافسية تتسم بالتغير السريع، هذه العملية ليست نمطية، بل تتكيف مع إحتياجات المؤسسة ودوافعها التنظيمية وطبيعة المبادرات التي تتبناها.

المطلب الأول: مراحل التحول الرقمي

لم يكن التحول الرقمي وليد لحظة واحدة، بل هو نتيجة لتطور تدريجي مر عبر عدة مراحل ساهمت في إعادة تشكيل أساليب العمل داخل المؤسسات، هذا التطور مكنها من مواكبة المتغيرات التكنولوجية وتحسين كفاءتها التشغيلية، ويوضح الشكل الموالي هذه المراحل:

الشكل رقم 01: مراحل التحول الرقمي



المصدر: هناء عفيف، وهيبة خولوفي، **الإتجاه نحو التحول الرقمي حتمية أو خيار؟**، مجلة إقتصاد المال والأعمال، المجلد 06، العدد 01، جامعة باجي مختار عنابة، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، الجزائر، 2022، ص280.

يوضح الشكل مراحل التحول الرقمي، وهي عملية تمر بثلاث مراحل مرتبطة ومتكاملة، تدعم بعضها البعض، وتتحرك بشكل ديناميكي مستمر، المراحل الثلاث الأساسية في التحول الرقمي كما يظهر في الشكل هي:[1]

أولا: التحول التكنولوجي: من الناحية المثالية، تبدأ مرحلة التحول الرقمي بالتخلص من الديون التقنية المتراكمة، والتي تشمل عادة ترحيل أعباء العمل إلى بيئة الحوسبة السحابية وتحديث الأنظمة والتقنيات القديمة، وعلى الرغم من أن هذه الخطوة تركز على الجانب التكنولوجي، إلا أنها تتطلب أيضا إدخال تغييرات على قدرات تكنولوجيا المعلومات الحالية ونموذج التشغيل المتبع في المؤسسة.

ومن المتوقع أن تسفر هذه الخطوة عن عدة نتائج إيجابية، منها تقليل إجمالي تكلفة الملكية، وتحسين إنتاجية موظفي قسم تكنولوجيا المعلومات، وتعزيز المرونة التشغيلية والتقنية، وتشير التجارب إلى أن الإنتقال من الأنظمة المحلية إلى AWS الأنظمة المعتمدة على السحابة يؤدي إلى خفض متوسط تكلفة البنية التحتية بنسبة 31%، وزيادة الكفاءة في إدارتها بنسبة 62%. كما يمكن أن تحقق المؤسسات ثلاث مرات أكثر من الميزات الجديدة سنويا، مع تقليص أوقات التوقف غير المخطط لها بنسبة 69%، وتقليل الحوادث الأمنية بنسبة تصل إلى 43%.

ثانيا: التحول التشغيلي: بعد تصفية الديون التقنية، يصبح من الضروري العمل على تحسين نموذج التشغيل داخل المؤسسة، من خلال التحول إلى نموذج يعتمد بشكل كبير على البيانات، يتضمن ذلك إستخدام منصات متقدمة

[1] هناء عفيف، وهيبة خولوفي، **المرجع نفسه**، ص ص280-281.

لتحليل البيانات بهدف تطوير رؤى قابلة للتنفيذ وتحسين تجربة العملاء، أو توظيف تقنيات التعلم الآلي لأتمتة العمليات، وقد يشمل هذا التوجه التركيز على مجالات مثل تعزيز تجربة خدمة العملاء، رفع إنتاجية الموظفين، تحسين دقة إتخاذ القرار، التنبؤ بالأنشطة المستقبلية، وإكتشاف حالات الإحتيال والحد منها، ورغم أن هذه المرحلة تعد أكثر تعقيدا من مجرد التحول التقني، نظرا لإرتباطها بتغييرات تنظيمية على مستوى المؤسسة ككل، إلا أن آثارها المتوقعة على الكفاءة والمرونة والفعالية التشغيلية قد تكون كبيرة، كما أن التحول التشغيلي الناجح قد يسهم بشكل مباشر في رفع إنتاجية المؤسسة، وفي ظل بيئة أعمال ديناميكية، قد يصبح من الضروري أيضا مراجعة نموذج العمل الشامل لضمان مواكبته للتغيرات المتسارعة.

ثالثا: التحول الإستراتيجي: بعد إتمام مرحلتي التحول التكنولوجي والتشغيلي، ومع إعتماد الشركة على البيانات كأساس في عملياتها، قد تسعى إلى إعادة إبتكار نموذج أعمالها، وتعد هذه الخطوة تمرينا إستراتيجيا يعيد النظر في كيفية خلق القيمة للعملاء وتحقيق الأرباح، يمكن أن يشمل ذلك إستغلال التقنيات الرقمية لدخول أسواق جديدة أو قطاعات مختلفة، لا سيما إذا بات النموذج الحالي غير قادر على مواكبة المتغيرات أو أصبح مهددا بعدم الإستدامة ومع ذلك، قد لا تعد هذه المرحلة أولوية إذا ظل نموذج الأعمال الحالي فعالا ومناسبا.

وتجدر الإشارة إلى أن أي تعديل في نموذج الأعمال يتطلب غالبا تطوير قدرات جديدة أو تحسين القائم منها، ما يستلزم بدوره العودة إلى مراحل إضافية من التحول التشغيلي أو التكنولوجي، وفي ظل التسارع المستمر للإبتكار الرقمي، فإن التحول الرقمي المستمر لم يعد خيارا، بل ضرورة إستراتيجية، فالمؤسسات الناجحة اليوم هي تلك التي تتمتع بالمرونة والقدرة على التكيف، وتتبنى التحول كجزء جوهري من طريقة عملها، مما يضمن لها الإستجابة الفعالة للتغيرات المتلاحقة في بيئة الأعمال.

المطلب الثاني: التحديات التي تواجه التحول الرقمي

رغم التقدم الملحوظ في تبني التحول الرقمي، إلا أن الواقع في الجزائر يكشف عن وجود تحديات عديدة تعيق تنفيذه بشكل فعال، تتنوع هذه التحديات بين ضعف البنية التحتية الرقمية، ونقص الكفاءات، وغياب إطار تنظيمي واضح، وتعد هذه العقبات من أبرز العوامل المؤثرة على نجاح التحول الرقمي وإستدامته.

أولا: عقبات وعوائق في طريق التحول الرقمي

تواجه عملية التحول الرقمي داخل المؤسسات والشركات عددا من المعوقات التي تعيق تنفيذها بشكل فعال، مما قد يمنع تحقيق النتائج المرجوة من هذه البرامج. ومن أبرز هذه العقبات ما يلي:[1]

1. نقص الكفاءات داخل المؤسسة والقادرة على قيادة برامج التحول الرقمي؛
2. نقص الميزانيات المخصصة؛
3. التخوف من مخاطر أمن المعلومات كنتيجة لإستخدام الوسائل التكنولوجيا يعتبر أحد أكبر التحديات التي تواجه نجاح تنفيذ التحول الرقمي؛
4. ضمن تحديات البيروقراطية أو الأنظمة الداخلية المتشددة؛
5. الإفتقار إلى بنينة تحتية قادرة على تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وموظفي ذوي مهارات الكافية والإتصال الثابت بالإنترنت في العديد من المناطق خاصة الريفية.

يساهم التحول الرقمي بشكل كبير في تحسين الأداء الصناعي للمؤسسات، وتعزيز قدرتها التنافسية، ودعم مساهمتها في الإقتصاد، إلى جانب تمكينها من التنبؤ والتخطيط للمستقبل بفعالية ومع ذلك، فإن وجود مجموعة من المعوقات يعرقل هذه العمليات داخل المؤسسات، ويعد من الأسباب الرئيسية التي تحول دون تحقيق التحول الرقمي بشكل فعال وإستفادة هذه المؤسسات من مزاياه الكاملة.

ثانيا: التحديات التي تواجه التحول الرقمي في الجزائر

تعد الجزائر من الدول التي تواجه مجموعة من التحديات الخاصة في مسار التحول الرقمي، ويمكن الإشارة إلى أبرز هذه التحديات فيما يلي:[2]

1. ضعف البنية التحتية الرقمية: تعاني الجزائر من ضعف ملحوظ في البنية التحتية الضرورية للتحول الرقمي، ويتجلى ذلك في تدني جودة شبكات الإتصال بالإنترنت وإرتفاع تكلفة البيانات، ما يحد من إمكانية الوصول

[1] عبد الرحمان الحراري محمد شلفوح، **تحديات التحول الرقمي وأثرها في عمليات إدارة المعرفة في المؤسسات الخدمية**–دراسة حالة مصرف الجمهورية بمدينة الزاوية، مجلة دراسات الإنسان والمجتمع، العدد24، 2024، ص10.

[2] بن أحمد فاطمة الزهراء، بن أحمد نادية، **مرجع سبق ذكره**، ص507.

الشامل إلى الخدمات الرقمية.

2. **نقص الكفاءات البشرية:** يعد نقص الكفاءات المتخصصة في مجالات التكنولوجيا الرقمية من التحديات البارزة، إذ لا تزال الجزائر بحاجة إلى تطوير وتأهيل المزيد من الموارد البشرية القادرة على تنفيذ وقيادة مبادرات التحول الرقمي بفعالية.

3. **التحديات التشريعية:** تفتقر القوانين والتشريعات الحالية إلى التحديث الكافي الذي يواكب متطلبات العصر الرقمي، مما يستدعي مراجعتها لتشمل حماية البيانات الشخصية، وصون حقوق الملكية الفكرية، وتوفير بيئة قانونية داعمة لنمو الإقتصاد الرقمي.

4. **المقاومة الثقافية والتردد في التبني:** تواجه بعض المناطق، خصوصا الريفية، تحديات في تبني التكنولوجيا الرقمية بسبب المقاومة الثقافية أو نقص الوعي بأهميتها، هذا التردد يساهم في تباطؤ عملية التحول الرقمي ويقلل من إنتشارها في تلك المناطق.

5. **الأمان السيبراني:** يعد الأمن السيبراني من أبرز التحديات في ظل تزايد مخاطر الهجمات الإلكترونية، مما يستدعي تعزيز البنية الأمنية الرقمية وتطوير إستراتيجيات فعالة لحماية البيانات والمعلومات من أي تهديدات محتملة.

المطلب الثالث: إيجابيات وسلبيات التحول الرقمي

التحول الرقمي يعزز الكفاءة ويقدم فرصا للإبتكار، لكنه قد يترتب عليه بعض السلبيات في هذا الجزء، سنناقش الإيجابيات والسلبيات المرتبطة بالتحول الرقمي وكيفية التعامل معها.

أولا: إيجابيات التحول الرقمي

ينطوي التحول الرقمي على مجموعة من الإيجابيات التي تسهم في تعزيز أداء المؤسسات وتطوير كفاءتها، ومن أبرز هذه الإيجابيات نذكر ما يلي:[1]

1. **خفض التكلفة:** يسهم التحول الرقمي في تقليل التكاليف دون المساس بجودة أو مستوى الإنتاج، إذ تعتمد المؤسسات على الحلول الرقمية لتحسين إستخدام الموارد، والرفع من كفاءة العمليات التشغيلية، ما يمكنها من تعزيز الربحية وتحقيق أداء أكثر فاعلية وإستدامة؛

2. **تحسين البيانات:** يساعد التحول الرقمي في جمع البيانات وتحليلها بدقة، ما يتيح للإدارة إتخاذ قرارات إستراتيجية مدروسة تسهم في خفض التكاليف وتحسين الكفاءة، ومن هنا تبرز أهمية دور مدير المشاريع في إختيار الأدوات والتقنيات المناسبة لطبيعة المؤسسة وبيئتها، بما يضمن إدارة فعالة ويمهد لمستقبل أفضل وأكثر إستدامة؛

[1] أشرف الطراونة، **فوائد ومميزات التحول الرقمي وعيوبه وأهميته في 2024 وأهم الإيجابيات والسلبيات،** https://www.linkedin.com/pulse-2024-فوائد-ومميزات-التحول-الرقمي-وعيوبه-وأهميته-في-ashraf-altarawneh-6d5ef/ ،03/04/2025.

3. التطوير الشامل: لا يقتصر مفهوم التطوير في سياق التحول الرقمي على الجوانب التقنية فحسب، بل يمتد ليشمل مختلف الأبعاد التنظيمية والإدارية، لذلك يعد إختيار الأدوات الرقمية الملائمة لطبيعة بيئة العمل أمرا جوهريا، لما له من دور في رفع كفاءة الأداء وتعزيز الإنتاجية بشكل مستدام؛

4. تحقيق نتائج قابلة للقياس: يمكن لمدير المشروعات، من خلال إعتماد تقنيات التحول الرقمي، تحديد أهداف واضحة للمشروع وتتبع مدى تحققها بدقة، كما يتيح هذا التحول رسم خارطة طريق إستراتيجية تسهم في توجيه إدارة الأعمال بمختلف مجالاتها نحو تحقيق نتائج أكثر فاعلية وكفاءة؛

5. إستخدام الذكاء الإصطناعي: تحظى الثورة الرقمية بأهمية بالغة في بيئة الأعمال، لكونها تساهم في تقليل المخاطر وتوضيح الرؤية المستقبلية للمشاريع، كما يتيح تحليل البيانات بشكل دقيق وواقعي إتخاذ قرارات أكثر وعيا، وفي هذا السياق، لعبت أدوات الذكاء الإصطناعي دورا محوريا في دعم التحول الرقمي، من خلال التنبؤ بالمخاطر المحتملة والمساهمة في تجنبها بشكل إستباقي؛

6. الوصول إلى رضا العملاء: أصبح العملاء في الوقت الراهن أكثر ميلا إلى إتمام معاملاتهم بطريقة آلية دون الحاجة إلى التفاعل البشري المباشر، وهو ما يعكس تطور توقعاتهم نحو خدمات رقمية سريعة وسلسة، هذا التوجه نحو الأتمتة يسهم في تلبية إحتياجاتهم بكفاءة أكبر، ويوفر الوقت والجهد، ما يؤدي في النهاية إلى رفع مستوى رضاهم وتعزيز تجربتهم مع المؤسسة؛

7. الحصول على رؤية واضحة: من أبرز مزايا التحول الرقمي قدرته على تسهيل جمع البيانات وتحليلها بطريقة منظمة، مما يعزز من إمكانية تحويل هذه البيانات إلى رؤى إستراتيجية واضحة وقابلة للتنفيذ، هذا يسهم بشكل مباشر في دعم عملية إتخاذ القرار، من خلال توفير معلومات دقيقة وواقعية تساعد في تحقيق نتائج ملموسة وقابلة للقياس؛

8. تسييل البرامج: من المعروف أنه يجب على الشركات تطبيق إستراتيجيات التحول الرقمي التي تعتمد على تسييل البرمجيات وعدم الإرتكاز على المنتج فقط، مما يضمن زيادة عائد الإستثمار؛

ولتحقيق ذلك، يتوجب تطبيق التحول الرقمي الذي يعمل على:

أ. الوصول إلى البيانات الهامة للأعمال؛

ب. حماية التراخيص الخاصة بالشركة؛

ج. تحديد مصادر الدخل الجديدة؛

د. زيادة التفاعل مع العملاء.

9. القضاء على الخطأ البشري: من أبرز مميزات التحول الرقمي أنه يساعد في القضاء على الأخطاء البشرية الناتجة عن تسجيل البيانات يدويا، كما يساهم في تقليل الوقت المستغرق في هذه العمليات وزيادة الكفاءة بشكل عام؛

10. زيادة الكفاءة التشغيلية: من خلال تطبيق التحول الرقمي، يمكن زيادة الكفاءة التشغيلية عن طريق دمج العمليات اليدوية مع أنظمة المكتب الخلفي، وبالتالي الحصول على:

أ. خفض التكاليف العامة؛

ب. أتمتة عمليات التسليم وتحديثات المنتجات؛

ج. إدارة المتغيرات المتعددة في المنتجات؛

د. تجنب حدوث ثغرات في الإيرادات؛

هـ. زيادة التنشيط بين الأجهزة؛

و. توفير الوقت.

11. ضمان النمو الرقمي المستقبلي: يهدف التحول الرقمي إلى تعزيز تطور الأعمال، ويعد خطوة أساسية نحو مستقبل أكثر تطورا وإبتكارا، في الوقت الراهن، أصبحت الشركات التي تتجاهل التقنيات الحديثة مهددة بالإختفاء في المستقبل، فقد أصبح من الضروري أن تعتمد الشركات على البرامج والأنظمة الرقمية بدلا من الأجهزة التقليدية، حيث تتيح هذه الأدوات الرقمية إمكانيات أكبر لتسريع العمليات وتحسين الكفاءة.

ثانيا: سلبيات التحول الرقمي

هناك بعض السلبيات للتحول الرقمي التي يمكن أن تؤثر سلبا على المؤسسة وتؤدي إلى فشل التحول الرقمي منها:[1]

1. التطور التكنولوجي المستمر: من المتعارف عليه أن وتيرة التطور التكنولوجي تتسم بالسرعة والإستمرارية، وهو ما يفرض ضرورة أن يكون التحول الرقمي بدوره عملية مستمرة ومتجددة، وهذا ما يستدعي من المؤسسات والشركات أن تبقى في حالة إستعداد دائم لمواكبة المستجدات العلمية والتقنية الحديثة؛

2. يحتاج تطبيق التحول الرقمي لوقت أطول: من المعروف أن تطبيق التحول الرقمي يتطلب وقتا طويلا لإختيار الأدوات والبرامج المناسبة لطبيعة العمل، حيث يتطلب الأمر إجراء بحث وإختبارات شاملة لها بالإضافة إلى ذلك، فإن التدريب على كيفية إستخدام هذه الأدوات بفعالية يستغرق وقتا لتأهيل الموظفين وتنمية مهاراتهم؛

3. إضطراب الموظفين: عند تطبيق التحول الرقمي، من الضروري أن يكون لدى الموظفين داخل المؤسسة إستعداد لتعلم مهارات جديدة، إلا أن هذا قد يصبح عبئا عليهم مع مرور الوقت، حيث قد يشعر البعض بالتوتر والقلق

[1] أشرف الطراونة، **المرجع السابق**، 2025/04/03.

حيال التكيف مع التغييرات المستمرة وتعلم التقنيات الحديثة.

المبحث الثالث: تقنيات وأبعاد التحول الرقمي وإستراتيجياته

مع تسارع وتيرة التطور التكنولوجي على مستوى العالم، أصبح تبني المؤسسات لإستراتيجيات التحول الرقمي أمرا لا غنى عنه لضمان مواكبة العصر وتحقيق أقصى إستفادة من التقنيات المتقدمة حيث يقاس نجاح التحول الرقمي من خلال مجموعة من الأبعاد والأعمدة المختلفة.

المطلب الأول: تقنيات التحول الرقمي

يعد التحول الرقمي عملية شاملة ترتكز على تبني عدد من التقنيات الحديثة التي تمكن المؤسسات من تحسين أدائها وتعزيز قدرتها على التكيف مع المتغيرات، ومن بين أهم تقنيات التحول الرقمي نذكر ما يلي:[1]

1. منصات إنترنت الأشياء: إنترنت الأشياء يعد من أهم العوامل التي تربط بين التطبيقات المادية والتقنية الرقمية حيث يتيح العدد المتزايد من الأجهزة المتصلة بالإنترنت للمؤسسات مراقبة وإستغلال الأصول والأنشطة بكفاءة عالية، وبفضل هذه الأجهزة، أصبحت الشركات قادرة على العمل بشكل ذكي والحصول على معلومات في الوقت الفعلي مما يعزز دقة إتخاذ القرارات ودمج العمليات التجارية بطريقة آمنة وموثوقة.

تعتمد إنترنت الأشياء على تكنولوجيا الإستشعار والأجهزة المتصلة، مما يخلق شبكة مترابطة تسهم بشكل أساسي في دفع عملية التحول الرقمي، هذا التحول سينعكس بشكل إيجابي على كافة المستفيدين، نلاحظ الآن زيادة كبيرة في عدد الأجهزة المتصلة بإنترنت الأشياء حول العالم، وهو ما يعني أن مرحلة التحول الرقمي الحالية أكثر تأثيرا وصعوبة مقارنة بالمراحل التقنية السابقة، الإضطرابات الرقمية التي تحدث حاليا في معظم قطاعات الأعمال ستكون العامل الرئيسي لتحقيق تغييرات جذرية في إقتصادات المدن والمجتمعات والمنظمات لهذا، يتعين على المؤسسات الإستفادة من إنترنت الأشياء ليصبح لديها القدرة على التنبؤ والمرونة في العمل، وهي صفات ضرورية تمكنها من الإبتكار بشكل أسرع وتحقيق النتائج المرجوة، ولتحقيق النجاح، يجب على المؤسسات تطبيق الإطار الرقمي الذي يشمل التقنيات، البيانات، الأشخاص، والعمليات كما أن العدد الكبير من الأجهزة المحمولة، بالإضافة إلى إمكانيات الإتصال بالإنترنت والخدمات الرقمية في القطاعين العام والخاص، يتطلب بناء شبكات ضخمة وبنية

[1] قرين ربيع، **مرجع سبق ذكره**، ص ص65-62.

تحتية متطورة، من خلال التواصل الشبكي بين الأشخاص والعمليات والبيانات والأشياء، يحمل إنترنت الأشياء إمكانيات تسرع وتيرة التغيير.

2. الطباعة ثلاثية الأبعاد: تعد الطباعة ثلاثية الأبعاد من التقنيات الحديثة في مجال التصنيع المتقدم، وقد بدأت بوادر ظهورها منذ نحو أربعين عاما كأفكار وأبحاث علمية، تقوم هذه التقنية على تصميم النماذج بإستخدام برامج الحاسوب، حيث يقسم المجسم إلى طبقات دقيقة ومتتالية يتم إرسالها لاحقا إلى الطابعة لتنفيذ الشكل المطلوب، وتتميز هذه التقنية بقدرتها على إنتاج نماذج أولية قابلة للتعديل قبل التنفيذ الفعلي، ما يسهم في تقليل التكاليف وتوفير الجهد، كما تمتد تطبيقاتها إلى مجالات متعددة، من أبرزها قطاع التعليم، حيث تساهم في تبسيط المفاهيم وتعزيز الفهم العملي لدى المتعلمين.

3. الحوسبة السحابية: تعني الحوسبة السحابية توفير موارد تكنولوجيا المعلومات عند الحاجة عبر الإنترنت، مع إعتماد نظام تسعير يعتمد على حجم الإستخدام، وبدلا من شراء مراكز بيانات مادية أو إمتلاكها وصيانتها، تتيح هذه التقنية للمؤسسات والأفراد الوصول إلى خدمات متنوعة مثل القدرات الحاسوبية، التخزين، وقواعد البيانات، مما يوفر مرونة أكبر وتقليلا للتكاليف التشغيلية.

4. أجهزة الهاتف المحمولة: مع التوسع المستمر في إستخدام الهواتف الذكية، تم إبتكار وتطوير وسائل دفع متعددة تتيح للمستهلكين إجراء معاملاتهم بسهولة عبر هواتفهم المحمولة. وتشير الإحصائيات إلى أن نحو ثلث المستهلكين في المملكة المتحدة يستخدمون هذه التقنية للدفع داخل المتاجر. وقد بدأت هذه الموجة بشكل ملحوظ مع إطلاق شركة Apple لتطبيقها الخاص بالدفع عبر الهاتف في النصف الثاني من عام 2017، مما عزز ثقة المستخدمين في أمان المعاملات عبر الأجهزة الذكية، ولم يقتصر الإبتكار في هذا المجال على Apple فحسب، بل تبعتها شركات كبرى مثل Samsung وGoogle، ما أسهم في ترسيخ الدفع عبر الهاتف كوسيلة حديثة وعملية ضمن أنظمة نقاط البيع.

5. الواقع المعزز: تعتمد تقنية الواقع المعزز على دمج العناصر الرقمية مع البيئة الحقيقية المحيطة، بما يسمح للمستخدم بالتفاعل مع المعلومات بطريقة أكثر شمولية ووضوحا، وتعد هذه التقنية من الأدوات المتقدمة التي تستخدم في مجالات متعددة، أبرزها أعمال الصيانة في مواقع العمل، حيث يتم عرض إرشادات إفتراضية مباشرة على شاشة العرض لتوجيه المستخدم خلال خطوات الفحص أو الإصلاح وفي الوقت نفسه، يمكن إرسال صور حية للأجزاء المتضررة إلى خبراء مختصين، ليقوموا بدورهم بإرسال تعليمات تفصيلية مدعومة بمخططات ورسومات توضيحية.

كما تلعب تقنية الواقع المعزز دورا مهما في مجال التدريب، إذ تتيح تنظيم دورات تعليمية عن بعد بإشراف متخصصين، مع إمكانية عرض النماذج والمعدات بصيغة ثلاثية الأبعاد، ما يوفر تجربة تدريبية واقعية ومتكاملة تعزز من كفاءة المتدربين في بيئة العمل الفعلية.

6. تحليل البيانات الضخمة والخوارزميات المتقدمة: تعد البيانات الضخمة من أبرز الموارد التي تنتجها المؤسسات في العصر الرقمي، حيث تتولد بكميات هائلة ومتزايدة من مصادر متعددة، ما يجعل الحفاظ عليها ومعالجتها مسألة بالغة الأهمية، إلا أن تخزين هذه الكميات الكبيرة والتعامل معها يمثل تحديا كبيرا، نظرا لعدم قدرة تقنيات الحوسبة التقليدية على معالجتها بكفاءة.

يلعب الذكاء الإصطناعي دورا محوريا في هذا السياق، إذ تعتمد خوارزمياته، بما في ذلك التعلم الآلي والتعلم العميق والشبكات العصبية، على البيانات الضخمة لإستخلاص الأنماط، وتحليل الإتجاهات، والتنبؤ بالمستقبل، وتساهم قدرته على معالجة المهام التحليلية المعقدة بسرعة تفوق الإمكانيات البشرية في تقديم نتائج دقيقة وفعالة، ما يعزز من كفاءة إتخاذ القرار ودعم العمليات التشغيلية في مختلف القطاعات.

7. شبكات التواصل الإجتماعي: أصبحت وسائل التواصل الإجتماعي من أبرز الوسائل الحديثة لتبادل الأفكار والأخبار والصور بشكل فوري ومباشر، إذ تتيح للمستخدمين إمكانية التفاعل والمشاركة بضغطة زر واحدة، ونتيجة لذلك، تبنت العديد من الهيئات الحكومية هذه القنوات كوسيلة فعالة للتواصل مع المواطنين، حيث تستخدمها لنشر المعلومات، تقديم الخدمات، وتعزيز التفاعل مع الجمهور في إطار من السرعة والشفافية.

8. تقنية كشف المواقع: يعد نظام تحديد المواقع العالمي (GPS) أحد أهم الأنظمة الملاحية التي تتيح تحديد الموقع الجغرافي بدقة عالية، بما في ذلك الإحداثيات الثلاثية (خط الطول، خط العرض، والإرتفاع)، بالإضافة إلى تحديد الزمن والسرعة، سواءا كان المستخدم على البر، البحر أو الجو، وفي أي وقت من اليوم، وتشمل أنظمة الملاحة العالمية عبر الأقمار الصناعية النظام الأمريكي (GPS) والنظام الروسي (GLONASS)، إلى جانب أنظمة أخرى قيد التطوير مثل النظام الأوروبي (GALILEO) ،والنظام الصيني (BEIDOU / COMPASS)، والنظام الهندي، بالإضافة إلى النظام الياباني (QZSS) وبمجرد دخول هذه الأنظمة حيز التشغيل الكامل، سيكون متاحا للمستخدمين الإستفادة من أكثر من 100 قمر صناعي لتحديد المواقع والتوقيت بدقة فائقة.

9. التفاعل المتقدم بين الإنسان والآلة: ويهدف هذا المفهوم إلى تحقيق تكامل بين الإنتاج المادي والإفتراضي حيث أدى التفاعل المتزايد بين تكنولوجيا المعلومات، ورأس المال البشري، والآلات إلى تطوير نمط تصنيع يتسم بالتخصص والمرونة، ويعتمد هذا النموذج على الإستخدام الأمثل للموارد المادية، والمعلوماتية، والبشرية، وهو ما

يعرف بـ"المصنع الذكي"، الذي يعتمد في تشغيله على تقنيات إنترنت الأشياء لتحقيق الكفاءة والفعالية في العمليات الإنتاجية.

10. أجهزة الإستشعار الذكية: يمكن تحقيق الكفاءة في إدارة الموارد من خلال الإستفادة من نظم الذكاء الإصطناعي التي تمتلك القدرة على التنبؤ بالحرائق والكوارث الطبيعية بإستخدام أجهزة الإستشعار، هذه الأجهزة قادرة على ضبط الطاقة وتشغيل الأجهزة الإلكترونية وأجهزة التكييف والمياه، كما تراقب مستويات التلوث في الهواء والماء بشكل فوري علاوة على ذلك، تقوم هذه الأنظمة بمعالجة مياه الصرف والأمطار والزراعة لإعادة إستخدامها، مما يساهم في حل مشكلة التلوث وإدارة المخلفات البيئية.

كما تلعب أجهزة الإستشعار الذكية (SMART SENSORS) دورا كبيرا، مثل كاميرات المراقبة الأمنية في المدن، وأجهزة إستشعار المناخ، وأدوات قياس إستهلاك الطاقة والكهرباء، وغيرها من الأجهزة المتصلة بالإنترنت، هذه الأدوات تساعد في تطوير بيئة إلكترونية مبتكرة يمكن أن تستفيد منها الحكومات لتشغيل وصيانة خدماتها بكفاءة أعلى، وبأقل تكلفة، مع تقليل الأخطاء البشرية والتجاوزات الإدارية.

11. التوثيق وكشف عمليات الإحتيال: يشير هذا المفهوم إلى جميع الإجراءات والتدابير والتقنيات والأدوات التي تستخدم لحماية أمن الشبكات، والبرمجيات، والبيانات من أي إختراق، أو تلف، أو وصول غير مصرح به، كما يشمل أيضا حماية الأجهزة التي تستخدم في المعالجة والتخزين، بما يضمن سلامة المعلومات وسرية البيانات وإستمرارية أنظمة العمل.

12. التفاعل مع المستفيدين وجمع بياناتهم: بدلا من إدارة علاقات العملاء بالطريقة التقليدية، تم إستبدال هذه العمليات بإستخدام برمجيات متطورة لإدارة علاقات العملاء (CRM)، التي تتيح تحسين التواصل مع العملاء وتنظيم البيانات المتعلقة بهم بشكل أكثر كفاءة ودقة.

لدينا الشكل الموالي يلخص تقنيات التحول الرقمي بشكل شامل، موضحا أبرز التقنيات المستخدمة في هذا المجال:

الشكل(02): تقنيات التحول الرقمي

المصدر: قرين ربيع، **المرجع السابق**، ص66.

المطلب الثاني: أبعاد التحول الرقمي

يمتد التحول الرقمي ليشمل مجموعة من الأبعاد المتداخلة التي تسهم في إعادة تشكيل طريقة عمل المؤسسات وهذه الأبعاد لا تقتصر فقط على الجانب التكنولوجي، بل تشمل أيضا التنظيمي، الثقافي، والإستراتيجي، ويمكن تلخيصها فيما يلي:[1]

1. إستخدام التقنيات الرقمية: أي مدى قدرة الأنظمة على الإستفادة من تكنولوجيا المعلومات وطموحاتها التكنولوجية المستقبلية؛

2. الإستراتيجية الرقمية: يعد التحول الرقمي مهمة معقدة ومتواصلة قد تشكل تحديا إذا لم يكن الشخص المسؤول عن تنفيذ إستراتيجية التحول الرقمي يمتلك الخبرة الكافية في المشاريع التحويلية بشكل مباشر لذا، من الضروري تحديد مسؤوليات واضحة وكافية لضمان تحديد وتنفيذ إستراتيجية التحول الرقمي بنجاح؛

3. القدرة التنبؤية والتحليلية: لكي تكون المؤسسة ناضجة رقميا، يجب أن تمتلك القدرة على التنبؤ بالظروف البيئية المتغيرة والتكيف معها بسرعة وفعالية؛

[1] بن قارة سرين، زيغم إبتهال، **التحول الرقمي في جامعة 8 ماي 1945 قالمة كخيار إستراتيجي لضمان جودة الإدارة الجامعية**–دراسة حالة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر غير منشورة، تخصص إدارة الأعمال، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2023، ص ص11-12.

4. رقمنة العملاء وعلاقاتهم: يتمحور هذا البعد حول جميع الجوانب المتعلقة بعلاقات العملاء وكيفية تأثير التحول الرقمي على تحسين هذه العلاقات؛

5. ثقافة المنظمة والأفراد: لا يكتمل نجاح التحول الرقمي إلا بتوافر دعم من الأفراد العاملين في المنظمة لذلك تقوم القيادة بتوفير بيئة آمنة وصحية لقوة العمل، بهدف تشجيع الموظفين على النمو والإبتكار وتحقيق نتائج متميزة؛

6. العلاقات الشبكية: يجب أن تتمتع الأنظمة بقدرة عالية على التفاعل بسرعة ودقة، وأن تكون جزءا من شبكة شاملة تضم الموردين، الشركات الناشئة، الحكومات، المستثمرين، والجامعات.

كما يمكن تبويب أبعاد التحول الرقمي في العناصر التالية:

1. البعد التقني:

تشير الأدبيات إلى أن المقومات التقنية للتحول الرقمي في الجامعات تشمل الأجهزة المادية مثل أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها المختلفة، بالإضافة إلى البرامج التعليمية والبنية التحتية للإتصالات والشبكات اللازمة لدعم التعلم الإلكتروني والتطبيقات المختلفة، يتم التركيز على رقمنة النظام الجامعي وإعادة تأهيل البنية التحتية المادية للمرافق الجامعية مثل المباني والفصول الدراسية، مع ضمان السلامة والأمن في هذه البيئات ولتحقيق هذا التحول، يتطلب الأمر توافر مجموعة من المقومات الأساسية، مثل: الأجهزة التقنية (أجهزة الكمبيوتر، الشاشات التفاعلية، الكاميرات ومعدات البث)، فصول دراسية ذكية تحتوي على تطبيقات حديثة لإدارة البيانات المتزايدة، نظام أمن إلكتروني فعال نظام تدريب رقمي، إنترنت عالي السرعة، بالإضافة إلى المعامل والمختبرات الإفتراضية المناسبة.

2. البعد البشري:

تعد الموارد البشرية من أبرز المقومات الأساسية التي تسهم في نجاح التحول الرقمي في الجامعات، حيث تشكل القوة البشرية أحد العوامل الرئيسية التي تواجه بها المؤسسات التحديات والضغوطات المرتبطة بالتحول، كما تعتبر هذه الموارد عنصرا حيويا في دفع المجتمعات نحو التقدم والإزدهار في مختلف المجالات ومع ذلك، تواجه العديد من الدول، وبالأخص الدول النامية، نقصا ملحوظا في الأفراد المؤهلين للتكيف مع البيئة الرقمية، ما يعد من أبرز المعوقات التي تعرقل تبني التكنولوجيا الحديثة، ومن أجل تنفيذ برامج التحول الرقمي بفعالية، يتعين على الجامعات وضع خطة إستراتيجية تهدف إلى تطوير الكفاءات والقدرات البشرية من خلال توظيف أفراد ذوي خبرة في برامج التحول الرقمي مع الإستفادة من الوسائل التكنولوجية المتاحة لتدريب وتعزيز مهاراتهم.

3. البعد التنظيمي:

تتطلب عملية الرقمنة في المؤسسة تغييرات شاملة تتجاوز الجوانب التقنية وتعيين مسؤول لتكنولوجيا المعلومات إذ يشمل ذلك تغييرات عميقة في إستراتيجيات العمل وقرارات مستدامة، إضافة إلى ضرورة تبني ثقافة تنظيمية تدعم التحول الرقمي، في هذا السياق، يعد الإنفتاح والشفافية في إتخاذ القرارات من الأمور الأساسية، خاصة عند إدخال التقنيات الجديدة، من المهم أيضا تشجيع المبادرة الشخصية والإبتكار، بالإضافة إلى تبني طريقة إيجابية للتعامل مع الأخطاء، علاوة على ذلك، يجب أن تؤسس بيئة إختبار فعالة لتجربة التقنيات الرقمية عمليا، مما يسمح للأفراد بتجربة هذه التقنيات وفهم تأثيراتها في سياق العمل.

المطلب الثالث: إستراتجيات التحول الرقمي

تتطلب إستراتيجيات التحول الرقمي نهجا شاملا لإعادة هيكلة المؤسسات من خلال دمج التقنيات الحديثة في جميع جوانب العمل، مما يعزز الكفاءة التشغيلية ويواكب متطلبات السوق المتغيرة.

أولا: إستراتيجيات التحول الرقمي

يمكن تلخيص إستراتيجيات التحول الرقمي في ثلاث إستراتيجيات رئيسة وهي:[1]

1. إستراتيجية الإستجابة للمنافسة الجديدة: في هذه المرحلة، تتفاعل الشركات بشكل عام، والمصارف بشكل خاص مع التغيرات التي تطرأ على العرض والطلب على الخدمات المالية من خلال تطوير منتجات وخدمات رقمية جديدة مما يسمح لها بالتكيف مع البيئة التنافسية المتغيرة في هذه الحالة، نجد أن الشركات تعتمد على إستراتيجية الإستجابة للتغيرات البيئية، حيث تكون في موقف التابع للقيادة في السوق؛

2. إستراتيجية التكييف التكنولوجي: تتمثل هذه المرحلة في التحول الرقمي المصرفي من خلال إحداث تغيير جذري في البنية التحتية للمنصة التكنولوجية، بهدف تحويلها إلى بنية أكثر مرونة قادرة على إستيعاب التقنيات الحديثة، كما يتيح هذا التحول تسريع عملية التطوير وتقديم منتجات وخدمات جديدة بشكل أكثر فعالية؛

3. إستراتيجية التموضع: في هذه الإستراتيجية، تسعى المؤسسات المالية إلى تحقيق أقصى إستفادة من إستثماراتها الرئيسية في التكنولوجيا من خلال تبني إستراتيجيات رقمية تحدث تغييرا جذريا في هيكلها التنظيمي، هذا التغيير يهدف إلى جعل المؤسسة رائدة في مجالها ويعزز مكانتها ضمن قادة السوق، يمكن أن تسمى هذه الإستراتيجية بـ"إستراتيجية التدعيم الإلكتروني".

[1] قرين ربيع، **مرجع سبق ذكره**، ص66.

ثانيا: أسباب فشل إستراتيجيات التحول الرقمي

من أسباب فشل إستراتيجيات التحول الرقمي نجد:[1]

1. عدم وضوح الهدف الذي من أجله سيتم تنفيذ إستراتيجية التحول الرقمي؛
2. عدم ملائمة التغيير التقني مع متطلبات الأعمال والإجراءات؛
3. عدم إدارة التغيير على مستوى الأفراد والشركة ككل؛
4. إتساع الهوة بين الطموح التقني والتنفيذ؛
5. التحول نحو منتجات رقمية؛
6. التحول نحو الإجراءات الرشيقة؛
7. الإنتقال إلى الحوسبة السحابية؛
8. التحول نحو إدارة البيانات الضخمة؛
9. تطوير تجربة العميل الرقمية.

[1] قرين ربيع، **المرجع السابق**، ص ص66-67.

خلاصة:

شهد العالم خلال السنوات الأخيرة ثورة رقمية غيرت بشكل جذري طريقة عمل المؤسسات، حيث ساهمت هذه الثورة في ظهور مفاهيم وأساليب جديدة، من بينها التحول الرقمي، الذي أصبح ضرورة ملحة لمواكبة متطلبات العصر، فقد أصبح ينظر إلى التحول الرقمي على أنه أداة إستراتيجية تمكن المؤسسات من تحسين أدائها، وتسريع عملياتها، وتقديم خدمات أكثر دقة وكفاءة، وهو ما دفع العديد من القطاعات، خاصة قطاع التأمين، إلى تبنيه بشكل تدريجي في مختلف أنشطته.

وقد تبين من خلال هذا الفصل أن التحول الرقمي أسهم بشكل ملحوظ في تسريع تدفق المعلومات وتبادل المعارف داخل المؤسسات، ما عزز من قدرة شركات التأمين على تحسين أداءها المحاسبي، كما أن إندماج الأنظمة الذكية والآلات في بيئة العمل أصبح واقعا ملموسا، إذ باتت هذه الأدوات تساهم في دعم القرارات المحاسبية بما يتوافق مع المعايير الأخلاقية والمهنية، وتساعد في إدارة البيانات اليومية المتعلقة بالضمانات الخاصة بدقة وفعالية.

وفي هذا السياق، تم تسليط الضوء على مجموعة من التقنيات الحديثة التي تمثل جوهر التحول الرقمي، مثل الذكاء الإصطناعي، الحوسبة السحابية، إنترنت الأشياء، والبيانات الضخمة، والتي أصبح تبنيها أمرا حتميا لضمان التكيف مع متطلبات العصر الرقمي، وتظهر أهمية هذه التقنيات في تحسين جودة البيانات المحاسبية وسرعة معالجتها، مما يمكن المؤسسات من إتخاذ قرارات إستراتيجية مدعومة بالمعلومات في ما يخص الضمانات الخاصة.

الفصل الثاني

مساهمة التحول الرقمي في ضبط العمليات المحاسبية للضمانات الخاصة في شركة التأمين

تمهيد:

في خضم التغيرات المتلاحقة التي يشهدها العالم الرقمي، أصبحت التكنولوجيا الحديثة خيارا مهما في مسار تطور المؤسسات، إذ لم تعد هذه الوسائل مجرد أدوات مساعدة، بل تحولت إلى ركيزة أساسية لإعادة هيكلة الوظائف التقليدية، بما في ذلك المجالات ذات الطابع الدقيق والحساس، كالمحاسبة والتأمينات، هذا الواقع الجديد فرض على الفاعلين في القطاع التأميني التكيف مع منطق السرعة والدقة والشفافية، سعيا لتقديم خدمات أكثر كفاءة وموثوقية.

ومع بروز تحديات السوق وتنوع الحاجات التأمينية، بات إلزاما على مؤسسات التأمين أن تطور نماذجها التشغيلية، مستندة إلى بنية رقمية مرنة تسمح بتجويد الخدمات وضبط الأداء الداخلي ضمن هذا السياق، يظهر الدور المحوري الذي تلعبه الرقمنة في تعزيز فعالية العمل، بدءا من إدارة البيانات، ومرورا بتحسين آليات الضبط، وصولا إلى بناء علاقة أكثر ديناميكية بين المؤسسة وزبائنها، وهو ما ينعكس بوضوح على طبيعة المعالجة التي تخضع لها مختلف الضمانات، خاصة تلك التي تتسم بخصوصية أكبر من غيرها.

ولا يمكن إغفال الأهمية المتزايدة التي أصبحت تحظى بها هذه الفئة من الضمانات، سواء من حيث التنظيم أو من حيث المتابعة الدقيقة لمراحل تنفيذها، وهو ما إستدعى مراجعة أدوات المعالجة المحاسبية المرتبطة بها، فقد أسهمت التكنولوجيا في إعادة صياغة منطق التتبع المالي، بما يتلاءم مع إلتزامات الدقة، والتوثيق، والإمتثال للمعايير، كما ساعدت في تخفيف العبء البشري، وتقليص هامش الخطأ، مع توفير إمكانية التتبع الآني والتقارير الدقيقة.

في ظل هذا التطور، لم يقتصر الأثر التكنولوجي على الجانب الإداري، بل مس جوهر الأداء المحاسبي، من خلال إعادة تنظيم المعطيات، وتسريع العمليات، وتحقيق الإنسجام بين مراحل العمل، ما جعل الرقمنة عنصرا حاسما في بناء حوكمة محاسبية حديثة داخل مؤسسات التأمين، تراعي خصوصية القطاع وتعقيداته التنظيمية.

ولفهم مساهمة التحول الرقمي في ضبط المعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة، يتم الإحاطة بالمباحث التالية:

- **أساسيات حول شركات التأمين.**
- **عموميات حول الضمانات الخاصة والمعالجة المحاسبية لها.**
- **العلاقة بين التحول الرقمي والمعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة في شركة التأمين.**

المبحث الاول: أساسيات حول شركات التأمين

تعتبر صناعة التأمين من الصناعات المتطورة في الدول المتقدمة والتي تساهم في توفير حماية تأمينية فعالة في الإقتصاد الكلي للدولة وفي العديد من المجالات للأفراد والمؤسسات والإنتهاء بالعديد من الإستثمارات التي تقوم بها شركات التأمين من أجل دعم موقفها المالي، الأمر الذي سيعمل على دعم نواحي عديدة في إقتصاديات الدولة، وبالمثل تعتبر هذه الصناعة أحد دعائم وركائز النظام المالي في أي دولة.

المطلب الأول: تعريف شركات التأمين والأنشطة الرئيسية المرتبطة بها

تلعب شركات التأمين دورا حيويا في الحياة الإقتصادية والإجتماعية، حيث توفر حماية مالية للأفراد والمؤسسات ضد المخاطر المحتملة.

أولا: تعريف شركات التأمين

توجد عدة تعاريف لشركات التأمين نذكر منها:

1. شركات التأمين هي " هيئات تتكون من المؤمنين الذين يأخذون على عاتقهم مسؤولية تقديم الخدمات التأمينية للأفراد والمنشآت، حيث تتولى هذه الهيئات دفع مبلغ التأمين أو التعويض للمؤمن له عند تحقق الخطر للمؤمن ضده وتتنوع هيئات التأمين حسب شروط أو طبيعة تكوينها من ناحية، وحسب طريقة تنظيمها وإدارتها والهدف منها من ناحية أخرى ".[1]

2. كما أن شركات التأمين هي " مؤسسات مالية تقوم بتجميع الأموال من المؤمن لهم، ثم إعادة إستثمارها بصورة مباشرة أو غير مباشرة وهي بذلك تساهم في تمويل وتوفير الإحتياجات المالية لمختلف أنشطة الأعمال ".[2]

3. ويمكن القول أن شركات التأمين هي" نوع من المؤسسات المالية التي تمارس دورا مزدوجا، فهي مؤسسة تقدم الخدمة التأمينية لمن يطلبها، كما أنها مؤسسة مالية تهدف إلى تجميع أقساط المؤمن عليهم وإستثمارها بغرض توفير

---

[1] بن خضرة زهيرة، **محاضرات في قانون التأمينات–لطلبة السنة الثانية الماستر**، تخصص قانون التأمينات والضمان الإجتماعي، كلية العلوم والحقوق السياسية، جامعة البليدة 02، الجزائر، 2022، ص37.

[2] بلهاين عبير، خلدون مفيدة، **أثر التمويل وتوظيف الأموال على مردودية شركات التأمين–دراسة حالة: الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة قالمة**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر غير منشورة تخصص مالية المؤسسات، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2013، ص03.

الأموال اللازمة لدفع تعويضات للمؤمن لهم عند تحقق المخاطر وتغطية نفقات مزاولة النشاط التأميني وتحقيق الربح المناسب وذلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ".[1]

طبقا لما سبق يمكننا القول أن شركات التأمين " منشآة تجارية تهدف لتحقيق الربح، حيث تقوم بتجميع الأقساط من المؤمن له وإستثمار الأموال المجمعة في أوجه إستثمار مضمونة، بغرض توفير الأموال اللازمة لدفع التعويضات للمؤمن لهم أو المستفيدين عند تحقق المخاطر المؤمن ضدها، وتغطية نفقات مزاولة للنشاط التأميني وتحقيق ربح مناسب ".

ثانيا: الأنشطة الرئيسية لشركات التأمين

أدى تنوع شركات التأمين وتعددها إلى تنوع في وظائفها، حيث تمارس هذه الشركات أنشطة رئيسية بالإضافة إلى أنشطة أخرى، ويمكن إختصار هذه الأنشطة فيما يلي:[2]

1. إدارة العمليات: تشير هذه الإدارة إلى الهيئة المسؤولة عن الإشراف على الأنشطة التأمينية داخل شركات التأمين، تقوم الشركات بدور الوسيط، حيث تجمع أقساط التأمين من العملاء وتستثمرها، مما يؤدي إلى تحقيق عوائد مالية من مجموع الأقساط وفوائد الإستثمارات.

بعد ذلك، يتم خصم التكاليف ونفقات التعويضات والفوائد المقدمة للمؤمن لهم أو المستفيدين، ويبقى الجزء المتبقي كربح يحصل عليه مالكو الشركة، وتشمل إدارة العمليات التأمينية الجوانب الرئيسية التالية:

أ. وظيفة الإكتتاب: يحدد في هذه الوظيفة تقرير طلبات التأمين المقبولة وقيمة الأقساط المستحقة، مما يجعلها وظيفة أساسية لضمان حماية شركة التأمين من مخاطر الإختيار غير المناسب للعملاء لذا، يبذل المسؤولون عن هذه المهمة أقصى جهودهم لضمان أن تكون الأقساط التي يدفعها المؤمن لهم متوافقة مع مستوى تعرضهم للمخاطر، دون أي تضخيم.

ب. خفض التكايف و الإسراع في تحصيل الأقساط: في سياق شركات التأمين، تشير التكاليف إلى التعويضات عن الأضرار والخسائر الناتجة عن الأخطار المتكررة، مما يساهم في الحد من النفقات.

[1] بلهاين عبير، خلدون مفيدة، **المرجع السابق**، ص03.

[2] فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمان الدوري، **إدارة البنوك**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص ص194-195.

أما الإيرادات، فتتمثل في تحصيل أقساط التأمين وفق مواعيد محددة، يتم إبلاغ المؤمن له بها مسبقا، وتحرص شركات التأمين على إستيفاء الأقساط بسرعة وبدون تأخير لضمان الكفاءة ونتيجة لذلك، تمكنت معظم شركات التأمين من تحقيق نجاح ملموس في خفض تكاليف العمليات وتسريع عملية جمع الأقساط، مما يتيح لها فرصة إستثمارها بسرعة فائقة.

2. إدارة النشاط التسويقي: تتبنى شركات التأمين عدة وسائل لتسويق خدماتها، منها التسويق المباشر، والوكلاء، والمنتجون، بالإضافة إلى إستخدام أسلوب التسويق عبر شركات تأمين أخرى، ويهدف هذا النهج إلى تقديم مجموعة متنوعة وجذابة من وثائق التأمين، مع ضمان الوصول إلى العملاء بأقل تكلفة ممكنة.

3. أنشطة تحديد إحتمالات الخطر: يتصل قسط التأمين بشكل مباشر بمهام الخبير المحاسبي المختص في تقدير إحتمالات وقوع المخاطر المشمولة بالتأمين، ويعتمد هذا التقدير على تحليل البيانات التاريخية المتعلقة بمعدلات حدوث تلك المخاطر، بالإضافة إلى التوقعات المستقبلية للتغيرات التي قد تؤدي إلى تعديل تلك المعدلات السابقة.[1]

4. إدارة الموجودات ومصادر الأموال: تشمل إدارة عناصر الموجودات والمكونات تنظيم محفظة الإستثمارات، التي تحدد المجالات التي توظف فيها الأموال، كما تتضمن دراسة وتحليل مصادر الأموال من حيث تكلفتها، مكوناتها ومدى مرونتها، ويفترض أن تنعكس هذه الإدارة بشكل إيجابي على تعزيز القيمة المالية للشركة.

المطلب الثاني: أنواع شركات التأمين

تصنف شركات التأمين بناءا على معيارين رئيسيين، المعيار القانوني والمعيار الفني:

أولا: أنواع شركات التأمين وفق المعيار القانوني:

يتم تصنيف شركات التأمين بناءا على المعيار القانوني إلى ما يلي:[2]

1. شركات المساهمة: تمتلك هذه الشركات من قبل حملة الأسهم العادية، الذين يتولون إختيار مجلس إدارة لإدارة الشركة، يتمتع هؤلاء الحملة بحق الحصول على الربح الصافي الناتج عن عمليات الشركة، التي تتمثل في حماية المؤمن

[1] سامي بوحجيلة، إبراهيم فلوري، **المعالجة المحاسبية في شركة التامين دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين saa**، وكالة المليلية جيجل، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر غير منشورة تخصص العلوم المالية والمحاسبة، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر، 2018، ص ص26-27.

[2] سامي بوحجيلة، إبراهيم فلوري ، **المرجع نفسه**، ص24.

لهم ودفع التعويضات عند تحقق المخاطر المؤمن عليها، وتتميز هذه الشركات بضخامة رأس مالها نتيجة لإنضمام عدد كبير من المساهمين إليها.

2. شركات الصناديق: تشبه هذه الشركات شركات الإستثمار، إلا أنها لا تقوم بإصدار أسهم، بل تستبدلها بوثائق التأمين المكتتب فيها، ويتم إدارتها من قبل خبراء متخصصين في هذا المجال.

3. الجمعيات التعاونية: تشير هذه الجمعيات إلى تجمعات تضم أعضاء يتشاركون في تغطية مخاطر التأمين، مقابل حصولهم على جزء من قسط التأمين، وتتميز هذه الجمعيات بأنها تنشأ برأس مال غير محدود، مع إمكانية تغيير حملة أسهم التأمين، يحدد نطاق مسؤولية كل عضو بقيمة الإشتراك المحددة والمطلوبة للسداد أما مجلس الإدارة، فيتم تشكيله وفقا للنهج المتبع في شركات التأمين المساهمة.

4. الحكومة كمؤمن: يمكن للحكومة أن تتدخل لتوفير الحماية ضد أخطار الحرب، الزلازل، البراكين وغيرها، حيث تضطلع بدور المؤمن من خلال تولي العملية التأمينية مباشرة أو عبر تفويض إحدى هيئات التأمين للقيام بهذه المهمة، ويأتي هذا التدخل بهدف تحقيق إصلاح إجتماعي، وضمان توزيع العوائد بشكل عادل، وحماية الأفراد من الوقوع في الفقر أو مواجهة العجز.

ثانيا: أنواع شركات التأمين وفق المعيار الفني:

تصنف شركات التأمين بناءا على المعيار الفني إلى:[1]

1. شركات التأمين على الحياة: تعتبر شركات التأمين على الحياة جزءا أساسيا من النظام المالي في أي دولة، حيث تعمل كوسيط مالي يقوم بتحصيل أقساط التأمين من حاملي وثائق التأمين، بهدف حمايتهم من المخاطر المرتبطة بالوفاة أو الشيخوخة أو العجز، في الوقت ذاته، تستثمر هذه الشركات تلك المبالغ من خلال إقراضها لمؤسسات الأعمال الأخرى في المجتمع، أو حتى للمؤمن لهم بضمان أقساط التأمين التي دفعوها وبالتالي، تلعب شركات التأمين على الحياة دورا رئيسيا في تجميع الأموال من أقساط التأمين وإعادة توجيهها إلى سوق رأس المال.

2. شركات التأمين العام: تشير شركات التأمين العام إلى جميع أنواع التأمين بإستثناء التأمين على الحياة، يقتصر هذا النوع من التأمين على حماية الممتلكات والمسؤولية المدنية تجاه الغير، عادة ما يغطي تأمين الممتلكات المخاطر

[1] سامي بوحجيلة، إبراهيم فلوري، **المرجع السابق**، ص25.

مثل الحرائق، والسرقات، والنقل بمختلف أنواعه. أما التأمين المتعلق بالمسؤولية المدنية، فمثاله التأمين ضد حوادث السيارات، حيث يستخدم مبلغ التأمين لتعويض الأضرار التي تلحق بالآخرين أو بممتلكاتهم.

المطلب الثالث: عمليات شركات التأمين

تتميز عقود إعادة التأمين بخصائص وعمليات تختلف عن تلك العقود المتعلقة بعقود التأمين المباشرة.

اولا: عمليات إعادة التأمين

تقوم شركات التأمين بعمليات إعادة التأمين لنقل جزء من المخاطر إلى شركات أخرى، مما يساعد في إدارة الإلتزامات المالية وضمان الإستقرار.

1. تعريف عملية إعادة التأمين:

عرفت عمليات إعادة التأمين من قبل بعض الباحثين والكتاب على أنها عمليات تهدف الشركات من خلالها إلى تجزئة المخاطر التي يضمنها المؤمن ومن هذه التعريفات نذكر منها:

أ. عملية إعادة التأمين هي " إتفاق بين المؤمن المباشر ومعيد التأمين بمقتضاه يتعهد معيد التأمين بأن يتحمل جزءا من إلتزام المؤمن المباشر والذي يتمثل في التعويض، على أن يقوم المؤمن المباشر بدفع جزء من القسط إلى معيد التأمين ويسمى هذا الجزء من القسط إعادة التامين ".[1]

ب. كما أن عملية إعادة التأمين " عملية مقاسمة للمسؤولية عن الخطر المؤمن منه ونتائجه، بين شركة التأمين التي توصف بالشركات المساندة والشركات المتخصصة في إعادة التأمين والتي تتصف بمعيد التأمين، حيث يتحمل كل من طرفي هذا العقد جزءا من الخسارة الناتجة عن وقوع الأخطار وبمقدار شروط العقد ".[2]

[1] أيمن محمد الشنطي وآخرون، **أثر عمليات اعادة التأمين في الحد من المخاطر التي تواجه شركة التأمين دراسة تطبيقية على شركات التأمين الاردنية**، مجلة دراسات إقتصادية، المجلد18، العدد02، جامعة البلقاء التطبيقية كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية، قسم المحاسبة ونظم المعلومات المحاسبية، الأردن، 2020، ص05.

[2] أيمن محمد الشنطي وآخرون **المرجع نفسه**، ص05.

ج. ويمكن القول أن عملية إعادة التأمين "إتفاقية يضع بموجبها المؤمن أو المتنازل على عاتق شخص معيد للتأمين أو متنازل له جميع الأخطار المؤمن عليها أو جزء منها، أي تحويل كامل قيمة التأمين الذي تكتتبه شركة التأمين في بادئ الأمر أو جزء من قيمة هذا التأمين إلى شركة تأمين أخرى ".[1]

طبقا لما سبق يمكننا القول أن عملية إعادة التأمين هي" دفع شركة التأمين جزءا يتفق عليه من أقساط التأمين التي تحصل عليها من المستأمنين إلى شركة إعادة التأمين، تضمن هذه الأخيرة نظير ذلك تحمل جزء من الخسائر في حال وقوع الخطر المؤمن ضده.وأنه تحويل أعباء المؤمن عليها من المؤمن إلى معيد التأمين، وتعويض المؤمن من قبل معيد التأمين عما يتم دفعه للمؤمن لهم إذا تعرضوا للضرر أو الخسارة".

2. أنواع عمليات إعادة التأمين:

تصنف أنواع إعادة التأمين إلى أربعة أقسام على النحو التالي:[2]

أ. إعادة التأمين الإختياري: تجرى هذه العملية بعد قيام شركة التأمين المتنازلة بتحديد إختيارها، دون وجود إتفاق مسبق بينها وبين شركة إعادة التأمين، حيث تقوم شركة التأمين التي ترغب في نقل جزء من عملياتها بعرض هذه العمليات على شركة إعادة التأمين، التي تمتلك الحرية الكاملة في قبول إعادة التأمين، تخفيضه، أو رفضه بشكل كامل.

ب. إعادة التأمين الإتفاقي: يتم هذا النوع من إعادة التأمين بناءا على إتفاق مسبق بين شركة التأمين وشركة إعادة التأمين، حيث تلتزم الأولى بإعادة نسبة محددة من عملياتها إلى الثانية، ويشمل هذا الإتفاق تحديد حصة كل من الطرفين في الأقساط المحصلة، بالإضافة إلى عمولة التحصيل، كما تتولى شركة إعادة التأمين مسؤولية تعويض الأضرار ضمن حدود الإتفاق المبرم بين الطرفين.

ج. إعادة التأمين الإجباري: يعد هذا النوع من إعادة التأمين إلزاميا بموجب قانون الإشراف والرقابة على قطاع التأمين في الدولة، حيث تفرض هذه القوانين على شركات التأمين إعادة جزء من عملياتها إلى شركة أو شركات تأمين محلية، يهدف ذلك إلى تقليل تحويل مبالغ مالية كبيرة إلى الخارج.

---

[1] براهيم علي عباس، **محاضرات في مقياس المحاسبة التأمينات موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر**، تخصص مالية وتأمينات، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2023، ص65.

[2] بوسلامة عبد الجليل، **المعالجة المحاسبية لعقود التأمين حسب نظام scf –دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين و إعادة التأمين caar وكالة تبسة 310–** مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر غير منشورة تخصص مالية ومؤسسات، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2019، ص ص20–21.

د. إعادة التأمين بالمحاصة: في هذا النوع من التأمين يلتزم المؤمن المباشر والمعيد بإتفاق يتخذ شكل محاصة، حيث يتشارك الطرفان بنسبة مئوية محددة في جميع العمليات المتعلقة بالتأمين أو تلك الخاصة بفرع معين منه، تحدد الأقساط المستحقة بنفس النسبة المتفق عليها، مما يجعل التأمين بالمحاصة إتفاقا مباشرا بين المؤمن وشركة إعادة التأمين، حيث تحدد فيه حصة شركة إعادة التأمين في تحمل المخاطر المتفق عليه.

ثانيا: التعويضات

تمثل التعويضات أحد الركائز الأساسية في التأمين، حيث تهدف إلى تعويض المؤمن له عن الخسائر الناتجة عن المخاطر المغطاة وفقا لشروط العقد، مما يضمن له الحماية المالية والإستقرار.

1. تعريف التعويضات

أولا: التعويضات هي إلتزام ينشأ على شركة التأمين بمجرد قبولها الإكتتاب في خطر معين، وبمقتضى هذا الالإلتزام تؤدي إلى المؤمن له أو المستفيد الذي إشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيرادا أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المعين في العقد.[1]

ثانيا: كما أن التعويضات هي" المبالغ التي تدفعها شركات التأمين أو تستحق عليها لتعويض المؤمن لهم عن الأضرار الناجمة من وقوع الأخطار المؤمن منها، أو بسبب إنتهاء أجل وثيقة التأمين وهو إلتزام ينشأ على هذه الشركات بمجرد قبولها الإكتتاب في خطر معين ".[2]

ثالثا: ويمكن القول أن التعويض هو"الحق الذي يثبت للدائن نتيجة لإخلال مدينه تنفيذ إلتزامه والذي قد يتخذ شكل النقد أو أية ترضية معادلة للمنفعة التي سينالها الدائن، ولو لم يحصل الإخلال بالإلتزام من جانب المدين".[3]

طبقا لما سبق يمكننا القول أن التعويضات هي"إلتزام مالي أو مادي ينشأ نتيجة وقوع ضرر أو تحقق خطر محدد، سواء في إطار التأمين أو العلاقات القانونية الأخرى وهي تمثل الإلتزام الذي يقع على عاتق الطرف الملزم، سواء كان شركة التأمين أو المدين في علاقة تعاقدية، بهدف جبر الضرر الذي تعرض له الطرف المستحق للتعويض، وتهدف إلى إعادة التوازن إلى الوضع المالي للمستفيد بعد وقوع الحدث المؤمن منه أو الإخلال بالإلتزام التعاقدي".

---

[1] براهيم علي عباس، **مرجع سبق ذكره**، ص82.

[2] براهيم علي عباس، **المرجع نفسه**، ص82.

[3] بن عيسى وفاء، **نظام التعويض في قانون التأمين الجزائري (دراسة عن حوادث المرور)**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر غير منشورة تخصص قانون أعمال، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017، ص45.

2. أنواع التعويضات:

هناك نوعان من التعويضات وهي:

أ. التعويضات على تأمينات الأشخاص: وهي تلك المبالغ التي تدفعها شركات التأمين أو تستحق عليها كنتيجة لإلتزامها بتغطية الأخطار التي يترتب عليها خسارة لذات الشخص، وذلك عند حدوث أو تحقق تلك الأخطار، أو عند إنتهاء مدة وثيقة التأمين أو بسبب تصفية وإسترداد القيمة الحالية لهذه الوثيقة ... إلخ، وبهذا يتبين أن هناك صورا عديدة للتعويض على تأمينات الأشخاص، فهناك تعويض الوفاة، تعويض الوفاء، تعويض المعاش وغيرها.

ب. التعويضات على تأمينات الأضرار : وهي تلك المبالغ التي تدفعها شركات التأمين أو تستحق عليها كنتيجة لإلتزاماتها بتغطية الأخطار التي يترتب عليها خسارة تصيب المؤمن له في ذمته المالية وذلك عند حدوث أو تحقق تلك الأخطار، ويتم في هذه الحالة تحديد قيمة التعويضات بناءا على مقدار الأضرار والخسائر الفعلية التي أصابت المؤمن له، بشرط ألا يتعدى ذلك قيمة الشيء المؤمن عليه، أي مبلغ التأمين المصرح به هو أقصى تعويض يمكن أن تصفه الشركة.

المبحث الثاني: عموميات حول الضمانات الخاصة والمعالجة المحاسبية لها

الضمان بشكل عام هو نظام يهدف إلى توفير الحماية للمؤمن له لإستيفاء حقوقه من المؤمن وهذا لا يقتصر على أفراد محددين بل حماية عامة موجهة لجميع المستفيدين مهما إختلفت طبيعتهم كحق مكفول قانونيا، لكن تختلف أشكال هذه الضمانات حسب بعض الحالات والتي تكون فيها رغبة المؤمن له عاملا أساسيا في تشكيل هذا النوع من الضمان.

المطلب الاول: نشأة ومفهوم الضمانات الخاصة

تعد الضمانات الخاصة إحدى الآليات القانونية والمالية التي تهدف إلى توفير حماية إضافية للحقوق والإلتزامات في المعاملات المختلفة.

أولا: نشأة الضمانات الخاصة في شركات التأمين

ظهرت فكرة الضمانات الخاصة في التأمين كتطور طبيعي لفكرة التعاون والتضامن التي شكلت الأساس الأول لنشوء التأمين في التاريخ البشري. فمنذ العصور القديمة، سعى الإنسان إلى حماية نفسه من المخاطر من خلال أشكال جماعية من المساعدة، مثل جمعيات دفن الموتى في مصر القديمة، التي ساهمت في تغطية تكاليف الجنازات

والتحنيط، أو من خلال توزيع مخاطر النقل البحري لدى التجار الصينيين، حيث كانوا يوزعون بضائعهم على عدة سفن لتقاسم الخسائر في حال تعرض إحداها للغرق.[1]

ومع تطور المجتمعات وزيادة حجم الأنشطة الإقتصادية، بدأت الحاجة تتزايد إلى أنواع أكثر تخصصا من التأمين، فقد شهد القرن الرابع عشر ميلاديا 1347م في مدينة جنوا الإيطالية أول عقد تأمين بحري موثق، لتغطية حمولة سفينة تجارية، وقد شكل هذا الحدث النواة الأولى لتأمين المخاطر الخاصة المتعلقة بالشحن والنقل البحري، وفي أوروبا ومع إتساع التجارة وظهور الأخطار المدنية، بدأ مفهوم الضمانات الخاصة يتبلور بشكل أوضح، فعلى سبيل المثال، أدى حريق لندن الكبير سنة 1666م إلى تدمير آلاف المنازل، مما إستدعى تأسيس مكتب الحرائق في لندن سنة 1667م، الذي يعد أول محاولة مؤسسية لتوفير ضمانات خاصة ضد أخطار الحريق، وقد تمثلت هذه الضمانات في جمع مساهمات من أصحاب العقارات لتعويض المتضررين عند حدوث الحريق.

ثم تطورت الفكرة إلى تأسيس شركات تأمين متخصصة، مثل شركة "اليد في اليد" سنة 1694م في بريطانيا، وشركة "الغرفة العامة لتأمينات باريس" سنة 1750م في فرنسا، وقد بدأت هذه الشركات في تقديم تغطيات مكملة تعرف اليوم بالضمانات الخاصة، والتي كانت تركز على أخطار بعينها، كالحريق أو السرقة أو حتى الحياة.

في سياق متصل، نشأ التأمين على الحياة في شمال إيطاليا، حيث ظهر أولا في شكل مراهنات على حياة أو وفاة الأشخاص، قبل أن يمنع قانونيا في فرنسا سنة 1680م، وبدلا من ذلك، تم تطوير نظام تأمين يضمن دفع مبلغ معين للمستفيدين بعد وفاة المؤمن له، وهو ما يمثل نموذجا مبكرا من الضمانات الخاصة المصممة لمواقف دقيقة وفردية.

ومع الثورة الصناعية في القرن التاسع عشر، أصبحت الأخطار المهنية والحوادث الناتجة عن إستخدام الآلات واقعا جديدا يتطلب أشكالا مبتكرة من التأمين، مثل التأمين على المسؤولية المدنية، والتأمين ضد حوادث الشغل، والأمراض المهنية وهكذا، ظهرت الضمانات الخاصة كإستجابة مباشرة لهذه التحولات الصناعية والإجتماعية، حيث لم تعد التغطيات التقليدية كافية، وأصبح من الضروري تخصيص تغطيات جديدة تناسب طبيعة كل نشاط أو خطر.

أما في الجزائر، فقد بدأ تنظيم قطاع التأمين بعد الإستقلال، وأصدر المشرع سنة 1963م القانون رقم 63/201 المتعلق بالضمانات والإلتزامات المطلوبة من مؤسسات التأمين، والذي ألزم الشركات بتحويل جزء من أرباحها إلى

[1] مشري راضية، **محاضرات في قانون التأمين لطلبة ليسانس، تخصص قانون خاص**، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2017، ص ص02-06.

الصندوق الجزائري للتأمين، ثم توالت القوانين المنظمة لهذا القطاع، من بينها الأمر رقم 75/58 لسنة 1975م الذي نظم عقد التأمين في القانون المدني، إلى غاية صدور أول قانون خاص بالتأمين سنة 1980م، ثم الأمر 95/07 لسنة 1995م، الذي أعاد تنظيم القطاع بالكامل وألغى ما سبقه، مع إعطاء أهمية أكبر لتنوع الضمانات بما يشمل العامة والخاصة منها.

الضمانات الخاصة لم تظهر فجأة، بل كانت نتيجة تطور تدريجي متأثر بالتحولات الإقتصادية والإجتماعية والتشريعية، فقد نشأت في البداية لتلبية إحتياجات فردية أو قطاعية، ثم أصبحت جزءا أساسيا من هيكلة التأمين الحديث، بوصفها آلية لتوفير حماية مرنة وشاملة تتجاوز التغطيات التقليدية، وتتكيف مع طبيعة الأخطار الجديدة.

ثانيا: مفهوم الضمانات الخاصة

تعد الضمانات من الركائز الأساسية التي تقوم عليها العلاقات والمعاملات في مختلف مجالات الحياة، حيث تمثل الوسائل التي تحقق التوازن بين أطراف العلاقة. وتعد الضمانات الخاصة أداة قانونية أو مالية تهدف إلى توفير حماية إضافية في المعاملات المختلفة، حيث يلتزم طرف معين بضمان تنفيذ إلتزامات محددة تجاه طرف آخر وتعرف هذه الضمانات بعدة تعاريف منها:

أولا: تعرف الضمانات الخاصة على أنها " تغطيات غير إلزامية تضاف إلى وثائق التأمين لتعزيز مستوى الحماية، مثل تغطية الحمل والولادة في التأمين الصحي أو إصلاح المركبة في الوكالة ".[1]

ثانيا: كما أن الضمانات الخاصة هي" مزايا إضافية مرتبطة بعقود التأمين القياسية التي توفر حماية موسعة تتجاوز البوليصة الأساسية ".[2]

ثالثا: ويمكن القول أن الضمانات الخاصة هي" ذلك التأمين الشخصي أو العيني الذي يؤمن الدائن به خطر عدم إستيفاء حقه من المدين لأي سبب كان، وهي ضمانات تقوي وتعزز الإئتمان في المعاملات المالية، وتولد الثقة

[1] المعلومات الإئتمانية، تم الإطلاع عليه في 2025/05/06، رابط الموقع:
https://rulebook.sama.gov.sa/ar/entiresection/1364

[2] Julia Kagan, **Rider**: **Definition**, **How Riders Work**, **Types**, **Cost**, **and Example**, published the 31\05\2021, https://www.investopedia.com/terms/r/rider.asp

لدى الدائن، وفي نفس الوقت تسمح للمدين بالحصول على أجل لتنفيذ إلتزامه بدلا من خضوعه لجزاء التنفيذ الجبري على أمواله، ولذا يطلق عليها البعض ضمانات تنفيذ الإلتزام ".[1]

طبقا لما سبق يمكننا القول أن الضمانات الخاصة " وسيلة لتعزيز حماية الدائن وهي أداة تعطيه ميزة إضافية عن ماهو الأمر في الضمان العام حيث تتجاوز العقد العادي وتمكنه من الولوج إلى مزايا أخرى يتفق عليها مع المؤمن كما أنها تقوي وتعزز الإئتمان في المعاملات المالية وتولد الثقة لدى الطرفين ".

المطلب الثاني: أصناف الضمانات الخاصة، خصائصها، الفرق بين الضمانات العامة والضمانات الخاصة

الضمانات الخاصة أداة قانونية ومالية تهدف إلى تأمين إلتزامات محددة بين الأطراف المتعاقدة، مما يعزز الثقة ويحد من المخاطر المحتملة. حيث تتضمن أصناف وخصائص تضمن تنفيذها بفعالية ودقة.

أولا: أصناف الضمانات الخاصة

تنقسم أصناف الضمانات الخاصة إلى ثلاثة أصناف نذكرها كالآتي:

1. **حسب نوع التأمين:** توجد عدة أنواع من الضمانات الخاصة وتختلف حسب نوع التأمين ونذكر من أبرزها:[2]

أ. في التأمين الصحي:

- **ضمان الأمراض الحرجة:** تغطية خاصة عند تشخيص أمراض خطيرة كالجلطة الدماغية أو السرطان؛
- **ضمان العلاج في الخارج:** يشمل تكاليف العلاج في المستشفيات خارج الدولة؛
- **ضمان الحمل أو الولادة:** يشمل الولادة الطبيعية أو القيصرية وتكاليف الفحوصات.

ب. في تأمين السيارات:

- ضمان الحوادث الشخصية للسائق والركاب؛
- **ضمان السيارة البديلة:** بمعنى توفير سيارة بديلة أثناء إصلاح السيارة المؤمن عليها؛
- **ضمان الكوارث الطبيعية:** كالفيضانات والزلازل؛
- **ضمان السرقة والحرائق:** تغطية الخسائر في حالة تم سرقة السيارة أو في حالة إحتراقها؛

[1] مناع إبتسام، محاضرات القانون المدني، "**أحكام الإلتزام**" للسنة الثانية حقوق، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، الجزائر، 2022 ص30.

[2] الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية، **دليل أنواع التأمين**، تم الاطلاع عليه في 2025/05/08، https://www.idc.gov.sa/ar-sa/CommitteesDecisions/Pages/InsuranceTypesGuide.aspx

- **ضمان إصلاحات الوكالة:** أي أن تتحمل الشركة أتعاب إصلاح السيارة في وكالة الشركة المصنعة.

ج. في تأمين الحياة:

- **ضمان الوفاة بحادث:** تعويض إضافي في حالة الوفاة نتيجة حادث أيا كان نوعه؛
- **ضمان العجز الكلي أو الجزئي:** أي صرف مبالغ عند حالة العجز عن العمل إما كليا أو جزئيا؛
- **ضمان الأمراض المستعصية:** صرف مبالغ محددة عند تشخيص أمراض مزمنة أو مميتة؛
- **ضمان التعليم أو التقاعد:** ضمانات تكميلية لأهداف محددة.

د. في التأمينات العامة:

- ضمان السرقة؛
- ضمان الأضرار الناتجة عن الماء والكهرباء؛
- **ضمان خسائر الأرباح:** وهو تعويض في حال توقف نشاط بسبب ضرر مغطى.

2. حسب طبيعة التغطية:

أ. الضمانات التكميلية: هي تغطيات إضافية تضاف إلى عقد التأمين الأساسي بناءا على طلب المؤمن له، وتغطي مخاطر غير مشمولة في التغطية الأساسية؛[1]

ب. الضمانات الإستثنائية: هي ضمانات تمنح في حالات نادرة أو خاصة، عادة مقابل شروط معينة أو قسط أعلى، لتغطية أخطار غير معتادة أو مرتفعة المخاطر؛

ج.الضمانات المؤقتة: هي ضمانات ممنوحة لفترة زمنية محددة، وعادة ما تستخدم في تغطية مخاطر معينة خلال فترة إنتقالية.

3. حسب النطاق الجغرافي:

أ. ضمانات محلية: هي التغطيات التأمينية التي تقتصر فعاليتها ضمن حدود الدولة التي تم فيها إصدار وثيقة التأمين، وتخضع لأنظمتها وقوانينها المحلية؛[2]

[1] مشري راضية، **مرجع سبق ذكره**، ص ص13-14.

[2] الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية، **مرجع سبق ذكره**.

ب. ضمانات دولية: هي التغطيات التأمينية التي تمتد فعاليتها خارج حدود الدولة الأصلية، وتمنح للمؤمن له حماية في دول أخرى وفقا لشروط محددة؛

تكون هذه الضمانات ذات تكلفة مرتفعة بسبب التكاليف الدولية وتتطلب تنسيقا بين شركات وشبكات التأمين العالمية.

ثانيا: خصائص الضمانات الخاصة:

تتميز الضمانات الخاصة بعدة خصائص تجعلها أداة فعالة في توفير الحماية القانونية والمالية، ومن أبرزها:[1]

1. عقود ملزمة للطرفين: الضمانات الخاصة، شأنها شأن باقي التأمينات، تقوم على تبادل الإلتزامات بين المؤمن (شركة التأمين) والمؤمن له (العميل). فالشركة تلتزم بتعويض العميل عن خطر معين مقابل إلتزام الأخير بدفع الأقساط المتفق عليها؛

2. طبيعتها التعويضية: الهدف من الضمانات الخاصة ليس تحقيق ربح، بل تعويض المؤمن له عن خسارة فعلية عند وقوع الخطر، مما يؤكد أنها ليست تبرعا وإنما معاوضة عادلة؛

3. رضائية العقد: الضمانات الخاصة تدخل ضمن عقود التأمين التي تبرم بالتراضي، أي لا يشترط إبرامها كتابة، ما لم يتفق الطرفان على خلاف ذلك. المهم هو الإتفاق الصريح على الشروط؛

4. عقود إحتمالية: أساس هذه الضمانات هو الإحتمال؛ أي أن شركة التأمين لا تعرف مسبقا ما إذا كانت ستدفع تعويضا أم لا، لأن الأمر متعلق بوقوع الخطر الذي قد لا يحدث أصلا؛

5. عقود مستمرة: تغطي الضمانات الخاصة فترات زمنية محددة أو متكررة، حيث يدفع العميل الأقساط دوريا، وتبقى الشركة ملتزمة بتغطية الأخطار طوال مدة العقد؛

6. عقود إذعان: في الغالب تكون الشروط محددة مسبقا من قبل شركة التأمين، ولا يكون للعميل حرية تعديلها عليه إما القبول الكامل أو رفض التعاقد؛

[1] المعهد المالي، **مدخل إلى أساسيات التأمين**، الطبعة الأولى، مؤسسة النقد العربي السعودي، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2016، ص ص81-86.

7. تقوم على التعاون الجماعي: الضمانات الخاصة تعبر عن شكل من أشكال التعاون المجتمعي، حيث يشارك عدد كبير من المؤمن لهم في تغطية الخسائر التي قد تصيب بعضهم، من خلال مساهمتهم بالأقساط؛

8. تقوم على حسن النية: تتطلب هذه الضمانات من العميل الصدق التام في تقديم المعلومات عند التعاقد، وكذلك الإبلاغ عن أي ظروف قد تزيد من إحتمالية وقوع الخطر أثناء سريان العقد؛

9. الطابع التجاري: من جهة شركة التأمين، فإن الضمانات الخاصة تعد نشاطا تجاريا يمارس بقصد تحقيق ربح، بخلاف موقف العميل الذي يسعى فقط لحماية نفسه من الخسارة.

ثالثا: الفرق بين الضمانات العامة والضمانات الخاصة

جدول موسع يوضح الفروقات الجوهرية بين الضمانات العامة والضمانات الخاصة، حيث تختلف طبيعة الإلتزام بينهما، إذ توفر الضمانات العامة حماية شاملة وفقا لإتفاق تبادلي بين المؤمن والمؤمن له، بينما تتميز الضمانات الخاصة بكونها أكثر تخصيصا، حيث يتم تصميمها وفقا لإحتياجات فردية أو مؤسسية محددة.

الجدول رقم (01): المقارنة بين الضمنات الخاصة والضمانات العامة

الخاصية	الضمانات العامة	الضمانات الخاصة
طبيعة الإلتزام	إلتزام تبادلي يقوم على تعاقد متوازن بين طرفين (المؤمن والمؤمن له).	إلتزام تعاقدي متبادل لكن بتفاصيل دقيقة تتعلق بخطر محدد أو مصلحة خاصة للعميل.
المقابل المالي للأقساط	تستند إلى دفع قسط منتظم مقابل تغطية عامة وشاملة للأخطار.	تدفع الأقساط مقابل تغطية أخطار محددة بعينها، وغالبا ما تكون ذات طابع فردي أو إستثنائي.
طابع العقد	عقد رضائي يبرم بإيجاب وقبول دون الحاجة لشكل معين.	كذلك يعد رضائيا، وإن كان في الغالب يوثق كتابيا نظرا لتفصيلاته الدقيقة.
الصفة الإحتمالية	تتم على إحتمال وقوع الخطر وعدم تأكده وقت التعاقد.	يتسم بالإحتمالية ذاتها، لكن يرتبط غالبا بأخطار دقيقة أو غير معتادة.
مدى إستمرارية العقد	عقد يستمر لفترة زمنية محددة يمكن تجديدها، تتخللها أقساط دورية.	يتسم بالإحتمالية ذاتها، لكن يرتبط غالبا بأخطار دقيقة أو غير معتادة.
شكل العقد (إذعان أو تفاوض)	في الغالب من عقود الإذعان نظرا لتوحيد الشروط من جهة المؤمن.	أكثر إذعانا بسبب خصوصية المخاطر المغطاة، مما يضعف إمكانية التفاوض على الشروط.
الطابع التعاوني	يترجم مبدأ التعاون الإجتماعي بتحمل الأخطار بصورة جماعية.	يشمل مبدأ التعاون ذاته، مع تخصيص الحماية لفرد أو مؤسسة بحسب الحاجة الخاصة.

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على المعهد المالي، **مدخل إلى أساسيات التأمين**، الطبعة الأولى، مؤسسة النقد العربي السعودي، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2016، ص ص81-86.

المطلب الثالث: المعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة في شركة التأمين

عندما يسعى الفرد للحصول على حماية ضد خطر معين، يتوجه إلى وكالة التأمين حيث تستقبله مصلحة الإنتاج. على سبيل المثال، في حالة تأمين السيارة، يقوم الشخص بتقديم طلب للحصول على عقد تأمين، وإذا وافقت الوكالة على تأمينه ضد الخطر المطلوب، يتم إصدار وثيقة التأمين التي تتضمن مجموعة من البيانات التالية:

- إسم المؤمن وعنوانه؛
- الشيء المؤمن عليه؛
- نوع الأخطار المضمونة؛
- تاريخ سريان العقد وسريانه؛
- مبلغ القسط والضمان.

ولإعداد عقد التأمين، يقوم الزبون بتقديم الوثائق المطلوبة.[1]

وبعد مراجعتها، يتم إدخال بيانات المؤمن له في النظام الإلكتروني الخاص بالشركة، ثم تجرى عملية الترقيم، يليها إصدار شهادة التأمين مرفقة بوثيقة العقد التي تحدد الأخطار المشمولة بالتأمين والمبلغ المستحق على المؤمن له في النهاية، تعاد الوثائق المقدمة سابقا إلى صاحب الطلب.

وتمر المعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة بالمراحل التالية:[2]

[1] إيمان جواد، محمد السعيد بادو، **محاسبة عقود التأمين في الجزائر وفق النظام المحاسبي المالي دراسة حالة: الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين caar وكالة 219 حاسي مسعود لسنة 2021**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر غير منشورة تخصص محاسبة وتدقيق، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2022، ص ص77-78.

[2] بن قطيب علي، **المعالجة المحاسبية لعمليات الإنتاج المباشرة في قطاع التأمين بالجزائر**، مجلة قضايا إقتصادية ومالية ومحاسبية، العدد 00، جامعة إبن خلدون، الجزائر، 2023، ص19.

أولا: عقد التأمين على الأخطار المتعددة أي الضمانات الخاصة (السرقة، الحريق، أضرار التصادم...):

ويكون التسجيل المحاسبي على النحو التالي:

411		المؤمن لهم	××××	
	70002	أقساط التأمين ضد الأخطار		××××
	7003	تكلفة الورقة CP		××××
	4451	TVA		××××
	44271	حق الطابعDT(في حالة التسديد نقدا)		××××
	44313	صندوق الكوارث الطبيعية FCN		××××
		تحصيل قسط تأمين متعدد الأخطار (ضمانات خاصة)		

ثانيا: المعالجة المحاسبية لعمليات التحصيل: بعد تحرير العقد من طرف محاسب شركة التأمين يقوم المؤمن له بتسديد ما عليه، إما نقدا أو بواسطة شيك بنكي وتكون المعالجة المحاسبية على النحو التالي:[1]

53		الصندوق	××××	
	411	المؤمن له		××××
		تحصيل قيمة العقد		

وفي نهاية اليوم يتم تحويل الأموال من الصندوق إلى البنك حيث تكون المعالجة المحاسبية كالتالي:

581		تحويلات مالية	××××	
	53	الصندوق		××××
		سحب الأمول من الصندوق		

[1] بن قطيب علي، **المرجع نفسه**، ص21.

512		البنك	××××	
	581	تحويلات مالية		××××
		تحويل الأموال من البنك		

عن طريق البنك: وتكون المعالجة المحاسبية كالتالي:

5112		شيكات للتحصيل	××××	
	411	المؤمن لهم		××××
		الحصول على شيك		
512		البنك	××××	
	5112	شيكات للتحصيل		××××
		تحويل أموال الشيك إلى البنك		

ثالثا: التسجيل المحاسبي للتعويض عند وقوع الخطر (الجرد الدائم): تتيح طريقة الجرد الدائم إمكانية مراقبة المحاسبة المتعلقة بالمؤونات التقنية، مما يسهم في تسريع عمليات إغلاق الحالات المحاسبية الدورية، ويتم تطبيقها وفقا لمعايير الرقابة المفروضة على شركات التأمين وإعادة التأمين بموجب اللوائح والقوانين المعتمدة، حيث تسجل فيها كافة إجراءات التعويض بشكل متتابع ومنظم، ومع نهاية السنة، في حال عدم تسديد التعويضات المرتبطة بالحوادث التي وقعت خلال العام الجاري، يتم بتاريخ N/12/31 تكوين مؤونة للتعويضات والمصاريف المرتبطة المتوقع سدادها في الدورة المحاسبية التالية، بالإضافة إلى ذلك، عند الإبلاغ عن وقوع الأضرار، تقوم مصلحة الحوادث بإجراء تقييم أولي للأضرار، ويكون هذا التقييم تقديريا إلى حين الحصول على التقييم النهائي من الخبير، ويكون التسجيل المحاسبي كالتالي:[1]

1. التصريح بمؤونة التعويضات على الأضرار أو تشكيل مؤونات التعويضات: يمنح المؤمن له فترة تصريح تبلغ 7 أيام من تاريخ وقوع الحادث، دون إحتساب أيام العطلة الأسبوعية ومع ذلك، يمكن تقديم التصريح بعد هذه الفترة، ولكن يحق لشركة التأمين تخفيض قيمة التعويض وفقا لسياساتها وإجراءاتها المعتمد.

[1] بن قطيب علي، **المرجع السابق**، ص23.

6009		تشكيل وتعديل مؤونات الأضرار	××××	
	3009	مردودات أقساط الأضرار		××××
		تسجيل المؤونة		

2. وقوع الخطر وتسديد التعويض للمؤمن له: يحق للمؤمن له الحصول على التعويضات بغض النظر عن كونه المتسبب في الحادث أم لا فإذا كان هو المتسبب، يستفيد من التعويض في حال كان لديه تغطية تأمينية إضافية، مثل تأمين الأشخاص، أما إذا كان مؤمنا فقط للمسؤولية المدنية، فلا يحق له الحصول على تعويض في المقابل، إذا لم يكن المتسبب في الحادث، فإنه يستفيد من التعويض، مع إحتفاظ شركة التأمين بحقها في إسترداد قيمة التعويض من شركة تأمين الطرف المتسبب.

3009		مردودات الأقساط	××××	
	6009	تشكيل وتعديل مؤونات الأضرار		××××
		ترصيد المؤونة		

3. مرحلة التقييم الفعلي لحجم الضرر: بعد تقديم المؤمن له للتصريح، يتم تعيين خبير لإعداد تقرير خبرة يحدد فيه بدقة قيمة الضرر بعد ذلك، تجرى عملية تحيين وتحديد المبالغ المسجلة في المرحلة الأولى، نظرا لكونها تقديرية في البداية، تقوم شركة التأمين بمقارنة قيمة الخبرة مع الضمانات المشمولة في عقد التأمين، حيث غالبا ما لا يطلع المؤمن لهم على تفاصيل العقد وهنا تظهر حالتان:

أ. حالة إعادة التقييم موجبة: إذا كانت المبالغ المقدرة أقل من المبالغ الفعلية، يتم إنشاء مؤونة إضافية لضمان تغطية الفرق، وفقا للإجراءات المحاسبية المعتمدة، وتسجيلها وفق القيد المحاسبي التالي:[1]

6009		تشكيل وتعديل مؤونات الأضرار	××××	
	3009	مردودات أقساط الأضرار		××××
		تسجيل المؤونة		

[1] بن قطيب علي، **المرجع السابق**، ص24.

ب. حالة إعادة التقييم سالبة: إذا كانت المبالغ المقدرة تفوق المبالغ الفعلية، يتم تعديل قيود المرحلة الأولى بعكسها وفقا لقيمة الفرق كالتالي:

بعدها يتم تعديل القيد المحاسبي ليعكس عملية تسديد التعويض للمؤمن له، مع التأكيد على أن هذا القيد لا يسجل في حال عدم تنفيذ عملية التعويض.

3009		مردودات الأقساط	××××	
	6009	تشكيل وتعديل مؤونات الأضرار		××××
		ترصيد المؤونة		

4. مرحلة تسديد التعويضات: بعد إستلام محضر الخبرة وإستكمال الإجراءات الإدارية والمحاسبية لمعالجة الملف، يتم إصدار الشيك لصالح المؤمن له، ويتم التسجيل المحاسبي على النحو التالي:[1]

[1] بن قطيب علي، **المرجع السابق**، ص25.

6000		تأدية الخدمة على العمليات المباشرة	××××	
	4686	أعباء التسديد		××××
		فاتورة تعويض الأضرار		
		.....		
6006		المصاريف الملحقة على التعويضات على الأضرار	××××	
4456		TVA مسترجعة	××××	
	4601	الموردون		××××
		فاتورة تعويض الخبير		
		.....		
4686		أعباء التسديد	××××	
	512	البنك		××××
		تسديد التعويض المؤمن له		
		.....		
4601			××××	
	512	الموردون		××××
		البنك		
		تسديد التعويض للخبير		

المبحث الثالث: العلاقة بين التحول الرقمي والمعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة في شركة التأمين

يعتبر التقدم التكنولوجي ظاهرة عالمية تتسارع وتيرتها في جميع مجالات الحياة العملية حيث أحدثت تغييرا جذريا في طريقة العيش والتواصل بين الناس، معتمدة على عدة تقنيات رقمية مختلفة الإستعمالات حسب مجالاتها، ولهذا قد أصبحت مواكبة هذه التغيرات ضرورة حتمية، ذلك لتسهيل إندماج المجتمع مع هذه الثورة التكنولوجية.

ولعل مجال المحاسبة والعمليات المحاسبية لم يكن إستثناءا في هذه الحالة، فقد شهدت مجالاته عدة إبتكارات وتقنيات سهلت على القائمين في هذا المجال التحكم والتصرف بطريقة أكثر دقة وسلاسة.

المطلب الاول: التحول الرقمي في مجال التأمينات

يشهد قطاع التأمين تطورا رقميا متسارعا، حيث أصبحت التكنولوجيا عنصرا أساسيا في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز تجربة العملاء، مع تقليل التكاليف فمن خلال إعتماد تقنيات متقدمة، مثل الذكاء الإصطناعي وتحليل البيانات الضخمة، أصبح بالإمكان تقديم خدمات تأمينية أكثر سرعة ودقة.

أولا: تعريف التحول الرقمي في مجال التأمين

1. يعرف التحول الرقمي بشكل عام بأنه توظيف التكنولوجيا لإعادة بناء نماذج الأعمال بشكل أفضل من خلال تزويدها بالسرعة والقدرة على التكيف، ويتعلق في مجال التأمين بالتحول التكنولوجي وأتمتة العمليات لتغيير التواصل بين العميل وشركة التأمين وتوليد البيانات الجديدة، ويرى أن التحول الرقمي هو الإستفادة من قوة التكنولوجيا لإعادة النظر في نماذج أعمال التأمين وإكتساب العملاء من خلال قنوات جديدة وخلق تجارب أساسية للعملاء.[1]

2. ويعرف أيضا انه إستراتيجية تشمل أتمتة عمليات التأمين وإعادة تصميم نماذج الأعمال وإبتكارها من جديد لتكييفها مع المتطلبات الجديدة، وتعزيز جانب الكفاءة والسرعة فيها عبر إضافة أدوات رقمية وأساليب مبتكرة لتحسين عمليات التأمين الحالية، وخلق قيمة مضافة جديدة للعملاء.[2]

طبقا ما سبق يعرف التحول الرقمي في التأمين إجرائيا بأنه عملية تكامل الأدوات والتقنيات الرقمية ضمن الأنشطة التأمينية بهدف تحسين كفاءة العمليات، وزيادة سرعة الإستجابة، وتعزيز تجربة العملاء، ويتحقق ذلك من

[1] شراقة صبرينة، **مرجع سبق ذكره**، ص ص245-246.

[2] شراقة صبرينة، **المرجع نفسه**، ص ص245-246.

خلال تبني أتمتة الخدمات، وتحليل البيانات الرقمية لتطوير نماذج الأعمال، وتوسيع قنوات التواصل لضمان وصول خدمات التأمين إلى المستفيدين بشكل أكثر دقة وفاعلية.

ثانيا: مزايا التحول الرقمي في صناعة التأمين

أحدثت التكنولوجيا الرقمية تحولا كبيرا في قطاع التأمين، سواء في الدول المتقدمة أو بعض الدول العربية، حيث أصبح إعتماد الحلول الذكية ضرورة ملحة لتعزيز كفاءة العمليات وتوسيع قاعدة العملاء، وتعد فئة الشباب، خاصة جيل الألفية، الأكثر توجها نحو إجراء المعاملات عبر الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، مما يجعل التحول الرقمي عاملا رئيسيا في تحسين الخدمات التأمينية وتقديم مزايا عديدة منها:[1]

1. تعامل ورقي أقل: يظهر التعامل الورقي بكثرة في شركات التأمين ويكلفها مبالغ باهظة، لأن عقود التأمين هي عقود قانونية تتضمن أعمالا ورقية خلال جميع مراحل التعاقد لكن مع رقمنة وأتمتة نشاط التأمين يمكن تجنب التعامل الورقي الممل، وتنفيذ المعاملات إلكترونيا من البداية لدى إصدار العقود مع حفظ الوثائق عبر الإنترنت، ويمكن ختم عقود التأمين بالتوقيعات الرقمية هذا ما دعا المنظمات الدولية لوضع إطار قانوني للدفع والتوقيع الإلكترونيين في هذا الإطار.

2. علاقة تفاعلية أكثر بين الشركة والمؤمن لهم: في ظل التحول الرقمي أصبحت علاقة شركة التأمين بعملائها أكثر ودية، فمع ظهور تقنيات الهواتف الذكية والتكنولوجيات المتصلة وتغير أنماط الإستهلاك كالدفع الإلكتروني وإزالة الطابع المادي للوثائق وإستخدام الدردشة الحية، أصبح التواصل تفاعليا بشكل أكبر كما أن تحصيل مبالغ أقساط التأمين يجرى ببساطة، إلى جانب سهولة الحصول على تطبيقات تتيح للعملاء الإبلا غ الفوري عن الكوارث المتحققة لهم عبر نقرة من الهاتف الذكي من جهتها، شركات التأمين أصبح في مقدورها نشر مقاطع الفيديو والتي يمكن عرضها على الهواتف الذكية لإعلام عملائها بآخر التطورات في السوق، مما يساهم في تسريع خطوات التعاقد عن بعد وتوفير الوقت.

3. تخفيض تكاليف الخدمة التأمينية: تطبيق التكنولوجيا الرقمية في صناعة التأمين سوف يخفض من أقساط التأمين في الدول المتقدمة خاصة في السنوات القادمة وأرجع الخبراء ذلك إلى تطور صناعة السيارات، وتزويد المركبات المصنعة بأساليب إبتكارية تقلل من حوادث السير مثل: كشف الزوايا العمياء، تفادي التصادم من الأمام، تكنولوجيا القيادة الأوتوماتيكية وغيرها فالمواصفات المستحدثة في المركبات سوف توفر الحماية الكافية للسائق والمركبة على

[1] شراقة صبرينة، **المرجع نفسه**، ص ص246-247.

حد سواء، مما يخفض من قسط التأمين، ونظرا لأن العملاء يتميزون بسرعة إستخدام التقنيات الرقمية الجديدة والتحول للتعامل الإلكتروني، فإن رقمنة عمليات الإكتتاب وإصدار عقود التأمين ستخفض من مصاريف الإدارة والإكتتاب، بما يحقق الإقتصاد في التكاليف ويدعم وضع الشركة في السوق.

4. سرعة إنجاز المعاملات: يعد تحسين كفاءة العمليات من أبرز تأثيرات التحول الرقمي في قطاع التأمين، حيث يساهم إعتماد التكنولوجيا الرقمية في جميع مراحل التعاقد، خاصة أثناء التعامل مع المؤمن لهم، في توفير خيارات أكثر ومرونة أعلى وسرعة أكبر في تنفيذ المعاملات، كما يتيح إصدار العقود في نفس اليوم بإستخدام تقنيات تعلم الآلة، بدلا من الإنتظار لعدة أيام إضافة إلى ذلك، تمكن النظم الإلكترونية المطورة من تحصيل أقساط التأمين إلكترونيا عبر خصم المبلغ من حساب المؤمن له في البنك بعد موافقته، وعند وقوع حادث مؤمن عليه، تصرف التعويضات مباشرة من حساب شركة التأمين إلى حساب المؤمن له، مما يسرع الإجراءات ويلغي الحاجة إلى إصدار شيكات بنكية والإنتظار لصرفها.

5. نقص التدخل البشري: تشكل الحلول الرقمية في قطاع التأمين عاملا رئيسيا في تبسيط وتسريع إصدار وثائق التأمين، حيث لم يعد المؤمن لهم بحاجة إلى التنقل لإبرام العقود، بفضل نموذج الخدمة الذاتية الذي توفره التكنولوجيا الحديثة أصبح بإمكانهم شراء وثائق التأمين بسهولة من خلال هواتفهم الذكية، مما يقلل من الحاجة إلى التواصل المباشر ويحد من الدور التقليدي لوسطاء التأمين مثل السماسرة والوكلاء في المقابل، أصبحت وسائل التواصل الإجتماعي وسيلة فعالة للحصول على الإرشادات والإستشارات، مما يسهم في تحسين تجربة العملاء وتعزيز سهولة الوصول إلى المنتجات التأمينية.

المطلب الثاني: علاقة التحول الرقمي بالضمانات الخاصة

تكمن علاقة التحول الرقمي بالضمانات الخاصة في مجال التأمينات في جوانب عدة أبرزها:

أولا: تحسين إدارة الضمانات الخاصة: يساهم التحول الرقمي في أتمتة عمليات الضمانات الخاصة، مثل إصدارها، تجديدها، والتحقق من صحتها، مما يقلل من الأخطاء البشرية ويزيد من كفاءة العمليات، كما يتيح إستخدام التقنيات الحديثة، مثل الذكاء الإصطناعي وتحليل البيانات، تعزيز دقة التقييم وتقليل التكاليف التشغيلية، مما يرفع مستوى الشفافية ويضمن سرعة تنفيذ المعاملات التأمينية.

ثانيا: الشفافية وسهولة التحقق: تتيح المنصات الرقمية للعملاء إمكانية التحقق الفوري من وجود الضمان وتفاصيله، مما يسهم في تعزيز الثقة في المعاملات التأمينية، كما توفر هذه التقنيات أدوات رقمية متقدمة للكشف

عن أي تلاعب أو تزوير، مما يحسن مستوى الأمان ويضمن مصداقية الضمانات الخاصة، الأمر الذي يعزز موثوقية العمليات التأمينية ويحد من النزاعات القانونية. [1]

ثالثا: تحليل البيانات والمخاطر: يتيح التحول الرقمي للشركات إمكانية تحليل بيانات العملاء والمخاطر بعمق أكبر، مما يساعدها على تحسين إستراتيجيات إدارة المخاطر وتسعير الضمانات الخاصة بدقة أعلى، كما تمكن التقنيات الحديثة، مثل الذكاء الإصطناعي والتعلم الآلي، من التنبؤ بالمخاطر المستقبلية وتخصيص شروط الضمان وفقا لكل حالة بشكل أكثر كفاءة، مما يعزز إستقرار السوق التأميني ويزيد من رضا العملاء.

رابعا: التكامل مع الجهات الأخرى: تتيح الأنظمة الرقمية إمكانية ربط الضمانات الخاصة إلكترونيا بالمستفيدين منها، مما يساهم في تسريع الإجراءات وتقليل الوقت والجهد المطلوب لإتمام المعاملات، كما يسهل التكامل مع المؤسسات المالية والجهات التنظيمية عمليات التحقق والمصادقة، مما يعزز دقة المعاملات ويقلل من الأخطاء المحتملة، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز موثوقية الضمانات الخاصة. [2]

خامسا: التحول نحو الضمانات الرقمية: يساهم التحول نحو الضمانات الرقمية في تقليل التكاليف المرتبطة بالوثائق الورقية، كما يعزز مستوى الحماية ضد الضياع أو التزوير، بالإضافة إلى ذلك، توفر الأنظمة الرقمية إمكانية التحقق الفوري من صحة الضمانات، مما يسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة موثوقية المعاملات المالية والتجارية، فضلا عن سهولة الوصول إلى البيانات وتحديثها بشكل آمن.[3]

المطلب الثالث: علاقة التحول الرقمي بالمعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة

يعد التحول الرقمي عاملا جوهريا في تحديث الأساليب المحاسبية داخل شركات التأمين، حيث أسهم في تبسيط الإجراءات وتعزيز الدقة في تسجيل البيانات المالية. من أبرز هذه التأثيرات:[4]

أولا: الرقمنة والتوثيق الذكي: يساهم التحول الرقمي في تحويل الضمانات الخاصة الورقية إلى ملفات رقمية ذات معايير ثابتة، مما يتيح إمكانية تتبعها وتحديثها بسهولة وبدقة عالية. كما يسهم في تحسين عمليات توثيق المعاملات

[1] بن خلوف وسام، رياض مريم، **مرجع سبق ذكره**، ص396.

[2] عمارة عبد القادر، عيسات محمد الأمين، **دور الابتكار في تحسين جودة الخدمة التأمينية–التأمين الرقمي نموذجا**، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص تسويق خدمات، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2023، ص41.

[3] بن خلوف وسام، رياض مريم، **مرجع سبق ذكره**، ص397.

[4] راكان عبد الله أحمد العياده، **تأثير التحول الرقمي على وظائف المحاسبة في البلديات، مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية**، الاصدار 65، أوت 2024، ص ص263-264.

المالية، مما يسهل التدقيق المحاسبي ويعزز الشفافية، بالإضافة إلى ذلك، يقلل التوثيق الذكي من مخاطر فقدان البيانات أو التلاعب بها، مما يضمن دقة المعلومات وحماية الحقوق المالية للأطراف المعنية.

ثانيا: أتمتة التقييم والمحاسبة: يتيح الذكاء الإصطناعي والتحليلات التنبؤية إمكانية تقييم القيمة الفعلية للضمانات الخاصة بدقة عالية وبشكل تلقائي، مما يعزز كفاءة المعالجة المحاسبية ويساعد في تحسين إتخاذ القرارات المالية، كما يساهم في تحسين دقة إحتساب المخصصات والإلتزامات المستقبلية، مما يقلل من الأخطاء المحاسبية ويوفر رؤية أكثر وضوحا حول المركز المالي لشركات التأمين، فضلا عن تعزيز الإمتثال للمعايير المحاسبية الحديثة.

ثالثا: تكامل الأنظمة: يتيح ربط نظام المحاسبة بنظام إدارة الضمانات تحديث قيود الضمانات تلقائيا فور حدوث أي تغيير، مما يعزز التكامل بين العمليات التشغيلية والمحاسبية، كما يساهم هذا الترابط في تحسين دقة تسجيل المعاملات المالية، والحد من الأخطاء الناتجة عن الإدخال اليدوي، مع تعزيز سرعة المعالجة المالية وإتخاذ القرارات بفعالية أكبر، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين الأداء العام لشركات التأمين وزيادة الكفاءة التشغيلية.

رابعا: تحسين الإفصاح والشفافية: يتيح التحول الرقمي إنشاء تقارير آنية حول الضمانات الخاصة، مثل المبالغ المكفولة أو المتبقية، مما يسهم في تحسين جودة الإفصاح المالي وتعزيز ثقة الأطراف الخارجية، مثل المراجعين أو المستثمرين، كما يساعد على تقديم معلومات دقيقة ومحدثة، مما يسهل عمليات التقييم المالي وإتخاذ القرارات المستندة إلى بيانات موثوقة، فضلا عن دعم الإمتثال للمعايير المحاسبية والتنظيمية الحديثة.[1]

خامسا: التوافق مع المعايير الدولية: تسهل الرقمنة تطبيق متطلبات المعايير الدولية للمحاسبة مثل IFRS 9 و IFRS 17، لا سيما في تصنيف الضمانات بين الإلتزامات المحتملة والمؤكدة، وتحسين إحتساب الخسائر الائتمانية المتوقعة، كما تتيح التكنولوجيا الحديثة إمكانية معالجة البيانات المالية بشكل أكثر كفاءة، مما يساعد شركات التأمين على تعزيز الدقة والإمتثال للتنظيمات الدولية، فضلا عن توفير تقارير مالية شفافة تسهل عمليات التدقيق وإتخاذ القرارات الإستثمارية.[2]

[1] خالد اسماعيل عبد الرحيم عقيلي، **أثر التحول الرقمي على اسس صياغة المعايير المحاسبية وإنعكاساتها التقارب الدولي في المحاسبة**، مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد 26، العدد 01، يناير 2025، ص409.

[2] خالد اسماعيل عبد الرحيم عقيلي، **المرجع نفسه**، ص410.

خلاصة

يتضح من خلال المعطيات المطروحة أن التحول الرقمي لم يعد مجرد خيار تقني، بل أصبح عنصرا جوهريا في تطوير أداء مؤسسات التأمين، لا سيما في ما يتعلق بجوانب الضبط المالي والمعالجة المحاسبية للضمانات ذات الطابع الخاص، لقد أفرز هذا التحول أساليب عمل جديدة تميزت بالدقة والسرعة والقدرة على التتبع اللحظي، ما مكن من تجاوز الكثير من الإكراهات المرتبطة بالأساليب التقليدية.

كما أسهم إدماج الأنظمة الذكية في تسهيل تنظيم المعاملات المالية وربطها بمختلف مراحل الخدمة التأمينية، مما منح المؤسسات قدرة أفضل على التحكم والمراقبة، وتقليص هامش الخطأ البشري، وتوفير أرضية مناسبة لإتخاذ قرارات مدروسة قائمة على بيانات موثوقة، وقد تجلت هذه المكاسب بشكل خاص في مجال الضمانات الخاصة، حيث فرضت خصوصية هذا النوع من المعاملات ضرورة إعتماد أدوات رقمية دقيقة ومتطورة.

إن ما فرضه التحول الرقمي على مستوى العمليات التأمينية والمحاسبية يؤكد أن المرحلة الراهنة تستوجب تكيفا عميقا مع المتغيرات، وبناء نماذج عمل جديدة تنسجم مع واقع رقمي سريع التقدم، فبفضل الرقمنة، لم يعد ضبط العمليات مجهودا معقدا أو بطيئا، بل أضحى عملية ديناميكية تتفاعل مع المعطيات في حينها، وتوفر نتائج ذات مصداقية عالية وفعالية تشغيلية مستدامة.

وبناءا على ذلك، يتأكد أن إدماج الرقمنة في المجال المحاسبي لشركات التأمين يشكل دعامة أساسية نحو تحقيق التوازن بين متطلبات الدقة التقنية وضرورات التنظيم المهني، مما يعزز من كفاءة العمل وجودته، ويمنح المؤسسات قدرة أفضل على الإستجابة لتحديات المرحلة الراهنة والمستقبلية.

الفصل الثالث

دراسة تطبيقية لأثر التحول الرقمي على المعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR 311 وكالة خنشلة

تمهيد:

تفرض الدراسة التطبيقية نفسها كمرحلة حاسمة في كل بحث علمي يهدف إلى الربط بين النظريات والواقع وبين التصورات العامة والتطبيق الفعلي على الأرض، ذلك أن الوقوف على بيئة العمل الحقيقية، والتعرف على آليات التسيير اليومية، يتيح فهما أعمق لطبيعة الإشكاليات المطروحة، كما يسمح بتقييم فعال لأثر التحولات الإدارية والتقنية على مختلف الجوانب التنظيمية والوظيفية، ومن خلال تحليل السياق العملي داخل شركة تأمينية فعلية تبرز الفرصة لتقييم مدى تطابق الإجراءات المعتمدة مع الأهداف المعلنة، وكذا الكشف عن التحديات الواقعية التي قد لا تظهر في الطرح النظري وحده.

في قلب هذا الواقع المهني، تظهر أهمية فهم البنية الداخلية للشركة، سواءا على المستوى التنظيمي أو التقني بإعتبارها الإطار الذي تنفذ داخله مختلف العمليات، فالتعرف على مكونات المؤسسة، وتوزيع المهام، يسمح بتكوين نظرة شاملة عن نمط التسيير المتبع، كما يفتح المجال لتقييم مدى فعالية العلاقات التي تربط مختلف المصالح ببعضها البعض، ومع الأطراف الخارجية ذات الصلة بالنشاط التأميني.

وتكتسي الخدمات التأمينية ذات الطابع الخاص أهمية متزايدة بالنظر إلى خصوصيتها وتنوع مجالاتها، فهذه الضمانات لا تقتصر على الإستجابة لحاجات تقليدية، بل تعكس تطور متطلبات السوق وإحتياجات الزبائن دراسة هذه الخدمات تستوجب الوقوف على نوعية العقود المقدمة، وشروط الإكتتاب، وكذا الفئات المستفيدة بالإضافة إلى تتبع كيفية التعامل مع الطلبات الجديدة، وتقييم الأخطار المرتبطة بها، وتحديد الأسعار وفق أسس دقيقة، كما تكشف هذه الجوانب مدى تعقيد المعالجة اليدوية التي كانت سائدة قبل دخول الرقمنة.

في هذا السياق، يظهر التحول الرقمي كعامل محوري غير أسس العمل المحاسبي والوظيفي داخل الشركات التأمينية، حيث لم يقتصر تأثيره على الأدوات المستعملة فحسب، بل شمل أيضا منهجيات التسجيل والمعالجة والرقابة، مما ساهم في تحسين الدقة، تسريع الأداء، وتعزيز كفاءة العمليات الداخلية.

وللإحاطة الشاملة بالتحول الرقمي في الوكالة، يتناول هذا الفصل ثلاث محاور رئيسية تمس مختلف جوانب الموضوع:

- **تقديم وكالة CAAR 311 خنشلة.**
- **عرض الضمانات الخاصة التي تقدمها شركة CAAR 311 خنشلة.**
- **دراسة تداعيات التحول الرقمي على المعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة في وكالة CAAR 311 خنشلة.**

المبحث الأول: تقديم وكالة CAAR 311 خنشلة

تعد شركة التأمين وإعادة التأمين CAAR 311 من الفاعلين الرئيسيين في سوق التأمين الجزائري، حيث تتميز بتاريخها العريق وخبرتها الطويلة في مجال التأمين وإعادة التأمين، وبإعتبارها من الشركات الرائدة في القطاع، تستحوذ على نسبة هامة من السوق، حيث تقدم خدمات تأمين متنوعة تشمل تأمينات السيارات، المخاطر الصناعية، والتغطيات الخاصة.

المطلب الأول: تقديم الشركة CAAR 311 وكالة خنشلة

تعتبر شركة التأمين وإعادة التأمين CAAR 311 خنشلة واحدة من بين الوكالات المتفرعة من المديرية الجهوية بعنابة حيث يقع مقرها في دائرة خنشلة، بلدية خنشلة، إذ تحتل موقعا هاما نظرا لقربها من عدة مؤسسات منها: الخزينة العمومية، مديرية العمران.

أولا: التعريف بمصالح الوكالة

1. المدير: وهو المسؤول الرئيسي والمشرف على تسيير الوكالة داخليا وخارجيا حيث يتولى كل الشؤون الإدارية ويتخذ القرارات ويقوم بإصدار التعليمات والأوامر للعمال، يتلقى هذا الأخير أوامره من المدير الجهوي وله مجموعة من المهام المتمثلة في:

أ. مراقبة جميع أعمال المصالح؛

ب. المصادقة على جميع الأعمال؛

ج. عرض الخدمات.

2. مصلحة الإنتاج: هي تقنية تعتبر العمود الفقري للوكالة، حيث تعد المصدر الرئيسي لدخول الأموال عن طريق عقود التأمين المختلفة (عقود تأمين السيارات، عقود تأمين الأخطار الصناعية) ومن مهامها:

أ. تحضير ملخص للحالة المدنية (الإنتاج) لتقديمها لمصلحة المحاسبة؛

ب. تحضير الوثائق بإرسالها للوحدة الجهوية.

3. مصلحة التعويضات والمنازعات: تختص بدراسة الحوادث والأضرار التي تحدث للمؤمن له والتي يتسبب فيها، فعند وقوع حادث مادي يسلم التصريح بالحادث ويتم تعيين خبير لمعاينة الأضرار الموجودة على السيارة، وإجراء

تقييم للخسائر الحقيقية وحق كل طرف، أي الطرف القائم بالحادث والطرف المتضرر ومن ثم تعويض الضرر بالمبلغ المناسب وفق شروط معينة وهي:

أ. أن يكون الشخص المتضرر الذي أصابه حادث أو تسبب فيه مؤمنا لدى الوكالة؛

ب. في حالة وقوع الحادث يقوم الخبير المختص بالمعاينة (معاينة الحادث وتحديد نسبة الضرر والمتسبب فيه، و تبيان نوع الخطر سواءا كان ماديا او جسمانيا)، و تظهر هنا حالتين:

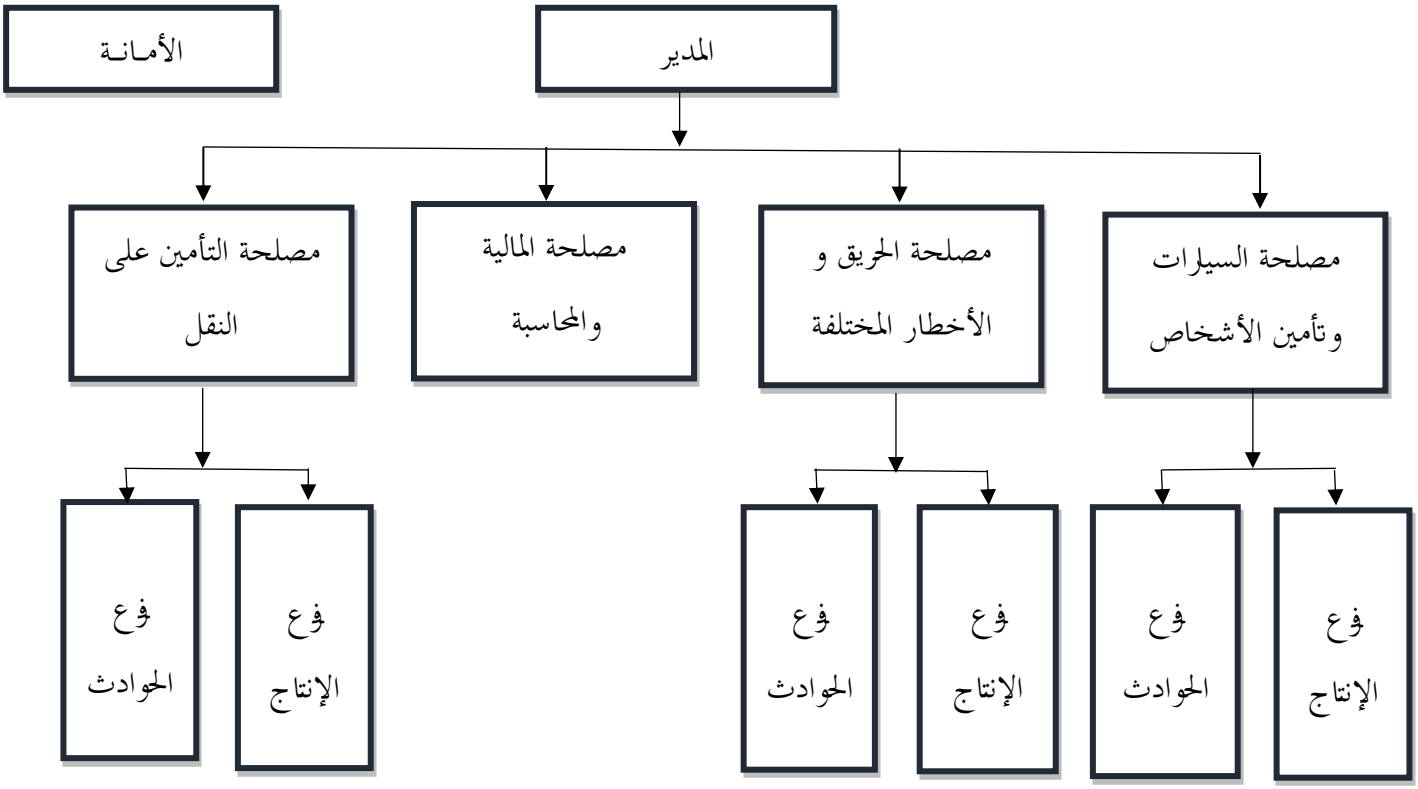
الحالة الأولى: إذا كان الخطأ سببه الطرف المؤمن لدى الوكالة تقوم المؤسسة بتعويض الطرف الأخر؛

الحالة الثانية: إذا كان المسؤول عن الحادث الطرف الأخر فإنها تقوم بتعويض مؤمنها، وذلك بالإتصال بشركة التأمين المؤمنة للطرف المسؤول بهدف تعويض الضرر، أما إذا كان الضرر جسمانيا فلابد من وجود محضر للشرطة أو الدرك لإثبات الضرر والمتسبب فيه.

4. مصلحة المحاسبة والمالية: من المهم أن تكون للمؤسسة مصلحة محاسبية لضبط حساباتها وضمان التوازن لها، وأي وكالة تأمين ككل وكالة هي بحاجة إلى محاسبة، حيث أن محاسبة وكالات التأمين هي محاسبة خاصة، لأن معظم الحسابات التي تضبطها عبارة عن عمليات مالية وليس لديها ميزانية، ثم يفتح ملف لدراسة الحادث ويتم تعيين خبير مكلف بمخالفات الحادث الموجودة من أضرار على السيارة، وإجراء تقييم من طرفه ويبين حق كل طرف أي الطرف الذي قام بالحادث والطرف المتضرر.

ولتوضيح البنية التنظيمية للوكالة بشكل أدق، نعرض فيما يلي الهيكل التنظيمي لوكالة خنشلة، الذي يبين توزيع المصالح الأساسية والعلاقات الإدارية داخل الوكالة.

الشكل رقم(03): الهيكل التنظيمي لوكالة خنشلة



المصدر: من إعداد الطالبين إعتمادا على معلومات الشركة

المطلب الثاني: التنظيم الوظيفي والوظيفة التقنية للوكالة CAAR 311 خنشلة

بعدما تم التحدث بصفة عامة عن مصالح الوكالة سنحاول التعرض إلى كل قسم والوظائف التي يتم القيام بها داخل هذه الوكالة.

أولا: التنظيم الوظيفي للوكالة CAAR 311

تتكون وكالة CAAR 311 بخنشلة من الأقسام التالية:

1. السكرتارية (الأمانة): تقوم بالتنسيق بين مديرية الوكالة ورؤساء الأقسام الأخرى في أداء الأعمال المختلفة داخل الوكالة، كما تهتم أيضا بإبرام العقود الخاصة بالأخطار البسيطة لتصل بالتدرج إلى الأخطار الصناعية.

2. مصلحة الإنتاج: هي المصلحة الأولى التي يلتقي فيها المؤمن له مع المؤمن، حيث تقدم له كل الشروح اللازمة للإستفادة من الخدمة المتمثلة في عقد التامين، وكل الوثائق المطلوبة منه قصد إنشاء عقد يلتزم كلا الطرفين بشروطه العامة أو الخاصة.

أ. الشروط العامة: هي تلك النصوص التي تحدد الضمانات وحدودها وإستثناءاتها، مع الأخذ بعين الإعتبار الأحكام التشريعية والتنظيمية.

ب. الشروط الخاصة: هو كل ما يتعلق بوثيقة التأمين من:

- ذكر مدة صلاحية العقد (تاريخ البداية والإنقضاء)؛
- تاريخ تحرير العقد؛
- الإتفاق على القسط الذي دفع من قبل المؤمن له؛
- إمضاء العقد: يعتبر من أهم الشروط أي بعد إطلاع المؤمن على العقد وقراءته والموافقة على الشروط يقوم بإمضائه، وهناك أربع نسخ من العقود: تمنح واحدة للمؤمن، وتحتفظ مصلحة الإنتاج بواحدة، وترسل واحدة للوكالة الجهوية لعنابة، وأخرى لمصلحة المحاسبة وترفق في أخر اليوم بمجموع العقود، المبالغ المحصلة مصاحبة لذلك جدول تحصيل الإنتاج.

3. مصلحة المنازعات: (الحوادث، التعويضات): هي أول مصلحة يتوجه إليها المؤمن للإعلان عن وقوع الحادث حيث يتم دراسة ملفه وهي تضم:

أ. قسم الحوادث المادية: بعد تصريح المؤمن له بالحادث يفتح له ملف يتكون من المعاينة مثال: حادث سيارة يوجه إلى الخبير، وهذا بتقييم الأضرار ليرفق تقريره أو محضر خبرته المرسل إلى الوكالة بفاتورة مصاريف، ليعوض المؤمن في بادئ الأمر بالتنسيق، وهذا حسب الضمانات المقدمة فيرسل إلى مصلحة المحاسبة المكونة من تقرير الخبير وصل التعويض وهذا كمرحلة أولى، أما المرحلة الثانية وهي مرحلة التعويض فيدرس فيها ملفي الطرفين في الحادث سواء كان من نفس الشركة أو من شركتين مختلفتين ليحدد الطرف المسؤول عن الحادث مع الإعتماد على نفس الوثائق السابقة عند تسديد التعويض.

ب. قسم الحوادث الجسمانية: لا يختلف الأمر كثيرا عن القسم الأول إلا في أن تصريح المؤمن له يجب أن يرفق نسخة من محضر الشرطة ونسخة أخرى توجه إلى المحكمة لتعيين هذه الأخيرة لتقييم نسبة الضرر الجسماني ومقدار التعويض، ووظيفة المؤمن هنا تعيين محامي للمتابعة والتقاضي مع إعتماد نفس المراحل السابقة.

ج. قسم الحوادث المتعددة والأشخاص: تمر هذه العملية بنفس العمليات السابقة كما في القسم الأول مع التصريح بالحادث، ومحضر الخبرة الذي يرسل إلى مصلحة المحاسبة بالإضافة إلى وصل وأمر بالدفع، مع وجود مدة المؤمن له التصريح بالحادث وهي 7 أيام.

4. مصلحة المحاسبة: وهي المصلحة التي تسجل فيها كل عمليات الوكالة محاسبيا أي كل المقبوضات والمدفوعات، وهذا بالتنسيق مع كل المصالح التي تعبر عن نشاطها بتقييدها في دفاتر الوكالة، وهي تتبع مراحل الإنتاج من بدايتها إلى نهايتها إبتداء من تحصيل الأقساط وتسجيل العقود وصولا إلى تسديد التعويضات وكل المصاريف المتعلقة بذلك، كمصاريف العمل والضرائب وهذا طبعا بإستخدام المبادئ الأساسية للمحاسبة العامة.

5. مصلحة الموارد البشرية: إن الزيادة المعتبرة في عدد العمال سنويا راجع لإستراتجيتها المنتهجة فيما يخص التوظيف والتكوين وخاصة بعد ممارسة الشركة لفروع تأمين جديدة من جهة، ونظرا لتوسع شبكتها التجارية سواءا المباشرة أو الغير مباشرة من جهة أخرى.

ونظرا لأهمية العنصر البشري في الشركة فهي تولي عناية خاصة وأن المديرية المكلفة بتسيير الموارد البشرية ساهرة على تحسين ظروف العمل ورفع مستوى التأهيل من خلال دورات تكوين دائمة هدفها غرس ثقافة مؤسستنا، كما تسهر المؤسسة أيضا على خلق مناخ ملائم لتصور كل عمالنا لا سيما في التوظيف وتسيير المسارات والتنقل المهنيين.

ثانيا: الوظيفة التقنية للوكالة CAAR 311

تعتمد وكالة التأمين وإعادة التأمين CAAR 311 على مجموعة من الوظائف التقنية التي تعزز كفاءة عملياتها التأمينية، وتشمل:

1. وظيفة الإنتاج: تتمثل وظيفة الإنتاج في إبرام عقود التأمين بين الشركة وزبائنها على الأخطار المختلفة التي تتعرض لها، حيث تقوم وكالات الشركة بإنتاج هذه العقود بينما تقوم المديريات المركزية للإنتاج بمتابعة هذه العملية من حيث:

أ. تصميم الوثائق التقنية؛

ب. إعداد و متابعة الخطط طويلة و قصيرة الأجل؛

ج. مراقبة عملية الإنتاج حسب الفروع و الوكالات.

2. وظيفة التعويض: عندما يتعرض المؤمن له للأخطار المؤمن عليها، تلتزم الشركة بتعويض الأضرار حسب ما هو متفق عليه في عقد التأمين، فهذه الوظيفة تعتبر من المهام والإلتزامات الرئيسية للشركة، وعادة ما يتم تعويض الزبائن من طرف الوكالات، إلا أن مديريات تأمين النقل، الأخطار البسيطة والأخطار الصناعية قد تتدخل من خلال ما يلي:

أ. تسيير الأضرار خاصة بالنسبة لعقود التأمين الهامة؛

ب. متابعة العلاقات مع المحامين والخبراء؛

ج. إعطاء توجيهات تقنية حول الإجراءات الخاصة بتسديد الأضرار.

3. وظيفة التسيير: تشمل هذه الوظيفة مجموعة أخرى من الوظائف وهي:

أ. وظيفة المحاسبة والمالية: تقوم بهذه الوظيفة كل وكالة تأمين تابعة للشركة، حيث تسجل مختلف العمليات المالية والمحاسبية التي تقوم بها الوكالة يوميا، بينما تقوم مديرية المحاسبية المالية على مستوى الإدارة العامة بما يلي:

- تنظيم وتسيير ومتابعة العمليات المحاسبية للشركة؛
- مراقبة العمليات المالية والمحاسبية للشركة؛
- إعداد الميزانية المحاسبية والمالية العامة للشركة، وكذا الموازنات التقديرية.

ب. وظيفة المراقبة والمراجعة: تقوم بهذه الوظيفة مديرية المراقبة والمراجعة على مستوى المديرية العامة وهي تتمتع بالإستقلالية في عملها، وتعمل على ضمان النشاط العادي والقانوني لكل المصالح المركزية والفرعية للشركة، وتتمثل مهامها في:

- التحقق من العقلانية في التسيير ومستوى الفعالية المحقق؛
- إتخاذ إجراءات تصحيحية في الحالات الإستعجالية بهدف إعادة النظام للحالة العادية.

ج. الوظيفة الإدارية: تعتبر هذه الوظيفة من أهم وظائف شركات التأمين، وذلك لضمان أداء خدمات سريعة وفعالة، وتكيفها مع تقلبات التسيير الحديثة، وتتمثل وظائفها في:

- تسيير وتوفير الوسائل والعتاد الضروري لنشاط التأمين؛
- تسيير الموارد البشرية والمهام الإدارية.

د. الوظيفة التسويقية: تقوم بهذه الوظيفة مديرية التسويق التي تعتبر من أحدث المديريات في الهيكل التنظيمي لشركة CAAR 311 حيث لم تأخذ مكانتها في الهيكل التنظيمي إلا في السنوات الأخيرة، لما لها من أهمية بالغة، وصلاحية واسعة، ومن مهام هذه المديرية :

- دراسة السوق؛
- تقديم وتطوير منتجات جديدة.

المطلب الثالث: العلاقات المختلفة للوكالة CAAR 311 بخنشلة وأنشطتها

تتمتع وكالة التأمين وإعادة التأمين CAAR 311 بعلاقات متعددة وأنشطة متنوعة في قطاع التأمين، حيث تلعب دورا رئيسيا في إدارة المخاطر الصناعية والتجارية، وتتمثل علاقاتها في:

أولا: العلاقة بين المحاسبة ومصلحة الإنتاج: تتمثل العلاقة بين هاتين المصلحتين في تحويل العقود المبرمة شتى أنواعها من الزبائن خلال اليوم من طرف مصلحة الإنتاج إلى مصلحة المحاسبة، حيث تقوم هذه الأخيرة بتسجيلها و تقييدها في دفاتر المحاسبية.

تقوم المحاسبة والمالية بدراسة العقود ومراقبتها، حيث تنحصر عملية الدراسة في مراجعة مكونات العقد الإجمالي لعقد التأمين، أما عملية المراقبة فهي تتمثل في التأكد من إعطاء الصفة القانونية لعقد التأمين وذلك بوجود إمضاءات أي إمضاء مسؤول المصلحة، وإمضاء الزبون (المؤمن له) وفي حالة وجود خطأ فإن مصلحة المحاسبة تقوم بإرجاع العقد إلى مصلحة الإنتاج من أجل مراجعة العقد وإعطائه الصفة القانونية.

ثانيا: العلاقة بين المحاسبة ومصلحة الحوادث: تتمثل العلاقة الأساسية بين هاتين المصلحتين في تحويل ملفات التعويض الواجب دفعها إلى المؤمنين لهم من طرف مصلحة الحوادث والمنازعات إلى مصلحة المحاسبة، وتشمل هذه الملفات أمر بالتسديد حيث تقوم هذه الأخيرة بتحويل الملفات إلى قيود محاسبية مسجلة، وفي وجود خطأ سيرجع الملف إلى مصلحة الحوادث لإعادة النظر فيه.

ثالثا: العلاقة بين الوكالة والوسط الخارجي: للوكالة علاقة أساسية وهامة بالمحيط الخارجي من حيث تعاملاتها، فتكمن هذه العلاقة في التعاملات مع الزبائن سواءا كانوا معنويين أو طبيعيين.

رابعا: العلاقة بين الوكالة والمحضر القضائي: يعتبر المحضر القضائي شخص طبيعي يتعامل مع الوكالة بإصدار وثائق مختلفة ناشئة عن حكم قضائي، وتعتبر هذه كالتكاليف بالحضور، الإلتزام بالدفع.

خامسا: العلاقة بين الوكالة والخبراء: تم تصنيف هذه العلاقة بأنها علاقة خارجية، رغم أن تعاملات الوكالة مع الخبير تعاملات أساسية حيث أن هذه الأخيرة تقوم بمعاينة وتشخيص الأضرار الناتجة عن حادث مادي لتقيمها و تحديد مبالغ تعويضها، ومكتب الخبير منفصل عن الوكالة كونه يعمل لحسابه الخاص.

سادسا: العلاقة بين الوكالة والمحامي: بما أن المحامي شخص طبيعي فهو منفصل عن الوكالة حيث يقوم بدوره بالدفاع والمتابعة لصالح المؤمنين لهم لدى الشركة (معتمد لدى المجالس والمحاكم والشركة).

أما بالنسبة لنشاطات الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التامين CAAR 311 فهي تشتمل على نشاطين أساسين هما:

- عمليات التأمين المباشر؛
- عمليات إعادة التأمين.

المبحث الثاني: عرض الضمانات الخاصة التي تقدمها شركة CAAR 311 خنشلة

تسعى وكالة CAAR 311 بخنشلة إلى تقديم خدمات تأمينية متخصصة من خلال مجموعة من الضمانات الخاصة، التي تهدف إلى تلبية حاجات فئات معينة من الزبائن لا تغطيها الضمانات الأساسية، ويعد هذا النوع من الضمانات أحد العناصر التي تميز عروض الشركة وتظهر مرونتها في التعامل مع المخاطر المتنوعة، مما يجعل من الضروري التطرق إلى واقع هذه الضمانات داخل الوكالة، وكيفية إكتتابها ومعالجتها محاسبيا.

المطلب الأول: واقع الضمانات الخاصة داخل شركة CAAR 311 وكالة خنشلة

تقدم وكالة التأمين الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR 311 خنشلة مجموعة من الضمانات الخاصة التي تختلف حسب نوع التأمين والخطر المؤمن عليه، وتشير المعطيات الميدانية إلى تنوع هذه الضمانات بما يتماشى مع

إحتياجات المؤمن لهم وفي هذا الإطار، يمكن تناول واقع هذه الضمانات من خلال التطرق إلى أنواعها، الفئات المستفيدة منها، وكذا شروط الإكتتاب وخصائص العقود، وذلك كما يلي:

أولا: الضمانات الخاصة المقدمة من طرف الوكالة

تتمثل هذه الضمانات في:

1. الضمانات الخاصة ضمن تأمين المركبات (Assurances Automobiles)

يعد تأمين المركبات من بين أكثر الفروع نشاطا داخل وكالة CAAR 311 خنشلة، ويتميز هذا النوع من التأمين بتنوع التغطيات التي يمكن أن يشملها العقد حسب رغبة المؤمن له ونوع السيارة المستعملة، وبالإضافة إلى التغطية الإجبارية ضد المسؤولية المدنية، توفر الوكالة مجموعة من الضمانات الخاصة التي تندرج ضمن عقود التأمين الشامل أو الجزئي، ومن بين هذه الضمانات المعتمدة فعليا:

أ. الضمان ضد الكوارث الطبيعية (Catastrophes Naturelles): يفعل هذا الضمان عند حدوث فيضانات، زلازل أو سيول، ويعتبر خيارا إضافيا يطلبه المؤمن له بشكل صريح عند إبرام العقد؛

ب. الضمان ضد السرقة (Vol): يشمل تعويض المؤمن له في حال تعرض المركبة للسرقة كليا أو جزئيا، ويخضع بشروط معينة كتوفر نظام حماية أو ركن السيارة في أماكن مؤمنة؛

ج. الضمان ضد الحريق (Incendie): يقدم تغطية للأضرار الناتجة عن إحتراق المركبة سواء بسبب تماس كهربائي أو عوامل خارجية؛

د. ضمان السيارة البديلة (Véhicule de Remplacement): تتيحه الوكالة لفئة معينة من الزبائن خاصة أصحاب التأمين الممتاز أو العقود المهنية، ويمكن للمؤمن له الحصول على سيارة بديلة خلال فترة إصلاح مركبته؛

هـ. ضمان فقدان القيمة (Perte de valeur): يعوض هذا الضمان التراجع المفاجئ في قيمة السيارة بعد الحوادث، ويقدم عادة في العقود الكاملة أو للمركبات الجديدة؛

و. الضمان على الزجاج (Bris de Glace): يشمل تعويض الأضرار على النوافذ والزجاج الأمامي، وهو ضمان إختياري يضاف غالبا بطلب خاص من الزبون.

تعكس هذه الضمانات توجه الشركة نحو تلبية إحتياجات المؤمن لهم من خلال توفير تغطيات دقيقة ومرنة تتماشى مع طبيعة الأخطار المتزايدة المرتبطة بإستعمال المركبة، مما يظهر تطور عروض التأمين المحلية حتى في الوكالات الجهوية كفرع خنشلة.

2. الضمانات الخاصة ضمن تأمين الممتلكات

يعد تأمين الممتلكات من الفروع المهمة التي تقدمها وكالة CAAR 311 خنشلة، ويستهدف حماية المباني السكنية أو المهنية ومحتوياتها من مختلف الأخطار المحتملة، وتُدرج ضمن هذا النوع من التأمين عدة ضمانات خاصة، منها:

أ. ضمان الانفجار والحريق (Incendie et Explosion): يوفر حماية للممتلكات المؤمن عليها ضد الأضرار الناتجة عن الحريق أو الانفجار، سواء كانت ناتجة عن تماس كهربائي، تسرب غاز، أو أي سبب آخر؛

ب. ضمان السرقة (Vol): يُغطي الخسائر أو الأضرار الناتجة عن دخول غير مشروع للمحل أو المسكن، وتشمل السرقة الكلية أو الجزئية للمحتويات؛

ج. ضمان المسؤولية المدنية (Responsabilité Civile): يعوض الأضرار التي قد تتسبب بها الممتلكات أو العاملون داخل المنشأة للغير، مثل الأضرار الناتجة عن تسرب مياه، إنفجارات ثانوية، أو حوادث داخل الموقع؛

د. ضمان الكوارث الطبيعية (Catastrophes Naturelles): يقدم تعويضا عن الخسائر التي تلحق بالبنايات والمحتويات جراء زلازل، فيضانات، أو سيول، ويفعل عند إعلان رسمي من السلطات.

3. الضمانات الخاصة ضمن التأمين على الأشخاص (Assurances de personnes)

تهدف هذه الضمانات إلى توفير الحماية للأفراد ضد الأخطار التي تهدد صحتهم أو حياتهم، سواء في إطارهم الشخصي أو المهني، وتتميز بتنوعها حسب حاجة المؤمن له ومن أبرزها:

أ. ضمان الحوادث الشخصية (Accidents Corporels): يمنح تعويض في حال وقوع حادث يؤدي إلى الوفاة أو عجز جزئي أو كلي دائم، ويغطي الحوادث المنزلية، المهنية أو حتى الطرقية؛

ب. ضمان الأمراض الخطيرة (Maladies Graves): يخصص لتعويض المؤمن له عند إصابته بأمراض خطيرة مثل السرطان أو الفشل الكلوي، ويهدف لتخفيف الأعباء المالية الناتجة عن العلاج والرعاية؛

ج. ضمان المساعدة الطبية في الخارج (Assistance Médicale à l'Étranger): يفعل أثناء السفر، ويتضمن خدمات تدخل طبي عاجل، إجلاء صحي، أو حتى تغطية نفقات الإستشفاء في الخارج حسب بنود العقد.

ثانيا: الفئات المستفيدة من هذه الضمانات

تتنوع الفئات المستفيدة من الضمانات الخاصة في تأمين المركبات بوكالة CAAR 311 خنشلة، حيث تعتمد الوكالة سياسة تصنيف دقيقة للمؤمن لهم وفقا لعدة معايير، من بينها نوع المركبة، طبيعة الإستخدام، قيمة العقد، وسجل الحوادث، وتمكن هذه المقاربة الوكالة من تقديم تغطيات مناسبة لكل فئة، وهو ما يعكس طابع المرونة والتخصيص في عروضها التأمينية، ويمكن التفصيل في هذه الفئات كما يلي:

1. الأفراد الخواص: تشكل هذه الفئة النسبة الأكبر من الزبائن، وتشمل مالكي السيارات السياحية والشخصية. وتتمثل إحتياجاتهم الأساسية في الحماية من الأخطار اليومية مثل السرقة، الحريق، أو الكوارث الطبيعية، وعادة ما يختار هؤلاء المؤمن لهم تغطيات إضافية حسب قدرتهم الشرائية ومدى إدراكهم للمخاطر المحتملة، خاصة في المدن ذات الكثافة المرورية أو البيئية العالية، وقد أصبح عدد متزايد من هذه الفئة يفضل التأمين الشامل (Tous Risques) بدلا من التأمين الإجباري فقط، خصوصا بالنسبة للسيارات الحديثة أو ذات القيمة المرتفعة؛

2. المهنيون والمؤسسات: تضم هذه الفئة شركات النقل، وكالات الخدمات اللوجستية، المقاولين، والإدارات العمومية التي تملك أسطولا من المركبات، وتتميز عقود هذه الفئة بكونها جماعية ومعقدة نسبيا، حيث تشتمل على تغطيات متعددة ومخصصة حسب نشاط المؤسسة؛

تمنح هذه الفئة أولوية في خدمات ما بعد الحادث (مثل توفير مركبة بديلة أو إصلاح فوري)، نظرا لحساسية توقف المركبات عن العمل وتأثيره المباشر على نشاطها الإقتصادي، كما تتمتع غالبا بتخفيضات على الأقساط في حال عدم تسجيل حوادث خلال فترة التعاقد.

3. الزبائن المميزون: تتضمن هذه الفئة الأفراد أو المؤسسات الذين يملكون تاريخا تأمينيا طويلا دون مطالبات كبيرة، أو الذين يتعاقدون على تغطيات شاملة بأسعار مرتفعة، وتحظى هذه الفئة بمعاملة خاصة من طرف الوكالة، سواء من حيث سرعة الإستجابة، أو المرونة في شروط العقد، أو حتى في تقديم ضمانات لا تمنح عادة للزبائن العاديين.

من بين أبرز الضمانات التي يتاح لها: ضمان فقدان القيمة (Perte de valeur)، ضمان المركبة البديلة الفوري، وتغطيات موسعة حتى خارج الإقليم الوطني. كما تستفيد هذه الفئة من خدمات إستشارية وتأمينية متقدمة تصمم حسب حاجاتها الخاصة.

ثالثا: شروط الاكتتاب وخصائص العقود

يخضع الإكتتاب في الضمانات الخاصة لدى وكالة CAAR 311 خنشلة إلى مجموعة من الشروط والإجراءات التي تهدف إلى ضمان التوازن بين تغطية المخاطر وتحقيق الجدوى التأمينية، كما تتسم العقود التأمينية بخصائص تقنية وتنظيمية تتماشى مع طبيعة الخطر المؤمن عليه والفئة المستهدفة، ويمكن تحليل شروط الإكتتاب وخصائص العقود عبر المحاور الآتية:

1. شروط الإكتتاب العامة والخاصة

أ. الملف التأميني: يتطلب الإكتتاب تقديم ملف إداري وتقني يختلف حسب نوع التأمين، يتضمن نسخ من الوثائق القانونية (بطاقة تعريف، مستندات الملكية، شهادات الصحة أو الفحص التقني...)، إضافة إلى تصريح بالخطر (Déclaration du Risque) يملؤه الزبون بدقة؛

ب. المعاينة المسبقة: بالنسبة لبعض الضمانات الخاصة، مثل ضمان السرقة أو الحريق في تأمين الممتلكات، تقوم الشركة بمعاينة ميدانية للعقار أو الممتلكات قصد تقييم درجة الخطورة، وتحديد أقساط التأمين الملائمة؛

ج. شروط خاصة: مثل تركيب نظام إنذار أو كاميرات مراقبة (لتأمين الممتلكات)، أو توافر وسائل أمان كالقفل الإلكتروني (لتأمين المركبات)، أو الفحوصات الطبية المسبقة في التأمين على الأشخاص؛

د. الإختيار الطوعي للضمانات الخاصة: تعتبر الضمانات الخاصة خدمات إختيارية، تضاف بناءا على رغبة الزبون، وقد تكون مشروطة بتوفر تغطية أساسية معينة.

2. خصائص العقود التأمينية

أ. المرونة في التشكيل: تتيح العقود إمكانية تجميع عدة ضمانات خاصة ضمن عقد واحد، سواءا في التأمين الشامل أو العقود المتعددة المخاطر، ما يسمح بتكييف العقد حسب إحتياجات الزبون؛

ب. مدة التغطية وتجديد العقود: غالبا ما تكون العقود سنوية قابلة للتجديد التلقائي، غير أن الضمانات الخاصة قد تفعل لفترات محددة (خاصة في تأمين السفر أو المناسبات الموسمية)؛

ج. نظام الأقساط: تحسب أقساط الضمانات الخاصة حسب درجة الخطر، طبيعة الممتلكات أو المركبة، وعدد الضمانات المضافة. ويراعى مبدأ التناسب بين القسط والمخاطر المؤمن عليها؛

د. الإعفاءات والتحملات: غالبا ما تتضمن الضمانات الخاصة نسبا من التحمل تقع على عاتق المؤمن له عند وقوع الخطر، لتقليل حالات الإحتيال وضبط التكاليف؛

هـ. إدراج بنود رقمية: في إطار التحول الرقمي، أصبحت العقود تتضمن خدمات إلكترونية مثل التوقيع الرقمي، الإستفادة من التطبيق الرقمي لمتابعة حالة العقد أو طلب خدمات الطوارئ، وهو ما عزز من سرعة الإكتتاب وتقليص الإجراءات الورقية.

المطلب الثاني: إجراءات الإكتتاب وتحديد الأسعار للضمانات الخاصة في وكالة CAAR 311 خنشلة

يعد الإكتتاب في الضمانات الخاصة عملية أساسية لضمان توافق شروط الضمان مع طبيعة المخاطر المحتملة، حيث يعتمد على تحليل دقيق للعوامل المؤثرة في الإلتزامات المالية والتعاقدية، ويساهم في تحقيق التوازن، مما يضمن إستدامة هذه الضمانات وفعاليتها في الأسواق المالية في هذا الإطار، تتبع شركات التأمين منهجيات دقيقة لتقييم المخاطر وإعتماد معايير تسعير مدروسة لضمان توافق الضمانات مع الإحتياجات الفعلية للأطراف المستفيدة.

أولا: آليات التعامل مع الزبائن الراغبين في الضمانات الخاصة

تتطلب آليات التعامل مع الزبائن الراغبين في الضمانات الخاصة إتباع إستراتيجية شاملة تجمع بين التحليل المالي، الإمتثال القانوني، وتجربة العملاء لضمان تقديم حلول تأمينية ملائمة وفعالة. وتشمل هذه الآليات:

1. الإستشارة الأولية وتحديد الإحتياجات: يتم إجراء لقاء أولي مع العميل لفهم إحتياجاته الخاصة، سواءا كانت متعلقة بضمانات بنكية، كفالات تجارية، أو تأمينات مالية، يساعد هذا التقييم الأولي في توجيه العميل نحو الخيارات المناسبة لطبيعة أعماله ومستوى المخاطر التي قد يواجهها؛

2. تحليل المخاطر وتقييم الجدارة الإئتمانية: يتم إجراء تحليل شامل للمخاطر التي قد تواجه العميل، بإستخدام نماذج تقييم متقدمة تستند إلى البيانات المالية وسجلات المعاملات السابقة،كما يتم تقييم الجدارة الإئتمانية للعميل لضمان قدرته على الوفاء بالإلتزامات المرتبطة بالضمان؛

3. تصميم الضمانات وتحديد الشروط المالية: يتم إعداد هيكلة الضمانات الخاصة، بما يشمل شروط التغطية، القيود القانونية، وفترات الإستحقاق، مع مراعاة المعايير الدولية مثل IFRS 9 و IFRS 17 لضمان الدقة المالية والإمتثال التنظيمي؛

4. إحتساب الأسعار وفق نماذج الإكتتاب: يتم إعتماد نماذج رياضية دقيقة لتحديد قيمة الضمان، آخذين في الإعتبار إحتمالية وقوع المخاطر وتكاليف التعويض المحتملة، كما يتم مراجعة الأسعار لضمان توافقها مع توجهات السوق والمخاطر المتوقعة؛

5. إتمام الإجراءات القانونية والتوثيق الرقمي: بعد الإتفاق على الشروط والتسعير، يتم صياغة العقود القانونية وضمان توثيقها رقميا لضمان سهولة الوصول إليها، الحد من التلاعب، وضمان الإمتثال الكامل للمتطلبات التنظيمية؛

6. التكامل مع الأنظمة المالية والمتابعة المستمرة: يتم دمج الضمانات الخاصة ضمن أنظمة المحاسبة والتأمين لضمان تحديث القيود المالية تلقائيا عند أي تغيير، كما يتم متابعة أداء الضمانات لضمان فعاليتها وإجراء التعديلات الضرورية في حال تغير الظروف الإقتصادية أو القانونية.

ثانيا: معايير تقييم الخطر الخاص

تقييم الخطر الخاص في شركات التأمين يعتمد على مجموعة من المعايير الدقيقة لضمان تسعير عادل وإدارة فعالة للمخاطر، من أبرز هذه المعايير:

1. تحليل طبيعة الخطر: يشمل دراسة نوع الضمان، مدى تأثيره، وإحتمالية وقوعه، مع الأخذ بعين الإعتبار العوامل الخارجية التي قد تؤثر على مدى تحقق المخاطر، مثل الظروف الإقتصادية والتشريعات التنظيمية، كما يتم تقييم نطاق إنتشار الخطر، ومدى إمكانية السيطرة عليه أو التخفيف من آثاره عبر سياسات التأمين وإجراءات الحد من المخاطر، يستخدم هذا التحليل كأساس لتحديد شروط الضمان وأساليب التسعير المناسبة لضمان تغطية فعالة ومتوازنة؛

2. الجدارة الإئتمانية للعميل: يتم تقييم السجل المالي للعميل لضمان قدرته على الوفاء بالإلتزامات، وذلك من خلال تحليل التدفقات النقدية، التاريخ المالي، ومستوى الدين مقارنة بالأصول، كما يتم فحص مدى إلتزام العميل بتسديد إلتزامات سابقة، وإستقرار وضعه المالي، لضمان تقليل مخاطر التعثر أو عدم الوفاء بالضمان، يمكن أيضا إستخدام تقنيات التحليل الرقمي والذكاء الإصطناعي لتحسين دقة التقييم وتوقع الأداء المالي المستقبلي للعميل؛

3. البيانات التاريخية للمخاطر: يتضمن تحليل البيانات السابقة دراسة الأنماط والتوجهات المحتملة للمخاطر، مما يساعد في تحسين دقة التوقعات المستقبلية وإتخاذ قرارات مدروسة بشأن الضمانات الخاصة، كما يتم إستخدام تقنيات التحليل الإحصائي والنماذج التنبؤية لفهم العوامل المؤثرة في تكرار المخاطر وشدتها، مما يمكن شركات التأمين من تعديل سياساتها التسعيرية والإستراتيجية وفقا للإتجاهات المستجدة، وبالتالي تحسين إدارة المخاطر وتعزيز الإستدامة المالية؛

4. العوامل الإقتصادية والقانونية: تشمل تأثيرات السوق، التشريعات، والتغيرات التنظيمية، حيث تلعب هذه العوامل دورا رئيسيا في تقييم المخاطر المرتبطة بالضمانات الخاصة، تؤثر التقلبات الإقتصادية، مثل معدلات التضخم والفائدة، على قدرة العملاء على الوفاء بإلتزاماتهم، مما يستدعي تعديل سياسات الإكتتاب والتسعير وفقا للظروف الإقتصادية السائدة، كما تؤثر التغيرات التشريعية، مثل تحديث الأنظمة الضريبية وقوانين الإمتثال المالي، على معايير الضمانات الخاصة، مما يتطلب مراجعة مستمرة لضمان توافقها مع البيئة القانونية والتنظيمية الحديثة؛

5. التقييم الإحصائي والرياضي: يعتمد على إستخدام نماذج رياضية متقدمة لتحليل البيانات وتقدير إحتمالية وقوع الخطر وتأثيره المالي، مما يساعد شركات التأمين على إتخاذ قرارات دقيقة بشأن الإكتتاب والتسعير، تستخدم تقنيات مثل النماذج التنبؤية والإنحدار الإحصائي لتحليل العوامل المؤثرة في المخاطر، كما يطبق تحليل السيناريوهات لتقييم تأثير المتغيرات المختلفة على إستقرار الضمانات الخاصة حيث يساهم هذا النهج في تحسين إدارة المخاطر وتوفير تغطية مالية أكثر دقة وكفاءة؛

6. التكامل مع المعايير الدولية: يشمل الإلتزام بالمعايير المحاسبية العالمية مثل IFRS 9 وIFRS 17 لضمان الدقة المالية وتحسين إدارة الضمانات الخاصة، يساهم هذا التكامل في توفير إطار مالي موحد لتصنيف الإلتزامات المحتملة والمؤكدة، مما يعزز الشفافية والموثوقية في التقارير المالية، كما يسهل عملية إحتساب الخسائر الائتمانية المتوقعة وتوحيد أساليب قياس التدفقات النقدية، مما يساعد شركات التأمين على الإمتثال للتنظيمات الدولية وتحسين إستراتيجيات إدارة المخاطر.

ثالثا: منهجية إحتساب القسط التأميني والتسعير الداخلي في الشركة

تعتمد منهجية إحتساب القسط التأميني والتسعير الداخلي في شركات التأمين على مجموعة من العوامل الفنية والمالية لضمان تحقيق توازن بين تغطية المخاطر وتحقيق الربحية بحيث تشمل هذه المنهجية الخطوات التالية:

1. تحليل المخاطر وتقييمها: يتم تقييم المخاطر المرتبطة بالضمانات الخاصة من خلال دراسة العوامل المؤثرة مثل الجدارة الإئتمانية للعميل، البيانات التاريخية للمخاطر، والعوامل الإقتصادية والقانونية، يساعد هذا التحليل في تحديد مستوى الخطر الذي يجب تغطيته وتقدير إحتمالية وقوعه.

2. تحديد مكونات القسط التأميني: يتكون القسط التأميني من عدة عناصر رئيسية:

أ. القسط الأساسي :يعتمد على معدل الخطر المتوقع بناءا على التحليل الإحصائي؛

ب. التحميلات الإدارية :تشمل تكاليف التشغيل والإدارة؛

ج. إحتياطي التعويضات :يغطي الإلتزامات المستقبلية المحتملة؛

د. هامش الربح :يضمن إستدامة الشركة وتحقيق عوائد مالية.

3. إستخدام النماذج الرياضية والإحصائية: يتم تطبيق نماذج رياضية متقدمة مثل تحليل السيناريوهات والإنحدار الإحصائي لتقدير إحتمالية وقوع الخطر وتأثيره المالي، كما يتم إستخدام النماذج التنبؤية لتحليل الإتجاهات المستقبلية وضبط الأسعار وفقا للمتغيرات السوقية.

4. التكامل مع المعايير الدولية: يتم إحتساب القسط وفقا لمعيار IFRS 9 و IFRS 17 لضمان الإمتثال المالي والمحاسبي، حيث يتم تصنيف الضمانات بين الإلتزامات المحتملة والمؤكدة، وإحتساب الخسائر الائتمانية المتوقعة لضمان دقة التقارير المالية.

5. مراجعة الأسعار وتحديثها: يتم تحديث الأسعار بشكل دوري بناءا على تحليل الأداء المالي، التغيرات الإقتصادية، ومستوى المطالبات لضمان توافقها مع الظروف السوقية وتحقيق التوازن بين التغطية التأمينية والربحية.

المطلب الثالث: معالجة الضمانات الخاصة محاسبيا في ظل النظام التقليدي (قبل الرقمنة) بوكالة CAAR 311 خنشلة

في ظل النظام التقليدي، كانت معالجة الضمانات الخاصة محاسبيا تعتمد فقط على الأساليب اليدوية والتوثيق الورقي، مما أدى إلى تحديات كبيرة في تسجيل وتتبع البيانات المالية.

أولا: الأساليب التقليدية لتسجيل العمليات المحاسبية للضمانات الخاصة

قبل تطبيق الرقمنة في معالجة الضمانات الخاصة محاسبيا، كانت العمليات المحاسبية تعتمد على التسجيل اليدوي والوثائق الورقية، مع التركيز على المبادئ الأساسية للمحاسبة المالية. ويتم تسجيلها محاسبيا عبر الأساليب التالية:

1. **الإعتراف بالضمان:** عند تقديم ضمان مالي، يتم تسجيله كإلتزام محتمل في الحسابات خارج الميزانية أو ضمن الإلتزامات الطارئة، إذا لم يكن هناك إحتمال كبير لتحقق الإلتزام؛

2. **تسجيل الضمان المقدم:** إذا كان الضمان مرتبطا بمبلغ معين وتم تحميله على حساب الشركة المانحة للضمان، يتم تسجيله كإلتزام في الميزانية العمومية تحت بند الإلتزامات المالية أو الضمانات المقدمة؛

3. **تقييم الإحتياطي المحتمل:** يتم تقدير إحتمال تحقق الضمان، وإذا تبين أن هناك إحتمالا كبيرا لتفعيل الضمان، يتم تسجيل مخصص مالي أو إحتياطي في الميزانية العمومية؛

4. **المتابعة والتحليل:** تتم مراجعة الضمانات بإنتظام للتأكد من عدم الحاجة إلى تعديل القيود المحاسبية، خاصة إذا تغيرت الظروف المالية للطرف المضمون؛

5. **المعالجة النهائية عند تحقق الضمان:** في حالة تحقق الضمان، يتم تحويل الإلتزام إلى مصروف محاسبي، مما يؤثر على صافي الدخل والأداء المالي للمؤسسة.

ويمكن القول أنه قبل الرقمنة، كانت هذه العمليات تدار بشكل يدوي عبر دفاتر محاسبية ومستندات رسمية، مما كان يزيد من إمكانية الأخطاء ويتطلب وقتا وجهدا كبيرين، ولكن مع التحول الرقمي، أصبحت هذه العمليات أكثر كفاءة وأقل عرضة للأخطاء الحسابية.

ثانيا: الصعوبات الإدارية والمحاسبية المرتبطة بها

معالجة الضمانات الخاصة محاسبيا وإداريا في النظام التقليدي كانت تواجه عدة صعوبات بسبب الإعتماد على الأنظمة الورقية والعمليات اليدوية، فيما يلي بعض أبرز التحديات التي واجهتها:

1. الصعوبات الإدارية:

أ. كثرة الوثائق والإجراءات اليدوية: كانت المعاملات تتطلب حفظ وتحديث عدد كبير من المستندات الورقية، مما أدى إلى بطء العمليات وصعوبة التحقق من المعلومات؛

ب. ضعف الرقابة الداخلية: الإعتماد على الأنظمة التقليدية زاد من إحتمالية وقوع الأخطاء أو التلاعب في البيانات بسبب غياب أدوات التدقيق الإلكترونية الفعالة؛

ج. التأخير في الموافقات: بسبب الحاجة إلى التنسيق بين الإدارات المختلفة يدويا، كانت الموافقات على الضمانات تستغرق وقتا أطول، مما أثر على سرعة تنفيذ المعاملات المالية.

2. الصعوبات المحاسبية:

أ. تعقيد تسجيل العمليات: تسجيل الضمانات يدويا كان يعرضها للأخطاء الحسابية أو التكرار غير المقصود، خاصة عند تحديث الإلتزامات المالية؛

ب. تحديات تقييم الإلتزامات والمخصصات: تحديد مقدار الإحتياطي أو المخصص المالي المرتبط بالضمانات كان يعتمد على تقديرات يدوية قد لا تكون دقيقة؛

ج. صعوبة التحقق والتدقيق: مراجعة سجلات الضمانات تتطلب عمليات تدقيق مكثفة قد تستغرق وقتا طويلا بسبب التشتت في السجلات وعدم وجود قاعدة بيانات مركزية؛

د. تأخر التقارير المالية: تجميع البيانات المالية الخاصة بالضمانات وإعداد التقارير كان يستغرق وقتا طويلا، مما أثر على كفاءة التحليل المالي وإتخاذ القرارات.

ثالثا: الإجراءات اليدوية أو النصف الرقمية التي كانت تتبع

كانت معالجة الضمانات الخاصة قبل الرقمنة تتبع عدة إجراءات يدوية أو نصف رقمية تعتمد على التوثيق الورقي والمحاسبة التقليدية، أهم هذه الإجراءات:

1. الإجراءات اليدوية:

أ. إعداد المستندات الورقية:

- يتم تسجيل الضمانات في دفاتر محاسبية ورقية أو سجلات رسمية، مع إصدار عقود وتعهدات مكتوبة؛
- كل عملية ضمان تحتاج إلى موافقات خطية وتوقيعات متعددة من الإدارات المختلفة.

ب. حفظ السجلات والمستندات:

- يتم الإحتفاظ بالمستندات في ملفات مادية، مما يتطلب تنظيما دقيقا لتسهيل البحث والإسترجاع؛
- تصنيف الضمانات حسب نوعها ومدتها لضمان سهولة الوصول إليها عند الحاجة.

ج. التحديث اليدوي للإلتزامات:

- يتم مراجعة وتحديث بيانات الضمانات يدويا عند حدوث تغييرات، مثل تعديل المبالغ أو تغيير الأطراف المعنية؛
- الحاجة إلى مطابقة القيم المالية يدويا بين السجلات الداخلية والتقارير المحاسبية.

د. المتابعة والتدقيق اليدوي:

- تتم مراجعة الضمانات من خلال عمليات تدقيق محاسبية تعتمد على مقارنة المستندات والتحقق من صحة الحسابات يدويا؛
- تتطلب مراجعة كل عملية وقتا وجهدا كبيرين بسبب غياب الأنظمة الرقمية المتطورة.

2.الإجراءات النصف رقمية:

أ. إستخدام جداول البيانات الإلكترونية:

- بعض المؤسسات بدأت في إستخدام برامج مثل Excel لتسجيل الضمانات، لكنها لا توفر أتمتة متكاملة؛
- كانت الجداول تحدث يدويا، مما يعرضها للأخطاء والبيانات المكررة.

ب. أنظمة أرشفة بسيطة:

- يتم تخزين المستندات الورقية في شكل ملفات رقمية (مثل مسحها ضوئيا)، ولكن دون وجود نظام رقمي متكامل لإدارتها؛
- إمكانية البحث كانت محدودة، ولم تكن هناك عمليات تدقيق آلية.

ج. التواصل عبر البريد الإلكتروني:

- بعض الموافقات كانت تتم عبر البريد الإلكتروني بدلا من المراسلات الورقية، لكنها كانت لا تزال تعتمد على الإدخال اليدوي للمعلومات؛
- غياب التكامل بين هذه الإتصالات وقواعد البيانات المحاسبية جعل العمليات أقل كفاءة.

المبحث الثالث: دراسة تداعيات التحول الرقمي على المعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة في وكالة CAAR 311 خنشلة.

في ظل التوجه المتزايد نحو الرقمنة، شرعت العديد من مؤسسات التأمين في تبني أنظمة رقمية لتطوير أساليب عملها، ومن بينها الوكالة المحلية CAAR 311 خنشلة، التي بدأت في إعتماد تقنيات حديثة لتسيير عملياتها المختلفة، بما في ذلك المعالجة المحاسبية، ويعد هذا التحول الرقمي خطوة إستراتيجية نحو تحسين الكفاءة والدقة في إدارة الضمانات الخاصة، مما يطرح تساؤلات حول مدى تأثير هذه التحولات على الجوانب المحاسبية والرقابية المرتبطة بها داخل الوكالة.

المطلب الأول: واقع التحول الرقمي في وكالة CAAR 311 خنشلة

يعد التحول الرقمي داخل وكالات التأمين من الركائز الأساسية لتطوير العمل وتحسين جودة الخدمات، لا سيما في المجالات المحاسبية التي تتطلب دقة وسرعة في المعالجة وفي هذا السياق، شهدت وكالة CAAR 311 خنشلة إدخال مجموعة من التقنيات الرقمية الحديثة بهدف تحديث أنظمتها وتبسيط الإجراءات، سيتم في ما يلي عرض واقع الرقمنة داخل الوكالة من خلال التعرف على الأدوات والتقنيات المعتمدة، ومدى الإعتماد على الأنظمة المحاسبية، بالإضافة إلى أبرز التحديات التي تواجهها في هذا المسار.

أولاً: أدوات وتقنيات الرقمنة المعتمدة في الوكالة

تبنت وكالة CAAR 311 خنشلة عدة أدوات رقمية في إطار سعيها لمواكبة التحول الرقمي وتحديث أنظمتها التشغيلية، خاصة في الجوانب المحاسبية والإدارية، ومن أبرز هذه الأدوات:

1. نظام ORASS 5.1:

يعد نظام ORASS 5.1 (Organizational Resources Administration Support System) من أبرز أدوات الرقمنة المعتمدة في وكالة CAAR 311 خنشلة، حيث يمثل ركيزة أساسية في مسار التحول الرقمي للعمليات المحاسبية والإدارية، تم تطوير هذا النظام خصيصا لتلبية متطلبات قطاع التأمين، وهو مستخدم على مستوى الشركة منذ أواخر التسعينيات، مع تحديثات متتالية لمواكبة التغيرات التكنولوجية، وقد دخل حيز التطبيق الفعلي في بعض الوكالات تدريجيا بين 2000 و2004.

يصنف ORASS 5.1 كنظام معلوماتي مدمج يهدف إلى تحسين كفاءة المعالجة وتوحيد الإجراءات داخل الشركة، حيث يسمح برقمنة مختلف مراحل تسيير العمليات التأمينية، من تسجيل المعطيات وإنتاج العقود إلى إصدار الفواتير والتسجيلات المحاسبية التلقائية.

يمتاز النظام بواجهة إستخدام رسومية بسيطة تدعم اللغتين العربية والفرنسية، وتحتوي على قوائم وظيفية واضحة تسهل تنقل المستخدم بين مختلف وحدات العمل، مثل: إدارة العمليات، تتبع التقدم، توليد التقارير، ومراقبة الملفات.

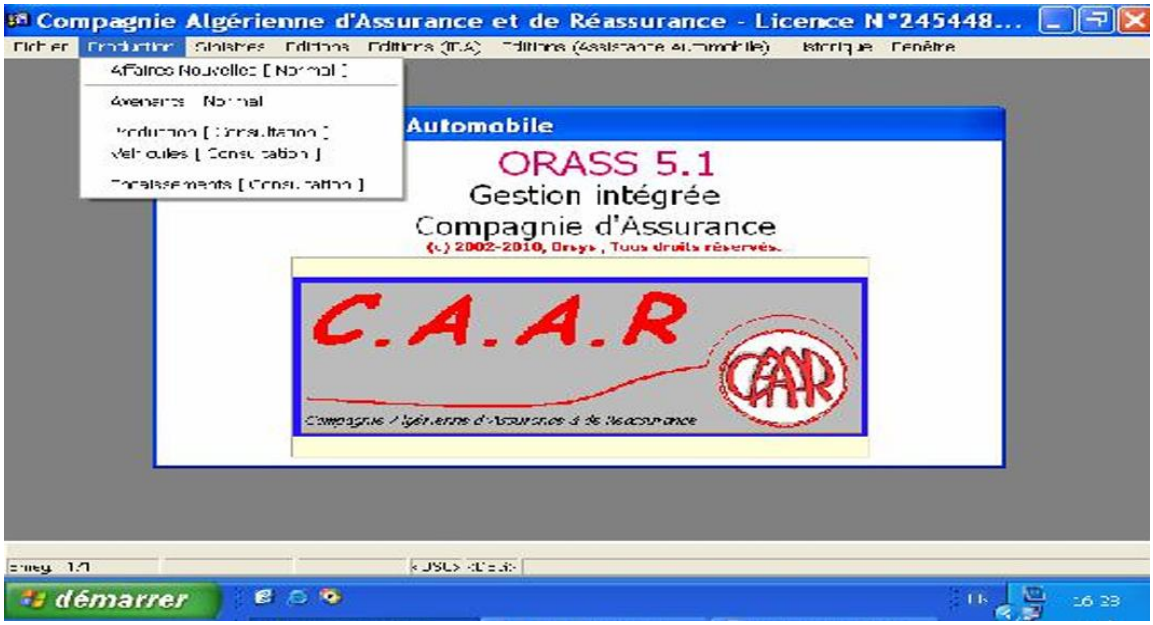
أ. إدارة عمليات الإنتاج الجديدة:

يمكن النظام المستخدم من التكفل الكامل بعملية التأمين في مرحلة الإنتاج بطريقة مؤتمتة، حيث يمنح رمزا تسلسليا تلقائيا للعقد، ويتيح إدخال عناصر محددة تخص نوع التأمين، التغطية، التسعير، والخصومات.

الشكل (04): واجهة نظام ORASS 5.1

يمثل الواجهة الرئيسية للنظام، حيث يمكن للمستخدم التنقل بين الوظائف المختلفة، مثل الإنتاج، التعديلات، إدارة العقود، وغيرها.

الشكل (05): مرحلة الإنتاج في نظام ORASS 5.1

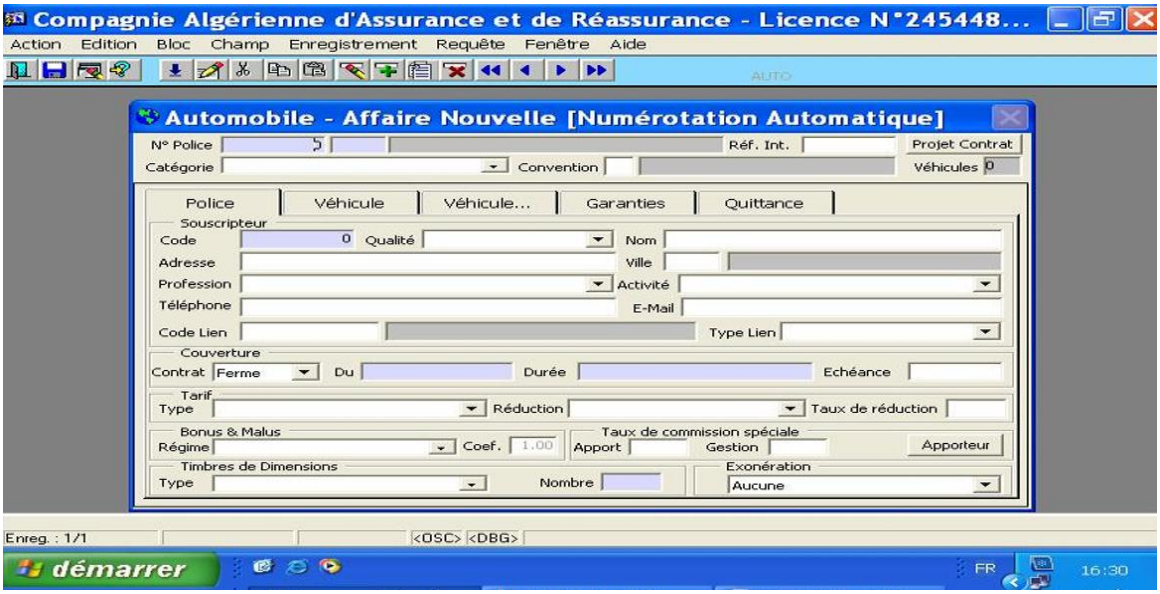


يعرض هذه المرحلة التي تستخدم لإدخال المعطيات الأولية المتعلقة بالعقد التأميني بشكل منظم وأوتوماتيكي.

ب. عناصر وثيقة التأمين:

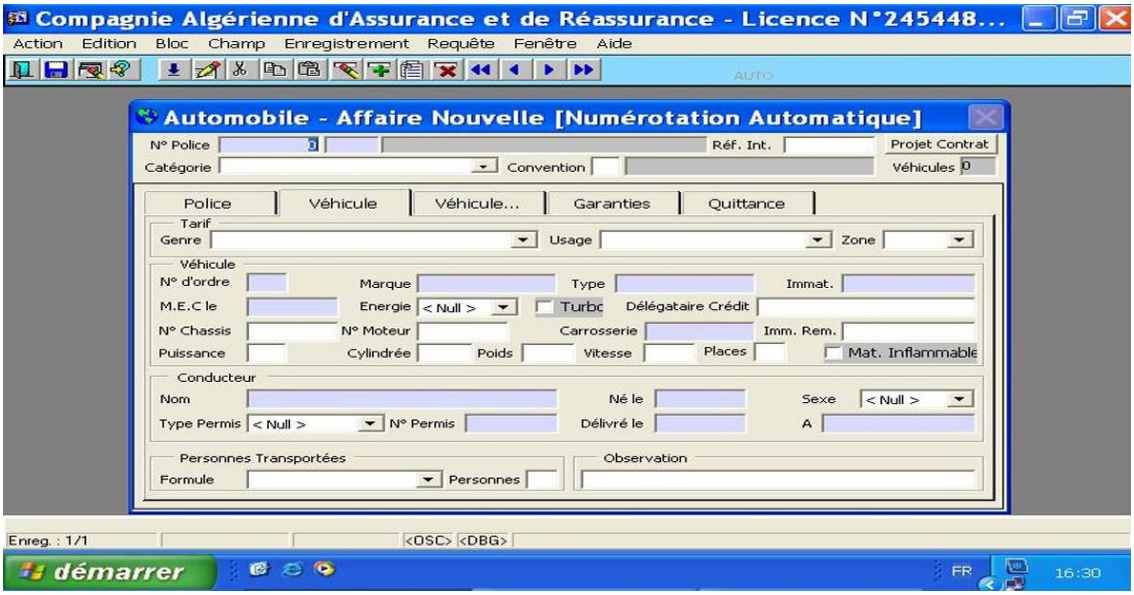
تشمل المعلومات الأساسية المتعلقة بالمؤمن له، نوع الوثيقة، طبيعة التغطية، وخصائص المركبة أو الشيء المؤمن عليه، تملأ هذه البيانات من خلال خانات مخصصة تتكامل مع قواعد بيانات النظام.

الشكل (06): مكونات وثيقة التأمين حسب نظام ORASS 5.1



يبين الحقول المختلفة لتسجيل معلومات العقد، مثل نوع التأمين، التغطية، البيانات الشخصية للمؤمن له

الشكل (07): عناصر موضوع العقد في نظام ORASS 5.1

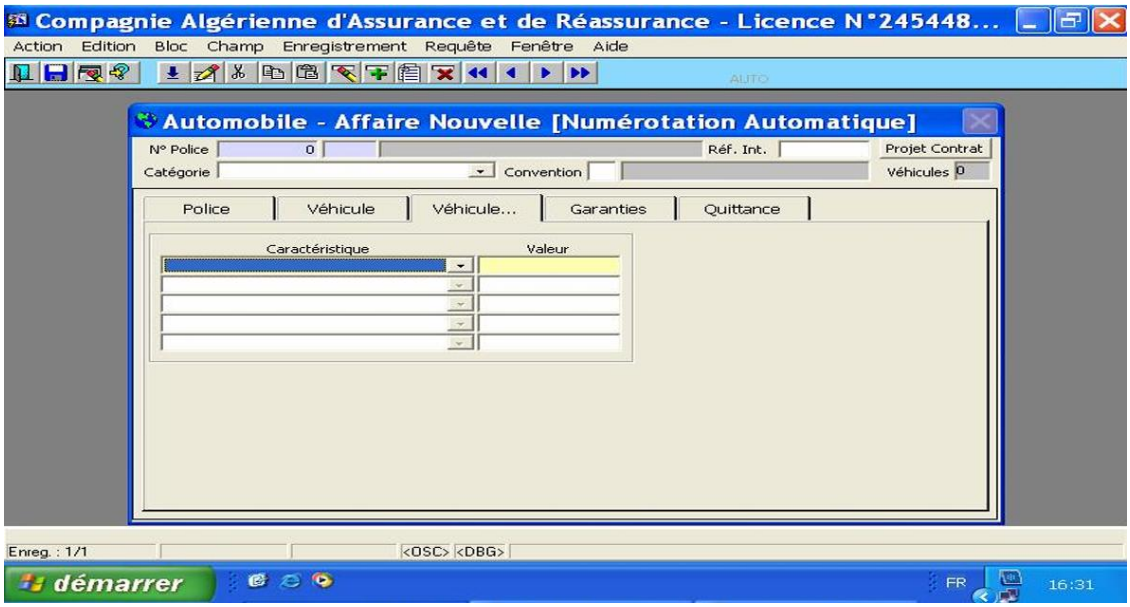


يظهر البيانات المفصلة عن موضوع العقد كالمركبة أو الممتلكات المؤمن عليها، ما يدعم دقة التغطية التأمينية.

ج. الخصائص والضمانات:

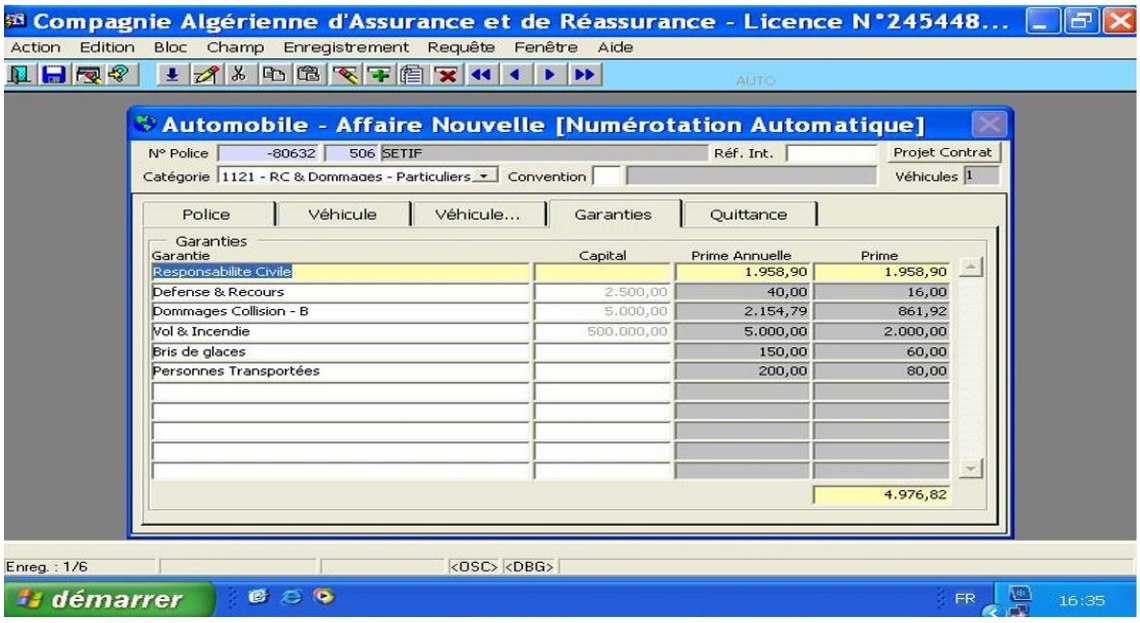
يوفر النظام إمكانية تعريف خصائص موضوع التأمين بدقة، ويعرض الضمانات الإلزامية والإختيارية المرتبطة بالعقد، مع تحديد رأس المال ومعدل القسط السنوي.

الشكل (08): الخصائص في نظام ORASS 5.1



يعرض الخصائص التقنية والمالية للشيء المؤمن عليه، وهو ما يساعد في ضبط تفاصيل العقد بدقة.

الشكل (09): الضمانات حسب نظام ORASS 5.1

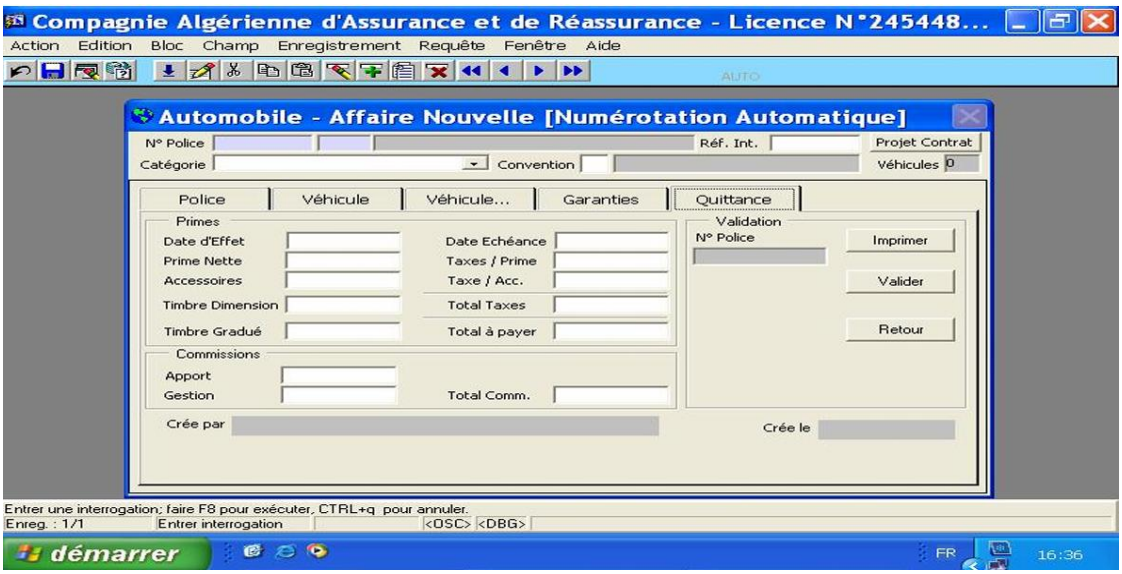


يمثل قائمة الضمانات الممكن إدراجها في العقد، بما في ذلك الضمانات الإلزامية والإضافية.

د. المخالصة:

تعد المرحلة النهائية في العملية التأمينية، حيث تلخص كل عناصر العملية وترسل تلقائيا إلى المصالح المحاسبية، مع إمكانية طباعة الفاتورة أو الشروط الخاصة بالعقد.

الشكل (10): نموذج المخالصة في نظام ORASS 5.1

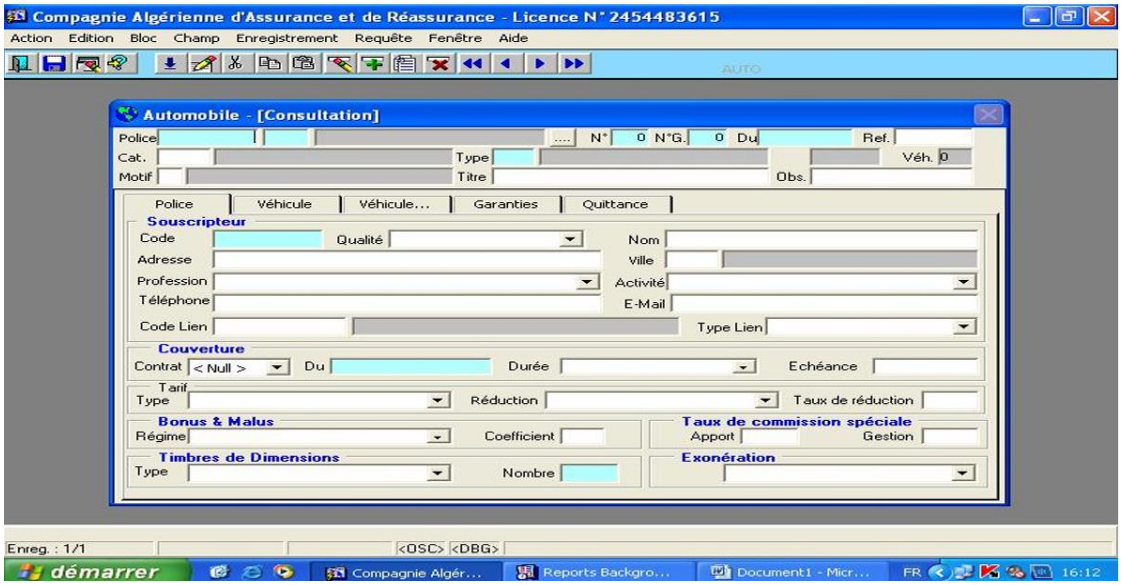


يبين ملخصا نهائيا للعقد شاملا للمعلومات المالية والمعطيات الخاصة التي ترسل للمحاسبة.

هـ. الإطلاع والإستعلام:

يوفر النظام أدوات بحث متعددة تمكن المستخدم من الوصول إلى الوثائق والعقود بإستخدام معايير دقيقة، مثل رقم الوثيقة، إسم العميل، أو بيانات المركبة.

الشكل (11): شاشة الإطلاع في نظام ORASS 5.1

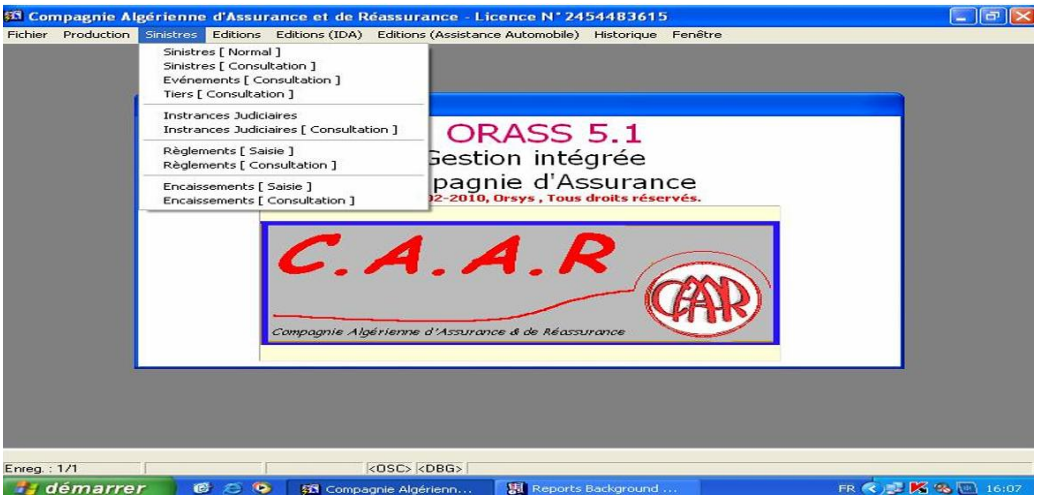


يعرض واجهة البحث التي تتيح للمستخدم تصفية وإسترجاع المعلومات بسرعة ودقة.

و. إدارة الحوادث والتعويضات:

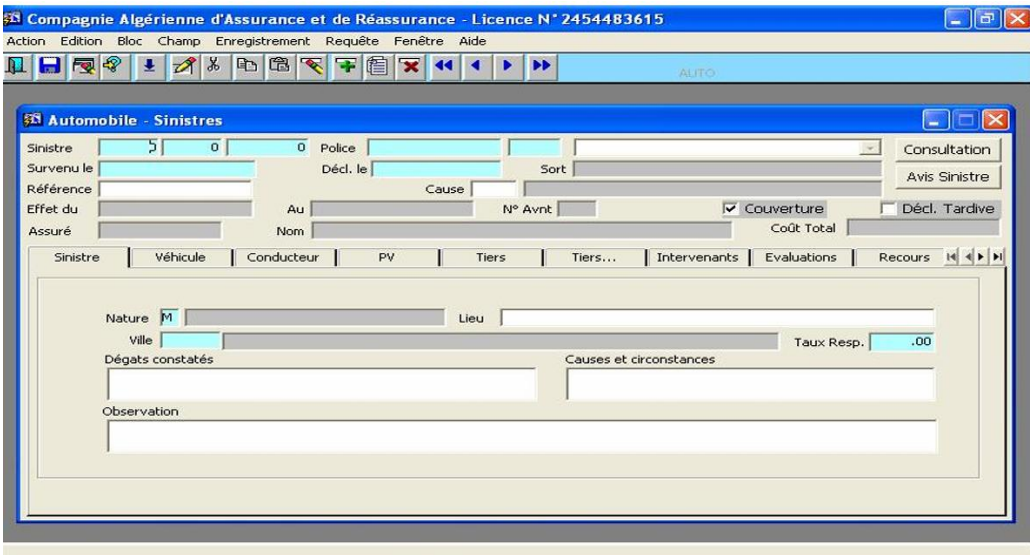
يعالج النظام ملفات الحوادث بطريقة إلكترونية بدءا من تسجيل الحادث، مرورا بتقييم الأضرار، إلى تسوية التعويضات، مع تتبع دقيق لكل مرحلة.

الشكل (12): معالجة الحوادث في نظام ORASS 5.1



يعرض خطوات التكفل بملف الحادث، بما في ذلك التقييم وإرفاق الوثائق وإرسال الملف للتعويض.

الشكل (13): نموذج تسجيل الخطر في نظام ORASS 5.1



يظهر كيف يسجل خطر التأمين ويربط بملف معين داخل النظام لتسهيل متابعته لاحقا.

ز. إستغلال البيانات المحاسبية:

يساهم النظام في تحسين كفاءة العمل المحاسبي من خلال أتمتة تسجيل القيود، توليد التقارير الدورية، وضمان مراقبة العمليات بدقة عالية، مع تقليص الأخطاء الناتجة عن الإدخال اليدوي.

الشكل (14): نموذج وثيقة تأمين مخرجة من النظام في نظام ORASS 5.1

يعكس شكل الوثيقة النهائية للعقد التي تم إنشاؤها أوتوماتيكيا وتستخدم كمرجع قانوني وإداري.

2. جهاز الدفع الإلكتروني TPE:

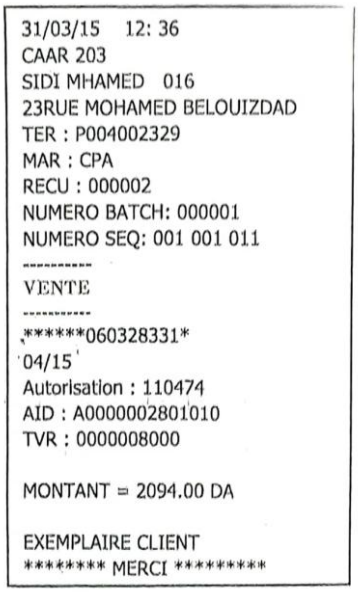
يعد جهاز الدفع الإلكتروني TPE (Terminal de Paiement Électronique) من أبرز أدوات الرقمنة التي تبنتها وكالة CAAR 311 بخنشلة في إطار تطوير بنيتها التكنولوجية وتحسين فعالية خدماتها المالية والمحاسبية، ويستخدم هذا الجهاز لتسهيل عمليات الدفع عن طريق البطاقة البنكية CIB، مما يقلص من الإعتماد على النقد، ويؤسس لثقافة مالية أكثر شفافية وانضباطا.

لقد تم إعتماد جهاز TPE كأداة مركزية ضمن نظام التحصيل المالي، حيث تمرر المدفوعات مباشرة إلى الحسابات البنكية المرتبطة بالشركة، مع تسجيل كل عملية على النظام بشكل آني، ويساهم ذلك في:

- تسريع وتيرة التحصيل المالي وتقليص فترات الإنتظار؛
- ضمان سلامة العملية من خلال التوثيق الإلكتروني لكل معاملة؛
- تقليص هامش الخطأ البشري في الإدخال اليدوي للمبالغ؛
- تسهيل الربط التلقائي مع نظام ORASS 5.1 لتسجيل العملية المحاسبية تلقائيا.

كما أن إستخدام هذا الجهاز لا يقتصر على تسهيل الدفع فحسب، بل يعكس توجه الوكالة نحو رقمنة سلسلة التحصيل المالي بأكملها، ولتوضيح ذلك نعرض في ما يلي نموذجا لتذكرة الدفع الإلكتروني الناتجة عن إستخدام جهاز TPE.

الشكل (15): تذكرة الدفع الإلكتروني عبر جهاز TPE



31/03/15 12: 36
CAAR 203
SIDI MHAMED 016
23RUE MOHAMED BELOUIZDAD
TER : P004002329
MAR : CPA
RECU : 000002
NUMERO BATCH: 000001
NUMERO SEQ: 001 001 011

VENTE

*******060328331*
04/15
Autorisation : 110474
AID : A0000002801010
TVR : 0000008000

MONTANT = 2094.00 DA

EXEMPLAIRE CLIENT
******** MERCI *********

المصدر: إعتمادا على وثائق الوكالة

يوضح هذا الشكل تذكرة الدفع الناتجة عن العملية، والتي تسلم للزبون وتتضمن معلومات دقيقة مثل رقم البطاقة، رقم الوكالة، وقت وتاريخ العملية، وقيمة المبلغ المدفوع.

وبالإضافة إلى الجانب التقني، يتكامل جهاز TPE مع آليات العمل الداخلية في مصلحة المحاسبة، حيث يتم إصدار إشعار بالتحصيل Avis de recette بناءا على البيانات الإلكترونية المسجلة، كما تعتمد قيود محاسبية تلقائية توضح تفاصيل الإيرادات المحصلة وتوزيعها بين الحسابات، مثل: الإيرادات الرئيسية، العمولة البنكية، وضريبة القيمة المضافة.

ولتوضيح ذلك بشكل عملي، نعرض فيما يلي نموذجا لقيد محاسبي لعملية دفع إلكتروني عبر جهاز TPE.

الشكل (16): قيد محاسبي لعملية الدفع الإلكتروني

الحساب	صياغة	مدين	دائن
512xx	الدفع عن طريق TPE "العميل"	2 087,36	
6273	العمولات على TPE "العميل"	6,00	
45736	ضريبة القيمة المضافة غلى العمولات	1,02	
46799	الدفع عن طريق TPE "العميل"		2 094,38

المصدر: إعتمادا على وثائق الوكالة

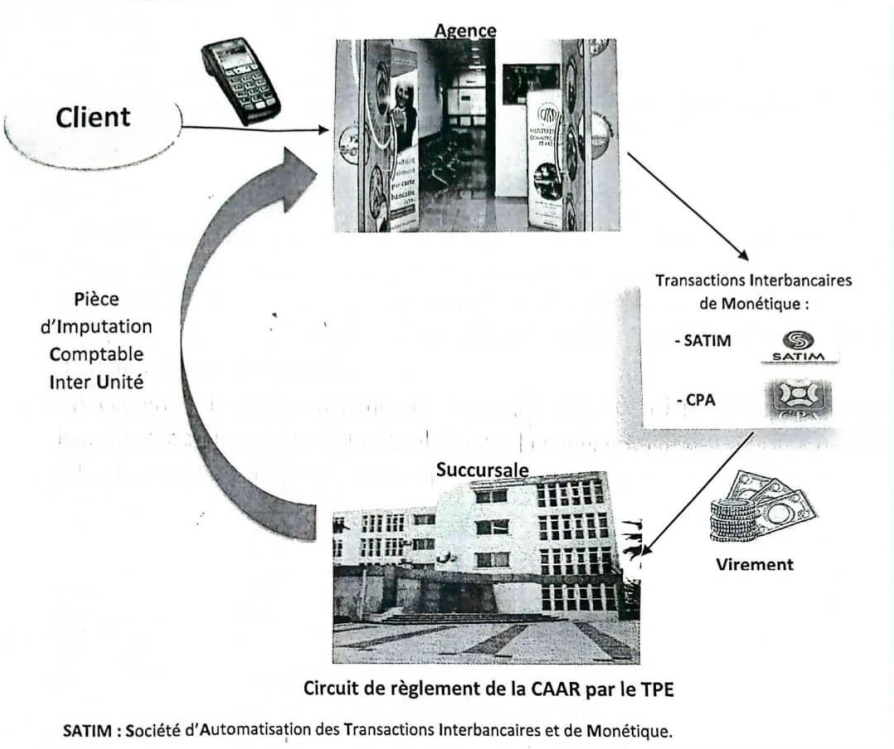
أنظر الملحق رقم (01)

يوضح هذا الشكل كيفية تسجيل العملية في الدفاتر المحاسبية، حيث يتم قيد المبلغ الإجمالي في حساب الإيرادات xx512، مع تسجيل العمولات والضرائب في حسابات مخصصة مثل 6273 (عمولة البنك) و45736 (الضريبة على القيمة المضافة).

ومن حيث الإجراء الداخلي، تظهر المخططات التنظيمية كيف يتم التعامل مع المعاملة منذ قيام الزبون بعملية الدفع إلى غاية تسجيل القيد في النظام المحاسبي، مرورا بالهيئات الوسيطة مثل CPA وSATIM.

وفي هذا الإطار، نعرض في ما يلي المخطط التوضيحي الذي يشرح دورة الدفع الإلكتروني عبر جهاز TPE.

الشكل (17): دورة الدفع الإلكتروني عبر TPE



Circuit de règlement de la CAAR par le TPE

SATIM : Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique.

المصدر: إعتمادا على وثائق الوكالة

يبرز هذا المخطط مسار العملية من الزبون إلى الوكالة، مرورا بوسطاء مثل SATIM (شركة أتمتة المعاملات البنكية) وCPA (مركز معالجة العمليات)، إلى أن يتم تحويل المبلغ إلى الحساب البنكي للشركة.

كما توضح الوثائق أيضا خطوات المعالجة الإدارية، مثل إصدار وصل الدفع (quittance d'encaissement)، والتسجيل المحاسبي اليدوي أو الآلي، وفق ما تنص عليه الإجراءات الداخلية، مما يعكس درجة عالية من التقيد التنظيمي والإنضباط في المعالجة.

ولتوضيح ذلك بشكل عملي، نعرض فيما يلي نموذجا لوصل الإستلام الناتج عن عملية دفع عبر جهاز TPE .

الشكل (18): نموذج لوصل الإستلام الناتج عن عملية TPE

Encaissement Quittance N°
Comptant

Agence : 203 ALGER Police /AV : 203 1100026721	Branche : **Automobile** Catégorie : 1121 RC & dommages – Particuliers
ASSURE	
Code Assuré : 2030075328 Nom de l'assuré : Adresse : BEO Date d'effet : 31/03/2015	Date d'échéance : 29/09/2015
REFERENCES DE PAIEMENT	**PRIMES**
Mode de paiement virement à encaisser : Date : Montant : 2 094 ,38 Numéro chèque : **Paiement par TPE**	Prime commerciale 1 472,98 T.V.A. 250 ,41 F.S.I. 30,99 F.C.N. Droits de timbre 340,00 **Prime totale (TTC) 2 094 ,38**
Assuré :	Le chef de service comptable : / Le Directeur d'agence : Le :

A Alger, le : 31/03/2015

المصدر: إعتمادا على وثائق الوكالة

يوضح هذا الشكل النموذج النهائي لوصل الدفع الذي يستخرج من النظام بعد معالجة العملية، ويحتوي على تفاصيل مثل: قسط التأمين، مبلغ الضريبة، المصاريف، وطريقة الدفع المعتمدة TPE.

بعد إصدار الوصل، تنتقل العملية إلى مرحلة الترحيل المحاسبي الداخلي، حيث يتم تحويل المبلغ من الحساب البنكي نحو حسابات الشركة، ما يعكس الأثر المحاسبي المباشر على النظام الداخلي.

ولتوضيح ذلك بدقة، نعرض فيما يلي نموذج التحويل المحاسبي المعتمد في وكالة CAAR خنشلة بعد الدفع عبر TPE.

الشكل (19): نموذج تحويل محاسبي لعملية TPE نحو الحسابات الداخلية

الحساب	صياغة	مدين	دائن
46799	تحويل TPE الذي سيتم تحصيلة "العميل"	2 094,38	
18xx	الدفع عن طريق TPE "العميل"		2 094,38

المصدر: إعتمادا على وثائق الوكالة

أنظر الملحق رقم (02)

يعرض هذا الشكل كيفية تحويل مبالغ التحصيل من الحساب البنكي الخارجي إلى حسابات الشركة الداخلية، بما يوضح أثر العملية على المراكز المحاسبية المختلفة داخل النظام.

3. العلاقة بين جهاز TPE ونظام ORASS 5.1:

يمثل التكامل بين جهاز الدفع الإلكتروني TPE ونظام ORASS 5.1 نموذجا عمليا لما يسمى بـ"التكامل الرقمي للمعاملات المالية"، والذي ينعكس على مستويات عدة داخل وكالة التأمين CAAR 311 خنشلة، ويمكن إبراز هذه العلاقة من خلال المحاور التالية:

أ. التكامل الآني للبيانات:

كل عملية دفع تتم عبر جهاز TPE تنقل فورا إلى نظام ORASS 5.1 من خلال بروتوكولات إتصال آمنة (API) أو (Web Services)، حيث تسجل العملية تلقائيا في سجل التحصيلات اليومية، هذا الربط يمكن المحاسبة من الحصول على تحديثات آنية دون الحاجة إلى إدخال يدوي.

ب. إعداد القيد المحاسبي التلقائي:

بمجرد تسجيل عملية الدفع في ORASS 5.1، يتم إنشاء القيد المحاسبي تلقائيا استنادا إلى خريطة حسابات معدة مسبقا في النظام، تحدد فيها طريقة توزيع المبلغ على الحسابات المختلفة (حساب الإيرادات، عمولة البنك، الضرائب)، هذا يسهم في ضبط الحسابات بشكل دقيق دون تدخل بشري، ويقلل من مخاطر الخطأ والتكرار.

ج. إصدار الوثائق التنظيمية المعتمدة:

يقوم نظام ORASS 5.1 بتوليد وثائق رسمية بعد كل عملية، مثل:

- وصل الدفع الإلكتروني (Quittance)؛
- إشعار بالتحصيل (Avis de recette)؛
- تقرير يومي شامل بالمداخيل المحصلة عبر TPE.

هذه الوثائق تعتمد داخليا ضمن سجلات المحاسبة والرقابة، وتعد مرجعا في حالة المراجعة أو التدقيق.

د. تحديث تلقائي للميزانية واللوحات المالية:

بفضل الربط مع ORASS 5.1، يتم تحديث الجداول المالية المرتبطة بالإيرادات بشكل فوري، مما يسهل إعداد الميزانيات الدورية، والتحكم في التدفقات النقدية، كما تستخدم البيانات المحصلة في توليد لوحات القيادة (tableaux de bord) لمراقبة الأداء.

هـ. تعزيز الرقابة والمطابقة:

يوفر هذا التكامل أدوات مطابقة تلقائية بين المبالغ المحصلة عبر TPE وتلك المسجلة في النظام، وهو ما يساعد المدققين الماليين على إجراء تسويات فورية، دون الحاجة إلى المقارنة اليدوية بين الوثائق الورقية والإلكترونية.

و. أثر مباشر على تجربة الزبون:

عند إتمام الدفع، يتم طباعة وصل فوري من TPE وتسليم نسخة للزبون، بينما يسجّل أثر هذه العملية داخل نظام ORASS 5.1 مباشرة، ما يسمح بتوفير نسخة إلكترونية في ملف الزبون، وسرعة في التتبع لاحقا عند المطالبة بتعويض أو إستفسار.

إن العلاقة بين جهاز TPE ونظام ORASS 5.1 لا تقتصر فقط على كونهما أداتين متكاملتين من الناحية التقنية، بل تمثل نموذجا لتفعيل المعالجة المحاسبية المؤتمتة، التي تجمع بين الدقة، السرعة، والإمتثال، ما يعزز من جودة البيانات ويقوي نظام الرقابة الداخلية داخل الوكالة.

ثانيا: مدى إعتماد الوكالة على الأنظمة المعلوماتية المحاسبية

شهدت وكالة CAAR 311 خنشلة تحولا تدريجيا في طريقة تسييرها للعمليات المحاسبية من الأساليب التقليدية الورقية إلى نماذج رقمية تعتمد على أنظمة معلوماتية متخصصة، وقد أصبح إعتماد الوكالة على هذه الأنظمة يشمل مختلف جوانب العمل المحاسبي، لا سيما ما يتعلق بتسجيل العمليات المالية، مراقبة الحسابات، وتسيير مختلف الوثائق والبيانات ذات الصلة، ويبرز هذا الإعتماد من خلال دمج الأنظمة المعلوماتية المحاسبية ضمن سير العمل اليومي، بحيث أصبحت تشكل جزءا لا يتجزأ من البنية التنظيمية الداخلية للوكالة.

إعتمدت الوكالة بشكل كبير على نظام ORASS 5.1، الذي يعد حجر الزاوية في الرقمنة المحاسبية، حيث يسهل إدخال البيانات، التحكم في العمليات، وإعداد التقارير الدورية في وقت أقل بكثير مقارنة بالنظام الورقي، كما يتيح ربط جميع المعاملات المحاسبية في قاعدة بيانات موحدة، مما يسهل متابعة العمليات، يقلص الأخطاء البشرية الناتجة عن الإدخال اليدوي، ويسرع وتيرة إنجاز المعاملات، ما يساهم في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية للمصالح المحاسبية.

وإلى جانب نظام ORASS 5.1، تم تعزيز هذا المسار الرقمي من خلال إدراج جهاز الدفع الإلكتروني TPE الذي أصبح أداة أساسية في عمليات التحصيل المالي، فهو يقلل من الإعتماد على الدفع النقدي، ويسهم في تسجيل المبالغ فورا ضمن النظام المحاسبي بطريقة إلكترونية، مما يعزز فاعلية المعالجة، يضمن دقة أكبر في التقييد، ويقلل الفجوات بين التحصيلات المالية والقيود المحاسبية، ويؤشر هذا التوجه إلى وجود إرادة مؤسساتية حقيقية في إعتماد الرقمنة كخيار إستراتيجي لتحسين الأداء المحاسبي والإداري داخل الوكالة، من خلال إستغلال الحلول التكنولوجية في كل من الجوانب التشغيلية والمالية على حد سواء.

ثالثا: التحديات التي تواجه رقمنة العمليات المحاسبية

رغم المكاسب التي حققتها وكالة CAAR 311 خنشلة من خلال تبني الأنظمة الرقمية في تسيير عملياتها المحاسبية، إلا أن مسار الرقمنة لا يخلو من تحديات تعيق تحقيق الفعالية المرجوة بشكل كامل، وتتمثل أبرز هذه التحديات في ضعف التكوين البشري، حيث لا يزال عدد من الموظفين يفتقرون إلى المهارات الكافية للتعامل مع الأنظمة المعلوماتية بكفاءة، مما ينعكس سلبا على جودة المعالجة ويؤدي إلى إرتكاب أخطاء أو تأخر في إستغلال وظائف النظام.

كما تواجه الوكالة تحديا آخر يتمثل في الإعتماد الجزئي على الرقمنة، إذ لم يتم تعميم النظام المعلوماتي بشكل شامل على جميع الإجراءات المحاسبية، ما يؤدي إلى وجود فجوة بين العمليات الرقمية وتلك التي لا تزال تنجز ورقيا، وبالتالي تظهر صعوبات في التنسيق والربط بين المعطيات، ويضاف إلى ذلك محدودية التحديثات التقنية التي يتلقاها النظام الأمر الذي قد يخلق مشاكل توافق أو قصور في تلبية إحتياجات الوكالة المتطورة.

إلى جانب ذلك، تعتبر بعض التحديات اللوجستية والتقنية عائقا إضافيا أمام إستقرار إستمرارية النظام الرقمي، مثل إنقطاعات شبكة الإنترنت أو ضعف البنية التحتية الرقمية في بعض المصالح، مما يؤثر مباشرة على سرعة الإستجابة وكفاءة الإستخدام، كما أن غياب إطار قانوني واضح ينظم العمل الرقمي في مجال الضمانات المحاسبية قد يشكل عائقا أمام توسيع نطاق الإستخدام وتوحيده عبر مختلف الوكالات والفروع، ويزيد من المخاوف المرتبطة بشرعية التعاملات الرقمية.

وعليه، فإن تذليل هذه التحديات يتطلب إستراتيجية واضحة تتضمن التكوين المستمر للموظفين، تطوير البنية التحتية الرقمية، وتحديث الأنظمة بانتظام، إلى جانب سن تشريعات تواكب التطور الرقمي وتضفي الشرعية على المعاملات الإلكترونية، ما يمكن من ضمان إستدامة الرقمنة وفعاليتها داخل الوكالة.

المطلب الثاني: إنعكاسات التحول الرقمي على معالجة الضمانات الخاصة بوكالة CAAR خنشلة

أدى إعتماد وكالة CAAR 311 خنشلة على الأنظمة الرقمية، لاسيما نظام ORASS 5.1، إلى إحداث تحول نوعي في كيفية معالجة الضمانات الخاصة، سواءا من حيث الإجراءات الإدارية أو الجوانب المحاسبية ذات الصلة، وقد إنعكس هذا التحول الرقمي على عدة مستويات، يمكن تناولها وفق المحاور التالية:

أولا: رقمنة إجراءات تسجيل الضمانات الخاصة

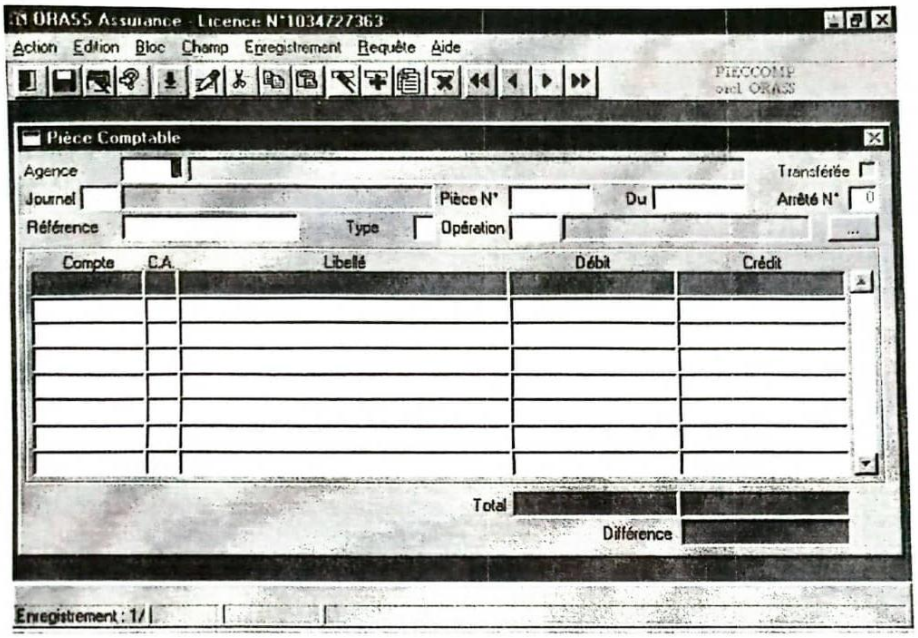
قبل إعتماد النظام الرقمي، كانت عملية تسجيل الضمانات الخاصة تتم يدويا من خلال ملفات ورقية، مما كان يفتح المجال لفقدان الوثائق أو تأخر المعالجة، أما بعد إدخال النظام المعلوماتي ORASS 5.1، فقد أصبحت هذه الإجراءات تنجز إلكترونيا، بدءا من تقديم الطلب وصولا إلى أرشفته ومتابعته عبر مراحل واضحة ومسجلة رقميا.

تمت رقمنة الإستمارات والنماذج الخاصة بالضمانات، كما أدمجت هذه الأخيرة في سير عمل رقمي يتيح تتبع كل عملية بدقة، مع ربطها بالجهات المختصة داخليا مثل المصالح المحاسبية والإدارية، وقد مكن هذا من تقليص الوقت المستغرق لإنجاز الملفات، وتفادي تكرار المعلومات أو إزدواجية المعالجة.

إحدى أبرز ميزات النظام هي شاشة إدخال "القطع المحاسبية (Saisie des pièces comptables) حيث يتم عبرها تسجيل كافة تفاصيل الضمانات الخاصة، بما في ذلك: نوع القيد (مدين/دائن)، الحساب المعني، مبلغ العملية، التاريخ، البيان التوضيحي، وطريقة الدفع، كما يظهر النظام في نفس الواجهة رصيد العمليات والمجموع الكلي، ما يمكن من التحقق الفوري من صحة التسجيل.

ولتقريب الصورة بشكل أوضح، نعرض فيما يلي واجهة النظام الخاصة بإدخال القطع المحاسبية:

الشكل (20): شاشة إدخال القطع المحاسبية (Saisie des pièces comptables)



المصدر: إعتمادا على وثائق الوكالة

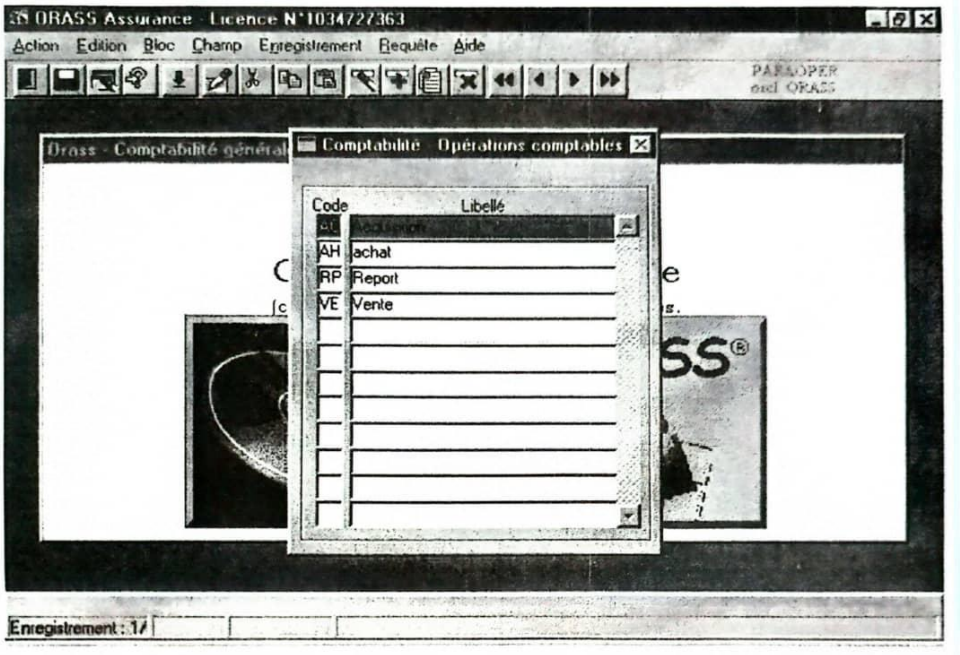
يوضح هذا الشكل كيفية إدخال القيود المحاسبية المرتبطة بالضمانات الخاصة، مع عرض تلقائي لفروقات المبالغ المدينة والدائنة، وتحديد الحسابات المعنية والبيانات المرتبطة بها.

كما يمكن النظام المستخدم من تحديد نوع العملية المحاسبية من خلال واجهة خاصة تضم قائمة بالأنواع (Acquisition, Cession, Report...)، حيث يتم إختيار النوع المناسب وربطه مباشرة بالقيد المحاسبي، مما يسهل التبويب الآلي للعمليات وضمان تطابقها مع النظام المحاسبي المعتم.

وفيما يلي واجهة النظام التي تتيح هذا التصنيف المحاسبي بشكل دقيق ومنظم:

الشكل (21): شاشة تحديد نوع العملية المحاسبية

(Types des opérations comptables)



المصدر: إعتمادا على وثائق الوكالة

يظهر الشكل كيفية تصنيف العمليات المالية المختلفة المرتبطة بالضمانات الخاصة، من خلال إدخال الرمز والبيان التوضيحي لكل عملية، ما يسهل معالجتها آليا وربطها بالحساب المناسب.

إلى جانب نظام ORASS 5.1، ساهم إدراج جهاز الدفع الإلكتروني TPE في تعزيز عملية الرقمنة المتعلقة بالضمانات الخاصة، خصوصا في مرحلة تحصيل المبالغ المرتبطة بها، فقد أصبحت الإجراءات المالية المرتبطة بإصدار الضمانات تتم بطريقة أكثر شفافية وسرعة، حيث يمكن الجهاز المستخدم من إنجاز عملية الدفع إلكترونيا، مع إصدار وصل فوري يتم دمجه في النظام المحاسبي، هذا التكامل بين جهاز TPE ونظام ORASS 5.1 ساعد على توثيق كل العمليات وتسهيل ربطها بالحسابات دون تدخل يدوي.

ثانيا: تأثير الرقمنة على دقة وسرعة المعالجة المحاسبية

أسهم التحول الرقمي بشكل ملحوظ في تحسين دقة المعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة داخل وكالة CAAR 311 خنشلة، من خلال تقليل التدخل اليدوي، وتوفير قاعدة بيانات موحدة ودقيقة تسهل إدخال

المعلومات والتحقق منها، وبفضل الربط الآلي بين الأقسام، أصبحت البيانات تنقل دون الحاجة إلى إعادة الإدخال، ما خفض من نسبة الأخطاء المحاسبية المحتملة، خاصة في العمليات التي كانت تعتمد سابقا على جهد يدوي كبير.

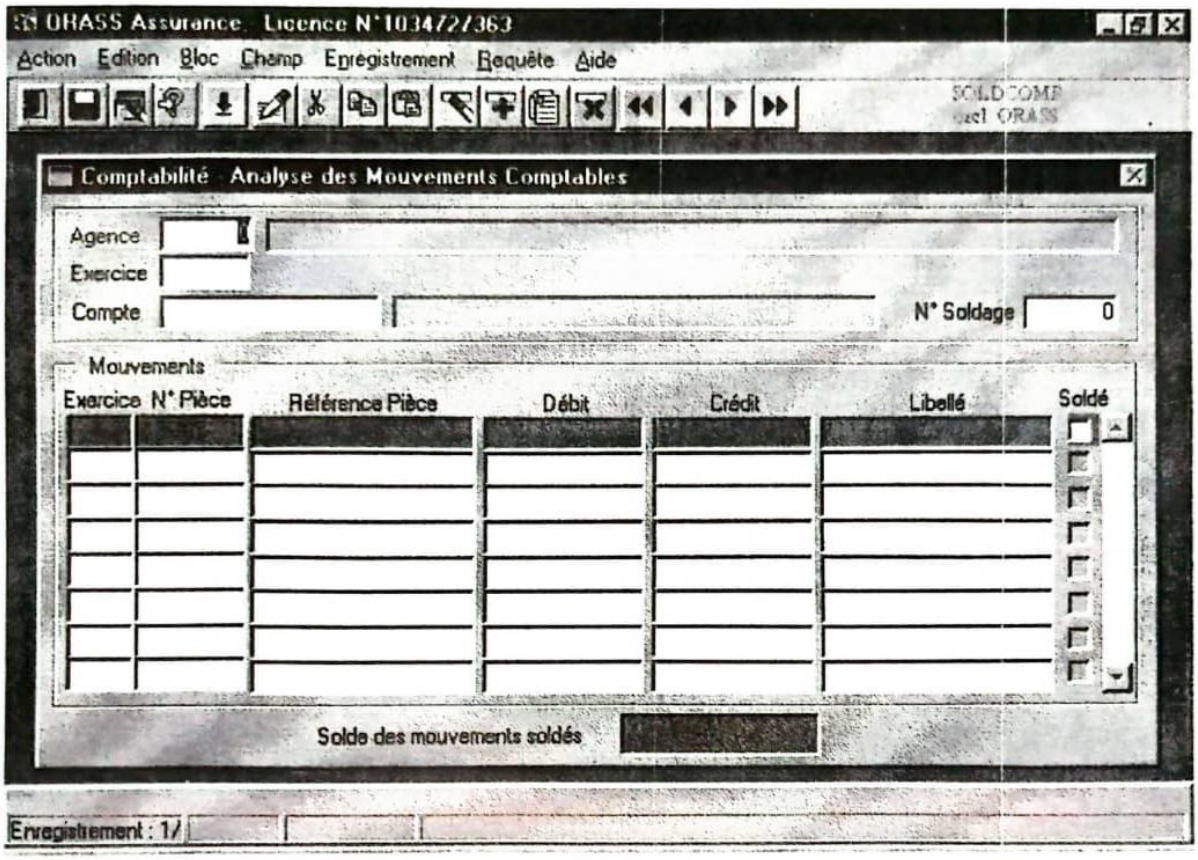
وقد ساعد نظام ORASS 5.1 في تسريع وتيرة إنجاز العمليات، حيث أصبح بالإمكان تسجيل الضمان، مراجعته، والموافقة عليه في فترة وجيزة مقارنة بالنظام الورقي السابق. وتم تعزيز هذه السرعة من خلال إعتماد آليات تلقائية للتنبيهات والإشعارات التي توجه المستخدمين إلى الخطوات المتبقية أو الملفات التي تتطلب تدخلا، ما خفض عدد الملفات المعلقة ورفع من سلاسة الدورة المحاسبية.

ومن أبرز المؤشرات العملية على هذا التحسن، ما يتيحه النظام من تحليل دقيق لحركة القيود المحاسبية المتعلقة بالضمانات الخاصة، حيث يعرض كل قيد محاسبي بشكل واضح ومفصل مع إمكانية التصفية حسب التواريخ أو طبيعة العملية، مما يمكن المحاسب من تتبع مسار المعالجة والتحقق من صحتها بسهولة.

وفيما يلي صورة توضيحية لواجهة النظام المخصصة لتحليل هذه الحركات المحاسبية:

الشكل (22): واجهة تحليل الحركات المحاسبية

(Analyse des mouvements comptables)



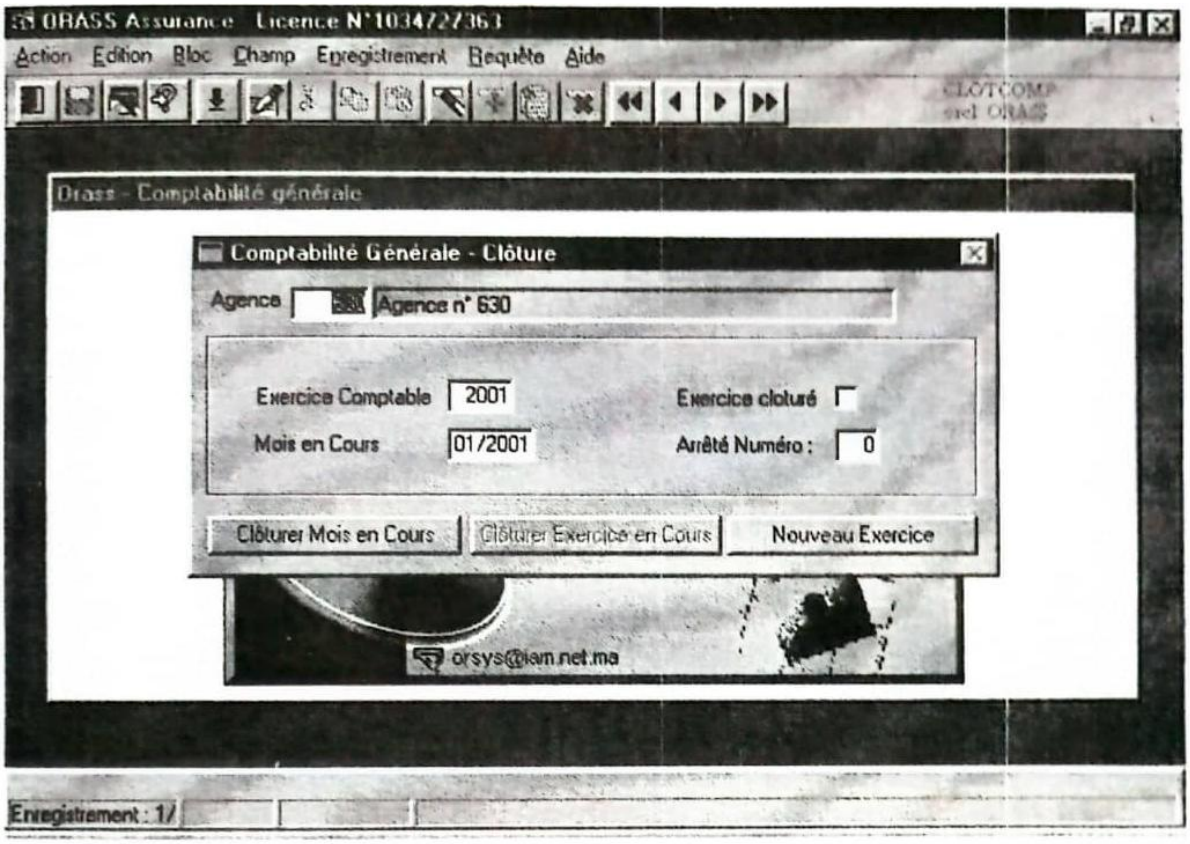
المصدر: إعتمادا على وثائق الوكالة

يوضح واجهة تحليل الحركات المحاسبية التي تسمح بمراقبة كل عملية مالية تمت داخل النظام، مع عرض تفاصيل دقيقة لتاريخ ونوع الحركة.

إضافة إلى ذلك، يوفر النظام وظيفة الإقفال المحاسبي بشكل آلي في نهاية كل دورة، وهو ما يسمح بضمان توازن الحسابات وعدم ضياع البيانات أو تكرارها، يمكن أيضا إجراء مراجعة شاملة قبل الإقفال عبر إستخراج كشوفات الحركات، مما يساعد على إكتشاف الأخطاء قبل تثبيتها نهائيا.

وفي هذا السياق، يبين الشكل التالي واجهة الإقفال المحاسبي التي يعتمدها النظام:

الشكل (23): واجهة الإقفال المحاسبي (Clôture comptable)



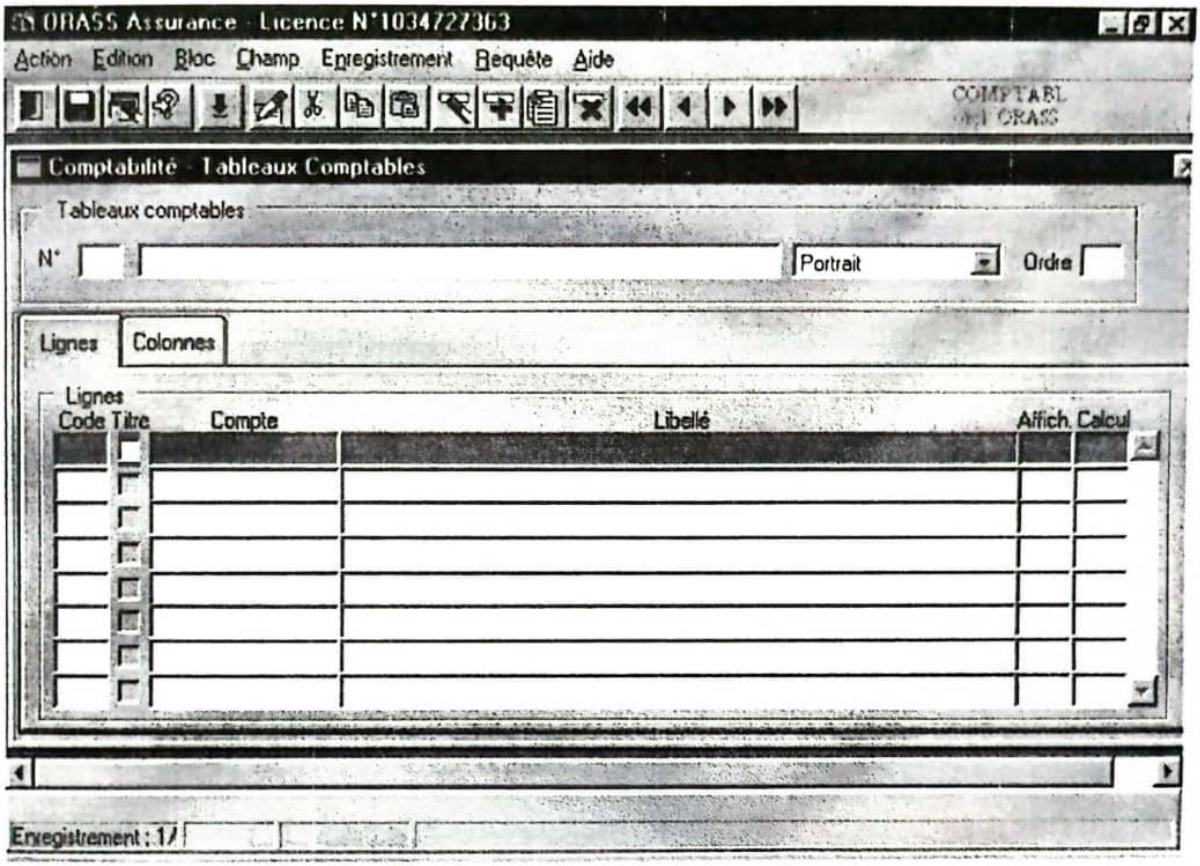
المصدر: إعتمادا على وثائق الوكالة

يعرض نموذجا لواجهة إقفال الحسابات، مع خيارات المراجعة والتدقيق قبل إنهاء الدورة المحاسبية.

أما بالنسبة للجداول المحاسبية، فقد أصبح بإمكان النظام إنتاج جداول مالية تلقائية تحتوي على كافة تفاصيل العمليات المنجزة، بما فيها العمليات المرتبطة بالضمانات الخاصة، وهذا دون الحاجة إلى إعادة إدخال البيانات أو ترتيبها يدويا، تعتبر هذه الوظيفة من أبرز مظاهر التحسين في الدقة والسرعة، حيث تختصر ساعات من العمل اليدوي إلى دقائق.

وللتوضيح أكثر، يبرز الشكل التالي نموذجا من الجداول المحاسبية التي يولدها النظام:

الشكل (24): نموذج الجداول المحاسبية (Tableaux comptables)



المصدر: إعتمادا على وثائق الوكالة

يعرض مثالا على الجداول المحاسبية الناتجة عن النظام، والتي تشمل الأعمدة الرئيسية مثل أسماء الحسابات، المبالغ، التواريخ، والمرجع المحاسبي.

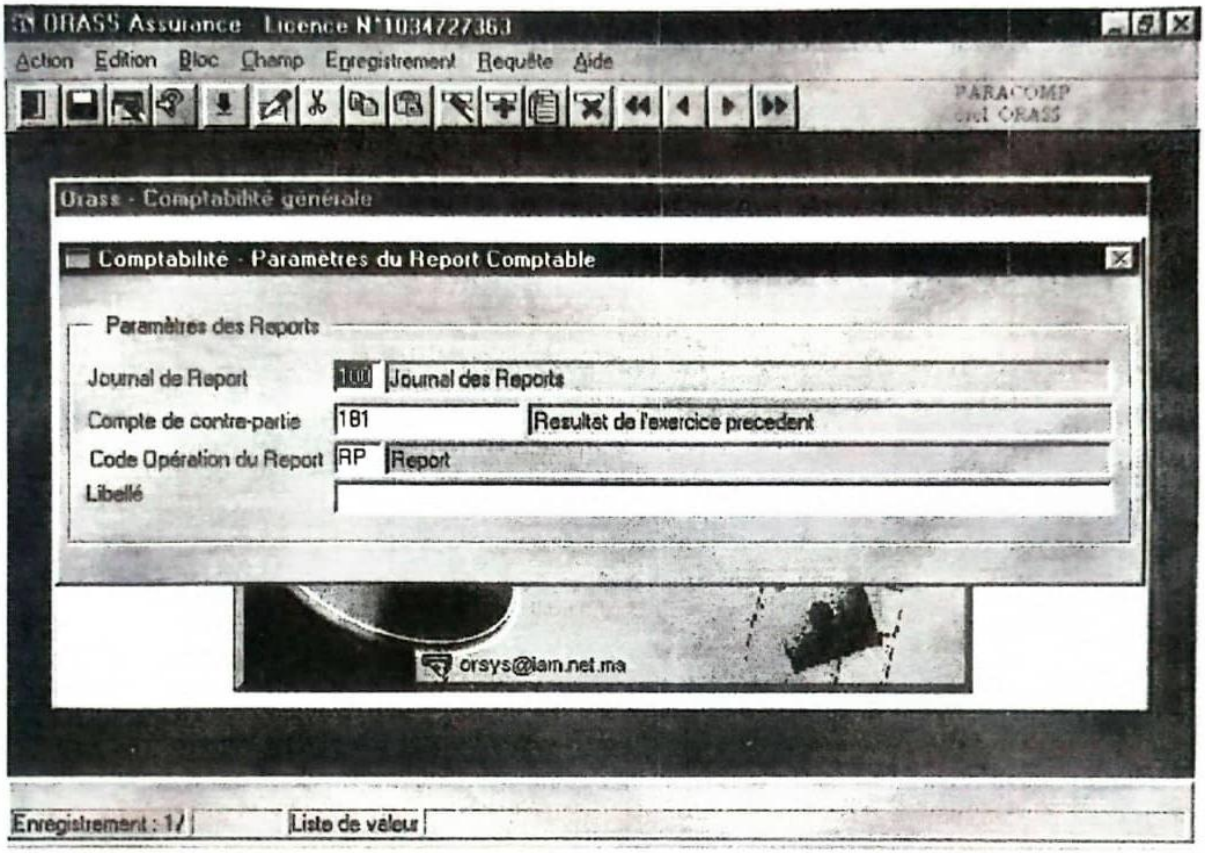
ولا يمكن إغفال دور جهاز TPE الذي ساهم بدوره في تعزيز دقة المعالجة، من خلال الدمج شبه الفوري لبيانات الدفع الإلكتروني ضمن النظام المحاسبي، مما قلل من الأخطاء البشرية المرتبطة بإعادة الإدخال اليدوي، وسرع عملية تسجيل العمليات المالية المرتبطة بالزبائن.

ثالثا: دور الرقمنة في مراقبة العمليات وضبطها

وفر نظام ORASS 5.1 أدوات رقابية دقيقة تدعم آليات المراقبة الداخلية من خلال تسجيل كل عملية محاسبية أو إدارية متعلقة بالضمانات الخاصة في سجل زمني متسلسل، مما يتيح تتبع كل خطوة على حدة ومعرفة المسؤول عنها بشكل فوري، وهو ما يشكل أساسا للشفافية والمساءلة داخل الوكالة.

ومن أبرز الأدوات المساعدة في هذا الجانب واجهة إعدادات الترحيل المحاسبي، التي تسمح بتهيئة النظام وفق معايير مضبوطة لضمان نقل البيانات بين الأقسام بشكل آلي ومنظم، كما هو موضح في الشكل أدناه:

الشكل (25): إعدادات الترحيل المحاسبي (Paramètres du report comptable)

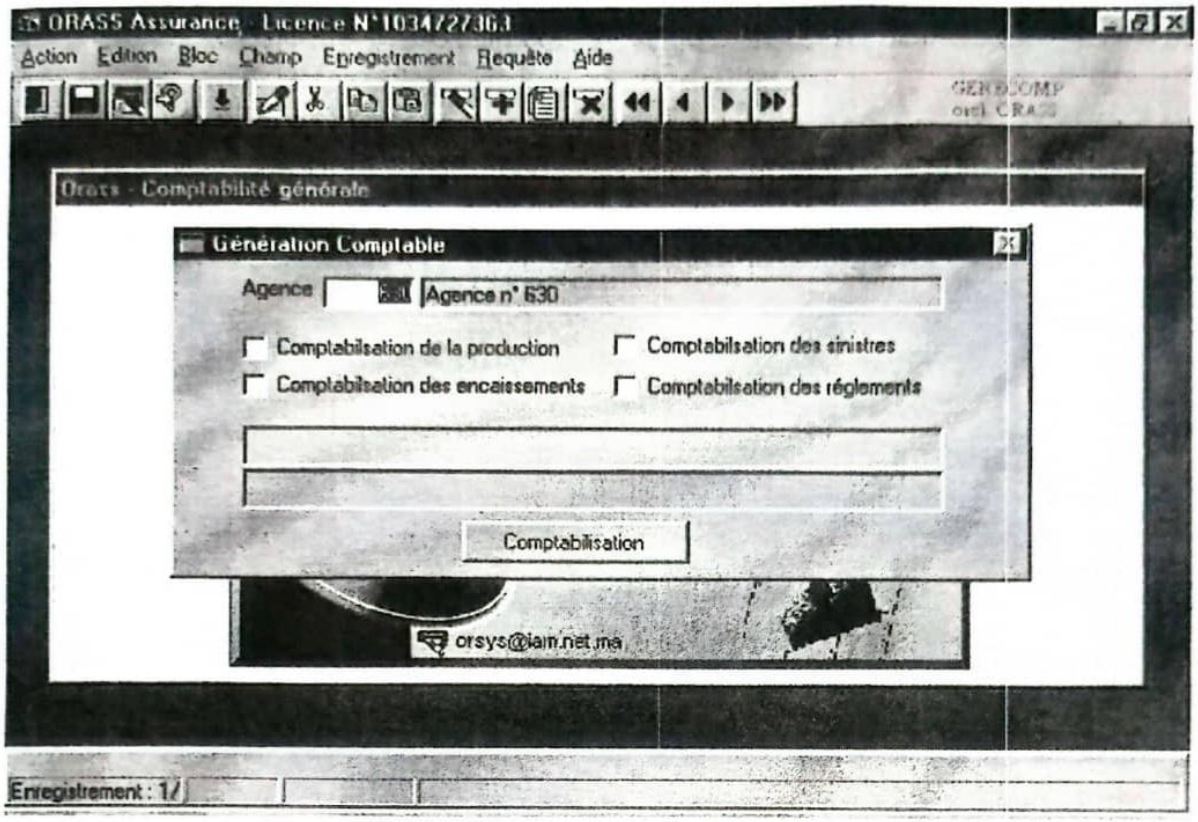


المصدر: إعتمادا على وثائق الوكالة

يوضح هذا الشكل كيفية تحديد حسابات الترحيل المحاسبي والشروط المتعلقة بها لضمان ترحيل البيانات المالية المرتبطة بالضمانات الخاصة بدقة ومن دون تدخل يدوي.

كما يعد نظام التوليد المحاسبي المدمج أحد أبرز آليات الرقابة، حيث يدمج العمليات المحاسبية المختلفة ضمن سلسلة مترابطة تسمح بتتبع المعاملات تلقائيا، والتحقق من صحتها في الوقت الفعلي، هذا ما توضحه واجهة التوليد المحاسبي:

الشكل (26): التوليد المحاسبي (Génération comptable intégrée)

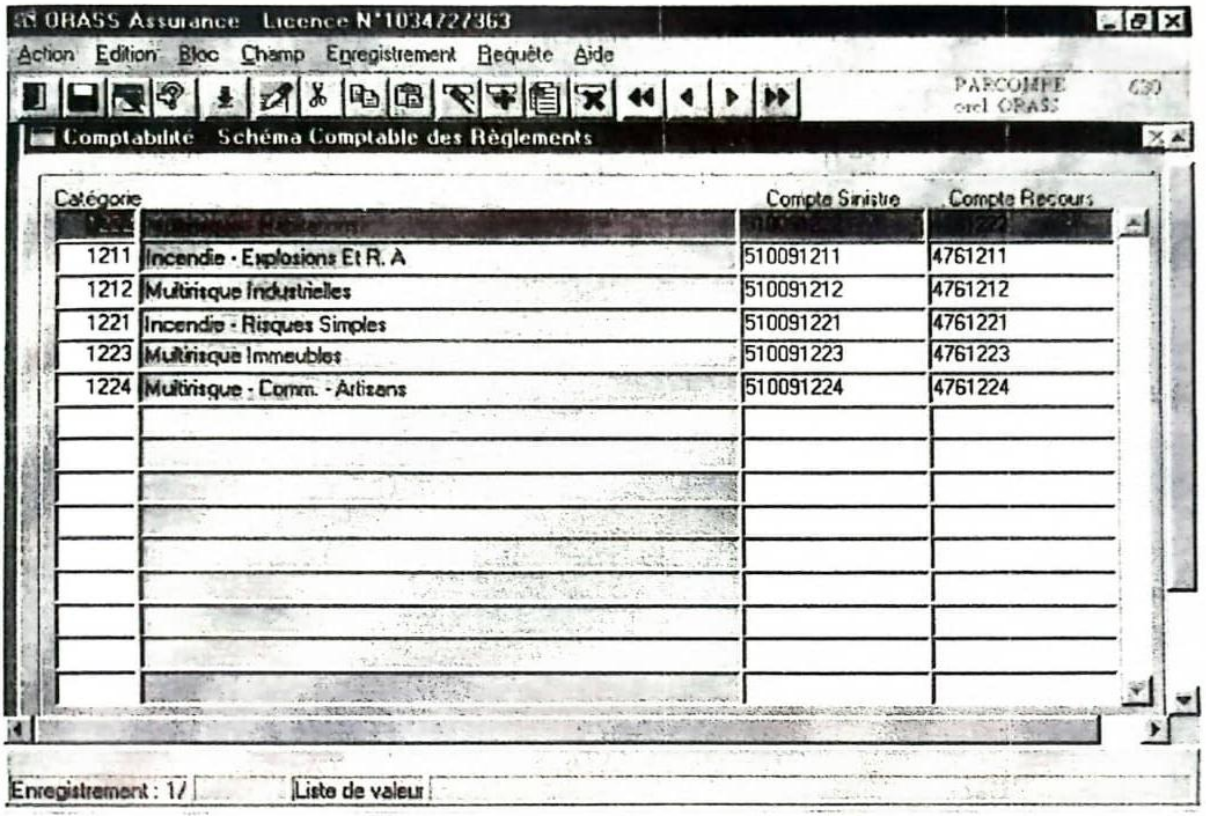


المصدر: إعتمادا على وثائق الوكالة

يعرض الشكل واجهة إعداد التوليد المدمج، حيث تدمج المعطيات في قيود موحدة قابلة للتتبع والمراجعة، مما يضمن سلامة كل العمليات وربطها بمصدرها الأصلي داخل النظام.

أما فيما يخص ضبط العمليات المتعلقة بالدفع والضمانات، فيتيح مخطط المحاسبة للمدفوعات إمكانية تتبع كل عملية مالية وربطها بالمستخدم والجهة المعنية، مما يعزز المراقبة الفردية ويقلل من فرص حدوث تلاعب أو أخطاء، يتجلى ذلك في الشكل التالي:

الشكل (27): مخطط المحاسبة للمدفوعات (Schéma comptable des règlements)



المصدر: إعتمادا على وثائق الوكالة

يوضح الشكل خريطة العمليات المحاسبية الخاصة بالمدفوعات، بما في ذلك الحسابات المستخدمة والتسلسل الزمني للمعالجة، ما يساعد على تتبع كل حركة مالية مرتبطة بالضمانات الخاصة.

كل هذه الوظائف عززت من قدرة الوكالة على ضبط العمليات بدقة أكبر، دون الإعتماد الكلي على الرقابة اليدوية، حيث أصبح النظام يصدر تنبيهات تلقائية عند حدوث خلل أو تجاوز، مما سهل من عمل فرق المراجعة والتفتيش، ورفع من مستوى الحوكمة والشفافية في تسيير ملفات الضمانات الخاصة.

المطلب الثالث: تقييم وتحليل نتائج التحول الرقمي من خلال بيانات الوكالة

بعد تطبيق النظام الرقمي ORASS 5.1 داخل وكالة CAAR 311 خنشلة، أصبح من الممكن تقييم فعالية هذا التحول بشكل ملموس من خلال البيانات العملية وردود فعل الموظفين ومؤشرات الأداء الوظيفي، وقد أظهرت مختلف المعطيات أن الرقمنة أثرت إيجابا على جودة العمل، مع تسجيل بعض التحديات التي يمكن تجاوزها بمزيد من التطوير.

أولا: ملاحظات موظفي المحاسبة حول الأنظمة الرقمية

عبر موظفو مصلحة المحاسبة بوكالة CAAR 311 خنشلة عن إرتياحهم العام لإستخدام الأنظمة الرقمية، خاصة نظام ORASS 5.1 وجهاز الدفع الإلكتروني TPE، معتبرين أن التحول الرقمي ساهم بوضوح في تسهيل المهام اليومية، من خلال تقليص الجهد اليدوي، وتسريع المعالجة، وتوفير منصة موحدة لمعالجة البيانات المالية والمحاسبية، وقد أشار العديد منهم إلى أن إستخدام جهاز TPE ساعدهم على متابعة المدفوعات بدقة، وخفف من الأعباء المرتبطة بالتعاملات النقدية، بما في ذلك مشكلات التحصيل اليدوي أو أخطاء العد.

رغم ذلك، أبدى بعض الموظفين ملاحظات تقنية تتعلق أساسا بضعف الإتصال بالشبكة في بعض الأحيان، أو الحاجة إلى تدريب إضافي لفهم بعض وظائف النظام بعمق، كما طرحت مطالب بتحسين واجهة الإستخدام لتكون أكثر تفاعلية وسلاسة، بالإضافة إلى تعزيز التكامل الفوري بين جهاز TPE والنظام المركزي ORASS 5.1 لضمان التحديث السلس والفوري للبيانات.

ثانيا: آثار ملموسة على كفاءة وجودة العمل

أظهرت المعطيات الداخلية لوكالة CAAR 311 خنشلة أن إدماج النظام الرقمي، لاسيما نظام ORASS 5.1 وجهاز TPE، ساهم بشكل واضح في رفع كفاءة العمل وتحسين جودة الأداء المحاسبي، فقد أدى هذا التحول إلى تقليص مدة معالجة الضمانات الخاصة، وتسريع عمليات التحصيل المالي، بفضل تقنيات الدفع الإلكتروني الآمنة والسريعة التي وفرها جهاز TPE، مما خفف من فترات الإنتظار وساهم في تحسين تجربة الزبون.

كما مكنت الرقمنة من تحسين دقة البيانات المحاسبية، نتيجة الحد من الأخطاء المرتبطة بالإدخال اليدوي، وإعتماد آليات تحقق آلي تضمن صحة المعلومات المدخلة، ووفرت الأنظمة الرقمية إمكانيات إستخراج التقارير الدورية بسرعة مما دعم متخذي القرار بمعطيات آنية وموثوقة، وقد لوحظ إنخفاض ملموس في عدد الملفات المؤجلة أو المعطلة، بفضل نظام التنبيهات والإشعارات المدمج في ORASS 5.1، في حين ساهم الإعتماد على بيانات الدفع المولدة مباشرة من جهاز TPE في تعزيز الثقة بين الموظف والزبون، وتقليص نسبة الأخطاء الناتجة عن التدخل البشري.

ثالثا: إقتراحات تطوير الرقمنة مستقبلا داخل الوكالة

بناءا على ما تم رصده من ملاحظات عملية داخل وكالة CAAR 311 خنشلة، برزت جملة من الإقتراحات التي من شأنها تعزيز فعالية الرقمنة مستقبلا في مقدمتها، تأتي الحاجة إلى تعزيز التكوين المستمر للموظفين في مجال إستخدام الأنظمة المعلوماتية، عبر تنظيم دورات تدريبية تطبيقية تتماشى مع التحديثات الدورية لنظام ORASS 5.1 كما يوصى بتطوير واجهة هذا النظام لتكون أكثر تفاعلية وسلاسة، مع إمكانية إدماج تقنيات الذكاء الإصطناعي لتحليل البيانات وإقتراح حلول ذكية تلقائيا.

من بين الاقتراحات التقنية، برزت ضرورة ربط جهاز الدفع الإلكتروني TPE بشكل مباشر ومتزامن مع نظام ORASS 5.1، لتفادي الحاجة إلى إدخال بعض البيانات يدويا بعد كل عملية دفع، وضمان تحديث فوري للحسابات كما إقترح عدد من الموظفين توسيع عدد نقاط الدفع الإلكتروني داخل الوكالة، وتوفير أجهزة TPE إحتياطية لتفادي تعطيل العمل في حال وقوع أعطال، وفي السياق ذاته، تمت الإشارة إلى أهمية تكوين الموظفين على صيانة الجهاز وإستغلال جميع وظائفه، بما فيها الثانوية غير المفعلة حاليا.

من جهة أخرى، أثيرت إشكالية تتعلق بجانب مهم من العملية، وهو ضعف إقبال المواطنين على إستخدام البطاقة البنكية، بسبب نقص الوعي بأهميتها أو ضعف الثقافة الرقمية لديهم، رغم ما يوفره هذا الخيار من سرعة، أمان، وراحة في إنجاز المعاملات، وهو ما يتطلب جهودا تحسيسية موازية لتعزيز إستخدام هذه التقنية، وتعميم ثقافة الدفع الإلكتروني لدى الزبائن.

خلاصة القول، إن تطوير الرقمنة داخل وكالة CAAR 311 خنشلة لا يقتصر على الجانب التقني فقط، بل يتطلب أيضا تهيئة بيئة عمل متكاملة تشمل تكوين الموظفين، تحسين الأنظمة، ورفع وعي الزبائن، بما يضمن الإستفادة الكاملة من مزايا التحول الرقمي في معالجة الضمانات الخاصة.

و من خلال هاذا المبحث تمت دراسة واقع التحول الرقمي داخل وكالة CAAR 311 خنشلة، تبين أن إعتماد النظام المعلوماتي ORASS 5.1 جنبا إلى جنب مع جهاز الدفع الإلكتروني TPE، قد مثل نقطة تحول جوهرية في كيفية تسيير المعاملات المحاسبية ومعالجة الضمانات الخاصة، فقد ساهم هذا التوجه الرقمي في رقمنة الإجراءات الإدارية والمالية وتحسين دقة المعالجة وسرعتها، وتقليص المدة الزمنية لإنجاز الملفات، بالإضافة إلى توفير أدوات فعالة للمراقبة والضبط تعزز من الشفافية والحوكمة.

كما أظهرت ردود الفعل الميدانية من موظفي الوكالة آثارا إيجابية ملموسة على الأداء العام وجودة العمل، في حين ظلت بعض التحديات قائمة، خاصة ما يتعلق بمحدودية التكوين التقني، وصعوبة الربط التلقائي الكامل بين الأنظمة إضافة إلى ضعف الثقافة الرقمية لدى بعض المواطنين الذين لا يزالون مترددين في إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني.

وعليه، فإن التحول الرقمي داخل الوكالة ليس مجرد خيار تقني، بل هو مسار إداري وتنظيمي وإستراتيجي، يجب دعمه من خلال تطوير التكوين المستمر، وتوسيع نطاق الرقمنة ليشمل كافة العمليات، مع ضمان تحديث دائم للأنظمة بما يتماشى مع متطلبات العمل المتجددة، وذلك لتحقيق الأهداف المرجوة بأعلى مستويات الفعالية والإحترافية.

خلاصة:

من خلال التعمق في واقع العمل داخل وكالة التأمين CAAR 311 خنشلة، أمكن الوقوف على عدد من الجوانب الجوهرية التي تشكل البنية التنظيمية والفنية للشركة، وتؤثر مباشرة في جودة خدماتها ومردوديتها، فقد أبانت المعطيات الميدانية عن طبيعة العلاقات بين المصالح، وأساليب التسيير المتبعة، وكيفية توجيه الأداء نحو تحقيق الأهداف التأمينية وفق منطق إداري متماسك.

كما سمحت المعالجة التفصيلية للضمانات الخاصة بكشف دقيق عن طبيعة هذه الخدمات، وما تقتضيه من إحتياطات وشروط تقنية وتنظيمية لتأمين فعاليتها، أظهرت الدراسة مدى تنوع المستفيدين منها، وإختلاف آليات التقييم والتسعير، وبينت في المقابل حجم التحديات التي كانت مطروحة في ظل المعالجة التقليدية، سواءا من حيث الجهد المبذول أو من حيث محدودية الأدوات المتاحة آنذاك.

وقد كشفت النتائج أن إدراج نظام المعلومات المحاسبي ORASS 5.1 كان له أثر ملموس في تحسين تنظيم المعطيات وتسريع وتيرة المعالجة، بفضل ما يوفره من تكامل بين الوظائف وتسجيل آلي للعمليات، كما ساهم إستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني TPE في تسهيل التحصيل المالي، وضمان شفافية التعاملات، وتقليص هامش الخطأ البشري، وهو ما ساعد على تعزيز العلاقة مع الزبائن وزيادة الثقة في النظام التأميني الرقمي.

وعليه، تبين من خلال الدراسة أن إعتماد التحول الرقمي داخل الوكالة لم يكن إجراءا ظرفيا بل خيارا إستراتيجيا، مكن الشركة من تحسين فعالية خدماتها، وتطوير نظامها المحاسبي، ورفع كفاءة الأداء العام بما يتماشى مع التحولات التقنية ومتطلبات العصر.

خاتمة عامة

خاتمة عامة:

أضحى التحول الرقمي في العصر الراهن من أبرز ملامح التغير الهيكلي الذي تشهده المؤسسات في مختلف القطاعات، حيث لم يعد مجرد خيار تقني، بل تحول إلى مسار إستراتيجي يعيد تشكيل بيئات العمل ويعيد تعريف الأدوار والممارسات المهنية، فقد فرضت الرقمنة واقعا جديدا يقوم على السرعة، التفاعلية، وتكامل البيانات، مما أفرز أساليب جديدة في الإدارة وإتخاذ القرار، خصوصا في المجالات التي تعتمد بشكل كبير على تدفق المعلومات ودقة المعالجة، ومن أبرزها القطاع المحاسبي والتأميني.

وفي هذا الإطار، شكل توظيف الأنظمة الرقمية المتخصصة خطوة حاسمة نحو تجويد العمل المحاسبي وضبط مختلف العمليات المالية بشركات التأمين، فقد مكن إستخدام برامج محاسبية متقدمة مثل ORASS 5.1 من إرساء قواعد أكثر دقة وتنظيما في معالجة البيانات، عبر تسجيل آلي للعمليات وربط محكم بين المصالح الوظيفية، مما إنعكس إيجابا على سرعة التسيير وتقليص الأخطاء، كما ساهم إدراج أجهزة الدفع الإلكتروني TPE في تسهيل عمليات التحصيل، وتوفير قدر أكبر من الشفافية في التعاملات المالية لهذه الشركات، بما يدعم الثقة ويعزز مصداقيتها أمام المتعاملين.

إن التقدم التكنولوجي في شركات التأمين لم يعد يقتصر على تحسين الجانب التقني فحسب، بل أصبح ينعكس مباشرة على جودة الخدمات وكفاءة الأداء، خاصة في ما يتعلق بالمعالجة المحاسبية للضمانات ذات الطابع الخاص، التي تتطلب دقة وصرامة في التسيير، وقد ساعد هذا التوجه الرقمي على بناء منظومات أكثر مرونة وإستجابة للمتغيرات، مما يعزز من قدرة هذه الشركات على مواجهة التحديات الخارجية ومواكبة متطلبات التطور.

ورغم ما تحقق من إنجازات على هذا الصعيد، إلا أن التحول الرقمي لا يزال يواجه في السياق المحلي جملة من العقبات، من بينها محدودية البنى التحتية، نقص التأهيل البشري، وضعف ثقافة التغيير داخل بعض شركات التأمين وهو ما يستدعي مقاربة شاملة تجمع بين تحديث الأدوات وتطوير الكفاءات، ضمن رؤية متناسقة تراعي خصوصيات البيئة المؤسساتية وتستند إلى تخطيط إستراتيجي بعيد المدى.

لقد أصبحت الرقمنة بمثابة إستثمار للمستقبل، وأحد أوجه الثروة غير المادية لشركات التأمين، لما توفره من مزايا تنافسية وفرص للإبتكار، كما أنها أداة تمكينية تسمح بتحقيق الإستدامة، وتحسين الأداء، وضمان الشفافية في التعاملات، وفي هذا السياق، تمثل الحلول الرقمية المتقدمة مثل برنامج ORASS 5.1 وأجهزة الدفع الإلكتروني

TPE كأمثلة واضحة على كيف يمكن للتكنولوجيا أن تدعم ممارسات محاسبية أكثر فاعلية، وتفتح آفاقا جديدة نحو ترسيخ مهنية راقية تراعي الدقة، الأمان، وسرعة الإنجاز، ما يجعل من الرقمنة أحد أعمدة مستقبل المحاسبة داخل المؤسسات التأمينية.

أولا: نتائج الدراسة

من خلال الدراسة النظرية والميدانية للموضوع توصلنا إلى النتائج التالية:

1. أكد التحول الرقمي مكانته كضرورة إستراتيجية لتطوير الأداء المحاسبي في قطاع التأمين، بإعتباره أداة لتحسين الجودة، تسريع العمليات، وتعزيز التتبع والشفافية.

2. أظهر التحول الرقمي قدرته على دعم إتخاذ القرار المحاسبي من خلال توفير بيانات آنية ودقيقة، مما يسمح بمراقبة دقيقة للضمانات الخاصة وتقييم فعال لمخاطرها.

3. ساهمت الأدبيات النظرية في إبراز أهمية التحول الرقمي في تقليص الأخطاء البشرية في العمليات المحاسبية، خاصة من خلال الأتمتة والذكاء الإصطناعي وتحليل البيانات الضخمة.

4. يؤدي إدماج الرقمنة في شركات التأمين إلى إعادة تنظيم بيئة العمل المحاسبية، حيث يعاد توزيع المهام، وتطور المهارات، وتستبدل الإجراءات اليدوية بأخرى رقمية.

5. نجاح التحول الرقمي يرتبط بثلاثة عوامل رئيسية: توفر بنية تحتية تكنولوجية ملائمة، كفاءات بشرية مدربة، وإلتزام إداري بالإصلاح.

6. يساعد التحول الرقمي في تحقيق التكامل بين أقسام الشركة من خلال نظام معلومات موحد، يربط بين الإدارة، المحاسبة، وخدمة العملاء، مما يضمن إنسجام العمليات وتكامل البيانات.

7. بينت المعاينة التطبيقية أن برنامج ORASS 5.1 ساهم في تحسين دقة وسرعة المعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة، من خلال تسجيل العمليات بشكل آلي وربطها بمصدرها.

8. أظهر إستخدام أجهزة الدفع الإلكتروني TPE قدرة عالية على تحسين التحصيل، وضمان الشفافية، والحد من المعاملات الورقية، ما دعم مصداقية النظام المالي الداخلي.

9. ساهم النظام الرقمي في وكالة CAAR 311 خنشلة في تقليص الزمن المستغرق لمعالجة الملفات المحاسبية، خاصة تلك المتعلقة بالضمانات الخاصة، مقارنة بالأساليب التقليدية السابقة.

10. تحققت الفعالية في ضبط العمليات ومراقبتها من خلال تقارير لحظية وفرها نظام ORASS 5.1، ما سمح بالكشف المبكر عن الأخطاء، وتحسين التدقيق الداخلي.

11. كشفت الدراسة عن تفاوت في تأهيل الكفاءات داخل الوكالة للتعامل مع الأدوات الرقمية، حيث أن بعض المستخدمين ما زالوا بحاجة إلى تدريب إضافي للإستفادة المثلى من إمكانات النظام.

ثانيا: الإقتراحات

بناءا على النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة، يمكن تقديم الإقتراحات التالية لتعزيز فعالية التحول الرقمي في المعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة بشركة التأمين:

1. ضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية داخل وكالة CAAR 311 خنشلة، من خلال تحديث الشبكات، وتوفير أجهزة متطورة تواكب متطلبات البرامج المحاسبية الحديثة.

2. تعزيز برامج التكوين المستمر لفائدة مستخدمي النظام الرقمي ORASS 5.1، لضمان الإستغلال الأمثل لمختلف وظائفه، والرفع من كفاءة المعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة.

3. العمل على تكثيف إستخدام أجهزة الدفع الإلكتروني TPE وتوسيع مجالات إستعمالها، بما يضمن الشفافية في عمليات التحصيل، ويحد من المعاملات الورقية.

4. دعم ثقافة التغيير داخل المؤسسة من خلال حملات تحسيسية داخلية تبرز أهمية الرقمنة، وتحث على تبني أدوات التحول الرقمي بشكل إيجابي وفعال.

5. وضع آليات رقابة دورية على النظام الرقمي ORASS 5.1 لمتابعة الأداء، رصد الثغرات، وتحديث النظام بشكل منتظم لتفادي أي إختلالات محتملة في معالجة العمليات المحاسبية.

6. تشجيع الربط الإلكتروني بين الأقسام المختلفة (الإدارة، المحاسبة، خدمة العملاء)، لتحقيق تكامل البيانات وضمان سلاسة في معالجة الضمانات ذات الطابع الخاص.

7. إنشاء وحدة داخلية مختصة بالرقمنة داخل الوكالة، تتولى مهمة المتابعة التقنية، الدعم الفني، وإقتراح حلول مبتكرة لتحسين العمل الرقمي المحاسبي.

8. العمل على تعميم التجربة الرقمية الناجحة لوكالة CAAR 311 خنشلة على باقي الوكالات، من خلال إعداد دليل مرجعي يستند إلى أفضل الممارسات المعتمدة.

الملاحق

الملاحق:

الملحق رقم (01):

COMPTE	LIBELLÉ	DEBIT	CRÉDIT
512xx	Encaissement par TPE « Client »	2 087,36	
6273	Commissions sur TPE « Client »	6,00	
45736	Tva sur commissions	1,02	
46799	Encaissement par TPE « Client »		2 094,38

الملحق رقم (02):

COMPTE	LIBELLÉ	DEBIT	CRÉDIT
46799	Virement TPE à encaisser « Client »	2 094,38	
18xx	Encaissement par TPE « Client »		2 094,38

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عباس لغرور خنشلة
كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
قسم العلوم الاقتصادية

Ministry of Higher Education and Scientific Research
Abbas laghrour University Khenchela
Faculty of Economics, Management and Commercial Sciences
Department of Economic Sciences

الرقم: 76 / ك ع إ ت ع ت/ ق ع م و/ 2025

خنشلة في : 2025-03-19

إلى السيد: مدير الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين
ولاية خنشلة

تسهيل مهمة

- سعيا لاستكمال البرنامج الدراسي المقرر للحصول على شهادة الماستر محاسبة ، ومن أجل تجسيد المفاهيم النظرية للطلبة ، يشرفنا أن أطلب من سيادتكم مساعدة وتسهيل المهمة للطالب:

الاسم و اللقب : محمود نجد الدين سعودي

تاريخ الميلاد: 2001-05-10 مكان الميلاد: خنشلة

رقم التسجيل: 34048393 التخصص: محاسبة

عنوان المذكرة: أثر التحول الرقمي على المعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة في شركة التأمين .

*وذلك من أجل إجراء تربص تطبيقي لدى مؤسستكم .

رئيس القسم :

أعقاب نور الدين
رئيس قسم المالية والمحاسبة

CAAR Service Comptabilité Tele Fax 032 32 26 74 وكالة خنشلة 371
M.LOUHABSSI Houcine
Chef de service
Finance & Comptabilité

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عباس لغرور خنشلة
كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
قسم العلوم الاقتصادية

Ministry of Higher Education and Scientific Research
Abbas laghrour University Khenchela
Faculty of Economics, Management and Commercial Sciences
Department of Economic Sciences

الرقم: 158 ك ع إ ت ع ت/ ق ع م و/ 2025

خنشلة في : 2025-03-12

إلى السيد: مدير الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين
ولاية خنشلة

تسهيل مهمة

- سعيا لاستكمال البرنامج الدراسي المقرر للحصول على شهادة الماستر محاسبة ، ومن أجل تجسيد المفاهيم النظرية للطلبة ، يشرفنا أن أطلب من سيادتكم مساعدة وتسهيل المهمة للطالب:

الاسم و اللقب : محمد الأمين مراح

تاريخ الميلاد: 2002-10-13 مكان الميلاد: خنشلة

رقم التسجيل: 34048383 التخصص: محاسبة

عنوان المذكرة: أثر التحول الرقمي على المعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة في شركة التأمين .

*وذلك من أجل إجراء تربص تطبيقي لدى مؤسستكم .

رئيس القسم :

أعقاب نور الدين
رئيس قسم المالية والمحاسبة

CAAR Service Comptabilité Tele Fax 032 32 26 74 وكالة خنشلة 371
M.LOUHABSSI Houcine
Chef de service
Finance & Comptabilité

Ministry of Higher Education and Scientific Research
Abbes laghrour University Khenchela
Faculty of Economics, Management and Commercial Sciences
Department of Economic Sciences

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عباس لغرور خنشلة
كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
قسم العلوم الاقتصادية

الرقم: / ك ع إ ت ع ت/ق ع م و/ 2025 خنشلة في : 2025.05.19

الاسم و اللقب : مسعودي محمود نجم الدين
تاريخ الميلاد: 10. 05. 2001 مكان الميلاد: خنشلة

- عنوان تقرير التربص: أثر التحول الرقمي على المحاسبة المحاسبة الخاصة بشركة التأمين
- مكان التربص: شركة التأمين وإعادة التأمين CAAR خنشلة فترة التربص من: 03.19 إلى: 05.12

عناصر المواظبة	العلامة	ملاحظة
المواظبة	04/04	
المبادرة	04/04	
المعارف التطبيقية	04/04	
قدرة العمل	04/03	
العلاقة مع العمال	04/04	
العلامة النهائية	20/19	

ملاحظات أخرى:

رئيس القسم
أعقاب نور الدين
رئيس قسم المالية والمحاسبة

مستغل المؤسسة
M.LOGHMASSI Houssine
Chef de service
Finance & Comptabilité

Ministry of Higher Education and Scientific Research
Abbes laghrour University Khenchela
Faculty of Economics, Management and Commercial Sciences
Department of Economic Sciences

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عباس لغرور خنشلة
كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
قسم العلوم الاقتصادية

الرقم: /ك ع إ ت ع ت/ق ع م و/ 2025 خنشلة في : 2025/05/19

الاسم و اللقب : مراح محمد الأمين
تاريخ الميلاد: 13 - 10 - 2000 مكان الميلاد: خنشلة

- عنوان تقرير التربص: أثر التحول الرقمي على المعالجة المحاسبية لعمليات الرواتب في شركات التأمين
- مكان التربص: شركة التأمين وإعادة التأمين CAAR خنشلة فترة التربص من: 03/19/ إلى: 05/19/

عناصر المواظبة	العلامة	ملاحظة
المواظبة	04/04	
المبادرة	04/04	
المعارف التطبيقية	04/04	
قدرة العمل	04/03	
العلاقة مع العمال	04/04	
العلامة النهائية	20/19	

ملاحظات أخرى:

رئيس القسم
أعقاب نور الدين
رئيس قسم المالية والمحاسبة

مستغل المؤسسة
M.LOGHMASSI Houssine
Chef de service
Finance & Comptabilité

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولا: الكتب

1. المعهد المالي، **مدخل إلى أساسيات التأمين**، الطبعة الأولى، مؤسسة النقد العربي السعودي، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2016.
2. فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمان الدوري، **إدارة البنوك**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.

ثانيا: المذكرات:

1. إيمان جواد، محمد السعيد بادو، **محاسبة عقود التأمين في الجزائر وفق النظام المحاسبي المالي دراسة حالة: الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين caar وكالة 219 حاسي مسعود لسنة 2021**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر غير منشورة تخصص محاسبة وتدقيق، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2022.
2. بلهاين عبير، خلدون مفيدة، **أثر التمويل وتوظيف الأموال على مردودية شركات التأمين–دراسة حالة: الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة قالمة**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر غير منشورة تخصص مالية المؤسسات، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر.
3. بن عيسى وفاء، **نظام التعويض في قانون التأمين الجزائري (دراسة عن حوادث المرور)**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر غير منشورة تخصص قانون أعمال، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر،2017.
4. بن قارة سرين، زيغم ابتهال، **التحول الرقمي في جامعة 8 ماي 1945 قالمة كخيار استراتيجي لضمان جودة الإدارة الجامعية**–دراسة حالة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر غير منشورة، تخصص إدارة الأعمال، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2023.
5. بوسلامة عبد الجليل، **المعالجة المحاسبية لعقود التأمين حسب نظام scf –دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين و إعادة التأمين caar وكالة تبسة 310**– مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر غير منشورة تخصص مالية ومؤسسات، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2019.

6. سامي بوحجيلة، إبراهيم فلوري، **المعالجة المحاسبية في شركة التامين دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين saa**، وكالة المليلية جيجل، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر غير منشورة تخصص العلوم المالية والمحاسبة، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر، 2018.

7. عمارة عبد القادر، عيسات محمد الأمين، **دور الابتكار في تحسين جودة الخدمة التأمينية–التأمين الرقمي نموذجا**، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص تسويق خدمات، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2023.

ثالثا: المجلات

1. أيمن محمد الشنطي وآخرون، **أثر عمليات اعادة التأمين في الحد من المخاطر التي تواجه شركة التأمين دراسة تطبيقية على شركات التأمين الاردنية**، مجلة دراسات إقتصادية، المجلد 18، العدد 02، جامعة البلقاء التطبيقية كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية، قسم المحاسبة ونظم المعلومات المحاسبية، الأردن، 2020.

2. بن أحمد فاطمة الزهراء، بن أحمد نادية، **التحول الرقمي في الجزائر الواقع** والتحديات–دراسة حالة، المجلة الجزائرية للمالية العامة، المجلد 15، العدد01، جامعة تلمسان، جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس، الجزائر، 2025.

3. بن خلوف وسام، رياض مريم، **أثر التحول الرقمي على الحوكمة في شركات التأمين**–دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الإقتصادية، المجلد 08، العدد 02، المركز الجامعي مرسالي عبد الله، تيبازة، الجزائر، 2024.

4. بن قطيب علي، **المعالجة المحاسبية لعمليات الإنتاج المباشرة في قطاع التأمين بالجزائر**، مجلة قضايا إقتصادية ومالية ومحاسبية، العدد 00، جامعة إبن خلدون، الجزائر، 2023.

5. خالد اسماعيل عبد الرحيم عقيلي، **أثر التحول الرقمي على اسس صياغة المعايير المحاسبية وإنعكاساتها التقارب الدولي في المحاسبة**، مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد 26، العدد 01، يناير 2025.

6. راكان عبد الله أحمد العياده، **تأثير التحول الرقمي على وظائف المحاسبة في البلديات**، مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية، الاصدار 65، أوت 2024.

7. سنية محمد احمد سليمان سبع، **تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب–** دراسة تطبيقية على طلاب جامعة المنصورة، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 12، العدد 04، المعهد العالي للحسابات وتكنولوجيا المعلومات بالشروق، المنصورة، مصر، 2021.

8. شراقة صبرينة، **متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري**، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 06، العدد 02، جامعة سطيف، الجزائر،2021.

9. عبد الرحمان الحراري محمد شلفوح، **تحديات التحول الرقمي وأثرها في عمليات إدارة المعرفة في المؤسسات الخدمية**–دراسة حالة مصرف الجمهورية بمدينة الزاوية، مجلة دراسات الإنسان والمجتمع، العدد 24، 2024.

10. عبد الرحمان حسن حسن محمد، محمد احمد الغبيري، **واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية دراسة تحليلية**، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 03، جامعة الملك خالد، أبها، عسير، المملكة العربية السعودية، 2020.

11. قرين ربيع، **تقنيات التحول الرقمي وإستراتجيات–نماذج عن قصص فشل ونجاح لشركات عالمية**، مجلة المشكلة الإقتصادية والتنمية، المجلد 02، العدد 02، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، الجزائر، 2023.

12. قرين ربيع، **نموذج التحول الرقمي في دولة الإمارات العربية المتحدة**، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 09، العدد 01 ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر، 2022.

13. هناء عفيف، وهيبة خولوفي، **الاتجاه نحو التحول الرقمي حتمية أو خيار؟**، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 06، العدد 01، جامعة باجي مختار عناية، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، الجزائر ، 2022.

رابعا: المحاضرات

1. براهيم علي عباس، **محاضرات في مقياس المحاسبة التأمينات موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر**، تخصص مالية وتأمينات، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2023.
2. بن خضرة زهيرة، **محاضرات في قانون التأمينات–لطلبة السنة الثانية الماستر**، تخصص قانون التأمينات والضمان الإجتماعي، كلية العلوم والحقوق السياسية، جامعة البليدة 02، الجزائر، 2022.

3. مشري راضية، **محاضرات في قانون التأمين لطلبة ليسانس، تخصص قانون خاص**، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر،2017.

4. مناع إبتسام، محاضرات القانون المدني، **"أحكام الإلتزام"** للسنة الثانية حقوق، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، الجزائر، 2022.

خامسا: المواقع الإلكترونية

1. أشرف الطراونة، **فوائد ومميزات التحول الرقمي وعيوبه وأهميته في 2024 وأهم الإيجابيات والسلبيات**، https://www.linkedin.com/pulse/فوائد-ومميزات-التحول-الرقمي-وعيوبه-وأهميته-في-2024-ashraf-altarawneh-6d5ef/

2. الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية، **دليل أنواع التأمين**، https://www.idc.gov.sa/ar-sa/CommitteesDecisions/Pages/InsuranceTypesGuide.aspx

3. **المعلومات الإئتمانية**، https://rulebook.sama.gov.sa/ar/entiresection/1364

4. Julia Kagan, **Rider**: **Definition**, **How Riders Work**, **Types**, **Cost**, **and Example**, published the 31\05\2021, https://www.investopedia.com/terms/r/rider.asp

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى تحليل أثر التحول الرقمي على المعالجة المحاسبية للضمانات الخاصة في قطاع التأمين، من خلال دراسة حالة وكالة CAAR 311 بخنشلة، ويأتي هذا في ظل التحولات التكنولوجية المتسارعة التي دفعت المؤسسات إلى تبني أنظمة رقمية حديثة مثل برنامج ORASS 5.1 وأجهزة الدفع الإلكتروني TPE، بهدف تحسين الأداء وتجويد الخدمات.

تم إعتماد المنهج الوصفي التحليلي إلى جانب دراسة ميدانية لتقييم مدى تأثير الرقمنة على دقة وسرعة المعالجة المحاسبية، وتبين من خلال النتائج أن التحول الرقمي ساهم في تقليص الأخطاء، تحسين كفاءة التسيير، وتوفير الوقت والجهد، كما ساعد في تحقيق مستوى أعلى من الشفافية في المعاملات المالية، رغم وجود تحديات تتعلق بنقص الكفاءات والتجهيزات.

خلصت الدراسة بأهمية دعم البنية التحتية الرقمية، وتكثيف التكوين في مجال إستخدام الأنظمة المحاسبية الحديثة، لضمان إستغلال فعال للتحول الرقمي في تسيير الضمانات الخاصة داخل مؤسسات التأمين.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، محاسبة التأمينات، الضمانات الخاصة، نظام ORASS 5.1، TPE، شركات التأمين.

Abstract:

This research aims to analyze the impact of digital transformation on the accounting treatment of special guarantees in the insurance sector, through a case study of CAAR Agency 311 in Khenchela. This comes in light of the rapid technological changes that have driven institutions to adopt modern digital systems such as the ORASS 5.1 software and electronic payment devices TPE, with the objective of enhancing performance and improving service quality.

The study adopted a descriptive-analytical approach along with fieldwork to assess the impact of digitalization on the accuracy and speed of accounting processes. The results showed that digital transformation contributed to reducing errors, improving management efficiency, and saving time and effort. It also helped achieve a higher level of transparency in financial transactions, despite challenges related to the lack of qualified personnel and limited technological resources.

The study recommends strengthening the digital infrastructure and intensifying training in the use of modern accounting systems to ensure the effective application of digital transformation in managing special guarantees within insurance companies.

Keywords: Digital transformation, insurance accounting, special guarantees, ORASS 5.1 system, TPE , insurance company