قطاع التأمين في الجزائر بين الواقع والمأمول –دراسة تحليلية-

أ.حدباوي أسماء أ.د بوجلال محمد
جامعة المسيلة

ملخص:
يحتل قطاع التأمين مكانة بارزة في اقتصاديات الدول، حيث يعتبر هذا القطاع من أهم ركائز الاقتصاد فهو من جهة يساهم في تحفيز النشاط الاقتصادي عن طريق خلق حالة من شبه اليقين بدل حالة عدم التأكد التي تعتبر مثبطة لعملية الاستثمار، كما أنه يساهم من جهة أخرى في تجميع أموال ضخمة توجه لتمويل المشاريع الاقتصادية التي تعود بالنفع على الاقتصاد الوطني؛ وتعتبر مساهمة هذا القطاع في الناتج المحلي الإجمالي أو ما يسمى بمعدل النفاذية مقياسا لتطور وتقدم الدول حيث نجد أن هذا المعدل يكون أكثر ارتفاعا في الدول المتقدمة، والجزائر ككثير من الدول النامية فإن قطاعها التأميني لا يزال ضعيفا بالرغم من الإصلاحات التي شهدها بدءً بقانون 1963 وصولًا إلى القانون 06/04 المُعدِّلْ والمُتمم للأمر 95/07. نحاول من خلال هذه الورقة التعرّف على أهم العقبات والعراقيل التي أدت إلى ضعف قطاع التأمين في الجزائر، ثم تقديم بعض الاقتراحات لتمكينه من المساهمة في تمويل الاقتصاد الوطني والنهوض به؟

الكلمات الرئيسية: قطاع التأمينات، معدل النفاذية، ثقافة التأمين.

Résumé:
Le secteur des assurances occupe une place prépondérante dans les économies modernes ; il contribue à stimuler l'activité économique par la substitution de l'état d'incertitude par un état de quasi-certitude, ce qui favorise l'investissement. Par ailleurs, ce secteur contribue au développement économique en mobilisant des ressources qui servent au financement de l'économie. Le taux de pénétration de ce secteur par rapport au PIB est un indicateur de développement des pays où nous constatons que plus ce taux est élevé, plus le pays est développé. L'Algérie, comme d'autres pays en voie de développement, a un secteur d'assurance qui n'arrive pas à décoller et ce, malgré les réformes qu'il a connu à partir de la loi de 1963 jusqu'à la loi 06-04 modifiant et complétant la fameuse loi 95 / 07.
Le présent papier tente d'explorer les obstacles et les entraves qui ont conduit à la faiblesse du secteur des assurances en Algérie, et de faire quelques propositions en vue d'améliorer son potentiel de contribution au développement de l'économie nationale.

Mots clés : secteur des assurances, taux de pénétration, culture d'assurance.

مقدمة:

يحتل قطاع التأمين مكانة بارزة في اقتصاديات الدول، حيث يعتبر من أهم ركائز الاقتصاد لأنه من جهة يساهم في تحفيز النشاط الاقتصادي عن طريق خلق حالة من شبه اليقين بدل حالة عدم التأكد التي تعتبر مثبطة لعملية الاستثمار، ومن جهة أخرى يساعد على تجميع أموال ضخمة توجه لتمويل المشاريع الاقتصادية التي تعود بالنفع على الاقتصاد الوطني. وتعتبر مساهمة قطاع التأمينات في الناتج المحلي الإجمالي أو ما يسمى بمعدل النفاذية مقياسا لتطور وتقدم الدول حيث نجد أن هذا المعدل يكون أكثر ارتفاعا في الدول المتقدمة، والجزائر ككثير من الدول النامية فإن قطاعها التأميني لا يزال ضعيفا بالرغم من الإصلاحات التي شهدها بدءً بقانون 1963 وصولا إلى القانون 06/04 المُعدِّلْ والمُتمِّم للأمر 95/07.

الإشكالية وفرضيات البحث:

تتمحور إشكالية البحث في محاولة استكشاف العقبات والعراقيل التي أدت إلى ضعف قطاع التأمين في الجزائر، بهدف تقديم اقتراحات قد تساعد على تنشيط هذا القطاع بما يخدم الاقتصاد الوطني. ولمعالجة هذه الإشكالية، قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

-قطاع التأمين في الجزائر بين الواقع والمأمول –دراسة تحليلية

- يعتبر ضعف قطاع التأمين ناتجا عن ضعف جانبي العرض والطلب معا أي ضعف أداء شركات التأمين من جهة وضعف الطلب على الخدمات التأمينية من الأعوان الاقتصاديين (أفرادا أو مؤسسات) بسبب غياب ثقافة التأمين من جهة أخرى؛
- ضعف أداء وسطاء التأمين الذين يعتبرون من أهم قنوات توزيع المنتجات التأمينية؛
- ضعف ومحدودية فعاليَّة جهاز الرقابة والمتابعة على مستوى وزارة المالية، نظرا لعدم قدرة عدد محدود من الموظفين بمراقبة كل الوكالات والوسطاء وفروع شركات التأمين؛

منهجية الدراسة:

إن طبيعة الدراسة تفرض علينا الأخذ بالمنهج الوصفي لعرض المفاهيم العامة للموضوع وكذلك المنهج التحليلي من أجل معالجة واقع سوق التأمين الجزائري استنادا إلى إحصائيات ومعطيات السوق.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال الدور الحيوي الذي يلعبه قطاع التأمين في اقتصاديات الدول المتقدمة والدول النامية على حد سواء، وترتكز حول محاولة معرفة الأسباب الحقيقية وراء ضعف قطاع التأمين في الجزائر والدور المرتقب الذي يجب أن يقوم به هذا القطاع في الاقتصاد الجزائري خصوصا بعد التطور الذي يشهده الاقتصاد الجزائري منذ تسعينيات القرن الماضي بانفتاحه على الاقتصاد العالمي وإعلان السلطات على الرغبة في التحول إلى اقتصاد السوق.

وقد تم تقسيم البحث إلى ثلاثة هي:

المحور الأول: موقع سوق التأمين الجزائري عربيا وإفريقيا وعالميا

المحور الثاني: معوقات وعراقيل قطاع التأمين في الجزائر

المحور الثالث: دراسة ميدانية

حاولنا من خلال هذا البحث معالجة الإشكالية المطروحة من خلال تحليل نشاط التأمين في الجزائر بالاستناد إلى مختلف الإحصائيات المتوفرة حول القطاع، كما قمنا بدراسة ميدانية مستعينين بثلاثة استبيانات، اثنان منها موجهة لجمهور المستأمنين ممثلين في الأفراد والمؤسسات الاقتصادية، واستبيان موجه لشركات التأمين بغرض معرفة الأسباب الحقيقية وراء ضعف قطاع التأمين.

المحور الأول: موقع سوق التأمين الجزائري في السوق العربي، الإفريقي والعالمي

قبل التطرق لموقع سوق التأمين الجزائري بين باقي الأسواق يجدر بنا أن نستعرض أهم الأطراف المكونة والمتدخلة في قطاع التأمين الجزائري، حيث يتكون قطاع التأمين الجزائري حاليا من 16 شركة تأمين وهي:

TRUST-2A-CNMA-MUNATEC-SGCI-CAGEX-CASH-CCR-CAAR-SAA-CAAT

CIAR-AGCI-GAM-SALAMA ALGERIA

بالإضافة إلى هيئات الإشراف والرقابة تتمثل في: المجلس الوطني للتأمينات CNA، الإتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين UAR.

1) موقع سوق التأمين الجزائري عربيا:

يعتبر سوق التأمين العربي سوقا ضعيفا مقارنتا بباقي الأسواق العالمية، حيث تتصدره الإمارات المرتبة الأولى عربيا بالنسبة لحجم الأقساط في حين إحتل الجزائر المرتبة السابعة عربيا سنة 2015،[1] وبذلك يكون سوق التأمين في الجزائر قد تراجع

-قطاع التأمين في الجزائر بين الواقع والمأمول –دراسة تحليلية

حيث كانت تحتل المرتبة الخامسة سنة 2005،[2] وتحتل الجزائر المرتبة الحادية عشر (2015) عربيا بالنسبة لمعدل الاختراق بـــ0.8%.[3]

من خلال ما سبق يمكن القول بأن سوق التأمين الجزائري لا يزال متخلفا مقارنتا المؤشرات العالمية للسوق للتأمين.

2) موقع سوق التأمين الجزائري إفريقيا:

تعتبر قارة إفريقيا من أضعف القارات وأقلها تطورا في مجال التأمين، حيث أن مساهمة هذه القارة في الإنتاج العالمي من التأمين في سنة 2015 لا يتعدى 1.41% أي ما يعادل 64123 مليون دولار.

وبالنسبة لمعدل اختراق التأمين فإن الجزائر احتلت المرتبة السابعة (7) إفريقيا في سنة 2015 بمعدل نفاذية بلغ 0.82%، في حين تحتل جنوب إفريقيا المرتبة الأولى إفريقيا والثانية عالميا بمعدل اختراق 14.69%.[4]

3) موقع سوق التأمين الجزائري عالميا:

إن سوق التأمين الجزائري يبقى في مراتب متدنية عالمياً، فإجمالي الأقساط بلغ 1262 مليون دولار سنة 2015 بحيث لا تتعدى حصته 0.03% من إجمالي الأقساط العالمية وبذلك تحتل الجزائر المرتبة 69 عالميا بالنسبة لحجم الأقساط،[5] وبالرغم من التحسن الذي حققه قطاع التأمين في الجزائر خلال السنوات الأخيرة حيث انتقل حجم الأقساط من 571 مليون دولار سنة 2005 إلى 1262 مليون دولار سنة 2015، إلاّ أنّه يبقى بعيدا عن أداء السوق العالمي للتأمين.

أما بالنسبة لمعدل الاختراق فإن الجزائر احتلت المرتبة 81 عالميا سنة 2015، ويلاحظ أن هذا المعدل حقق نمواً حيث لم يكن يتجاوز 0,6% خلال السنوات السابقة؛ لكن رغم هذا التحسن لا يزال بعيدا عن متوسط معدل الاختراق العالمي الذي يقدر ب6.23 % .

وكذلك بالنسبة لكثافة التأمين فقد بلغت سنة 2015 (31.8 دولار/الفرد) في حين ان المتوسط العالمي لكثافة التأمين في سنة 2015 بلغ 621.2 دولار/ الفرد.

المحور الثاني: معوقات وعراقيل قطاع التأمين في الجزائر

رغم التطورات والإصلاحات التي شهدها قطاع التأمين في الجزائر إلا أن أداء هذا الأخير لا يزال ضعيفا مقارنة بالأسواق العالمية، ويرجع ذلك إلى جملة من العراقيل التي سوف نحاول أن نوجزها فيما يلي:

1) العراقيل التشريعية والجبائية

✓ العامل الجبائي:

تخضع حاليًا عقود التأمين إلى الرسم على القيمة المضافة (TVA) بنسبة 17% ويتحملها حملة وثيقة التأمين (المؤمن لهم أو المستأمنون) في حين يخضع المُؤَّمِن (شركات التأمين) إلى الضريبة على الأرباح (IBS) بنسبة 25% ويتحمل المُؤَّمَن له أيضًا رسومات (أو تحميلات des chargements كما هو معروف في أدبيات التأمين) أخرى شبه جبائية حسب الفروع، فبالنسبة لفرع السيارات يساهم المستأمن بنسبة 3% في الصندوق الخاص للتعويضات(Fonds spécial d'indemnisation FSI ou Fonds de garantie automobile FGA)، أما فرع الأخطار الفلاحية فيساهم المُؤَّمَن له بنسبة 1% لصالح صندوق ضمان الكوارث الفلاحية (FGCA)،[6] وفيما يخص الفروع الأخرى ماعدا تأمين السيارات وتأمينات الحياة والتأمينات الفلاحية فيساهم المستأمنون بنسبة 1% لصالح صندوق ضمان الكوارث الطبيعية (FCN) وذلك قبل أن تفرض الدولة التأمين الاجباري على الكوارث الطبيعية (CAT-NAT) سنة 2004 بعد زلزال بومرداس وفيضانات باب الواد بالعاصمة، إضافة إلى ذلك يتحمل المُؤَمَن له في كل عقد التأمين حقوق الطوابع ورسوما أخرى؛ وبهذا تصبح الضرائب من

-قطاع التأمين في الجزائر بين الواقع والمأمول –دراسة تحليلية

بين العراقيل التي تقف أمام تقدم قطاع التأمين بدل أن تكون حافزا لتقدمه مثلما هو الحال في الدول المتقدمة التي تقدم الحوافز الضريبية كبريطانيا وألمانيا.

✓ القوانين المنظمة للقطاع:

إن طبيعة احتكار السوق في الجزائر قبل صدور الأمر 07/95 شكل عائقاً كبيراً لتطوير نشاط التأمين في ظل وجود منافسة محدودة بين المؤسسات العمومية وغياب الشركات الخاصة، وحتى بعد تحرير قطاع التأمينات ابتداء من سنة 1995، حيث بقيت أغلب المؤسسات العمومية تهيمن على فروع تَخَصُّصها التي كانت تحتكرها في فترة احتكار الدولة، و لم تستطيع تنويع محافظ النشاط لديها، فعوضا أن تتجه نحو العمل الجاد من أجل تطوير ثقافة التأمين وتحسين نوعية الخدمات وابتكار المنتجات التي تلبي حاجات المؤمن لهم بغرض المنافسة، اتبعت طُرُقًا غير مشروعة للمنافسة وكسب حصص سوقية جديدة من خلال تخفيض التعريفات في فروع هي بالأصل متدنية السعر كالتأمين على السيارات نظرا لإلزامية التأمين في هذا الفرع، ناهيك عن الاهتمام بالفروع الإجبارية (تأمين السيارات)، وعدم اهتمامها بالفروع الاختيارية بالشكل المطلوب (الأخطار الصناعية والحرائق)، بالإضافة إلى تأخر صدور التشريعات المنظمة للقطاع، وذلك إلى غاية 2006 لتغطية بعض النقائص، والثغرات التي جاءت في القانون السابق، خاصة ما يتعلق بالسماح لشركات التأمين الأجنبية لدخول معترك المنافسة بغرض تعزيز وتفعيل قطاع التأمينات، إضافة إلى رفع الحد الأدنى المطلوب لتأسيس شركات التأمين بغية تعزيز الثقة[7].

2) العراقيل الاجتماعية

تعاني الجزائر كغيرها من الدول النامية من العديد من المشاكل الاجتماعية التي نذكر منها:

✓ البطالة: إن لنسب البطالة الأثر الكبير على نشاط التأمين حيث أن انخفاض الدخل لدى الأفراد يؤدي إلى انخفاض إقبالهم على الخدمات التأمينية،[8] وفي الجزائر وبحسب دراسة للمكتب الوطني للإحصاء، تصل نسبة البطالة سنة 2015 إلى حوالي 11.2% أي ما يعادل 1.198.000 عاطل عن العمل.

✓ ضعف دخل الفرد: إن ضعف الدخل لدى شريحة واسعة من المجتمع، وخاصة تلك التي ترى بأن التأمين نفقة إضافية أو نوع من الضرائب، يعتبر من أسباب ضعف الطلب على الخدمات التأمينية، فالجزائر كغيرها من الدول النامية التي تعاني من ضعف الدخل الفردي حيث نجد أن الأجر القاعدي (شهرياً) في الجزائر لا يتجاوز 18000دج أي ما يعادل 236 دولار فقط وهو ضعيف مقارنة بالدول المتقدمة.

✓ العامل الديني: ونقصد بالعامل الديني هنا هو عدم تقبل فكرة التأمين التجاري، واعتباره يتعارض مع أحكام الشريعة الإسلامية، حيث أن التأمين بشكله المعاصر اكتسى الطابع الربحي بدل الطابع التعاوني فهو بذلك يتعارض مع أحكام الشريعة الإسلامية خصوصا إذا تعلق الأمر بالتأمين على الحياة، ويرى الكثير من الأفراد بأن التأمينات تخالف التعليمات التي نادت بها الشريعة الإسلامية.

✓ ضعف الوعي التأميني: يعد ضعف الوعي التأميني أحد أهم معوقات صناعة التأمين في الوطن العربي بشكل عام وفي الجزائر بشكل خاص، ويعرف الوعي التأميني: "بأنه إدراك الفرد للأخطار التي يتعرض لها في حياته وحاجته للحماية التأمينية التي توفرها شركات التأمين من خلال ما تقدمه من منتجات لتغطية الخسائر التي يتعرض لها في أمواله وممتلكاته وحياته"[9].

3) العراقيل التسويقية:

-قطاع التأمين في الجزائر بين الواقع والمأمول –دراسة تحليلية

يتميز التأمين عن غيره من المنتجات بمجموعة من الخصائص التي تؤثر بشكل أو بآخر على السياسات التسويقية للمؤسسة، فبالإضافة إلى طبيعته الخدمية، فإنه يتميز بمجموعة من الخصائص الأخرى المرتبطة بالنشاط التأميني في حد ذاته، فضلا عن توجهه إلى أصناف مختلفة من الزبائن (مؤسسات، أفراد)، وفيما يلي نوجز أهم المشاكل التسويقية التي تعيق تطور قطاع التأمين:

✓ عدم توازن شبكة التوزيع وضعف دور الوسطاء: محدودية شبكة التوزيع التي لا زالت تقتصر على الوكلاء العامين والسماسرة إضافة إلى الوكالات المباشرة التي تعتبر هي القناة الرئيسية لتوزيع منتجات التأمين في السوق الجزائري في حين أن هناك قنوات أخرى مهمة مثل استخدام مكاتب المؤسسات المالية كالبنوك ومصالح البريد وصناديق الادخار، وحتى البيع الإلكتروني من خلال شبكة الإنترنت.

✓ عامل المنافسة: ضعف القدرات التنافسية لشركات التأمين الجزائرية من حيث الجودة والتكلفة والتكنولوجيا، بسبب تفشي العوائق الحكومية أمام المنافسة بما يؤدي إلى إضعاف حوافز الشركات الأجنبية للاستثمار، فوضع عقبات للدخول والخروج من وإلى السوق يؤدي إلى تنمية الاتجاهات الاحتكارية، والإضرار بمناخ الاستثمار.

4) العراقيل الاقتصادية:

✓ ضعف السوق المالي: السوق المالية الجزائرية ما زالت في بدايتها، وتتطور ضمن بيئة لا توجد فيها ثقافة البورصة بالقدر الكافي، وضمن منظومة مالية في أوج تحولها، مما لا يسمح لشركات التأمين بالحصول على أرباح من توظيفها للأقساط التي تجمعها.

وقصد حماية حقوق حملة وثائق التأمين والمستفيدين منها تلجأ الدولة إلى مراقبة نشاط التأمين، ملزمة شركات التأمين وإعادة التأمين بأن تكون قادرة في أي وقت على تبرير التقديرات المتعلقة بالالتزامات النظامية التي تَعَيَّن عليها تأسيسها وهي:[10] الاحتياطات، الأرصدة التقنية، الديون التقنية؛ وتقابل هذه الالتزامات أصولا معادلة لها وهي: الودائع المصرفية والقيم المنقولة -سندات وما شابهها من أذونات الخزينة- والأصول العقارية.

✓ التضخم: تعرف الجزائر كغيرها من الدول النامية ضغوطا تضخمية، ويعتبر التضخم من بين العوائق التي تؤثر على شركات التأمين، حيث أن ارتفاع معدلات التضخم يزيد من قيمة التعويضات مما يشكل عبءً على شركات التأمين، هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن ارتفاع معدلات التضخم يقلل من القدرة الشرائية للأفراد مما يؤدي إلى انخفاض الطلب على التأمين.

الحور الثالث: الدراسة الميدانية

1) مجتمع الدارسة:

يتكون مجتمع الدراسة من فئتين، الفئة الأولى والتي تمثل جانب الطلب في سوق التأمين الجزائري والتي تشمل كل من الأفراد والمؤسسات الاقتصادية الطالبة للتأمين، حيث بلغ حجم العينة الخاصة باستبيان الأفراد 100 فرد في حين بلغ حجم العينة الخاصة باستبيان المؤسسات الاقتصادية 10 مؤسسات، أما الفئة الثانية والتي تمثل جانب العرض وتتمثل في شركات التأمين والتي بلغ عددها 7 شركات.

➢ تحليل نتائج الاستبيان الموجه للأفراد:

أ- العلاقة بين نوع النشاط وامتلاك عقد تأمين: نحاول من خلال تحليل نتائج الجدول التالي إبراز العلاقة بين مهنة أو صفة الفرد وإمكانية امتلاكه لعقد تأمين.

-قطاع التأمين في الجزائر بين الواقع والمأمول –دراسة تحليلية

الجدول(01): العلاقة بين نوع النشاط وامتلاك عقد تأمين

الصفة أو المهنة	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
موظف	19	%45.23	30	%51.72	49	%49
تاجر	7	%16.67	5	%8.62	12	%12
مقاول	8	%19.05	4	%6.90	12	%12
مهن حرة	8	%19.05	2	%3.45	10	%10
بدون عمل	0	%0	17	%29.31	17	%17
المجموع	42	%100	58	%100	100	%100

من خلال تحليل نتائج الجدول (01) امتلاك عقود التأمين حسب النشاط نجد أن 45.23% من أفراد العينة الذين يمتلكون عقود التأمين هم موظفون وذلك يرجع إلى أن نسبة الموظفين في العينة كبيرة وامتلاك هذه الفئة لدخول ثابتة تسمح لهم بالاكتتاب في عقود التأمين، في حين أن نسبتي المهن الحرة والمقاولين تساوي 19.05%، أما أفراد العينة البطالين (بدون عمل) فإن نصيبهم من عقود التأمين التي يمتلكها أفراد العينة هي 0% وذلك راجع إلى انعدام الدخل لديهم وبالتالي عدم قدرتهم على التأمين وفي الغالب هم لا يملكون المادة القابلة للتأمين.

ب- العلاقة بين مستوى الدخل وامتلاك عقد تأمين: إن امتلاك الفرد لعقد تأمين يحدده الكثير من العوامل من بينها الدخل لذلك نحاول من خلال الجدول التالي إبراز طبيعة هده العلاقة.

الجدول (02): العلاقة بين مستوى الدخل وامتلاك عقد تأمين

الدخل الشهري	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
أدنى من 10000دج	0	%0	3	%5.17	3	%3
10000دج-19999دج	1	%2.38	10	%17.24	11	%11
20000دج-29999دج	4	%9.52	13	%22.41	17	%17
30000دج-40000دج	15	%35.72	9	%15.52	24	%24
أكثر من 40000دج	22	%52.38	11	%18.97	33	%33
بدون دخل	0	%0	12	%20.69	12	%12
المجموع	42	%100	58	%100	100	%100

يبين الجدول (02) المتعلق بامتلاك أفراد العينة لعقود التأمين حسب مستوى الدخل، نجد أن 52.38% من أفراد العينة الذين يمتلكون عقود تأمين تزيد دخولهم عن 40000دج، و35.72% تتراوح دخولهم مابين 30000دج و40000دج وهذا ما يفسر بأن للدخل أثر واضح لاتجاه الأفراد نحو الاكتتاب في عقود التأمين فمن خلال النسب الموضحة في الجدول السابق نجد أنه كلما زاد مستوى الدخل زاد عدد الأفراد المكتتبين في عقود التأمين،والعكس صحيح حيث نجد أن الفئة التي يقل دخلها عن 10000دج وفئة البطالين لا يمتلكون عقود تأمين.

ج-موقف الأفراد من التأمين حسب مستوى التعليم: نحاول من خلال تحليل نتائج الجدول التالي إبراز العلاقة بين مستوى التعليم ونظرة الفرد للتأمين.

الجدول (03): موقف الأفراد من التأمين حسب مستوى التعليم

المستوى الدراسي		نفقة إضافية		وسيلة ادخار		نوع من الضرائب		وسيلة أمان		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
إبتدائي		0	%0	0	%0	1	%2.43	2	%6.67	3	%3
متوسط		4	%19.05	1	%12.5	2	%4.88	4	%13.33	11	%11
ثانوي		3	%14.28	3	%37.5	13	%31.71	8	%26.67	27	%27
جامعي		10	%47.62	2	%25	20	%48.78	10	%33.33	42	%42
دراسات عليا		4	%19.05	2	%25	5	%12.20	6	%20	17	%17
المجموع	التكرار	21	%100	8	%100	41	%100	30	%100	100	%100
	النسبة	%21		%8		%41		%30		%100	

من خلال تحليل نتائج الجدول السابق نجد أنه رغم تنوع المستوى التعليمي لأفراد العينة فإن الأغلبية يرون بأن التأمين مجرد نفقة إضافية أو نوع من الضرائب، بل أن حوالي 50% من أفراد العينة الذين يعتبرون التأمين كنوع من الضرائب أو نفقة إضافية هم من الفئة المثقفة (جامعي- دراسات عليا)، وبهذا يمكن القول بأن ثقافة التأمين في الجزائر متواضعة جداً.

د- العلاقة بين مستوى الدخل والنسبة المُتَنَازل عنها من الدخل: إن امتلاك عقد تأمين يعني التنازل على نسبة من الدخل لذلك سنحاول من خلال الجدول التالي معرفة اثر المستوى الدخل على النسبة المتنازل عنها منه.

الجدول(04): العلاقة بين مستوى الدخل الشهري والنسبة المُتَنَازل عنها من الدخل لشراء وثيقة تأمين

الدخل الشهري	أقل من 5%		5%-10%		أكثر 10%		لا أتنازل أصلا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
أدنى من 10000دج	1	%2.56	0	%0	0	%0	2	%4.17	3	%3
10000دج-19999دج	3	%7.70	1	%10	0	%0	7	%14.58	11	%11
20000دج-29999دج	9	%23.08	1	%10	0	%0	7	%14.58	17	%17
30000دج-39999دج	6	%15.38	5	%50	2	%66.67	11	%22.92	24	%24
أكثر من 40000دج	18	%46.15	3	%30	1	%33.33	11	%22.92	33	%23
بدون دخل	2	%5.13	0	%0	0	%0	10	%20.83	12	%12
المجموع	39	%100	10	%100	3	%100	48	%100	100	%100

من خلال تحليل نتائج الجدول السابق نجد أن النسبة المتنازل عنها تزداد بزيادة الدخل مع مراعاة الرغبة الشخصية لكل فرد حيث نلاحظ أن هنالك أفراد يمتلكون دخولا تتجاوز 40000دج لكن لا يرغبون في التنازل، وهذا راجع إلى ضعف ثقافة التأمين.

ه- العلاقة بين مستوى التعليم والوسيلة المناسبة لمواجهة المخاطر: يحتاط الأفراد لمواجه المخاطر في المستقبل بعديد طرق كالاكتناز والادخار والتأمين، سنحاول من خلال تحيلي نتائج الجدول معرفة اثر مستوى التعليم على اختيار الطريقة الأنسب لمواجه المخاطر.

-قطاع التأمين في الجزائر بين الواقع والمأمول –دراسة تحليلية

الجدول(05): العلاقة بين مستوى التعليم والوسيلة المناسبة لمواجهة المخاطر

مستوى التعليم	الادخار		الاكتناز		لا أحتاط أصلا		التأمين		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
ابتدائي	1	%2.17	1	%5.55	1	%3.57	0	%0	3	%3
متوسط	3	%6.52	2	%11.11	6	%21.43	0	%0	11	%11
ثانوي	10	%21.74	7	%38.89	6	%21.43	4	%50	27	%27
جامعي	23	%50	7	%38.89	9	%32.14	3	%37.5	42	%42
دراسات عليا	9	%19.57	1	%5.55	6	%21.43	1	%12.5	17	%17
المجموع	46	%100	18	%100	28	%100	8	%100	100	%100

من خلال تحليل النتائج السابقة نجد أن ثقافة التأمين لدى أفراد العينة متدنية، حيث أن 8% فقط من أفراد العينة الذين يرون بأن التأمين الوسيلة الأنسب لمواجهة المخاطر وذلك رغم التنوع المستوى التعليم لأفراد العينة فمثلا الأفراد الذين لا يفكرون في الاحتياط أصلا 43.57% منهم من الطبقة المثقفة (جامعي+دراسات عليا) وهذا ما يؤكد ضعف الوعي التأميني لدى أفراد المجتمع الجزائري حيث أغلبهم لا يفكر في أن يحتاط للمخاطر وإن فكر فإن الاكتناز في نظرهم انسب وسيلة لمواجهة المخاطر في المستقبل.

➢ النتائج المتحصل عليها من تحليل استبيان الأفراد:

من خلال الاستبيان الذي قمنا بتوزيعه على الأفراد والذي مس عينة مكونة من 100 فرد وصلنا إلى جملة من النتائج والملاحظات يمكن أن نوجزها فيما يلي:

- أن نسبة الأفراد المكتتبين في عقود التأمين متدنية، بالإضافة إلى أن أغلب العقود المكتتب فيها هي عقود ذات طابع إلزامي.
- ضعف الدخل لدى بعض الأفراد -خاصة ذوي الدخل المحدود- يعتبر من أهم العوامل التي تمنعهم من التأمين.
- ضعف الوعي التأميني لدى أفراد المجتمع الجزائري، حتى لدى الطبقة المثقفة، بالإضافة إلى أننا لاحظنا أثناء توزيع الاستبيان وجود خلط لدى الأفراد بين التأمين الاجتماعي والتأمين التجاري.
- غياب ثقة الأفراد في شركات التأمين حيث يرى الكثير من الأفراد أن شركات التأمين تأخذ أقساط التأمين ولا تقوم بتعويضهم بشكل كامل.
- الجمهور غير راض عن الخدمة التأمينية المقدمة خاصة إذا تعلق الأمر بملف طلب التعويض حيث تطول فترة التعويض لمدة قد تتجاوز السنة الأمر الذي قد يؤثر على العلاقة بين العملاء وشركة التأمين، ويتسبب في تثبيط الطلب على الخدمة التأمينية.

➢ الاستبيان الموجه للمؤسسات الطالبة للتأمين

✓ خدمة التأمين

ان العلاقة بين المؤمن والمستأمن تقوم على خدمة التأمين بشكل رئيسي، لذلك سنحاول من خلال تحليل اسئلة هذا محور دراسة جميع الجوانب المتعلقة بالخدمة التأمينية.

-قطاع التأمين في الجزائر بين الواقع والمأمول –دراسة تحليلية

أ- القطاع الذي تنتمي إليه المؤسسة:

الجدول(06): القطاع الذي تنتمي له المؤسسات

القطاع الاقتصادي	التكرار	النسبة
قطاع الخدمات	3	%30
القطاع الصناعي	7	%70
المجموع	10	%100

من خلال الجدول (06) يتضح أن أغلبية أفراد العينة مؤسسات صناعية وذلك راجع لتركيزنا على هذه المؤسسات لأنها من بين أكثر المؤسسات حاجة للتأمين.

ب- امتلاك المؤسسات لوثائق تأمين:

الجدول (07): امتلاك المؤسسات لوثائق تأمين

	التكرار	النسبة
نعم	10	%100
لا	0	0
المجموع	10	%100

من خلال الجدول(07) يتضح أن 100% من المؤسسات يمتلكون عقود تأمين، وهذا أمر طبيعي بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية خصوصا الصناعية منها التي يعتمد نشاطها على الآلات ووسائل النقل التي تدخل في إطار التوزيع وكذلك المباني وكل هذه التجهيزات يتم تأمينها من العطب نتيجة حادث كالحريق مثلا أو السرقة...الخ، بالإضافة إلى تأمين مسؤولية رب العمل الذي يغطي التكاليف والنفقات التي تنشأ أثناء العمل، وذلك فيما يتعلق بالإصابات التي يتعرض لها أي عامل، ويكون تحت مسؤولية صاحب العمل.

ج-طبيعة التأمين: نحاول من خلال الجدول التالي معرفة طبيعة التأمينات التي تكتتب فيها المؤسسات

الجدول (08): تقسيم التأمين حسب إلزاميته

نوع التأمين	التكرار	النسبة
إجباري	10	%100
اختياري	0	0
المجموع	10	%100

من خلال الجدول السابق نجد أن 100% من التأمينات التي تقوم بها المؤسسات هي تأمينات ذات طابع إجباري، وذلك لأن أغلب التأمينات التي تقوم بها المؤسسات هي ذات طابع إلزامي.

د- نوع التأمين المكتتب فيه:

من خلال تجميع الإجابات التي حصلنا عليها من المؤسسات تبين أن أنواع التأمين التي تكتتب فيها المؤسسات تختلف حسب القطاع الذي تنتمي إليه المؤسسة، فالمؤسسات التي تنتمي للقطاع الصناعي نجد أن أنواع التأمين التي تكتتب فيها هي (تأمينات الممتلكات، التأمينات الصحية للعمال، تأمين وسائل النقل والبضائع المشحونة)، أمَّا المؤسسات التي تنتمي للقطاع الخدماتي نجد أن الطلب على التأمين لديها يتمحور حول التأمين على الممتلكات وتأمينات المسؤولية المدنية.

ه- كيفية تعامل المؤسسات مع شركات التأمين: تتعامل المؤسسات الاقتصادية مع شركات التأمين بطريقتين إما مباشرة أو غير مباشرة (وسطاء).

الجدول(09): كيفية التعامل مع شركات التأمين

	التكرار	النسبة
بصفة مباشرة	10	%100
عن طريق وسيط	0	%0
المجموع	10	%100

من خلال الجدول السابق يتبين أن 100% من أفراد العينة يتعاملون مع شركات التأمين بصفة مباشرة أي عن طريق الوكالات المباشرة، وهنا نلاحظ ضعف استغلال شركات التأمين لوسطاء التأمين كقناة لتوزيع المنتج التأميني وهذا ما لمسناه في الفصل الثاني في تحليل نشاط وسطاء التأمين في الجزائر.

و- رأي المؤسسات في سبب ضعف قطاع التأمين في الجزائر:

الجدول(10): رأي المؤسسات في سبب ضعف قطاع التأمين في الجزائر

السبب	التكرار	النسبة
لأنه يتعارض مع أحكام الشريعة الإسلامية	1	%10
غياب الثقة في شركات التأمين	3	%30
سعر التأمين مرتفع	0	%0
ضعف دخل الأفراد	3	%30
غياب ثقافة التأمين	3	%30
المجموع	10	%100

من خلال الجدول السابق نجد أن المؤسسات ترى بأن الضعف في قطاع التأمين يرجع لمجموعة من العوامل وأهمها:

- غياب ثقافة التأمين لدى أفراد المجتمع
- ضعف الدخل الفردي
- غياب الثقة في شركات التأمين

✓ رضا المؤسسات على الخدمات التأمينية المقدمة

نحاول من خلال تحليل اسئلة هذا المحور معرفة مدى رضا المؤسسات المستأمنة على الخدمات المقدمة لشركات التأمين.

أ- رضا المؤسسات على الخدمات التأمينية المقدمة في السوق الجزائري:

الجدول (11): رضا المؤسسات على الخدمات التأمينية المقدمة في السوق الجزائري

	التكرار	النسبة
نعم	7	%70
لا	3	%30
المجموع	10	%100

-قطاع التأمين في الجزائر بين الواقع والمأمول –دراسة تحليلية

من خلال تحليل نتائج الجدول السابق نجد أن 70% من أفراد العينة راضيين على خدمات التأمين المقدمة من طرف شركات التأمين في السوق الجزائري، بينما 30% فقط يرون بأن منتجات التأمين غير كافية.

ب- تقديم طلب تعويض:

الجدول(12): تقسيم أفراد العينة حسب احتمال تقديم طلب تعويض

	التكرار	النسبة
نعم	10	%100
لا	0	0
المجموع	10	%100

من خلال تحليل نتائج الجدول السابق يتضح أن 100% من أفراد العينة قد سبق لهم تقديم طلب تعويض لشركة تأمين.

ج-المدة المستغرقة من طرف شركة التأمين من أجل الحصول على التعويض: إن المدة التي تستغرقها شركات التأمين في تعويض المؤمن لهم تعبر على جودة الخدمات المقدمة من طرف شركة التأمين.

الجدول (13): المدة المستغرقة من طرف شركة التأمين من أجل الحصول على التعويض

المـــــــــــــــــــــــــــــــــدة	التكرار	النسبة	المجموع
أقل من 30 يوم	0	%0	%0
من 30 يوم- 60 يوم	0	%0	%0
أكثر من 60 يوم	10	%100	%100
المجموع	10	%100	%100

من خلال الجدول السابق يتضح أن 100% من أفراد العينة قد صرحوا بأن المدة المستغرقة للحصول على التعويض تتجاوز 60 يوم، في الواقع نجد أن طلبات التعويض التي تقدمها المؤسسات خاصة الصناعية تستغرق مدة طويلة قد تتجاوز السنة وذلك راجع إلى الإجراءات المتبعة في مثل هته الحالات حيث يتم تعين خبير للتأكد بأن الحادث غير مفتعل كما أن شركات التأمين عادة ما تسعى إلى التقليل من قيمة التعويضات قدر الامكان، وهذا من شأنه أن يؤثر على صورتها أمام جمهور المستأمنين.

د- رضا المؤسسات على الأقساط التي يقومون بدفعها:

الجدول(14): رضا المؤسسات على الأقساط التي يقومون بدفعها

	التكرار	النسبة	المجموع
نعم	7	%70	%70
لا	3	%30	%30
المجموع	10	%100	%100

من خلال تحليل نتائج الجدول السابق نجد أن 70% من المؤسسات راضية على الأقساط الذي تدفعها، 30% غير راضين على القسط المدفوع ويرون بأنه مرتفع.

ه- انطباع المؤسسات على الشروط الواردة في وثيقة التأمين: تضبط العلاقة بين المؤمن لهم وشركات التامين بعقد تأمين يحوي جملة من الشروط، لذلك سنحاول معرفة رأي المؤسسات الاقتصادية في هذه الشروط

الجدول(15): رأي المؤسسات في الشروط الواردة في وثيقة التأمين

رأي المؤسسات المستأمنة	التكرار	النسبة	المجموع	
طويلة جدا	1	%10	1	%10
تحتاج لمتخصص لفهمها	0	%0	0	%0
واضحة ومفهومة	4	%40	4	%40
أنا لا أقرأها عادة	0	%0	0	%0
الشروط الموضوعة فقط في صالح الشركة	5	%50	5	%50
المجموع	10	%100	10	%100

من خلال الجدول السابق يتضح أن 50% من المؤسسات يرون بأن الشروط الواردة في وثيقة التأمين هي شروط لصالح شركة التأمين فقط، و40% يرون بأن الشروط واضحة ومفهومة، 10% يرون بأن الشروط طويلة جدا، من خلال هذه النتيجة يتبين أن المؤسسات تختلف عن الأفراد في هته النقطة حيث أن أغلب الأفراد الذين يكتتبون في عقود التأمين لا يقرؤون الشروط الموضوعة في حين أن المؤسسات من خلال إجاباتهم يتبين أنهم يقومون بقراءة الشروط وفهمها.

و- الأساس الذي تعتمد عليه المؤسسة في اختيار شركة التأمين: يعتمد المستأمنون على جملة من الاسس في اختيار شركة التأمين التي يقومون بالاكتتاب لديها.

الجدول (16): الأساس الذي تعتمد عليه المؤسسة في اختيار شركة التأمين

سبب إختيار شركة التأمين	التكرار	النسبة
سعر وثيقة التأمين	0	%0
مزايا العقد	8	%80
اسم الشركة	2	%20
معاملة موظفي الشركة	0	%0
المركز المالي للشركة	0	%0
لا أرى أي فرق بين شركات التأمين	0	%0
المجموع	10	%100

من خلال النسب الموضحة في الجدول نجد أن 80% من أفراد العينة يختارون الشركة على أساس المزايا المقدمة على العقود، 20% يختارونها على أساس سمعة أو اسم الشركة، حيث أن المزايا على العقود التي تقدمها شركة التأمين سواء للمؤسسات أو الأفراد يعتبر عامل مهما لجذب العملاء وبالتالي زيادة الطلب على التأمين.

-قطاع التأمين في الجزائر بين الواقع والمأمول –دراسة تحليلية

ز- نظرة المؤسسات للتأمين:

الجدول (17): موقف المؤسسات من التأمين

نظرة المؤسسات للتأمين	التكرار	النسبة
نفقة إضافية	0	%0
وسيلة ادخار	0	%0
وسيلة أمان	10	%100
نوع الضرائب	0	%0
أخرى	0	%0
المجموع	10	%100

من خلال النسب المبينة في الجدول أعلاه نجد أن 100% من أفراد العينة يرون بأن التأمين وسيلة أمان وهذا ما يبين بأن ثقافة التأمين موجودة لدى المؤسسات أكثر من الأفراد.

➢ النتائج المتحصل عليها من تحليل استبيان المؤسسات:

من خلال الاستبيان الذي قمنا بتوزيعه على المؤسسات والذي مس عينة مكونة من 10 مؤسسات فقط وذلك لرفض العديد من المؤسسات الإجابة على أسئلة الاستبيان وصلنا إلى جملة من النتائج والملاحظات يمكن أن نوجزها فيما يلي:

- أن أغلب المؤسسات تقوم بالاكتتاب في عقود التأمين.
- أن أغلب عقود التأمين التي تكتتب فيها المؤسسات الاقتصادية هي تأمينات إجبارية.
- أن المؤسسات الاقتصادية تعتبر أن التأمين وسيلة أمان، وذلك يدل على وجود ثقافة تأمينية لديها.
- أغلب المؤسسات راضية على الخدمات المقدمة في السوق الجزائري للتأمين.
- أن مدة التعويض التي تستغرقها شركات التأمين لتعويض المؤسسات تكون أطول مما هو عليه في حال التأمين التي تخص الأفراد.

➢ الاستبيان الموجه لشركات التأمين

على اعتبار أن شركات التأمين تعتبر طرفا فعالا في قطاع التأمين سنحاول من خلال تحليل اسئلة الاستبيان الموجه لها معرفة أهم العوامل المحيطة بنشاط شركات التأمين.

✓ طبيعة خدمات التأمين المقدمة من طرف شركات التأمين

أ- أنواع التأمين الأكثر طلبا من طرف المؤمن لهم:

الجدول (18): أنواع التأمين الأكثر طلبا من طرف المؤمن لهم

نوع التأمين	الشركات العمومية		الشركات الخاصة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
تأمينات الأشخاص	0	%0	0	%0	0	%0
تأمينات المسؤولية المدنية	3	%100	3	%75	6	%85.70
تأمينات على الممتلكات	0	%0	1	%25	1	%14.3
المجموع	3	%100	4	%100	7	%100

من خلال الجدول السابق نجد أن 85.70% من شركات التأمين يرون بأن أكثر التأمينات طلبا من طرف المُؤَمَن لهم هي تأمينات على المسؤولية المدنية تليها تأمينات الممتلكات بنسبة 14.3%، ويرجع ذلك لأن تأمين السيارات الذي يعتبر من أهم تأمينات المسؤولية المدنية يكتسي الطابع الإلزامي.

ب- السبب وراء توجه الأفراد للتأمين غالبا:

الجدول (19): السبب وراء توجه الأفراد للتأمين

السبب وراء التأمين	الشركات العمومية		الشركات الخاصة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
إلزامية التأمين	3	%100	4	%100	7	%100
لرغبة منهم	0	%0	0	%0	0	%0
المجموع	3	%100	4	%100	7	%100

يتضح من خلال الجدول السابق أن أغلبية شركات التأمين ترى بأن السبب الرئيسي وراء توجه الأفراد للتأمين هو إلزاميته، وهذا ما يؤكد ضعف ثقافة التأمين لدى الأفراد.

ج-متوسط مدة التعويض: تستغرق شركة التأمين مدة زمنية معينة في تقديم التعويضات لكن تختلف هذه المدة حسب طبيعة الخطر المؤمن ضده.

الجدول (20): متوسط المدة التي تستغرقها الشركة لتعويض المؤمن لهم

مدة التعويض	الشركات العمومية		الشركات الخاصة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
أقل من 30	1	%33.33	3	%75	4	%57.14
30يوم- 60يوم	1	%33.33	1	%25	2	%28.57
أكثر من 60يوم	0	%0	0	%0	0	%0
حسب طبيعة الملف	1	%33.33	0	%0	1	%14.3
المجموع	3	%100	4	%100	7	%100

يتبين من خلال الجدول السابق أن 57.14% من شركات التأمين تقدر متوسط مدة التعويض بعد جاهزية الملف بأقل من 30 يوم، 28.57% من 30 إلى 60 يوم، 14.3% حسب طبيعة الملف، من خلال تحليل النسب السابقة نجد أن متوسط المدة التي تستغرقها شركات التأمين من أجل تعويض المؤمن لهم مناسبة لكن لو عدنا للسؤال 3 من المحور الثالث لاستبيان الأفراد نجد أن أغلب الأفراد غير راضين على مدة التعويض المستغرقة حيث تتجاوز 60 يوم ولكن مدراء الوكالات يرجعون ذلك لعدم استكمال الوثائق المطلوبة في ملف التعويض من طرف المُؤَمَن لهم.

✓ السياسات التسويقية

أ- الأسس المأخوذ بها عند تحديد السعر: تأخذ شركات التامين جملة من الأسس من أجل تحديد قيمة القسط (درجة الخطر، التكاليف، المنافسة).

الجدول(21): الأسس المأخوذ بها عند تحديد السعر

الأسس المؤخوذ بها	الشركات العمومية		الشركات الخاصة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
على أساس التكاليف	1	%33.33	1	25%	2	%28.57

على أساس المنافسة	0	%0	1	%25	1	%14.3
على أساس درجة الخطر	2	%66.66	2	%50	4	%57.14
يحدد من طرف الجهات العليا	0	%0	0	%0	0	%0
المجموع	3	%100	4	%100	7	%100

الجدول (21) يوضح أن 57.14% من شركات التأمين يحددون سعر التأمين على أساس درجة الخطر، 28.57% من الشركات التأمين يحددون السعر على أساس التكاليف، 14.30% على أساس المنافسة، إن تحليل النسب السابقة يوضح أن اهتمام الشركات بالتسعير ضعيف حيث أن تحديد السعر على أساس المنافسة كانت نسبته ضعيفة.

إن تحديد سعر التأمين أو قسط التأمين يعتبر أمرا مهما في الجانب التنافسي للشركة حيث أن القسط يجب أن يكون مناسبا أي كافيا لتغطية الخسائر المتوقعة وألا يكون أكبر من التكلفة الحقيقية للخطر عند تحققه وبهذا فأن تحديد السعر يجب أن يشرف عليه خبراء إكتواريين.

ب- قناة التوزيع التي تعتمد عليها الشركة بصفة أكبر: تعتمد شركات التأمين على عدة قنوات توزيع لذلك نسعى من خلال تحليل نتائج الجدول التالي إلى معرفة أهم قناة تعتمد عليها شركات التأمين في الجزائر.

الجدول (22): قنوات التوزيع المعتمدة لتسويق المنتجات التأمينية

القناة المعتمد عليها	الشركات العمومية		الشركات الخاصة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الوكالات المباشرة	3	%100	4	100%	7	%100
وكلاء التأمين	"0	%0	0	%0	0	%0
سماسرة التأمين	0	%0	0	%0	0	%0
شبابيك البنوك	0	%0	0	%0	0	%0
المجموع	3	%100	4	%100	7	%100

إن أغلب شركات التأمين يعتمدون على الوكالات المباشرة في توزيع منتجات التأمين، وهذا ما لمسناه عند تحليل نشاط وسطاء التأمين في الجزائر في الفصل الثاني حيث أن هذه النتائج تؤكد ضعف استخدام الوسطاء كأهم قناة لتوزيع المنتج التأميني، بالإضافة إلى ضعف استخدام شبابيك البنوك في إطار ما يسمى بصيرفة التأمين التي رغم وجودها فهي تقتصر على بعض الوكالات النموذجية دون أن تعمم بعد على نطاق واسع.

ج-قيام الشركة بالبحوث التسويقية: تكمن اهمية البحوث التسويقية دراسة الفرص المتاحة لتوسيع السوق وامكانية تطوير نشاط التأمين.

الجدول (23): قيام الشركة بالبحوث التسويقية

	الشركات العمومية		الشركات الخاصة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	3	%100	4	100%	7	%100
لا	0	%0	0	%0	0	%0
المجموع	3	%100	4	%100	7	%100

-قطاع التأمين في الجزائر بين الواقع والمأمول –دراسة تحليلية

يوضح الجدول أن 100% من شركات التأمين تقوم بإجراء بحوث تسويقية، حيث أن الغرض من البحث التسويقي هو الحصول على المعلومات التي تساعد في التعرف علي الفرص المتاحة في السوق والمشاكل التسويقية، وبالتالي تحفيز نشاط التأمين.

د- الدورات التكوينية لموظفي الشركة: يحتاج موظفي شركات التأمين دائما إلى إجراء دورات تكوينية من اجل الاطلاع على مستجدات نشاط التأمين في السوق العالمية.

الجدول (24): إجراء دورات تكوينية لموظفي شركة التأمين

	الشركات العمومية		الشركات الخاصة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	3	%100	4	100%	7	%100
لا	0	%0	0	%0	0	%0
المجموع	3	%100	4	%100	7	%100

يبين الجدول (24) أن جميع شركات التأمين تقوم بإجراء دورات تكوينية لموظفي شركات التأمين وهذا ما يساعد على الاستفادة من التجارب والمستجدات في صناعة التأمين على المستوى العالمي، ويساهم في زيادة القدرة التنافسية للشركة.

ه- اهتمام الشركة بتطوير منتجات تأمين جديدة: إن طبيعة المنافسة الموجودة بين شركات التامين تملي عليها ضرورة تطوير منتجاتها.

الجدول (25): اهتمام الشركة بتطوير منتجات تأمين جديدة

	الشركات العمومية		الشركات الخاصة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	3	%100	4	100%	7	%100
لا	0	%0	0	%0	0	%0
المجموع	3	%100	4	%100	7	%100

يبين الجدول (25) أن 100% من شركات التأمين يهتمون بتطوير منتجاتهم، هذا مؤشر جيد لكن الاهتمام بتطوير المنتجات غير كافي بل يجب أن نلمس هذا التطوير في الواقع.

و- في حالة الإجابة بنعم على أي أساس تقومون بتطوير منتجاتكم:

الجدول (26): الأسس المعتمد عليها من طرف شركات التأمين لتطوير منتجاتها

الأسس المعتمد عليها	الشركات العمومية		الشركات الخاصة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
على أساس بحوث تسويقية	1	%33.33	0	%0	1	%14.29
على أساس محاكاة منتجات تأمينية في الأسواق العالمية	2	%66,67	4	100%	6	%85.71
المجموع	3	%100	4	%100	7	%100

من خلال الجدول السابق يتضح أن 85.71% من شركات التأمين يقومون بتطوير منتجات التأمين على أساس محاكاة منتجات تأمينية في الأسواق العالمية، 14.29% فقط على أساس بحوث التسويق، تبين النسب أن الشركات تقوم بتطوير

-قطاع التأمين في الجزائر بين الواقع والمأمول –دراسة تحليلية

منتجاتها على أساس محاكاة منتجات عالمية وهذا ما قد يعيق توزيع هذا المنتج حيث أن المنتجات العالمية قد لا تتوافق مع عادات الفرد الجزائري ومع أحكام الشريعة الإسلامية، حيث نجد هنا ضرورة البحوث التسويقية هنا.

ز- الحملات الإعلانية:

الجدول(27): إجراء الشركات للحملات إعلانية

	الشركات العمومية		الشركات الخاصة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	3	%100	4	100%	7	%100
لا	0	%0	0	%0	0	%0
المجموع	3	%100	4	%100	7	%100

يتبين من الجدول السابق أن جميع أفراد العينة من التأمين شركات يقومون بحملات إعلانية.

ح- الوسائل المستخدمة في الحملات الإعلانية:

تستخدم شركات التأمين كغيرها من المؤسسات الخدمية جملة من السياسات التسويقية لتسويق منتجاتها ومن خلال الجدول نحاول معرفة أهم الوسائل الإعلانية المعتمد عليها.

الجدول(28): أكثر وسيلة مستعملة من طرف شركات التأمين في الحملات الإعلانية

الوسيلة المستعملة	الشركات العمومية		الشركات الخاصة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الملصقات	2	%66.67	3	%75	5	%71.42
التلفاز	0	%0	0	%0	0	%0
الإذاعة	1	%33.33	0	%0	1	%14.29
الانترنت	0	%0	1	%25	1	%14.29
المجموع	3	%100	4	%100	7	%100

يوضح الجدول أن 71.42% من الوسائل المستخدمة في الحملات الإعلانية هي الملصقات، 14.29% يعتمدون على الإذاعة، 14.29 % الانترنت، من خلال تحليل نتائج الجدول السابق نجد أن أغلب الشركات لازالت تعتمد على الملصقات والوسائل التقليدية للإعلان، في حين تُهمل الوسائل التي تعتمد على التكنولوجيا مثل التلفاز، الانترنت، الإذاعة...الخ.

ط-استراتيجية الشركة في زيادة الطلب على الخدمات التأمينية:

بما أن هذا السؤال كان مفتوحا فإننا حصلنا على إجابات متنوعة يمكن تلخيصها فيمايلي:

- البحث عن أسواق جديدة وسياسة التغلغل في أسواق غير موجودة من قبل.
- إرضاء المؤمن لهم عن طريق تسوية ملفاتهم بصفة أسرع.
- تنويع وتطوير أساليب الإعلان
- تقديم امتيازات للزبائن الحاليين ومحاولة جذب زبائن جدد.

-قطاع التأمين في الجزائر بين الواقع والمأمول –دراسة تحليلية

✓ الرقابة على التأمين

أ- طبيعة الرقابة:

الجدول(29): الرقابة على التأمين

	الشركات العمومية		الشركات الخاصة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	3	%100	4	100%	7	%100
لا	0	%0	0	%0	0	%0
المجموع	3	%100	4	%100	7	%100

من خلال الجدول يتضح أن 100% من الشركات تقر بوجود رقابة دورية عليها، مع تصريح بعض المدراء بأنها بشكل متذبذب وبشكل مفاجئ.

ب- رأي الشركات في الفئة التي تخدمها عملية الرقابة:

الجدول(31): رأي شركات التأمين في الفئة التي تخدمها عملية الرقابة

شركات التأمين	الشركات العمومية		الشركات الخاصة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
	0	%0	0	0%	0	%0
المؤمن لهم	2	%66.67	1	25%	3	%42.86
الاثنين معاً	1	%33.33	3	%75	4	%57.14
المجموع	3	%100	4	%100	7	%100

من خلال الجدول يتضح بأن 57.14% يرون بأن الرقابة تخدم الشركات من جهة والمؤمن لهم من جهة أخرى، 42.86% يرون بأن الرقابة تخدم فقط المؤمن لهم.

➢ النتائج المتحصل عليها من تحليل استبيان شركات التأمين:

من خلال الاستبيان الذي قمنا بتوزيعه على 7 وكالات لشركات تأمين منها 4 شركات خاصة و3 شركات عامة وصلنا إلى جملة من النتائج والملاحظات يمكن أن نوجزها فيما يلي:

- يرجع الطلب على التأمين في الغالب إلى إلزاميته، وذلك راجع لضعف ثقافة التأمين لدى أغلب أفراد المجتمع الجزائري.
- أكثر أنواع التأمين طلبا هي التأمينات على المسؤولية المدنية والتي يدخل ضمنها التأمين على السيارات الذي يعتبر إلزاميا.
- تعتمد المدة المستغرقة لدراسة ملفات طلبات التعويض على عدة نقاط من بينها جاهزية الملف المقدم من طرف العملاء (أي أن يشتمل على جميع الشروط والوثائق المطلوبة)، وكذلك طبيعة الملف المقدم فطلب تعويض لحادث سيارة ليس كطلب تعويض لحادث حريق بمؤسسة صناعية.
- عدم توازن شبكة التوزيع في سوق التأمين الجزائري حيث تسيطر الوكالات المباشرة على شبكة توزيع منتجات التأمين.
- عدم استغلال بحوث التسويق بالشكل المناسب حيث أن تطوير منتجات التأمين يجب أن يعتمد على هذه البحوث.

الاقتراحات والتوصيات:

على ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة والمتعلقة بأسباب ضعف قطاع التأمينات بالجزائر، أمكننا التوصل إلى جملة من الاقتراحات للنهوض بهذا القطاع الحيوي حتى يتمكن من القيام بدوره الاقتصادي المرتقب:

- ضعف الوعي التأميني لدى أفراد المجتمع الجزائري، وعدم التفريق بين التأمين التجاري والتأمين الاجتماعي، ويعتبر غياب الوعي هذا أهم عائق أمام تطور نشاط التأمين حيث أن أغلب الأفراد لا يقبلون على طلب التأمين لغياب ثقافة التأمين لديهم والنظرة السلبية للتأمين على أنه مجرد تكلفة إضافية أو ضريبة يجب التهرب منها (حيث أن 41% من أفراد العينة المدروسة يرون بأن التأمين نوع من الضرائب بالرغم أن أكثر من 46% منهم لهم مستوى جامعي و21% يرون بأن التأمين نفقة إضافية)، وهذا ما يفسر ضعف طلب الأفراد على التأمين خاصة التأمين الاختياري.
- محدودية شبكة توزيع منتجات التأمين في سوق التأمين الجزائري وضعف دور الوسطاء، واعتماد شركات التأمين الناشطة بسوق التأمين الجزائري على الوكالات المباشرة بصفة كبيرة في توزيع الخدمات التأمينية حيث وجدنا من خلال تحليل الاستبيان الموجه لشركات التأمين، أن 100% من شركات التأمين التي شملتها الدراسة تعتمد على الوكالات المباشرة.
- ضعف السياسات التسويقية لدى شركات التأمين، واهتمامها بالتأمينات الإلزامية على حساب التأمينات الاختيارية.

الاقتراحات:

- ضرورة توجه شركات التأمين نحو التأمين التكافلي كمنتج جديد على اعتبار أن هذا الأخير يتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية وبالتالي قد يلقى قبولا من طرف أفراد المجتمع، لكن قبل ذلك يجب على شركات التأمين أن تبذل جهودًا مشتركة مع هيئات الإشراف والرقابة في نشر ثقافة التأمين بين أفراد المجتمع لأنها العائق الأكبر لنشاط التأمين، حيث أن أي سياسة أو محاولة لتطوير نشاط التأمين في ظل غياب ثقافة التأمين لن يكون لها أي جدوى ما دام أن المجتمع لا يزال يجهل الدور الحقيقي للتأمين وينظر له على أنه مجرد نفقة إضافية أو ضريبة.
- من أجل نشر ثقافة التأمين لدى أفراد المجتمع الجزائري يجب على شركات التأمين وهيئات الإشراف والرقابة القيام بحملات إعلانية وإعلامية واسعة، وذلك من خلال نشر كتيبات أو مجلات أو جرائد أو من خلال التلفزيون أو الراديو وعقد ورش عمل أو ندوات تثقيفية سواء عبر التلفاز أو الراديو لتوعية المجتمع بأهمية العملية التأمينية والفوائد التي تعود على الفرد والمجتمع من وراء ذلك، وكما يجب على شركات التأمين وهيئات الإشراف والرقابة أن توضح للأفراد الفرق بين التأمين التجاري والتأمين الاجتماعي.
- ضرورة إعادة النظر في أسعار التأمين الموضوعة من طرف شركات التأمين وهيئات الإشراف والرقابة في الجزائر بما يتوافق وإمكانيات الأفراد خاصة ذوي الدخول المحدودة.
- العمل على تحسين دور الوسطاء وإنشاء مؤسسات متخصصة في عملية الوساطة، وضرورة تنويع قنوات توزيع منتجات التأمين.
- ضرورة عمل شركات التأمين على كسب ثقة المؤمن لهم من خلال سرعة تسوية ملفات طلب التعويض للمؤمن لهم، وتقديم امتيازات على عقود التأمين، وتبسيط إجراءات الاكتتاب في عقود التأمين وتبسيط الشروط الواردة في العقود لكي يسهل فهمها من طرف المؤمن لهم.
- على الحكومة العمل على تحسين الوضع الاجتماعي، من خلال زيادة الأجور والعمل على تقليل مستويات البطالة لأن ضعف الدخل أو غيابه يمنع الأفراد من الإقبال على طلب الخدمة التأمينية.

-قطاع التأمين في الجزائر بين الواقع والمأمول –دراسة تحليلية

- ضرورة استخدام الأساليب الحديثة في تسويق الخدمات التأمينية كالتسويق الالكتروني.
- التطبيق الفعال لوظيفة الحوكمة من أجل تجسيد الإدارة الكفء والرشيدة لشركات التأمين.

الهوامـــــــــــــش:

[1] Revue Sigma, l'assurance dans le monde en 2015, N°3/2016.

[2] Revue Sigma, l'assurance dans le monde en 2009, N°2/2010.

[3] Revue Sigma: N°3/2016.

[4] Revue Sigma, , N°3/2016.

[5] Revue Sigma, l'assurance dans le monde en 2010, N°2/2011.

[6] فلاف صليحة: أثر الإصلاحات الاقتصادية في قطاع التأمين الجزائري 1990-2008، رسالة ماجستير غير منشورة، تحت إشراف بلعزوز بن علي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2009_2010، ص75.

[7] بوعزوز جهاد: تسويق خدمات التأمين في الجزائر في ظل الإصلاحات الجديدة للقطاع مع دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر،2009، ص135.

[8] لعميد نور الهدى: واقع سوق التأمين في ظل الانفتاح الاقتصادي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة المسيلة، المسيلة، الجزائر، 2010/2009، ص152.

[9] المركز الاقتصادي السوري: التأمين في سورية بين الواقع والمستقبل، دمشق، سوريا، 2007، ص17.

[10] المادة 224 من الأمر 95-07 المؤرخ في 25 جانفي 1995، الجريدة الرسمية، العدد 13، الصادرة في 8 مارس 1995.