

مردودية شبكات التوزيع في شركات التأمين على الأضرار- دراسة تطبيقية على إحدى
المديريات الجهوية للشركة الجزائرية للتأمينات-

The cost-effectiveness of distribution channels in damages insurance companies - an applied study on one of the regional directorates of the Algerian Insurance Company -

د. عراس أمانة*

جامعة سطيف 1، الجزائر

Arres.amina@gmail.com

تاريخ النشر: 2021/05/24

تاريخ القبول: 2021/03/10

تاريخ الاستلام: 2020/12/30

ملخص:

تناولت هذه الدراسة موضوع مردودية شبكات توزيع التأمين على الأضرار، من جانب نظري وتطبيقي من خلال دراسة حالة إحدى شركات التأمين على الأضرار الجزائرية. وقد توصلنا إلى أن شركات التأمين على الأضرار الجزائرية تعتمد على شبكات محددة وتقليدية لتوزيع منتجاتها، إلا أن هذه الشبكات المعتمدة تحقق لها مردودية تختلف درجتها باختلاف طبيعة وحجم نشاطها وكذا حجم ونوع تكاليفها.

الكلمات المفتاحية: شركات التأمين على الأضرار، شبكات التوزيع، المردودية

تصنيف JEL: D30 , G22, M31.

Abstract:

this study addressed the issue of the cost-effectiveness of insurance distribution networks on damages, from a theoretical and practical side, through a case study of an Algerian damage insurance company. We have concluded that the Algerian damages insurance companies rely on specific and traditional networks to distribute their products. However, these approved networks achieve returns that vary in degree according to the nature and size of their activity and the size and type of costs.

Keywords: Damage insurance companies, Distribution channels, the cost-effectiveness.

Jel Classification Codes: D30 , G22, M31.

* المؤلف المرسِل: عراس أمانة

I. تمهيد:

تعتمد شركات التأمين على الأضرار شبكة توزيع معينة من أجل إيصال خدماتها إلى مجموع المؤمن لهم من جهة، وتعظيم إنتاجها وتخفيض تكاليفها من جهة أخرى، لذلك بات من الضروري وضع شبكة التوزيع المثلى التي تضمن الصورة الجيدة للشركة وتحقق لها أعلى مردودية. فقياس وتقييم المردودية في شركات التأمين بصفة عامة وفي شبكات التوزيع التابعة لها بصفة خاصة يساعدها على تقييم نشاطها، معرفة الانحرافات واتخاذ القرارات الملائمة لتصحيحها من أجل ضمان نجاحها واستمرارها، فالمردودية هي الحكم الأولي على مدى فعالية التسيير والقدرة على تحقيق النتائج المرغوبة.

إشكالية الدراسة:

مما سبق تتجلى إشكالية دراستنا في صيغتها التالية:

كيف يتم قياس مردودية شبكات التوزيع في شركات التأمين على الأضرار؟

الأسئلة الفرعية:

وللإلمام بأكبر قدر من جوانب الموضوع نتفرع عن الإشكالية العامة الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي شركات التأمين على الأضرار؟ وما المقصود بشبكات التوزيع فيها؟

- ما المقصود بمردودية شبكات التوزيع في شركات التأمين على الأضرار؟

- فيما تتمثل أهمية تقييم مردودية شبكات التوزيع في شركات التأمين على الأضرار؟

أهمية الدراسة:

إن أهم ما تمثله هذه الدراسة كونها حلقة وصل في سلسلة البحوث التطبيقية، والتي تهدف لمعالجة وتحليل جانب مهم من نشاط شركات التأمين، فموضوع تقييم مردودية شبكات توزيع التأمين على الأضرار من أهم المواضيع التي تطرح في الميدان.

وتكمن أهمية هذه الدراسة في لفت انتباه المسؤولين بشركات التأمين والمهتمين بنشاط التأمين إلى الدور الذي تلعبه هذه الشبكات في تحقيق الفارق والنجاح، ومدى أهمية اختيار الشبكة المثلى التي تضمن إيصال المنتج في أحسن صورة للزبون وتحقيق المردودية اللازمة للشركة وبأقل التكاليف الممكنة.

أولاً: تعريف شركات التأمين على الأضرار وشبكات التوزيع فيها

1. تعريف شركات التأمين على الأضرار

تتخصص هذه الشركات بصفة أساسية في تأمين الممتلكات (التأمين على الأشياء) والمسؤولية المدنية تجاه الغير، حيث تأمين الممتلكات يغطي المخاطر التي يتعرض لها الشخص أو المنشأة في ممتلكاتهم (الأصول والمنقولات)، كالتأمين من الحريق، التأمين من السرقة وتأمين السيارات، أما فيما يتعلق بتأمين المسؤولية المدنية تجاه الغير فهو ضمان المؤمن له عند رجوع الغير عليه بسبب الأضرار الواقعة عن خطأ ارتكبه، فهو يرمي إلى تغطية المؤمن له من المبالاة التي يدفعها للغير إذا تحققت مسؤوليته، مثل تأمين المسؤولية المدنية ضمن وثيقة التأمين على السيارات، وتأمينات الحريق وغيرها (Corfias, 2000, p 14).

2. تعريف شبكات التوزيع في شركات التأمين على الأضرار

يمكن تعريف شبكات التوزيع بأنها:

- مجموع المتدخلين في سلسلة إيصال المنتج إلى المستهلك النهائي (Marie Camille Debourg, 2004, p 253)
 - مجموع الوسائل التي تعتمد عليها شركات التأمين لإيصال خدماتها إلى المؤمن لهم في المكان والوقت المناسب.
 - مجموع المنافذ والمسالك التي تعتمد عليها شركات التأمين لإيصال مختلف منتجاتها إلى زبائنها، وتتمثل في مكاتبا المباشرة والوكلاء، السماسرة، الوسطاء.....إلخ.
- وحى تكون هذه الشبكات فعالة يجب على شركات التأمين أن تتمكن من التحكم في متغيرين أساسيين هما: رضا الزبون من جهة وتحقيق المردودية المناسبة المبتغاة من هذه الشبكات (Rao, 2004, p 2) أمام هذه المستلزمات وجب على شركات التأمين البحث عن كيفية تمكها من:
- تقوية وتحسين شبكتها التوزيعية؛
 - التوفيق بين الشبكة وحاجيات الزبائن؛
 - تحسين مردودية جميع وسائل التوزيع.
- وتعتمد شركات التأمين على الأضرار على هذه الشبكات بهدف:
- جمع المعلومات وتحليلها من أجل تسهيل عملية اتخاذ القرارات ورسم السياسات وتحديد الأهداف التي من شأنها تسهيل عملية إيصال الخدمة التأمينية للمكان الملائم وبالشكل والوقت المناسب؛
 - تسهيل عملية الاتصال بالمؤمن لهم الحاليين واستقطاب وجذب زبائن مرتقبين عن طريق دخول أسواق جديدة؛

- تحسين حصتها من السوق وتحقيق أكبر انتشار لمنتجاتها؛
- زيادة حجم المبيعات من المنتجات التأمينية التي تقدمها الشركة؛
- تقليل التكاليف والرفع من مردودية الشركة (Rao, 2004, p 2)

3. طرق اختيار شبكات التوزيع في شركات التأمين على الأضرار

تعتمد شركات التأمين على الأضرار في عملية اختيار شبكة التوزيع على عدة طرق منها: (بيرسون وآخرون، 2010، 270-271 p)

1. مقارنة معدلات العائد

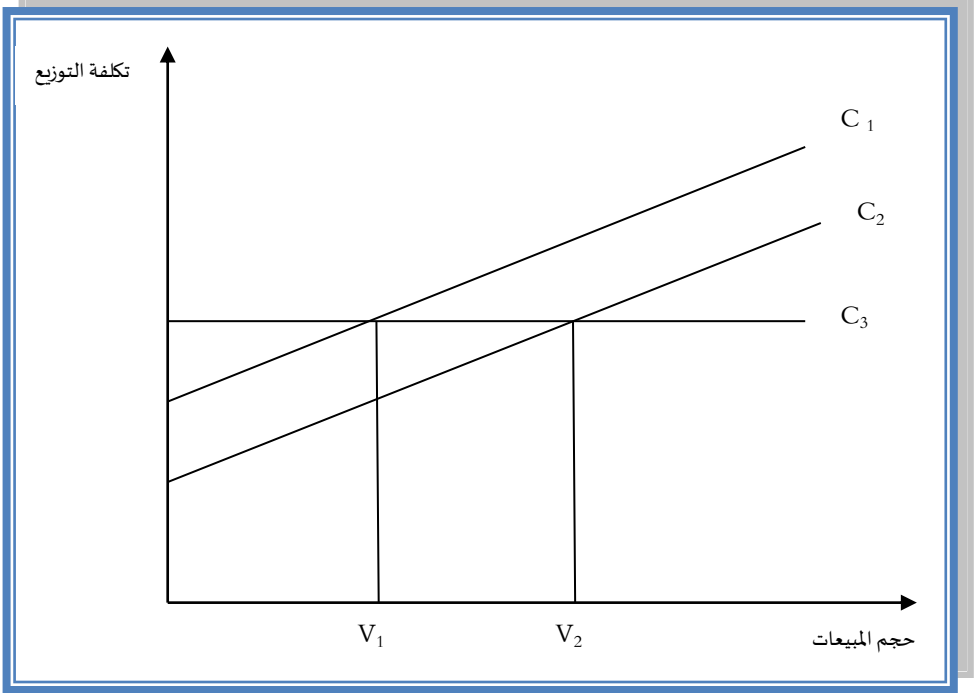
إذا لم تتمكن شركة التأمين من التمييز بين التكاليف الثابتة والمتغيرة وتطورها حسب حجم المبيعات، فإنها تحاول تقدير التكلفة الكلية لكل شبكة من الشبكات على أساس المستوى المرتقب من المبيعات، فمثلا تكلفة شبكة التوزيع بالنسبة للوسطاء تتمثل في العمولات التي يتحصلون عليها، ويحسب العائد لكل قناة كما يلي:

$$\text{العائد} = (\text{رقم الأعمال} - \text{تكلفة التوزيع}) / \text{تكلفة التوزيع}$$

2.3 مقارنة التكاليف ومستوى المبيعات

تعتمد هذه الطريقة على المقارنة بين تكاليف الشبكة ومستوى المبيعات الذي تحققه، ولا تصلح هذه الطريقة إلا إذا تمكنت شركة التأمين من التمييز بين التكاليف الثابتة والتكاليف المتغيرة للتوزيع وبعدها يسهل عليها أن تقارب بين تقديرات التكاليف الثابتة والمتغيرة لكل شبكة، وأنه من السهل أن نلاحظ أنه عند مستوى معين من حجم المبيعات تكلفة الشبكتين تكون متساوية، حيث على يسار هذا المستوى تكون إحداها أقل تكلفة، وتكون الشبكة الأخرى أقل تكلفة على يمين نفس المستوى من حجم المبيعات، كما هو موضح على الشكل التالي:

الشكل رقم(1):مقارنة تكاليف شبكات التوزيع في شركات التأمين



المصدر: نصيب رجم، إدارة أنظمة التوزيع، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006، ص 72.

حيث أن:

- C_1 : شبكة التوزيع الأولى؛
 - C_2 : شبكة التوزيع الثانية؛
 - C_3 : شبكة التوزيع الثالثة؛
 - V : حجم المبيعات حيث أن $V_1 < V_2$.
- من خلال الشكل يتضح أنه:

- عند النقطة (V_1) الشبكة الأولى والثالثة لهما نفس التكلفة؛
 - عند النقطة (V_2) الشبكة الثالثة والثانية لهما نفس التكلفة؛
 - على يسار النقطة (V_1) تفضل الشبكة الثالثة عن الثانية؛
 - على يمين النقطة (V_2) يقع الاختيار على الشبكة الثانية.
- يتم الاختيار النهائي على أساس قيمة فارق المبيعات المنتظرة إلى فارق تكاليف التوزيع، من خلال حساب النسبة التالية:

$$(V_1 - V_2) / (C_1 - C_2)$$

3.3 استعمال النماذج

لقد تم إعداد عدد كبير من النماذج المساعدة في اتخاذ القرار فيما يخص شبكات التوزيع، ولعل أسهلها هو نموذج التعويض، ويتمثل هذا النموذج في تحديد العوامل التي تؤثر على النجاح المستقبلي وترجيح هذه المعايير أو العوامل بقيم ثم إعطاء نقطة لكل شبكة من شبكات التوزيع.

لنقتض أن شركة التأمين حددت أربعة معايير لإجراء عملية المقارنة، وهذه المعايير تعبر عن أربعة جوانب تراها شركة التأمين أساسية وهي:

- فعالية التوصل إلى المؤمن لهم؛
 - الهامش المنتظر؛
 - تكلفة الشبكة؛
 - الاستقلالية تجاه الشبكة التوزيعية.
- نأخذ على سبيل المثال المحاكاة التالية:
- الشبكة الأولى: توزيع المنتجات التأمينية عن طريق سماسرة التأمين؛
 - الشبكة الثانية: توزيع المنتجات التأمينية عن طريق الوكالات المباشرة؛
 - الشبكة الثالثة: توزيع المنتجات التأمينية عن طريق الوكلاء العامين؛
 - الشبكة الرابعة: توزيع المنتجات التأمينية عن طريق شبائيك البنوك.

يجدر بنا الإشارة إلى أن مختلف البيانات الموضحة في الجدول التالي افتراضية، ويستلزم الحصول عليها القيام بإجراء استبيان وتحليل نتائجه بالاعتماد على برنامج تحليل البيانات، وعليه فالنتائج المتحصل عليها تختلف باختلاف البيانات المعطاة:

الجدول رقم (1): نموذج حول تقييم شبكات التوزيع في شركات التأمين.

السلم: من 1 إلى 10

العامل	الترجيح	الشبكة الأولى		الشبكة الثانية		الشبكة الثالثة		الشبكة الرابعة	
		العلامة المرجحة	العلامة	العلامة المرجحة	العلامة	العلامة المرجحة	العلامة	العلامة المرجحة	العلامة
فعالية التوصل إلى المؤمن لهم	0.25	7	1.75	8	2	8	2	5	1.25
البامش المنتظر	0.40	8	3.2	8	3.2	7	0.8	6	2.4
تكلفة العملية	0.25	6	1.5	7	1.75	8	2	5	1.25
استقلالية المؤسسة اتجاه الشبكة التوزيعية المختارة	0.10	10	1	0	0	0	0	6	0.6
	1	/	7.45	/	6.95	/	4.8	/	5.5

المصدر: نصيب رجم، مرجع سبق ذكره، ص 73 (بتصرف).

بناء على النتائج المتحصل عليها في الجدول، فإن الشبكة التوزيعية الثالثة أفضل من القنوات الأخرى.

ثانيا: مردودية شبكات التوزيع في شركات التأمين على الأضرار

1. تعريف مردودية شبكات التوزيع في شركات التأمين على الأضرار

بالنسبة لشبكات التوزيع في شركات التأمين على الأضرار سواء المباشرة أو الغير المباشرة، فمفهوم المردودية فيها هو نفسه، أي أن مردودية أي شبكة من شبكات التوزيع فيها هي العلاقة الموجودة بين النتائج المتحصل عليها والوسائل التي استخدمت للحصول على هذه النتائج.

لكن على مستوى الشبكات لا يمكن حساب المردودية المالية والاقتصادية، لأن شبكات التوزيع ليس لها رأس مال اجتماعي أو أموال خاصة بها منفصلة عن تلك الخاصة بالشركة ككل، والمردودية التي يتم حسابها على مستوى هذه الشبكات هي المردودية التجارية لنشاطها أين يتم تقييم أداء كل شبكة من الشبكات بالمقارنة بين النتيجة و رقم الأعمال المحقق (خارج الضرائب) وهو الذي يشمل مستوى النشاط، لمعرفة ما إذا كانت الشبكة تحقق نتيجة كافية من المبيعات لتغطية تكاليفها الثابتة والمتغيرة.

كما توجد نسب أخرى تستخدمها شركات التأمين على الأضرار لتقييم مردودية كل شبكة من شبكات التوزيعية، سيتم التطرق إليها لاحقا.

2. العوامل المؤثرة في مردودية شبكات توزيع التأمين على الأضرار

يمكن تقسيم العوامل المؤثرة في مردودية شبكات توزيع التأمين على الأضرار إلى:

1.2 ارتفاع التكاليف

يعود ارتفاع التكاليف إلى الارتفاع في كل التكاليف المتغيرة والتكاليف الثابتة:

- ارتفاع التكاليف المتغيرة: تعرف التكاليف المتغيرة على أنها التكاليف التي تتغير مع تغير حجم النشاط

وبنفس النسبة (غرايبي، 1979، ص 23)، ومن أهم الأسباب التي تؤثر على التكاليف المتغيرة بالارتفاع ما يلي: (محمد، 1999، ص 105)

- ارتفاع الأجور؛
- زيادة أسعار المواد المستعملة في الانتاج؛
- ارتفاع حجم المبيعات.
- ارتفاع التكاليف الثابتة: نعرفها على أنها التكاليف التي تتحملها شركة التأمين بصرف النظر على حجم الانتاج وتبقي مبالغها ثابتة دون تغير رغم التغيرات الحاصلة في حجم الانتاج، حيث أن الأسباب التي تؤدي إلى ارتفاع التكاليف الثابتة هي:
- التغير في نشاط الشركة وهذا يحتاج إلى تكاليف كبيرة؛
- زيادة الضرائب؛
- زيادة الفوائد على القروض؛
- ارتفاع أجور العمال ذوي الدخل الثابت؛
- التقدم التقني.

2.2 ضعف رقم الأعمال

- يتأثر رقم الأعمال بتغير حجم المبيعات وسعر البيع، فإذا انخفض حجم المبيعات وسعر البيع يؤدي إلى انخفاض رقم الأعمال، وذلك كالتالي: (محمد، 1999، ص 106)
- انخفاض حجم المبيعات: الأسباب التي تخفض من حجم المبيعات هي:
- انخفاض حجم الطلب على المبيعات لعدم توافر الجودة وعدم موافقة السعر؛
- انتشار الخدمات المنافسة أو البديلة في سوق التأمين؛
- ارتفاع تكاليف المواد الأولية.
- انخفاض السعر: أهم الأسباب التي تؤدي إلى انخفاض سعر الخدمة التأمينية هي:
- ارتفاع المنافسة في السوق؛
- انتشار الخدمات المعروضة في السوق التأميني بكميات كبيرة؛
- إقبال المؤمن لهم على الخدمات ذات السعر المنخفض.
- بطء دوران الأصول الاقتصادية: المقصود بكلمة بطء هو طول فترة تحويل أصول شركة التأمين إلى سيولة، والأسباب الاقتصادية هي:
- وجود استثمارات ضخمة غير مستغلة، أي أنها عبارة عن أموال مجمدة؛

- سوء التسويق؛

- صعوبة تحصيل الديون.

3. تقييم مردودية شبكات التوزيع في شركات التأمين على الأضرار

من أجل الحكم على شبكة توزيع معينة في شركة تأمين بأنها ذات مردودية ضعيفة، متوسطة، حسنة أو

جيدة يؤخذ بعين الاعتبار مجموعة من المعايير أهمها:

- تقييم تطور حجم الإنتاج في الشبكة، أي مراقبة ما إذا كانت الشبكة تحقق انتاجا جيدا من جهة وأن انتاجها في ارتفاع من سنة لأخرى من جهة أخرى؛

- تقييم تطور حجم التعويضات في الشبكة، أي كلما ارتفعت قيمة التعويضات المسددة معناه أن الشبكة تحرص على تسديد مستحقات زبائنها وهذا أمر جيد من أجل صورة الشركة، كما تجدر الإشارة أيضا أنه عند المقارنة بين شبكتين مثلا، ونلاحظ ارتفاع حجم التعويضات في احداها بسنة معينة هذا لا يعني أن الشبكة غير جيدة وأن الأخرى أفضل، فمن الممكن أن يكون قد تحقق في الشبكة الأولى خطر كبير استدعى قيمة تعويض كبيرة أما الثانية فالأخطار التي تحققت فيها صغيرة فكان حجم التعويضات أقل، وبالتالي يجب الأخذ بعين الاعتبار كل هذه الأمور؛

- وتيرة التسديد في الشبكة؛

- حجم مخزون الكوارث قيد التسديد في الشبكة، فكلما كان هذا المخزون أقل كلما كانت الشبكة أحسن، فهو يقيس قيمة الكوارث التي تحققت ولم يتم تسديدها بعد، وبالتالي الديون التي على الشبكة تجاه المؤمن لهم؛

- حجم المصاريف الثابتة والمتغيرة التي يتم صرفها على الشبكة.

بعد الانتهاء من النقاط السابقة تأتي مرحلة تحديد النتيجة الصافية للشبكة، والتي يتم حسابها كالتالي:

النتيجة الصافية = الأقساط المصدرة - (التعويضات المسددة + الكوارث قيد التسديد + إجمالي المصاريف)

حيث أن:

- الأقساط المصدرة الخالية من كل الضرائب والرسوم؛

- إجمالي المصاريف، وتضم مصاريف التسيير والتجهيز وكذا أجور العمال في الشبكات المباشرة، والعمولات المستحقة للوسطاء في الشبكات الغير المباشرة.

انطلاقا من هذه النتيجة الصافية يمكن حساب مجموعة من النسب للحكم على الشبكة، وأهم هذه

النسب:

 **المردودية التجارية للشبكة:** وتقيس هذه النسبة مساهمة الأقساط المصدرة في النتيجة الصافية

الاجمالية لشبكة التوزيع، أي كم تحقق كريح مقابل كل دينار تتحمله كخطر، وتحسب بالعلاقة:

النتيجة الصافية

المردودية التجارية =

الأقساط المصدرة

مردودية التكاليف الإجمالية: هذه المردودية تحدد العلاقة التي توجد بين النتيجة الصافية المحققة والوسائل المستعملة في تحقيقها، أي جميع التكاليف من تعويضات، كوارث قيد التسديد، مصاريف التسيير، وتحسب بالعلاقة:

النتيجة الصافية

مردودية التكاليف الإجمالية =

التكاليف الإجمالية

مردودية مصاريف تسيير الشبكة: هذه المردودية تحدد العلاقة التي توجد بين النتيجة الصافية المحققة في الشبكة والمصاريف التي دفعت لتسيير هذه الشبكة، وتضم المصاريف الإدارية، أجور العمال في الشبكات المباشرة والعمولات المدفوعة في الشبكات غير المباشرة، وتحسب بالعلاقة:

النتيجة الصافية

مردودية مصاريف التسيير =

مصاريف التسيير

مردودية العنصر البشري: وتقيس مدى مساهمة العمال التابعين للشبكة في النتيجة المحققة، وتحسب بالعلاقة:

النتيجة الصافية

مردودية العمال =

أجور العمال

ثالثا: دراسة مردودية المديرية الجهوية للشركة الجزائية للتأمينات- سطيف-

باعتبار المديرية الجهوية في حد ذاتها جزء من شبكة التوزيع الكلية للشركة، قمنا بتحديد وتقييم المردودية الكلية لها وذلك بهدف الوصول إلى نتائج يمكن من خلالها الحكم على مساهمتها في تحقيق نتائج للشركة ككل.

اختيارنا للمديرية الجهوية لناحية سطيف دون غيرها من المديريات الجهوية، كون هذه المديرية التي تضم ولاية سطيف والولايات المجاورة لها تتوفر على النسيج الصناعي والسكاني اللازم لتحقيق مبدأ الأعداد

الكبيرة، وبالتالي إلغاء تذبذب النتائج بسبب احتمالية تحقق الأخطار، فلا يبقى إلا المتغيرات التي تم التطرق لها في البحث.

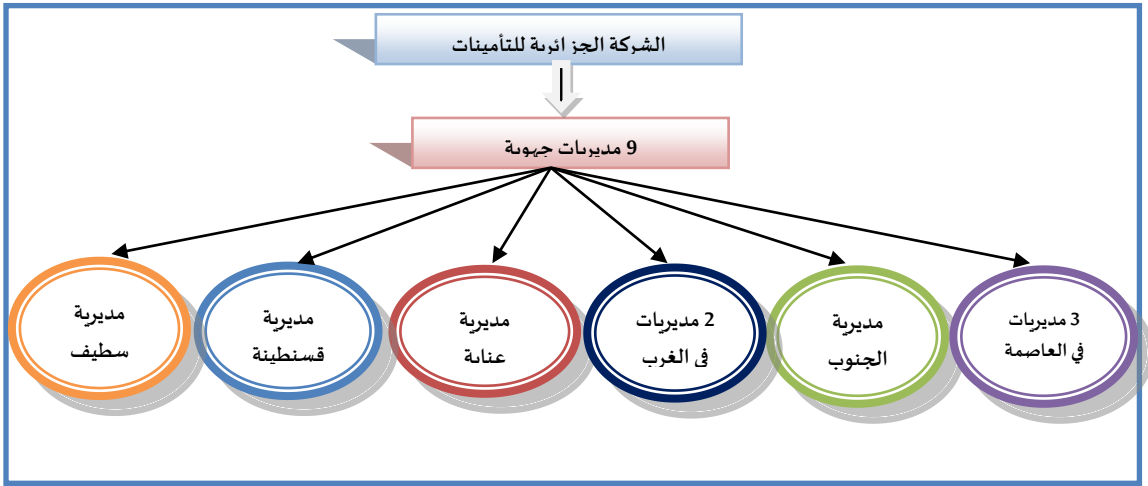
1. لمحة عن الشركة الجزائرية للتأمينات

نظرا للتطور السريع الذي عرفته الجزائر في قطاع النقل، كان من الضروري التفكير في إيجاد هيئة متخصصة في تأمين عمليات النقل، هذا ما تجسد بتاريخ 30 أفريل 1985 من خلال إنشاء الشركة الجزائرية لتأمينات النقل في شكل مؤسسة عمومية اقتصادية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي. قبل سنة 1990 كانت الشركة مكلفة بتأمين عمليات النقل البحري والجوي والبري، وبعد انتهاج الجزائر لسياسة اقتصاد السوق وإلغاء مبدأ التخصيص المفروض على شركات التأمين في 01 جانفي 1990، تم تحويل الشركة إلى مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم وأصبحت تسمى "الشركة الجزائرية للتأمينات". (الموقع الرسمي للشركة الجزائرية للتأمينات)

2. شبكة التوزيع في الشركة

تعتمد الشركة الجزائرية للتأمينات في توزيع منتجاتها على شبكة منتشرة عبر كامل التراب الوطني حسب ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم (2):شبكة التوزيع في الشركة الجزائرية للتأمينات



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على: الموقع الرسمي للشركة: www.caat.dz.

3. التعريف بالمديرية الجهوية -سطيف-

قبل سنة 2016 كانت جميع الوكالات المباشرة وغير المباشرة التي تقع في الولايات: قسنطينة، سطيف، برج بوعريش، المسيلة، بجاية، جيجل، باتنة، ميله، بالتحديد 33 نقطة بيع (16 وكالة مباشرة و 17 وكيل عام) تابعة للمديرية الجهوية بقسنطينة، ونظرا للضغط الكبير الذي كان على هذه الأخيرة تم في سنة 2016 انشاء مديرية جهوية بولاية سطيف تضم الولايات الأربع التالية: سطيف، برج بوعريش، المسيلة وبجاية.

4. تقييم المردودية الإجمالية للمديرية الجهوية-سطيف-

مر تقييم مردودية المديرية الجهوية عبر النقاط التالية:

1.4 تطور الإنتاج في المديرية الجهوية للشركة الجزائرية للتأمينات- سطيف-

خلال الفترة الممتدة من سنة 2015 إلى سنة 2019، سجلت المديرية الجهوية للشركة الجزائرية للتأمينات-سطيف- إجمالي إنتاج مقدّر ب 5203 مليون دينار جزائري موزع كالتالي:

الجدول رقم(3): تطور الإنتاج في المديرية الجهوية للشركة الجزائرية للتأمينات-سطيف- خلال الفترة (2015-2019) الوحدة: مليون دينار جزائري

الإنتاج	2015		2016		2017		2018		2019	
	القيمة	النسبة	القيمة	النسبة	القيمة	النسبة	القيمة	النسبة	القيمة	النسبة
	1016	1033	1074	1053	1027	1074	1053	1027	1074	1053
		1,77%		3,87%		1,94%		2,45%		2,45%

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على التقارير الداخلية للمديرية الجهوية-سطيف-

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن حجم الإنتاج قد عرف ارتفاعا في السنوات من 2015 إلى غاية 2017، وذلك من قيمة 1016 إلى 1074 مليون دينار جزائري، أي بنسبة تغير إجمالية بلغت 5,71%. أما في السنوات 2018 و 2019 فقد عرف تراجعا حيث انخفض إلى 1053 مليون دينار جزائري ثم إلى 1027 مليون دينار جزائري وذلك بنسب قدرت ب 1,94% و 2,45% على التوالي.

هذا الانخفاض المسجل في هاتين السنتين يعود بشكل أساسي إلى الانخفاض في إنتاج فرعي التأمين على السيارات وتأمينات النقل.

2.4 تطور التعويضات ومخصص الكوارث قيد التسديد في المديرية الجهوية -سطيف-

عرف حجم التعويضات المسددة وحجم مخصص الكوارث قيد التسديد بالمديرية الجهوية في الفترة (2015-2019) تطور كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(4): تطور التعويضات والكوارث قيد التسديد في المديرية الجهوية للشركة الجزائرية

للتأمينات-سطيف- خلال الفترة (2015-2019) الوحدة: مليون دينار جزائري

السنوات	2015		2016		2017		2018		2019	
	القيمة	النسبة	القيمة	النسبة	القيمة	النسبة	القيمة	النسبة	القيمة	النسبة
التعويضات	592	567	700	23,49%	649	7,28%	561	13,56%	561	13,56%
الكوارث قيد التسديد	29	65	0	0	0	0	100	100	100	100

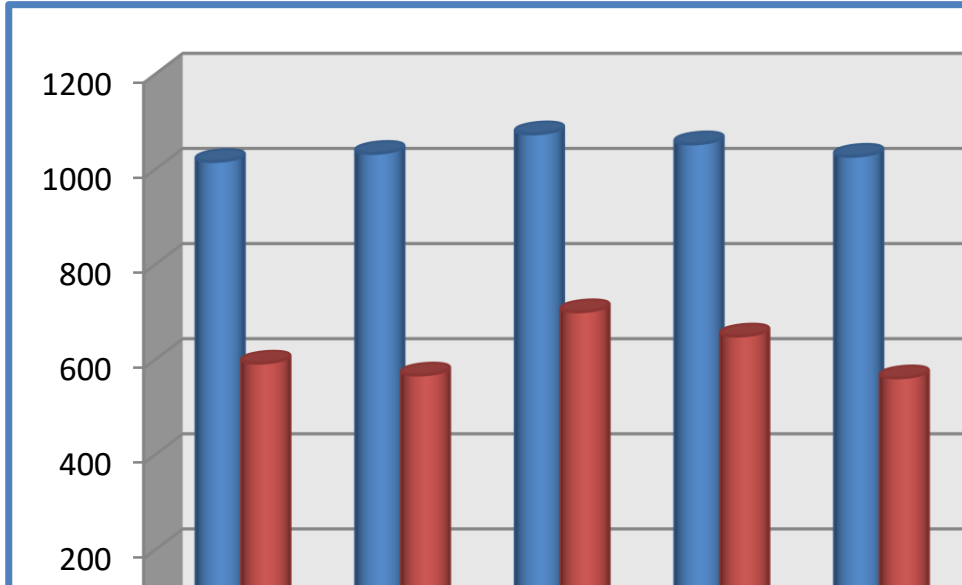
المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على التقارير الداخلية للمديرية الجهوية -سطيف-

نلاحظ من خلال الجدول أن قيم التعويضات المسددة على مستوى المديرية قد عرفت تذبذبا، ففي سنة 2016 انخفضت قيمة التعويضات بنسبة 4,23% لتعود وترتفع بنسبة 23,49% في سنة 2017 وتصل بذلك إلى 700 مليون دينار جزائري، ثم انخفضت من جديد في السنتين 2018 و 2019 بنسب 7,28% و 13,56% على التوالي.

هذه الارتفاعات والانخفاضات في حجم التعويضات المسددة مرتبطة بحجم الكوارث المتحققة من جهة وقيمة الكوارث قيد التسديد من جهة أخرى، بمعنى أن هناك علاقة بين هذه المتغيرات كما سبق وذكرنا، فمثلا في سنة 2016 ارتفع مخصص الكوارث قيد التسديد من 29 إلى 65 مليون دينار جزائري وارتفاعه انخفض حجم التعويضات المسددة في هذه السنة، أي أن المديرية لم تسدد جميع الكوارث المصرح بها في هذه السنة بل سددت جزءا منها قدر بـ 567 مليون دينار جزائري وتركزت الباقي في حساب مخصص الكوارث قيد التسديد كديون على حساب المديرية لصالح المؤمن لهم، أما في سنتي 2017 و 2018 فقد كانت قيمة مخصص الكوارث قيد التسديد مساوية للصفر بسبب قيام المديرية بعملية تصفية مع شركات التأمين الأخرى وسددت جميع حقوق المؤمن لهم ما أدى إلى ارتفاع قيمة التعويضات، التي عاودت الانخفاض في سنة 2019 بارتفاع حجم الكوارث قيد التسديد.

أما تطور حجم التعويضات المسددة بالمقارنة مع حجم الإنتاج في المديرية الجهوية خلال الفترة (2015-2019) فكان حسب ما، يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم(3):تطور حجم التعويضات المسددة مقارنة بتطور الإنتاج في المديرية الجهوية للشركة الجزائرية للتأمينات –سطيف- خلال الفترة (2015-2019) الوحدة: مليون دينار جزائري



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على معطيات الجدولين رقم(3) و (4)

نلاحظ من الشكل أن الإنتاج المحقق والتعويضات المسددة في المديرية قد تطورا بحركة متزامنة، فبالرغم من أن حجم الإنتاج كان أكبر بكثير من حجم التعويضات المسددة، إلا أن حجم التعويضات تراجع بانخفاض حجم الإنتاج في سنتي 2018 و 2019.

3.4 النتيجة الصافية للمديرية الجهوية للشركة الجزائرية للتأمينات-سطيف-

انطلاقا من المعطيات المحصلة قمنا في الجدول الموالي بحساب النتيجة الصافية بالمديرية الجهوية وذلك خلال الفترة من 2015 إلى 2019 من أجل تقييمها والاعتماد عليها في حساب نسب المردودية، وذلك من خلال العلاقة نفسها التي سبق وذكرناها:

الجدول رقم (5): النتيجة الصافية للمديرية الجهوية للشركة الجزائرية للتأمينات -سطيف- خلال الفترة

الوحدة: مليون دينار جزائري

(2019-2015)

السنوات	2015	2016	2017	2018	2019
الإنتاج (الأقساط المصدرة)	1016	1033	1073	1053	1027
التعويضات المسددة	592	567	700	649	561
الكوارث قيد التسديد	29	65	0	0	100
مصاريف إدارية	5	4	5	46	20
أجور العمال	71	72	72	112	104
العمولات المدفوعة	34	30	28	24	15
النتيجة الصافية للمديرية	285	295	268	222	227

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات التقارير الداخلية للمديرية الجهوية -سطيف-.

من خلال معطيات الجدول يتضح أن المديرية قد حققت نتائج إيجابية، فنتيجتها الصافية الخالية من جميع التعويضات والمصاريف كانت موجبة، إلا أنه بالرغم من أن القيم كانت موجبة في جميع السنوات محل الدراسة، إلا أنها عرفت انخفاضا ابتداء من سنة 2017، فبعدما سجلت مبالغا قدرت ب 285 و 295 مليون دينار جزائري في السنتين 2015 و 2016 انخفضت إلى 268 مليون دينار جزائري في سنة 2017، هذا التراجع بقيمة 27 مليون دينار جزائري يعود إلى ارتفاع حجم التعويضات المسددة من طرف المديرية في هذه السنة، لأن باقي المتغيرات كمصاريف التسيير (أجور العمال والمصاريف الإدارية) بقيت ثابتة نوعا ما والعمولات المدفوعة للوسطاء عرفت انخفاضا بقيمة 2 مليون دينار جزائري، بذلك فالمتغير المؤثر في هذه السنة هو حجم التعويضات، إلا أن هذا الانخفاض ليس بالأمر سلمي بل بالعكس لأن المديرية في هذه السنة قد سددت جميع ديونها اتجاه المؤمن لهم.

في سنة 2018، سجلت النتيجة الصافية انخفاضا ب 46 مليون دينار جزائري حيث قدرت ب 222 مليون دينار جزائري، فبالرغم من تراجع الإنتاج المحقق في هذا العام ب 20 مليون دينار جزائري إلا أن هذا الانخفاض في النتيجة التقنية يعود إلى ارتفاع كل من المصاريف الإدارية وأجور العمال بشكل كبير، ففي هذه السنة تم تحويل المديرية الجهوية إلى ولاية سطيف وبالتالي كان من اللازم تجهيز هذه المديرية الجديدة (مكاتب، أجهزة

الحواشيب،.....)، كما تم تعيين العديد من الموظفين، وما يؤكد ذلك أنه في سنة 2019 عاودت النتيجة الارتفاع وذلك بعد الانخفاض الملحوظ في مصاريف التسيير.

4.4 نسب المردودية في المديرية الجهوية للشركة الجزائرية للتأمينات -سطيف-

بعد تحديد النتيجة الصافية للمديرية الجهوية سنقوم بحساب مجموعة من النسب التي من خلالها يمكن الحكم على مردودية المديرية الجهوية:

جدول رقم (6): نسب المردودية في المديرية الجهوية للشركة الجزائرية للتأمينات -سطيف- خلال الفترة

(2015-2019)

النسب	السنوات	2015	2016	2017	2018	2019
المردودية التجارية	% 28	% 28	% 25	% 21	% 22	% 22
مردودية التسيير	% 259	% 278	% 255	% 122	% 163	% 163
مردودية العنصر البشري	% 401	% 410	% 372	% 198	% 218	% 218
مردودية التكاليف الاجمالية	% 39	% 40	% 33	% 27	% 28	% 28

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات التقارير الداخلية للمديرية الجهوية -سطيف-.

من خلال الجدول يتضح أن جميع النسب قد عرفت حركة تغير موازية لحركة النتيجة الصافية خلال الفترة من سنة 2015 إلى سنة 2019، فكلما ارتفعت النتيجة الصافية ارتفعت النسب محل الدراسة والعكس وهذا يعود إلى الأسباب التي سبق ذكرها في العنصر السابق.

لكن الملاحظ أيضا أنه بالرغم من هذه الحركة بين ارتفاع وانخفاض فإن جميع النسب هي نسب موجبة وهذا مبدئيا يعتبر مؤشرا جيدا، أما عن قراءات كل نتيجة على حدى فيمكن عرضها في النقاط التالية:

1. **المردودية التجارية (النتيجة الصافية /الأقساط المصدرة):** كانت النسب تتراوح ما بين 21% و 28%، أي أن المديرية مقابل كل 100 دينار تحملته كخطر حققت ما بين 21 و 28 دينار كربح خلال الفترة 2015-2019.

2. **مردودية التسيير (النتيجة الصافية/مصاريف إدارية+أجور العمال+العمولات):** في هذه النسبة تراوحت القيم ما بين 122% كأدنى قيمة تم تسجيلها في سنة 2018 وذلك بسبب ارتفاع كل من المصاريف الإدارية وأجور العمال للأسباب التي سبق ذكرها، و259% كأعلى قيمة، أي أن كل 100 دينار دفعته المديرية كمصاريف لتسيير المديرية (ثابتة ومتغيرة) خلال هذه الفترة عاد عليها بما يتراوح ما بين 122 و 259 دينار، ففي سنة 2019 مثلا بعد اعتدال الأوضاع بالمديرية وعودة المصاريف إلى طبيعتها، حققت المديرية عائدا يقدر ب 163 دينار عن كل 100 دينار تم دفعه كمصاريف.

3. **مردودية العنصر البشري (النتيجة الصافية/أجور العمال):** حقق العمال للمديرية في سنة 2019 مثلا، مقابل كل 100 دينار كأجر عائدا قدر ب 218 دينار، وهذا يدل على أن مردودية العمال جيدة.

مردودية التكاليف الاجمالية (النتيجة الصافية/التكاليف الإجمالية): كانت القيم في هذه النسبة تتراوح ما بين 27% و 40%. ففي آخر سنة من الدراسة حققت المديرية من كل 100 دينار تحملته كتكلفة إجمالية باعتبارها قناة توزيعية تابعة للشركة الأم ما قيمته 28 دينار كعائد.

خاتمة:

من خلال هذه الدراسة تم تسليط الضوء على الإطار العام الذي يحكم اختيار شبكات توزيع في شركات التأمين على الأضرار، وكذا سبل تقييم مردوديتها. وقد خلصت دراستنا في جانبها النظري والتطبيقي إلى جملة من النتائج تتمثل في:

- لنشاط التوزيع كأحد عناصر المزيج التسويقي أهمية بالغة في شركات التأمين على الأضرار باعتباره الأداة التي تبحث في طرق اوصول المنتجات إلى جمهور المؤمن لهم، من خلال اعتماد شبكات توزيعية مناسبة تضمن تحقيق أهداف الشركة؛

- تصميم واختيار شركات التأمين لهيكل شبكاتها التوزيعية يتم بطريقة مدروسة وليس عشوائية، فشبكة التوزيع الجيدة هي التي تضمن اوصول المنتجات إلى أكبر عدد من العملاء وبأقل تكلفة ممكنة؛

- المردودية هي الحكم الأولي على مدى فعالية التسيير والقدرة على تحقيق النتائج المرغوبة، إذ يعد معيار المردودية الأفضل لقياس نجاح شبكة التوزيع المعتمدة، لأنه يقارن بين النتائج المحققة والامكانيات المستعملة لتحقيقها؛

- تعتمد شركات التأمين على الأضرار لتقييم مردودية شبكاتها على مجموعة من المعايير والنسب، إذ تركز في البداية على ملاحظة تطور كل من حجم الإنتاج، حجم الكوارث المتحققة (المسددة منها كتعويضات و غير المسددة ككوارث قيد التسديد)، حجم المصاريف التي تحملتها لتسيير هذه الشبكة، بعد ذلك تقوم بحساب نتيجتها الصافية التي تعد الركيزة الأساسية لحساب مجموعة من نسب المردودية؛

- تختلف نسب المردودية الخاصة بشبكات التوزيع باختلاف نوع المردودية المراد قياسه، فنجد شركات التأمين إذا أرادت تقييم مردودية نشاطها التجاري تستعمل العلاقة الخاصة بالمردودية التجارية، أما إذا أرادت مقارنة المصاريف التي تحملها لتسيير شبكة معينة مع النتائج التي تحقّقها تستعمل العلاقة الخاصة بمردودية مصاريف التسيير.....، أي أن كل علاقة من العلاقات تعكس مردودية جانب معين من جوانب نشاط شبكات التوزيع.

- الاحالات والمراجع:

-Théodor Corfias, Théorie et Pratique de l'Assurance Vie, Edition L'Argus de l'assurance, paris, 2000.

-Marie Camille Debourg, Clavelin Joël, Perrier Olivier, **Pratique du Marketing**, Alger, 2^{ème} édition, 2004.

-T.Venkateswara Rao, Alternative Distribution Channels in India, 6TH Global Conference of Actuaries, 18–19 February 2004.

- شارون ألن بيرسون وآخرون، **تسويق التأمين**، لاف أوفيس مانجمنت أسوسيشن إنك، البحرين، 2010.
- فوزي غرابية، **محاسبة التكاليف**، مكتبة النهضة الإسلامية، الأردن، 1979.
- محمد القيومي محمد، **أصول محاسبة التكاليف**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999.
- نصيب رجم، **إدارة أنظمة التوزيع**، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006.
- الموقع الرسمي للشركة الجزائرية للتأمينات، متاح على الموقع : www.caat.dz (اطلع عليه يوم 2019/6/22).
- التقارير الداخلية للمديرية الجهوية التابعة للشركة الجزائرية للتأمينات – سطيف.