الملخص (بالعربية –)

يمثل التحول الرقمي أحد أبرز التوجهات الحديثة في القطاع المالي، حيث تُعد شركات التأمين عنصراً محورياً في هذا المجال بالنظر إلى الدور الاستراتيجي الذي تضطلع به في دعم الاستقرار الاقتصادي وتعزيز كفاءة الخدمات المالية. وقد أسهمت التكنولوجيا في إعادة هيكلة نماذج العمل التقليدية، وتوسيع قدرات المؤسسات، وخلق بيئة حاضنة للابتكار وريادة الأعمال، مع تركيز متزايد على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين.

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أثر التكنولوجيا على جودة الخدمات التأمينية، مع التركيز بشكل خاص على الشركة الوطنية للتأمين (SAA) – وكالة قسنطينة، وذلك من خلال استعراض الإطار النظري للتحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري، متبوعاً بتحليل ميداني للحالة موضوع البحث.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وأسلوب دراسة الحالة، والمقابلة كأدوات رئيسية لجمع البيانات والمعالجة. وقد خلصت النتائج إلى أن التحول الرقمي أسهم بشكل جوهري في تحسين جودة الخدمات التأمينية بالوكالة المدروسة؛ إذ أدى إلى تبسيط المساطر الإجرائية، وزيادة سرعة المعالجة ودقتها، وتسهيل ولوج الزبائن إلى الخدمات عبر المنصات الرقمية والتطبيقات الذكية، الأمر الذي انعكس إيجاباً على مستويات رضا العملاء، وساهم في خفض التكاليف التشغيلية للوكالة.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، جودة الخدمات التأمينية، الشركة الوطنية للتأمين (SAA)، وكالة قسنطينة، التكنولوجيا المالية، رضا الزبون.

Abstract (In English) .2

Digital transformation has emerged as a driving force in the financial sector, with insurance companies constituting a foundational pillar due to their pivotal role in fostering economic stability and enhancing financial service efficiency. Technological advancements have fundamentally reshaped traditional organizational models, expanded institutional capacities, and cultivated an ecosystem conducive to

innovation and entrepreneurship, while increasingly prioritizing service quality and .customer-centricity

This study aims to assess the impact of technology on the quality of insurance services, with a specific focus on the National Insurance Company (SAA) – Constantine Agency. To this end, the research presents a comprehensive theoretical framework of digital transformation within the Algerian insurance context, followed .by an empirical analysis of the selected case study

Methodologically, the study adopts a descriptive-analytical approach, employing a case study design alongside semi-structured interviews as primary data collection instruments. The empirical findings reveal that digital transformation has substantially enhanced the quality of insurance services at the agency under investigation. Notably, it has streamlined procedural workflows, expedited processing times, improved transactional accuracy, and facilitated broader access to services through digital platforms and mobile applications. Consequently, these improvements have led to heightened customer satisfaction levels and a significant reduction in .operational expenditures

Keywords: Digital Transformation, Quality of Insurance Services, National Insurance .Company (SAA), Constantine Agency, Insurtech, Customer Satisfaction

Résumé (En Français) .3

La transformation numérique s'impose comme l'une des évolutions majeures du secteur financier, où les compagnies d'assurance occupent une place centrale en raison de leur rôle stratégique dans le soutien à la stabilité économique et l'amélioration de l'efficacité des services financiers. Les avancées technologiques ont

profondément restructuré les modèles d'affaires traditionnels, élargi les capacités institutionnelles et favorisé un écosystème propice à l'innovation et à l'entrepreneuriat, tout en accordant une importance croissante à la qualité des .services et à la satisfaction de la clientèle

La présente étude vise à évaluer l'impact de la technologie sur la qualité des services d'assurance, en mettant l'accent plus particulièrement sur la Société Nationale d'Assurances (SAA) – Agence de Constantine. À cette fin, elle expose le cadre théorique de la transformation numérique dans le contexte de l'assurance en Algérie, .suivi d'une analyse empirique du cas d'étude retenu

Sur le plan méthodologique, l'étude s'appuie sur une approche descriptive et analytique, combinée à une étude de cas et à des entretiens semi-directifs comme principaux instruments de collecte de données. Les résultats empiriques montrent que la transformation numérique a significativement amélioré la qualité des prestations d'assurance au sein de l'agence étudiée. En effet, elle a permis de simplifier les procédures administratives, d'accélérer les délais de traitement, d'accroître la précision des opérations et de faciliter l'accès aux services via les plateformes numériques et les applications mobiles. Ces améliorations ont eu pour conséquences une augmentation notable du niveau de satisfaction des clients et une réduction .considérable des coûts opérationnels

Mots-clés : Transformation numérique, Qualité des services d'assurance, Société Nationale .d'Assurances (SAA), Agence de Constantine, Assurtech, Satisfaction client