

واقع وخصوصية الابتكار في نشاط التأمين - مع إشارة إلى
حالة قطاع التأمين بالجزائر

**The reality and specificity of innovation in the
insurance sector With reference to the case of
insurance sector in Algeria**

د. حبار عبد الرزاق - أستاذ محاضر قسم أ
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة
الشلف - الجزائر

ملخص:

يعتبر قطاع التأمين في الجزائر من القطاعات المعنية بالبحث والتطوير بالنظر الدور الاقتصادي والاجتماعي المنوط به، فالقطاع شريك مهم لباقي القطاعات الاقتصادية يساهم في دعمها والمحافظة على استقرارها، لذلك نجد أن شركات التأمين معنية بعملية الابتكار حتى تتمكن من مواكبة التغيرات المتسارعة والمستمرة لمناحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية للأعوان الطبيعيين والمعنويين، وكذلك حتى تدعم قدراتها التنافسية على المستوى المحلي والعالمي.

نحاول من خلال هذه الورقة البحثية أن نبز واقع الابتكار في شركات التأمين وخصوصية هذا النشاط التي تعطي لعملية التطوير والتجديد بعدا مختلفا، ثم دراسة واقع الابتكار في قطاع التأمين في الجزائر.

الكلمات المفتاحية: التأمين، الابتكار، البحث، التطوير، التجديد، المنتج، الخدمة.

Abstract:

The insurance sector in Algeria is considered among the sectors, which are concerned with research and development due to its vital economic and social role. This sector is an important partner for the rest of the economic sectors and therefore contributes to sustaining and maintaining their stabilities. Accordingly, insurance companies are involved in the innovation process in order to keep pace with the speedy and continuous changes in the economic and social life of physical and moral agents in order to support their competitiveness at local and global level.

We try through this research paper to indicate the reality of innovation in the insurance companies and the specificity of this activity, which gives the development and renovation, process a different dimension. Further, this scrutiny also studies the reality of innovation in the insurance sector in Algeria.

Keywords: Insurance, Innovation, Research, Development, Renovation, Product, Service.

JEL code: G22, O31, O32

المقدمة:

تسعى شركات التأمين في إطار النشاط الذي تمارسه إلى تعظيم العوائد واستغلال الفرص بأقل تكلفة ممكنة على غرار باقي الشركات والمؤسسات الاقتصادية الأخرى، إلا أن نشاط التأمين له من الخصائص ما يجعل شركات التأمين في مهمة عسيرة لتحقيق ما تسعى إليه، فهي تتعامل بالمخاطر باعتبارها موضوع نشاطها من جهة، كما أنها تواجه مجموعة من المخاطر المتعلقة بمحيط الداخلي والخارجي (مخاطر عملياتية، المنافسة ... الخ) من جهة أخرى، ولعل الإستراتيجية الفعالة في مواجهة هذه المخاطر بخصوصياتها لدى شركات التأمين تكمن في اعتماد سياسة فعالة للتطوير والابتكار، وتوفير رصيد من المعلومات كمي ونوعي كمصدر استراتيجي يمكنها من التحليل والإنتاج العلمي والتقني، هذا الرهان يعتبر حاسما بالنسبة لشركات التأمين وهنا تكمن أهمية موضوع هذا البحث المتعلق بالابتكار في شركات التأمين.

نهدف من خلال هاته الدراسة إلى تبين واقع عملية الابتكار في شركات التأمين وإبراز خصوصية هذا النشاط مقارنة بباقي الأنشطة الاقتصادية الأخرى، وتسلط الضوء على مجالات الابتكار في نشاط التأمين العالمي والمحلي بالإشارة إلى حالة الجزائر.

بناء على أهمية موضوع البحث والهدف منه نطرح السؤال الرئيسي التالي: ما هو واقع وخصوصية الابتكار في نشاط التأمين، وما هي مداخل تطوير الابتكار في قطاع التأمين في الجزائر؟ وقبل الشروع في دراسة الموضوع، نطرح الفرضيات التالية كإجابات مسبقة لأهم محاور البحث ليتم اختبارها تبعا للنتائج التي سنتوصل إليها:

- الفرضية الأولى: يتبين الدور الاقتصادي للتأمين في الدول المتقدمة مقارنة بالدول النامية تبعا لحصة اقتصادياتها ومساهمتها في الاقتصاد العالمي.
- الفرضية الثانية: إن حاجة شركات التأمين للابتكار مضاعفة مقارنة بباقي المؤسسات القطاعية الأخرى لتعاملها بالمخاطر موضوعا وتسييرا.
- الفرضية الثالثة: تتعدد مجالات الابتكار في نشاط التأمين تبعا لتعدد المخاطر التي تواجه هذا النشاط.
- الفرضية الرابعة: لا يحظى الابتكار في قطاع التأمين بالجزائر بالاهتمام اللازم وهو يعكس بذلك واقع الابتكار عموما في النشاط الاقتصادي.
- لمعالجة إشكالية البحث اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي.

- الدراسات السابقة:

- دراسة بعنوان "التطور والابتكار في إدارة التأمين: حالة إيطاليا"، من إعداد الباحث "Roberto Pontremoli" - أكتوبر 2002، تناولت هذه الدراسة أثر التطورات التكنولوجية التي ظهرت خلال التسعينيات على قطاع التأمين في إيطاليا.
- قدم الباحث مجموعة من التوصيات في نهاية دراسته تخص رؤيته في تطوير قطاع التأمين بإيطاليا ومن بينها ضرورة أن تدبر شركات التأمين أي نشاط مصرفي بشكل مستقل تماما عن أي نشاط آخر تقوم به، كما يجب أن تقود الطريق نحو تغيير مبادئ الشفافية وحوكمة الشركات بسبب الدور الهام الذي تضطلع به في السياق الاجتماعي، كما يقترح الباحث إنشاء سوق للمنتجات التأمينية لتسهيل عمل جميع المشغلين في السوق، فتحقق هاته المتطلبات يسمح بتحسين خدمات التأمين.
- دراسة بعنوان "نحو نموذج تاريخي للابتكار في الخدمات: حالة الصناعة التأمينية"، من إعداد الباحث "Robin Pearson" - ماي 1997، هدفت هذه الدراسة التعرض للعوامل المحددة للابتكار في الخدمات المالية البريطانية وبالذات في الصناعة التأمينية خلال القرنين الثامن والتاسع عشر.
- تناولت هاته الدراسة معيار النجاح، أي الابتكار في التأمين البريطاني بين عامي 1700 و 1914، وخلصت إلى أن الابتكار في مجال التأمين كان يتعارض بشكل عام مع الابتكار في الصناعة خلال هذه الفترة، وكان غير متكافئ نسبيا.

- دراسة حول "دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية في شركات التأمين"، من إعداد الباحثة "هدى إبراهيم نادر" - 2015، هدفت هذه الدراسة إلى تعزيز دور عمليات إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية. توصلت هاته الدراسة إلى أن عمليات إدارة المعرفة تطبق في شركة التأمين الوطنية (محل الدراسة) بمستويات جيدة، وأن توافر عمليات إدارة المعرفة تساهم في تحقيق الميزة التنافسية للشركة، كما توجد علاقة ارتباط معنوية طردية بين الميزة التنافسية وأربعة عناصر أساسية هي المعرفة وتطويرها، تنظيم المعرفة وتقييمها، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة.
- دراسة حول "أثر إستراتيجية التسويق الالكتروني في نشاط التأمين في العراق"، من إعداد الباحث "سالم محمد عبود" - 2011، تناولت هذه الدراسة دور التجارة الالكترونية في صناعة التأمين. أظهرت هاته الدراسة العديد من النقصات التي ترهن تطوير التسويق الالكتروني لنشاط التأمين في العراق، ونذكر منها ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد وبعض منظمات الأعمال والمؤسسات الحكومية، التقيد بالكثير من الضوابط والإجراءات الروتينية، محدودية أنشطة الشركات الخاصة، نقص في الخبرات والكوادر الفنية، الاعتماد على الأسلوب التقليدي في التعامل مع العملاء.
- دراسة بعنوان "وظائف التأمين في عصر الرقمنة"، من إعداد الفدرالية الفرنسية لشركات التأمين - أكتوبر 2014، تناولت هذه الدراسة تأثير التطور الرقمي على وظائف التأمين بصفة مباشرة وغير مباشرة. توصلت هاته الدراسة إلى أهمية الموارد البشرية في تطوير بيئة العمل لشركات التأمين، فاعتماد الرقمنة لا يتوقف على اكتساب التكنولوجيا وأنظمة التشغيل المرافقة لها بقدر تأهيل الموظفين لاستعمالها من خلال برامج التدريب.

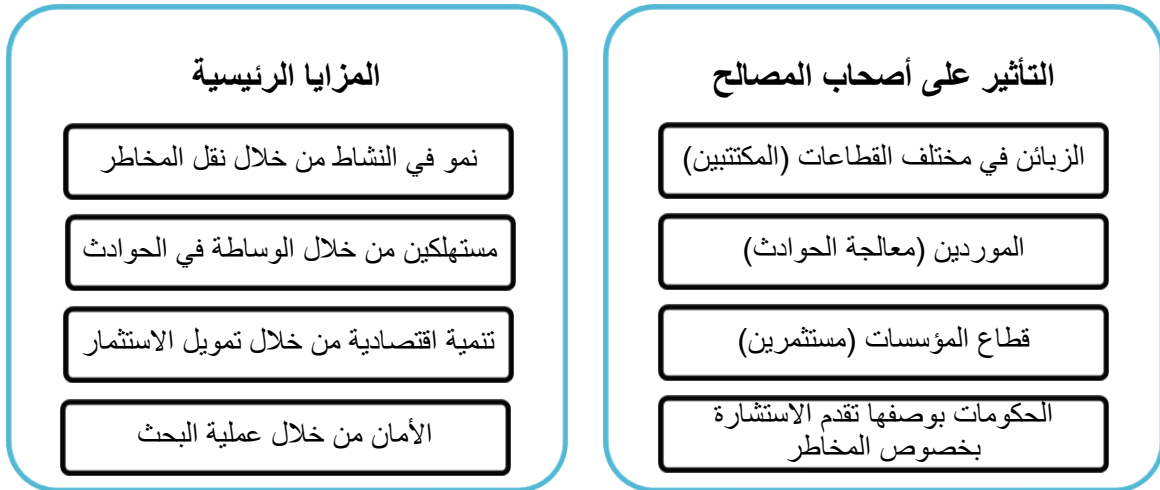
أولاً- الجانب النظري:

1- أهمية التأمين ودوره الاقتصادي:

يعتبر نشاط التأمين من الأنشطة الرئيسية في إقتصاديات الدول بالنظر لإندماجه في النسيج الاقتصادي، وقد احتل قطاع التأمين الريادة على الصعيد العالمي مقارنة مع باقي القطاعات الاقتصادية حيث بلغ مجموع عمولات التأمين مبلغ 4.553 مليار دولار سنة 2015¹ مقابل 4.779 مليار دولار سنة 2014² (نسبة الانخفاض 4.72%).

ويشجع التأمين المؤسسات والأفراد على الإستثمار والحصول على الأصول بتوفير الحماية لهم من المخاطر المترتبة، كما يسمح بتعويض المتضررين من الحوادث ويساعد الأفراد والأسر في تسيير حياتهم المالية عن طريق الخدمات المقدمة المتمثلة في نظم التقاعد وتأمينات الحياة والاستشارات في تسيير المخاطر.

الشكل رقم 01: دور التأمين في الاقتصاد



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على: UNPE, l'assurance durable - pourquoi et comment les leaders s'engagent rapport inaugural du groupe de travail assurance du programme des Nations Unies pour l'environnement finance initiative (UNEP FI), rapport 2007, p: 10.

يوضح الجدول أدناه حصة سوق التأمين في العالم سنة 2015، وتبقى الأقطاب الثلاثة (أمريكا، أوروبا وآسيا) تسيطر بنسبة تفوق 96% من حجم عمولات التأمين المحصلة في القطاع، واحتلت الجزائر المرتبة 69 عالمياً بحصة سوقية قدرها 0.03% من السوق العالمي³.

ويتم في الغالب قياس المكانة الاقتصادية لقطاع التأمين من خلال مؤشرين هما معدل الاختراق الذي يربط بين رقم الأعمال والناتج المحلي الخام، والكثافة التأمينية (العمولات على عدد السكان).

الجدول رقم 01: حصة التأمين من الاقتصاد العالمي سنة 2015

رقم الأعمال إلى عدد السكان (بالدولار)	رقم الأعمال إلى الناتج المحلي الخام %	حصة السوق العالمي %	
4007	07.29	31.43	أمريكا الشمالية
251	03.09	03.47	أمريكا الجنوبية
1634	0.89	32.26	أوروبا
312	05.34	29.67	آسيا
55	02.90	01.41	إفريقيا
2065	05.58	01.77	أوقيانوسيا
621	06.23	100	المجموع

Swiss-Re Sigma, n°3-2016, p: 46.

المصدر:

وقد تناولت العديد من الدراسات علاقة نشاط التأمين بالنشاط الاقتصادي على غرار دراسة كل من Ward D (2000) & Zurbruegg R⁴ التي أظهرت أن هناك علاقة سببية بين التأمين والاقتصاد، ولكن هذه العلاقة تختلف من حيث الحجم والاتجاه من بلد إلى آخر، وبالبحث في أسباب هذا الاختلاف، يتبين الدور الذي يلعبه "عدم

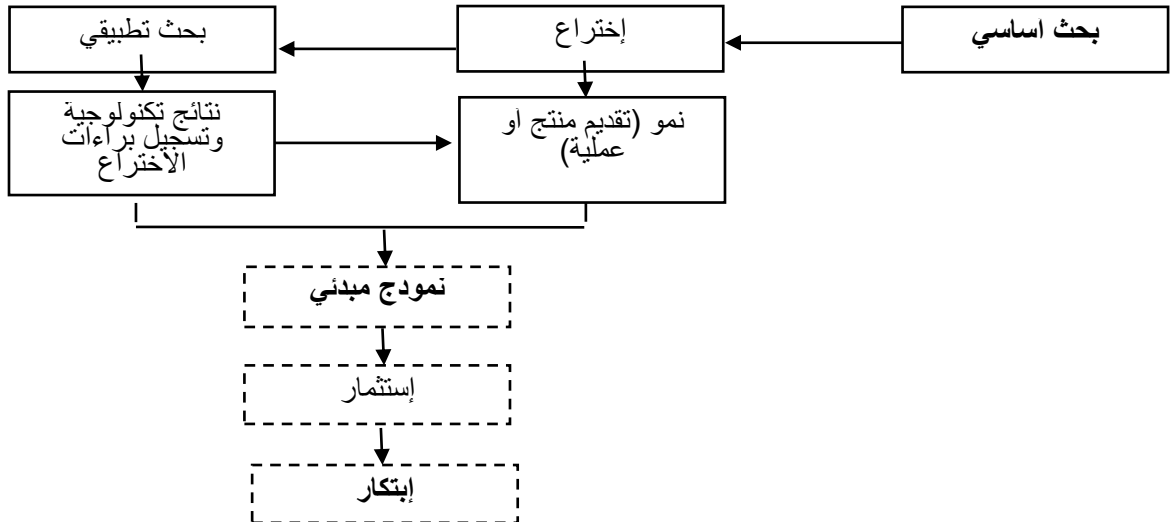
اليقين" في البيئة البشرية حيث أصبح هذا الدور أكثر تعقيدا مقارنة بما يتعلق بالبيئة المادية والتي أبرزها (North 2005)⁵ - الحائز على جائزة نوبل في العلوم الاقتصادية - الذي أرجع الاختلاف أو التنوع في عمليات التغيير الاقتصادي بين الدول إلى الاختلاف في ثلاثة عناصر أساسية وهي عدد ونوع العنصر البشري، مخزون المعرفة البشرية وخاصة تلك المتعلقة بقدرة الإنسان على التحكم في الطبيعة، وأخيرا الإطار المؤسسي الذي يحدد هيكل الحوافز الطوعية للمجتمع. تتمحور الوظائف الرئيسية للتأمين في الاقتصاد المعاصر حول آليات نقل المخاطر والمعلومات وتخصيص المعرفة، فضلا عن آليات دعم رؤوس الأموال⁶، فوظيفة نقل المخاطر تسمح للأفراد بالحد من المخاطر ووضع خطط للمستقبل من خلال توسيع أنشطتهم (دراسة كل من (Knight F.H (1921), Arrow K.J (1953)، كما تشجع وظيفة نقل المعلومات وتخصيص المعرفة على إتخاذ أفضل القرارات من حيث المخاطر والعوائد بفضل المعلومات المتوفرة لشركة التأمين، وهذه الميزة يمكن أن يؤدي إلى إقتصاديات أكثر إنتاجية وأقل مخاطرة حيث تسمح زيادة المعلومات عن خصائص النشاط البشري بإكتساب القدرة على التنبؤ والتقليل من عدم اليقين وتوفير مخزون من المعرفة (دراسة Duma S & Scheuder H (2008)).

أما ما يخص آليات دعم رؤوس الأموال فتتعلق بإستثمار أقساط التأمين المحصلة في أسواق رأس المال، فشرركات التأمين تعتبر من أهم الوسطاء الماليين الذين يُقدمون على توظيف الأموال على الأجل المتوسط والطويل إعتبارا لخصائص عقود التأمين المبرمة وآليات تسيرها.

2- الابتكار ونشاط التأمين:

تعرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCDE) الابتكار على أنه مجموع الخطوات العلمية والفنية والتجارية والمالية اللازمة لنجاح تطوير وتسويق منتجات صناعية جديدة أو محسنة، والاستخدام التجاري لأساليب وعمليات أو معدات جديدة أو محسنة، أو إدخال طريقة جديدة في الخدمة الاجتماعية، وليس البحث والتطوير إلا خطوة واحدة من هذه الخطوات⁷. وتعتبر إستراتيجية الابتكار لدى منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي أنه لا غنى عن الابتكار إن أريد للبلدان والشركات أن تسترد عافيتها من الأزمة الاقتصادية العالمية وتزدهر في الاقتصاد العالمي الذي يتسم اليوم بارتفاع التنافسية والتوصيل، فهو محرك شديد القوة للتنمية وللتعامل مع التحديات الاجتماعية والاقتصادية، كما أنه يحمل المفتاح، في الاقتصاديات المتقدمة والصاعدة على حد سواء، إلى توليد الوظائف وتحسين زيادة الإنتاجية من خلال تكوين المعرفة وما يتبع ذلك من تطبيق ونشر لها⁸.

الشكل رقم 02: علاقة الابتكار بمجموعة من المفاهيم الأساسية ذات الصلة



المصدر: Nicolas Laroche, économie de l'innovation, feuille de cours, 2009-2010, p: 06.

يُعبّر الاختراع عن فكرة جديدة تسمح بإيجاد حلول لمشكل معين، وعادة ما يسمح الاختراع بإنتاج معارف جديدة تترجم على أرض الواقع بتقديم منتج أو عملية جديدة متبوعة بتسجيل براءات الاختراع (تسمح براءة الاختراع بتوفير الاحتكار لصاحب الاختراع)، بعد ذلك تقدم نتائج هذا الاختراع في شكل نموذج مبدئي قابل للإنتاج الفعلي في انتظار تجسيده من طرف أصحاب الأموال (المستثمرين) لطرحه في السوق، نسمي هاته المرحلة بالابتكار أي التطبيق العملي للاختراع أو التطوير الصناعي له (المرحلة التشغيلية).

2-1 حاجة نشاط التأمين لعملية الابتكار:

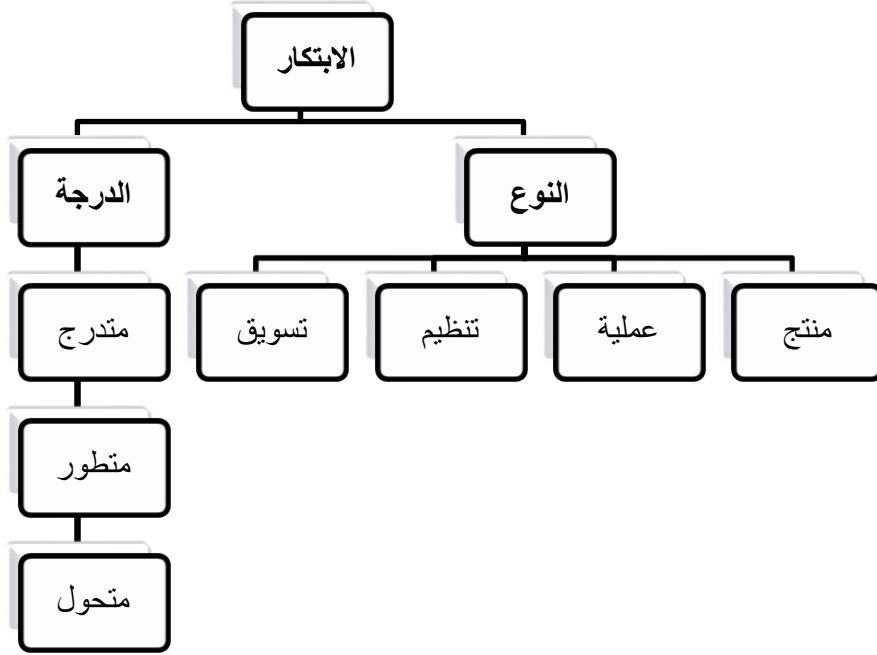
إن حاجة التأمين لعملية الابتكار تظهر جلية نتيجة إرتباطه بتطور المجتمع البشري الباحث عن توفير الحماية لنفسه من تقلبات الحياة، الأمر الذي يلقي المسؤولية على شركات التأمين التي تجد نفسها في مواجهة مخاطر عشوائية، غير متوقعة، متعددة، ... الخ، غير أن هذه الحالة تجعل عملية الابتكار المنشود غير واضح تماماً، حيث أن شركات التأمين لا تباع منتج ملموس بل هو إلتزام محدد في صيغة عقد (العقد يدعم الإلتزام) وهو مرتبط بتطورات مستقبلية غير معلومة.

ولنتمكن شركات التأمين من تحقيق أهدافها في سياق ما سبق ذكره، عليها دمج العمليات المتعددة التالية⁹:

- تصميم عروض تتوافق مع تطلعات الزبائن وخصوصا مع تنوع المخاطر التي يواجهونها، ومع تعدد الزبائن وتنوع المخاطر يصبح مجال الابتكار واسعا.
- تسويق هذه العروض وفق قنوات توزيع ملائمة.
- تحقيق مبيعات لهذه العروض بعد التوافق مع الزبائن ودفع أقساط التأمين.
- تسبير محفظة هذه الإلتزامات (العقود).
- تسبير الحوادث (التعويضات)، وتنفيذ الخدمات التي إضطلعت بها شركة التأمين.
- توحيد المصالح لتقديم الخدمات المالية الرئيسية.
- التسبير المالي للأصول الضرورية للنشاط.
- التكيف مع الأنظمة والتشريعات.

إن جميع هذه العمليات يجب أن تتكيف مع البيئة المتغيرة بإستمرار، بل وتتوقعها، فالابتكار في شركات التأمين يعد ضرورة يومية، ومن المفارقة أن نجد أن شركات التأمين لا تحدد في نشاطها خاصية الابتكار، وهذا خلاف المؤسسات الأخرى التي تتسارع في الحصول على براءات الاختراع، وبالنظر للتحديات المستقبلية من الحكمة أن تعطى المكانة الحقيقية للبحث والابتكار في هذا القطاع¹⁰.

الشكل رقم 03: أنواع ودرجات الابتكار



المصدر: Darren Pain & Jessica Villat, l'innovation de produit dans les marchés d'assurance non-vie, Swiss-Re sigma, N°04/2011, p: 06

حسب دليل "أوسلو" يوجد أربعة أنواع للابتكار¹¹:

- ابتكار منتج: يخص إدخال منتج أو خدمة جديدة، أو إدخال تحسينات كبيرة على منتج أو خدمة سابقة.
- ابتكار عملية: إدخال طريقة إنتاج أو توزيع جديدة، أو إدخال تحسينات كبيرة على ما سبق (في العادة يهدف هذا النوع إلى تقليص مراحل عملية سابقة بهدف تخفيض تكاليف الاستغلال/تكلفة المنتج).
- ابتكار تنظيم: إدخال طريقة تنظيم جديدة على الممارسات التجارية السابقة (تنظيم مكان العمل، علاقات العمل).
- ابتكار تسويق: إدخال طريق تسويق جديدة تخص إدخال تغييرات كبيرة في تصميم وتعبئة وتغليف المنتج (الترويج، التسعير).

إضافة لما سبق، من المهم التفريق بين درجات الابتكار التي يشهدها منتج أو خدمة التأمين، فالابتكار المتدرج يتمثل في إدخال تحسينات طفيفة ولكن مهمة على المنتجات والخدمات الحالية (تحسين مستمر)، أما الابتكار التحويلي فيتم من خلاله تغيير جذري للمنتج أو الخدمة القائمة، وأخيرا الابتكار التطويري الذي يدخل تكنولوجيا موجودة على سوق جديد أو تكنولوجيا جديدة على سوق موجود.

2-2 مجالات الابتكار في شركات التأمين:

إن وظيفة التأمين إرتبطت بالحاجة إلى تغطية المخاطر ولذلك فهو يمثل منذ نشأته الضمان الذي يجعل الحياة أكثر أمناً واستقراراً، غير أنه مع التطور الذي تشهده الحياة في مختلف جوانبها (الاقتصادية، الاجتماعية، ... الخ) ينتظر من التأمين أن يأخذ بعداً جديداً يشمل وبواكب متغيرات هذا التطور ويكون هدفه الأسمى تحقيق التضامن بالرغم من ما ينطوي عن وظيفته التجارية من مردودية.

الجدول رقم 02: مجال الابتكار في قطاع التأمين

مجموعات العمل	المواضيع	مجالات الابتكار ذات الأولوية
تطوير منتجات وخدمات جديدة لمسايرة التغيرات الجارية	الادخار والتقاعد	1- خلق وسائل السوق في خدمة منتجات الريع. 2- الاستثمار في منتجات ريع الحياة. 3- تشجيع الاستثمار في الأسهم. 4- تعبئة ثروة العقار في خدمة التقاعد.
		5- التفكير في نماذج جديدة للعمل في تغطية مخاطر الاعتمادات. 6- التفكير في الاعتماد على حلول التضامن العائلي.
		7- دعم الصناعات البيئية، والتمويل من أجل النمو الأخضر. 8- الحد من أوجه الضعف الاجتماعي والحماية الاجتماعية المستدامة. 9- المؤمن كمستثمر مسئول.
		10- تطبيق مبادئ الاقتصادي الخدمي (servicielle).
	تجربة العملاء	11- وسائل التعاون والتقرب من العملاء. 12- إستغلال بيانات العملاء ومحاكاة اللحظات المهمة في الحياة.
		13- إنسيابية العمليات وتأثيرات نظم المعلومات. 14- تعزيز الروابط بين القطاعات.
		15- دمج التقنيات الحديثة في شبكات التوزيع التقليدية وفي ذات الوقت ضمان التدريب الفعال للفرق، وتعزيز مهاراتهم.
		16- بيانات ونماذج معدلات الوفيات والمرضاة (التطبيب). 17- خطر الاعتماد.
	خطر السوق	18- التعرف على نموذج السوق الذي يعمل فيه المؤمن. 19- تأثير وأهمية وتطور البيئة التنظيمية من حيث توزيع الأصول، اعتماداً على طريقتين. 20- التفكير في عرض الوحدات في الحساب.
		21- التقدم في وضع نماذج لمخاطر تغير المناخ. 22- معرفة وفهم الظروف التي تؤثر في التأمين والتكلفة. 23- توقع وتحليل آثار تغير المناخ على الأنشطة، ولكن أيضاً على المحفظة الاستثمارية للشركة.
إدارة المخاطر الكبرى	خطر المناخ	24- قياس المخاطر، وخصوصاً خطر النموذج. 25- تفسير مخاطر الحوكمة. 26- الوصول إلى مصادر التمويل.
	المخاطر التنظيمية	

Jean-Claud Seys et autres, op-cit, p: 17.

المصدر:

يهدف "التأمين التقليدي" إلى نقل أو تحويل الخطر، بمعنى تحمل المخاطر أو تمويل تلك المخاطر التي تعترض المؤسسات والخواص، ويأتي الابتكار في تنويع العروض المقدمة للمؤسسات والخواص لتوزيع المخاطر وتخفيف حدة التغيرات في المداخل والنفقات، وتحسين الوساطة المالية وتحفيز تراكم رأس المال، ودعم الفعالية الاقتصادية.

إن التأثيرات الثانوية السلبية للابتكار في نشاط التأمين محدودة، فشركات التأمين لا تمثل تهديدا نظاميا، فحتى في حالة الخسائر غير المتوقعة فإنه يتم مواجهتها (تحملها) من طرف المساهمين الخواص أما الزبائن فيكونون في منأى عن تحمل خسائر كبيرة ما عدا فقدان عمولات التأمين المدفوعة. في المقابل التأثيرات الايجابية للابتكار في نشاط التأمين تتجلى في تعزيز الرفاه الاجتماعي للأفراد (على سبيل المثال في مجال المسؤولية المدنية فإن المتسببين في الأضرار يدفعون التعويضات للضحايا).

الجدول رقم 03: ترتيب الشركات الأكثر ابتكارا لسنة 2015 (قطاع الخدمات المالية)¹³ - TOP 50

المرتبة	الشركة	الدخل	EBIT %	TSR %	R&D spending
22	AXA	-14.4	0.6	58.4	NA
25	Allianz	-3.0	-37.4	29.1	NA
34	Fidelity	5.8	6.6	57.2	NA
36	VISA	7.8	12.5	48.1	NA
43	JP Morgan Chase	-3.5	-6.8	10.0	NA
48	MasterCard	13.5	12.9	70.7	NA

EBIT: Earnings Before Interest and Tax - أرباح قبل خصم الفوائد والضرائب

TSR: Total Shareholder Returns - مجموع عوائد المساهمين

R&D: Research and Development - البحث والتطوير

NA: غير محدد

المصدر: Michael Ringel and all, the most innovative companies, BCG report, december 2015.

في الواقع، لا يظهر بشكل واضح أن قطاع التأمين قطاع رائد في مجال الابتكار، على الأقل إذا تم مقارنته بقطاع الإعلام الآلي مثلا، وقد عززت بعض المؤشرات هذا الطرح في ترتيب أحسن الشركات ابتكارا على الصعيد الدولي الصادر عن BCG (Boston Consulting Group)، إلا أن ترتيب سنة 2015 (حسب ما يبينه الجدول أعلاه) الخاص بقطاع الخدمات المالية منح المرتبة الثانية والعشرين والخامسة والعشرين لشركتين ينشطان في قطاع التأمين وهما: AXA، Allianz¹².

ما تم ذكره في الدول رقم 02 يتعلق بترتيب الشركات العالمية الشاعلة في القطاع المالي فقط، وبالنظر للتأثير القوي للتطورات التكنولوجية في الفترة الحالية يمكننا تصور هيمنة شركات مثل Google و Apple و Microsoft على ترتيب أفضل 50 شركة في مجال الابتكار، ومع ذلك نجد الكثير الشركات التقليدية على القائمة، ومما لا شك فيه أنها استخدمت التقدم التكنولوجي إلى أهدافها المبتكرة.

إن التوجه الحالي لشركات التأمين في مجال الابتكار يركز على بعض الأصناف ذات العلاقة بالتطور الاقتصادي والاجتماعي للمؤسسات الاقتصادية وللأفراد، نذكر منها مايلي¹⁴:

- التأمين على سلسلة الإمداد أو التوريد ضد خطر عدم تسليم أو تأخير البضائع.
- التأمين ضد مخاطر الطاقات المتجددة (تأمين اللوحات الشمسية مثلا).
- التأمين ضد مخاطر إختراق المعلومات (تأمين الانترنت).
- التأمين ضد مخاطر السمعة.

- التأمين ضد المخاطر البيئية والتغيير المناخي.
 - التأمين ضد مخاطر نانوتكنولوجي.
 - التأمين التكافلي أو التعاوني المعتمد على المشاركة في تحمل المخاطر وفق مبادئ الشريعة الإسلامية.
 - التأمين الجزئي أو المصغر الموجه للأفراد ذو الدخل الضعيف.
- ويبين الجدول أدناه طبيعة الإعلانات الجديدة المبتكرة من طرف شركات التأمين التي ارتبطت بصفة كبيرة بتسويق منتجات التأمين القائمة لزيائن جدد وهذا في مقابل حجم أقل لمبيعات منتجات التأمين الجديدة (فترة الملاحظة 2009-2011).

الجدول رقم 04: عدد الإعلانات الخاص بمنتجات التأمين الجديدة

تغيير النظام	تسويق المنتج	تركيب/تفكيك	خدمات مساعدة	تغييرات/تحسينات	منتجات جديدة	المجموع	
04	174	40	09	77	29	334	عدد الإعلانات
01%	52%	12%	03%	23%	09%	%100	% من المجموع
00	94	10	02	41	08	155	المسؤولية المدنية
01	10	03	03	01	00	18	حوادث العمل
00	17	06	01	09	06	39	الأضرار
01	03	00	00	01	00	05	السيارات

Darren Pain & Jessica Villat, op-cit, p: 12.

المصدر:

كما نسجل أن نصف الإعلانات الخاصة بمنتجات التأمين الجديدة تعود لفرع المسؤولية المدنية (التأمين على الأشخاص/الحياة)، وهو الفرع الذي يتيح لشركات التأمين أكثر الفرص للابتكار في نشاط التأمين.

2-3 شروط تحرير الابتكار في قطاع التأمين¹⁵:

أ- الحاجة إلى الحد من الحواجز والعقبات التي تحول دون الابتكار:

- الحواجز والعقبات الداخلية (التركيز على الأسواق القائمة أكثر من الاستثمار في البحث والتطوير في الأسواق المستقبلية، ثقافة إدارة المخاطر، عملية الابتكار للتطوير).
- الحواجز والعقبات الخارجية (الحواجز التنظيمية، عدم الاستقرار التنظيمي، صعوبة الحصول على المعلومات والبيانات الأولية، صورة التأمين، ... الخ).

ب- من خلال مدخل إبتكار تعاوني متكيف مع قطاع التأمين وبدعم من المحيط الاقتصادي:

- يجب أن يكون مدخل وعملية الابتكار مطورة ومحترفة، فالابتكار يمثل تحدي إستراتيجي لجميع متعاملي قطاع التأمين في محيط غير مستقر ويتطور باستمرار، ولقد أدركت شركات التأمين أن المنظمات التي تتطور هي فقط تلك التي تتكيف بتطوير إجابات مبتكرة، حيث أن التحدي الحقيقي لشركات التأمين ليس النجاح في الابتكار (الذي سيتم نسخه لاحقاً من طرف المنافسين) بل تطوير "القدرة على الابتكار" أفضل من باقي المتعاملين (القدرة على الاستجابة بشكل أسرع).

- يجب تدعيم وتأييد "الابتكار التعاوني" كمدخل مهم، فتطوير القدرة على الابتكار الداخلي يعد شرط ضروري ولكنه غير كاف للبقاء في المنافسة، إذ من المهم أن تعرف شركات التأمين كيف تقوم بالتعاون مع محيطها الاقتصادي (الموردين، المهندسين المهرة، الموزعين، الزبائن، السلطات العمومية، الباحثين، الهيئات الأخرى وبعض الأحيان المنافسين) لتطوير الابتكارات بفعالية ونشرها على أوسع نطاق ممكن.

ثانيا- الجانب التطبيقي:

1- واقع الابتكار في قطاع التأمين في الجزائر:

إن شركات التأمين في الجزائر مدركة بأهمية الابتكار ودوره في تحصيل مخرجات معلوماتية أساسية لاستعمالها كمدخلات في عملية البحث والتطوير، إلا أن واقع الحال يشير إلى التأخر الكبير في اعتماد التكنولوجيات الجديدة للمعلومات والاتصالات في قطاع التأمين بالجزائر وهو ما يشكل عائقا كبيرا لعملية التجديد والابتكار للنشاط، ويجب التفريق في هذا الإطار بين نوعية المعلومات التي نتحدث عنها، فهناك معلومات تخص شركات التأمين على أساسها يتم تطوير النشاط، حيث يتعلق الأمر بمخاطر المحيط الداخلي والخارجي، ومعلومات أخرى تخص نشاط الشركة ذاته تساعد في الرفع من مستوى أدائها، هذه الأخيرة تم تخصيص هيئة تابعة لمديرية التأمين بوزارة المالية لضمان توفير هذه النوعية من المعلومات وهي مركزية المخاطر تتمثل مهمتها في جمع ومركزة المعلومات المتعلقة بعقود التأمين-الخسائر المكتتبة من قبل شركات التأمين وفروع التأمين الأجنبية المعتمدة¹⁶.

1-1 تصنيف الجزائر حسب مؤشر الابتكار العالمي:

تحتل الجزائر مراتب متدنية في تصنيف الدول حسب مؤشر الابتكار العالمي حيث احتلت سنة 2016 المرتبة 113 عالميا (من أصل 128 بلد مصنف)، ويعطينا هذا التصنيف نظرة حول وضعية الابتكار في الجزائر بشكل عام وفي المؤسسات الاقتصادية بشكل خاص، حيث أن بيئة الابتكار ومتطلباته غير متوفرة بالشكل اللازم الذي يسمح بتطور هذه العملية أو انتظار نتائج إيجابية منها.

الجدول رقم 05: تصنيف الجزائر حسب مؤشر الابتكار العالمي لسنة 2016

المؤشر	التنقيط 100-0	الترتيب العالمي
الترتيب العام	24.5	113
المؤسسات	45.7	113
البيئة السياسية	29.3	113
البيئة التنظيمية	51.7	104
بيئة الأعمال	56.3	110
رأس المال البشري والفكري	28.2	79
التعليم	48.9	60
التعليم العالي	35.6	64
البحث والتطوير	0.0	115
البنية التحتية	37.2	86
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	18.4	116
البنية التحتية العامة	51.5	15
البيئة المستدامة	41.8	68
تطور السوق	31.7	117
الانتماء	7.8	126
الاستثمار	33.3	78
التجارة، المنافسة، حجم السوق	53.9	90
تطور بيئة الأعمال	21.2	118
العمالة المؤهلة	20.9	112
مجموعات الابتكار	23.3	92
استيعاب المعرفة	19.3	104
مخرجات المعرفة والتكنولوجيا	17.7	100
خلق المعرفة	3.6	104
تأثير المعرفة	34.9	71
نشر المعرفة	14.5	120
مخرجات الإبداع	14.6	122
الأصول غير المادية	23.8	122
خلق السلع والخدمات	8.8	98
المنتجات عبر الخط	2.0	97

المصدر: Soumitra Dutta and all, The global innovation index 2016, P:176.

تجدر الإشارة إلى أن مؤشر الابتكار العالمي تم إطلاقه في إطار مشروع المعهد الأوروبي لإدارة الأعمال سنة 2007، بهدف تحديد المقاييس والمناهج التي تساعد على زيادة الابتكار في المجتمعات، ومتوسط الابتكار هو متوسط لمؤشرين فرعيين، هما¹⁷: المؤشر الفرعي الأول، ويشكل المدخلات الفرعية لمؤشر الابتكار، ويضم خمس ركائز، تشمل المؤسسات، ورأس المال البشري والفكري، والبنية التحتية، وتطور كل من الأسواق وبيئة الأعمال. أما المؤشر الفرعي الثاني، فيشكل المخرجات الفرعية لمؤشر الابتكار، ويضم ركيزتين: مخرجات المعرفة والتكنولوجيا ومخرجات الإبداع.

1-2 المؤشرات العامة لقطاع التأمين في الجزائر:

حقق قطاع التأمين في الجزائر سنة 2015 رقم أعمال قدره 127.9 مليار دج مقابل 125.5 مليار دج سنة 2014، أي بزيادة نسبة 2%، غير أنه يعتبر أقل حجم لرقم أعمال سجله القطاع خلال العشر سنوات الأخيرة، وهذا بتأثير سلبي مباشر لانخفاض أسعار المحروقات الذي أدى إلى انخفاض مداخيل البلد¹⁸.

الجدول رقم 06: حجم رقم أعمال قطاع التأمين في دول عربية مختارة لسنة 2015

البلد	رقم الأعمال (مليون دولار)	رقم الأعمال إلى عدد السكان (بالدولار)	معدل الاختراق (% من PIB)	حصة من السوق العالمي (%)	الترتيب العالمي
المغرب	3 122	90.8	3.05	0.07	51
مصر	2 108	23.0	1.91	0.05	60
الجزائر	1 162	31.8	0.82	0.03	69
تونس	823	73.1	0.68	0.02	80

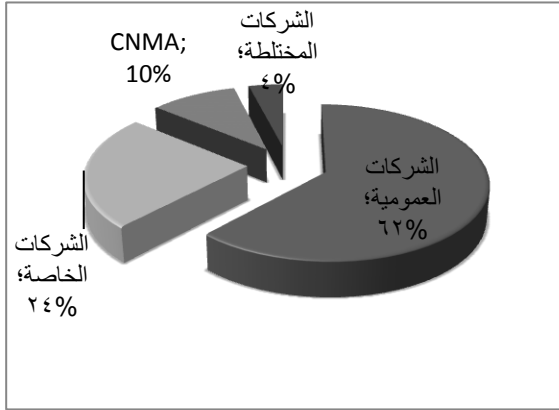
Swiss Re sigma, N°3/2016, op-cit, p:48.

المصدر:

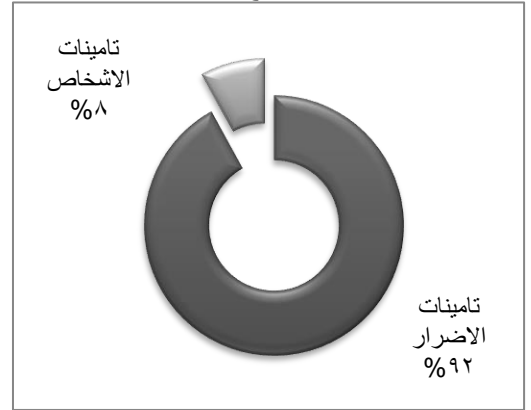
كما تشير الإحصائيات إلى نشاط 24 شركة تأمين في القطاع سنة 2015 مقابل 23 شركة سنة 2014، وهذا بعد اعتماد شركة متخصصة في تأمينات الأشخاص (AGLIC Algerian Life Insurance Company) المنشأة في إطار الشراكة الجزائرية الكويتية، وتشمل تركيبة قطاع التأمين في الجزائر الشركات التالية:

- 01 شركة لإعادة التأمين.
- 02 شركة متخصصة في التأمين على القرض العقاري وقروض التصدير على التوالي.
- 13 شركة تأمين على الأضرار.
- 08 شركات تأمين على الأشخاص.

الشكل رقم 05: هيكلية نشاط التأمين حسب الشركات لسنة 2015



الشكل رقم 04: هيكلية نشاط التأمين حسب الفروع لسنة 2015

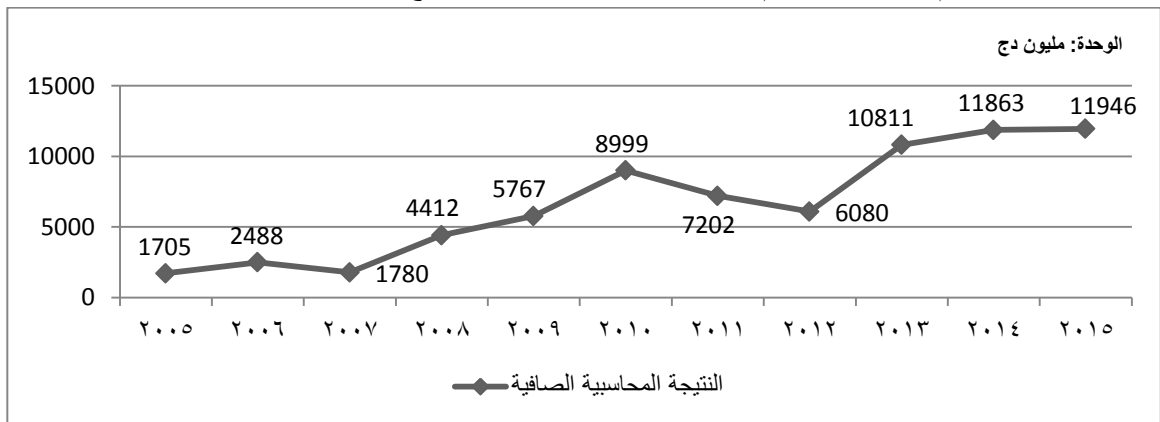


المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على:

direction des assurances, activités des assurances en Algérie, op-cit, p: 07.

تعتبر نسبة 24% حصة الشركات الخاصة في حجم الإنتاج المحقق لقطاع التأمين في سنة 2015 نسبة مهمة للقطاع الخاص يساعد في تعزيز المنافسة وتنويع المنتجات، الأمر الذي يساهم في دعم مجال الابتكار، غير أن تركيز النشاط على فرع تأمينات الأضرار بنسبة تجاوزت 90% يحد في الجهة المقابلة من إمكانيات الإبداع والتجديد في القطاع. إن إصدار السلطات العمومية في الجزائر للقانون 04-06 يستهدف توجيه شركات التأمين إلى التخصص وهذا بداية من سنة 2011 بخلق فروع تهتم أساسا بالتأمينات على الأشخاص، وبالفعل تم إنشاء أربعة شركات متخصصة في التأمينات على الأشخاص إضافة إلى شركة "كارييف الجزائر" التي تنشط منذ عدة سنوات. وعكس ما يعتقد فان العامل الديني ليس له تأثير كبير في تطور سوق التأمين في الجزائر (على الأقل بالنسبة للتأمينات على الأشخاص-الحياة)، حيث أظهر تحقيق تم إعداده سنة 2007 من طرف المجلس الوطني للتأمينات أن العامل الديني يأتي في مؤخرة الترتيب بين عوامل أخرى تعيق تطور السوق على غرار غياب الأصول للتأمين عليها، الإهمال أو عدم المبالاة، المداخليل الضعيفة، نقص الثقة في التأمينات، الإتفاق غير المجدي ... الخ¹⁹.

الشكل رقم 06: تطور حجم النتيجة المحاسبية الصافية لقطاع التأمين 2005-2015



المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على:

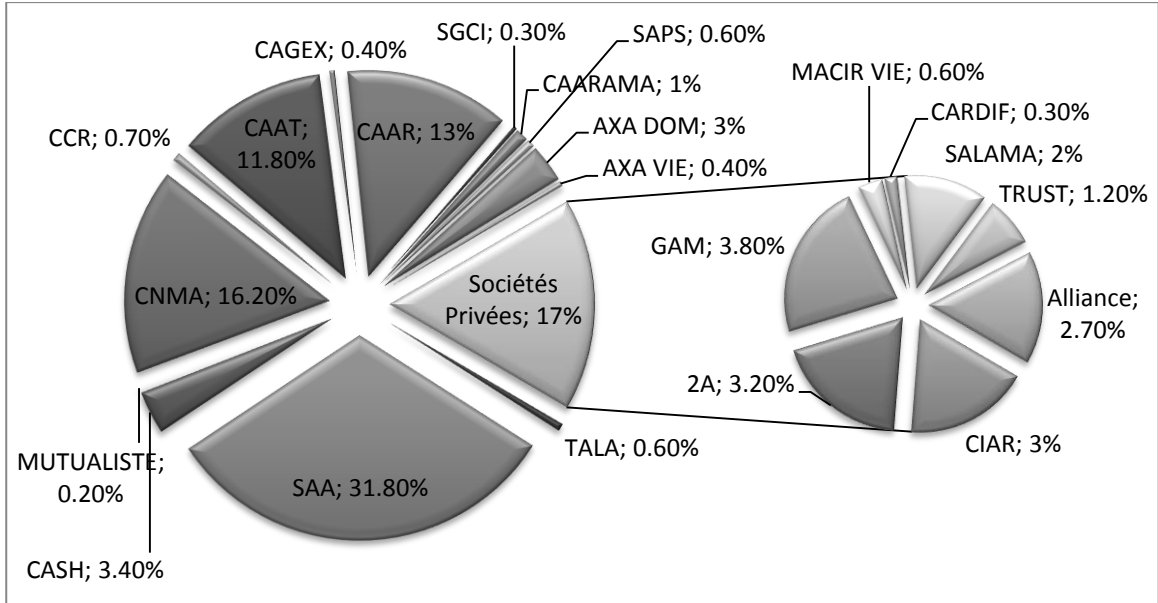
direction des assurances, activités des assurances en Algérie, op-cit, p: 52.

1-3 واقع العمالة في قطاع التأمين في الجزائر:

حسب دراسة أعدها المجلس الوطني للتأمينات حول العلاقة بين شركات التأمين والزبائن كشفت أن عدد كبير من المؤمن لهم يجهلون وجود منتجات تأمينية غير تلك المتعلقة بتأمين على السيارات، ويعود السبب في ذلك غياب أو ضعف نظام المعلومات، حيث لا يتم التكفل بالزبون إلا في حدود المشكلة أو الخطر الذي أتى لتغطيته إلى شركة التأمين، فحسب الدراسة ما يقارب 65% من موظفي شركات التأمين يخصصون وقتهم مع الزبون للشرح والاستماع وتقديم الاستشارة في حين 50% منهم يأخذ المبادرة لإعلام الزبون، كما بينت الدراسة النسبة الضعيفة للموظفين التجاريين (ما يقارب 16%) حيث جزء كبير منهم لم يستفد من أي تكوين متخصص في مجال التأمين أو في مجال آخر مرتبط بنشاط شركات التأمين²⁰.

في ذات السياق، بلغ عدد موظفي قطاع التأمين وإعادة التأمين سنة 2014 رقم 14434 موظف²¹، 12,2% منهم يمثلون المدراء والإطارات، 34,6% يمثلون الفئة المتوسطة للإطارات، 32,7% أعوان تحكم، و 20,5% أعوان تنفيذ.

الشكل رقم 07: توزيع مجموع الفئة العاملة قطاع التأمين على الشركات الناشطة سنة 2014



المصدر: Conseil National des Assurances, l'emploi et la formation dans le secteur des assurances en 2014, notes statistiques, p: 03.

كما سجل قطاع التأمين في الجزائر تطور متزايد في حجم الإنفاق العام على التكوين حيث بلغ سنة 2014 مبلغ 283 مليون دج، مقابل مبلغ 263 مليون دج سنة 2013 (نسبة الارتفاع 9,9%)، كما مثل حجم الإنفاق على التكوين نسبة 1,7% من الكتلة الأجرية في سنة 2014 مقابل نسبة 1,8% سنة 2013 (يلزم التنظيم القانوني المعمول به أن تفوق هذه النسبة 1% من الكتلة الأجرية)، ويبقى حجم الإنفاق المسجل رغم تطوره المتزايد ضعيفا

ولا يلبي الاحتياجات الحقيقية للقطاع، علما أن عامل التكوين يعد أساسيا لتطوير السوق الوطني للتأمين خصوصا في مجال المنتجات التأمينية والرفع من حجم رقم الأعمال.

أما من ناحية العملية يتم ضمان مسار التكوين من طرف مدارس ومعاهد متخصصة في التأمين على غرار:

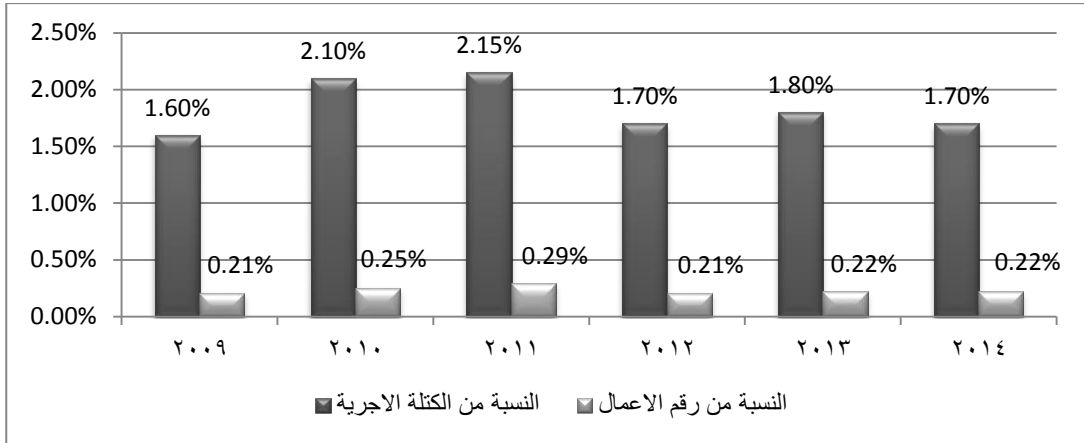
- المدرسة الدراسات العليا في التأمين (أنشأت سنة 2010).

- المعهد العالي للتسيير والتخطيط.

- المعهد الجزائري للدراسات العليا في المالية.

- معهد التمويل والتنمية المغربي.

الشكل رقم 08: تطور تمثيل الإنفاق العام للتكوين 2009-2014



المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مصادر مختلفة (notes statistiques – CNA)

2- مجالات التجديد والابتكار في قطاع التأمين في الجزائر:

2-1 التأمين المصرفي:

سجل قطاع التأمين في الجزائر 30 اتفاقية توزيع بين البنوك وشركات التأمين سنة 2015، حيث تنشط 750 وكالة بنكية في توزيع منتجات التأمين التي حققت رقم أعمال قدره 2.2 مليار دج لذات السنة.

الجدول رقم 07: نشاط بنك التأمين في الجزائر لسنتي 2014 و 2015 الوحدة: مليون دج

الشركة	2010	2011	2012	2013	2014	2015
SAA	123.8	124	151	285	320	489
CAAR	-	32	01	04	06	4
AXA assurances Algérie dommage	-	-	-	-	05	22
SAPS	-	-	0	18	42	64
Caarama assurance	-	22	62	166	246	169
Cardif El djazair	-	901	1072	1171	1331	1487
AXA assurances Algérie vie	901	-	01	05	13	27
المجموع	1024	1078	1287	1649	1963	2261

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على:

direction des assurances, activités des assurances en Algérie, op-cit, p: 19.

يعتبر التأمين المصرفي مجال مهم في تطوير منتجات التأمين في الجزائر ويدعم بشكل مباشر عملية الابتكار، وهذا بالنظر لحدثة هذا الفرع في القطاع والفرص الكبيرة الممكن استغلالها بين شركات التأمين والبنوك، هاته الأخيرة تمتلك شبكة توزيع أكبر وأهم من نظيرتها في التأمين من جهة، ومن جهة أخرى لكلا الوسيطيين الماليين خبرة في تخصصهما سيساهم في خلق ديناميكية أكبر في القطاع المالي، ويعتبر التزايد المطرد لحجم رقم الأعمال المحقق في هذا الفرع دليل على الإمكانات المتاحة (نسبة التطور بلغت أكثر من 120% خلال ست سنوات).

الجدول رقم 08: منتجات التأمين المصرفي الموزعة على مستوى البنوك

البنك	منتجات تأمينات الأشخاص	منتجات تأمينات الأضرار
البنك الوطني الجزائري BNA	- السفر والمساعدة في الخارج - التأمين المؤقت عند الموت	- التأمين على الكوارث الطبيعية - التأمين المنزلي الشامل
بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	- السفر والمساعدة في الخارج - الحوادث الفردية - عقد تأمين سداد الائتمان	- التأمين على الكوارث الطبيعية - التأمين المنزلي الشامل - التأمين الفلاحي
الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP	- منتج "صحتي" - منتج "الاحتياط الشامل"	//
BNP Paribas El Djazair	- الحماية الشاملة - التأمين المنزلي	- التأمين المحترف
Cardif El djazair	- تأمين المقترضين للخواص والمهنيين - تأمين احتياطي/صحي للزبائن - تأمين خاص بالمؤسسات - تأمين السفر	//

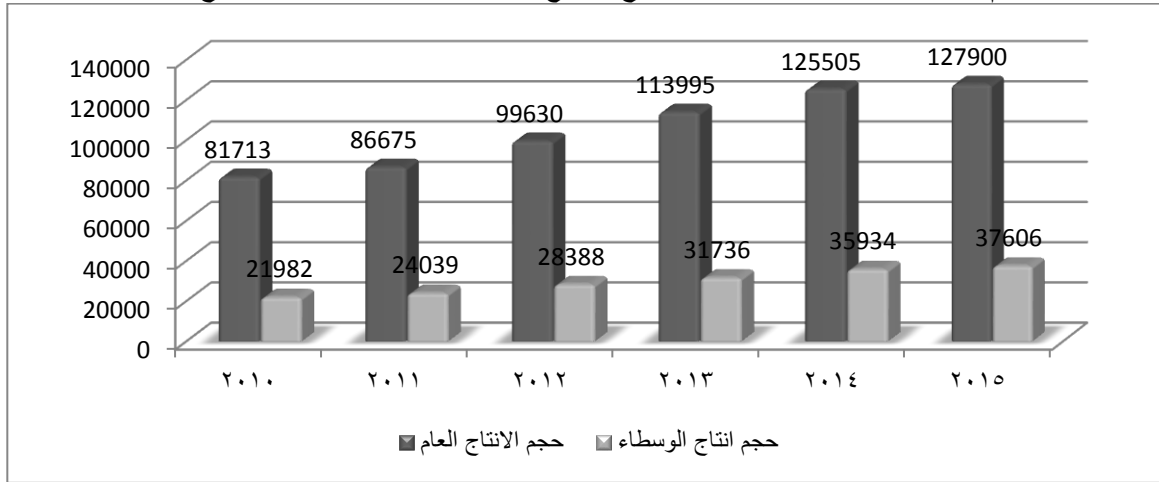
المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على المواقع الالكترونية للبنوك المختارة، تاريخ الاطلاع جانفي 2017.

اعتمدت فكرة بنك التأمين في الجزائر بهدف تطوير فرع تأمينات الأشخاص، خصوصا أن البنوك تملك خبرة واسعة في التعامل مع الزبائن ولها معرفة واسعة بممتلكاتهم الشخصية وتلك المرتبطة بنشاطهم المهني والاقتصادي.

2-2 شبكة التوزيع:

يحصي قطاع التأمين في الجزائر 1133 وكالة مباشرة و 1090 عون تأمين عام و 38 وسيط تأمين و 750 وكالة للتأمين المصرفي سبق ذكرها أعلاه، وقد ساهم وسطاء التأمين (أعوان عامون ووسطاء) في تحقيق 29% من رقم أعمال القطاع سنة 2015 بنسبة ارتفاع بلغت 05% مقارنة بالسنة التي سبقتها.

الشكل رقم 09: حصة وسطاء التأمين من إنتاج القطاع لسنة 2015 الوحدة: مليون دج



المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على:

direction des assurances, activités des assurances en Algérie, op-cit, p: 13.

إن الأرقام المسجلة من طرف الوسطاء في قطاع التأمين ايجابية تساهم في تنويع منتجات التأمين وتعزز المنافسة، تضاف هذه النتيجة إلى حصة القطاع الخاص في حدود الربع من حجم رقم الأعمال المحقق في القطاع.

2-3 الرقمنة:

يتطلب الابتكار في أي مؤسسة إلى قاعدة بيانات تفيد الشركة في تطوير منتجاتها وخدماتها لتعود بالفائدة الايجابية لها وللزبائن، والأكد أن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التأمين عموما سهل بشكل كبير في ممارسة النشاط، وقد برز هذا الجانب باعتدال Le Datamining (استخراج أو التنقيب عن المعلومات) الذي يسمح بالبحث عن معلومات محددة انطلاقا من قاعدة بيانات كبيرة اعتمدا على الخوارزميات في مجال الإحصاء والذكاء الاصطناعي والإعلام الآلي²².

في الجزائر، عمد المجلس الوطني للتأمينات (CNA) إلى اعتماد قاعدة بيانات مركزية للإحصائيات (BDCS) الذي يسمح باستعمال تقنيات Datamining بتقدير تطور حجم الإنتاج و/أو الأضرار لقطاع التأمين، وتحديد مختلف العلاقات بين مؤشرات القطاع.

من جانب آخر، تم سنة 2016 إطلاق برنامج يساعد على اتخاذ القرار في شركات التأمين من طرف ORIFINA وتم تسمية البرنامج IRIS (Insurance & Reinsurance Integrated System) عملت عليه مجموعة من مهندسي الإعلام الآلي فرع مجموعة Alliance Assurances، ويعمل هذا البرنامج على تسيير جميع أنشطة شركة التأمين المتعلقة بتجميع عمولات التأمين وتسيير العقود وتعويض الخسائر.

بالرغم من المجهودات المبذولة في مجال الرقمنة السابق ذكرها، لا يكمن الحكم بتطور أنظمة المعلومات والاتصال بقطاع التأمين في الجزائر، على الأقل بالنظر لبعض ممارسات النشاط خاصة فيما يتعلق بالتعويضات عن الخسائر المحققة التي تتميز ببطء آجال التنفيذ²³، ففي سنة 2015 تم التوقيع على اتفاقية تطهير ملفات التعويض من طرف الاتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين (UAR) وشركات التأمين على الأضرار التي تعود إلى سنوات 2010 و 2011 و 2012²⁴.

وباعلان امكانية الدفع الالكتروني في اكتوبر 2016 بالجزائر، اقدمت شركة التأمينات على الاشخاص "أمانة-AMANA" عن طريق موقعها الالكتروني على فتح المجال للمكتتبين بالتسجيل والاكتتاب عبر الخط خاص بالتأمين على السفر، وتعد هذه الخطوة سباقة في قطاع التأمين بالجزائر²⁵.

2-4 المنتجات التأمينية الجديدة-المبتكرة:

قام المجلس الوطني للتأمين (CNA) سنة 2016 بدراسة استقصائية على مستوى مجموعة من شركات التأمين العمومية والخاصة في الجزائر خصصت لموضوع الابتكار في قطاع التأمين (مقابلات مع مدراء ومسؤولي هاته الشركات)، وقد أبرزت هاته الدراسة اهتمام شركات التأمين الناشطة في القطاع بعملية الابتكار والتطوير ودورها في الرفع من مستويات الأداء كما ونوعا، كما خلصت أن عوامل النجاح - حسب المستجوبين - تتوقف على العنصر البشري والرقمنة وأنظمة المعلومات والاتصال والإدارة والتسيير²⁶.

عكس ما يمكن اعتقاده، تعمل جميع شركات التأمين العاملة في الجزائر على تطوير منتجاتها وتقديم صورة مبتكرة لنشاطها، وهذا يدل على حجم المنافسة في القطاع خصوصا بعد انخفاض الموارد المالية للبلد من جهة، وعلى الحركية التي تميز القطاع من جهة أخرى أساسا بعد صدور القانون رقم 04-06 في 20 فيفري 2006 (ارتفع حجم رقم الأعمال للقطاع بـ 176% مقارنة بسنة 2006)²⁷.

الجدول رقم 09: منتجات التأمين الجديدة-المبتكرة في قطاع التأمين في الجزائر

الشركات	المنتجات الجديدة-المبتكرة
الشركة الجزائرية للتأمين SAA	عرض "كفالة"، "الوفاء"، "حرفي/مهني" تأمين "فقدان الانتفاع"، فقدان الاستغلال"، "جميع الأخطار المحدد"، "أفضل تصليح"، "شراء قيمة القدم والاقطاع"
الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR	عرض "المساعدة الطرقية - Assistance auto "
شركة تأمين المحروقات Cash Assurance	عرض "المساعدة الطرقية - Assistance auto "
الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR	تأمين "قرض بيع السيارة" تأمين "السفر" التأمين "الصحي الوطني والدولي" تأمين "العودة في حالة الطوارئ"
الجزائرية للتأمينات 2A	التأمين "الصحي" منتجات أخرى "لتأمينات الأشخاص"
تأمينات الجزائر للأضرار AXA Assurance Algérie dommage	عرض خاص "التأمين على السيارات" تأمين "الاحتياط الجماعي والصحي"
تعاضدية التأمين الجزائرية لعمال التربية والثقافة MAATEC	عرض "المساعدة الطرقية - Assistance auto "
الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA	عرض "دار الفلاح"
مصير للحياة MACIR Vie	خدمة "التأمين الصحي للمجموعة" تأمين "حج-عمرة" تأمين "الصحة المحلية"

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على منشورات الشركات المعنية على مواقعها الالكترونية.

من جانب آخر، تعتمد بعض شركات التأمين العاملة في الجزائر على التواصل مع زبائنهم والجمهور العام ن خلال سبر الآراء المعلن عبر مواقعها الالكترونية الرسمية، وهذا على غرار شركة CAAR التي طرحت سؤالاً مفاده: ما هو الجانب الذي يتوجب تطويره وتحسينه، وكانت نسبة الإجابات موزعة كمايلي: 57.9% نوعية الاستقبال، 18.3% الاستشارة والتوجيه، 11.7% قرب الوكالات، 12.1% تنوع المنتجات.

بدورها طرحت شركة CAAT سبرا للآراء حول: كيف تعرفت على الشركة، وأنت نتائج الإجابات كمايلي: 26.6% عبر السمع، 24.4% عبر النت، 19.3% عبر الصحافة، 16.1% عبر المعارض، 6.3% عبر التأمين المصرفي.

كما تعتبر شركة CCR الوحيدة في قطاع التأمين بالجزائر من تمتلك خلية للإستراتيجية والتطوير، وهي تماثل خلية أو مديرية البحث والتطوير (R & D)، هذه الأخيرة تعتبر بمثابة المحرك الرئيسي في تطوير وتجديد النشاط داخل أي مؤسسة اقتصادية أو مالية.

تسعى العديد من شركات التأمين في الجزائر سواء العمومية أو الخاصة إلى إعادة هيكلة محافظتها التي لا يزال منتج "تأمين السيارات" يهيمن عليها على حساب منتجات مهمة أخرى على غرار تأمينات الأشخاص، علما أن عدد المنتجات المعروضة من طرف شركات التأمين كان في حدود 85 منتج سنة 2006²⁸ ليصل حاليا إلى أكثر من 100 منتج في التأمين وإعادة التأمين²⁹، ولعل أبرز المنتجات الواعدة في قطاع التأمين في الجزائر التي يمكن التعويل عليها في خلق صورة مبتكرة للقطاع تتمثل في:

- التأمين المدرسي للمؤسسات العمومية والخاصة.

- استرجاع الرفات من الخارج.

- المسؤولية المدنية للوكلاء الاجتماعيين.

- الحماية القانونية.

- التأمين التكافلي في تأمينات الأشخاص.

- المساعدة الطرقية.

2-5 التأمين التكافلي:

إن السعي لتطوير منتجات التأمين في الجزائر من خلال اعتماد على عملية الابتكار لا يمكن أن تغفل فئة مهمة من الزبائن التي تجد في شركات التأمين التقليدي سببا في عزوفها عن اقتناء المنتجات التأمينية بشكل عام وهذا بسبب المحاذير الشرعية، وعليه ستمثل منتجات التأمين التكافلي³⁰ مخرجا مهما في هذا الجانب بل يمكن أن يكون فرعا واعدة لتطوير وتنويع نشاط التأمين في الجزائر.

الجدول رقم 10: تطور منتج التأمين التكافلي لشركة السلامة للتأمينات الوحدة: مليون دج

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015
منتج التأمين التكافلي	2540	2796	3276	4015	4491	4707
نسبة النمو	-	10.07%	17.16%	22.55%	11.85%	4,80%
حصة السوق	03%	03%	03%	04%	04%	04%

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مصادر متعددة (تقارير المديرية العامة للتأمينات).

تعد شركة سلامة للتأمين (أنشأت سنة 2000)³¹ الوحيدة على مستوى القطاع في الجزائر من تسوق هذا المنتج، ويمثل التأمين التكافلي فرصة حقيقية لتقديم منتجات تأمينية جديدة خصوصا وأنه ينتمي لفرع التأمينات على الأشخاص، كما أن منتج التأمين التكافلي يعتبر مشروع قيد التطوير حتى على الصعيد العربي والعالمي، فالمنتج يحمل صورة أو نظرة شرعية لنشاط التأمين عموما بالنسبة للمجتمعات الإسلامية من جهة، ويمثل نمطا مختلفا في المعالجة والتعامل لنشاط التأمين بالنسبة للاقتصاد العالمي من جهة أخرى.

2-6 الإطار التنظيمي والقانوني:

لا تستطيع شركات التأمين أن تمارس نشاطها إلا في حدود الإطار التنظيمي والقانوني المسموح به، وعليه فإن عملية الابتكار تبقى مرهونة بمواكبة المشرع الجزائري لرغبة وتطلعات شركات التأمين في الجزائر حيث لا يجب أن يمارس دور المقيد دون إهمال دور المراقب، وفي هذا الإطار نجد أن قانون 07-95 الصادر في 25 جانفي 1995 يعتبر من أهم وأبرز القوانين التي شهدها قطاع التأمين في الجزائر بإلغاء مبدأ التخصيص وفتح سوق المنافسة ووضع بعض الآليات الجديدة لضمان تنظيم ومراقبة أفضل.

وتم تعديل الأمر رقم 07-95 بإصدار القانون رقم 04-06 الصادر في 20 فيفري 2006 للأسباب التالية³²:

- ضعف حصة قطاع التأمين من الناتج المحلي الخام (ما يقارب 0.82% سنة 2015).

- نقص الشفافية في السوق.

- منافسة محدودة بشكل حصري تقريبا على الأقطار.

- مراقبة غير كافية من طرف السلطات العمومية.

- صغر محافظ شركات التأمين.

- نقص احترافية أعوان التأمين.

- ضرورة تحرير المزيد من السوق.

ولا يزال المشرع الجزائري مستمرا في تطوير الإطار القانوني لقطاع التأمين مواكبا في ذلك حاجيات القطاع والتغيرات والتطورات التي يشهدها سواء على المستوى المحلي أو الدولي³³.

ثالثا - الاستنتاجات والتوصيات:

تمكنا من خلال دراستنا لموضوع هذا البحث من رصد مجموعة من النتائج التي على أساسها قمنا باختبار

الفرضيات، وعليه ثبت لنا صحة ونفي الفرضيات وفق الشكل التالي:

- الفرضية الأولى: ثبت صحة هذه الفرضية حيث أن الدور الاقتصادي للتأمين في الدول المتقدمة متطور بشكل كبير عنه في الدول العربية ومنها الجزائر، وهذا على مستوى جميع المؤشرات المعتمدة ذات العلاقة، وهي وضعية مبررة تماما بالنظر لمساهمة هذه الدول في الاقتصاد العالمي بشكل عام.

- الفرضية الثانية: ثبت صحة هذه الفرضية، حيث سجلنا الحاجة الملحة لشركات التأمين لعملية الابتكار لتطوير منتجاتها والرفع من مستوى أدائها، وإن اختلفت مدخلات ومخرجات عملية الابتكار.

- الفرضية الثالثة: ثبت صحة هذه الفرضية كذلك، فمجالات الابتكار في نشاط التأمين تتعدد تبعا لتعدد المخاطر التي تواجه هذا النشاط، وقد نجد تناظر في المداخل المعتمدة من طرف شركات التأمين حسب بيئة العمل التي تنشط فيها ومستوى الاقتصاد.

- الفرضية الرابعة: ثبت خطأ هذه الفرضية، حيث أن موضوع الابتكار في قطاع التأمين بالجزائر مطروح بقوة من طرف الشركات الناشطة وهناك إدراك تام بأهمية هذا المدخل في عملية تطوير النشاط والقطاع، حيث مجهودات ومحاولات حثيثة لشركات التأمين في الجزائر في مجال البحث الدائم عن فرص جديدة.

إن الابتكار هو السبيل الوحيد الذي يضمن استمرارية المؤسسة، وحسب المؤشرات قطاع التأمين في الجزائر يتوجب الشركات الناشطة سواء العمومية أو الخاصة، الوطنية أو الأجنبية، الاستمرار في نهج الابتكار تدعيما لقدراتها التنافسية وحفاظا على صورتها السوقية، ويتطلب تنفيذ هذه المقاربة في الجزائر تحديدا التركيز والاهتمام بالمحاور التالية:

- المواقع الالكترونية للشركات.
- الدفع الالكتروني وتطوير علاقة مرقمنة مع الزبائن.
- يمر الابتكار حتما بتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC).
- وضع نظام بالأهداف لخلق الكفاءة والتنافسية.
- لا بد من استغلال جميع وسائط التكنولوجيا والتي يجب الإشارة أنها تبقى وسيلة وليس غاية في الابتكار، كما أن مراقبة السلطات العمومية لهذه العملية بإزالة جميع القيود التنظيمية التي يمكن أن تعيقها أمر ضروري للنجاح.

الهوامش والمراجع:

- ¹ Swiss-Ré Sigma, n°3-2016.
- ² Daniel Staib & Mahesh Puttaiah, **l'assurance dans le monde en 2014: retour à la vie**, Swiss Re, rapport N°04/2015, p: 02.
- ³ Swiss-Ré Sigma, n°3-2016.
- ⁴ Ward D & Zurbrugg R, **does insurance promote economics growth? evidence from OECD countries**, journal of risk and insurance, 67 (4), 2000, pp: 489-506.
- ⁵ North D, **le processus du développement économique**, éditions d'Organisation, Paris, 2005.
- ⁶ Marcel Mulumba-Kinga T & Pierre Devoder, **l'organisation du marché des assurances et l'impact de l'industrie des assurances sur l'économie cas de la R. D. Congo**, working paper, Louvain school of management research institute, 2001/01, p: 09.
- ⁷ Caroline Dubé & autres, **l'innovation - définitions et concepts**, document de travail, janvier 2012, p: 01.
- ⁸ بدون اسم باحث، **الابتكار - ورقة المعلومات الأساسية**، ورقة عمل، قمة توصيل العالم العربي، 07-05 مارس 2012، الدوحة - قطر، ص: 01.
- ⁹ Jean-Claud Seys et autres, **l'innovation dans l'assurance**, premier livre blanc, DRIRE, Ile-de-France, 2010, p: 07.

- ¹⁰ Jean-Claud Seys et autres, op-cit, p: 07.
- ¹¹ OCDE, **la mesure des activités scientifiques et technologiques: principes directeurs proposés pour le recueil et l'interprétation des données sur l'innovation technologiques**, Manuel d'OSLO, commission européenne Eurostat.
- ¹² احتلت الشركات التالية تاليا المراتب الخمسة الأولى: Apple، Google، Tesla Motors، Microsoft، Samsung.
- ¹³ انخفض ترتيب شركة AXA سنة 2016 إلى المرتبة 30، وشركة Allianz إلى المرتبة 33.
- ¹⁴ Darren Pain & Jessica Villat, op-cit, pp: 11-12.
- ¹⁵ Jean-Claud Seys et autres, op-cit, pp: 55-62.
- ¹⁶ Benilles Billel, **l'évolution du secteur algérien des assurances**, Colloque international sur Les sociétés d'Assurances Takaful et les sociétés d'assurances Traditionnelles Entre la Théorie et l'Expérience Pratique, Université Ferhat Abbas SETIF, 25 – 26 Avril 2011, p: 08.
- ¹⁷ Soumitra Dutta and all, **The global innovation index 2016**, op-cit, P:14.
- ¹⁸ direction des assurances, **activités des assurances en Algérie**, ministère des finances, direction générale du trésor, rapport 2015, p: 03.
- ¹⁹ Abdelhakim Benbouabdellah, **il est impératif de faire dans l'innovation**, revue de l'ASSURANCE N°1 - Juin 2012, Conseil National des Assurances, p: 16.
- ²⁰ Amour Hiba, **former à informer**, le bulletin des assurances, le conseil national des assurances, N 06, janvier 2007, p: 02.
- ²¹ ارتفع عدد الموظفين في قطاع التأمين في الجزائر إلى 14855 موظف سنة 2015.
- ²² يوجد العديد من برامج datamining مطبقة في دول العالم، منها برامج حرة (Weka، KNIME، Orange)، وبرامج تجارية (SPSS، KXEN).
- ²³ بلغ حجم التعويضات سنة 2015 مبلغ 71.08 مليار دج بنسبة ارتفاع بلغت 15% مقارنة بالسنة التي سبقتها.
- ²⁴ Direction des assurances, **activités des assurances en Algérie**, op-cit, p: 20.
- ²⁵ Mourad ZENIKHRI, **les sociétés d'assurances se mettent aux TIC**, Bulletin des assurances N°37, conseil national des assurances, 4^{ème} trimestre 2016, p: 09
- ²⁶ للاطلاع على نتائج الدراسة:
- العدد 13 من مجلة التأمين (revue de l'assurance) الصادر للفترة أفريل-جوان 2016، المجلس الوطني للتأمينات.
- ²⁷ أهم أهداف القانون رقم 04-06: التفريق بين تأمينات الأشخاص وتأمينات الأضرار، اعتماد شركات جديدة متخصصة في تأمينات الأشخاص، اعتماد التأمين المصرفي، اعتماد مكتب متخصص في التسعير، إنشاء مدرسة تكوين متخصصة في التأمين.
- ²⁸ Gasmia Ahmed, **Vers une plus grande protection des assurés**, Quatrième forum des assurances, "Partenaires" N° 59 du Janvier 2006", Mensuel de "la chambre française du commerce et d'industrie en Algérie", à partir du site d'internet: www.cna.dz/index.php?option=com_content&task=view&id=849&Itemid=214
- ²⁹ KPMG Algérie, **guide investir en Algérie**, 2012, P: 269.
- ³⁰ التأمين التكافلي هو عقد تأمين جماعي يلتزم بموجبه كل مشترك فيه بدفع مبلغ معين من المال على سبيل التبرع لتعويض المتضررين منهم على أساس التكافل والتضامن عند تحقق الخطر المؤمن منه.
- ³¹ أنشأت الشركة الأم سنة 1979 بإمارة دبي بدولة الإمارات العربية المتحدة.
- ³² KPMG Algérie, op-cit, P: 272.
- ³³ للإطلاع على أهم وآخر القوانين والتنظيمات المتعلقة بقطاع التأمين يمكن الرجوع إلى الموقع الإلكتروني للمجلس الوطني للتأمينات: