

إسهامات بنك المعلومات في تحقيق الآليات الكفيلة بتطوير عملية صناعة القرار لدى

شركات التأمين الجزائرية (دراسة قاعدة البيانات الإحصائية المركزية BDCS)

Contributions of the data bank in achieving mechanisms to develop the decision-making process of Algerian insurance companies (a study of the Central Statistical Database BDCS)

¹ريم لبوزي

المركز الجامعي عبد الله مرسلتي تيبازة (الجزائر)، labbouzi.rym@cu-tipaza.dz

الاستلام: 2023-01-19 القبول: 2023-04-18

ملخص:

تعتبر عملية صناعة القرارات من أهم وأصعب العمليات التي تجرب شركات التأمين أن تمارسها خلال نشاطها المخفف بالمخاطر، وعليه حاولنا من خلال هذه الورقة البحثية أن نلقي الضوء على نوعية القرارات التي يجب على شركات التأمين التعامل معها، ومدى احتياجها للمعلومة الشفافة والموثوقة والتي تتجلى في المعلومات المتاحة من خلال قاعدة البيانات الإحصائية المركزية، حيث توصلنا في نهاية البحث إلى تشخيص المشاكل التي يعانيها قطاع التأمين الجزائري من خلال البيانات المتاحة على مستوى القاعدة محل الدراسة التي أنشأت بمثابة بنك المعلومات فائدة كل المهتمين بقطاع التأمين الجزائري.

كلمات مفتاحية: المعلومات، بنك المعلومات، القرار، شركات التأمين.

تصنيفات JEL: G22، G52، L86

Abstract:

The decision-making process is considered one of the most important and difficult operations that insurance companies are forced to carry out during their risky activities. Therefore, we have tried, through this research paper, to shed light on the type of decisions that insurance companies must deal with, and the extent to which they need transparent and reliable information, which is reflected in the available information. Through the central statistical database, where at the end of the research we reached a diagnosis of the problems that the Algerian insurance sector suffers from through the data available at the grassroots level under study, which was established as a data bank for the benefit of all those interested in the Algerian insurance sector.

JEL Classification Codes: G22;G52;L86.

1. مقدمة:

يعتبر قطاع التأمين الجزائري من القطاعات الاستراتيجية والمساهمة في الاقتصاد الوطني نظرا لما يحققه هذا القطاع من فوائد مالية هامة تساهم في تمويل وحماية المشاريع التنموية في آن واحد، غير أن هذا القطاع لم يستطع التحرر من بعض القيود والتحديات التي تعيق إسهاماته الكثيرة على عدة مستويات منها الاقتصادية والاجتماعية، ومن أجل العمل على إحداث التغيير في هذا القطاع والنهوض به تبنّت من شأنه الحكومة الجزائرية عدة اصلاحات لتمكينه وتفعيل دوره في الاقتصاد الوطني.

وبالرغم من كل الجهود المبذولة إلى أنه لا يزال أداؤه بعيد عن الأهداف المرجوة منه والامكانيات والفرص المتاحة أمامه، وللوصول إلى تحقيق ذلك كان لابد من التفكير الجيد في القرارات التي من شأنها ملائمة جروح القطاع والعمل على التشخيص والمعالجة سواء بالنسبة للهيئات المعنية بمراقبته وتوجيه الشركات الناشطة في السوق الجزائرية للتأمينات، وحتى بالنسبة للقرارات التي تتخذها شركات التأمين في اطار المنافسة وتحسين جودة الخدمات، وعليه كان لازما لنجاح صناعة القرارات وجب توفير المعلومات الموثوقة ونظرا لأهمية هذه الأخيرة والوعي المشترك بين الهيئات والشركات للوصول إلى تحقيق الإصلاح الحقيقي للقطاع، تم التعاون من أجل إقامة قاعدة بيانات احصائية مركزية، تعد بمثابة بنكا للمعلومات الخاص بقطاع التأمين الجزائري، وبناء على هذا الوصف ارتأينا إلى البحث عن أهمية هذه القاعدة في صناعة القرارات الاستراتيجية الكفيلة بإحداث النتائج الايجابية بالنسبة لقطاع التأمين الجزائري، وعليه ارتأينا إلى طرح الاشكالية التالية:

هل يمكن للبنك المعلومات أن يحقق ما لم تحقّقه الإصلاحات المتعلقة بقطاع التأمين الجزائري وما هي إسهامات قاعدة البيانات الإحصائية المركزية في صناعة القرارات على مستوى شركات التأمين الناشطة في سوق الجزائرية؟

بغية تناول دراسة الإشكالية من مختلف الجوانب ارتأينا إلى طرح الإجابات الأولية التالية:

- تتميز عملية اتخاذ القرار على مستوى شركات التأمين في الجزائر بالصعوبة نظرا للعديد من العراقيل؛
- يمكن لخلق بنك للمعلومات التأمينية أن يساهم في تسهيل صناعة القرار على مستوى شركات التأمين؛
- صناعة القرار تسهم بشكل فعال في تطوير صناعة التأمين وتطوير تنافسية الشركات التأمين.

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تسليط الضوء على المفاهيم المتعلقة ببنك المعلومات وضبط ماهيته وخصائصه؛
 - تحديد أهمية بنك المعلومات في تسهيل عمليات اتخاذ القرارات على مستوى شركات التأمين؛
 - أهمية المعلومة بالنسبة لشركة التأمين من أجل التعامل مع التحديات التي يوجهها قطاع التأمين.
- من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف المتعلقة بالبحث والإشكالية المطروحة قمنا باعتماد المنهج الوصفي وذلك بتقديم المعلومات المتعلقة بالجانب النظري للموضوع حول صناعة القرار، وخصوصية شركات التأمين ودورها في هذه العملية، وأخيرا نقوم بعرض تجربة الجزائر في إقامة بنك للمعلومات لتسهيل هذه العملية نظرا لحساسيتها وأدوار شركات التأمين في الاقتصاد الوطني، حيث نقوم بتحليل أهم ما جاء في التقارير السنوية الأخيرة المتاحة على مستوى قاعدة البيانات الإحصائية المركزية حول تطور قطاع التأمين الجزائري.

تقسيمات البحث: بغية الإلمام بالموضوع ارتأينا إلى تقسيمه كالآتي:

المحور الأول: صناعة القرار على مستوى شركات التأمين بين العوامل المؤثرة والتحديات

المحور الثاني: بنك المعلومات مدخل لتطوير صناعة القرار على مستوى شركات التأمين في الجزائر

2 المحور الأول حول صناعة القرار على مستوى شركات التأمين والعوامل المؤثرة والتحديات

1.2 مدخل نظري حول الفروقات بين اتخاذ القرار وصناعته:

تعتبر عملية اتخاذ القرارات من المواقف الصعبة التي يقع فيها الانسان، لما تنطوي عليه من تحمل تبعات قد تكون أحيانا سلبية تعود عليه وعلى غيره، ويزداد تعقيد هذه العملية في المجالات الاقتصادية لتصبح عملية اتخاذ القرار أكثر صعوبة لما لها أثر كبير على نشاط القطاعات الاقتصادية، وغالبا ما يقاس هذا الأثر بالقيم النقدية المعبرة عن درجة الربحية أو الخسارة المحققة، لذلك فالقرار هو جوهر العملية الادارية في أي تنظيم سياسي أو اقتصادي، وعليه تشير عملية اتخاذ القرار إلى المواقف التي تبني على الدراسة والتفكير الموضوعي للوصول إلى قرار معين أي الاختيار والتفضيل للبدائل والامكانيات المتاحة. (فتيحة بلحاج، 2016، صفحة 270) ويعتبر القرار سليما حسب رأي بيتر دريكر Peter Druker إذا اتصف بالمرونة وقابلية التغير والحركة لتأمين إمكانية المقارنة والمفاضلة بين البدائل الممكنة وقد يكون القرار رفضا لكل البدائل المتاحة للاختيار، وعدم القيام بأي عمل محدد وهذا ما يدعى القرار المتخذ بالالقرار، ويعود هذا الوضع لعدة أسباب منها: (فتيحة بلحاج، 2016، صفحة 271)

- عدم وضوح كل البدائل المتاحة للاختيار أو المفاضلة؛

- عدم رغبة المقرر في اختيار البدائل تفاديا للالتزام أو الارتباط بعمل قد يؤدي إلى إلحاق الضرر بأحد مصالح ادارته أو مصالحه.

وعليه يمكننا القول بأن عملية اتخاذ القرار من العمليات التي ترتبط بالتسيير والادارة سواء تعلقت بحياة الانسان اليومية أو المهنية، وتعبّر عن ذلك الموقف الذي يفكر فيه الانسان بالاعتماد على جملة من المعطيات والأفكار المسبقة، من أجل اتخاذ الأسلوب أو الموقف أو طريقة التعامل مع الظروف التي يعيشها أو المتوقع أن يعيشها مستقبلا، محاولا من خلال ذلك درء كل التهديدات التي قد تلحق به أو بغيره نتائج سلبية وتريد أهمية اتخاذ القرار على مستوى شركات التأمين نظرا لخصوصية نشاط التأمين وتعاملها الدائم والمستمر مع المخاطر، وهو ما يجبر شركات التأمين على الاهتمام والتركيز بشكل أكبر وأدق على مستوى هذه العملية الدقيقة.

- **توضيح للفروقات بين اتخاذ القرار وصناعته والمشاركة فيه:** بالحديث عن عملية اتخاذ القرار نلاحظ بأن الكثير من الأفراد غير قادرين على التفريق بين عملية اتخاذ القرار وصناعته، وهو ما نرغب في توضيحه كما يلي: (جدوالي، 2014)

أ- **صانع القرار:** هو ذلك الشخص الذي يحدد القرار وفق شروط محددة أي يقوم بسن القرارات وفق الشروط والامكانيات والظروف المتاحة له.

ب- **متخذ القرار:** هو الشخص الذي يتخذ القرار المناسب في ضوء الشروط الموضوعية مسبقا، كما يقوم على تنفيذ هذا القرار ولا يحق له تجاوز هذه الشروط أو الرجوع إليها إذا أراد إضافة أو تعديل معين. وعليه فإن مرحلة اتخاذ القرار ما هي إلا عمل إداري يمثل جانبا واحدا في عملية صنع القرار، بمعنى أن عملية صنع القرار هي عملية واسعة يشترك فيها أكبر عدد ممكن من الإدارات والوحدات ذات العلاقة بالمشكلة في مختلف مراحل صنع القرار، أما عملية اتخاذ القرار فهي محمل ما يتوصل إليه صانعوا القرار من معلومات وأفكار حول المشكلة وطريقة حلها، وبالتالي هي آخر جزء من عملية صنع القرار.

ج- **المشاركة في صناعة القرار:** تعتبر عملية صناعة القرار من أهم العمليات التي تضمن البقاء والاستمرار في أي نشاط الإنسان سواء كان اقتصاديا، اجتماعيا أو سياسيا، ونظرا لحساسية هذه العملية فإنها تتطلب المشاركة، والتي نقصد بها إشراك المرؤوسين والمنفذين مع رؤسائهم في صنع القرارات المختلفة.

ومن مزايا المشاركة في صنع القرار ما يلي: (شهاب، 1995)

- إشراك الأفراد في صنع القرار له آثار نفسية كرفع معنوياتهم مما ينعكس إيجابيا على أدائهم؛

- جعل الأفراد أكثر قدرة على تحمل المسؤولية، خاصة وأن المشاركة تؤدي إلى إعداد قادة إداريين مدربين على اتخاذ القرارات السليمة؛
 - زيادة فرص الإبداع والمبادرة والابتكار، مما ينعكس إيجاباً في زيادة الانتاج وتحسين جودته؛
 - ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين، والتقليل من الجوانب السلبية ككثرة التظلم ومظاهر الصراع؛
 - تحسين نوعية القرارات بحيث تكون أكثر واقعية، فالمرؤوسون يستطيعون الكشف عن العوامل التي تشكل الموقف والتي قد يصعب على الرؤساء اكتشافها.
- وعلى الرغم من مزايا المشاركة في صنع القرار إلا أنها لا تخلو من السلبيات منها ما يلي:
- قد تعمل على تعطيل القرار بسبب تعدد الآراء ونوعية المشاركين في صنع القرار، خاصة إن لم تتوفر لديهم الخبرة والمهارة الكافية أو عدم اهتمامهم بموضوع القرار مما يؤدي إلى انخفاض كفاءته؛
 - تعد أسلوب غير عملي ويتعذر استخدامها في الحالات التي تتطلب السرعة في اتخاذ القرارات الفورية.

2.2 تصنيف قرارات شركات التأمين: تعد صناعة القرار من أحد أهم عوامل البقاء بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية، ونظراً لأهميتها بالنسبة لها ولضمان بقائها فإنها تنقسم إلى مجموعات كما يلي: (سليمة طبائية، 2013-2014)

- أ- **القرارات حسب درجة الأهمية:** تتباين القرارات المراد اتخاذها وفقاً لدرجة الأهمية التي تتسم بها والمهام المقترنة فيها، فمثلاً اتخاذ قرار الاستثمار من طرف شركة تأمين يجب أن يكون على قدر عالي من الدراسة ولذلك نقول صناعة القرار لأنها ستعامل بأموال المؤمنين لهم، وهي مجبرة على التعويض في حالة وقوع المخاطر في إطار التزاماتها بالعقود المبرمة، وعليه يجب أن تصل إلى القرار المناسب بشأن قناة الاستثمار التي تجمع بين الربحية وقلة المخاطرة وسرعة التسييل، ويختلف هذا القرار عن قرار انتاجها لمنتج تأميني جديد والذي يعتمد بشكل كبير على دراسة ومسح السوق والبحوث التسويقية، لذا فإن هناك العديد من المعايير التي يتم في إطارها تحديد درجة الأهمية التي يتسم بها القرار المراد انجازه وهذه المعايير تتحدد بالآتي:
- عدد الأفراد الذين يتأثرون بالقرار الذي يتم اتخاذه فكلما زاد عددهم ازدادت أهمية ذلك القرار؛
 - الأثر الذي يتركه القرار في إطار المجالات الاستثمارية أو المالية، إذ كلما كان حجم الأموال المطلوبة كبيراً كلما اتسم القرار بالأهمية الأكبر؛

- الفترة الزمنية المراد اتخاذ القرار في ضوءها فكلما كان الضغط الزمني ملحا ولا يمكن التريث كلما اتسم ذلك القرار بالأهمية الكبيرة والعكس صحيح إذ أن التريث باتخاذها يعني أنه لا يشكل أولوية أو أهمية معينة؛

- درجة تكرار القرار إذ أن القرارات التي يتكرر حدوثها غالبا ما تتسم بأهمية نسبية أقل قياسا بالقرارات الغير متكررة الحدوث؛

- درجة المرونة التي يتسم بها القرار من حيث التغيير إذ أن القرارات التي تكون أكثر قابلية للتغيير بعد اتخاذها نتيجة العديد من المتغيرات فهي قرارات لا تتسم بالأهمية قياسا بالقرارات التي يتعذر تغييرها.

ب- القرارات التنظيمية والقرارات الشخصية: وتنقسم إلى ما يلي:

- **القرارات التنظيمية:** يتمتع المدير بأحقية إصدارها بحكم منصبه ويستطيع تفويض سلطته للآخرين يؤكد مقدرته على إدارة الشركة كما تتضمن قواعد وتعليمات شاملة تلتزم بها الأقسام لتنظيم وتنسيق أعمال ونشاط أفرادها وتحديد صلاحياتها وطريقة تعاملهم مع الجمهور.

- **القرارات الشخصية:** وهي فردية يتخذها المدير بصفته الشخصية العادية وتعكس ميوله وقيمه الذاتية.

ج- القرارات المبرمجة والقرارات غير المبرمجة وشبه المبرمجة: وتنقسم بدورها إلى ما يلي:

- **القرارات المبرمجة:** هي تلك القرارات الروتينية المتكررة والتي يمكن اتخاذها وفقا لإجراءات محددة ومسبقة لحلها، ويلاحظ في هذا النوع من القرارات أن معايير الحكم عليها عادة ما تكون واضحة، وغالبا ما تتوافر بيانات ومعلومات كافية بشأنها كما أنه من السهل تحديد البدائل منها ومن ثمة تأكيد نسبي بأن البديل المختار سوف يترتب عليه حل المشكلة بفاعلية.

- **القرارات غير المبرمجة:** هي قرارات تتخذ مرة واحدة، وتتميز بالثبات النسبي على المدى الطويل وتتصف بأنها غير متكررة وغير روتينية وغير محددة جيدا، وعادة ما تظهر الحاجة لصنع القرارات عندما تواجه شركة التأمين مشكلة لا توجد خبرات مسبقة بشأن كيفية حلها (مثلا انتشار جائحة كوفيد 19 وتأثيرها على الاستثمارات المختلفة) ولا توجد أنماط محددة لحل هذا النوع من المشكلات خاصة الاستثمارات المالية وآثارها على المدى البعيد، ومن ثم فهي أقل تنظيما من الناحية الهيكلية من الأولى.

- **قرارات شبه المبرمجة:** يمكن تحديد بعض مراحلها بصورة جيدة ويتوافر فيها قدر من المعلومات والبيانات أما البعض الآخر فيصعب تحديده بصورة جيدة ويتصف بعدم التأكد، ومن ثم يمكن برمجة جزء من القرارات والباقي يظل مبرمجا وهاته القرارات تحتوى على قرارات مبرمجة وقرارات غير مبرمجة.

د- **القرارات حسب درجة التأكد:** قد تؤثر القوى أو العوامل البيئية في عملية اتخاذ القرار بدرجة بسيطة من المخاطر، ودرجة عالية من اليقين، كما أن عملية اتخاذ القرارات لا تتعدى كونها اختيار من بين البدائل مع درجات بسيطة من الصعوبات والتعقيد وعلى العكس ففي ظل حالة عدم التأكد وارتفاع درجة المخاطرة في الظروف المحيطة يجب على شركة التأمين أن تكون على استعداد لمواجهة تبعات ذلك القرار وبناء على هذا تصنف القرارات وفق هذا التقسيم إلى ثلاث أنواع نلخصها فيما يلي:

- **القرار في حالة التأكد:** تكون لدى متخذي القرار في هذه الحالة المعلومات الكافية والأكيدة التي تسمح لهم بمعرفة النتائج المترتبة عن هذا القرار.

- **القرار في حالة المخاطرة:** وتتميز بتوفر المعلومات الجزئية بالنسبة لما يمكن أن يحدث بسبب القرار المتخذ، أي أنها معلومات غير كافية لكنها تسمح لمتخذ القرار بمعرفة المستقبل على وجه الاحتمال، وعليه تصبح هنا عملية القرار ونجاحها مقترنة بخبرة متخذ القرار وتمكنه في مجال عمله.

- **القرار في حالة عدم التأكد:** إن عملية اتخاذ القرار مع عدم توفر المعلومات أمر غير معقول، ومن الأفضل اجتناب مثل هذه الحالات لأنها تصبح قضية مقامرة غير مؤتمنة العواقب، ويمكن مع ذلك الاستعانة بتقنيات الإحصاء التحليلي لتحسين عملية اتخاذ القرارات في مثل هذه الحالات.

3.2 صناعة القرار على مستوى شركات التأمين بين العوامل المؤثرة والتحديات: تعتبر عملية صناعة القرار من العمليات الحساسة على مستوى شركات التأمين، وعليه ارتأينا إل توضيح العوامل والتحديات التي تزيد من صعوبة وتعقيد عملية صناعة القرارات الخاصة بنشاط التأمين.

1.3.2 العوامل المؤثرة في صناعة القرار على مستوى شركات التأمين: ونلخصها في العوامل التالية:

أ- **العوامل المتعلقة بمتخذ القرار:** ونقصد هنا الظروف الشخصية والنفسية والضغطات التي قد تصحب مرحلة اتخاذ القرار والتي تزيد من صعوبة اتخاذها، والتخوف من تبعاتها خاصة خلال التعامل مع المخاطر وحالات عدم التأكد، وعندما نقول صناعة القرار غالبا ما تمتاز هذه العملية بالمشاركة بين المسؤولين والمنفذين، وهنا تتدخل مدى الانسجام والارتياح بين الأفراد المشاركين في صناعة القرار ومدى أهمية قيمة العمل الجماعي للخروج بقرار فعال قادر على تحقيق النتائج الايجابية وتفادي الخسائر.

ب- العوامل الداخلية لشركة التأمين: وهو مايعبر عن الظروف الداخلية لشركة التأمين والتي لها أثر على صناعة قراراتها وكذا التداعيات التي تعود عليها من خلال هذه القرارات ويمكن تلخيصها في ما يلي:

- البعد الشديد عن مفاهيم الجودة الشاملة وغياب ثقافة الجودة: حيث تعتبر جودة المنتج أحد أهم بدائل استراتيجيات التنافس، حيث تعرف جودة المنتج بأنها تعبر عن قدرة المنتج (السلعة أو خدمة) على الاستجابة لتوقعات العميل بصفة مستمرة؛

- غياب الفلسفة الفكرية التسويقية في شركات التأمين: والتي تنادي بأن نكون مع الزبائن دائما بالإضافة إلى غياب الأدوات الابتكارية في صناعة القرارات التسويقية فبينما تبنى القرارات الادارية في كل بلاد العالم على المشاركة في صناعة القرار، تبنى القرارات التسويقية على النقل المباشر من الآخرين والمعايير الفردية، بالإضافة إلى إهمال بحوث التسويق واعتبارها تكلفة غير مبررة وهذا ما يعتبر بمثابة إهدار لمنطق الكفاءة التسويقية؛ (عزة عبد السلام إبراهيم، 2003)

- ضعف فعالية نظم المعلومات الإدارية وعجزها على دعم نظم القرار: والتي نقصد بها مجموعة المكونات والإجراءات والوثائق التي تعطي المعلومات المفيدة، والتي تساعد في وظائف التسيير هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى هي الوسائل المادية والبشرية الضرورية لمعالجة وتخزين وتحويل المعلومات بهدف استغلالها بالشكل الأمثل حتى تتحقق الشركة الكفاءة والوصول إلى بناء "نظم دعم القرار" والذي يعبر عن نظام تفاعلي متبادل مع المستفيد حيث يقدم المساعدة في اتخاذ القرارات غير المبرجة وشبه مبرجة وحل المشاكل غير المعروفة الحل مسبقا، بحيث يقوم هذا النظام على تزويد صناع القرار بنماذج وأدوات معالجة البيانات لتقييم الحلول الممكنة وتتزود هذه الأنظمة بأدوات ووسائل متقدمة في تحليل البيانات بالاعتماد على التطبيقات الخاصة بمنظومة القرار وهو ما يدعم الأنشطة الإدارية. (محمد قايد نعمان التبع، 2020)

وبناء على هذا كل مزاد تمكن شركات التأمين من بناء نظم معلومات ونظم دعم القرار تطورت صناعة قراراتها وكان أدائها أكثر كفاءة، وكل ما أهملت قيمة المعلومة ولم تعمل على بناء نظما لها كانت قراراتها أكثر عرضة للمخاطرة أو لضعف الفعالية، ويمكننا القول في هذا الصدد أن شركات التأمين لم تستطع أداء ما يمكن لها أن تؤديه على المستوى الاقتصادي والاجتماعي نظرا لطبيعة القرارات التي تتخذها، والتي لم تسمح لها بالتحرر من القيود التي تربط نشاطها، وتقيدته بأفكار الأفراد نحوها، والذي يمكن أن تستفيد من نظم المعلومات التي بدوها تشكل ظلما داعمة للقرارات المتعلقة بالمستهلكين وتطوير الصناعة التأمينية.

ج- العوامل الخارجية لشركة التأمين: يوجد الكثير من العوامل الخارجية المؤثرة في صناعة القرار على مستوى شركات التأمين إلا أننا أختارنا العوامل الثلاث التالية:

- البيئة القانونية والتنظيمية: تعتبر البيئة القانونية ومدى إنفاذ أحكامها عاملا هاما في تحديد حجم وتطور القطاع المالي في أي بلد، 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 قطاع التأمين حيث أكدت دراسة ل (Avram, K., Y.) (Nguyen & M. Skully) على عينة تضم 93 بلد بما فيهم الجزائر خلال الفترة الممتدة بين 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. (عفصي توفيق)

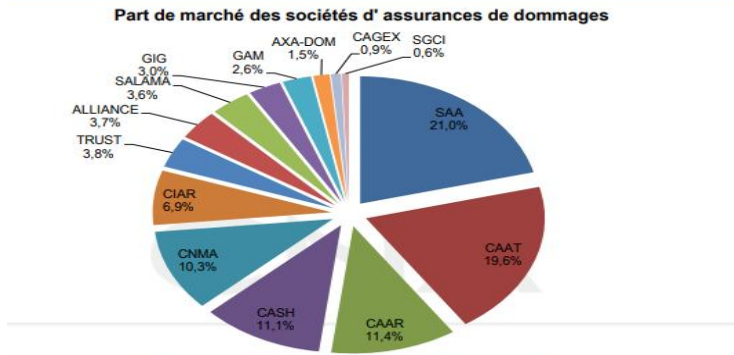
ومن خلال ما سبق يمكننا القول عن البيئة القانونية المتعلقة بقطاع التأمين الجزائري أن هذا القطاع عرف الكثير من الإصلاحات القانونية والتنظيمية التي سعت وعبرت عن جهود الدولة للنهوض بالقطاع، انطلاقا من تأميم القطاع إلى احتكار الدولة له إلى خصوصته، وصولا إلى سنة 1990 وفي إطار توجه الجزائر نحو اقتصاد السوق ورفع يدها عن التحكم الكلي للقطاعات الاقتصادية تم إصدار الأمر 95-07 المتعلق بالتأمينات المعدل والمتمم بالقانون 06-04 لم يعرف قطاع التأمين الجزائري تلك النتائج المنتظرة من الإصلاحات القانونية مقارنة مع الامكانيات المتاحة وقدرة هذه الشركات على المساهمة في الاقتصاد الوطني، ويعود ذلك للكثير من المعوقات أهمها أن فتح القطاع للاستثمار الأجنبي لم يكن بتلك السهولة والمرونة، إضافة إلى ذلك طول مدة تنفيذ مواد القانون ودخولها حيز التنفيذ مثل ما تعلق بعملية فصل تأمينات الأضرار عن تأمينات الأشخاص التي وردت ضمن قانون 06-04 الصادر سنة 2006 والذي لم يطبق على أرض الواقع إلى غاية 2011/07/01 الأمر الذي عطل سعي الدولة نحو أهدافها اتجاه القطاع، وجعل من هذه القوانين غير مساهمة بالشكل الكافي للنهوض بقطاع التأمين الجزائري، وأثر كذلك على صناعة القرار على مستوى شركات التأمين.

- خصوصية نشاط التأمين وعلاقتها بالتطور الفني والتقني لشركات التأمين: إن نشاط التأمين يمتاز بخصوصية معينة تجعله مختلفا في المجال المالي، وذلك لانعكاس دورة الإنتاج والخدمات التي يقدمها والتي تمتاز بالتعامل المباشر مع المخاطرة، مما يجعل الجانب الفني والتقني لشركات التأمين جانبا رئيسيا يسمح

ببقائها أو عاملا لزوالها، ويرتبط هذا الجانب بطبيعة صناعة التأمين حيث تعتمد شركات التأمين في نشاطها على جانبين مهمين الأول يعتمد على مدى إدارة العلاقة التعاقدية في عقد التأمين مما يتطلب توفر مهارات فنية وقانونية للقائم بها، والثاني يتعلق بمجموعة الأعمال ذات الطابع الفني مما يتطلب خبرة كبيرة في التعامل مع المخاطر وتحليلها. (كريم بيشاري، 2011-2012)

- شكل المنافسة: إن من أهم العوامل المؤثرة في صناعة القرار هو شكل المنافسة ومدى تمكنها تكنولوجيا وتقنيا، وهو في الغالب أمر ايجابي يجعل من المنافسة أقوى بين شركات التأمين، مما يساهم في تطوير خدماتها وتحولها إلى مكسب اقتصادي للدولة وللأفراد، غير أنه وبالرجوع إلى حالة الجزائر نجد أن المنافسة في قطاع التأمين جد صعبة ويعود هذا الأمر إلى استمرار هيمنة الشركات العمومية على القطاع بالرغم من الإصلاحات القانونية التي ألغت تحكم الدولة لقطاع التأمينات، وحتى بعد فصل عمليات التأمينات الأضرار عن تأمينات الأشخاص إذ نجد الريادة تعود دائما إلى الشركات العمومية أما عن الخاصة فهي في حالة الحرب للحفاظ على حصص سوقية متواضعة وللتعبير عن هذا نستخدم الشكل التالي:

الشكل رقم (01): الحصص السوقية حسب طبيعة الشركات في قطاع التأمين الجزائري (تأمين الأضرار)



La source: L'assurance algérienne en chiffres 2020, Conseil national des assurances, P23.

من خلال الشكل أعلاه يتضح لنا تحكم الشركات العمومية في السوق الجزائرية للتأمينات فيما يخص عمليات التأمين على الأضرار وهو نفس وجه المنافسة فيما يتعلق بعمليات التأمين على الأشخاص.

2.3.2 التحديات التي تواجه صناعة القرار على مستوى شركات التأمين: إضافة إلى العوامل السابقة

تواجه شركات التأمين تحديات أخرى تشكل لها عائقا أمام صناعة القرارات الهامة ونلخصها فيما يلي:

أ- التحديات الاجتماعية: يوجد الكثير من التحديات الاجتماعية التي تؤثر في صناعة القرار على مستوى شركات التأمين نختار منها الثلاث التحديات التالية:

- **التحديات المتعلقة بضعف ثقافة التأمين:** تعاني أغلب المجتمعات العربية من ضعف الثقافة التأمينية عند أفرادها حال الجزائر مما تسبب في بقاء قطاعها التأمينية تتضارب في نفس النتائج، ويمكننا تلخيص أسباب ضعف ثقافة التأمين في "قلة ومحدودية النضج والتوعية التأمينية أو الجهل التأميني" حيث يعتبر غياب ثقافة التأمين رغم كونها أساس المعاملة التأمينية عقبة كؤود، حيث يعود إعراض المواطنين عن الاكتتاب إلى افتقارهم إلى البصيرة الضمانية على مختلف الأخطار، وضيق مدارك نظرهم بحزمة الفوائد المستقبلية التي تتمخض عنها عملية التعاقد لدى الوكالات، ومن بين إرغاسات هذه المعضة كما تؤكد ذلك الدراسات والأبحاث النظرة السلبية للتأمين واعتباره كضريبة، فالجميع يتناسى مفهوم الحماية والادخار خاصة تلك الفئة التي ترى في التأمين نوعا من النفقات الثانوية الممكن الاستغناء عنها، ويمكن القول بأن ضعف الثقافة التأمينية مسؤولة مشتركة بين السلطات الحكومية والمجتمع وكذلك شركات التأمين والجامعات والمعاهد. (ريم لبوزي، 2018)

- **البطالة وضعف الدخل:** تعتبر البطالة من الظواهر الاجتماعية التي تسعى كل الحكومات لإيجاد حل لها والتخفيض من معدلاتها على الأقل، ذلك نظرا لما تعود به من تبعيات سلبية على المجتمع والأفراد وشركات التأمين هي الأخرى ممن يتأثر نشاطها بالبطالة فانخفاض دخل الأفراد في حد ذاته يجد من أقبالهم على خدماتها، مما يؤدي إلى تراجع مبيعات شركات التأمين، أما ارتفاع معدلات البطالة يؤدي إلى توقف الأفراد على الاقبال على خدماتها، والأكثر من هذا فإن هذه الظاهرة تؤدي إلى مجموعة من النتائج السلبية كانهراف سلوكيات الأفراد وتوجههم للحصول على المال من خلال السرقة والتعدي على ممتلكات الأفراد وهي أحد المخاطر التي تغطيها شركات التأمين وعليه تصبح البطالة هاجسا أمام شركات التأمين.

- **النمو الديمغرافي والتعليم:** حسب العديد من الدراسات التي تناولت العوامل المحددة للطلب على التأمين فإن المتغيرات الاجتماعية والديمغرافية تأثير كبير على صناعة التأمين ككل، ومن بين هذه المتغيرات ما تعلق منها بالمستوى التعليمي بحيث يستخدم الباحثون مؤشر المستوى التعليمي للدلالة على مستوى الوعي التأميني في المجتمع، ويفسرون النتيجة بأن المستوى العالي من التعليم يزيد من قابلية الناس لإدراك المخاطر وفوائد إدارتها من خلال التأمين. (عفصي توفيق) وبالرجوع إلى حالة الجزائر بالرغم من أنا غالبية المجتمع الجزائري أصبح يتلقى تعليما عاليا أي وصول أغلب فئات المجتمع إلى مستوى مقبول من التعليم إلى أن هذا العامل يتصادم وانتشار العامل الديني الذي يعبر عن رفض وعدم قبول خدمات التأمين التجارية خوفا من الوقوع في الحرام.

ب- التحديات الاقتصادية: تعتبر التحديات الاقتصادية المؤثرة في صناعة القرار على مستوى شركات التأمين كثيرة نظرا للمشاكل الكثيرة التي يعانيها الاقتصاد الوطني وعليه نلخص هذه التحديات في ما يلي:

- ضعف مناخ الاستثمار: من التحديات الصعبة التي توجهها الجزائر هو إنشاء بيئة ومناخ أعمال يؤدي إلى زيادة كمية ونوعية الاستثمار الوطني والدولي، فعلى الرغم من الإصلاحات الكثيرة التي تبنتها الحكومة من أجل ذلك على غرار تبني الميثاق الوطني الاقتصادي والاجتماعي، الذي يشدد على الدور الذي تلعبه الشركات والقطاع الخاص إلا أنها لم تؤدي إلى خلق بيئة فعالة، واطر تنظيمي فعال للأنشطة الاقتصادية بإصلاح البيئة المؤسساتية في الجزائر يتطلب التوفيق بين النصوص والتطبيق فنصوص موقعة ولكن غير مطبقة، بالإضافة إلى عدد الوثائق والوقت الطويل المستغرق من أجل الانطلاق في أي مشروع، وهذا ما يؤثر على شركات التأمين من ناحية خسارة فرصة تأمين الموارد المادية والمالية والبشرية لهذه الاستثمارات، كما أن ضعف الاستثمار يقيد قدراتها على استثمار فوائضها المالية مما يجعل من القرارات الواجب صناعتها صعبة في ظل هذه الظروف.

- ارتفاع معدلات التضخم: على المستوى الاقتصادي يعد الريع البترولي أحد أهم أسباب التضخم ويؤدي إلى خلل في نظام الأسعار والتوزيع الأمثل للموارد، وهو ما يسبب تآكل القوة الشرائية ويقلل من الطلب الفعال من جهة، وانخفاض الادخار الوطني الذي يزيد من تكلفة الاستثمارات ويجعل من الاقتصاد بأكمله يعتمد على الاستثمارات الحكومية من جهة أخرى. (زاوي أحمد صادق، 2020)

- درجة تطور السوق المالي:

إن المستوى المتطور للقطاع المالي يتيح للأعوان الاقتصاديين خيارات أوسع في تكوين محفظة الأصول، وسهولة الوصول إلى الخدمات المالية المقدمة من قبل المؤسسات المتخصصة كشركات التأمين، وعليه يفترض بأن يزداد الطلب على منتجات التأمين مع نمو القطاع المالي.

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، 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. (عفصي توفيق)

من خلال ما سبق نلاحظ بأن صناعة القرار على مستوى شركات التأمين ليست بالعملية الهينة ذلك لتداخل الكثير من العوامل الداخلية والخارجية والتحديات الاقتصادية والاجتماعية التي ترمي بكل أنقالها

على صناع القرار على مستوى شركات التأمين، والتي تجعل من اتخاذ القرارات الاستراتيجية القادرة على تحقيق الفرق على مستوى هذا القطاع من المهام شبه المستحيلة خاصة مع التغيرات السياسية وما تخلقه من ضغط على هذه الأخيرة، فمثلا مشكلة الفساد وقلة الأمن والتوترات السياسية هي الأخرى ترمي بثقلها على عاتق شركت التأمين التي تصبح في حالة توتر اتجاه الأوضاع وما ستحمله من تبعيات تعود عليها كتعويض الأضرار في حالات الشغب أو الحراك الشعبي الذي يصحبه في غالب الأحيان تخريب للممتلكات العامة واضطرابها لتعويض المتضررين، إضافة إلى هذا فإن هذه التوترات تجعل من بيئة الاستثمار بيئة غير جاذبة مما يعرقل الحركة الاقتصادية ويؤثر سلبا على نشاط التأمين.

وعليه تصبح عملية صناعة القرار في ظل تضارب كل هذه الظروف من المهمات الصعبة على شركات التأمين التي لا تملك الحرية التامة في تسيير نشاطها فهي تخضع لسلطة عليا ممثلة في وزارة المالية والمجلس الوطني للتأمينات، والتي تفرض عليها حدودا معينة في عملية التسعير مثلا وأمام كل هذه الضغوطات يمكن القول أن صناعة القرار على مستوى شركات التأمين أصبحت في حاجة ماسة إلى حلول وأجهزة داعمة من أجل تفعيل صنع القرارات والنهوض بالقطاع التأمين الجزائري.

3. المحور الثاني حول بنك المعلومات كمدخل لتطوير صناعة القرار على مستوى شركات التأمين في الجزائر

سنستطرق من خلال هذا المحور إلى ماهية بنك المعلومات ودوره في قطاع التأمينات.

1.3 بنك المعلومات بين المفهوم والمهام: يعرف بنك المعلومات على أنه: "قاعدة بيانات تعبر عن مصنفات من المعطيات والعناصر المتصلة بما المنظمة أو مجموعة من المنظمات بطريقة آلية ومنهجية يمكن النفاذ إليها بكل سهولة من خلال الوسائط الالكترونية". (موقع المعاني)

ويعتبر بنك المعلومات من المتطلبات الأساسية لإنجاح صناعة القرارات، وعليه أصبح إقامة هذا النوع من البنوك يشهد إقبالا من طرف الدول خاصة فيما يتعلق بالجانب الاقتصادي وأهمية صناعة القرارات في هذا الشق، وقد توجهت بعض الدول العربية إلى إقامة مثل هذا النوع من البنوك من أمثلتها المملكة العربية السعودية التي اعتمدت هذا النوع من البنوك لمساعدة القطاعات الاقتصادية على اتخاذ القرارات الهامة من خلال توفير المعلومات وتسهيل الوصول إليها، حيث أطلقت غرفة الرياض موقع بنك المعلومات الاقتصادية الإلكتروني (<http://databank.org.sa/dindex.php>) والذي يحتوي على قواعد

بيانات للقطاعات الاقتصادية، ودراسات تحليلية وقواعد معرفية وتقارير إحصائية إلى جانب توفير الأدلة والكتيبات الورقية التي سبق لبنك المعلومات إصدارها.

ويأتي إطلاق هذا الموقع من أجل تطوير وزيادة عدد الشرائح المستفيدة من المعلومات المتوفرة لبنك المعلومات الذي يعتبر مشروعا وطنيا من غرفة الرياض للمساهمة في سد النقص القائم في المعلومات الاقتصادية، وتوحيد مصادرها من خلال بناء قواعد بيانات شاملة لكافة القطاعات الاقتصادية في منطقة الرياض، لدعم قدرة رجال وسيدات الأعمال والمستثمرين على المنافسة واتخاذ قراراتهم الاستثمارية على أساس علمي صحيح، وتسعى الغرفة من خلال البنك أن تحقق نقلة نوعية في مجال توفير المعلومات والبيانات لقطاع الأعمال من خلال البحوث والمسوح الميدانية بما يلبي احتياجات القطاعات الاقتصادية ويستجيب لتطلعاتهم المستقبلية، ليكون بذلك هذا البنك من أهم المراجع الاقتصادية في إتاحة معلومات المؤقة عن كافة القطاعات الاقتصادية. (غرفة الرياض، 2013)

والجزائر كغيرها من الدول تسعى بكل جهودها إلى إقامة هذا النوع من البنوك والمراكز الإحصائية نظرا لأهميتها البالغة من الناحية الاقتصادية، ويعتبر قطاع التأمين الجزائر أحد القطاعات التي تعبر عن التوجه الحقيقي لتطوير صناعة القرارات الاقتصادية من خلال إقامة هذا النوع من البنوك المختص بجمع المعلومات المتعلقة بقطاع التأمين، وهو ما سنعرضه من خلال العنصر التالي.

2.3 قاعدة البيانات الإحصائية المركزية (BDCS) لقطاع التأمين في الجزائر "la Base de

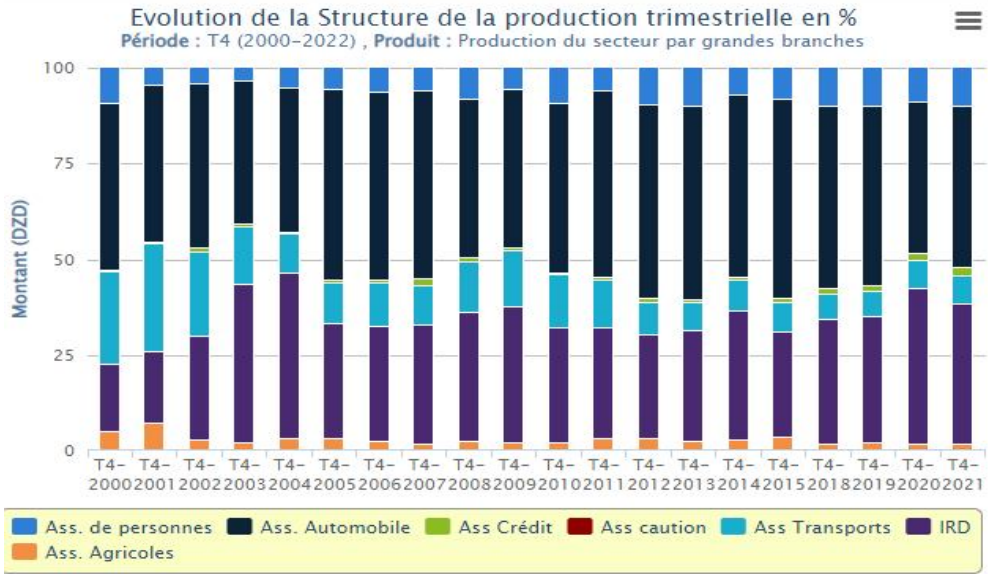
Données Centralisée des Statistiques: تمثل نظام معلوماتي يتمثل دوره الأساسي في جمع الأرقام المتعلقة بسوق التأمين في الجزائر وتوحيدها وتوفير بيانات الخروج في شكل إحصائيات متنوعة وتقارير وتحليلات ومستندات، حيث تقوم هذه القاعدة بجمع البيانات بشكل أساسي من خلال شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية للتأمينات، بشكل دوري سواء كل ثلاثي أو سداسي وحتى سنوي لتطرح البيانات في شكل أرقام تعبر عن (إنتاج الشركات، التعويضات، تطور الموارد البشرية وغيرها من العناصر الخاصة بالقطاع).

لقد تجسد اهتمام قطاع التأمينات في الجزائر بأهمية المعلومات وتداولها من خلال العمل على إنشاء قاعدة بيانات، انطلاقا من سنة 2015 ففي المرحلة الأولى تم التعامل ومعالجة البيانات الكلية، أما المرحلة الثانية من أشغال القاعدة تقوم على أساس التحرك نحو البيانات الدقيقة (الجزئية)، وفي الأخير تعمل قاعدة البيانات على خلق نظام معلومات فعال لسوق التأمين الجزائري وبالتالي تشكيل نظام متطور ومساهم في صناعة القرار على مستوى شركات التأمين في الجزائر. (Conseil national des assurances)

أ- البيانات المتعلقة بنشاط التأمين المتاحة على مستوى قاعدة البيانات الإحصائية المركزية (BDCS) لقطاع التأمين في الجزائر: والتي نحاول تلخيصها فيما يلي:

تتيح قاعدة البيانات الإحصائية المركزية (BDCS) لمستخدميها كل المعلومات المتعلقة بقطاع التأمين الجزائري، وكذا الاقتصاد الوطني كما توفر للمتصفحين موقعها الإلكتروني خيار دراسة المتغيرات (البيانات) بناء على فترات مختلفة (ثلاثية أو سداسية أو سنوية)، وعليه سنتطرق إلى مجموعة من الأشكال البيانية المعبرة عن النتائج التي حققها قطاع التأمين الجزائري والمتحصل عليها من خلال هذه القاعدة.

الشكل رقم (01): حجم الانتاج في قطاع التأمين الجزائري خلال الفترة (2000-2021) حسب الفروع



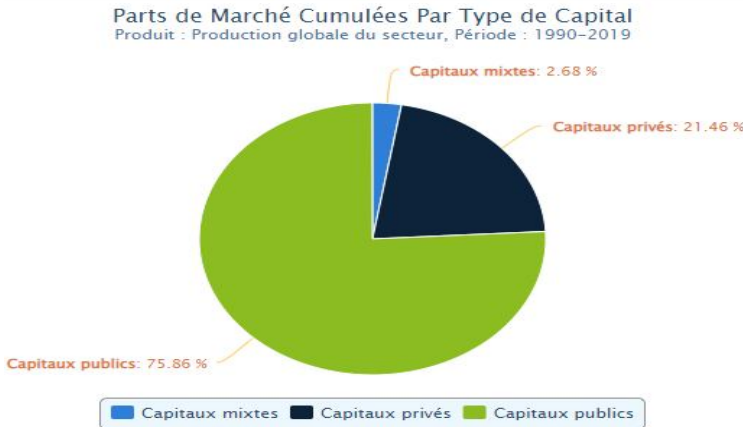
المصدر: مستوى قاعدة البيانات الإحصائية المركزية (BDCS)، المجلس الوطني للتأمينات، من خلال الرابط

<https://bdcs.dz/index>، تاريخ الاطلاع: 2022/11/09.

من خلال استعمالنا لقاعدة البيانات استطعنا الوصول بكل سهولة لإنتاج قطاع التأمين الجزائري للتأمينات حسب الفروع وحسب الفترة التي قمنا باختيارها وهي الممتدة من سنة 2000 إلى غاية 2021، حيث توضح لنا من خلال الشكل أعلاه بأن قطاع التأمين الجزائري بالرغم من كافة الإصلاحات التي شهدتها لا يزال الفرع الأكثر انتاجا بالنسبة لتأمينات الأضرار هو فرع تأمين السيارات، بما يقدر ب 1725318000 دج بما يعادل حصة سوقية مقدرة 43.73% في سنة 2000، لتبقى تقريبا نفس الحصة السوقية لفرع تأمينات السيارات خلال فترة زمنية معتبرة (21 سنة) حاولت من خلالها الهيئات والشركات الناشطة ضمن القطاع توجيه المستهلكين للتأمين في فروع مختلفة، وبذل كل الجهود خاصة بعد

الأزمة الخانقة التي شهدتها سوق السيارات في الجزائر، إلا أنه يبقى هذا الفرع مهيمنًا على انتاجية القطاع ليحقق حصة سوقية سنة 2021 بنسبة 42.40% ما يعادل انتاج مقدر ب 15375178199.68 دج، في حين يبقى فرع تأمينات الفلاحية وعلى الرغم من أهميتها بالنسبة للاقتصاد الوطني لم تتجاوز حصتها السوقية 5% حيث بلغت سنة 2000 4.77% من اجمالي سوق التأمينات برقم متواضع 188328000 دج ليتخفّض الرقم طول الفترة المعتمدة في الدراسة إلى 1.54% برقم انتاج مقدر ب 556886430.44 دج وهو ما يشير صراحة إلى العطب الذي يعانيه الاقتصاد الوطني فيما يتعلق بتأمين أهم فرع من فروع الاقتصاد، وهو المتعلق بتحقيق الأمن الغذائي ونفس الأمر بالنسبة لبقية الفروع ما عدا فرع تأمينات الممتلكات التي تتسم بالإجبارية القانونية، وعليه يمكن القول أن الإحصائيات المتاحة على مستوى القاعدة قادرة على رسم صورة تطور القطاع بكل سهولة مما يساهم بمعرفة نقاط الضعف في الاقتصاد الوطني ومجالات العمل من أجل النهوض بقطاع التأمين في الجزائر.

الشكل رقم (02): الحصص السوقية التراكمية حسب نوعية رأس المال خلال الفترة (1990-2019)



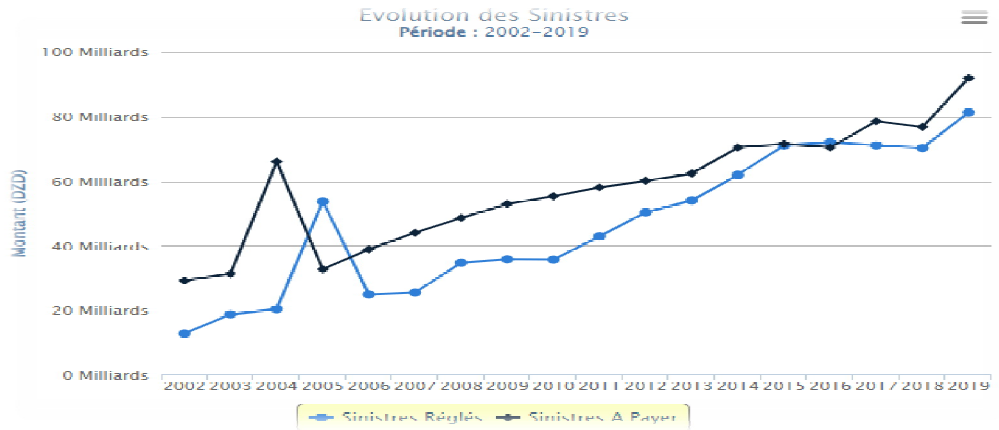
المصدر: مستوى قاعدة البيانات الإحصائية المركزية (BDGS)، المجلس الوطني للتأمينات، من خلال الرابط

<https://bdcs.dz/index>، تاريخ الاطلاع: 2022/11/09.

من خلال الشكل أعلاه ارتأينا إلى إلقاء الضوء على تطور الحصص السوقية من ناحية نوعية رأس المال المشارك في قطاع التأمين الجزائري، وقمنا باختيار الفترة الممتدة من سنة 1990 وهي السنة التي عبرت عن النقلة النوعية التي شهدتها الاقتصاد الجزائري بتوجه الحكومة نحو اقتصاد السوق وإلغاء احتكارها للقطاعات الاقتصادية، منها قطاع التأمينات التي جسدها القانون رقم 01/88 المؤرخ في 1988/01/01 الذي فتح باب المنافسة في إطار انتهاج السلطات الوصية في البلاد استراتيجية التماشي

مع مستجدات الظروف التي شهدتها التحولات في بيئة الأعمال الدولية، ليليه الأمر 95-07 المؤرخ في 1995/01/25 والمتعلق بالتأمينات، الذي عبر عن عملية إصلاح حقيقي بإقحام الشركات العمومية في ديناميكية الاقتصاد الحر، وبعد عشر سنوات من دخول الأمر 07/95 حيز التطبيق ظهرت بعض الجوانب التي تم إغفالها، خاصة فيما يتعلق بالتأكد من مصادر أموال شركات التأمين، إضافة إلى عملية الوساطة، ولهذا تم تعديله من خلال القانون الجديد للتأمين رقم 06/04 المؤرخ في 2006/02/20 الذي جاء لتحقيق هدف أساسي تمثل في إصلاح قطاع التأمين بالشكل الذي يفعل دوره في التنمية الاقتصادية غير أنه من خلال الشكل أعلاه نلاحظ استمرارية هيمنة الرأسمال العمومي، ما يعبر أن شركات التأمينات العمومية هي المسيطرة على القطاع سواء تعلق الأمر بتأمينات الأضرار أو تأمينات الأشخاص.

الشكل رقم (03): تطور التعويضات على مستوى قطاع التأمين الجزائري خلال الفترة (2002-2019)



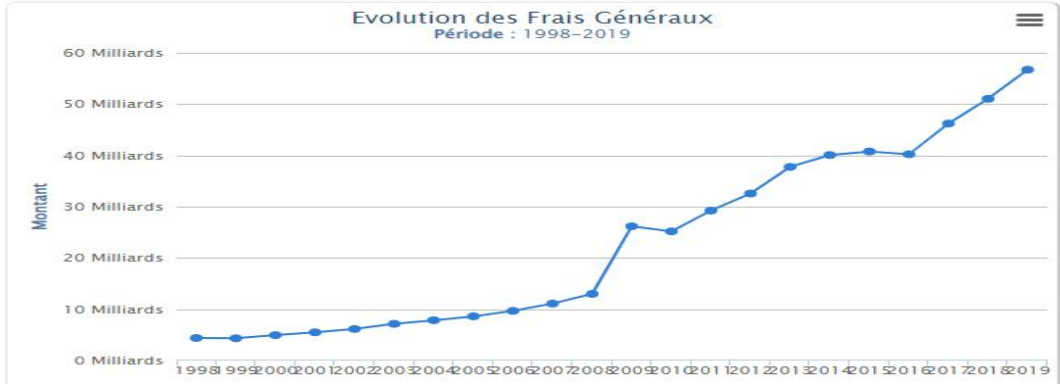
المصدر: مستوى قاعدة البيانات الإحصائية المركزية (BDCS)، المجلس الوطني للتأمينات، من خلال الرابط

<https://bdcs.dz/index>، تاريخ الاطلاع: 2022/11/10.

من خلال الشكل أعلاه ساعدتنا قاعدة البيانات على الوصول إلى حجم الملفات المقبولة للتعويض والتي تستوفي الشروط حسب التعاقد المبرم بين المؤمنين لهم وشركات التأمين، والتي بلغت قيمتها 82 مليار دج في 2019/12/31 مقابل 67,9 مليار دج في نهاية سنة 2018، متطورة بنسبة 20,7% في حين بلغت التعويضات 12 مليار دج في سنة 2002، أما بالنسبة للتعويضات الواجب دفعها (المطالبات غير المسددة) تقدر ب 91 مليار دج سنة 2019 مقارنة بسنة الأولى من الإحصائيات، والتي كانت تقدر هذه المطالبات ب 29 مليار دج، ومن خلال هذا نلاحظ بأن تطور حجم التعويضات (المطالبات غير المسددة) يفوق حجم التعويضات المسددة وهذا الرقم ارتفع عبر السنوات وهو مؤشر خطر بالنسبة

لشركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية، بحيث تعبر هذه الأرقام على ارتفاع التزامات شركات التأمين المجبرة على التعويض لمن تقع لهم المخاطر المؤمن عليها، في حين أن مبيعاتها غير متطورة بهذا الشكل إضافة إلى ثبات مردودية التوظيفات التي تقوم بها هذه الشركات نظرا للوضع الاقتصادي التي تعيشه الجزائر.

الشكل رقم(04): تطور التكاليف الخاصة بنشاط التأمين في الجزائر خلال الفترة الممتدة (1998-2019)



المصدر: مستوى قاعدة البيانات الإحصائية المركزية (BDCS)، المجلس الوطني للتأمينات، من خلال الرابط

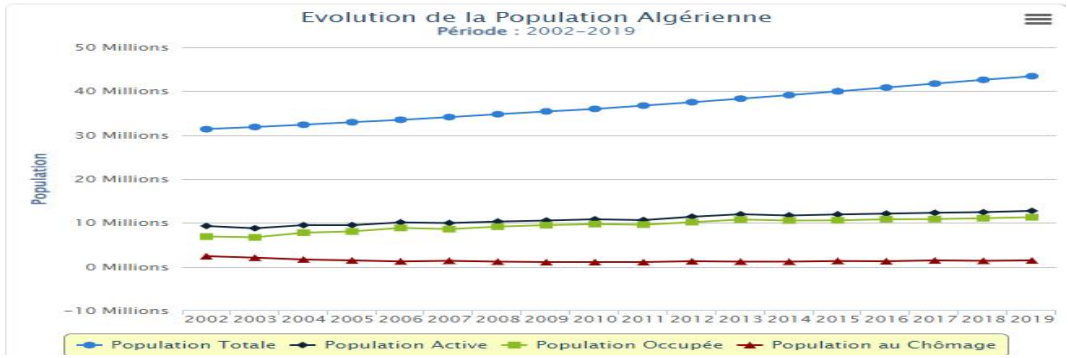
<https://bdcs.dz/index>، تاريخ الاطلاع: 2022/11/11.

من خلال الشكل أعلاه حاولنا استعمال قاعدة البيانات (BDCS) الخاصة بقطاع التأمين الجزائري لمعرفة تطور المصاريف على مستوى القطاع خلال الفترة الممتدة من سنة 1998 إلى غاية سنة 2019 خاصة بعد ما تناولنا حجم التعويضات وكذا حجم المبيعات وهذا لمعرفة مدى تمكن شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية من تحقيق الفوائض المالية كنظيرتها في الدول المتقدمة حيث لاحظنا ارتفاع حجم التكاليف من رقم 4.3 مليار دج سنة 1998 إلى 56 مليار دج سنة 2019، وبهذا يمكن القول أن حجم التعويضات المدفوعة وواجبة الدفع مرتفع جدا خلال الفترات المدروسة، ونفس الشيء بالنسبة للتكاليف في حين يبقى تطور حجم المبيعات متواضعا أمام هذه الأرقام التي تكلف شركات التأمين، وتقلل من تنافسيتها وأدائها على مستوى الاقتصاد الوطني.

ب- البيانات الاقتصادية والاجتماعية المتاحة على مستوى قاعدة البيانات الإحصائية المركزية:

تتيح هذه القاعدة بيانات أخرى تساعد شركات التأمين على اتخاذ القرارات وصناعتها وفق ما تحتاج من معلومات كتطور الكثافة السكانية، والدخل وتطور حظيرة السيارات نظرا لأنها تشكل أهم فرع مدر للمبيعات بالنسبة لسوق الجزائرية للتأمين وعليه نتطرق لبعض هذه البيانات كما يلي:

الشكل رقم (05): تطور حجم السكان في الجزائر خلال الفترة الممتدة (2002-2019)



المصدر: مستوى قاعدة البيانات الإحصائية المركزية (BDCS)، المجلس الوطني للتأمينات، من خلال الرابط <https://bdcs.dz/index>، تاريخ الاطلاع: 2022/11/11.

من خلال الشكل أعلاه استطعنا الاستعانة بقاعدة البيانات من أجل الحصول على إحصائيات المتعلقة بتطور السكان في الجزائر الذي ارتفع من 31 مليون نسمة سنة 2002 إلى 43 مليون نسمة سنة 2019، بالإضافة إلى ذلك فإن البيانات توضح كذلك حجم السكان البطالين الذي انخفض من 2,4 مليون نسمة سنة 2002 إلى 1,4 مليون نسمة سنة 2019، وهو الأمر الذي يهم شركات التأمين بشكل كبير والذي قمنا بتوضيحه سابقا من خلال التحديات التي تواجهها هذه الأخيرة.

الشكل رقم (06): تطور الأجر الوطني الأدنى خلال الفترة (2002-2019)



المصدر: مستوى قاعدة البيانات الإحصائية المركزية (BDCS)، المجلس الوطني للتأمينات، من خلال الرابط <https://bdcs.dz/index>، تاريخ الاطلاع: 2022/11/11.

4. خلاصة البحث:

خلصنا من خلال هذه الورقة البحثية إلى أن قطاع التأمين من القطاعات الاستراتيجية بالنسبة للاقتصاد الوطني، وعليه فإنه يمتاز بالكثير من الخصوصية الأمر الذي يجبر شركات التأمين على وجوب اتخاذ القرارات المناسبة حتى تضمن كفاءة عملياتها وإدارتها الفعالة للمخاطر المؤمن عليها، وعليه اكتست عملية صناعة القرار على مستوى شركات التأمين أهمية بالغة، وتضع الجميع مسؤولا عن المشاركة في صنع القرارات

الاستراتيجية والتي تتطلب أساسا المعلومة، وبناء على هذا بذلت الهيئات المكلفة بقطاع التأمين الجزائري وعلى رأسها المجلس الوطني للتأمينات بإقامة قاعدة البيانات الإحصائية المركزية، والتي جاءت بمثابة بنك للمعلومات يساعد كل المتدخلين في قطاع التأمين الجزائري، وباطلاعنا على الإحصائيات المتاحة عليها استطعنا تشخيص ثلاث مشاكل رئيسية يعانيها القطاع والتي يمكننا تلخيصها في ما يلي:

- بالرغم من سن مجموعة القوانين الإصلاحية مثل إلغاء احتكار الدولة للقطاع وفتح المجال أمام المنافسة من خلال الأمر 07/95 المتعلق بالتأمينات المعدل والمتمم بالقانون 04/06 الذي جاء لتدارك الثغرات في القانون الأول، إلا أنه قطاع التأمين الجزائري لا يزال يتسم بنفس الصورة وهي التمييز بين الشركات العامة والخاصة، والذي يبقى شركات التأمين العمومية المتحكممة في زمام القطاع سواء في عمليات تأمينات الأضرار أو تأمينات الأشخاص وذلك لعدم توافر نفس الفرص للتوسع، مما ينعكس سلبا على الاستثمار في القطاع ككل ويفوت على الاقتصاد الوطني فرصا هامة للاستفادة من المنافسة العادلة؛

- طول مدة تنفيذ القوانين الإصلاحية تفوت الكثير كمن الفرص المتعلقة بالقطاع كفصل تأمينات الأشخاص عن تأمينات الأضرار والتي جاء في قانون 04/06 الصادر سنة 2006 إلا أنه لم يدخل حيز التنفيذ إلى غاية سنة 2011 لتبقى نتائج القطاع تسير على نفس النهج، وهو صدارة عملية تأمينات الأضرار بحصة 85% من السوق مقابل 8,5% لتأمينات الأشخاص التي تدر أموالا طائلة في قطاعات التأمين لدول أخرى وبذلك لم تعطي أي إضافة لقطاع التأمين الجزائري؛

- تراجع أداء الاقتصاد الوطني بسبب ما عايشه في السنوات الأخيرة جراء الانتقال السياسي وجائحة كورونا مما انعكس على تطور أرقام شركات التأمين.

وكتوصية أساسية للنهوض بالقطاع وجب العمل الحقيقي على تطوير المنافسة وتحقيق عدالة الفرص لنصل إلى تطوير الخدمات التأمينية وجعلها أكثر جودة وتنافسية مما يفيد الفرد ويحفز الاستثمار الأجنبي للدخول والمساهمة في هذا القطاع المالي الاستراتيجي.

5. قائمة المراجع:

غرفة الرياض. (29 ماي، 2013). تاريخ الاسترداد 05 نوفمبر، 2022، من غرفة السعودية:

<https://www.chamber.sa/MediaCenter/News>

Conseil national des assurances. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 05 نوفمبر، 2022، من cna.dz:

[/https://cna.dz](https://cna.dz)

.fdg: dfg.gdf .(fgf) .dfgf

- ابراهيم شهاب. (1995). مشاركة العاملين في صنع القرارات الادارية . المجلة الإدارية (61)، 213.
- رم لبوزي. (جوان، 2018). فصل تأمينات الأشخاص عن تأمينات الأضرار بين النتائج الواقعية وضعف الثقافة التأمينية في الجزائر. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات (13)، 33-34.
- سليمة طبائية. (2013-2014). دور محاسبة شركات التأمين في اتخاذ القرارات وفق معايير الإبلاغ المالي الدولية "دراسة حالة الشركات الجزائرية للتأمين". سطيف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، الجزائر.
- صفية جدوالي. (ديسمبر، 2014). مهارات صنع القرار في الإدارة التربوية . مجلة العلوم الاجتماعية (العدد 19)، 139.
- عزة عبد السلام إبراهيم. (2003). تسويق التأمين في ظل المتغيرات الاقتصادية العالمية. الملتقى العربي الثاني حول التسويق في الوطن العربي "الفرص والتحديات"، (الصفحات 90-91). الدوحة-قطر.
- عفصي توفيق. (بلا تاريخ). تحليل عوامل ضعف شركات التأمين الجزائرية في النهوض بقطاع التأمين. مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، 03(01)، 112.
- علي عبد الله محمد قايد نعمان التبع. (2020). أثر كفاءة نظم المعلومات على فعالية صنع القرارات "دراسة حالة البنك المركزي اليمني". مجلة معهد العلوم الاقتصادية، 23(02).
- فتيحة بلحاج. (2016). الأسس النظرية والعلمية في اتخاذ القرار. المجلة الجزائرية للعملة والسياسات الاقتصادية، العدد السابع، 270.
- كريم بيشاري. (2011-2012). التوجه التسويقي كمدخل لتطوير قطاع التأمينات في الجزائر. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير "جامعة الجزائر 03"، الجزائر.
- موقع المعاني. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 05 نوفمبر، 2022، من موقع المعاني: [/https://www.almaany.com](https://www.almaany.com)
- نصر الدين بن مسعود، زاوي أحمد صادق. (2020). أثر العوامل المؤسسية على النمو الاقتصادي في الجزائر "نموذج ARDL للتكامل المشترك. (01، المحرر) *Reviez of economics and busniss administration* (03)، 69.