

L'implémentation de la technologie financière dans le secteur assurantiel marocain, obstacles de démarrage et solutions proposées

Implementation of financial technology in the Moroccan insurance sector, start-up obstacles and proposed solutions

Abderrahim JAADANI, (Doctorant)

*Laboratoire d'études et de recherche en sciences de gestion (LERSG)
Faculté des sciences juridiques, économiques et sociales Agdal
Université Mohammed V de Rabat, Maroc*

Ali OUCHEKKIR, (Enseignant chercheur)

*Laboratoire d'études et de recherche en sciences de gestion (LERSG)
Faculté des sciences juridiques, économiques et sociales Agdal
Université Mohammed V de Rabat, Maroc*

Adresse de correspondance :	Faculté des sciences juridiques, économiques et sociales Agdal Avenue des Nations-Unies, B.P. 721 Agdal - Rabat - MAROC l'université Mohammed-V de Rabat +212 5 37 22 57 48 / 39
Déclaration de divulgation :	Les auteurs n'ont pas connaissance de quelconque financement qui pourrait affecter l'objectivité de cette étude.
Conflit d'intérêts :	Les auteurs ne signalent aucun conflit d'intérêts.
Citer cet article	JAADANI, A., & OUCHEKKIR, A. (2023). L'implémentation de la technologie financière dans le secteur assurantiel marocain, obstacles de démarrage et solutions proposées. International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics, 4(3-2), 402-416. https://doi.org/10.5281/zenodo.8055456
Licence	Cet article est publié en open Access sous licence CC BY-NC-ND

Received: May 17, 2023

Accepted: June 18, 2023

International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics - IJAFAME

ISSN: 2658-8455

Volume 4, Issue 3-2 (2023)

L'implémentation de la technologie financière dans le secteur assurantiel marocain, obstacles de démarrage et solutions proposées

Résumé

L'étude entreprise vise à examiner les raisons du retard de l'implémentation des technologies financières dans le secteur assurantiel conventionnel et participatif au Maroc, tout en proposant des recommandations pour surmonter ces obstacles. Afin d'atteindre ces objectifs, une approche de recherche qualitative a été adoptée, faisant appel aux professionnels de l'industrie pour obtenir des réponses détaillées à l'aide de la méthode des entretiens semi-directifs. Cette méthode a permis de fournir une analyse approfondie de notre problématique.

Les résultats obtenus ont révélé l'existence de plusieurs difficultés et barrières entravant l'implémentation des technologies financières dans le secteur assurantiel au Maroc. Parmi ces obstacles, on peut citer la résistance au changement au sein des entreprises, les contraintes réglementaires, les préoccupations en matière de sécurité des données et la nécessité de former les employés aux nouvelles technologies. Ces facteurs ont tous contribué à retarder l'adoption des technologies financières dans le secteur assurantiel marocain.

Toutefois, l'étude ne se contente pas de mettre en évidence les obstacles, elle propose également des recommandations pour les surmonter. Parmi ces recommandations, on peut citer la sensibilisation et la formation des parties prenantes aux avantages des technologies financières, la mise en place d'un cadre réglementaire favorable à l'innovation, le renforcement de la cybersécurité et la collaboration entre les acteurs du secteur pour favoriser l'adoption des technologies financières.

Cette étude revêt une importance particulière dans le contexte actuel marqué par une accumulation de crises et une orientation vers la transformation numérique. En effet, elle représente la première tentative de découvrir et d'analyser les difficultés spécifiques à l'implémentation des technologies financières dans le secteur assurantiel au Maroc, tout en proposant des solutions adaptées aux professionnels du secteur. En mettant en lumière ces défis et en offrant des recommandations pratiques, cette étude contribue à stimuler le développement du secteur assurantiel marocain dans l'ère de la transformation digitale.

Mots clés : Technologie financière, assurance, Takaful, Assurtech

Classification JEL : G22

Type de l'article : Recherche empirique

Abstract

The undertaken study aims to examine the reasons for the delay in implementing financial technologies in both the conventional and participatory insurance sectors in Morocco while providing recommendations to overcome these obstacles. To achieve these objectives, a qualitative research approach was adopted, involving industry professionals to obtain detailed responses using semi-structured interview methods. This method facilitated a comprehensive analysis of our research problem.

The obtained results revealed the existence of several difficulties and barriers hindering the implementation of financial technologies in the insurance sector in Morocco. These obstacles include resistance to change within companies, regulatory constraints, concerns about data security, and the need to train employees in new technologies. All these factors have contributed to the delayed adoption of financial technologies in the Moroccan insurance sector.

However, the study does not merely highlight the obstacles; it also proposes recommendations to overcome them. Among these recommendations are raising awareness and providing training to stakeholders about the benefits of financial technologies, establishing a regulatory framework conducive to innovation, strengthening cybersecurity measures, and fostering collaboration among sector actors to promote the adoption of financial technologies.

This study holds particular significance in the current context characterized by multiple crises and a focus on digital transformation. Indeed, it represents the first attempt to explore and analyze the specific challenges of implementing financial technologies in the insurance sector in Morocco while offering tailored solutions for industry professionals. By shedding light on these challenges and providing practical recommendations, this study contributes to stimulating the development of the Moroccan insurance sector in the era of digital transformation.

Keywords: Financial technology, insurance, takaful, Insurtech

JEL Classification: G22

Paper type: Empirical research

Introduction

“Tant qu’il est plus facile d’acheter des produits sur Amazon que des contrats d’assurance en ligne, nous avons encore du travail.” C’est par cette phrase que Thomas Buberl, directeur général d’Axa définit la stratégie numérique du groupe. Cette déclaration met en évidence le défi auquel est confronté le secteur de l’assurance dans sa transition vers le numérique. Alors que de nombreux autres secteurs ont adopté avec succès les technologies en ligne pour faciliter les processus d’achat et offrir des expériences client améliorées, l’industrie de l’assurance doit encore surmonter certains obstacles pour atteindre le même niveau de commodité et de simplicité.

Dans notre société contemporaine, la digitalisation ou la révolution numérique a profondément impacté tous les aspects de notre vie, y compris nos habitudes de consommation. Cette transformation rapide a contraint les différents secteurs économiques à s’adapter pour répondre aux attentes et aux besoins des consommateurs. Le secteur assurantiel, qu’il soit conventionnel ou islamique, n’a pas échappé à cette évolution et se voit contraint de se transformer rapidement en intégrant les nouvelles technologies financières afin de rester compétitif et pertinent sur le marché. Les consommateurs d’aujourd’hui sont plus connectés, informés et exigeants. Ils recherchent des services et des solutions rapides, personnalisés et accessibles à tout moment. Ils sont également devenus plus curieux, cherchant à explorer de nouvelles offres et à comparer les différentes options disponibles sur le marché. Cela a créé une demande croissante pour des services d’assurance plus transparents, innovants et axés sur la satisfaction client.

Pour rester compétitifs dans un monde numérique en constante évolution, les assureurs doivent investir dans des solutions technologiques innovantes, telles que les plateformes en ligne conviviales, les outils d’analyse de données et l’intelligence artificielle, afin de rationaliser les processus de souscription, de gestion des polices et de réclamation. En simplifiant l’expérience d’achat des clients et en offrant des services personnalisés et accessibles en ligne, les compagnies d’assurance peuvent répondre aux attentes croissantes des consommateurs et rester compétitives sur le marché.

Cependant, au Maroc, l’implémentation des technologies financières dans le secteur assurantiel accuse un certain retard par rapport à d’autres pays. Ce retard peut être attribué à plusieurs facteurs, tels que les contraintes réglementaires, les infrastructures technologiques limitées, ainsi que des considérations spécifiques à l’industrie de la finance islamique. Ces obstacles ont entravé l’adoption rapide des technologies financières dans le secteur assurantiel marocain, créant ainsi un écart entre les attentes des consommateurs et les offres disponibles sur le marché. Pour surmonter ces défis et accélérer l’implémentation des technologies financières dans le secteur assurantiel au Maroc, il est crucial de comprendre les raisons de ce retard et d’élaborer des stratégies adaptées. Cela implique de mettre en place des réglementations favorables à l’innovation, de renforcer les infrastructures technologiques, d’améliorer la collaboration entre les acteurs du secteur et de sensibiliser les consommateurs aux avantages des technologies financières.

Une revue de littérature approfondie permet de situer notre étude par rapport aux travaux antérieurs. Plusieurs recherches ont déjà abordé l’impact de la digitalisation sur les industries, y compris le secteur assurantiel, dans divers contextes géographiques. On pourrait citer Nepochatenko et al. (2023) qui ont souligné l’influence croissante des technologies financières sur les comportements des consommateurs et leur interaction avec les entreprises d’assurance. D’autres études menées par Nazim, Alam. (2021) Elhoufi et al., (2021) Sorayaei et al, (2014) ont examiné les difficultés qui entravent le développement des technologies financières dans le secteur.

Toutefois, un nombre restreint d’études a été réalisé dans le cas du Maroc et les spécificités du secteur assurantiel local. La majorité est concentrée sur le système éducatif (Mastafi. 2014).

Il est essentiel pour le Maroc de suivre cette tendance afin d'accélérer son inclusion financière et de rattraper son retard causé par les divers obstacles, qu'ils soient d'ordre réglementaire, infrastructurel ou liés à l'assurance islamique. Cependant, il est crucial de comprendre pourquoi il y a un retard d'implémentation des technologies financières dans le secteur assurantiel marocain et comment surmonter ces obstacles.

L'objectif de notre recherche est d'analyser les obstacles à l'implémentation des technologies financières dans le secteur assurantiel au Maroc et de proposer des solutions concrètes pour les surmonter. La problématique centrale de notre étude est donc de comprendre les raisons de ce retard et de déterminer les actions à entreprendre pour faciliter l'adoption des technologies financières dans le secteur assurantiel marocain.

Dans cet article, nous présenterons les différents obstacles rencontrés pour le développement de cette nouvelle tendance et les solutions proposées pour faciliter son implémentation. À cet égard nous serons conduits à aborder la question en la contextualisant d'abord par un état des lieux des technologies financières propres au secteur assurantiel globalement et au Maroc, et s'étaler ensuite sur sa nouvelle image islamique.

Ensuite, nous aurons recours à des professionnels financiers par le biais d'entretiens semi-directifs visant à explorer les différents types d'obstacles rencontrés et les solutions qui permettront de les dépasser.

1. Revue de littérature

1.1. Émergence de la technologie financière

La fintech, abréviation de technologie financière, englobe un large éventail d'entreprises qui mettent en œuvre des solutions innovantes visant à améliorer et développer le secteur financier. Ses origines remontent aux années 1950 avec l'apparition des guichets automatiques bancaires, mais c'est avec la révolution d'Internet dans les années 1990 que la fintech a pris un nouveau sens en désignant les nouvelles technologies permettant de digitaliser les processus financiers (Lee I, Shin YJ, 2018). Au fil du temps, la fintech est devenue une nécessité pour les institutions financières, comme en témoigne la crise sanitaire de la Covid-19 qui a entravé le fonctionnement des paiements de proximité et a rapidement orienté les transactions vers des solutions de paiement en ligne.

Dans les économies développées, on parle déjà de la fintech 3.0, qui utilise l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique pour automatiser entièrement la relation client-support (KPMG, 2018). Cependant, l'expansion de ce nouveau secteur comporte également des menaces, en particulier de la part des géants technologiques GAFA (Google, Apple, Facebook et Amazon) qui ont été à l'origine de cette transformation (Hendrikse, Bassens et al., 2018). Ces entreprises détiennent un monopole dans l'exécution des transactions financières et disposent de vastes bases de données clients, ce qui place les institutions financières dans une position de non-contrôle et d'infériorité.

Pour mieux comprendre l'émergence de la technologie financière dans le monde, plusieurs études ont été menées. Une recherche réalisée par Beck et al. (2019) examine les impacts des technologies financières sur la stabilité financière et propose des mesures pour atténuer les risques potentiels. Haddad et Hornuf (2020) analysent l'influence de la réglementation sur l'innovation en matière de fintech et mettent en évidence l'importance d'un cadre réglementaire adapté pour favoriser le développement de ce secteur.

D'autres études se penchent sur des aspects spécifiques de la fintech. Par exemple, une recherche menée par Durkin et McGroarty (2021) explore l'utilisation des technologies de blockchain dans le secteur financier et ses implications pour la sécurité et l'efficacité des transactions. De même, une étude de Lindberg et Valli (2019) examine l'adoption croissante

des technologies de paiement mobile et les défis auxquels sont confrontées les institutions financières traditionnelles.

La convergence entre la fintech et l'inclusion financière est également un sujet de recherche important. Des articles tels que celui de Safavian et Qian (2019) examinent comment la technologie financière peut contribuer à l'inclusion financière des populations sous-bancarisées ou non bancarisées.

La fintech a évolué pour devenir un acteur incontournable dans le secteur financier, en offrant des solutions innovantes et en transformant les modes de transactions et de relations client. Cependant, elle présente également des défis, notamment en termes de concurrence des géants technologiques et de réglementation. Les études scientifiques fournissent des analyses approfondies sur ces différents aspects, contribuant ainsi à une meilleure compréhension de l'émergence de la technologie financière dans le monde.

1.2. La technologie financière et l'assurance

L'émergence de l'assurtech, un terme inspiré de l'abréviation de la fintech, témoigne de l'adoption croissante de la technologie dans l'industrie de l'assurance. Contrairement au secteur bancaire, l'assurtech a connu un certain retard en raison de sa nature réglementée, ce qui a prolongé le processus de transition (Schmidt, Druehl, 2008). Cependant, l'évolution des comportements des consommateurs, caractérisés par leur exigence, leur impatience et leur curiosité, crée des opportunités pour tirer parti des avancées technologiques dans la distribution des produits d'assurance, la régulation et le marketing (Bas van, 2016).

L'intégration de la technologie dans les opérations d'assurance présente de nombreux avantages potentiels. Tout d'abord, elle permet de réduire les coûts en automatisant les processus et en éliminant les tâches inutiles. Par exemple, l'utilisation de la blockchain peut simplifier les procédures de souscription et de règlement des sinistres, réduisant ainsi les coûts administratifs (Bank, De Filippi, 2018). De plus, l'Internet des objets (IoT) offre la possibilité de collecter des données en temps réel à partir de capteurs intégrés dans les biens assurés, ce qui permet une tarification plus précise des polices d'assurance et une meilleure gestion des risques (Chen, Deng, 2017). Enfin, l'intelligence artificielle (IA) peut être utilisée pour améliorer les processus de détection de fraude, d'évaluation des sinistres et de personnalisation des offres d'assurance en fonction des besoins individuels des clients (López, Úbeda, 2020).

L'impact de l'assurtech dépasse également les aspects opérationnels. Elle remet en question les modèles d'affaires traditionnels et stimule l'innovation dans le secteur de l'assurance. Les start-ups technologiques apportent de nouvelles idées et de nouvelles approches, ce qui pousse les assureurs établis à se réinventer pour rester compétitifs (Breitenfeldt, 2021). En outre, l'assurtech favorise une plus grande transparence et une meilleure expérience client grâce à des interfaces numériques conviviales et des processus simplifiés (PricewaterhouseCoopers, 2019). L'assurtech représente une évolution majeure de l'industrie de l'assurance, où la technologie est utilisée pour améliorer l'efficacité opérationnelle, réduire les coûts, personnaliser les offres et stimuler l'innovation. Bien que la réglementation puisse ralentir le processus de transition, les avantages potentiels pour les assureurs et les consommateurs sont significatifs. Pour réussir dans cet environnement en évolution, les entreprises d'assurance doivent être prêtes à adopter les nouvelles technologies et à s'adapter aux nouveaux comportements des consommateurs (Hsieh, Chen, 2018).

1.3. Une nouvelle alternative de l'assurtech

L'assurance islamique, également connue sous le nom de Takaful, a également reconnu l'importance de la digitalisation pour rester compétitive et respecter les principes islamiques. La digitalisation de l'assurance islamique offre une occasion de renforcer la transparence grâce

à l'utilisation de technologies telles que la blockchain et les contrats intelligents, tout en préservant la conformité aux principes de la charia (Alam et al., 2019).

Cependant, il convient de noter que la digitalisation de l'assurance islamique présente des défis particuliers. Il ne suffit pas d'adopter des pratiques du secteur conventionnel, mais plutôt de développer une réglementation spécifique basée sur les sources de la charia, tels que le Coran et la Sunnah (ElGammal, 2017). Cette approche garantit que les produits et les opérations respectent les principes éthiques islamiques.

Le Maroc, qui vient d'introduire l'activité Takaful, est confronté à des défis supplémentaires en raison de son niveau de maturité technologique. Cependant, la digitalisation de l'assurance islamique offre des opportunités pour le pays d'améliorer l'accès aux produits d'assurance conformes à la charia et de répondre aux besoins spécifiques de la population musulmane (ElHassan et al., 2020).

La digitalisation de l'assurance islamique est une étape cruciale pour garantir sa compétitivité et sa conformité aux principes éthiques de la charia. Cependant, elle nécessite une approche spécifique basée sur la réglementation islamique et une adaptation aux spécificités du marché marocain. Avec une mise en œuvre adéquate, la digitalisation de l'assurance islamique peut ouvrir de nouvelles perspectives de croissance et de développement pour le secteur.

1.4. L'expérience internationale :

L'année 2021 a été incontestablement marquée par une année prospère pour les assurtech, avec des investissements mondiaux atteignant un montant impressionnant de 10 milliards de dollars. Cela représente une augmentation significative de 38% par rapport à l'année 2020, témoignant de la croissance rapide et de la consolidation du marché des assurtech (NTT Data, 2022).

Selon un rapport de NTT Data, cette augmentation des investissements dans les assurtech est due à plusieurs facteurs. Tout d'abord, l'adoption accrue des technologies numériques par les consommateurs et les entreprises a ouvert de nouvelles opportunités pour les assurtech. De plus, la pandémie de COVID-19 a accéléré la transformation numérique dans le secteur de l'assurance, avec une demande croissante de solutions numériques pour répondre aux besoins changeants des clients (NTT Data, 2022).

En termes de répartition géographique, l'année 2021 a été marquée par une diversification des régions où les investissements ont augmenté. Les principales zones de croissance ont été l'Asie, l'Europe et l'Amérique du Nord (NTT Data, 2022). Par exemple, en Europe, on a observé le taux de croissance le plus élevé en 2021, avec des entreprises telles que Wefox, Bought by Many et Alan qui ont connu un succès notable (NTT Data, 2022). Aux États-Unis, les assurtech ont également attiré d'importants investissements, avec des entreprises telles que Collective Health, Extend, BitSight, Next Insurance et Ethos se démarquant dans le secteur (NTT Data, 2022).

Cependant, malgré cette croissance rapide, certaines régions et catégories de produits dans le secteur de la fintech islamique restent largement sous-développées. Un rapport de DinarStandard et Elipses souligne que bien que la Fintech islamique ait connu une croissance soutenue dans les pays membres de l'Organisation de coopération islamique, il y a encore des opportunités inexploitées dans de nombreux domaines (DinarStandard et Elipses, 2021). Par exemple, l'assurance islamique, en tant qu'alternative à l'assurance commerciale, a besoin d'une stratégie de digitalisation pour rattraper son retard et rester en conformité avec les principes de la charia. L'utilisation de technologies telles que la blockchain et les contrats intelligents peut contribuer à renforcer la transparence et la légitimité de l'assurance islamique (Jain et al., 2020). La croissance de l'industrie assurtech et fintech en général soulève également des questions réglementaires et de conformité. Les autorités financières et les organismes de réglementation doivent suivre le rythme de l'innovation technologique pour assurer un environnement sûr et équitable pour les consommateurs et les entreprises. Des études suggèrent que la mise en place

de cadres réglementaires clairs et adaptés favorise le développement durable de l'industrie assurtech (Amankwah-Amoah et al., 2020).

L'année 2021 a été marquée par une croissance rapide et une consolidation du marché des assurtech. Les investissements mondiaux ont atteint des niveaux records, avec une augmentation significative par rapport à l'année précédente. L'adoption croissante des technologies numériques, la transformation numérique accélérée par la pandémie de COVID-19 et la diversification des régions d'investissement ont contribué à cette croissance. Cependant, des défis subsistent, notamment dans le domaine de la fintech islamique, où certaines régions et catégories de produits sont encore sous-développées. Les régulateurs et les organismes de réglementation doivent travailler en étroite collaboration avec l'industrie pour soutenir son développement tout en garantissant la protection des consommateurs et la conformité aux principes éthiques et juridiques (Mohd Ariffin et al., 2021).

1.5. L'expérience marocaine

Le Maroc commence aussi à déployer des efforts pour favoriser l'essor de cette nouvelle tendance de digitalisation. Un partenariat entre la société financière internationale et l'autorité de contrôle des assurances et de la prévoyance a été conclu le 22 septembre 2021, pour but d'accompagner cette dernière dans l'élaboration d'une feuille de route pour accélérer la digitalisation dans l'industrie assurantielle. (IFC. 2021)

D'après la fédération marocaine des sociétés d'assurances et de réassurances, les acteurs de profession s'appêtent d'introduire le constat électronique pour but d'accélérer le traitement et le règlement sinistres auto. Les derniers tests ont été déjà exécutés au premier trimestre de 2022. (Adil. 2022)

Du côté de Saham assurance, elle a déjà commencé son processus de digitalisation dans les services de « la déclaration maladie de l'assurance complémentaire » et dans « la gestion de la prise en charge » (Mouhssine. 2021). Axa assurance Maroc s'est aussi encouragé par cette initiative et révèle sa plateforme de dématérialisation complète des bulletins d'adhésion santé de ses assurés (L'observateur. 2022)

Pour ce qui est de l'introduction des technologies avancées comme la blockchain pour opérationnaliser les Assurtech, on est toujours en face d'un blocage réglementaire (Finances News. 2022). Malgré l'existence d'une réglementation relative à l'échange électronique de données juridiques (loi n°53-05), la loi édictant les mesures de protection du consommateur (loi n°31-08), et la circulaire de l'acaps relative à la fourniture à distance des opérations d'assurances du 09 mars 2019, ils n'ont pas favorisé le développement de la vente à distance des produits d'assurance puisque les textes ne distinguent toujours pas entre les opérations de vente à distance à celle faite en présentiel. (LesEco. 2020) Un alignement des textes existantes est donc nécessaire pour les adapter à la situation actuelle.

Il existe en revanche un effort de déploiement de ces derniers, mais ces initiatives sont certes expérimentales, ce qui est le cas de la « Digital Factory » opéré par Saham assurance, en rassemblant un nombre d'experts pour but d'élaboration de solutions assurtech pour une meilleure expérience client (Ribh, 2018) et Bank Al-Maghrib qui expérimente un projet similaire sans divulgation de résultats au public d'après les propos de Badr Belhaj, CTO de l'entreprise technologique Mchain dans un entretien. (FinancesNews. 2022)

Cependant, il est important de noter qu'il existe de nombreuses barrières et difficultés qui peuvent perturber l'implémentation de ces technologies financières au Maroc. Des contraintes d'infrastructures, de protection des données personnelles, comportement du consommateur et de régulation. Et cela a été prouvé dans les expériences extérieures de plusieurs pays de l'Asie. (Nazim, Alam. 2021) (Elhoufi et al., 2021) (Sorayaei et al, 2014).

2. Méthodologie :

Conformément aux objectifs susmentionnés, une approche de recherche qualitative a été appliquée. Selon Merriam. 2009 (p. 5), la recherche qualitative permet au chercheur d'apporter un éclairage sur la compréhension de phénomènes et leur signification en utilisant les comment et pourquoi. Le choix de la méthodologie de recherche qualitative s'explique par sa capacité à générer des informations complètes pour expliquer le retard de digitalisation dans le secteur assurantiel au Maroc. En effet, des réponses brèves à des questions structurées ne permettront pas d'obtenir les informations approfondies nécessaires pour évaluer correctement le problème en question (Weischedel et al., 2005). Dans le contexte de cette étude exploratoire, il est pertinent de souligner que l'utilisation d'une théorie n'est pas essentielle. Cette recherche se concentre sur l'exploration initiale d'un sujet spécifique et ne vise pas à valider ou à tester une théorie existante. Au lieu de cela, elle se concentre sur la collecte de données empiriques et l'analyse qualitative pour générer des idées et des insights préliminaires. L'objectif principal de cette approche est d'explorer de nouvelles perspectives et de poser les bases pour des études plus approfondies ultérieures. Par conséquent, l'intégration d'une théorie préexistante n'est pas une exigence méthodologique dans ce contexte, car l'accent est davantage mis sur la découverte de nouvelles observations et la génération de nouvelles hypothèses de recherche.

2.1. Échantillon et collecte des données

Dix personnes au total ont été sélectionnées en fonction de certains critères spécifiques. L'échantillon est composé de personnes instruites et éloquentes, capables de comprendre et de répondre à des questions détaillées concernant les problèmes de retard de l'implémentation de la technologie financière dans le secteur d'assurance. Polit et al. (2001) recommandent de respecter le principe de saturation afin de dégager des résultats de qualité et non répétitifs. Nous nous sommes arrêtés sur un échantillon de 10 répondants, un nombre qui est considéré comme approprié, car il a été utilisé dans des études similaires. (Tijani et al., 2009 ; Koenigstorfer et Klein, 2010)

Pour dégager des réponses à notre problématique, des entretiens approfondis ont été menés, notamment des entretiens semi-directif, à l'aide d'un smartphone. Ces entretiens duraient entre 10 et 20 minutes. Au début de chaque entretien, les personnes interrogées ont reçu une garantie de confidentialité et ont également été assurées que leur identité ne sera pas révélée. Les personnes interrogées sont des professionnels travaillant dans l'industrie assurantiel avec 5 ans d'expérience minimum. Composé principalement de 2 femmes et 8 hommes. Les personnes interrogées ont été soigneusement sélectionnées pour nous fournir des explications pertinentes et représentatives.

Les participants sont choisis en fonction de trois critères rigoureusement définis, en s'appuyant sur la méthodologie de recherche en sciences de gestion (**Gavard-Perret et al., 2012**), afin de recueillir des variables contextuelles riches et pertinentes pour l'étude :

1. Les participants sélectionnés pour les entretiens sont des intermédiaires d'assurance. Cette distinction est cruciale, car ces derniers possèdent une vision plus globale de l'industrie, en étant directement impliqués dans la gestion et le développement de leur propre entreprise, contrairement aux salariés. Cette caractéristique leur confère une connaissance approfondie du secteur, des dynamiques commerciales et des défis spécifiques liés à l'implémentation de la technologie financière dans le contexte de l'assurance.
2. Ils possèdent au moins 5 ans d'expérience professionnelle permettant de recueillir des données approfondies sur l'industrie assurantiel.
3. Ils résident dans la région de Casablanca Settat, où se trouve le chercheur, afin de faciliter la tenue d'entretiens en face à face, favorisant ainsi la collecte de données verbales et non verbales de manière opportune.

Tableau 1 : Description de l'échantillon de l'étude qualitative

Participants	Secteur d'activité	Type d'intermédiaire	Age	Sexe
A	Assurance	Courtier	45	Homme
B		Courtier	55	Homme
C		Agent d'assurance	42	Femme
D		Agent d'assurance	50	Homme
E		Agent d'assurance	52	Homme
F		Agent d'assurance	47	Homme
G		Courtier	49	Homme
H		Courtier	46	Homme
I		Agent d'assurance	58	Homme
J		Courtier	40	Femme

Source : Auteurs

2.2. Analyse des données

Les dix entretiens ont été relus et révisés plusieurs fois avant d'être transcrits. Ensuite, une approche phénoménologique a été adoptée pour analyser les données, ce qui implique d'interpréter et de réfléchir à la transcription des données afin de parvenir à une compréhension holistique de la signification des expériences des participants (Alexis et Vydelingum, 2007). On a par ailleurs, analysé et comparer les réponses reçues dans la partie des résultats, pour une meilleure représentation et une profonde assimilation du sujet.

3. Résultats

3.1. Les obstacles :

On a pu conclure qu'il existe certes des barrières qui interrompent l'implémentation des technologies financières dans le secteur assurantiel au Maroc, qui sont notamment de type réglementaire, d'infrastructures et comportementale, chose qui confirme la revue de littérature qu'on a pu analyser (Nazim, Alam. 2021) (Elhoufi et al., 2021) (Sorayaei et al, 2014) Mais leur degré d'importance est différent de la littérature et qu'ils existent d'autres barrières qui influencent directement ou indirectement ce démarrage. *L'interviewé 'A' a noté que leur degré d'importance ou d'influence n'est pas le même :*

« Le souci de retard du virage numérique est un souci comportemental de premier lieu au Maroc, même si ce n'est pas si apparent, après vient tout ce qui est infrastructure et cadre juridique. »

Cet argument a été confirmé par 6 participants. La barrière comportementale est visiblement la plus influente. Ce point a été bien développé par l'interviewée 'J':

« La digitalisation fait déjà peur aux intermédiaires, ils ne sont pas habitués à ce genre de distribution, il s'agit d'un système très régulé est basé sur un processus traditionnel depuis longtemps, le changement nécessite une grande motivation. Et d'un autre côté le consommateur n'est pas si attiré par cette tendance, même si c'est le cas dans d'autres industries, les clients des assurances préfèrent encore se rendre physiquement aux agences de distribution, et puis il y a la pouvoir d'achats qui n'encourage pas les assurances d'investir sur le digital »

On remarque que le comportement des deux parties est très présent dans l'industrie assurantielle, plus important que le côté réglementaire d'après nos participants. La digitalisation ne constitue pas une transition nécessaire pour la plupart des consommateurs, ajoutez à cela le pouvoir d'achat qui n'encourage pas les parties prenantes d'investir dans ce sens. *L'interviewé 'H' a aussi mis le point sur ce détail :*

« La digitalisation n'est pas nécessaire pour les clients, l'Europe s'est lancée il y a des années alors que seulement 10 % de l'automobile qui sont commercialisés à distance. C'est une activité qui nécessite le rôle d'intermédiaire, ce n'est pas comme la banque. La plupart du temps le client passe par un moment difficile, comme dans l'exemple du sinistre, du coup il a besoin d'un accompagnement et d'un soutien moral même, chose qu'une machine ne peut pas le faire. »

On s'aperçoit que les intermédiaires manquent de motivation, en justifiant ce choix par l'exemple de l'expérience extérieure qui se contredit avec la revue de littérature et même chose pour le consommateur, qui ne dégage pas un degré d'intention remarquable pour aboutir à un comportement de participation. L'interviewé 'A' a aussi mis le point sur le facteur humain qui reflète le manque de compétences nécessaires à la réussite de cette transition :

« L'ingénieur informatique est très dévalorisé dans notre pays, chose qui constitue un souci structurel face à cette transformation, la plupart préfèrent déjà de s'orienter vers le marché de travail européen, ce qui est bien, mais le problème c'est que sa constitue presque 90% des diplômés »

Ça devient clair que le facteur humain n'est pas négligeable pour une implémentation réussite. Cela a été évoqué par 6 participants sur 10, chose qui confirme qu'on passe par les mêmes difficultés des autres pays (Nazim, Alam. 2021) (Elhoufi et al., 2021) (Sorayaei et al, 2014) Un autre point à évoquer, qui découle de la barrière structurelle, est la maturité du pays en technologies avancées. L'interviewé 'B' a citer :

« ...aussi mentionner que le facteur déterminant de l'avancement du digital au Maroc est l'infrastructure Télécom qui ne permet pas une meilleure expérience, pas tout le monde à internet sur son téléphone...95% des sites web et applications sont hébergés sur des serveurs en dehors du pays, on a presque aucun moyen pour s'auto héberger, c'est grave ! »

L'interviewé 'I' dans le même sens :

« Nous n'avons aucune sécurité aujourd'hui, On est très dépendant en matière d'hébergement, les données sont stockées chez les géants du web, chose qui pose un problème de conformité, nos textes de loi sont très vagues par rapport à la réglementation européenne qui est plus stricte et détaillée... »

On constate sur la base de ses avis, que l'infrastructure du pays est très en retard, elle n'a pas encore pu gagner de maturité pour pouvoir développer les nouvelles technologies, ajouter à cela sa dépendance, le Maroc n'a toujours pas créé ses propres data centres. Et les lois actuelles qui réglementent la protection du consommateur sont très vagues et incomplètes. Le cadre réglementaire revêt donc son importance en matière de technologie. L'interviewé 'A' a bien expliqué ce point :

« Les barrières réglementaires constituent une barrière dans tous les pays du monde, pas qu'au Maroc, avec cette cadence, ça va prendre longtemps pour toucher au but, surtout que cette année rien n'a été prévu dans la loi de finances, tout le monde est concentré sur la généralisation de l'assurance maladie...et c'est encore pire pour les assurances Takaful, ils doivent avoir une réglementation spécifique qui tient compte du digital et en même temps aux lois chariatiques. »

La réglementation est visiblement un point discuté avec tous les participants de cette étude, et du côté islamique, il faudrait dépasser la phase du démarrage des Takaful pour se décider, mais ça va forcément prendre du temps pour qu'elle soit élaborée, puisqu'elle doit être spécifique au Takaful.

3.2. Solutions proposées

Après avoir identifié les barrières d'implémentation des technologies financières dans le secteur d'assurance, on va procéder par présenter les différentes solutions possibles, recommandées par nos participants durant nos entretiens.

D'après ces derniers, il serait plus pertinent de se focaliser sur les difficultés infrastructurelles, passer après au capital humain et finir par une redynamisation du cadre juridique, sans ces derniers on ne peut pas attirer le consommateur vers la digitalisation et ça ne servirait à rien de forcer cette transition.

Selon l'interviewé 'A' :

« ... c'est vrai que le comportement doit être motivé comme je l'ai mentionné avant, mais pour résoudre ces propos on devrait débiter par une mise à niveau des infrastructures technologiques existantes et mise en place de technologies avancées comme la 5G, cloud, data centers et la blockchain, peut-être qu'on va aussi terminer par légaliser la crypto monnaie... »

Les technologies avancées constituent un point de départ pour dépasser les obstacles pour ce participant. Cela a été confirmé par 4 participants, mais pour l'interviewé 'E', il a proposé de passer par le cadre réglementaire en premier pour faciliter le processus pour les réformes qui restent.

D'après lui :

« Si je dois proposer un plan d'action, commencer par le cadre légal serait bénéfique pour dépasser les autres obstacles facilement, ça donne confiance et ça motive toutes les parties prenantes, ça doit englober les aspects des échanges et transactions électroniques propres à l'industrie d'assurance. Il doit aussi encadrer la protection des libertés individuelles et la lutte contre la cybercriminalité. Pour le Takaful, il doit prendre en considération l'aspect charitatif, et ça risque de prendre du temps... »

On remarque qu'il préfère commencer par le cadre légal, il partage son avis avec 4 autres participants.

Pour ce qui est de confiance et culture digital pour favoriser un éventuel comportement de participation par les consommateurs et pour motiver les acteurs d'industrie de consolider cette transition, l'interviewée 'J' a cité que :

« Cette démotivation pour être dépassée par la création d'une dynamique d'adhésion autour des projets digitaux, du côté des intermédiaires, par des formations aux nouveaux métiers du digital, du côté du consommateur, par une communication pertinente des avantages de cette digitalisation, comment elle fonctionne, etc. peut aussi proposer des réductions pour le paiement à distance et ce genre de choses... »

Alors que l'interviewé 'H', considère que c'est plutôt l'action étatique qui doit prendre l'initiative :

« Une action étatique s'avère nécessaire pour tous ces problèmes, avec l'aide de l'acaps et les assurances on pourrait rapidement voir des résultats. »

On remarque que ce dernier a signalé le rôle de l'état qui pourrait être bénéfique pour cette implémentation, que ce soit pour le cadre juridique, infrastructurel ou même pour le capital humain.

Les obstacles sont donc d'après la majorité des participants d'ordre réglementaire, infrastructurelle, compétences et comportement. Pour les contrer, il est proposé de développer le télécom dans le pays, former et motiver les compétences, redynamiser les lois existantes et mieux communiquer les avantages de cette transformation.

4. Discussion

On s'aperçoit qu'il existe plusieurs barrières qui peuvent bloquer l'implémentation des technologies financières dans le secteur assurantiel, que ce soit conventionnelles ou alternatives. Sur la base des réponses qu'on a pu dégager, ils peuvent être de différentes natures, liés à la réglementation, l'infrastructure, le capital humain, et même au comportement des acteurs. En revanche, le cadre réglementaire est celui qui constitue la plus grande problématique d'après la revue de littérature (Nazim, Alam. 2021) (Elhoufi et al., 2021) (Sorayaei et al, 2014).

Pour nos participants, la moitié considère que c'est plutôt le comportement des consommateurs qui n'encourage pas cette initiative de transformation, la plupart des clients préfèrent toujours se rendre physiquement chez leurs intermédiaires pour consultation ou pour une demande de remboursement. Du côté des intermédiaires, ils se sont habitués à l'interaction physique et ne sont pas formés pour transiter vers le digital. Pour l'autre moitié des participants, ils sont plutôt pour une reconsolidation des infrastructures, le réseau télécom n'est pas assez développé et nécessite un effort pour le généraliser sur tout le territoire, même chose pour le réseau internet, et l'hébergement de la plupart des sites web et application avec les géants du web, créant une grande dépendance technologique pour le pays.

Pour les dépasser, on a pu extraire quelques plans d'action recommandés par nos participants qui peuvent faciliter le processus de cette implémentation. On a pu déduire 2 plans d'actions on somme, commencer par la réglementation et l'infrastructure et passer au reste, soit par l'infrastructure, le capital humain, réglementation et finir avec une incitation au comportement d'utilisation.

La réglementation nécessiterait donc un recadrage des échanges et transactions électroniques spécifiques à l'industrie d'assurance, et même chose potentiellement avec l'assurance islamique Takaful, d'encadrer la protection des libertés individuelles et la lutte contre la cybercriminalité, surtout qu'aujourd'hui, on n'a pas les moyens pour créer des data centers, on fait donc appel aux géants du web comme google, Amazon etc. Pour l'infrastructure on devrait envisager de développer les data centers, accélérer la blockchain, élargir le réseau télécom et internet et même revoir la régularité de la cryptomonnaie qui est actuellement non légitime. Penser aussi aux compétences et connaissances du capital humain pour favoriser l'indépendance du pays, le premier pas à faire serait donc de décourager la fuite des cerveaux et favoriser l'environnement d'éducation et de formation. Un tel plan d'action va s'en doute encourager toutes les parties prenantes à réussir ce projet de transition, en employant la bonne communication et en encourageant et expliquant aux consommateurs, on va sûrement atteindre les objectifs. Le rôle de l'état s'avère important pour bien mener ces actions, l'état serait même le déclencheur vers cette transformation, en commençant que ce soit par l'infrastructure et passé après à la réglementation ou vice versa.

L'adoption réussie des technologies financières dans le secteur assurantiel marocain peut entraîner plusieurs avantages. Cela peut améliorer l'efficacité opérationnelle des compagnies d'assurance, permettre une personnalisation accrue des produits d'assurance pour répondre aux besoins spécifiques des clients et améliorer l'expérience globale des assurés.

Malgré les progrès réalisés, des défis futurs subsisteront. Il sera important de continuer à travailler sur la sensibilisation et la formation des acteurs du secteur pour surmonter les barrières culturelles. De plus, des investissements dans la recherche et le développement technologique, ainsi que dans la collaboration entre les compagnies d'assurance, les régulateurs et les décideurs politiques, seront essentiels pour promouvoir l'adoption continue des technologies financières.

5. Conclusion

L'implémentation de la technologie financière dans le secteur assurantiel marocain présente des obstacles de démarrage, tels que des défis réglementaires, des problèmes d'infrastructure, des contraintes de cybersécurité et des barrières culturelles. Cependant, des solutions existent pour surmonter ces obstacles et ouvrir la voie à une transformation positive du secteur.

Pour favoriser l'adoption des technologies financières, il est impératif d'élaborer un cadre réglementaire clair et flexible qui encourage l'innovation tout en assurant la protection des consommateurs. De plus, l'amélioration de l'infrastructure technologique et de la cybersécurité est essentielle pour garantir la confiance et la sécurité des transactions financières.

Le comportement des utilisateurs est aussi considéré comme un facteur important pour garantir l'acceptation de cette transition et sa continuité.

La sensibilisation et la formation jouent également un rôle crucial dans la promotion de l'adoption des technologies financières. En investissant dans des initiatives éducatives et des programmes de formation et en encourageant les compétences intérieures pour éviter la fuite des cerveaux, le secteur assurantiel marocain peut développer les compétences nécessaires et promouvoir une culture de l'innovation.

En tirant parti des meilleures pratiques internationales adaptées à la réalité du secteur assurantiel marocain, tout en évitant de commettre les mêmes erreurs et favoriser une meilleure croissance, le pays peut surmonter les obstacles de démarrage et exploiter pleinement le potentiel de l'implémentation des technologies financières. Cela permettra d'améliorer l'efficacité opérationnelle, de personnaliser les produits d'assurance et d'améliorer l'expérience globale des assurés.

Une collaboration étroite entre les compagnies d'assurance, les régulateurs et les décideurs politiques. L'investissement continu dans la recherche et le développement technologique, ainsi que dans la collaboration entre les parties prenantes, seront essentielles pour promouvoir l'adoption continue des technologies financières.

L'implémentation de la technologie financière dans le secteur assurantiel marocain représente une opportunité significative de transformation. En surmontant les obstacles initiaux et en s'appuyant sur des solutions adaptées, le Maroc peut renforcer son secteur assurantiel, offrir des services plus efficaces et améliorer l'expérience des assurés, contribuant ainsi à la croissance économique et au développement du pays.

Parmi les limites de cette étude qualitative est l'expérience des participants, ils sont composés par des intermédiaires, donc la pertinence des réponses est directement touchée, ces personnes ne font que la distribution des produits, alors qu'une grande majorité de travaux se fait dans le back-office. Ajouter à cela le facteur d'âge, la plupart dépasse les 45 ans, ils ne sont pas normalement natifs à la technologie, chose qui peut expliquer leur méfiance de technologie et leur préférence de garder les choses comme ils sont.

Ce travail pourrait sans doute aider les parties prenantes de mieux cerner le sujet, et découvrir d'un point de vue professionnel ce qui se passe dans le terrain, et ce qui pourrait améliorer la situation du retard d'implémentation. On prévoit aussi de valider ces propos par une étude quantitative qui nous permettrait de confirmer ou infirmer les résultats.

Références

- (1). Adil. (2022). Le constat amiable se digitalise au Maroc. Cio mag. URL: <https://cio-mag.com/le-constat-amiable-se-digitalise-au-maroc/>
- (2). Agarwal, Rajshree and Audretsch, David B. and Sarkar, M. B. (2007). The Process of Creative Construction: Knowledge Spillovers, Entrepreneurship and Economic Growth. Strategic Entrepreneurship Journal, Forthcoming, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1027901>
- (3). Alam, N., Amin, M., Sulong, N. B., & Anwar, N. (2019). Takaful: The role of blockchain, smart contracts, and artificial intelligence. In International Conference on Advances in Business and Law (pp. 1-12). Springer.
- (4). Alexis, O. and Vydelingum, V. (2007.) Migrating registered nurses in the UK: black and minority ethnic overseas nurses' perspective. International Journal of Health Care Quality Assurance.
- (5). Amankwah-Amoah, J., Ifere, S. E., & Baah-Ennumh, T. Y. (2020). Insurtech: A review and a research agenda. Technological Forecasting and Social Change, 161, 120341.

- (6). Bank, D., De Filippi, P. (2018). "Blockchain Technology as a Regulatory Technology: From Code Is Law to Law Is Code." First Monday.
- (7). Bas van de Pas T. (2016). InsurTech: A golden opportunity for insurers to innovate. PwC InsurTech.
- (8). Beck, T., Colciago, A., & Jaeckle, R. (2019). Fintech and the future of financial services: What are the research gaps? *Review of Finance*, 23(1), 1-49.
- (9). Breitenfeldt, F. (2021). "Insurtech and Its Impact on the Insurance Industry." *Journal of Insurance and Financial Management*, 8(4), 1-19.
- (10). Chen, Y., Deng, Z. (2017). "Internet of Things in Insurance Industry: A Systematic Literature Review."
- (11). DinarStandard & Elipses. (2021). State of the Global Islamic Fintech Report 2021. Récupéré sur <https://www.dinarstandard.com/islamicfintechreport2021/>
- (12). Dinarstandard et elipses. (2021). Global islamic fintech report. pp. 4
- (13). Durkin, M., & McGroarty, F. (2021). The blockchain and financial services: An exploratory study of adoption, impact, and challenges. *International Journal of Information Management*.
- (14). ElGammal, A. (2017). Challenges of Takaful (Islamic insurance) regulations. *Journal of Islamic Banking and Finance*.
- (15). ElHassan, H., Elamir, E. A., & Abouelazm, S. (2020). Digital transformation in Islamic finance: A case study of Takaful. In *2nd International Conference on Advanced Intelligent Systems and Informatics* (pp. 223-233). Springer.
- (16). ELHOUI et al. (2022). Insurtech and Blockchain, Implementation of technology in insurance operations and its environmental impact. *Conf. Series: Earth and Environmental Science*.
- (17). Finance news. (2022). Blockchain : « L'adoption de la technologie progresse au Maroc ». <https://fnh.ma/article/actualite-financiere-maroc/blockchain-l-adoption-de-la-technologie-progresse-au-maroc>
- (18). Gavard-Perret, M.-L & Gotteland, David & Haon, Christophe & Jolibert, Alain. (2012). *Méthodologie de la recherche en sciences de gestion*.
- (19). Haddad, C., & Hornuf, L. (2020). The emergence of FinTech: A quantitative analysis. *Journal of Corporate Finance*.
- (20). HENDRIKSE, R., BASSENS, D. and VAN MEETEREN, M. (2018). The Appleization of finance: Charting incumbent finance's embrace of FinTech. *Finance and Society*.
- (21). Hsieh, M.H., Chen, M.C. (2018). "Fintech, Insurtech, and the Transformation of Financial Services." *Journal of Financial Services Research*.
- (22). <https://pressroom.ifc.org/all/pages/PressDetail.aspx?ID=26639>
- (23). International finance corporation (IFC). (2022). Maroc : IFC s'associe à l'ACAPS pour promouvoir l'assurance numérique. URL:
- (24). Jain, A., Al-Zoubi, M. S., & Kumar, A. (2020). An exploratory analysis of insurtech and blockchain-based solutions in Islamic insurance. *Journal of Financial Innovation*, 6(1), 1-18.
- (25). KPMG. (2018). The Pulse of Fintech 2018 Biannual global analysis of investment in fintech.
- (26). L'observateur. (2022). Communiqués Digitalisation. AXA Assurance Maroc dématématise avec succès les bulletins d'adhésion santé de ses assurés. URL : <https://lobservateur.info/article/102065/communiqués/digitalisation-axa-assurance-maroc-dematerialise-avec-succes-les-bulletins-dadhesion-sante-de-ses-assures>
- (27). Lee I, Shin YJ. (2018). Fintech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges. *Business Horizons*.

- (28). Les eco. (2020). Réglementation : le chemin de l'innovation est encore long. <https://leeco.ma/business/reglementation-le-chemin-de-linnovation-est-encore-long.html>
- (29). Lindberg, C., & Valli, C. (2019). Mobile payments and the digital transformation of the financial industry: A case study of Sweden. *Journal of Financial Services Marketing*.
- (30). López, L., Úbeda, B. (2020). "Artificial Intelligence and Insurance: A Systematic Review." *Sensors*.
- (31). Mastafi. (2014). Barriers to integration of information and communication technology (ICT) in Moroccan education system. *Revue électronique internationale publiée par l'IFIC et l'Université de Limoge*. frantice.net, Numéro 8 - avril 2014.
- (32). Merriam, S.B. (2005). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*, Jossey Bass, San Francisco, CA.
- (33). Mohd Ariffin, A., Abdullah, M. A., & Ali, R. M. (2021). The current challenges of insurtech and fintech regulation and supervision in Islamic countries. *International Journal of Financial Research*, 12(1), 16-27.
- (34). N.M. (2021). Digitalisation : Saham Assurance dématématise deux nouveaux services. *Le matin*. URL : <https://lematin.ma/express/2021/digitalisation-saham-assurance-dematerialise-services/365455.html>
- (35). Nazim, Alam. (2021). *Fintech, Digital Currency and the Future of Islamic Finance*. Palgrave macmillan. Pp. 98.
- (36). Nepochatenko, O., Bechko, P., & Ponomarenko, O. (2023). The transformation of the insurance market under the influence of financial digital technologies. *International Science Journal of Management, Economics & Finance*
- (37). NTT Data. (2022). Insurtech brief. Récupéré sur <https://www.nttdata.com/global/en/insights/2022/january/insurtech-brief-2022>
- (38). NTT DATA. (2022). Insurtech global outlook. Pp. 6-9.
- (39). Polit, D., Beck, C. and Hungler, B. (2001). *Essentials of Nursing Research: Methods, Appraisal and Utilization*, 5th ed., Lippincott, Narberth, PA.
- (40). PricewaterhouseCoopers. (2019). "Global Insurtech Report 2019: Redrawing the Lines: FinTech's Growing Influence on InsurTech." Retrieved from <https://www.pwc.com/gx/en/industries/financial-services/assets/pdf/global-insurtech-report-2019.pdf>
- (41). Ribh, (2018). Le journal de la finance participative. Fintech : Saham Assurance crée une "Digital Factory". <https://ribh.wordpress.com/2018/01/30/fintech-saham-assurance-cree-une-digital-factory/>
- (42). Safavian, M., & Qian, Y. (2019). FinTech and financial inclusion: A review and new evidence. *Journal of Financial Services Research*.
- (43). Salgado, Sousa (2022). Factors influencing the acceptance of financial technology by consumers of traditional financial services in Portugal. *International Journal of Management Practice* Vol. 15, No. 5.
- (44). Schmidt G M and Druehl C T. (2008). Disruption Innovation and Theory. *Journal of Product Innovation Management*.
- (45). Sorayaei et al. (2014). Review of barriers to the development of e-insurance using ahp method (case study, iran insurance). *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences*.
- (46). Tijani, B., Fifield, S.G.M. and Power, D.M. (2009). The appraisal of equity investments by Nigerian investors, *Qualitative Research in Financial Markets*.
- (47). Weischedel, B., Matear, S. and Deans, K.R. (2005). A qualitative approach to investigating online strategic decision making. *Qualitative Market Research: An International Journal*.