

متطلبات تطوير آليات عمل شركات التأمين التكافلي - دراسة تطبيقية لشركة سلامة للتأمين خلال الفترة (2013 - 2016)
Requirements for developing working mechanisms of takaful insurance companies - Applied Study of Salama Insurance Company during the period 2013-2016

إشراق بن الزاوي^{1*}، نوال بن عمارة²

¹ محاضر متطلبات تأهيل وتنمية الاقتصاديات النامية في ظل الانفتاح الاقتصادي العالمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح، ورقلة / الجزائر
² محاضر متطلبات تأهيل وتنمية الاقتصاديات النامية في ظل الانفتاح الاقتصادي العالمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح، ورقلة / الجزائر

تاريخ الاستلام: 2019/10/14؛ تاريخ المراجعة: 2019/10/20؛ تاريخ القبول: 2020/01/06

ملخص: تم القيام بهذه الدراسة على شركة سلامة للتأمين التكافلي من أجل التعرف على آليات عمل هذه الشركة وأدائها واستخلاص المتطلبات اللازمة لتطوير هذه الآليات، بغرض تحسين أداء هذه الشركة وزيادة الاهتمام بهذه الصناعة والتوجه نحوها. وقد تم استخدام المنهج التحليلي وذلك بغرض الوصول إلى النتائج المنتظرة من البحث ومنهج دراسة حالة الذي يتوافق مع طبيعة موضوع البحث. حيث تم التوصل إلى أن صناعة التأمين التكافلي بالجزائر عموما وبشركة سلامة بشكل خاص و لازالت صناعة ناشئة تعاني عدة صعوبات أهمها غياب إطار قانوني منظم لهذه الصناعة ونقص الثقافة التأمينية التكافلية ومحدودية المنتجات المقدمة، وهذا يتطلب من شركة سلامة تطوير عدة جوانب تتمثل في الجانب القانوني والشرعي والفني والمالي من خلال تبني أحدث الأساليب الفنية والتقنية وكذا تأهيل الموارد البشرية، وتنويع قنوات استثمار أموال الشركة وفق أسس شرعية، من أجل توفير البيئة الملائمة لتنمية هذه الصناعة وجذب أكبر عدد ممكن من العملاء.
الكلمات المفتاح: تأمين تكافلي؛ فائض تأميني؛ ثقافة تأمينية؛ مورد بشري؛ شركات تأمين تكافلي.
تصنيف JEL: C33؛G3؛G22؛C52 .

Abstract: This study was conducted on Salama Takaful Insurance Company in order to identify the mechanisms of this company and its performance and to extract the requirements for developing these mechanisms, in order to improve the performance of this company and increase interest in this industry, and orientation towards it, the analytical approach have been used for the purpose of reaching the expected results of the research, and a case study approach that corresponds to the nature of the research topic.

where it was concluded that the takaful insurance industry in Algeria generally and in Salama society especially, is still an emerging industry, with many difficulties, most importantly the absence of a regulated legal framework for this industry, lack of takaful insurance culture, and limited products provided, This requires its companies to develop several aspects, such as legal, Legitimate, technical and financial, by adopting the latest technical and technical methods, As well as the rehabilitation of human resources, diversification of the channels of investment of the company's funds on a legitimate basis, in order to provide an enabling environment for the development of this industry, and attract as many clients as possible.

Key Words: takaful Insurance; insurance surplus; insurance culture; human resource; takaful insurance companies.

Jel Classification Codes: C52؛G22؛G3؛ C33.

* Corresponding author, e-mail: benzoui.ichrak@univ-ouargla.dz

I تمهيد :

لقد اكتسبت صناعة التأمين التكافلي أهمية كبيرة في العقد الأخير من القرن العشرين نظرا للإنجازات المتميزة التي حققتها شركاتها. من خلال نشاطها في مختلف أسواق التأمين، والجهود المبذولة من طرف العديد من الأطراف بما فيهم الفقهاء والعاملين في القطاع، والجهات التنظيمية من أجل تنمية وتطوير آليات عمل هذه الشركات بما يساهم في دعم نشاطها وأدائها. ونظرا لكون صناعة التأمين التكافلي بالجزائر صناعة ناشئة ولا زالت في بداية مسارها، وبغرض توضيح واقع صناعة التأمين التكافلي بالجزائر نتناول في هذا البحث دراسة لحالة شركة سلامة للتأمين باعتبارها الشركة الوحيدة التي تمارس التأمين التكافلي في سوق التأمين الجزائري للتعرف على أدائها ومختلف آليات عملها.

إشكالية الدراسة: وعليه تنبثق إشكالية الدراسة التي تتمحور حول السؤال الرئيسي التالي:

ماهي الآليات اللازمة لتطوير نشاط شركة سلامة للتأمين التكافلي بالجزائر؟

وينبثق عن هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

— كيف يساهم تطوير آليات عمل شركة سلامة للتأمين التكافلي في تحسين أداء هذه الشركة ودعم وتنمية التكافل بالجزائر؟

I 1-فرضيات الدراسة: وللإجابة عن الإشكالية المطروحة ، نقدم إجابات مؤقته يمكن صياغتها في شكل فرضيات كالآتي:

— إن تقييد شركة سلامة للتأمين التكافلي بالضوابط والأسس الإسلامية وفق خطة معينة وبأساليب وإجراءات فعالة من شأنه أن يحسن من أداء هذه الشركة من خلال توفير الإطار القانوني المناسب، وآليات فنية وتسويقية حديثة... إلخ؛

I 2-هدف الدراسة: يهدف البحث إلى دراسة متطلبات تطوير آليات عمل شركات التأمين التكافلي بالجزائر والمتمثلة في شركة سلامة للتأمين التكافلي وذلك من خلال البحث في تجربة هذه الشركة في مجال صناعة التأمين التكافلي واستكشافها وتطويرها و دراسة العلاقة بين الالتزام بتطبيق المتطلبات القانونية والفنية المنظمة لصناعة التأمين التكافلي وأداء شركات التأمين، ودور تعيين هيئة الرقابة الشرعية على نشاط مؤسسات التأمين ونشر العقلة التأمينية التكافلية على أداء شركات التأمين بالإضافة إلى إظهار دور تنمية الجانب التسويقي وتطويره في تحسين الأداء بشركات التأمين.

I 3-أهمية الدراسة: تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية دراسة بالتجربة الجزائرية والمتمثلة في شركة سلامة للتأمين التكافلي التي لازلت حديثة في مجال صناعة التكافل بغرض بغرض التعرف على آليات عملها والمتطلبات اللازمة لتطوير هذه الآليات وممارستها بما سينعكس بالإيجاب على نشاط هذه الشركة وعلى مختلف الأنشطة الاقتصادية، ومن خلال في مايمكن أن يتيح الالتزام بتطبيق بالمتطلبات القانونية والفنية والشرعية والتسويقية وغيرها وتطبيق الأساليب الحديثة والمتطورة بشركة سلامة وغيرها من شركات التأمين التكافلي من نجاح ونمو وتطور لهذه الشركات والإقبال على خدماتها والذي من شأنه الترويج لصناعة التكافل محليا وعالميا، وكذلك نذرة هذه الدراسات على مستوى دول المغرب العربي وخصوصا الجزائر.

II. الطريقة والأدوات:

II 1-مجتمع وعينة الدراسة: شملت الدراسة الميدانية شركة سلامة للتأمين وهي ذات ملكية خاصة، حيث غطت الدراسة فترة زمنية والتي امتدت من سنة 2013م إلى غاية 2016 م.

II 2 الطريقة والإجراءات المتبعة: قصد الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع والإجابة على إشكالية البحث بغية الوصول إلى الأهداف المرجوة لهذه الدراسة فقد تم اعتماد مناهج مختلفة منها: المنهج التحليلي وذلك بغرض الوصول إلى النتائج المنتظرة من البحث ومنهج دراسة حالة الذي يتوافق مع طبيعة موضوع البحث، معتمدين فيه على مجموعة من الأدوات منها: أسلوب المسح المكتبي، القوائم المالية، المقابلة الشخصية، كما تمت الاستعانة بالشبكة المعلوماتية الإلكترونية للحصول على المعطيات من مواقع رسمية.

أما أدوات العرض والتحليل للبيانات المجمعة حول شركة التأمين المدروسة، فقد تمت الاستعانة ببرنامج EXCEL لمعالجة مختلف المعطيات باستعمال الأشكال البيانية والهندسية وغيرها بغرض تحليلها والتعرف على أداء شركة التأمين محل الدراسة.

1. نشأة شركة سلامة وأهم وثائق التأمين التي تصدرها:

يعد التأمين التكافلي عبارة عن اتفاق أشخاص يتعرضون لأخطار معينة على تلافي الأضرار الناشئة عن هذه الأخطار، وذلك بدفع اشتراكات على أساس الالتزام بالتبرع، ويتكون من ذلك صندوق تأمين له حكم الشخصية الاعتبارية، وله ذمة مالية مستقلة، صندوق يتم منه التعويض عن الأضرار التي تلحق أحد المشتركين من جراء وقوع الأخطار المؤمن منها، وذلك طبقا للوائح والوثائق. ويتولى إدارة هذا الصندوق هيئة مختارة من حملة الوثائق، أو تديره شركة مساهمة بأجر تقوم بإدارة أعمال التأمين واستثمار موقوفات الصندوق. وفي ظل التحديات الناجمة عن التحولات الاقتصادية العالمية، اجتهدت الجزائر كغيرها من دول العالم إلى التعامل بالخدمات المالية الإسلامية بما يسمح لها بالاندماج بفعالية في الاقتصاد العالمي، ومن بين هذه الخدمات خدمات التأمين التكافلي. حيث يتجسد واقع صناعة التأمين التكافلي في الجزائر من خلال تطبيقاته في شركة سلامة للتأمين، حيث تعد الشركة الوحيدة في الجزائر التي تمارس نشاط التأمين التكافلي.

1.1. نشأة وتأسيس شركة سلامة:

تعد شركة سلامة إحدى الشركات الرائدة في تقديم حلول تأمينية تكافلية لجميع عملائها حول العالم متوافقة مع تعاليم الشريعة الإسلامية ومنذ تأسيسها عام 1979م في دبي في الإمارات العربية المتحدة نجحت شركة سلامة في تلبية احتياجات عملائها من الأفراد والمؤسسات من خلال تقديم حلول تأمينية تعاونية منافسة ومتنوعة لحماية الممتلكات والتأمين ضد الحوادث والتكافل الطبي، مما يجعلها تبرز كأكبر شركة تأمين تعاوني في العالم: ويقدر رأس مال شركة سلامة 1.1 بليون درهم إماراتي (300 مليون دولار أمريكي) وهي مدرجة في سوق دبي المالي. أما "بست ري" إحدى الشركات التابعة لسلامة، فهي أكبر شركة إعادة تكافل في العالم وموقعها تونس وتقدم خدماتها في أكثر من 60 دولة. وقد حصلت "بست ري" على التصنيف (BBB) من قبل مؤشر ستاندرد آند بورز، كما حصلت على التصنيف (B++) من قبل إيه إم بست، وقد تم اعتماد شركة إيبك السعودية للتأمين التعاوني السلامة كشركة مساهمة عامة في المملكة العربية السعودية بموجب مرسوم ملكي صدر في شهر أكتوبر عام 2006م.

وتتضمن مجموعة سلامة ست شركات تكافل تقدم أفضل خبرات التأمين التكافلي والحلول المبتكرة المتوافقة مع الشريعة الإسلامية في كل من: الإمارات العربية المتحدة - المملكة العربية السعودية - جمهورية مصر العربية - السنغال - الجزائر - الأردن - إضافة إلى شركة إعادة التكافل في تونس¹.

1.1.1. التعريف بشركة سلامة للتأمين بالجزائر: شركة سلامة للتأمينات هي أحد الفروع التابعة للشركة العربية الإسلامية للتأمين

"إيبك" الإماراتية ومقرها السعودية، حيث تضم 6 شركات تكافل وشركة إعادة التكافل كما ذكرنا سابقا. لقد تم اعتماد شركة سلامة بمقتضى القرار رقم 46 الصادر بتاريخ 02 جويلية 2006م من قبل وزارة المالية، وقد استحوذت على الشركة السعودية "البركة والأمان" المنشأة في 26 مارس 2000م، حيث حدث تغيير في التسمية وتحديد الاعتماد. وتعتبر حاليا الشركة الوحيدة من بين شركات التأمين المتواجدة في السوق الجزائرية التي تنفرد بطرح خدمات التأمين التكافلي².

1.1.2. أهدافها وغاياتها: تسعى شركة سلامة للتأمين إلى تقديم الحلول التأمينية المثلى، وذلك بقياس مستوى نجاح الشركة من

خلال اختيار العملاء لها وثقتهم بمقدرتها على التمييز بتوفير ما يتطلعون إليه من خدمات وخبرات وأسعار وقيم، كما تسعى أيضا لتلبية الحاجات التأمينية للأفراد والشركات من أجل مساعدتهم على إدارة مخاطرتهم اليومية وتعويضهم عن الأحداث غير المتوقعة، ويتحقق ذلك من خلال إقامة علاقة شراكة طويلة الأمد تمكن الشركة من فهم احتياجات العملاء وتقديم حلول تأمينية عالية الجودة وتوفير مستويات عالية من الخدمات التي تلي وتفوق توقعاتهم من خلال قيم الشركة المتمثلة في³:

- علاقات صادقة إدارة جديرة بالثقة، وأداء ديناميكي منهجي ومتميز؛

- الشفافية والالتزام بالمسؤوليات؛

- الدمج المستمر للخدمة وجودة الخدمة برؤية تركز على رضا العملاء، خاصة بهدف تعويض المطالبات في أسرع وقت ممكن؛

- تجاوز توقعات العملاء، وتقديم عوائد جيدة.

1.2.1. أهم وثائق التأمين التي تصدرها الشركة:

لتغطية مختلف الأخطار التي قد تصيب الأفراد والمنشآت تقوم الشركة بإصدار وثائق تأمين مختلفة تختلف باختلاف الخدمة التي تقدمها وتمثل هذه الوثائق فيما يلي:

1.2.1.1. المنتجات العامة للشركة: يمكن تلخيص أهم منتجات الشركة فيما يلي: التأمين على السيارات، التأمين على الحرائق والخاطر

المصاحبة، التأمين الشامل على الممتلكات، نتيجة الحرائق أو حوادث الطائرات، تأمين الحوادث الشخصية: تقدم هذه الوثيقة التعويض في حالة الوفاة أو العجز الدائم والعجز الجزئي الناتج عن حادث، تأمين تعويضات العمال: إن تشريع تعويضات العمال يقدم مزايا في حالة الوفاة أو الضرر الجسماني الناتج عن حادث للعامل أثناء العمل، تأمين حوادث السفر والعلاج والتنويم في المستشفيات، تأمين المسؤولية العامة، والتلف والضرر الناجم عن إهمال وتقصير في أداء الأعمال، تأمين مسؤولية المنتجات، ومسؤولية أصحاب العمل تجاه العميل عن ضرر الإهمال⁴.

1.2.2.1. منتجات التكافل في شركة سلامة: وتتمثل في: التأمين التكافلي وتراكم رأس المال ويتضمن توفير رأس المال وقت

التقاعد، التأمين التكافلي والرعاية الاجتماعية: في حالة الوفاة أو العجز المطلق والنهائي للمؤمن له، يسمح بالدفع الفوري للمستفيدين المعنيين (الأزواج، الأبناء، الأمهات) في شكل تأمين على الحياة، التأمين التكافلي والائتمان: يتيح سداد رصيد القروض غير المسددة للمقرض في حالة وفاة المؤمن له وهو مخصص لموظفي القطاع العام والخاص⁵.

1.3. صيغ الاستثمار المستخدمة من طرف الشركة:

تستخدم شركة سلامة ثلاث نماذج شرعية في تنفيذ أعمالها الدولية وإدارة صناديق التكافل على وجه التحديد وهي نموذج الوكالة، نموذج المضاربة، والنموذج المختلط، وهذا الأخير الأكثر ممارسة في الشركة⁶.

III. النتائج ومناقشتها:

بعد التطرق لأهم متغيرات الدراسة وطرق جمع هذه المعطيات قصد دراسة العلاقة بين آليات عمل شركة سلامة للتأمين التكافلي ومتطلبات تطويرها، تمت معالجتها باستخدام برامج إحصائية سيتم التطرق للنتائج المحصل عليها من خلال قراءة هذه المخرجات ومناقشة النتائج للوصول إلى إجابات على الإشكالية الأساسية والفرعية.

I. تقييم أداء شركة سلامة للتأمين :

للتعرف على أداء شركة سلامة للتأمين نتناول مختلف آليات عملها ونشاطها.

1.1. آليات عمل شركة سلامة للتأمين:

تعتبر شركة سلامة للتأمين نقطة الانطلاق الفعلي للتأمين التكافلي بالجزائر باعتبارها أول شركة تأمين إسلامية بها ويرجع ذلك للمجهودات التي تبذلها والتي نوردتها فيما يلي:

1.1.1.1. آليات الجانب الشرعي: تحرص شركة سلامة للتأمين في الجزائر على توافق خدماتها مع مبادئ الشريعة الإسلامية، لذلك قامت بإنشاء هيئة للرقابة الشرعية يترأسها المأمون القاسمي. الأمر الذي يساهم في كسب ثقة المشتركين وتحقيق شرعية معاملاتها التأمينية، ويتجسد ذلك في كون أن القانون الجزائري يفرض على كافة الشركات التأمين المتواجدة في السوق الوطنية تخصيص نسبة 50% من مداخيل الشركة على شكل أسهم سندات الخزينة العمومية، وهو أمر يتنافى مع التعاملات اللاربوية المحددة في الشركة، غير أن شركة سلامة استطاعت أن تتكيف مع الوضع عن طريق إدراج الأسهم ضمن بنك البركة الإسلامي تجنباً للتعاملات المالية المبنية على الربا. إضافة إلى ذلك فإن مجلس الإدارة، قام باستحداث رصيد خاص يشمل كافة الفوائد التي تجنيها الشركة من المعاملات الربوية بغرض فصلها عن

رأس المال السنوي، تحت إشراف هيئة الرقابة الشرعية التي تخضع لها. وعلى هذا الأساس فإن شركة سلامة استطاعت التكيف مع الوضع عن طريق ابتكار حلول تتماشى مع مبادئ الشريعة الإسلامية⁷.

2.1.1. آليات الجانب الفني والمالي: بهدف تنمية الجانب المالي قامت شركة سلامة بالعديد من الاستثمارات حيث بلغت قيمتها سنة 2016م 6,4 مليار دج ومثلت نسبة 2% من إجمالي استثمارات شركات التأمين الجزائرية خلال سنة 2016 وهي بذلك تحتل المرتبة الثامنة، حيث زادت الشركة من قيمة الاستثمار في سندات الخزينة والتي بلغت 2,2 مليار دج، وبلغت الودائع لأجل 2,068 مليار دينار بزيادة 20% وحقق إيرادات بنمو قوي عن سنة 2015م بفضل تحسين إدارة النقد بالإضافة إلى ارتفاع الاستثمار في الأوراق المالية إلى 29 مليون دينار وارتفاع الاستثمار في العقارات حيث أن هذا التنوع في المحفظة الاستثمارية يساهم في زيادة العائد على الاستثمار ولكن يمكن للشركة أن تحقق عائد أكبر من خلال الاستثمار الأمثل للأقساط المكتسبة. كما قامت شركة سلامة للتأمين بتوقيع بروتوكول تعاون مع بنك البركة الجزائر بتاريخ 31 ماي 2010م، حيث يهدف هذا الاتفاق لقيام بنك البركة بتمويل استثمارات شركة سلامة، ومن أجل تقديم خدمات تأمينية قوية ومتنوعة لعملائها فقد أقامت شركة سلامة علاقات وتغطية مع شركة التأمين الوطنية (CCR) وشركات إعادة التأمين العالمية وبعض الوسطاء الأوروبيين الرئيسيين، كما أن قرب شركات إعادة التأمين التابعة لها والوسطاء الدوليين يمنحها مرونة كبيرة في إصدار التغطية التأمينية. إن هذه الإجراءات قد ساهمت في نمو رقم أعمال الشركة مما جعلها تحقق أكبر رقم أعمال خلال سنة 2016م مقارنة بالثلاث سنوات الماضية حيث بلغت قيمته 5001159921,88 مليار دج متخطية عتبة 5 مليار دج وهي المرة الأولى والتي تمثل هدف الشركة، و الجدول رقم (1) والشكل رقم (1) يوضحان نمو رقم أعمال الشركة خلال الفترة الممتدة من 2013م إلى غاية 2016م.

حيث نلاحظ من خلال الشكل رقم (1) نمو مبيعات الشركة من سنة إلى أخرى حيث انتقلت مجموع التأمينات من 4015 مليون دج خلال سنة 2013م إلى 4491 مليون دج سنة 2014م، ثم ازدادت إلى أن بلغت سنة 2016م قيمة 4001 مليون دج، هذا الارتفاع في مجموع التأمينات من سنة إلى أخرى راجع إلى ارتفاع التأمين على السيارات مقارنة بباقي فروع التأمين الأخرى، حيث انتقلت قيمتها من 3140 مليون دج سنة 2013م إلى 3619 مليون دج سنة 2016م وهذا كله راجع بسبب إجبارية التأمين على السيارات بالجزائر وبالتالي يمكن القول أن شركة سلامة تعتمد على تأمين السيارات بشكل كبير وهذه الوضعية غير مريحة نوعا ما لأن التأمين على المركبات تأمين إجباري ولا يقيس مدى اقتناع المستهلك بفكرة التأمين التكافلي ولا يدر عائد مرضي لأن التسعير في مجال السيارات يحدد بقانون من الهيئات المشرفة على القطاع والذي يراعى فيه الجانب الاجتماعي أكثر من الجانب الاقتصادي في نظر شركات التأمين كما يلاحظ أن حصة التكافل ضئيلة جدا مقارنة بباقي حصص منتجات الشركة، وهذا مادفع بشركة سلامة للتأمين إلى التخطيط من أجل تطوير وتنمية حصتها من المنتجات التأمينية المقدمة من طرفها.

وبالرغم من الظروف الصعبة في السوق الجزائرية فقد بلغت الزيادة خلال سنة 2016م نسبة 6,27% مقارنة بسنة 2015م ويرجع هذا التطور إلى التطورات القوية التي سجلها التأمين على الأشخاص والتأمين على الحياة وسوق التأمين على الحوادث والممتلكات والإصابات والتأمين العائلي كما سجل قطاع تأمين الائتمان زيادة بعد تشجيع الإنتاج المحلي عن طريق تمويل شراء السلع المنتجة محليا من خلال الائتمان الاستهلاكي، ولكن بالرغم من هذا المعدل إلا أن هذا السوق لا يزال ضعيفا ويفسر هذا الضعف في النمو من خلال استمرار الأزمة الاقتصادية الناجمة عن انخفاض أسعار النفط وتأثيرها على سوق التأمين، وقد أدت هذه الأزمة إلى تباطؤ الاستثمار العام وانخفاض الواردات مما أثر سلبا على الطلب على التأمين في فروع الهندسة والنقل والسيارات مما أدى إلى بطء النمو المسجل. سجل فرع الزراعة أكبر معدل انخفاض بسبب سوء هطول الأمطار المسجل منذ بداية الموسم الزراعي يليه قطاع السيارات مقارنة بعام 2015م مدفوعا بانخفاض القوة الشرائية للأسر والحد من استيراد السيارات السياحية من قبل الحكومة مما أدى إلى انخفاض الطلب على هذا النوع من التأمين، سجل فرع النقل نمو فقد نتج عن عقد النقل الجوي التابع للجزائرية التي دخلت مدارها سبتمبر الماضي وبدون هذا العقد كان من الممكن أن ينهار هذا الفرع نظرا لسياسة الحكومة الخاصة بتقييد الواردات. وفي الواقع الزيادة في هذا الأداء ترجع إلى: حفاظ الشركة على عملائها المهمين، تحقيق العديد من الأعمال الخاصة في قسم الحريق والهندسة مع الوسائط في البرنامج الدولي⁸.

وهذا على الرغم من النقائص التالية: السقوط الحر في بعض فروع التأمين بما في ذلك شريحة الأفراد، إغلاق عدة وكالات في مناطق مختلفة، انخفاض الطلب على التأمين الناجم عن التباطؤ في البنية التحتية للاستثمارات العامة وانخفاض القوة الشرائية للأسر، كما سجل فرع التأمين على المخاطر الصناعية انخفاض بسبب فقدان القوة الشرائية للأسر والتباطؤ من جانب الحكومة في برنامج مبيعات السكن، بالإضافة إلى عدم وجود السيطرة الكاملة (الإلتقان الكامل) على نظام AIRAS من قبل موظفي الشركة على الرغم من العديد من الدورات التدريبية التي

نظمت، كما سجل فرع الهندسة زيادة وهو نتيجة لتغطية شركة سلامة للمشاريع الكبرى مثل بناء وتركيب محطة توليد الكهرباء من طرف جنرال إلكتريك، وبناء المساكن ومشاريع من قبل شركات التركيب SKNKORSAN، إنجاز طريق Ferrée من سعيدة من قبل ASTALDO، مشروع أعمال محطات توليد الطاقة في شركة بحاسي بركين من خلال شركة جنرال إلكتريك، سجل فرع الحوادث زيادة نتيجة الزيادة في عقد سياسات RCMS (Responsabilité Civile des Mandataires Sociaux) RCG ، (Responsabilité Civile Générale) التي تندرج تحت البرنامج الدولي.

يمكن لشركة سلامة للتأمينات الجزائر أن تميز نفسها في السوق الجزائرية من خلال الخصائص التالية⁹:

- تعد شركة التأمين الوحيدة التي تمارس التأمين التكافلي في السوق الجزائرية، وجزء من مجموعة دولية مدرجة في بورصة دبي للأوراق المالية، 76% من محفظتها تتكون من تأمين شخصي و 24% بواسطة شركات التأمين والهيئات العامة الأخرى؛
- التعويض السريع للمؤمن عليه يعطيها سمعة جيدة ومصداقية؛
- تقدم لعملائها مجموعة من المنتجات المبتكرة (المساعدة في مجال السيارات ، تأمين الحماية القانونية، تأمين المسؤولية للمديرين التنفيذيين وموظفي الشركات) ؛
- هي الشركة الأولى في السوق الجزائرية التي استثمرت على أسس منظمة في إنشاء شبكة جديدة من القرب من المستشارين(eras) المتخصصة في بيع منتجات الأضرار؛
- تقدم الشركة منتج تأمين جديد لمساعدة السيارات من خلال الشراكة مع MAPFRE ASSISTANCE؛
- تتمتع الشركة بمساندة مؤسسات إعادة تأمين عالمية منها: HANNOVERRE –CCR–SCOR– JAPANRE–BESTRE–GIC–ODYSSERE–AFRICARE–KUWAITRE– ARABRE ...؛

- بالنسبة لتأمينات الأشخاص فقد تم توقيع على بروتوكول اتفاق بين سلامة للتأمينات الجزائر والصندوق الوطني للتعاضدية الفلاحية يهدف لإنشاء شركة لتأمين الأشخاص وفق قانون 06-04 الصادر بتاريخ 20 فيفري 2006 المكمل للأمر رقم 95-07 الصادر بتاريخ 25 جانفي 1995، الذي يلزم جميع شركات التأمين فصل نشاط تأمين الأشخاص من نشاط الأضرار، ستعرض هذه الشركة تأمينات على الصحة والسفر والاحتياط والحوادث والحماية العائلية ستوجه للفلاحين والمقيمين بالأرياف وأي شخص يرغب في الاكتتاب وذلك وفق التأمين التكافلي المطابق لمبادئ الشريعة الإسلامية، حيث تم تنصيب مجموعة عمل تقنية لتحديد شروط وجدوى إنشاء هذه الخدمة الجديدة¹⁰.

- تعمل لجنة إدارة المخاطر في الشركة بتبني أفضل الممارسات المعمول بها في المجال والمعروفة بتحديد المخاطر وقياسها وتقييمها، ومراقبتها والحد منها بصفة مستمرة سواء على مستوى المخاطر الفردية أول المخاطر الكلية، كما تقوم بتطوير إستراتيجية إدارتها عن طريق نقل هذه المخاطر (إعادة التأمين) إلى جهة أخرى للتقليل من آثارها السلبية؛

- أثرت الحوكمة على أداء شركة سلامة من خلال تأثيرها على التحسين في وظيفتها القانونية والإدارية ، ورفع قدرتها التنافسية وأدائها الاجتماعي والمالي، حيث التزمت الشركة بمبدأ ضمان وجود أساس لإطار فعال لحوكمة الشركات عن طريق الالتزام بالإطار القانوني والمؤسسي مما أثر على تحسن وظيفتها القانونية والإدارية¹¹.

حققت شركة سلامة مجموعة من الميزات التنافسية على أثر تطبيقها لمبادئ الحوكمة وتتمثل هذه الميزات في: التعويض السريع للمؤمنين على السيارات في مراكز الخدمات والدفع ، وضع شبكة كثيفة ومتنوعة وفعالة وتفعيل وتحسين الخدمات المقدمة للزبائن، تركيب نظام AIRAS وتم برجة هذا النظام لمعالجة تسيير الحوادث، أنظمة التأمين الداخلية، الموارد البشرية، خدمات العملاء، إعادة التأمين، الخبرة التأمينية، المحاسبة.

تسعى شركة سلامة لرفع مستوى أداء الكوادر البشرية عن طريق تنفيذ البرنامج التحفيزي الرقابي مما ينعكس على النتائج المالية السنوية، وواصلت الشركة تدريب الموظفين لتأهيلهم للحصول على شهادة أساسيات التأمين حيث بلغت القوى العاملة في الشركة 237 موظف سنة 2016م بزيادة 3 موظفين مقارنة بسنة 2015م بالرغم أنها قد كانت 219 موظف سنة 2013م والشكل رقم (2) يوضح تطور عدد الموظفين بالشركة.

1.1.1. آليات الجانب التسويقي: تسعى شركة سلامة لزيادة حصتها السوقية لذلك فهي تبدل مجهودات كبيرة لتنمية جانبها التسويقي، وذلك من خلال زيادة عدد قنواتها التوزيعية من خلال فتح العديد من الوكالات التابعة لها عبر مختلف ولايات التراب الوطني حيث تتألف شبكة التوزيع من أكثر من 262 نقطة بيع موزعة في جميع أنحاء التراب الوطني. حيث تم تأطير شبكة المبيعات من قبل سبعة مكاتب إقليمية (المنطقة الشرقية الوسطى - الجزائر-)، المنطقة الغربية الوسطى - الجزائر-)، باتنة الشرقية، سطيف الشرقية، عنابة منطقة الشرقية، منطقة غرب وهران)، حيث نجد أن شبكة التوزيع قد شهدت تغيرا طفيفا في عدد نقاط البيع خلال سنة 2016م على الرغم من ارتفاع عدد نقاط البيع فقد تم التقليل منها بسبب العدد الكبير من عمليات الإغلاق الناجمة عن تعزيز الرقابة والعقوبات ضد الوكالات التي ارتكبت أخطاء جسيمة خلال سنة 2016م حيث تم تسجيل افتتاح 30 نقطة بيع جديدة على الصعيد الوطني، وإغلاق 27 نقطة بيع منها 21 وكالة وتعود أسباب الإغلاق إلى (الاستقالة، الوفاء، الإلغاء، إغلاق لعدم الربحية)، بقي إجمالي عدد الوكالات مستقرا في 200 فرع، لكن عدد نقاط البيع 262 في عام 2015م إلى 266 في نهاية 2016م. وتجدد الإشارة إلى أن 06 من الوكلاء العاملين و 2 من وكلاء الدخل النسبي في طور الإعداد والتعيين والتثبيت بعد قبول ملفاتهم من قبل لجنة الموافقات بتاريخ 15-12-2016، وسيدعون الإنتاج خلال الربع الأول من عام 2017م، ويظهر لنا من خلال توزيع الشبكة حسب المنطقة أنه هناك تأخر كبير مسجل في المنطقة الغربية حيث تمتلك الشركة 31 وكالة فقط في المقابل 92 وكالة في الشرق و 77 في الوسط، وقد أدى هذا الوضع إلى خسارة من ناحية السوق للمجتمع من خلال نقص التمثيل في الغرب، والتي يجب تصحيحها خلال عام 2017م من خلال إطلاق المشروع بسرعة لإنتاج مديرية إقليمية جهوية على مستوى هذه المنطقة لرفع عدد الوكالات بما إلى المستوى المطلوب 50 وكالة كهدف عام 2017. كما توفر الشركة لعملائها مجموعة متنوعة من الموارد اللوجستية والبشرية لخدمتهم بشكل أفضل من خلال اعتمادها على تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتمثلة في تطبيق مركز الاتصال على الهواتف الذكية، وبوابة على شبكة الانترنت والبريد الإلكتروني وشبكات التواصل الاجتماعي، كما لاتزال شركة سلامة رائدة في إنشاء نظام معلومات مركزي وكتابات عقود التأمين عبر الانترنت¹².

وبغرض تطوير النشاط التجاري والتسويقي للشركة استهدفت سلامة الإجراءات الرئيسية التي نفذت في عام 2016م لتطوير منتجات الشركة وتطوير الشراكة مع مختلف الشركات وتمثلت هذه الإجراءات فيما يلي:

- توقيع العديد من اتفاقيات الشراكة مع مختلف المنظمات التجارية والاجتماعية والمهنية بما في ذلك: غرفة التجارة والصناعة البلدية، الإتحاد العام للتجار والحرفيين الجزائريين في سطيف، غرفة التجارة والصناعة الجزائرية الفرنسية في سطيف، الأعمال الاجتماعية للحماية المدنية في قسنطينة، التعاون العام للأشغال العامة بالجزائر، غرفة مراسيم القضاة الشرقيين؛
- الإشراف ومراقبة الحصول على منتجات جديدة للتأمين ودعمها مثل منتجات التأمين الزراعي و زجاج السيارات الثقيلة والمنازل؛
- فحص واستكشاف العملاء الرئيسيين بما في ذلك (Maghreb Leaing Algérie)MLA المغرب للتأجير الجزائري وبنك سالم؛
- وضع إجراءات جديدة لتعيين موظفي (activer les ressource professionnel et social) ARPs؛
- إدارة ومراقبة الشركة من خلال وكالاتها المختلفة في إشعارات المناقصات العامة للتأمين على أصول المؤسسات العامة والهيئات العامة.

في مخطط التسويق لسنة 2016م تم إعطاء الأولوية لإطلاق منتجات التأمين الجديدة وتحسين ظروف استقبال العملاء بالإضافة إلى معالجة شكاويهم ومطالبهم ومن بين الإجراءات الرئيسية التي أجريت مايلي¹³:

- تصور وتطوير منتجات جديدة في التأمين والمساعدة مع شريك الشركة MAPFRE ؛

- المساهمة الفعالة مع الهياكل الفنية والتقنية في إطلاق وشيك للتأمين الزراعي؛

- توحيد المديریات والوكالات الإقليمية على مستوى التراب الوطني والمستوى الخارجي؛

- استقبال شكاوي العملاء ومطالبهم ومعالجتهم عن طريق خط هاتفي مخصص لها وتبادل الأفكار والاقتراحات.

ركز عنصر الاتصال الذي يكمل أنشطة المبيعات والتسويق لدى الشركة على تطوير صورة العلامة التجارية للشركة كشركة تأمين تكافلي واحدة من جهة وتسييل الضوء على النتائج الجيدة المسجلة مقارنة بالشركات الأخرى بالإضافة إلى المنافسة ولأسواق من ناحية أخرى.

1.1.1. آليات جانب نشر ثقافة التكافل في المجتمع: وبغرض نشر ثقافة التكافل في المجتمع وتحقيق المسؤولية الاجتماعية قام مجلس إدارة الشركة بوضع حساب خاص يشمل كافة الفوائد التي تجنيها الشركة من المعاملات الربوية بغرض فصلها عن رأس المال السنوي، تحت إشراف هيئة الرقابة الشرعية التي تخضع لها، حيث توزع أموال هذا الحساب على: تنظيم المنتقيات والتظاهرات العلمية، المساعدة الطبية لموظفي الشركة، المساهمة في صندوق المعوزين، دعم التظاهرات الثقافية والرياضية وخدمة البيئة ، بالإضافة إلى تنظيم الشركة لمؤتمرات صحفية سنوية بمشاركة أكثر من وسيلة إعلامية من جميع الأنواع (المطبوعات، المجلات ، الإذاعة والتلفزيون) لإيصال نتائج الشركة مقارنة بالاتجاه السائد في السوق للترويج لصورة الشركة وصناعة التأمين التكافلي، المشاركة في تنشيط البرامج والمواضيع التلفزيونية التي تتناول المواضيع المتعلقة بمسائل التأمين التقليدية وقضايا التأمين التكافلي، حملة وسائل الإعلام والتكنولوجيا والمعلومات والاتصال والتطوير المنتظم لموقع الشركة وصفحاتها الرسمية على الشبكات الاجتماعية لأي مقال أو منشور أو تدخل على مستوى وسائل الإعلام (الصحافة المكتوبة، التلفزيون، المجلات المتخصصة، مراجع التأمين) وكذا التحديث الدائم للشبكة التجارية على موقع الشركة وتطوير وسائط اتصال جديدة كالعرض التقييمي، النشرات الإعلامية، وكتيبات.

1. نشاط شركة سلامة للتأمين:

بغرض التعرف على نشاط شركة سلامة للتأمين نتناول فيما يلي عرضا لبعض الإحصائيات المتعلقة بأدائها.

1.1. إجمالي أقساط التأمين المكتتبة: من خلال الشكل رقم (3) الذي يوضح تطور مبالغ أقساط التأمين المكتتبة في شركة سلامة للتأمين خلال الفترة من 2013م إلى 2016م. نلاحظ أنه قد ارتفع إجمالي أقساط التأمين المكتتبة بمبلغ قدره 4,89902533 مليون دج ليصل إلى 4,515175341 مليون دج عام 2014م مقابل 4,025272808 مليون دج عام 2013م أي بنمو قدره 12,17% واستمرت هذه الزيادة لتصل سنة 2015 م قيمة 4,727694942 مليون دج أي بمبلغ قدره 2,12519601 مليون دج وبنسبة نمو 4,70% لتبلغ مستوى أعظمي سنة 2016م وصلت قيمته إلى 5,0194151750 مليون دج وبنسبة نمو قدرها 6,17% حيث تمثل أعلى مستوى وصل إليه إجمالي أقساط التأمين المكتتبة مقارنة بالسنوات السابقة وهذا راجع نتيجة للزيادة المحصلة في أقساط كل من الحريق والهندسة والحوادث ولكن هذا النمو لا يعتبر كبيرا نظرا لانخفاض الثقافة التأمينية بصفة عامة والتكافلية بصفة خاصة لدى الفرد الجزائري والانخفاض في أقساط التأمين لكل من النقل والصناعة وتأمين السيارات.

1.2. صافي أقساط التأمين المكتتبة: من خلال الشكل رقم (4) الذي يمثل تطور مبالغ صافي أقساط التأمين المكتتبة في شركة سلامة للتأمين خلال الفترة من 2013م إلى 2016م. نلاحظ أنه هناك إرتفاع لصافي أقساط التأمين خلال سنة 2014م بمبلغ قدره 3,629262264 مليون دج حيث وصلت قيمته 3,995311782 مليون دج مقابل 3,66049518 مليون دج خلال سنة 2013م ، أي بنمو قدره 9,15% واستمرت هذه الزيادة لتصل سنة 2015 م قيمة 4,072186114 مليون دج أي بمبلغ قدره 76,874332 مليون دج وبنسبة تبلغ 1,92% لتراجع قليلا سنة 2016 م بنسبة - 0,45% وتبلغ قيمة 4,053499323 مليون دج حيث تصل قيمة التراجع إلى 18,686791 مليون دج ومنه نجد أن نسبة النمو في صافي أقساط التأمين المكتتبة مقبولة لأنها ما بين (- 10% و+ 30%) إذ أن نسبة التغير الموجبة إذا كانت كبيرة ليست مؤشرا جيدا، إذ تدل على

دخول الشركة بشكل مفاجئ في عمليات واسعة النطاق، وهو ما يعني زيادة حجم الأخطار التي يمكن أن تتعرض لها وبالنظر إلى نسب النمو في شركة سلامة فقد نجد أنها قد حققت المدى المطلوب مما يعني سلامة التوسع الإكتتابي من عام إلى آخر.

1.3. صافي وإجمالي المطالبات المدفوعة: من خلال الشكل رقم (5) الذي يوضح تطور مبالغ إجمالي المطالبات المدفوعة و صافي المطالبات المدفوعة في شركة سلامة للتأمين خلال الفترة من 2013م إلى 2016م . نجد أنه قد شهد إجمالي المطالبات المدفوعة ارتفاعا من سنة 2013م إلى سنة 2016م حيث كانت قيمته سنة 2013م تصل إلى 1,874166284 مليون دج لترتفع سنة 2014م بنسبة 12,8% وتصل إلى 2,115907385 مليون دج ، وفي المقابل ارتفع أيضا صافي المطالبات المدفوعة بنسبة 7,65% خلال سنة 2014م حيث بلغت قيمته 1,989815445 مليون دج بعدما كانت 1,848391561 مليون دج خلال سنة 2015م ارتفع إجمالي المطالبات المدفوعة ارتفاعا طفيفا بنسبة 1,14% ووصلت قيمته 2,140195197 مليون دج ، ولكن نسبة الزيادة في صافي المطالبات المدفوعة خلال نفس السنة كانت أكبر منها بقليل حيث وصلت 4,61% مبلغ 2,081685408 مليون دج لتبلغ أعلى مستوى خلال سنة 2016م. حيث وصل صافي المطالبات المدفوعة إلى قيمة 2,149151245 مليون دج بنسبة زيادة 3,34% مقارنة بسنة 2015م ونفس الشيء بالنسبة لإجمالي المطالبات المدفوعة الذي بلغ 2,208251094 مليون دج خلال سنة 2016م بنمو قدره 3,17%.

1.4. معدل الاحتفاظ: يعد معدل الاحتفاظ مقياسا لأقساط التأمين المكتتب بها التي تحتفظ بها شركة التأمين، والشكل رقم (6) يوضح معدلات الاحتفاظ لشركة سلامة للتأمين خلال الفترة من 2013م إلى 2016م، حيث يظهر لنا من خلاله أن معدلات الاحتفاظ ضمن الحدود المعقولة وهي أكبر من 50% مع انخفاض خلال السنوات المدروسة، حيث نجد أنه قد انخفض معدل الاحتفاظ بشركة سلامة من 86,14% سنة 2015م إلى 80,76% سنة 2016م وبالتالي قد شهدت هذه السنة تطورا في إعادة التأمين خاصة تأمين الحرائق والهندسة والحوادث والنقل وبالتالي فإن انخفاض نسبة معدل الاحتفاظ لشركة سلامة يدل على توسع الشركة في عمليات إعادة التأمين وهو ما يعني أن الشركة قد صارت مقيدة بشروط معيدي التأمين وهو ما يتطلب مراجعة حجم عمليات إعادة التأمين ومما سبق نلاحظ أن في شركة سلامة في سنة 2016م كان أقل معدل احتفاظ من بين السنوات وهذا دليل أن الشركة تواجه مشاكل في المطالبات وبالتالي الحل عند تقليل المخاطر بتحويل جزء من الأقساط لمعيدي التأمين يسهم بتقسيم هذه المطالبات.

1.5. هامش الملاءة: يوضح الشكل رقم (7) هامش الملاءة بشركة سلامة للتأمين خلال الفترة الممتدة من 2013م إلى غاية 2016م.

حيث يظهر لنا أنه هناك زيادة في مقدار هامش الملاءة المالية لشركة سلامة خلال الفترة 2013م-2016م حيث نجد أنه قد ارتفع من 2297 مليون دج خلال سنة 2013م إلى 2732 مليون دج خلال سنة 2013م وقد بلغت نسبة الزيادة مقارنة بسنة 2015م ما قيمته 3%، وبالتالي نجد أن هذا التطور في حجم هامش الملاءة من سنة 2013م إلى غاية 2016م راجع إلى تحسن حجم الأقساط المكتتبه في الشركة وبدل على قيام لجنة إدارة مخاطر الشركة بالالتزام بقواعد هامش الملاءة المالية عن طريق تكوين رصيد الضمان لتعزيز قدرتها على تغطية التزاماتها تجاه المؤمن لهم أو المستفيدين من عقود التأمين.

3. قراءة في أهم المتطلبات اللازمة لتطوير آليات عمل شركة سلامة:

من خلال ما تم التطرق إليه سابقا تم التوصل إلى أن تجربة الجزائر من خلال شركة سلامة للتأمين أن هذه الصناعة لازالت ناشئة وتعاني من عدة صعوبات أهمها غياب إطار قانوني منظم لهذه الصناعة ونقص الثقافة التأمينية. بالإضافة إلى عدة نتائج تتمثل فيما يلي:

- عدم وضوح الحكم الشرعي للتأمين بالإضافة إلى تخوف المواطن من عدم الاستفادة من وثيقة التأمين لأن هذه الاستفادة لا تتم إلا بتحقيق الخطر المحتمل الوقوع؛
- عدم اهتمام الحكومة بقطاع التأمين التكافلي وغياب إطار قانوني خاص بتنظيم هذه الصناعة؛
- انخفاض رواتب المواطنين مما لا يمكنهم من شراء وثيقة التأمين وانحصار تلك الوثيقة في الأوساط التجارية فقط؛
- ضعف أداء الجهاز الإنتاجي من حيث الدراية الفنية وتكامل أداء الخدمة التأمينية؛

- الافتقار إلى المعلومات ذات الصلة بالتأمين التكافلي؛
 - قلة اهتمام شركة سلامة بتطوير أي منتجات جديدة؛
 - عدم وضوح البيانات الواردة في وثائق التأمين؛
 - عدم أخذ الشركة في الحسبان المفاهيم التسويقية الحديثة فيما يتعلق بقياسات إتجاهات الأفراد ومفاهيم إرضاء العملاء وتكامل العملية الخدمانية؛
 - عدم توفر المناهج التعليمية والمعاهد الخاصة بالتأمينات وخاصة التأمين التكافلي؛
 - قلة تركيز وسائل الإعلام على نشر الثقافة التأمينية التكافلية؛
 - جهل المواطن فيما يتعلق بالحقوق التي تخولها وثيقة التأمين للمستفيدين منها وبالقوانين والإجراءات التأمينية وبأهمية دور التأمين في التعويض عن الأخطار والكوارث الطبيعية وخاصة اللغة تقف كعائق في وثائق التأمين؛
- وبالتالي يجب على شركة سلامة للتأمين وغيرها من شركات التأمين التكافلي القيام بمايلي:
- اعتماد توزيع الفوائد التأمينية وفق المعايير الشرعية؛
 - ضرورة تبني أحدث التطورات التقنية بالشكل الذي يضمن للعملاء خدمة نوعية تمتاز بالجودة والسرعة والرقمنة مثل النظام التقني (AIMS) Advence Insurance Management System المعمول به في شركة التأمين الإسلامية المحدودة بالسودان وهو من أحدث الأنظمة المتخصصة وتعمل به الشركات العالمية، وتطبيق أحدث الأنظمة لإدارة الجودة كما في شركة التأمين الإسلامية بالأردن الأمر الذي مكنتها من الحصول على شهادة إدارة الجودة ISO9001 سنة 2015 ؛
 - الحرص على تقديم أفضل الخدمات للعملاء كاعتماد بطاقات تأمين إلكترونية كما في شركة التأمين الإسلامية بالأردن وذلك لسهولة حملها بدلا عن وثيقة التأمين الإلكترونية، وتصميم موقع إلكتروني للشركة يحتوي على أحدث البرامج المتخصصة في تصميم المواقع لتسهيل تقديم الخدمات المقدمة للعميل وتسويق خدمات الشركة عن طريقه وتطوير صيغ التسويق الإلكتروني وربطه بالعمل؛
 - الحرص على إلمام وثائق التأمين للمضمون والمغزى ووجودها باللغة العربية في الدول العربية لسهولة فهمها من طرف العملاء والإكثار والتنوع من وثائق التأمين التكافلي؛
 - ضرورة إتباع إستراتيجية تشمل على ضوابط قابلة للتخفيف من حدة المخاطر، كما يجب على شركات التأمين التكافلي إتباع سياسة التحوط المالي لكل من الموجودات المالية والمطلوبات وتطبيق معايير التقارير المالية الدولية الجديدة الصادرة عن مجلس المحاسبة الدولية ومعايير التقارير المالية الدولية التابعة لمجلس المحاسبة الدولية؛
 - التركيز على زيادة حصة الشركة من حجم إنتاج السوق المحلي؛
 - تكثيف الجهود البيعية بهدف تحسين النتائج الفنية للشركة وتشجيع الاستثمار في المجال العقاري لأن العائد على الاستثمار في هذا المجال يجعل الشركة تتمتع بمركز مالي قوي؛
 - ضرورة التزام الشركة بأخلاقيات المهنة والحفاظ عليها؛
 - ضرورة إنشاء شركات إعادة التأمين قائمة على أسس شرعية؛
 - تشجيع الآراء والأفكار المبدعة بالشكل الذي يسهم في ريادة الشركة؛
 - فتح العديد من الفروع والمكاتب وذلك لتوسيع المظلة التأمينية للشركة؛
 - تدريب العاملين في الداخل والخارج لتنمية مهاراتهم .

IV. الخلاصة:

مما سبق نستخلص أنه قد أظهرت نتائج الدراسة أن أداء شركة سلامة للتأمين لازال ضعيفا وهذا بسبب قلة اعتمادها على أساليب وآليات حديثة ومتطورة في هذا المجال وأن هذه الصناعة لازالت ناشئة وتعاني من عدة نقائص وصعوبات الأمر الذي يقف كعائق أمام تطور نشاطها وتحسن أداءها، ولتطوير آليات عمل أي شركة تأمين التكافلي لا بد من ضرورة تطوير عدة جوانب منها الجانب الشرعي والقانوني وتطوير الجانب الفني والمالي من خلال تبني أحدث الأساليب الفنية والتقنية وكذا تأهيل الموارد البشرية والاستثمار الجيد لأموال الشركة وفق أسس شرعية. وبالتالي يمكن صياغة بعض التوصيات التي يمكن لشركات التأمين التكافلي والسلطات أن تتبعها لتطور من آليات عملها وتأديته بشكل أفضل:

- ضرورة إصدار قانون جديد ينظم أعمال التأمين التكافلي بالجزائر ويتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية بالإضافة إلى ضرورة اشتراك الهيئة الشرعية مع مجلس إدارة شركة التأمين التكافلي في وضع نماذج وثائق التأمين وتقوم بمراجعة جميع عمليات الشركة واستثماراتها وفق الأسس والمعايير والضوابط الشرعية، ويكون تأسيس الهيئة الشرعية من نخبة من المختصين في فقه المعاملات الإسلامية؛
- ضرورة قيام الحكومة الجزائرية باتخاذ منهج شامل لإيجاد نظام مالي إسلامي وذلك بالتركيز على جميع المكونات الأساسية للنظام المالي الإسلامي بشكل متساوي وهو: المصرف الإسلامي، والتكافل وأسواق الأموال ورؤوس الأموال الإسلامية.

إن توفيرها بصورة منظمة من شأنه تهيئة البيئة المناسبة ليكون النظام المالي الإسلامي محركا فعالا للموارد وممولا للأنشطة الاقتصادية المنتجة، وهذا ما يمكن شركات التكافل من مسايرة نظائرها التقليدية في تقديم منتجات إسلامية منافسة.

- الملاحق:

الجدول رقم (1): تطور رقم أعمال شركة سلامة للتأمين خلال الفترة من 2013م إلى غاية 2016م حسب الفروع.

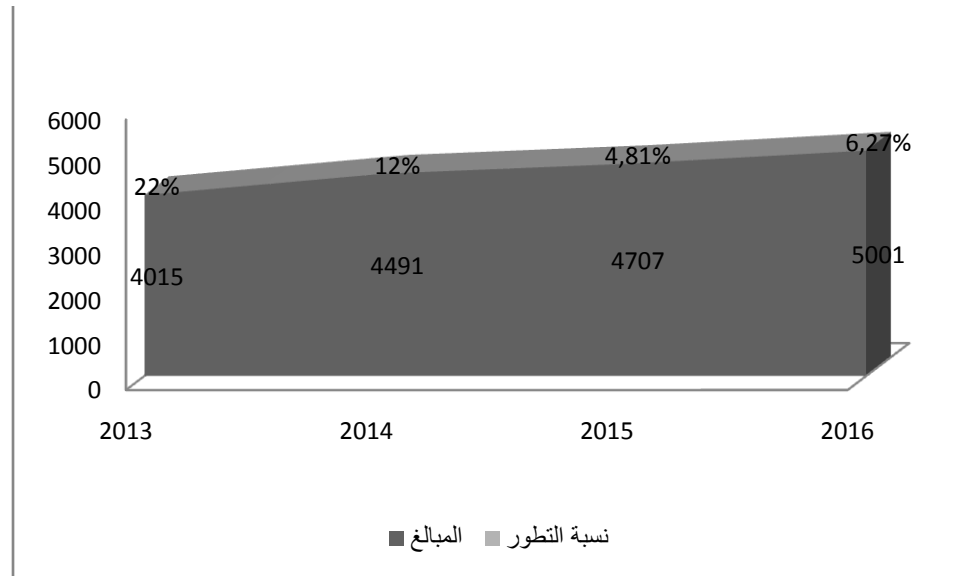
الوحدة: مليار دينار جزائري

الأخطار المؤمنة	2013	2014	2015	2016
السيارات	3.140.085.451.78	3.373.185.645.77	3.616.347.588.56	3619.343.420.32
الحرائق	336.824.307.57	426.413.865.76	460.093.906.01	609.069.984.91
الحوادث	121.810.548.61	125.966.472.58	74.763.883.61	90.692.844.02
الأخطار الهندسية	280.379.881.34	354.707.014.44	324.892.227.29	475.851.954.64
النقل	82.982.397.28	130.517.774.21	148.779.703.44	111.415.855.02
NAT-CAT	54.516.840.49	81.221.327.85	82.564.243.88	94.931.288.32
التكافل	1329.364.62	607.208.37	34.642.86	145.425.35
المجموع	4015.270.062.45	4491.402.892.24	4707.406.909.93	5001.159.921.88

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات المالية الموجودة في التقارير المالية السنوية لشركة سلامة للتأمين (2013م-2016م).

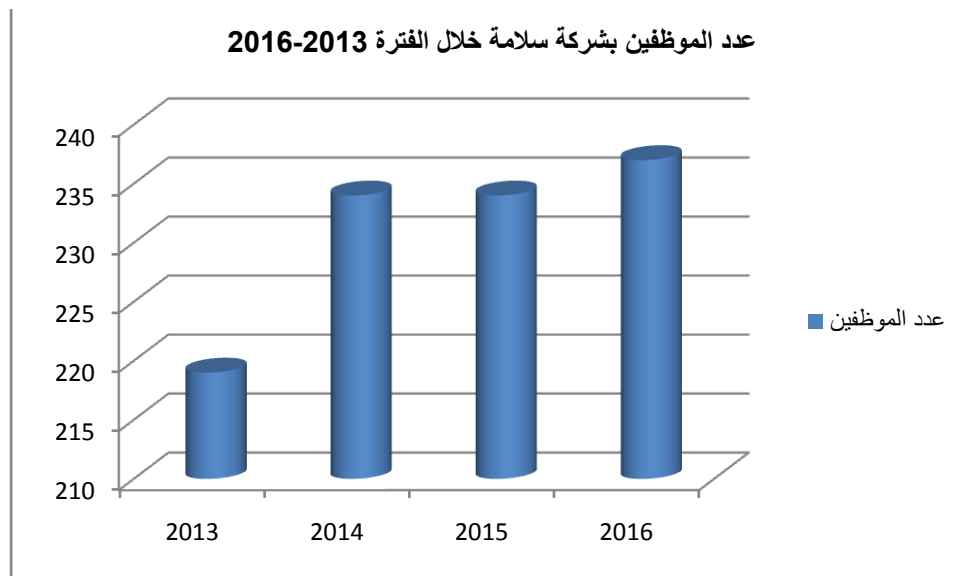
الشكل رقم (1): تطور رقم أعمال شركة سلامة للتأمين خلال الفترة من 2013م إلى غاية 2016م.

الوحدة: مليون دينار جزائري



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات المالية الموجودة في التقارير المالية السنوية لشركة سلامة للتأمين (2013م-2016م).

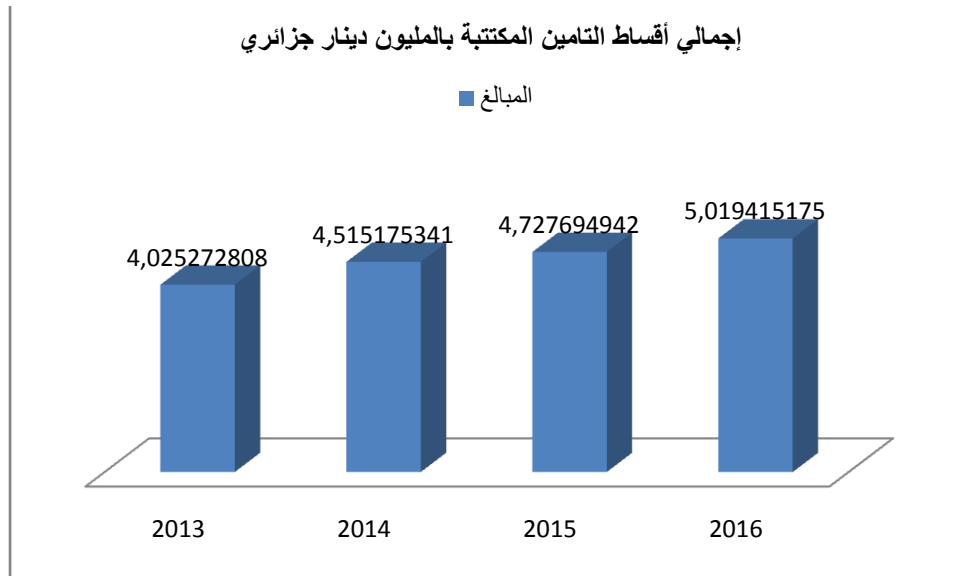
الشكل رقم (2): نمو عدد الموظفين بشركة سلامة للتأمين خلال الفترة من 2013م إلى غاية 2016م.



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على المعلومات الموجودة في التقارير المالية السنوية لشركة سلامة للتأمين (2013م-2016م).

الشكل رقم (3): تطور إجمالي أقساط التأمين المكتتبة في شركة سلامة للتأمين خلال الفترة من 2013م إلى غاية 2016م.

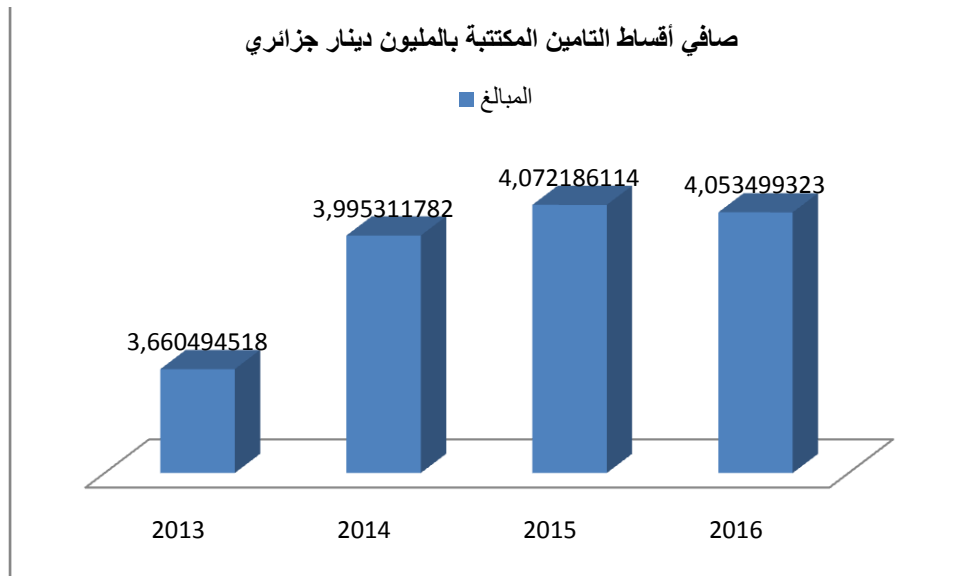
الوحدة: مليون دينار جزائري



المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات المالية الموجودة في التقارير المالية السنوية لشركة سلامة للتأمين (2013م-2016م).

الشكل رقم (4): تطور صافي أقساط التأمين المكتتبة في شركة سلامة للتأمين خلال الفترة من 2013م إلى غاية 2016م.

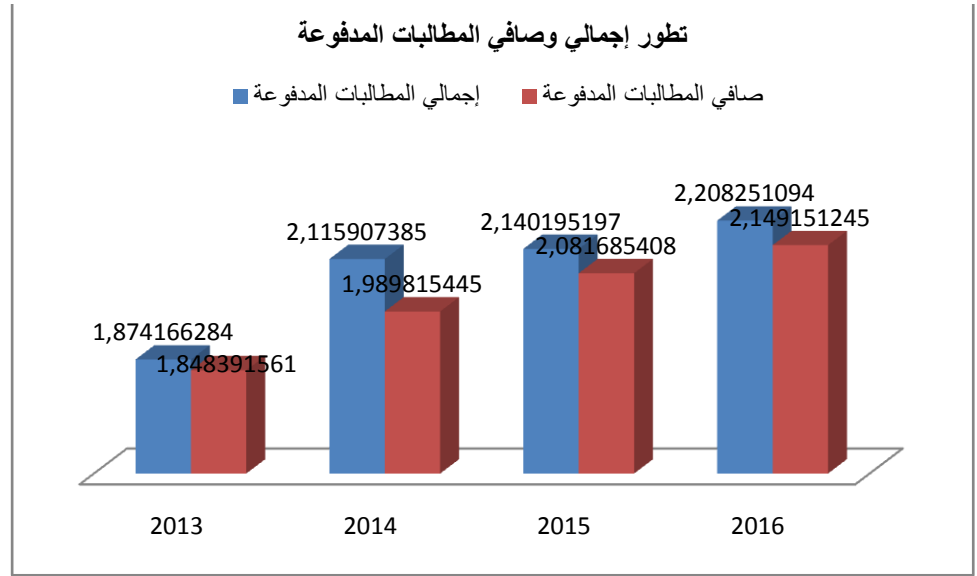
الوحدة: مليون دينار جزائري



المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات المالية الموجودة في التقارير المالية السنوية لشركة سلامة للتأمين (2013م-2016م).

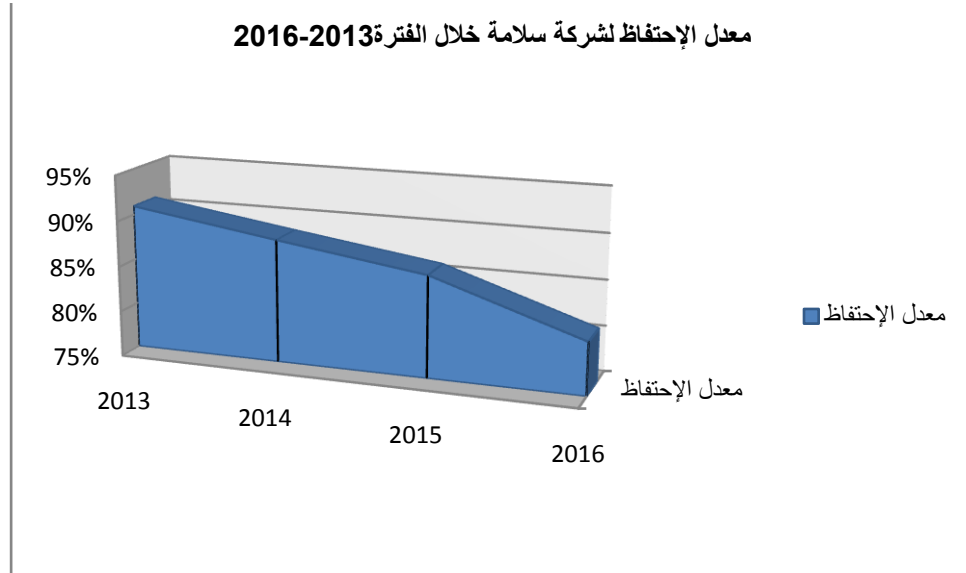
الشكل رقم (5): تطور إجمالي وصافي المطالبات المدفوعة في شركة سلامة للتأمين خلال الفترة من 2013م إلى غاية 2016م.

الوحدة: مليون دينار جزائري



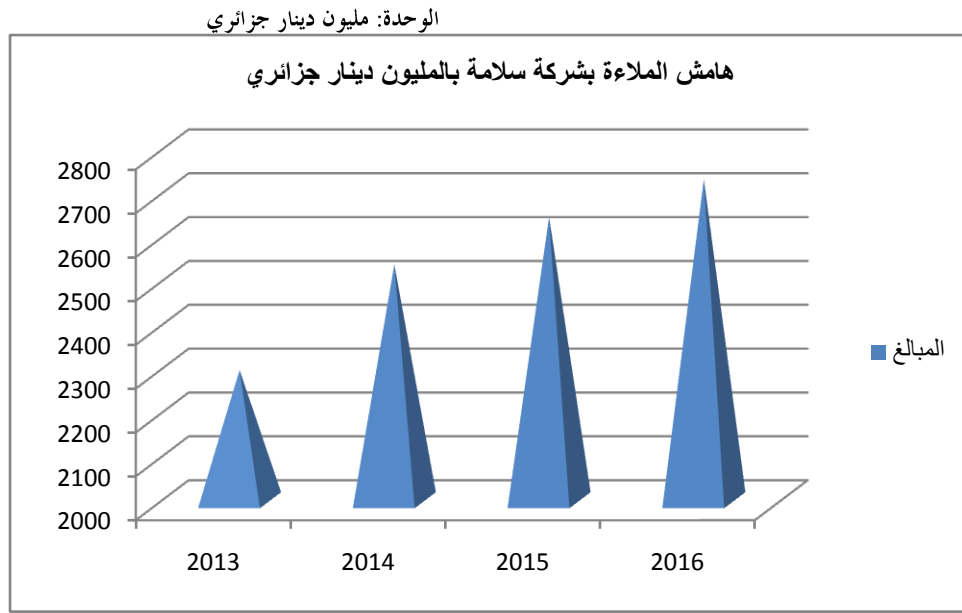
المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات المالية الموجودة في التقارير المالية السنوية لشركة سلامة للتأمين (2013م-2016م).

الشكل رقم (6): معدلات الاحتفاظ لشركة سلامة للتأمين خلال الفترة من 2013م إلى غاية 2016م.



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات المالية الموجودة في التقارير المالية السنوية لشركة سلامة للتأمين (2013م-2016م).

الشكل رقم (7): هامش الملاة لشركة سلامة للتأمين خلال الفترة من 2013م إلى غاية 2016م.



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات المالية الموجودة في التقارير المالية السنوية لشركة سلامة للتأمين (2013م-2016م).

- الإحالات والمراجع:

¹ شركة سلامة للتأمين الإماراتية، تاريخ الإطلاع 19-11-2018، على الموقع الإلكتروني: <https://salama.ae>

² عبد الحليم غربي، (18-19-20 أبريل 2010 م)، تقييم تجربة الخدمات المالية الإسلامية في السوق الجزائرية وآفاقها المستقبلية، مداخلة مقدمة في الندوة العلمية الدولية حول الخدمات المالية وإدارة المخاطر في المصارف الإسلامية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، ص 23.

³ شركة سلامة للتأمين بالجزائر، تاريخ الإطلاع 19-11-2018، على الموقع الإلكتروني: www.salama-assurances.dz.

⁴ حوتية عمر وحوتية عبد الرحمان، (23-24 فيفري 2011م)، واقع خدمات التأمين الإسلامي بالجزائر " مع الإشارة إلى شركة سلامة للتأمينات الجزائر"، بحث مقدم للملتقى الدولي الأول حول الإقتصاد الإسلامي - الواقع ورهانات المستقبل، المركز الجامعي غرداية، الجزائر، ص 23.

⁵ حمدي معمر، بلعزوز بن علي، (07-08 ديسمبر 2011م)، نظام التأمين التعاوني بين النظرية والتطبيق (دراسة التجربة الجزائرية)، الملتقى الثالث للتأمين التعاوني، ص 143.

⁶ وليد سعود، (25-26 أبريل 2011م)، تجربة سلامة للتأمينات الجزائر في تسويق التأمين التكافلي في السوق الجزائري، مداخلة مقدمة في ندوة حول مؤسسات التأمين التكافلي والتأمين التقليدي بين الأسس النظرية والتجربة التطبيقية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، ص 12.

⁷ أمينة بوزينة، (03-04 ديسمبر 2012)، شركات التأمين التكافلي - تجربة سلامة للتأمينات الجزائر -، الملتقى الدولي السابع حول "الصناعة التأمينية الواقع وآفاق التطوير - تجارب الدول -"، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، ص 13.

⁸ التقرير السنوي لشركة سلامة للتأمين، (2016م).

⁹التقرير السنوي لشركة سلامة للتأمين، (2016م).

¹⁰وليد سعود، (25-26 أبريل 2011م)، تجربة سلامة للتأمينات الجزائرية في تسويق التأمين التكافلي في السوق الجزائري، مداخلة مقدمة في ندوة حول مؤسسات التأمين التكافلي والتأمين التقليدي بين الأسس النظرية والتجربة التطبيقية، جامعة فرحات عباس ، سطيف، الجزائر، ص 29،30.

¹¹حمدي معمر، بلعزوز بن علي، (07-08 ديسمبر 2011م) ، نظام التأمين التعاوني بين النظرية والتطبيق (دراسة التجربة الجزائرية)،الملتقى الثالث للتأمين التعاوني ، ص 282.

¹²شركة سلامة للتأمين بالجزائر، تاريخ الإطلاع 19-11-2018، على الموقع الإلكتروني: www.salama-assurances.dz.

¹³التقرير السنوي لشركة سلامة للتأمين، 2016م.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

إشراق بن الزاوي ، نوال بن عمارة (2020)، متطلبات تطوير آليات عمل شركات التأمين التكافلي - دراسة تطبيقية لشركة سلامة للتأمين خلال الفترة(2013 - 2016)، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 7 (العدد 1)، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص. ص 193-208.



يتم الاحتفاظ بحقوق التأليف والنشر لجميع الأوراق المنشورة في هذه المجلة من قبل المؤلفين المعنيين وفقا لـ **رخصة المشاع الإبداعي نسب المصنف - غير تجاري - منع الاشتقاق 4.0 دولي (CC BY-NC 4.0)**.

المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية مرخصة بموجب **رخصة المشاع الإبداعي نسب المصنف - غير تجاري - منع الاشتقاق 4.0 دولي (CC BY-NC 4.0)**.



The copyrights of all papers published in this journal are retained by the respective authors as per the **Creative Commons Attribution License**.

Algerian Review of Economic Development is licensed under a **Creative Commons Attribution-Non Commercial license (CC BY-NC 4.0)**.