

## تحليل عوامل ضعف شركات التأمين الجزائرية في تطوير قطاع التأمين

*Analysis of the weakness factors of Algerian insurance companies in the development of the insurance sector*

*Analyse des facteurs de faiblesse des compagnies d'assurance algériennes au développement du secteur de l'assurance*

غفصي توفيق

أستاذ محاضر - ب-

جامعة المسيلة

toufikghafsi@yahoo.fr

0660934282

### الملخص:

يعاني قطاع التأمين الجزائري تخلفا كبيرا عكسته قيم المؤشرات الاقتصادية الكلية المستخدمة في تقييم أداء نشاط التأمين في أي بلد، حيث لم يبلغ معدل مساهمته في الناتج الداخلي الخام (معدل الاختراق) منذ الإصلاحات العميقة التي أتى بها الأمر 95-07 المتعلق بالتأمينات، نسبة 1% مقارنة بـ 6,7% كمعدل عالمي، أما متوسط الإنفاق السنوي للفرد الجزائري على خدمات التأمين (كثافة التأمين) فلم يتجاوز حاجز 40 دولارا مقابل 500 دولار كمعدل عالمي.

تهدف هذه الورقة إلى تحديد وتحليل أهم العوامل الكامنة وراء ضعف مساهمة قطاع التأمين في تنمية الاقتصاد الوطني، ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد في جمع البيانات حول واقع القطاع على التقارير والإحصائيات الدورية لمديرية التأمينات في الفترة (2010-2017)، كما تم الاستعانة في إعداد الدراسة الميدانية لأجل تحديد العوامل التي تكبح توسع نشاط التأمين ونموه على الاستبيان، حيث وجه إلى عينة عشوائية من العاملين في مؤسسات التأمين المختلفة في خمس ولايات هي تلمسان، الجزائر العاصمة، المسيلة، سطيف، والوادي.

وخلصت الدراسة إلى تحديد جملة من العوامل المساهمة في ضعف قطاع التأمين ممثلة في: تقليدية خدمات التأمين ورداءة أدائها، تواضع جهود التسويق والإشهار والاتصال، وعجز في تغطية قطاع التأمين بالإطارات المؤهلة، إضافة إلى عدم ملائمة البيئة التنظيمية والقانونية للقطاع.

الكلمات المفتاحية: قطاع التأمين في الجزائر، معدل الاختراق، كثافة التأمين، عوامل الضعف.

### Résumé :

Le secteur des assurances en Algérie souffre d'un retard considérable reflété par les valeurs des indicateurs macro-économiques utilisés dans l'évaluation de la performance de l'activité d'assurance dans n'importe quel pays, où le taux de sa contribution au PIB (taux de pénétration) n'a pas été atteint, depuis les réformes profondes instaurées par l'ordonnance 95-07 relative aux assurances, la proportion de 1%, par rapport au 6,7% comme moyenne mondiale; alors que la dépense annuelle moyenne de l'individu algérien en assurance (densité d'assurance) n'a pas dépassé 40 \$ contre 500 \$ comme moyenne mondiale.

Ce papier vise à identifier et à analyser les facteurs implicites de la faiblesse de la contribution du secteur des assurances au développement de l'économie nationale. Pour atteindre cet objectif, nous avons procédé à une collecte de données sur la réalité du secteur qui reposait sur les rapports périodiques et les statistiques de la direction des assurances au cours de la période (2010-2017). Ces données nous ont été utiles aussi dans la préparation de l'enquête sur le terrain afin d'identifier les facteurs qui freinent l'expansion et la croissance de l'activité d'assurance en élaborant un type de questionnaire. a ciblé un échantillon aléatoire de travailleurs des différentes institutions d'assurance dans cinq wilayas : Tlemcen, Alger, M'sila, Sétif, et El-Oued.

L'étude a conclu à l'identification d'un certain nombre de facteurs expliquant la faiblesse du secteur de l'assurance qui se manifeste dans : services d'assurance traditionnels et performance médiocre, efforts modestes de marketing, de publicité et de communication couplées à une faible couverture de secteur d'assurance par un encadrement de qualité ; ainsi l'inadéquation de l'environnement réglementaire et juridique du secteur.

**Mots-clés :** Secteur des Assurances en Algérie, taux de pénétration, densité d'assurance, facteurs de faiblesse.

**Abstract :**

The insurance sector in Algeria suffers from a considerable delay reflected by the values of the macroeconomic indicators used in the evaluation of the performance of the insurance activity in any country, where the rate of its contribution to GDP (penetration rate) has not been achieved since the deep reforms introduced by Insurance Ordinance 95-07, the proportion of 1%, compared to 6.7% as the world average; while the average annual expenditure of the Algerian individual in insurance (density of insurance) did not exceed \$ 40 against \$ 500 as a world average.

This paper aims to identify and analyze the implicit factors of the weak contribution of the insurance sector to the development of the national economy. To achieve this goal, we conducted a collection of data on the reality of the sector that was based on the periodic reports and statistics of the Insurance Directorate during the period (2010-2017). These data were also useful in the preparation of the field survey to identify the factors that hinder the expansion and growth of the insurance business by developing a type of questionnaire. targeted a random sample of workers from different insurance institutions in five wilayas: Tlemcen, Algiers, M'sila, Setif, and El-Oued.

The study found a number of factors that explain the weakness of the insurance industry, which is reflected in: traditional insurance services and poor performance, modest marketing, advertising and communication efforts coupled low coverage of the insurance sector through quality supervision; thus the inadequacy of the regulatory and legal environment of the sector.

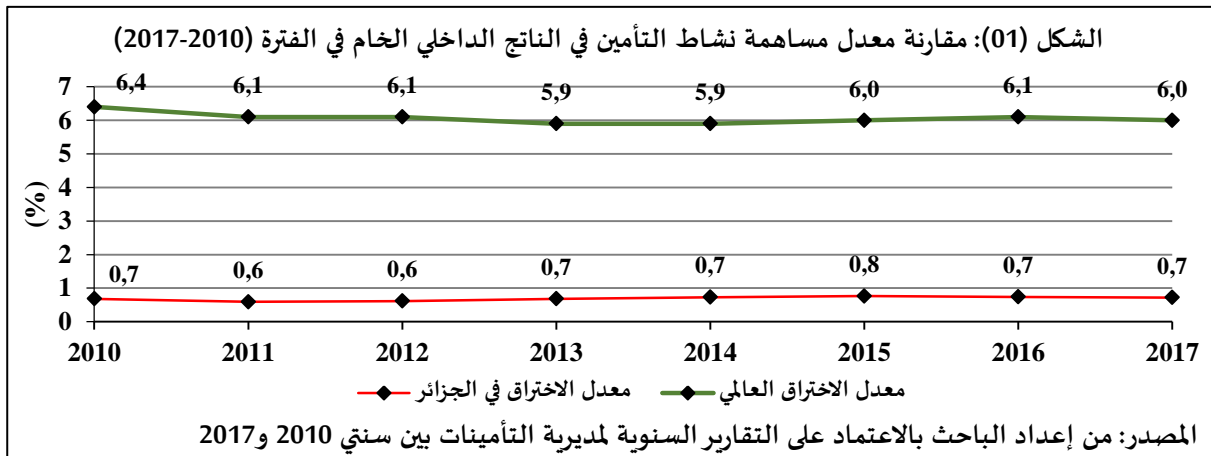
**Keywords :** Insurance sector in Algeria, penetration rate, insurance density, weakness factors.

**تمهيد:**

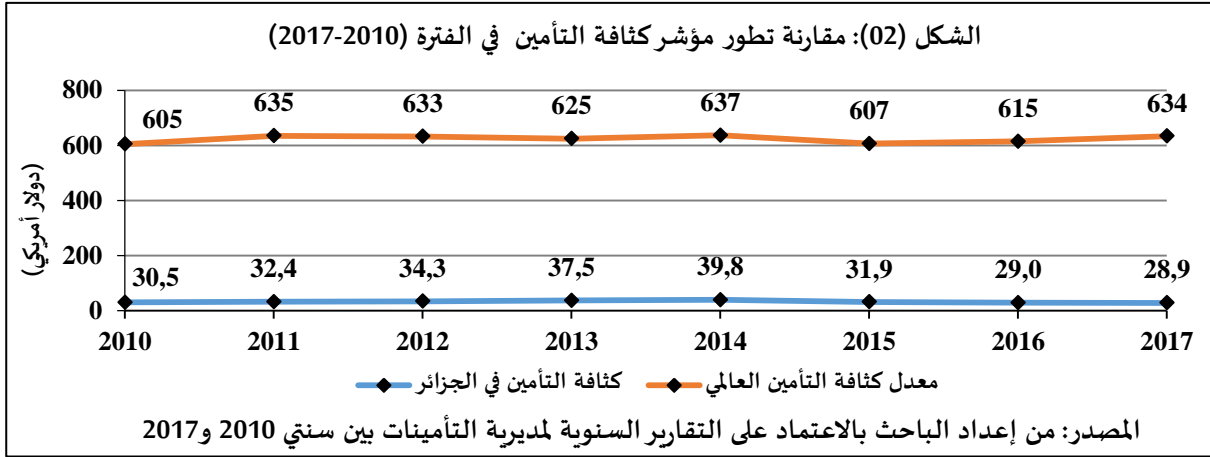
يشغل نشاط التأمين في وقتنا الحاضر مكانة معتبرة ويمثل أحد أهم أضلاع القطاع المالي في أي بلد، ذلك أن للتأمينات دور حيوي في تعزيز النمو الاقتصادي والمساهمة الفعالة في تحقيق التنمية المستدامة والمتوازنة، من خلال التأثير الإيجابي في العديد من المتغيرات الاقتصادية الكلية، كالححد من البطالة والتحكم في ظاهرة التضخم وتدعيم ميزان المدفوعات وتسهيل عمليات الائتمان...، كما تساعد في زيادة القدرات الإنتاجية عن طريق المساهمة في توفير الموارد المالية اللازمة لخلق أو توسيع الأنشطة الاستثمارية، التي يتبعها رفع في مستوى الدخل الوطني وتحسين مستوى معيشة أفراد المجتمع.

**أولا- منهجية البحث:**

فيما يتعلق بأداء قطاع التأمين في الجزائر من حيث مساهمته في الناتج الداخلي الخام، فيلاحظ من الشكل (01) بأن معدل الاختراق خلال الفترة قد تراوح بين 0,6% و 0,8%، حيث يظل هذا المؤشر بعيدا جدا عن المعدل العالمي المقدر بمتوسط 6,1%.



أما عن تقييم أداء هذا القطاع من حيث مؤشر كثافة التأمين الذي يعبر عن معدل الإنفاق السنوي للفرد الواحد على منتجات التأمين، فيلاحظ من الشكل (02) بأن معدل هذا المؤشر خلال الفترة كان في حدود 33 دولارا كان أعلاها في سنة 2014 بـ 39,8 دولار، وهو بذلك ضعيف جدا مقارنة بالمعدل العالمي المقدر بـ 624 دولار.



## 1-1 إشكالية البحث:

بناءً على ما تقدم من عرض لمؤشرات ومعطيات حول واقع أداء قطاع التأمين في الجزائر، طرحت الإشكالية الرئيسية التالية: ما هي أهم عوامل الكامنة وراء ضعف شركات التأمين الجزائرية في تطوير قطاع التأمين؟

## 2-1 الفرضيات:

ويتفرع عن هذه الفرضية، الفرضيات الفرعية التالية:

- يرجع ضعف قطاع التأمين في الجزائر إلى طبيعة خدمات التأمين ومستوى أدائها؛
- يرجع ضعف قطاع التأمين في الجزائر إلى تواضع جهود التسويق والإشهار والاتصال؛
- يرجع ضعف قطاع التأمين في الجزائر إلى النقص في تغطية القطاع بالإطارات المؤهلة.
- يرجع ضعف قطاع التأمين في الجزائر إلى البيئة التنظيمية والقانونية للقطاع.

## 3-1 أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الورقة البحثية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إبراز واقع أداء قطاع التأمين الجزائري بمقارنة مؤشرات مع المؤشرات السائدة عالمياً.
- تحديد أهم العوامل والقيود التي تكبح تطور شركات التأمين الجزائرية.
- تقديم مقترحات وحلول في ضوء النتائج المتوصل إليها للنهوض بهذا القطاع الحيوي.

## 4-1 حدود الدراسة:

استثنت دراستنا نشاط إعادة التأمين الذي يتم بين شركات التأمين المباشرة ومعيدي التأمين، واقتصرت الحدود الموضوعية للدراسة على التأمينات المباشرة في الجزائر ودرجة مساهمتها في تنمية الاقتصاد الوطني خلال الفترة الزمنية الممتدة من 2010 إلى 2017، أما الجزء الميداني من الدراسة، فاقترنت البحث فيه على معرفة أهم العوامل التي تكبح تطور أداء شركات التأمين الجزائرية، لأجل ذلك تم إعداد نموذج استبيان لتوزع في خمس ولايات تمثل جهات الوطن وهي: تلمسان، الجزائر العاصمة، المسيلة، سطيف، والوادي؛ وذلك في الفترة ما بين شهري جوان وأوت من سنة 2017.

## 5-1 منهج وأدوات البحث:

للإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات التي تم استخدام مايلي:

## أ- المنهج:

تم توظيف المنهج الإحصائي الوصفي والمنهج المقارن بهدف تقييم أداء قطاع التأمين الجزائري، وذلك من خلال دراسة وتحليل بعض المؤشرات الاقتصادية الكلية الخاصة بهذا القطاع ومقارنتها مع المؤشرات السائدة عالمياً. كما تم الاعتماد في الجزء الميداني من الدراسة على المنهج الإحصائي الاستقرائي، وذلك باستخدام نموذجي الاستبانة من أجل جمع المعلومات، حيث وزعت 200 استبانة على العاملين في مؤسسات التأمين على الأضرار وعلى الأشخاص في خمس ولايات المذكورة، ليتم بعدها ترميزها وتفرغها في برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)، قصد تحليل المعلومات الخاصة بالعوامل التي يفترض أنها تضعف مساهمة شركات التأمين في تنمية قطاع التأمين، وبالتالي اختبار صحة الفرضيات.

## ب- أداة البحث:

لإعداد هذا البحث، تم إعداد نموذج الاستبيان من أجل توزيعه على العينة المستهدفة، وذلك بغرض جمع المعلومات واختبار الفرضيات المصاغة حول عوامل ضعف شركات التأمين الجزائرية، حيث قسمت الاستبانة الموجهة إلى العاملين في شركات التأمين ست أقسام مرتبة كما يلي:

- القسم الأول: يتضمن المعلومات الشخصية والاجتماعية والعلمية والمهنية للعاملين في مختلف مؤسسات التأمين.
- القسم الثاني: يتناول معلومات حول الخدمات الأكثر طلبا من قبل الأفراد من خلال فقرة تضم خمس عبارات.
- القسم الثالث: يتعلق بمعرفة أسباب ضعف الثقافة التأمينية لدى الأشخاص الطبيعيين عن طريق فقرة واحدة تشتمل على أربعة عشر عبارة.
- القسم الرابع: يتعلق بتقييم جهود التسويق والإشهار والاتصال من جانب شركات التأمين، ويتكون بدوره من خمس فقرات.
- القسم الخامس: يتكون من سبع فقرات تهدف إلى معرفة درجة تغطية قطاع التأمين بالكوادر المؤهلة.
- القسم السادس: يعالج مدى مساهمة البيئة التنظيمية والقانونية في تشجيع نشاط التأمين، ويتكون من تسع فقرات.

## 6-1 مجتمع وعينة الدراسة:

تشكل مجتمع المختار لإجراء الدراسة الميدانية من فئة العاملين في المؤسسات التأمين بنوعها، على الأضرار وعلى الأشخاص، العمومية والخاصة والمختلطة، وعلى مستوى الوكالات المباشرة والوسطاء، حيث تم توزيع 200 استبانة في خمس ولايات ومقسمة بـ 40 استبانة لكل ولاية، أين تم استرجاع 181 استبانة التي تمثل 90,5% واستبعدت منها 06، ليصبح بذلك عدد الاستبيانات المعتمدة في الدراسة 175 استبانة، أي بنسبة 87,5% من مجموع الاستبيانات الموزعة وفق ما يظهره الجدول التالي:

## الجدول (01): توزيع الاستبيانات الموجهة للعاملين في مؤسسات التأمين

الولايات	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات غير المسترجعة	الاستبيانات الملغاة	الاستبيانات المعتمدة	التمثيل النسبي للعينة المعتمدة
المسيلة	40	38	2	0	38	21,7%
الجزائر العاصمة	40	37	3	1	36	20,6%
الوادي	40	36	4	1	35	20%
سطيف	40	34	6	2	32	18,3%
تلمسان	40	36	4	2	34	19,4%
المجموع	200	181	19	6	175	100%

المصدر: من إعداد الباحث

## ثانيا- تقديم لبعض محددات الطلب على التأمين:

يتأثر الطلب على التأمين بالعديد من المتغيرات والعوامل التي منها ما يلي:

## 1-2 الدخل:

أظهرت الدراسات المقدمة حول محددات الطلب على التأمين بأن الدخل أحد العوامل الرئيسية المؤثرة فيه إيجابيا والتي منها<sup>1</sup>: Campbell (1980), Lewis (1989), Outreville (1996), Beck & Webb (2003), Hwang & Gao (2003), Lim & Haberman (2004), Hwang & Greenford (2005), Lenten & Rulli (2006), Li & al. (2007), Sen (2008), Kjosevski (2011)، حيث أن الزيادة في الدخل تؤدي إلى تحسين الظروف المعيشية للأفراد، وترفع من درجة تفضيلهم للخدمات والمنتجات الكمالية، وتوفر لهم فرصا أحسن للادخار والاستثمار، وبالتالي زيادة الطلب على منتجات التأمين.

## 2-2 سعر الفائدة:

يشير سعر الفائدة إلى العائد الحقيقي من الأموال المستثمرة من قبل شركات التأمين، وتبعاً لذلك يؤدي ارتفاع سعر الفائدة إلى زيادة ربحية هذه الشركات، وهو ما يوفر فرصة لتعظيم ربحية حاملي عقود تأمينات الحياة. وعلى العكس من ذلك، قد تنخفض مشتريات منتجات التأمين على الحياة مع ارتفاع أسعار الفائدة لأن الناس يتوقعون الحصول على عوائد أعلى من

خلال إيجاد طرق أخرى لجمع المال. ونتائج البحث في العلاقة بين طلب التأمين وسعر الفائدة غير مؤكدة، حيث وجد (1996, Outreville) بأن سعر الفائدة الحقيقي لا يؤثر في الطلب على تأمينات الحياة، ومن جهة أخرى، فقد توصل الباحثان (Beck & Webb, 2003) إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين المذكورين.<sup>2</sup>

### 3-2 التوضيح:

بمأن منتجات تأمينات الحياة الادخارية عادة ما تدرّ فوائد نقدية على المدى الطويل، فإن عدم اليقين النقدي له تأثير سلبي كبير على العوائد المتوقعة من هذه المنتجات، فضلا عن أن ارتفاع معدل التضخم يدفع بالمستهلكين إلى تقليل مدخراتهم. كما يمكن أن يكون للتضخم كذلك أثر مدمر لصناعة التأمين على الحياة عندما تكون دورة معدل الفائدة منفرة لاستخدام الوساطة المالية.<sup>3</sup> ولقد أظهر العديد من الباحثين الأثر السلبي للتضخم على نمو نشاط التأمين في دراساتهم التجريبية ومنهم:<sup>4</sup> (1996) Outreville، (2002) Ward and Zurbruegg، (2007) Li et al.

### 4-2 البطالة:

درست العلاقة بين البطالة والطلب على منتجات تأمينات الحياة وغير الحياة من قبل عدد قليل بعض الباحثين، وقد يكون السبب في ذلك هو أن تأثير هذا المتغير يظهر بشكل جزئي من خلال متغير الدخل<sup>5</sup>، ولقد تناول الباحثان (Lenten & Rulli, 2006) العلاقة بين متغيري الطلب على التأمين والبطالة بشكل مباشر، وكشفت دراستهما أن للبطالة التأثير السلبي على الطلب منتجات تأمينات الحياة.<sup>6</sup>

### 5-2 درجة التطور المالي وهيكل السوق:

إن المستوى المتطور للقطاع المالي يتيح للأعوان الاقتصاديين خيارات أوسع في تكوين محفظة الأصول، وسهولة الوصول إلى الخدمات المالية المقدمة من قبل المؤسسات المتخصصة مثل مؤسسات التأمين. وفي هذا السياق، يفترض بأن يزداد الطلب على منتجات التأمين مع نمو القطاع المالي، وهو ما أكدته الدراسات المقدمة من قبل: (1996) Beck & Webb، (2011) Kjosevski، (2003) Donghui Li، وآخرون<sup>7</sup>، حيث توصلوا إلى وجود علاقة موجبة وهامة بين التطور المالي والطلب على خدمات التأمين.

كما أن لهيكل سوق التأمين أثر كبير على نموه، ذلك أن انفتاح السوق أمام الشركات الأجنبية يساهم في تطوير السوق من خلال منتجات مبتكرة وتقنيات التسويق<sup>8</sup>، عكس احتكار الدولة لهذا النشاط الذي ينجم عنه توحيد للأسعار وبنود العقود وغياب روح المبادرة التي تتلاءم مع احتياجات الجمهور، وبالتالي تفتقد منتجات التأمين في هذا الوضع للمرونة والتنوع المفيد للحياة الاقتصادية.<sup>9</sup>

### 6-2 السعر:

يرتبط سعر التأمين غالبا بالطلب عليه بشكل وثيق وعكسي، ذلك أن ارتفاع تكلفة الحصول على التأمين تؤدي إلى عدم التشجيع على شرائه، وهو ما أظهرته دراسة لـ (1990) J. François Outreville، على عينة تضم 55 بلدا ناميا في الفترة 1980-1983.<sup>10</sup>

### 7-2 نظام الضمان الاجتماعي:

يرى كل من (Browne & Kim) بأن أنظمة الضمان الاجتماعي تحد من حاجة الجمهور لمنتجات التأمين على الحياة، ذلك أن المدفوعات المقدمة من قبل هذه الهيئات تمثل مصدرا دخل للمستفيد والمشروط باستمرار تقاضي الأجر<sup>11</sup>. كما يتوقع (Beck & Webb) بأن حجم وتطور نظام الضمان الاجتماعي في أي بلد يرتبط بشكل سلبي مع الطلب على خدمات تأمينات الحياة، ويضيف بأنه إذا كانت الحصة الأعظم من المعاشات التقاعدية موجهة من قبل الحكومة، أو إذا كان القطاع العمومي يوفر عوائد معتبرة لأسر الأجراء المتوفين، فإن ذلك يؤدي إلى تخفيض الطلب على منتجات التأمين على الحياة.<sup>12</sup>

### 8-2 البيئة القانونية وتنظيمية:

توصلت دراسة لـ (Rafael La Porta وآخرون) إلى أن للبيئة القانونية ومدى إنفاذ أحكامها عامل هام في تحديد حجم وتطور القطاع المالي في أي بلد<sup>13</sup>. فلنوعية البيئة القانونية والتنظيمية تأثير كبير على تطوير سوق التأمين، حيث أن موقف المجتمع من السلطة والحكومة ودرجة سيادة القانون عوامل حاسمة في تحديد النجاح المحتمل لخدمات التأمين. وفي حالة البلدان

النامية التي تكون فيها السلطة ضعيفة والقوانين غير سائدة، فإن ذلك يتضمن تأثيرا سلبيا على مستوى تطوير قطاع التأمين<sup>14</sup>.

كما أكدت دراسة لـ (Avram, K., Y. Nguyen & M. Skully) على عينة تضم 93 بلدا بما فهم الجزائر خلال الفترة 1980-2006، فرضية العلاقة الموجبة بين جودة النظام القانوني للبلد وتطور التأمين، حيث كلما كانت البيئة القانونية والتنظيمية ذات جودة كلما كان نمو نشاط التأمين أفضل<sup>15</sup>.

كما توصلت دراسة لـ (GOŞ C.M DRA & S.L DRAGOŞ) أن ازدهار قطاع التأمين يتطلب بيئة قانونية ملائمة تتحقق من خلال فعالية الحكومة في العملية التنظيمية، إضافة إلى تخفيف الضرائب عن مؤسسات تأمينات الحياة من أجل تحفيز الطلب، كما أن انخفاض مستوى الفساد في البلد يساهم في نمو كثافة التأمين على غير الحياة<sup>16</sup>.

## 9-2 المتغيرات الثقافية والديمغرافية:

حسب العديد من الدراسات التي تناولت العوامل المحددة للطلب على التأمين، فإن للمتغيرات الثقافية والاجتماعية للبلد تأثير كبير على صناعة التأمين ككل، هذه المتغيرات يمكن تقسيمها إلى الآتي:

أ- العامل الديني: أظهرت دراسات مختلفة في مجال التأمين عن وجود علاقة بين الدين والطلب على منتجات التأمين، ومنها الدراسة المقدمة من قبل (Mamoon Ali Dongula) على عينة تضم 48 بلدا، منها 18 دولة عربية يغلب فيها المعتقد الإسلامي، و30 دولة من منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية التي لا تعتنق غالبية مجتمعاها الدين الإسلامي، حيث توصل الباحث إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية تظهر التأثير السلبى للمعتقدات الدينية الإسلامية على تطور التأمين في بلد معين<sup>17</sup>.

كما توصلت دراسة أنجزت من قبل الباحثين (ميمونة مهجور وعبد الرزاق بن حبيب) في الغرب الجزائري (ولاية تلمسان)، إلى أن للعوامل الدينية تأثير سلبى كبير على سلوك المستهلك الجزائري تجاه خدمات التأمين<sup>18</sup>.

ج- مستوى الوعي التأميني (المستوى التعليمي): للدلالة على مستوى الوعي التأميني في المجتمع يستخدم الباحثون مؤشر المستوى التعليمي، حيث أظهرت عديد الدراسات عن العلاقة الموجبة بين استهلاك التأمين ومستوى التعليم المدرسي، ويفسرون هذه النتيجة بأن المستوى العالي من التعليم يزيد من قابلية الناس لإدراك المخاطر وفوائد إدارتها من خلال التأمين<sup>19</sup>.

باستخدام مؤشر معدل السكان ذوي المستوى الثالث من التعليم المقدم من قبل منظمة اليونيسكو، وذلك للدلالة على فرضية الأثر الإيجابي لعامل التعليم على طلب منتجات التأمين على الحياة، أكدت دراسة لـ (Mark J. Browne and Kihong Kim) هذه الفرضية<sup>20</sup>. ويفسران ذلك بأن البلدان التي يتلقى الأفراد فيها أطول فترة زمنية من التعليم يكونون الأكثر طلبا للتأمين على الحياة، ذلك أن ارتفاع درجة احترازهم من المخاطر التي قد يتعرضون لها تجعلهم أكثر وعيا بضرورة طلب خدمات التأمين.

## 10-2 رأس المال البشري:

لا شك أن نجاح وقيام شركة التأمين بالمهام المنوطة بها من التسعير، الاكتتاب، الإنتاج، تسوية المطالبات، الاستثمار، تكوين الاحتياطات التقنية وإعادة التأمين، يتطلب منها القدرة على استقطاب واختيار وتطوير وتنمية الأفراد العاملين بها. ويرى (Rodney Lester) أن من أسباب تخلف قطاعات التأمين في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا هو افتقارها للمهارات المهنية المؤهلة خاصة في مجال الاكتوارية والمحاسبة والتدقيق، ويفسر ذلك بمرحلة التأمين والتحرر التي شهدتها بعض الدول، وهيمنة الوسطاء على نشاط التأمين في دول أخرى<sup>21</sup>.

## 11-2 استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

باعتبار أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأثير عميق على الحياة الاجتماعية وعلى البنية الاقتصادية للبلد، فإن مستوى اختراق هذه التكنولوجيا لقطاع الخدمات وخاصة نشاط التأمين أثر كبير في تحديد درجة الأداء والتطور، ذلك أن تبني شركات التأمين للمزايا التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فوائدها عديدة منها<sup>22</sup>:

- تخفيض تكاليف التشغيل وعمولات الوكلاء،

- تحسين جودة الخدمات من خلال رفع القيود الزمنية والمكانية في التواصل مع العملاء،

- تسهيل الاتصال بين أطراف وهيكل شركات التأمين،

- تخفيض الحواجز الرأس مالية عن دخول متعاملين جدد إلى سوق التأمين،
- تحسين عمليات تسيير المطالبات والإدارة والمبيعات والتسويق داخل شركة التأمين.

## 12-2 التسويق:

بالنظر إلى خصوصية خدمة التأمين كمنتج غير مادي يتم تقييمه ذاتيا من قبل المتلقين له<sup>23</sup>، وبالتالي تعقيد علاقة العميل مع منظمة التأمين، فإن نجاح الأخيرة يتوقف على تبني الأساليب التسويقية التي تتيح لها التكيف مع الحاجات المتطورة والبيئة المحيطة المتغيرة باستمرار، وبالتالي مساندة مفهوم الجودة وإمكانية جذب عملاء جدد والقدرة على الاحتفاظ بهم ما يضمن لها استمراريتهما في السوق.

## 13-2 نوعية الخدمة:

أنجز الباحث (Samson Ifejionu) دراسة على عينة مكونة من 300 مستجوب من عملاء التأمين بمقاطعة لاغوس في نيجيريا من أجل معرفة تقييمهم وتصورهم لجودة خدمة التأمين، فكانت النتيجة بأن النسوية الفورية للمطالبات هي أهم معايير الذي يعتمدونه في تقييم خدمات شركات التأمين<sup>24</sup>.

## ثالثا- نتائج اختبار فرضيات البحث ومناقشة النتائج:

بعد جمع الاستبيانات الموزعة على عينة العاملين في مؤسسات التأمين المختلفة، أفضى تحليل البيانات المجمعة إلى اختبار فرضيات البحث كما يلي:

1-3 الفرضية الأولى: "يرجع ضعف قطاع التأمين في الجزائر إلى طبيعة خدمات التأمين ومستوى أدائها"، أي: ✓ الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): "لا يرجع ضعف قطاع التأمين في الجزائر إلى طبيعة خدمات التأمين ومستوى أدائها"، عند مستوى الدلالة (0.05).

✓ الفرضية البديلة ( $H_1$ ): "يرجع ضعف قطاع التأمين في الجزائر إلى طبيعة خدمات التأمين ومستوى أدائها"، عند مستوى الدلالة (0.05).

سنعتمد في اختبار الفرضية الأولى على نتائج المحور الثالث من الاستبيان الموجه لعينة العاملين في مؤسسات التأمين، حيث يوضح الجدول (02) الفروق بين المتوسط الحسابي ( $\bar{X}$ ) لإجابات وحدات العينة على إجمالي عبارات الجزء المتعلق بـ "طبيعة منتجات التأمين ومستوى أدائها"، والمتوسط الفرضي ( $\mu=03$ ).

## الجدول (02): اختبار فرضية ضعف قطاع التأمين الجزائري بسبب طبيعة خدماته ومستوى أدائها

Test Value = 3								
القرار	sig	درجة الحرية	T المحسوبة	الفرق بين $\bar{X}$ و ( $\mu=3$ )	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	طبيعة خدمات التأمين ومستوى أدائها
دال إحصائيا	0,000	174	-8,906	-0,23169	0,62761	2,7683	175	

قيمة T الجدولية:  $T_{tab} = 1.9787$  عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية  $DF = 174$ .

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.V24

يظهر الجدول أعلاه بأن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات العينة على عبارات المحور الثالث المتعلق بـ "مستوى خدمات التأمين" قد بلغ (2.7683)، وانحراف معياري قدره ( $\sigma=0.62761$ )، وأن القيمة الإحصائية لـ 'ت' المحسوبة (8.906) هي أكبر من قيمة 'ت' الجدولية (1.9787)، كما أن قيمة احتمال الخطأ ( $Sig=0.000$ ) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على وجود فروق دالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول هذا المحور. وبما أن قيمة المتوسط الحسابي لرأي عينة العاملين حول طبيعة خدمات التأمين ومستوى أدائها هي أقل من قيمة المتوسط الفرضي ( $3 < \bar{X} = 2.7683$ )، أي الفرق بينهما سالب (-0,23169 =  $\bar{X} - 3$ )، وبالتالي فإن تقييمهم سلبى لطبيعة وأسلوب تقديم الخدمات من قبل شركات التأمين، وهو ما أدى إلى عدم إقبال الأشخاص الطبيعيين بالدرجة المرغوبة على منتجاتها، وبالتالي انخفاض حجم الطلب على هذه التأمين.

وبناء على ما سبق، نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرضية البديلة ( $H_1$ ) القائلة بأن "ضعف قطاع التأمين في الجزائر يرجع إلى طبيعة خدمات التأمين ومستوى أدائها"، عند مستوى الدلالة 0.05.

2-3 الفرضية الثانية: القائلة بما يلي:

"يرجع ضعف قطاع التأمين في الجزائر إلى تواضع جهود التسويق والإشهار والاتصال"، أي:

• الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): "لا يرجع ضعف قطاع التأمين في الجزائر إلى تواضع جهود التسويق والإشهار والاتصال"، عند مستوى الدلالة (0.05).

• الفرضية البديلة ( $H_1$ ): "يرجع ضعف قطاع التأمين في الجزائر إلى تواضع جهود التسويق والإشهار والاتصال"، عند مستوى الدلالة (0.05).

لاختبار الفرضية الثانية، سنستعين بنتائج تحليل المحور الرابع من الاستبيان الموجه لعينة العاملين في مؤسسات التأمين، والجدول الموالي يوضح الفروق بين المتوسط الحسابي ( $\bar{X}$ ) لإجابات هذه العينة على إجمالي العبارات المتعلقة بـ "مستوى جهود التسويق والإشهار والاتصال"، والمتوسط الفرضي ( $\mu=03$ ).

الجدول (03): اختبار فرضية ضعف قطاع التأمين الجزائري بسبب تواضع جهود التسويق والإشهار والاتصال

Test Value = 3							
القرار	sig	درجة الحرية	T المحسوبة	الفرق بين $\bar{X}$ و ( $\mu=3$ )	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة
دال إحصائيا	0,000	174	-8,081	-0,15113	0,24740	2,8489	175

قيمة T الجدولية:  $T_{tab}= 1.9787$  عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية  $DF=174$ .

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.V 24

يبين الجدول أعلاه، بأن المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات عينة العاملين على عبارات المحور الرابع المتعلق بـ "مستوى جهود التسويق والإشهار والاتصال" من الاستبيان الموجه لهم قد بلغ (2.8489)، وانحراف معياري قدره ( $\delta=0.24740$ )، وأن القيمة الإحصائية لـ 'ت' المحسوبة (8.081) هي أكبر من قيمة 'ت' الجدولية (1.9787)، كما أن قيمة احتمال الخطأ (Sig=0.000) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي هذا يدل على وجود فروق دالة إحصائية في إجابات هذه العينة حول هذا المحور. وبما أن قيمة المتوسط الحسابي لأراء العينة هي أقل من قيمة المتوسط الفرضي، أي أن الفرق بينهما سالب ( $-0.15113 = -3$ )، وبالتالي فإن اتجاههم سلبى نحو هذا العامل المتمثل في جهود شركات التأمين فيما يتعلق بالتسويق والإشهار والاتصال، أي أنها لا ترقى إلى المستوى الذي يؤدي إلى تحفيز وتشجيع الجمهور على طلب خدمات التأمين.

بناءً على ما تقدم، فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ) التي تقول: "يرجع ضعف قطاع التأمين في الجزائر إلى تواضع جهود التسويق والإشهار والاتصال"، عند مستوى الدلالة (0.05).

وندعم صحة هذه الفرضية بنتائج تحليل عبارات المحور الرابع من الاستبيان الموجه إلى عينة العاملين، حيث أبانت إجاباتهم عن أن مؤسساتهم تركز في أنشطتها البيعية على منتجات التأمين الإلزامية من خلال الاتصال المباشر للموظفين والوسطاء مع العملاء، ويؤكد ذلك استئثار فرع تأمين السيارات خلال الفترة 2000-2016 على أكثر من 48,3% من إجمالي الأقساط المباشرة\*، وهو ما أدى إلى ضعف الأنشطة التسويقية على مستوى تلك المؤسسات من ناحية الترويج لمنتجات التأمين الاختيارية، إضافة إلى تواضع أو غياب جهودها فيما يتعلق بالتحسيس والتوعية بأهمية التأمين لأجل رفع الوعي والثقافة التأمينية لدى الجمهور، ويفسر ذلك من ناحية، بتركيز مقدمي التأمين على الخدمات الإلزامية، ومن ناحية أخرى إلى ارتفاع تكاليف أنشطة التسويق والإشهار والاتصال في ظل الضعف الذي يطبع سوق التأمين في الجزائر.

3-3 الفرضية الثالثة: التي تنص على ما يلي:

"يرجع ضعف قطاع التأمين في الجزائر إلى النقص في تغطية القطاع بالإطارات المؤهلة"، أي:

• الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): "لا يرجع ضعف قطاع التأمين في الجزائر إلى النقص في تغطية القطاع بالإطارات المؤهلة"، عند مستوى الدلالة (0.05).



• الفرضية البديلة: ( $H_1$ ): "يرجع ضعف قطاع التأمين في الجزائر إلى النقص في تغطية القطاع بالإطارات المؤهلة"، عند مستوى الدلالة (0.05).

سنستخدم في اختبار الفرضية الثالثة، نتائج تحليل عبارات المحور الخامس من الاستبيان الموجه لعينة العاملين، والجدول (04) يوضح الفروق بين المتوسط الحسابي ( $\bar{X}$ ) لإجمالي إجابات هذه العينة على المحور المتعلق بـ "درجة تغطية قطاع التأمين بالإطارات المؤهلة"، والمتوسط الفرضي ( $\mu=03$ ).

الجدول (04): اختبار فرضية ضعف قطاع التأمين الجزائري بسبب النقص في تغطيته بالإطارات المؤهلة

Test Value = 3								
القرار	sig	درجة الحرية	T المحسوبة	الفرق بين $\bar{X}$ و ( $\mu=3$ )	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	تغطية قطاع التأمين بالإطارات المؤهلة
دال إحصائيا	0,000	174	-16,776	-0,55918	0,44094	2,4408	175	
قيمة T الجدولية: $T_{tab}=1.9787$ عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية $DF=174$								

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.V 24

يظهر الجدول أعلاه، بأن قيمة المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات عينة العاملين على عبارات المحور المتعلق بـ "تغطية قطاع التأمين بالإطارات المؤهلة" من الاستبيان الموجه لهم هي (2.4408)، وانحراف معياري قدره ( $\delta=0,44094$ )، وأن القيمة الإحصائية لـ 'ت' المحسوبة (16,776) هي أكبر من قيمة 'ت' الجدولية (1.9787)، كما أن قيمة احتمال الخطأ ( $Sig=0.000$ ) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على وجود فروق دالة إحصائية في إجابات وحدات هذه العينة حول هذا المحور. وبما أن قيمة المتوسط الحسابي لأراء هذه العينة هي أقل من قيمة المتوسط الفرضي، أي أن الفرق بينهما سالب (-0,55918)  $= (\bar{X}-3)$ ، وبالتالي فإن اتجاههم سلبى نحو مستوى تغطية قطاع التأمين بالكفاءات، أي أن شركات التأمين الجزائرية في مجموعها تعاني عجزا في تغطية وظائفها بالإطارات المؤهلة، وما هو نجم عنه تدني في مستوى الأداء على عديد الأصعدة، وبالتالي ضعف الطلب على خدمات التأمين.

وبناءً على ما تقدم؛ نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرضية البديلة ( $H_1$ ): "يرجع ضعف قطاع التأمين في الجزائر إلى النقص في تغطية القطاع بالإطارات المؤهلة"، عند مستوى الدلالة (0.05). وهو ما تؤكد نتائج تحليل المحور الخامس من الاستبيان الموجه لعينة العاملين، حيث نجد أن مؤسسات التأمين تعاني نقصا من ناحية تغطية احتياجاتها من الإطارات في التخصصات الأساسية (الاكتوارية، تسوية المطالبات، خبرة الأضرار، التسويق...)، أين وجدنا بأن 18,3% فقط هي نسبة المتخصصين في مجال التأمين من مجموع العينة، بالإضافة إلى قلة برامج التدريب والتأهيل الموجهة للعاملين المباشرين والوسطاء، التي هي ضرورية للرفع من درجة الكفاءة والاحترافية، فضلا عن نقص الهياكل والموارد اللازمة الذي تعانيه تلك المؤسسات في تجسيد برامج التكوين. ففي فرنسا مثلا، يقدر معدل استفادة مجموع عملي شركات التأمين من التكوين بـ 75%، كما تتراوح نسبة ميزانية التكوين من الكتلة الأجرية حدود 5%\*، أما عن الجزائر، فالجدول الموالي يوضح بأن نسبة العاملين الذين يستفيدون من التدريب يقدر بمتوسط 28%، و 1,5% كنسبة متوسطة لمخصصات التكوين من الكتلة الأجرية.

الجدول (05): تطور نسبة تكوين عمال شركات التأمين الجزائرية ومخصصاته في الفترة (2010-2015)

2015	2014	2013	2012	2011	2010	
14 687	14 860	14 228	15 114	13 829	14 466	عدد موظفي شركات التأمين
5 311	3 933	3 966	3 141	3 382	4 566	عدد المستفيدين من التكوين
36,2	26,5	27,9	20,8	24,5	31,6	نسبة الموظفين المستفيدين من التكوين (%)
286,7	283,0	263,0	213,0	141,7	113,6	حجم نفقات التكوين (مليون دج)
16 727	16 605	15 130	13 866	12 021	9 967	حجم الكتلة الأجرية (مليون دج)
1,7	1,7	1,7	1,5	1,2	1,1	حصة مخصص التكوين من الكتلة الأجرية** (%)

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية لمديرية التأمينات والمذكرات الإحصائية للمجلس الوطني للتأمينات.

4-3 الفرضية الرابعة: التي تنص على ما يلي:

"يرجع ضعف قطاع التأمين في الجزائر إلى البيئة التنظيمية والقانونية للقطاع"، أي:

• الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): "لا يرجع ضعف قطاع التأمين في الجزائر إلى البيئة التنظيمية والقانونية للقطاع"، عند مستوى الدلالة (0.05).

• الفرضية البديلة ( $H_1$ ): "يرجع ضعف قطاع التأمين في الجزائر إلى البيئة التنظيمية والقانونية للقطاع"، عند مستوى الدلالة (0.05).

لاختبار هذه الفرضية، سنستخدم نتائج تحليل فقرات المحور السادس المتعلق بالبيئة التنظيمية والقانونية لقطاع التأمين من الاستبيان الموجه إلى عينة العاملين، والجدول التالي يوضح الفروق بين المتوسط الحسابي ( $\bar{X}$ ) لإجمالي إجابات وحدات هذه العينة على فقرات هذا المحور، والمتوسط الفرضي ( $\mu=03$ ).

الجدول (06): اختبار فرضية ضعف قطاع التأمين الجزائري بسبب بيئته التنظيمية والقانونية

Test Value = 3							
القرار	sig	درجة الحرية	T المحسوبة	الفرق بين $\bar{X}$ و ( $\mu=3$ )	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة
دال إحصائيا	0,000	174	-15,038	-0,51357	0,45178	2,4864	175

قيمة T الجدولية:  $T_{tab} = 1.9787$  عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية  $DF = 174$

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.V 24

يوضح الجدول أعلاه، بأنه يوجد اختلاف بين المتوسط الحسابي (2,4864) لإجابات عينة العاملين على فقرات المحور السادس، والمتوسط الفرضي ( $\mu=03$ )، وأن القيمة الإحصائية لـ 'ت' المحسوبة (15,038) هي أكبر من قيمة 'ت' الجدولية (1,9787)، كما أن قيمة احتمال الخطأ ( $Sig=0.000$ ) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على وجود فروق دالة إحصائية في آراء عينة العاملين فيما يتعلق بالبيئة التنظيمية والقانونية لقطاع التأمين. وبمأن قيمة المتوسط الحسابي لآراء هذه العينة هي أقل من المتوسط الفرضي ( $03 < \bar{X} = 2,4864$ )، والفرق بينهما سالب ( $-0,51357 = (\bar{X} - 3)$ )، فإن اتجاههم سلبي نحو مدى ملاءمة البيئة التنظيمية والقانونية لتوسع ونمو نشاط التأمين، أي أنهم يرون بأن القواعد والإجراءات التي تحكم هذا النشاط تكبح توسعه ولا تساعد على تطويره، وهو ما أدى إلى ضعف أداء قطاع التأمين في الجزائر.

وحصولها ما تقدم، فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل بالفرضية البديلة ( $H_1$ ): "يرجع ضعف قطاع التأمين في الجزائر إلى البيئة التنظيمية والقانونية للقطاع"، عند مستوى الدلالة (0.05).

ونؤكد نتيجة اختبار هذه الفرضية مع الأخذ بعين الاعتبار تركيبة عينة العاملين التي تمثل فيها الإطارات المتوسطة والسامية والتنفيذية على التوالي نسبة 42,3%، و 32,6%، و 4%، حيث أجمعت آراءهم حول عبارات المحور السادس من الاستبيان الموجه لهم، على أن الإطار التنظيمي الذي يحكم نشاط التأمين في الجزائر لا يساعد على تقدمه وتطوره، بالنظر إلى القيود المفروضة على اعتماد متدخلين جدد في السوق الوطنية، كما أن نظام تسعير خدمات التأمين المعمول به لم يعد يتلاءم مع الواقع الجزائري، خاصة ما تعلق بالتأمين الإلزامي على السيارات، إضافة إلى غياب هيكل مؤسسي يتكفل بمعالجة شكاوى وتظلمات المؤمن لهم ويضمن حقوقهم. وفضلا على ما تقدم، وحسب آراء أفراد العينة دائما، فإن الإطار التنظيمي يحتاج إلى إعادة النظر فيما يتعلق بالانفتاح على قنوات توزيع جديدة لمنتجات التأمين، وإلى مرونة أكبر فيما يتعلق بتنوع مجالات استثمار موارد شركات التأمين، وهو ذهب إليه السيد "حسان خليفاتي" نائب رئيس الاتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين، والمدير عام لشركة "أليانس للتأمينات"، في حوار مع مجلة التأمين التي تصدر عن المجلس الوطني للتأمينات<sup>25</sup>.

نتائج البحث:

توصلنا من خلال دراسة واقع قطاع التأمين في الجزائر وتحليل أهم عوامل تخلفه إلى ما يلي:

- عكست قيم مؤشر معدل الاختراق الضعف الكبير لمساهمة قطاع التأمين الجزائري في الناتج الداخلي الخام، حيث لم تتعد أعلى نسبة لمساهمته خلال فترة الدراسة 0,8% مقارنة بمتوسط المعدل العالمي لهذا المؤشر خلال نفس الفترة المقدرة بـ 6,1%.

- عبر مؤشر كثافة التأمين المتمثل في معدل إنفاق الفرد الواحد على خدمات التأمين، عن أن الفرد الجزائري يعد الأضعف إنفاقاً على منتجات التأمين، حيث لم يتعد أعلى معدل له خلال الفترة 40 دولاراً مقارنة بـ 624 دولاراً كمعدل عالمي.

كما توصلنا من خلال الدراسة الميدانية إلى النتائج التالية:

- وجود فروق دالة إحصائية في إجابات العينة حول "طبيعة خدمات التأمين ومستوى أدائها"، حيث أظهر توجيههم السلبي تجاه هذا العامل بأن المنتجات المقترحة من قبل شركات التأمين تعتبر تقليدية ولا تواكب احتياجات الجمهور وإمكانياتهم.
- وجود فروق دالة إحصائية في إجابات عينة العاملين حول "جهود شركات التأمين فيما يتعلق بالتسويق والإشهار والاتصال"، أين بين التوجه السلبي تجاه هذه العوامل وفقاً لتحليل آراء هذه العينة بأن أنشطة التسويق والإشهار لا ترقى إلى المستوى الذي يؤدي إلى اجتذاب مكثف للجمهور ويحفز الطلب الكامن على التأمين، وهذا بسبب اعتماد هذه الشركات على الاتصال المباشر مع العملاء من خلال الموظفين والوسطاء المعتمدين، فضلاً على تركيز أنشطتها البيعية في منتجات التأمين الإلزامية.
- وجود فروق دالة إحصائية في إجابات عينة العاملين حول "تغطية قطاع التأمين بالإطارات المؤهلة"، حيث أظهر التوجه السلبي لهذه العينة تجاه هذا العامل بأن شركات التأمين تعاني نقصاً في سد وظائفها من التخصصات الأساسية (الاكتوارية، تسوية المطالبات، خبرة الأضرار، التسويق...)، إضافة إلى عدم كفاية برامج التكوين الموجهة للرفع من أداء واحترافية الموظفين،
- وجود فروق دالة إحصائية في إجابات العينة حول "البيئة التنظيمية والقانونية لقطاع التأمين"، حيث كشف التوجه السلبي تجاه هذا العامل بأن الإطار التنظيمي المعمول به لم يعد ملائماً لتقدم نشاط التأمين، وأنه يحتاج إلى إعادة مراجعة خاصة فيما يتعلق بتخفيف القيود على دخول متعاملين جدد إلى السوق الوطنية، وتبني المعايير الدولية للرقابة والإشراف على التأمين، مع الانفتاح على قنوات جديدة لتوزيع منتجات التأمين، وإضفاء مرونة أكبر على القواعد التي تحكم مجالات استثمار أموال شركات التأمين، وهذا في ظل افتقار الاقتصاد الجزائري لسوق مالية نشطة.

#### الاقتراحات:

- شركات التأمين باعتبارها الهيئات التي يقع على عاتقها إنتاج وتوزيع خدمات التأمين، فإن نجاحتها ضمن البيئة التي تنشط فيها يتطلب العمل على ما يلي:
- رفع تحدي المنافسة التي تقوم على البحث والتطوير وتنوع منتجات التأمين بما يلائم الاحتياجات المختلفة والمتجددة للفرد الجزائري وليس بمحاكاة ما يقدم في الاقتصاديات الأخرى.
- الانفتاح على منتجات التأمين الإسلامية (التأمين التكافلي).
- الاستفادة من التطورات التكنولوجية لخدمات البرمجيات الموجهة لنشاط التأمين لما لها من مزايا في تسهيل الأعمال داخل الشركة، وخفض التكاليف، وسهولة تبادل المعلومات، ومنع الممارسات الاحتيالية.
- اهتمام شركة التأمين بأداء موظفيها من ناحية الكفاءة وفعالية الاضطلاع بالمهام الموكلة إليهم من ناحية البيع والتسويق، واتباعهم لأساليب وسلوكيات جيدة في التعامل مع العملاء الحاليين والمستقبليين، مع إلمامهم بأفضل الممارسات المهنية من خلال تمكينهم من التأهيل والتدريب المهني المناسب وبشكل دوري.
- إخضاع جميع وسطاء التأمين، قبل الحصول على ترخيص أو في وقت تجديده، إلى تكوين وتدريب إلزامي من أجل إكسابهم مهارات الاتصال والتسويق، وضمان قدرتهم على خدمة المستأمنين بشكل أفضل.
- إنشاء معاهد تكوين تغطي مختلف التخصصات التي تلبى احتياجات ممتني التأمين على المستويين الرقابي والاستغلالي.

- يتوجب أن تمتلك هيئة الإشراف على التأمينات للقيام بالدور المنوط بها بفعالية وشفافية، صلاحية اتخاذ القرارات، وأن تتمتع بالاستقلالية الإدارية والمالية بما يمكنها من أداء مهامها بصفة ناجعة في إدارة صناعة التأمين على نحو كفؤ، بدل أن تكون هيكل إداري تابع لوزارة المالية.
- تنقيح وتحديث التشريعات الخاصة بالتأمين بشكل دوري للتجاوب مع مستجدات النشاط، والتكيف مع التغيرات الاقتصادية والاجتماعية المستمرة.
- توفير بيئة تنظيمية شفافة وفعالة ومرنة ومبسطة يتطلب بأن تكون القواعد والمعايير موضوعية ومتسقة داخليا وشفافة ومفهومة بوضوح من قبل أولئك الذين يقومون بتطبيقها.
- إنشاء هيكل يضطلع بمعالجة ومتابعة شكاوى وتظلمات المستأمنين من أجل حماية مصالحهم وتعزيز ثقتهم في نظام التأمين، هذا الإطار من شأنه أن يمكن من اكتساب خبرة ورؤية عن مجالات عمل شركة التأمين التي يجب تحسينها، خاصة ما تعلق منها بتسوية مطالبات التعويض.
- الحاجة إلى مراجعة نظام معدلات العمولة المطبقة بهدف تحفيز الوسطاء (وكلاء وسماسرة).
- إدراج إطار قانوني خاص بالتأمين التكافلي من أجل دعم وتشجيع هذا النوع من النشاط لما يمثله من مجال خصب وواعد خاصة في تأمينات الأشخاص، مع الإشارة بأنه تزاوّل شركة واحدة هذا النشاط في السوق الجزائري.

## الهوامش:

- <sup>1</sup> Momar Sylla Dieng & Mouhamadou Fall, Les déterminants de la consommation d'assurance vie, Revue d'Economie Théorique et Appliquée, Vol 5, N° 1, Juin 2015, P 22.
- <sup>2</sup> Bc. Lenka Cepelakova, The Impact of the Macroeconomic Environment on Insurance Companies, Master's thesis, Charles University in Prague, 2015, P 25.
- <sup>3</sup> Thorsten Beck & Ian Webb, Economic, Demographic, and Institutional Determinants of Life Insurance Consumption across Countries, the world bank economic review, vol 17, N° 1, 2003, P 61.
- <sup>4</sup> Jordan Kjosevski, The Determinants of Life Insurance Demand In Central and Southeastern Europe, International Journal of Economics and Finance, Vol 4, No 3, March 2012, P 240.
- <sup>5</sup> Liam J. A. Lenten & David N. Rulli, A Time-Series Analysis of the Demand for Life Insurance Companies in Australia, Australian Journal of Management, Vol. 31, N° 1, June 2006, P 48.
- <sup>6</sup> George Mantis & Richard N. Farmer, Demand for Life Insurance, The Journal of Risk and Insurance, Vol 35, N° 2, Jun 1968, PP 247-256.
- <sup>7</sup> Donghui Li, Fariborz Moshirian, Pascal Nguyen & Timothy Wee, The Demand for Life Insurance in OECD Countries, The Journal of Risk and Insurance, Vol 74, N° 3, Sep 2007, P 650.
- <sup>8</sup> J. Françoise Outreville, The relationship between insurance growth and economic development, Working Papers International Centre for Economic Research, N° 12/2011, P 23.
- <sup>9</sup> Jean Fourastié, Les Assurances Au Point de Vue Économique et Social, Payot, Paris, 1946, PP 124-125.
- <sup>10</sup> J. François Outreville, The Economic Significance of Insurance Markets in Developing Countries, Op.cit, P 492.
- <sup>11</sup> Mark J. Browne & Kihong Kim, An International Analysis of Life Insurance Demand, The Journal of Risk and Insurance, Vol 60, N° 4, Dec 1993, P 619.
- <sup>12</sup> Thorsten Beck & Ian Webb, op. cit, P 62.
- <sup>13</sup> Porta, R. L., F. L. de Silane, A. Shleifer, & R. W. Vishny, Legal Determinants of External Finance, The Journal of Finance, Vol 52, N° 3, Jul 1997, P 1149.
- <sup>14</sup> J. Françoise Outreville, The relationship between insurance growth and economic development, Op. Cit, P 25.
- <sup>15</sup> Kathy Avram, Yen Nguyen & Michael Skully, Insurance and Economic Growth : A Cross Country Examination, Department of Accounting and Finance, Monash University, 2010, P 26.
- <sup>16</sup> Simona Laura DRAGOȘ, Cristian Mihai DRAGOȘ, The Role of Institutional Factors Over the National Insurance Demand: Theoretical Approach and Econometric Estimations, Transylvanian Review of Administrative Sciences, N° 39, E/2013, P 42.
- <sup>17</sup> Mamoon Ali Dongula, Role of islamic religious beliefs in insurance development, BookVenture Publishing LLC, Ishpeming, 2017.
- <sup>18</sup> Mimouna Mahdjour & Abderrezak ben habib, A Study of the Socio-Cultural Factors That Influence Algerian Consumer Attitude towards Insurance Products, Journal of Accounting & Marketing, Vol 6, N° 2, 2017, P 06.
- <sup>19</sup> Samuel Guerineau, Relwendé Sawadogo, On the determinants of life insurance development in Sub-Saharan Africa: the role of the institutions quality in the effect of economic Development, CERDI, Etudes et Documents, n° 19, juin 2015, P 11.

<sup>20</sup> Mark J. Browne & Kihong Kim, An International Analysis of Life Insurance Demand, The Journal of Risk and Insurance, Vol 60, N° 4, Dec 1993, P 628.

<sup>21</sup> Rodney Lester, The Insurance Sector in the Middle East and North Africa Challenges and Development Agenda, Policy Research Working Paper, The World Bank, Nov 2010, P 18.

<sup>22</sup> Bahman Mennati, Impacts of ICT application on the insurer and its customers and major obstacles to be faced, Master programme Electronic Commerce, Lulea University of Technology, Sweden, 2010, PP 45-46.

<sup>23</sup> Geert Hofstede, Insurance as a Product of National Values, The Geneva Papers on Risk and Insurance, Vol 20, N° 77, Oct 1995, P 423.

<sup>24</sup> Samson Ifejionu, Customers' Evaluation of the Quality of Insurance Services in Lagos, Nigeria, International Journal of Business and Management, Vol 6, N° 10, Oct 2011, PP 265-272.

\* وفقا لمعطيات قاعدة البيانات للمجلس الوطني للتأمينات حول حصص السوق السنوية في الفترة ما بين سنتي 2000 و 2016.

\* تم استخراج المؤشرين من التقارير السنوية للفيدرالية الفرنسية لشركات التأمين، وتقارير مرصد تطوير مهن التأمين.

\*\* يلزم قانون المالية لسنة 2007 في مادته (79) بأن لا تقل مخصصات تكوين المستخدمين عن 1% من كتلة الأجرور السنوية.

<sup>25</sup> Conseil National des Assurances, Revue de l'Assurance, N° 08, Janvier à Mars 2015, P 12.