

Université Mohamed KHIDHER -Biskra
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des sciences Economiques



جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع

تقييم جودة خدمات شركات التأمين الجزائرية

دراسة حالة شركة سلامة للتأمينات - بسكرة -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: إقتصاد وتسيير مؤسسة

الأستاذ المشرف:

د. فرحات عبد المنعم

إعداد الطالبة:

سروطي محمد نذير

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	مؤسسة الانتماء
1	أ.د/ خنشور جمال	أستاذ	رئيسا	جامعة بسكرة
2	د/بن فرحات عبد المنعم	أستاذ محاضر (ب)	مقررا	جامعة بسكرة
3	د/ قريد عمر	أستاذ محاضر (أ)	مناقشا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2020/2021

Université Mohamed KHIDHER -Biskra
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des sciences Economiques



جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع

تقييم جودة خدمات شركات التأمين الجزائرية

دراسة حالة شركة سلامة للتأمينات - بسكرة -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسة

الأستاذ المشرف:

د. فرحات عبد المنعم

إعداد الطالبة:

سروطي محمد نذير

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	مؤسسة الانتماء
1	أ.د/ خنشور جمال	أستاذ	رئيسا	جامعة بسكرة
2	د/بن فرحات عبد المنعم	أستاذ محاضر (ب)	مقررا	جامعة بسكرة
3	د/ قريد عمر	أستاذ محاضر (أ)	مناقشا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2020/2021



إلى من علمني النجاح و الصبر... إلى من علمني العطاء بدون انتظار... أبي

الغالي

إلى من علمتني و عانت الصعاب لأصل إلى ما أنا فيه... إلى من كان دعاؤها

سر نجاحي و حنانها بلسم جراحي... أمي.

إلى جميع أفراد أسرتي العزيزة و الكبيرة كل باسمه أينما وجدوا.

إلى الأستاذ المشرف الدكتور " فرحات عبد المنعم " ، إلى أساتذتي الكرام

الذين أناروا دروبنا بالعلم و المعرفة.

إلى كل من يقتنع بفكرة فيدعو إليها و يعمل على تحقيقها، لا يبغى بها إلا وجه

الله و منفعة الناس.

إليكم أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع.



شكر وتقدير

فالشكر أولاً لله عز و جل على أن هدايني لسلوك طريق البحث و التشبه بأهل العلم و إن كان بيني و بينهم مفاوز.

كما أخص بالشكر أستاذي الكريم و معلمي الفاضل المشرف على هذا البحث الدكتور " فرحات عبد المنعم " ، فقد كان حريصا على قراءة كل ما أكتب ثم يوجهني إلى ما يرى بأرق عبارة و أطف إشارة، فله مني وافر الشناء و خالص الدعاء.

كما أشكر السادة الأساتذة و كل الزملاء و كل من قدم لي فائدة أو أعانني بمرجع، أسأل الله أن يجزيهم عني خيرا و أن يجعل عملهم في ميزان حسناتهم.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ملخص:

تدرك الشركات الخدمية في الوقت الراهن الأهمية التي تلعبها الجودة في إنجاح سياستها وتحسين أهدافها حيث، حيث أصبحت تتنافس على أساس مدى قدرتها على تلبية حاجات الزبائن ورغباتهم وتحقيق رضاهم، وذلك من خلال الإعتماد على نظام التوجه بالزبون واقناعه بالخدمات التي صممت لأجله ومتابعته بعد استخدامه لتلك الخدمات والتعرّف على مستوى رضاه عنها.

الكلمات المفتاحية: الخدمات، الجودة، خدمات التأمين، رضا الزبائن، مستوى الرضا، نماذج الجودة.

Abstract:

Aware of the service companies in the current critical time played by quality in the success of its policy and improving its goals.

Companies become competing on the basis of their ability to meet customers and their desired needs and achieve their satisfaction, and this through the orientation system of the customer and convincing him of services that are designed for him and follow-up after using it for such services and to identify the level of satisfaction with them.

Keywords: Services, quality, insurance services, customer satisfaction, the level of satisfaction, quality models

قائمة الأشكال

و الجداول

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
11	التطور التاريخي للجودة	01
82	يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس	02
84	يوضح توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	03
85	يوضح توزيع العينة حسب متغير الخبرة	04

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
55	تطور رقم أعمال قطاع التأمين خلال الفترة (2012-2017)	01
56	تطور حجم التعويضات خلال الفترة 2012-2017 الوحدة: مليون دج	02
58	تطور مساهمة قطاع التأمين في الناتج الداخلي الخام للفترة (2012/2016)	03
77	يوضح طرق توزيع الاستبيان	04
80	يوضح مقياس ليكرت لتحديد مستوى الموافقة	05
81	يوضح توزيع العينة حسب الجنس	06
82	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب السن	07
83	يوضح توزيع العينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	08
84	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة	09
86	آراء أفراد العينة حول بعد الملموسية	10
88	تحليل الممارسات الخاصة بجدول تدفقات الخزينة	11
89	تحليل الفقرات الخاصة بالامان	12
90	تحليل الفقرات الخاصة بالتعاطف	13
91	ملخص إجابات أفراد العينة عن المحور الأول	14
94	معامل الارتباط بيرسون بين جودة الخدمات التامينية و الفرضيات الاربعة	15

مقدمة

مقدمة :

كما هو معلوم منذ خلق الإنسان على وجه الأرض وهو يسعى للحد من المخاطر التي يصادفها في حياته اليومية والتي قد تمس بحياته أو شخصيته أو حتى بممتلكاته والتي ازداد وطأها في عصر ازدادت فيه كثافة الحوسبة، الإنسان الآلي، الاتصالات الفورية، المنزل الحديث والمصنع الحديث، النقل بالطائرات والسفن والطرق السريعة، مما قد ضاعت من حجم ودرجة المخاطرة بظهور أنواع أخرى من المخاطر لم يعرفها الإنسان من قبل.

يعتبر التأمين أفضل الأساليب لتغطية جل هذه الأخطار في العصر الحالي، ولكن ومن غير شك أن خدمات التأمين بمفهومها وخصائصها لم تكن حديثة العهد بل نشأة مع فكرة التعاون وتطورت بتقدم حياة الإنسان إلى أن وصلت إلى الصورة التي هي عليها الآن، حيث أصبح التأمين خدمة تباع وتشتري وما زاد من أهمية التأمين أنه أصبح من معايير التمايز في العصر الحديث، فقياس درجة التقدم الاقتصادي لأي دولة يعتمد على جودة قطاعا التأمين والمصارف، باعتبارهم من الخدمات غير المنظورة التي تؤمن حاجات المجتمع والمؤسسات.

حيث يعد قطاع التأمينات من القطاعات التي شهدت ديناميكية كبيرة في السنوات الأخيرة خاصة أحداث 11 ديسمبر 2001. فيضانات باب الواد 10 نوفمبر 2001، وزلزال 21 ماي 2003، التي جاءت لتؤكد على أهمية التأمين في حياة الإنسان اليومية والعملية لما يوفر له من ثقة في النفس ويجرر باله من التفكير في المخاطر التي قد تصيبه دون سابق إنذار.

يعتبر تقييم مستوى الجودة في الخدمات التأمينية و من ثم تحسينها و تطويرها بشكل دائم و مستمر أمرا في غاية الأهمية بالنسبة لشركات التأمين الوطنية، خاصة في ظل انفتاح سوق التأمينات الجزائرية، و تزامنا مع تطورات الأوضاع الاقتصادية و ترتيبات انضمام الجزائر لمنظمة التجارة العالمية وعقد اتفاقيات الشراكة الأوروبية، فإن شركات التأمين مضطرة لانتهاج إستراتيجيات فعالة في تسويق خدماتها و تطبيق أساليب إدارية حديثة تستهدف بالدرجة الأولى تلبية احتياجات العميل التأمينية و تعظيم مصلحته و إشباع رغباته.

I إشكالية الدراسة

ومن خلال ما سبق تتبلور في أذهاننا الإشكالية التالية:

كيف يمكن تقييم مستوى جودة الخدمة التأمينية المقدمة من طرف شركات التأمين؟

لتوضيح مختلف جوانب الإشكالية المطروحة تقوم بإدراج التساؤلات التالية:

- ماذا نعني بالجودة؟ وكيف تطبق على الخدمات التأمينية؟
- ماهي الأسس النظرية للتأمين؟
- ماذا نعني بتقييم جودة الخدمات التأمينية؟
- فيما يتمثل واقع قطاع التأمين في الجزائر؟

II الدراسات السابقة :

- **الدراسة الأولى :** دراسة بوعنان نور الدين 2007/2006 "جودة الخدمات و أثرها على رضا العملاء" ، دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية سكيكدة، هدف الدراسة هو تحليل مدى مساهمة عملية تقييم جودة الخدمات في تحقيق الرضا لدى العملاء .
- **الدراسة الثانية :** دراسة صليحة رقاد 2008/2007 " تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون" ، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات البريدية المقدمة في مؤسسات بريد الجزائر من وجهة نظر زبائنها.

III التساؤلات :

- **السؤال الرئيسي :** ما إتجاهات زبائن الشركة محل الدراسة نحو جودة الخدمة التأمينية المقدمة لها؟
- **الفرضية الرئيسية :** يوجد إتجاه إيجابي ذو دلالة إحصائية لزبائن الشركة محل الدراسة نحو بعد جودة الملموسية في الخدمة التأمينية المقدمة بها
- **الفرضية الفرعية :**
- يوجد إتجاه إيجابي ذو دلالة إحصائية لزبائن الشركة محل الدراسة نحو بعد الملموسية في الخدمة التأمينية المقدمة بها
- يوجد إتجاه إيجابي ذو دلالة إحصائية لزبائن الشركة محل الدراسة نحو بعد التعاطف في الخدمة التأمينية المقدمة بها

IV أهمية الدراسة

يستمد هذا البحث أهميته من خلال أن مصطلح الجودة يلعب دورا هاما في قطاع التأمين و ذلك من خلال الأهمية التي يكتسبها قطاع التأمين في حياة الفرد و المجتمع. إلا أن الإهتمام به من طرف الباحثين لا يزال ضعيفا، لذلك فهو يتطلب المزيد من الأبحاث و الدراسات خاصة تلك المتعلقة بجودة الخدمة التأمينية.

V أسباب إختيار الدراسة

- تزايد الأهتمام في الوقت الراهن بموضوع جودة الخدمة التأمينية، و ما لها أهمية بالغة و تأثير في سوق الجزائري .
- بحكم التخصص المدروس، و روح الفضول في إكتشاف خبايا الموضوع .
- نقص الدراسات و الأبحاث المتعلقة بجودة الخدمة التأمينية و بالتالي توفير مرجع للزملاء الطلبة .
- حداثة الموضوع حيث أن مواضيع جودة الخدمات بصفة عامة و التأمينية بصفة خاصة تعد فضاء خصبا للبحث و الإثراء .

VI أهداف الدراسة

- تحديد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات التأمينية
- تشخيص للخدمات التأمينية المقدمة في سوق التأمين الجزائري
- التعرف على مستوى جودة الخدمات التأمينية التي تقدمها الشركة محل الدراسة .
- إضافة جديدة و مساهمة بناءة في إثراء المكتبة .

VII منهج الدراسة

سنعتمد في معالجة إشكالية دراستنا على منهجين المنهج الوصفي و المنهج التحليلي:

المنهج الوصفي: سيتم الاعتماد عليه في بحثنا هذا على النحو التالي، حيث سيتم استغلال البيانات التي تم الحصول عليها من مصادرها في وصف الخلفية النظرية للموضوع من أجل إبراز أهم المفاهيم و الخصائص و الأبعاد المتعلقة بالتأمين و جودة الخدمة التأمينية و من ثم إبراز واقع سوق التأمين في الجزائر.

أما المنهج التحليلي: فسنعتمد عليه من أجل تحليل العلاقة بين الجودة المدركة في مجال الخدمات التأمينية و رضا العملاء و استمرار يتهم في التعامل مع شركة التأمين، كما سنستخدم عليه في تحليل أهم النتائج المتوصل إليها في الدراسة الميدانية و ذلك اعتمادا على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS.

أما فيما يخص مصادر جمع البيانات فقد تم الاعتماد على مصدرين:

المصدر الأول: الذي يتعلق بالاطار النظري حيث تم الاعتماد على الكتب و الرسائل الجامعية إضافة إلى مواقع الانترنت.

المصدر الثاني: والمتمثل في الدراسة الميدانية، حيث تم جمع البيانات من الشركة محل الدراسة وذلك بمقابلة شخصية مع العملاء باستخدام أسلوب الإستقصاء عن طريق استمارة بحث إعتقادا على دراسات سابقة.

VIII هيكل الدراسة :

حيث قسمت هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول ، و هي كالتالي :

• الفصل الأول : أساسيات في التأمين و جودة الخدمات التأمينية

✓ المبحث الأول : ماهية الجودة

✓ المبحث الثاني : الأسس النظرية للتأمين

✓ المبحث الثالث : تقييم جودة خدمات التأمين

• الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

✓ المبحث الأول : تطور سوق التأمين و أهم الهيئات مراقبة له .

✓ المبحث الثاني : دراسة تحليلية لقطاع التأمين في الجزائر

✓ المبحث الثالث : منتجات سوق التأمين الجزائري

• فصل تطبيقي : دراسة حالة شركة سلامة للتأمينات - بسكرة-

الفصل الأول

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

تمهيد :

أصبح التأمين اليوم من معايير التميز في العصر الحديث ي دولة باعتباره من الخدمات غير الملموسة التي تؤمن حاجات المجتمع و المؤسسات، و قد بات أحد أهم متطلبات التنمية الاقتصادية بمختلف أنواعها (الصناعية ، الزراعية ، الخدماتية ...إلخ) .

فقط أصبح التأمين ضرورة ملحة لدرء الأخطار التي لا يمكن لأفراد و المجتمعات إهمالها و إغفال دورها في الحياة الاقتصادية و الأهم من ذلك انه يعمل على تعبئة المدخرات في سبيل تمويل الاستثمارات المنتجة و التي تعتبر ركيزة للتقدم. و نظرا لما يكتسبه التأمين من أهمية في الحياة سواء الاجتماعية أو الاقتصادية لذلك توجهت الدول إلى التحول نحو الصناعة التأمينية الخدماتية و مواكبة تطوراتها و هذا عن طريق شركات متخصصة و هذا بعد مرورها بأهم فترة و هي فترة الظهور و نشأة التأمين كمرحلة أولى ثم الانتقال إلى مرحلة أكثر تطورا و تميزا مما أسهم في إدخال العديد من الدول إلى مرافقة تلك المرحلة من الحياة الاقتصادية .

ويهدف هذا الفصل إلى التطرق إلى مفاهيم أساسية حول التأمين و جودة الخدمة التأمينية لذا تم تقسيمه إلى :

المبحث الأول : ماهية الجودة

المبحث الثاني : الأسس النظرية للتأمين

المبحث الثالث : تقييم جودة خدمات التأمين

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

المبحث الأول : ماهية الجودة

لجودة أو كما يسميها البعض بالنوعية، وهي عبارة عن مقياس لتمييز المنتج أو الخدمة المقدمة بحيث تكون خالية من أي عيوب أو نواقص، ويتم تحقيق ذلك من خلال الالتزام الشديد بالمعايير التي يتم قياسها واعتمادها، بحيث تكون قابلة للإنجاز والتحقيق، وهذا كله يقاس على أساس إرضائها للزبائن والمستخدمين، وتم تعريف الجودة حسب معيار آيزو على أنها مجموعة من السمات والميزات التي يتمتع بها المنتج أو الخدمة المقدمة، بحيث تكون قادرة على تلبية الاحتياجات المطلوبة بشكل صريح أو بشكل مضمون .

المطلب الأول : مفهوم الجودة و مراحل تطورها

تعتبر الجودة سلاح استراتيجي بالنسبة للمؤسسة، وذلك لأنها تحقق ميزة تنافسية في مجال نشاطها، ولمعرفة المقصود بالجودة يمكن تسليط الضوء على بعض التعاريف المختلفة لها، وإعطاء لمحة عن مراحل تطور هذا المفهوم.

I- تعريف الجودة: لقد اختلفت التعاريف الخاصة بالجودة وذلك راجع لمختلف التحولات الاقتصادية عبر التاريخ، ولما كان مفهوم الجودة متعدد الأبعاد لم يتفق المفكرون والباحثون على إعطائها مفهوما موحدا ودقيقا، وفيما يلي يمكن عرض البعض منها.

- اصطلاحا: يرجع مفهوم الجودة Quality إلى الكلمة اللاتينية Qualitas التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته، وكانت تعني قديما الدقة والإتقان (الدراكة، 2002، صفحة 15).
- تعريف Hill: بأنها "المقدرة على تلبية متطلبات الزبائن وتحقيق توقعاتهم وتجاوزها باتجاه الأفضل (جسيم الطائي، 2009، صفحة 5)

أما فيما يخص التعريف الرسمي للجودة من قبل بعض المنظمات الدولية فهو:

- الجمعية الأمريكية للجودة: " تعرفها على أنها المهياة أو الخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تعكس قدرتها على تلبية حاجات صريحة وضمنية".

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

• المنظمة الدولية للمعايير ISO: تعرفها على أنها "الخصائص الكلية لكيان نشاط أو عملية أو سلعة أو خدمة أو منظمة أو نظام أو فرد أو مزيج منها التي تنعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية" (الطائي، 2008، صفحة 29).

• وعرفتها الجمعية الفرنسية للتقنيين AFNOR ضمن المواصفات القياسية الدولية الإيزو وعلى أنها "قدرة مجموعة من الخصائص والمميزات الجوهرية على إرضاء المتطلبات المعلنة أو الضمنية لمجموعة من العملاء" (duret & pillet).

ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا أن نستنتج بأن الجودة تشتمل على مجموعة من الخصائص المتعلقة بالسلعة أو الخدمة والتي لها قدرة على تلبية حاجات وتوقعات الزبائن(العملاء).

و قد أرجع الباحث David Garvin الاختلاف في المعاني التي يأخذها مصطلح الجودة إلى خمسة مداخل لخصها كما يلي :

1- **مدخل التفوق**: ويقصد بالجودة وفق هذا المدخل بأنها ملائمة المنتج، أي قدرة أداء المنتج للاستخدام وفقا للمواصفات التي تحقق رضا المستهلك بمعنى آخر تحقيق رغبة المستهلك.

2- **مدخل المنتج**: ضمن هذا المدخل ينظر للجودة على أنها الدقة والقدرة في القياس للمفردات والخصائص المطلوبة في المنتج، والتي هي قادرة على تحقيق رغبات المستهلك، ومن هنا فإن الجودة هي المتغير الخاضع للقياس الدقيق.

3- **مدخل المستخدم**: تمثل الجودة هنا قدرة المنتج على إرضاء توقعات العميل، لذلك فهي عبارة عن مفهوم شخصي ذاتي عكس المفهوم السابق الذي يعتبر مفهوم موضوعي، لذلك تعرف الجودة وفق هذا المدخل على أنها الملائمة بين خصائص المنتج أو الخدمة وتوقعات العميل.

4- **مدخل التصنيع**: في هذا المدخل تعني الجودة صنع منتجات خالية من النسب المعيبة من خلال مطابقتها لموصفات التصميم المطلوبة، أي عمل الشيء من أول مرة.

5- **مدخل القيمة**: يهدف هذا المدخل إلى تحديد عناصر السعر، أي مدى إدراك العميل لقيمة المنتج الذي يرغب في الحصول عليه، من خلال مقارنة خصائص ذلك للعميل فان المنتج يصبح بنظره ذا قيمة عالية،

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

فالجودة يعبر عنها بدرجة التمايز بالسعر المقبول وتحقق السيطرة على متغيراتها بالتكلفة المقبولة (علوان، 2005، الصفحات 21-22)

II. مراحل تطور الجودة

نظرا للأهمية التي تحتلها الجودة في حياة كل من الفرد والمجتمع والمنشأة، فقد كان الاهتمام بها على مر العصور، حيث كان تطورها عبر عدة مراحل نذكر منها:

1. مرحلة المعاينة (الفحص أو التفتيش):

امتدت هذه المرحلة (1920-1945) من القرن 19 حتى أوائل القرن 20 تضمنت مجموعة نشاطات كالقياس والفحص والاختبار، يتم مقارنة نتائجها مع المتطلبات المحددة للتحقق من المطابقة لهذه النتائج، حيث تم فيها استخدام الأساليب الإحصائية لفحص المنتج.

2. مرحلة ضبط الجودة:

كانت هذه المرحلة سائرة (1945-1959) خلال القرن 20 حتى الخمسينيات منه، في هذه المرحلة تم التركيز على حاجات الزبون وتحديدها من خلال الأبعاد المتمثلة في جودة التصميم وجودة المطابقة.

3. مرحلة تأكيد الجودة (1959-1989):

هي جميع الأفعال والنشاطات المنتظمة والمخططة الضرورية لتقديم الثقة الكافية لأن السلعة أو الخدمة سترضي جميع المتطلبات المحددة للجودة.

4. مرحلة إدارة الجودة الشاملة (1989-2010):

هذه المرحلة هي بمثابة فلسفة أو مجموعة مبادئ إرشادية لإدارة المنظمة وما يميزها هو إسهام الزبون في إجراء تحسينات على المنتج وتطوير مواصفاته بما يلبي حاجياته.

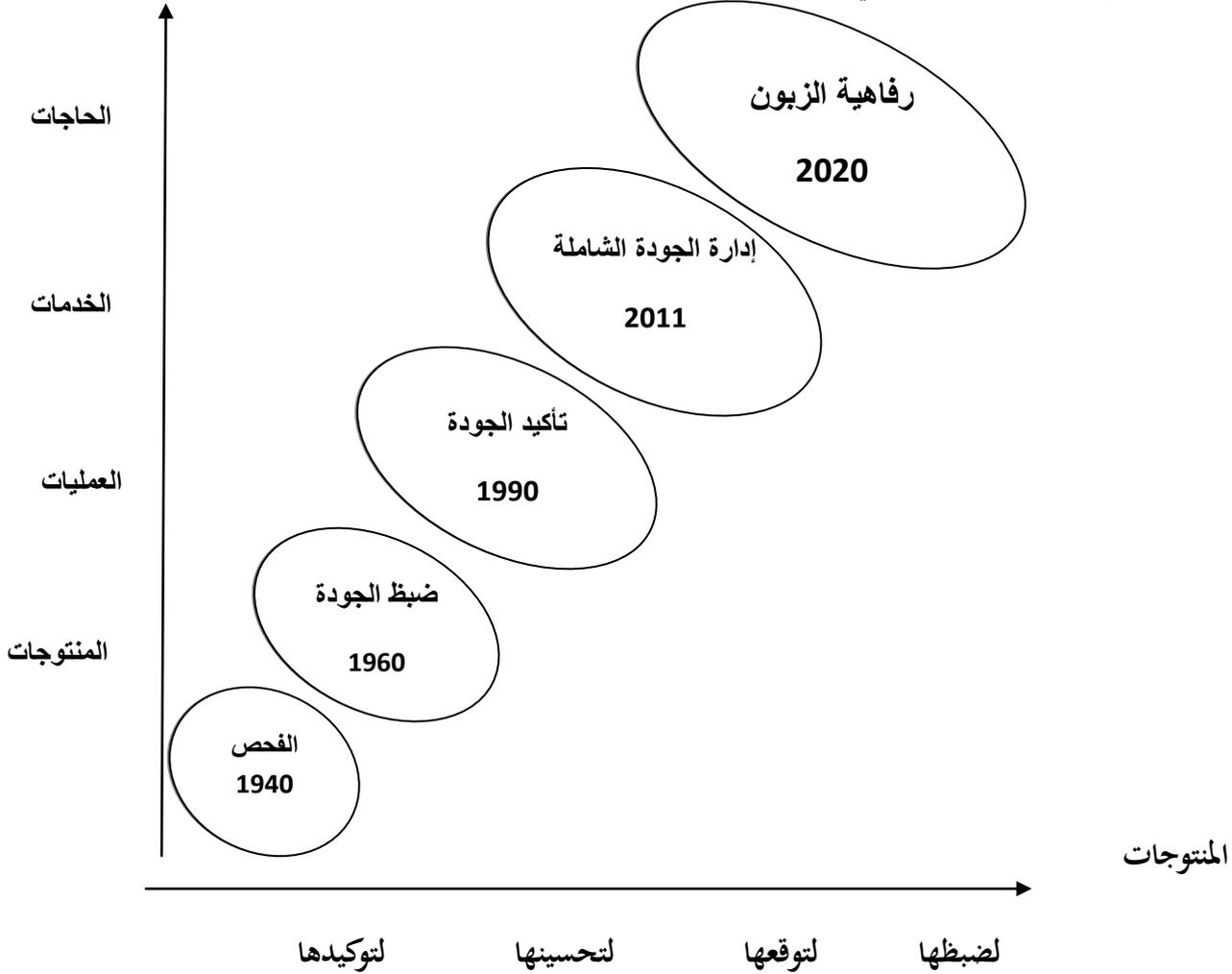
5. مرحلة رفاهية الزبون (2011-المستقبل):

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

يتوقع أن يشهد العقد القادم خطوات كبيرة في أساليب ضبط الجودة ولكن تحقق المؤسسة مستوى الجودة المطلوبة عليها التركيز وبشكل أساسي على رضا الزبون.

ويمكن توضيح هذه المراحل من خلال الشكل التالي.

الشكل رقم 01 : التطور التاريخي للجودة



المصدر : عواطف إبراهيم الحداد، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار الفكر للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 61.

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

المطلب الثاني : أهمية الجودة و مستلزمات نجاحها

I. أهمية الجودة

مع تزايد المنافسة، ومع ارتفاع مستوى متطلبات الزبائن، أدركت المنظمات أن بإمكانها أن تجعل من الجودة مصدرا لقدرتها التنافسية، فلا شك أن تحقيق الجودة هو حلم يراود جميع المنظمات، وذلك أن الجودة لم تعد ترفاً أو اختياراً يمكن التغاضي عنه، وإنما هي التزام لا بديل له. و سندرج أهمية الجودة فيما يلي:

1- **شهرة الشركة:** تستمد المنظمة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها، فهذا يضيف على المنظمة السمعة الحسنة والانتشار الواسع لمنتجاتها ويترتب على فشل الإدارة في الاهتمام الكافي بالجودة الإساءة إلى سمعة المنظمة، وربما فقدانها الحصة السوقية.

2- **المسؤولية القانونية عن المنتج:** إن المنظمات التي تقوم بتصميم منتجات معينة وإنتاجها تكون مسؤولة قانوناً عن كل أذى يحصل من وراء هذا المنتج، وعليه لا بد من أن تنتج منتجات خالية من العيوب تجنبها المسؤولية القانونية المترتبة عليها (علوان، مرجع سابق، الصفحات 32-33).

3- **المنافسة العالمية:** من أجل أن تكون المنظمة المنتجة في وضع تنافسي على المستوى الدولي فعليها الاهتمام بمستوى الجودة، إذ يجب أن تتوافق وتنسجم منتجاتها مع المتطلبات العالمية حتى تضمن بقاءها في بيئة الأعمال.

4- **التكاليف والحصة السوقية:** إن تحقيق الجودة الجيدة والتحسين المستمر لها سوف يؤدي إلى جذب أكبر عدد من الزبائن، ومن ثم زيادة الحصة السوقية وذلك سيؤدي إلى خفض التكاليف ومن ثم زيادة ربحية المنظمة (الطائي ي.، صفحة 74).

II. مستلزمات نجاح الجودة

لضمان نجاح الجودة يجب القيام بمجموعة من الإجراءات والمستلزمات التي يمكن ذكرها فيما يلي:

1. **تكامل إجراءات الفحص:** تمثل إجراءات الفحص جزءاً فعالاً وأساسياً في ضبط الجودة كونها النشاط الذي يتم فيه التأكد من المطابقة للمواصفات الموضوعية، يتم الاعتماد في هذا الفحص على حسابات

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

إحصائية بدءاً من فحص المواد الأولية المسلمة ،مرورا بالوحدات التي تنتج والتي لازالت تحت الصنع وانتهاء بالمنتجات الجاهزة، لضمان عدم خروج أي منتج تالف أو معيب إلى المستهلك (بومدين، 2001، صفحة 15).

2. الاختبار والصيانة: تعد الصيانة وسيلة هامة لضمان تحقيق الجودة المطلوبة بشكل مستمر وبتقليل مصادر الانحرافات، فمفهوم الصيانة يهتم بالمحافظة على وظيفة الآلات من أجل أداء المطلوب منها عند الحاجة. (الطائي ي.، مرجع سابق، الصفحات 48-49)

3. التدريب والتعليم: العنصر البشري أعلى ما تملكه المؤسسة فهو الوسيلة الأولى لتحقيق الجودة والتميز، عن طريقه يتحقق الرضا والسعادة لدى الزبائن، لذلك تقدم إدارة الجودة أفضل الطرق والتي تتمثل في التدريب والتعليم لتحسين أدائهم لوظائفهم.

4. النزاهة والإدارة العليا: تكتسب الجودة قوتها وفعاليتها من الإدارة العليا التي تستخدمها سلاحاً في تسويق منتجاتها، والتي يطلب منها توحيد جهود الأفراد العاملين باتجاه خدمة المؤسسة وتوفير بيئة داخلية متماسكة ومتفاعلة للأفراد ذوي العلاقة بالأنشطة المؤثرة في الجودة.

5. موقع الجودة في استراتيجية المؤسسة: يتحدد من خلال تضافر ثلاثة عناصر وهي: (تقدير رضا المستهلك، الوضع التنافسي، ودرجة الانسجام مع المتطلبات الأساسية لنظام الجودة) لذا يجب أن يكون لها حيز واسع في التخطيط الإستراتيجي باعتباره هدفاً أساسياً في عملية التخطيط (ويليامز، 1999، الصفحات 28-30).

المطلب الثالث : أبعاد الجودة و دعائمها

I. أبعاد الجودة:

إن قياس الجودة لم يكن دائماً بالمهمة السهلة، فقياس الجودة يرتكز على أبعاد أهمها تتمثل فيما يلي:

1- **المعولية:** وتشير إلى الاتساق والثبات في الأداء، إذ يجب أن تكون هناك درجة من الاعتمادية والثقة في أداء المنتج وأن يكون جاهزاً وقت الطلب.

2- **الاحترافية:** يقصد بها احتراف المهنة وقدرة الجهاز على تقديم منتج خالي من العيوب (الطائي ي.، مرجع سابق، الصفحات 77-78)

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

- 3). الجمالية: ويقصد بها المعايير الذوقية للأفراد، أي إحساس الإنسان بالخصائص المفضلة لديه.
- 4). المطابقة: يعني مدى تحقيق المنتج للموصفات المحددة سابقا.
- 5). الاستجابة: يركز هذا البعد على تحقيق الاستجابة العالية للتغيرات التي قد تطرأ على البيئة، أي مدى تجاوب البائع مع العميل.
- 6). السمعة: الخبرة والمعلومات السابقة عن المنتج، كأن يحمل العميل فكرة أن المنتج الذي يشتريه من أفضل المنتجات في السوق (جودة ، 2006 ، الصفحات 21-22).
- 7). المصدقية: يقصد بها مدى قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للعميل، وهنا تبرز المصدقية في مدى تلبية وتحقيق ما وعدت به في إعلاناتها و إشهاراتها.
- 8). الاستمرارية: وتعني المقدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة والفعالية طوال الوقت.
- 9). الأدوات: قد يتطلب تقديم بعض الخدمات استعمال بعض الأدوات المادية لذلك، مثل الأدوات التي يستخدمها الطبيب، وهنا يتوقع العميل بأن تكون الأدوات متوفرة على درجة عالية من الكفاءة (الصيرفي، 2006 ، صفحة 16).

II. دعائم الجودة

تقوم الجودة على دعامتين أساسيتين هما:

- 1). **جودة تصميم المنتج:** نقصد بها تحديد خصائص معينة للمنتج تجعله قادرا على إشباع معين أو تقديم خدمة مطلوبة، وتمثل العناصر التي ينطوي عليها تصميم المنتجات في مواصفات الجودة وحدود التجاوز ووسيلة القياس وطريقة الصيانة وتعديل التصميم.
- 2). **جودة التنفيذ:** وتمثل في تلك الطريقة التي تؤدي إلى إنتاج المنتج وفق المواصفات التي يحددها التصميم، وتعتبر جودة التنفيذ عن مدى مطابقة المنتجات للمواصفات المحددة سابقا، وتعتمد على عنصرين أساسيين:- إمكانية النظام بإنتاج منتج وفق المواصفات المصنوعة.
- إمكانية قيام النظام بضبط الجودة لاكتشاف الانحرافات والتعرف على درجة المطابقة (الطائي ي.، مرجع سابق، صفحة 37).

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

المبحث الثاني : الأسس النظرية للتأمين

يتعرض الإنسان لكثير من الأخطار التي يترتب على تحققها خسائر مالية أو معنوية أو كليهما، فهو يسعى منذ القدم إلى استخلاص الحلول والوسائل المناسبة لمواجهة تلك الأخطار والوقاية من نتائجها، ومن هذا المنطلق ظهر التأمين بكافة أشكاله كأحد الأساليب المتطورة لحماية الفرد والمؤسسة نتيجة الأخطار المختلفة.

المطلب الأول : ماهية التأمين

أولاً: نشأة التأمين

وتعريفه

لم تكن نشأة التأمين كنتيجة لقوانين تشريعية وضعها الإنسان بهدف حصوله على الأمن والاستقرار والتصدي لمخاطر الحياة، بل اقترنت بظهور التعاون وتطوره حيث تجلت أولى صوره في تجمع عدد من الأشخاص المعرضين لخطر معين بهدف التخفيف من عبء الكارثة الناجمة عن تحقق الضرر لبعضهم.

1. نشأة التأمين: يذكر المؤرخون أن قدماء المصريين هم أول من عرف نظام التأمين التعاوني من خلال تنظيم جمعيات دفن الموتى، مما أدى إلى تأسيس جمعيات تتولى مراسيم الجنائز لأعضائها الذين يعجز ذويهم عن تحمل مصاريف الدفن نظير اشتراك دوري يدفع للجمعية (بهيج، 2007، صفحة 5)

كما عرف اليونان والرومان جمعيات مماثلة، فكان الجندي الروماني يستقطع جزءاً من مرتبه للإنفاق على أسرته في حال مقتله، كما شكل الرومان أندية خاصة بتحمل نفقات الوفاة والدفن وملحقاته. لقد عرف المجتمع العربي التأمين أيضاً حيث ذكر ابن خلدون في مقدمته أن العرب عرفوا تأمينات الممتلكات في أكثر من صورة، ففي رحلتي الشتاء والصيف كان أعضاء القافلة يتفقون فيما بينهم على تعويض من ينفق له جمل أثناء الرحلة، وذلك بأن يدفع كل عضو نصيباً بنسبة ما حققه من أرباح أو نسبة من رأسماله في الرحلة حسب الأحوال، كما كانوا يتفقون أيضاً على تعويض من تبور تجارته منهم نتيجة نفوق جملة بنفس الطريقة السابقة (عاطف و اخرون، 2008، صفحة 49).

إن البدايات الأولى للتأمين كانت في صورة التضامن بين أهل الحرفة أو المهنة لتبادل المعونة بينهم حيث يتحمل الأعضاء الخسارة التي قد تلحق أحدهم باشتراك كل منهم بمبلغ من المال، كان المجال الأول لظهور

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

التأمين هو مجال المخاطر البحرية إثر ازدهار التجارة البحرية، حيث ظهر التأمين البحري في نهاية العصر الوسيط في صورة نظام القرض البحري لدى اليونان والرومان؛ حيث يتعهد شخص ممالك السفينة بتحمل مخاطر الرحلة البحرية مقابل مبلغ معين، فإذا هلكت السفينة يفقد المتعهد القرض الذي دفعه للمالك، أما إذا وصلت بسلام فإن المقرض يحصل على فائدة ومبلغ القرض (منصور، 1999، صفحة 11)

أول تطبيق لعقود التأمين يعود إلى سنة 1347 حيث أبرم عقد في مدينة "جنوه" بإيطاليا في مجال تأمين حمولة سفينة تسمى "سانتا كارلا" التي كانت وجهتها من جنوه إلى مدينة مايوركا الإسبانية (جديدي، 2005، صفحة 9).

في سنة 1383 أسس الملك "فرديناند" ملك البرتغال نظام التأمين الإجباري بين ملاك السفن، ثم اتبعه في ذلك كونت برشلونة الإسبانية بإصدار مرسوم تشريعي سنة 1435 والذي ينظم عقد التأمين البحري وقواعده وكذا طريقة تنفيذه والمحاكم المتخصصة في منازعاته. وتم في سنة 1584 تحرير أول وثيقة تأمين بحري "Police" بفرنسا لنقل بضاعة من مرسيليا إلى طرابلس (Boualem Tafiani , 1987, p. 12).

لقد تم ترسيخ أركان التأمين أكثر في القرن 17 عن طريق "إدوارد لويدز" بعد الحريق المهول الذي تعرضت له بعض أحياء لندن في 2 سبتمبر 1666 والذي أدى بـ إدوارد لويدز أن يتخذ من مقهى اللويدز الشهير ناديا ومقرا لاجتماعات الأطراف المهتمة بالتأمين، وتطورت هذه العملية حتى أصبحت المعاملات تتم على شكل عقود تأمين محررة وممضاة إلى غاية سنة 1871، حيث اكتسب هذا النادي الصفة الشرعية والشخصية القانونية وأصبح يسمى "جماعة اللويدز"، وأنشئت مقرها على جانب نهر التايمز ومارست التأمين البحري على السفن والبضائع، ومازالت تمارس التأمين إلى غاية اليوم⁴.

أما التأمين البري فقد ظهر حديثا بصدد مخاطر الحريق، حيث أثر الحريق الكبير بلندن سنة 1666 الذي دمر أكثر من 13000 منزل و100 كنيسة، ونظرا للخسائر الكبيرة التي نجمت عنه، فإن الناس أخذوا يفكرون في الطريقة التي تمكنهم من حماية أنفسهم وممتلكاتهم من الكوارث المماثلة في المستقبل، هذا ما أدى إلى ظهور بعض الشركات المختصة بهذا التأمين، وكان أبرزها "The fire office" سنة 1667، كذلك ظهور بعض المكاتب والجمعيات مثل مكتب "Foенex" وجمعية "Hand in Hand" سنة 1696، بدأت فكرة التأمين من الحريق في الظهور بشكلها الحديث حتى انتشرت شركات التأمين في فرنسا وبلجيكا وألمانيا والولايات المتحدة، وأضافت شركات التأمين البحري هذا النوع إلى عملياتها إضافة إلى التأمين على

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

حياة قبطان السفينة والبحارة. ولم تظهر شركة التأمين على الحياة في إنجلترا إلا في سنة 1699، أي بعد الانتهاء من إعداد قوائم الوفيات في بريطانيا سنة 1693.-

تطور التأمين بشكل كبير خلال القرن العشرين حيث ازدهرت حجم عملياته وتعددت مجالاته بسبب تطور الأنظمة الاقتصادية والاجتماعية وازدهار الصناعة وانتشار الآلات والمواصلات وزيادة المخاطر فيها، كالتأمين ضد السرقة وضد الكوارث الطبيعية، التأمين عن المسؤولية، التأمين ضد حوادث النقل البحري والبري والجوي وكذلك من الأخطار الفلاحية (منصور ، مرجع سبق ذكره، صفحة 12).

2. تعريف التأمين:

2.1- التأمين لغة: فهو من أمنَ أمنا وأمنة وأمانا، ضد الخوف، فهو يعني سكون القلب واطمئنانه وثقته...، وأمنه على الشيء تأميننا جعله في ضمانه (جعفر، 2006، صفحة 289).

2.2- اصطلاحا: عرفته لجنة مصطلحات التأمين بمؤسسة الخطر والتأمين الأمريكية بأنه تجميع للخسائر العرضية، عن طريق تحويل هذه الأخطار إلى المؤمنين، الذين يوافقون على تعويض المؤمن لهم عن هذه الخسائر أو توفير مزايا مالية أخرى في حالة وقوعها، أو تقديم خدمات متعلقة بالخطر (ريجدا، 2006، صفحة 51).

أ. تعريفات القانونيين للتأمين: انصب اهتمامهم على النواحي القانونية والتعاقدية وبيان أطرافه والتزاماتهم، ونذكر تعريف "سلوتر" الذي قال بأن التأمين هو شراء الأمن؛ وذلك أن المؤمن له مدفوعا بالرغبة في حماية نفسه ضد خطر ما فإنه يشتري من المؤمن حق التعويض إن وقع الضرر بسبب ذلك الخطر، ويقال لثمن الشراء (قسط) وغالبا ما يكون دفعه سنويا، ويندرج وعد المؤمن بالتعويض في حالة وقوع الحادثة المؤمن ضدها فيما يقال له بالبوليصة (ابو السعود، صفحة 37).

عرف القانون المدني الجزائري التأمين في مادته 619 على أنه: « عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه بأن يؤدي إلى المؤمن له أو الغير المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيرادا أو أي أداء مالي آخر في حالة تحقق الخطر المبين في العقد، وذلك مقابل أقساط أو أية دفعات مالية أخرى» (رئاسة الجمهورية، 2007، صفحة 102).

ويعد تعريف الفرنسي جوزيف هيمار "Joseph Hemard" أدق التعاريف حيث يحظى بقبول العديد من القانونيين، ويعرف التأمين على أنه «عملية يحصل بمقتضاها أحد الطرفين وهو المستأمن نظير دفع مبلغ

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

معين وهو القسط على تعهد لصالحه (المستأمن) أو لصالح غيره في حالة تحقق الخطر من الطرف الآخر وهو المؤمن، الذي يأخذ على عاتقه مجموع المخاطر ويجري المقاصة بينها وفقاً لقوانين الإحصاء» (بن خروف، 2002، صفحة 11).

ب. تعريفات الاقتصاديين للتأمين: يسير الاقتصاديون في العصر الحديث في تعريفهم للتأمين وراء الرياضيين فيقول "فريدمان" في تعريفه: «أن الفرد الذي يشتري تأميناً ضد الحريق على منزل يمتلكه، يفضل تحمل خسارة مالية صغيرة مؤكدة (قسط التأمين) بدلاً من أن يبقى متحملاً خليطاً من احتمال ضعيف لخسارة مالية كبيرة (قيمة المنزل بأكمله) واحتمال كبير بألا يخسر شيئاً، وذلك بمعنى أنه يفضل حالة التأكد من عدم التأكد» (عفيفي، 1986، صفحة 53).

ثانياً: تقسيمات التأمين وأنواعه

أنواع التأمين الحالية كثيرة ومتعددة، كما أن هذه الأنواع لم تقف عند حد معين بل تشهد ظهور أنواع جديدة من التأمين، وسنستعرض فيما يلي عدة تقسيمات للتأمين تختلف حسب الأساس ووجهة النظر.

1. تقسيم التأمين من حيث الشكل: ينقسم التأمين من حيث الشكل إلى تأمين تعاوني وتأمين تجاري وتأمين اجتماعي.

1.1. التأمين التعاوني (التبادلي): تقوم به الهيئات ذات الطابع التعاوني بين مجموعة من الأعضاء يتعرضون لخطر واحد، وتقوم بإبرام عقود التأمين بينهم ويتم تعويض الضرر الذي يلحق بأحدهم إذا نزل به الخطر المؤمن منه، مقابل تقديم الأعضاء لاشتراكات تختلف حسب عدد وأهمية الحوادث خلال فترة النشاط، الشركات ذات الطابع التعاوني لا تتعامل مع الوسطاء في تقديم منتجاتها إلى الجمهور ولا تهدف إلى تحقيق الربح، كما أن العضو فيها يلعب دور المؤمن والمؤمن له في نفس الوقت (عيد احمد، 2010، صفحة 32).

1.2. التأمين التجاري: يهدف التأمين التجاري إلى تحقيق الربح، لذلك فهو يقوم على أسس تجارية وفنية وجداول رياضية وإحصائية تنبأ بوقوع الخسارة وحجمها، آخذة في الاعتبار الخبرة السابقة والنتائج السابقة للخسائر، بناء على هذه المعطيات يتم تحديد سعر التأمين ليغطي احتمالات الخسارة

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

بالإضافة إلى هامش ربح للمؤمن (هيئة التأمين)، كما أنه لا يوجد هناك رابط بين جمهور المؤمن لهم؛ بمعنى أن

شركة التأمين تتعامل مع كل مؤمن له على حدة وبمحض اختياره (مختار، 2005، صفحة 14).

1.3. التأمين الاجتماعي: يقوم على أساس أهداف اجتماعية فهو لا يهدف إلى تحقيق ربح وإنما حماية الطبقات الضعيفة في المجتمع من أخطار قد يتعرضون لها ولا قدرة لهم على حماية أنفسهم منها، عادة ما يفرض هذا التأمين إجباريا وتقوم بتنفيذه هيئات حكومية.

2. تقسيم التأمين من حيث الموضوع

2.1. تأمين بحري وجوي وبري:

أ- التأمين البحري: يقوم التأمين البحري على تغطية مخاطر النقل البحري بالنسبة للسفينة أو حمولتها من البضائع دون الأشخاص حيث يغطيهم التأمين البري، ونفس الحكم بالنسبة للتأمين النهري الذي يغطي مخاطر النقل في الأنهار (منصور ، مرجع سبق ذكره، صفحة 26)، الغرض من التأمين البحري هو تعويض أصحاب السفن عن الخسائر التي تلحق بهم بسبب غرق سفنهم أو تغطية الأخطار التي تتعرض لها السفينة أثناء بناءها أو رسوها أو إصلاحها (ابو السعود، مرجع سبق ذكره، صفحة 93).

ب- التأمين الجوي: يقصد به التأمين ضد ما يصيب المراكب الجوية كالتائرات والمناطيد، من حوادث أثناء رحلاتها أو في مطاراتها من تحطم، احتراق، اصطدام، استيلاء أو مصادرة، ويكون التأمين على المراكب الجوية بذاتها وعلى البضائع المحمولة عليها.

ج- التأمين البري: يقصد به التأمين لما يصيب الأشخاص في أجسامهم أو ممتلكاتهم سواء كانت (الأموال) للمستأمن أو لغيره. ووصف التأمين بالبري لتمييزه عن التأمين البحري والجوي فقط، وإلا فإن من حوادث البحر والجو ما يطبق عليه التأمين البري؛ فمن أمّن على حياته قبل سفره على ظهر باخرة وغرق أو من على متن طائرة، تطبق عليه قواعد التأمين على الحياة وهو من التأمين البري (آل محمود، 1994، الصفحات 39-40).

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

2.2. التأمين الحكومي والتأمين الخاص:

أ- **التأمين الحكومي (الاجتماعي، الإجمالي):** يشمل التأمينات التي تلتزم الدولة بتوفيرها للأفراد أو المؤسسات، الذين تلزمهم بالتعاقد فيها مثل: تأمين المسؤولية المدنية في تأمين السيارات. ينشأ هذا التأمين لتحقيق أهداف اجتماعية وغالبا ما يكون إجباريا تفرضه السلطة بقانون، سواء بهدف تقديم الحماية المادية للطبقات الضعيفة من المرض أو الشيخوخة... إلخ، أو تفرضه الدولة على فئة لصالح فئة أخرى، أو تمارسه بنفسها لتحقيق أهداف اجتماعية لا تستطيع الهيئات الخاصة مزاولتها (الكيلاني، 2008، صفحة 61).

ب- **التأمين الخاص (الاختياري):** يشمل كل أنواع التأمين التي يتعاقد عليها الفرد أو المنشأة بمحض اختيارهم، وذلك للحاجة الملحة لمثل هذه التغطية التأمينية، أي أنه لا بد أن تتوفر حرية الاختيار كأساس للتعاقد بين شركة التأمين والمستأمن، يشمل هذا النوع كافة أنواع فروع التأمين مثل: تأمين الحوادث الشخصية وتأمينات الحريق والسيارات (غير الإجمالي) والتأمين البحري... (حربي و عقل، 2008، صفحة 37)

3. تأمين الأضرار وتأمين الأشخاص

أ- **تأمين الأضرار:** إن التأمين من الأضرار يتمثل في تأمين المؤمن له من الخسارة التي تصيبه في ذمته المالية؛ أي تأمين كافة المخاطر التي يترتب على حدوثها إلحاق الضرر بالذمة المالية للشخص، وذلك بتعويضه عن الخسائر الناجمة عن هذه المخاطر .

ينقسم هذا التأمين إلى قسمين رئيسيين هما: التأمين على الأشياء والتأمين من المسؤولية.

✚ **تأمين الأشياء:** يقصد به تعويض المؤمن له عن الخسائر التي تلحق بشيء من أمواله، فهو يهدف إلى تغطية النقص الذي قد يصيب العنصر الإيجابي للذمة المالية، وذلك بتعويض الأضرار التي تلحق بالأموال إذا تحقق الخطر. تتعدد صور التأمين على الأشياء بتنوع أوصاف الأخطار التي يمكن أن تصيب أنواع الأشياء المؤمن عليها، فهناك التأمين ضد الحريق، التأمين ضد السرقة، التأمين ضد هلاك الماشية وضد تلف المزروعات من البرد أو الصقيع أو الآفات (منصور، أحكام قانون التأمين، 2005، صفحة 28).

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

✚ **تأمين المسؤولية:** يراد به تأمين المؤمن له من الرجوع عليه بالمسؤولية، أي ضمان المؤمن له ضد رجوع الغير عليه بسبب الأضرار الواقعة عن خطأ ارتكبه، فهو يرمي إلى تعويض المؤمن له عن المبالغ التي يدفعها للغير إذا تحققت مسؤوليته، من أمثله: تأمين المسؤولية عن حوادث العمل وحوادث السيارات وتأمين المسؤولية عن النقل والمسؤولية المهنية... إلخ (Faivre ، Yvonne ، 2001، صفحة 50).

ب- تأمين الأشخاص: هو التأمين الذي يكون موضوعه شخص المؤمن له ذاته وليس ماله، ويلتزم المؤمن بدفع مبلغ التأمين المتفق عليه بكامله، والذي يحدد مسبقا عند التعاقد بطريقة جزافية. حيث يقوم الإنسان بالتأمين ضد الأخطار التي تهدد حياته أو سلامة جسمه أو صحته أو قدرته على العمل مثل:

مخاطر الموت، المرض، البطالة، الحوادث والعجز... إلخ.

المطلب الثاني: الأسس الفنية للتأمين

تتمثل الأسس الفنية للتأمين في التعاون بين المستأمنين والمقاصة بين المخاطر المتشابهة، وكذا تطبيق قوانين الإحصاء والاحتمالات وأخيرا إعادة التأمين والتأمين المشترك.

أولاً: التعاون بين المستأمنين: لا ينبغي النظر إلى عملية التأمين من خلال العلاقة الفردية بين المؤمن والمستأمن؛ بل يتجاوز الأمر ذلك إلى رابطة فعلية ينظمها ويديرها المؤمن بين أكبر عدد من المؤمن لهم الراغبين في تغطية أنفسهم من خطر معين؛ حيث يقوم المؤمن بتجميع الأقساط واستخدامها في تعويض أضرار الخطر الذي يتعرض له البعض منهم؛ أي أننا بصدد تعاون بين المؤمن لهم على توزيع آثار الكوارث عليهم، مما يتطلب تجميع رأس مال كبير من خلال اشتراك أكبر عدد ممكن من المستأمنين (العنكي، 2005، صفحة 63).

ثانياً: المقاصة بين المخاطر: يقوم المؤمن بتوزيع عبء المخاطر التي تقع لبعض المستأمنين على كل المؤمن لهم المعرضون لنفس الخطر، هذا ما يطلق عليه عملية المقاصة بين المخاطر، ولا بد لإتمام العملية من عنصرين أساسيين:

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

1. **تجانس المخاطر:** أي يكون تجانس وتمائل بين المخاطر المدروسة التي يتم إجراء المقاصة بينها، ولا يشترط التجانس التام أو التماثل المطلق بل يكفي مجرد التشابه (منصور، مرجع سبق ذكره، الصفحات 21-22)

2. **كثرة المخاطر:** يجب أن تكون المخاطر من الكثرة لدرجة يتحقق معها مبدأ التعاون؛ حيث يمكن للمؤمن أن يوازن بين الأقساط المحصلة والمبالغ الواجب دفعها للمؤمن لهم عند تحقق الخطر (الكيلاني، مرجع سبق ذكره، صفحة 67).

ثالثاً: قوانين الإحصاء: يتميز قطاع التأمينات عن باقي القطاعات الاقتصادية بخصوصية السير عكس الدورة الإنتاجية، ففي المؤسسة الاقتصادية يتم تقدير ومعرفة ثمن المواد الأولية والتكاليف قبل معرفة ثمن البيع، أما بشركة التأمين فالمؤمن يتلقى الأقساط قبل معرفته لقيمة الخسائر أو التعويضات التي يدفعها عند حدوث الخطر (Tosseti، 2002، صفحة 25)، حيث يمكن القول أن شركة التأمين تبيع وعدا بتغطية المخاطر وتلقى الثمن مسبقاً، لهذا السبب ومن أجل المحافظة على توازنها المالي تلجأ شركات التأمين إلى عوامل الإحصاء لتحديد قيمة الأقساط المطلوبة بطريقة تمكنها من الوفاء بالتزاماتها وتغطية التعويضات المستحقة، يتم ذلك من خلال حساب احتمالات تحقق الأخطار، لكن ذلك يتوقف على كثرة الأخطار المؤمن ضدها وهو ما يعرف بقانون الأعداد الكبيرة؛ الذي يقضي بمشاهدة أكبر عدد ممكن من الحالات التي يمكن أن تؤدي إلى نتائج مقارنة للواقع (درويش، 1996، صفحة 88).

رابعاً: إعادة التأمين والتأمين المشترك: يحدث أن تعرض صفقات على شركات التأمين ضد خطر جسيم يفوق مبلغه إمكانياتها المالية وربما رأسمالها واحتياطاتها، لذا فإن قبول الصفقة وتحقيق الخطر قد يؤدي إلى إفلاسها، وعملاً بمبدأ الاحتياط وعدم تضييع فرصة جني الأرباح فإنها تلجأ إلى التقنيتين التاليتين:

1. **إعادة التأمين:** عملية إعادة التأمين هي عملية مقاسمة للمسؤولية عن الخطر المؤمن منه ونتائجه بين شركة التأمين التي توصف بالشركة المسندة، وشركة متخصصة هي شركة إعادة التأمين والتي توصف بمعيد التأمين، تتم هذه العملية بموجب عقد تلتزم الشركة المسندة فيه بأن تأخذ على عاتقها مسؤولية تغطية جزء من قيمة تأمين الخطر، وتسند الجزء الباقي إلى معيد التأمين كي يتولى المسؤولية عن تغطيته مقابل جزء من قسط التأمين. (شكري، 2008، صفحة 21)

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

2. **التأمين المشترك:** يعمل التأمين المشترك على توزيع الأخطار على عدد معين من المؤمنین بنسب متساوية أو متفاوتة؛ وهو عملية يقوم بموجبها عدة مؤمنين متضامنين بتغطية نفس الخطر في إطار إبرام عقد تأمين وحيد، توزع فيه مخاطر التأمين بنسب يتفق عليها في العقد وتخول مهمة التسيير والإدارة من بداية العقد إلى نهايته أو فسخه إلى المؤمن الرئيسي الذي يسمى "ممثل الضامنين" مقابل عمولة يتقاضاها، ويسمى المؤمنون الآخرون "المشاركون في التأمين" أو التابعين (بدوي، صفحة 50).

المطلب الثالث: عقد التأمين وخصائصه

التأمين هو عقد كسائر العقود الأخرى في القانون المدني وله نفس الصفة القانونية، لذا فإن دراسة هذا الجانب القانوني تقتضي أن نبين ما هو عقد التأمين؟ ما هي أهم خصائصه؟.

أولاً: تعريف عقد التأمين وأطرافه

1. **تعريف عقد التأمين:** يعرف عقد التأمين على أنه اتفاق بين طرفين يتعهد فيه الطرف الأول (المؤمن) بتعويض الخسارة المحققة نتيجة وقوع الخطر المؤمن منه؛ وهو مبلغ لا يتعدى المبلغ المنصوص عليه في عقد التأمين (مبلغ التأمين)، في مقابل أن يقوم الطرف الثاني الذي يريد أن يحول الخطر عن عاتقه (المؤمن له) بدفع مبلغ معين أو عدة مبالغ بصفة منتظمة (القسط)، على أن يستحق التعويض عند وقوع الخطر المؤمن منه ويكون لصالح المستفيد؛ حيث أن المستفيد قد يكون الشخص نفسه المؤمن له أو شخص آخر يشترط أن يكون التأمين لصالحه (الهانس و حمودة، 2001، صفحة 68).

2. **أطراف عقد التأمين:** يمكن أن يقتصر عقد التأمين على طرفين المؤمن والمؤمن له، وقد يتعداه إلى أكثر كما يلي:

2.1. **المؤمن:** هو الهيئة أو الجهة التي تتولى دفع مبلغ التأمين أو قيمة التعويض عند تحقق الخطر المؤمن منه. ويختلف الشكل الذي يتخذه المؤمن باختلاف طرق إجراء التأمين وباختلاف نوعه، وهناك عدة أشكال يمكن أن يتخذها المؤمن يختلف كل منها عن الآخر من حيث: طريقة الإدارة ورأس المال، طريقة الاكتتاب في التأمين والهدف من التأمين (عبد ربه، 2006، صفحة 68).

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

2.2. المؤمن له أو المستأمن: هو الشخص الطبيعي أو المعنوي موضوع التأمين الذي يتحمل التكلفة المترتبة عنه، و المتمثلة في الالتماس بدفع قيمة الأقساط، مقابل ذلك يحق له الحصول على التعويض إذا تعرض للخطر المتفق عليه في العقد.

2.3. المستفيد: هو الطرف أو الجهة سواء كانت طبيعية أو اعتبارية التي تستحق مبلغ التعويض عند حصول الخطر وفق نص العقد؛ وعادة ما يكون هو المؤمن له إلا في بعض الحالات التي ينص عليها العقد بخلاف ذلك، فقد يكون المستفيد غير المؤمن له وهو ملزم بتقديم كافة المعلومات والبيانات المطلوبة عند تحقق الخطر (المشاقبة و آخرون، 2003، صفحة 87).

ثانيا: خصائص عقد التأمين

يتميز عقد التأمين بخصائص متعددة يمكن إجمالها فيما يلي:

1. **التأمين عقد رضائي:** بمعنى أنه لا يتم إلا بتقابل كل من الإيجاب والقبول من طرفيه، حيث يقوم الشخص الذي له مصلحة في عملية التأمين بطلب التأمين من خطر معين لصالحه أو لشخص آخر مستفيد، هذا الطلب يجب أن يقابل بالموافقة من جانب الطرف الآخر، ألا وهو المؤمن (عيد أحمد و السيفو، 2009، صفحة 123).

2. **التأمين عقد معاوضة:** يعتبر عقد من عقود المعاوضات حيث يأخذ كل من المتعاقدين عوضا لما قدمه، فالمؤمن له يدفع القسط في مقابل تحمّل المؤمن تبعة الخطر، ويحصل المؤمن له على مبلغ التأمين عند تحقق الخطر المؤمن منه مقابل الأقساط التي يدفعها.

3. **التأمين عقد ملزم للجانبين:** ينشئ عقد التأمين التزامات متبادلة على كاهل الطرفين، فيلتزم كل طرف اتجاه الآخر بأداءات معينة تحدد بمقتضى العقد، هذا ما أشارت إليه المادة 619 من القانون المدني الجزائري؛ حيث يلتزم المؤمن بأن يؤدي للمؤمن له أو المستفيد مبلغا من المال في حال وقوع الخطر المؤمن منه المبين في العقد، ويلتزم المؤمن له بدفع الأقساط أو الاشتراكات المتفق عليها بين الطرفين حتى وإن لم يتحقق الخطر المؤمن منه (جديدي، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، 2007، الصفحات 35-36).

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

4. **التأمين من العقود الاحتمالية:** العقد الاحتمالي هو العقد الذي لا يستطيع أطرافه معرفة ما سيعطي أو يأخذ ساعة إبرام العقد، حيث يصعب تحديد مقدار التزامات وحقوق كل طرف عند التعاقد (الهانس و حمودة، 2002، صفحة 110).

وصفة الاحتمال هذه تأتي من احتمالية تحقق الخطر، فالخطر المؤمن منه قد يتحقق خلال فترة التأمين وقد لا يتحقق، فإن تحقق فسينتأثر به طرفي العقد، هذا بقدر تعلق الأمر بالتعويض. أما بالنسبة لقسط التأمين فلا يوجد فيه احتمال، لأنه غالبا ما تحدد قيمته مسبقا من قبل المؤمن، سواء تحقق الخطر أم لم يتحقق (الخفاجي، 2014، صفحة 17)

5. **التأمين عقد زمني مستمر:** عقد التأمين هو عقد من العقود المستمرة، يعتبر الزمن فيه عنصرا جوهريا وأداء كل طرف مستمر مع الزمن، فالمؤمن له يدفع الأقساط على دفعة واحدة أو على فترات متتالية خلال هذه المدة، والمؤمن يلتزم بتغطية الخطر خلال المدة نفسها (عطير، 2004، صفحة 210).

6. **التأمين من عقود الإذعان:** هو ذلك العقد الذي يقبل فيه أحد الأطراف بالشروط التي يعرضها عليه الطرف الآخر دون إمكانية مناقشتها، وفي عقود التأمين نلاحظ أن دور المؤمن له يقتصر على قبول شروط شركات التأمين التي تقوم بإعدادها مسبقا في شكل نماذج مختلفة حسب نوع وطبيعة كل عملية (جديدي، مرجع سبق ذكره، صفحة 37).

ثالثا: عناصر عقد التأمين ومبادئه

1. عناصر عقد التأمين

تتمثل عناصر التأمين في: الخطر، القسط ومبلغ التأمين على التوالي.

1.1. الخطر: يعتبر الخطر هو أساس التأمين (تحقق عقد التأمين).

أ- **تعريف الخطر:** اختلفت تعاريف الخطر وتعددت، لذا سنحاول إعطاء تعاريف محددة للخطر تكون أكثر تماشيا مع الواقع العملي لحياتنا اليومية والجوانب التطبيقية للعملية التأمينية (حماد، 2003، صفحة 16).

• الخطر هو حادث محتمل أي غير محقق الوقوع، لا يتوقف تحققه على إرادة أحد طرفي العقد، وبصفة خاصة إرادة المؤمن له.

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

- الخطر ظاهرة أو حالة معنوية تلازم الشخص عند اتخاذه القرارات أثناء حياته اليومية مما يترتب عليه لدى متخذ القرار حالة عدم التأكد من ناتج تلك القرارات.
 - الخطر هو حالة إمكانية حدوث انحراف عكسي للناتج الفعلية عن النتائج المتوقعة.
- ب- شروط الخطر:** كى يعتبر الحادث خطرا يمكن التأمين منه، ينبغي توافر الشروط التالية (طلبة، 2004، الصفحات 24-25):

- أن يأخذ الخطر شكل الحادث المستقبلي؛
- أن يكون الخطر محتمل الحدوث؛
- أن يكون الخطر متعلق بعمل مشروع؛
- ألا يقع الخطر بإرادة المستأمن.

1. القسط: وهو المقدار النقدي الذي يلتزم المتعاقد بدفعه إلى المؤمن مقابل العملية التأمينية؛ أي مقابل تغطية الخطر المؤمن منه والحماية التأمينية التي يضمنها المؤمن للمؤمن له (عبوي، 2006، صفحة 62).

أ- كيفية تحديد قسط التأمين: يقوم بتحديد القسط خبراء متخصصين في الرياضيات يطلق عليهم اسم "الخبراء الاكتواريين"، حيث يعتمدون على عدة عوامل نستعرض منها ما يلي (احمد، 2007، الصفحات 84-85):

✚ **عامل الخطر:** علاقة القسط بالخطر علاقة طردية "مبدأ تناسب القسط مع الخطر"، ومضمون هذا المبدأ أن الخطر هو العامل الجوهرى في تحديد سعر القسط.

✚ **عامل القيمة أو مبلغ التأمين:** كلما زاد المبلغ التأمين زاد مقدار القسط الذي يلزم المستأمن بدفعه.

✚ **عامل المدة:** المدة التي يضمن المؤمن خلالها الخطر المؤمن منه. وجرت العادة في شركات التأمين اعتبار السنة كقاعدة عامة، إلا أنها ليست مطلقة فهناك بعض التأمينات لا ترتبط طبيعتها بحد زمني ثابت.

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

✚ **عامل سعر الفائدة:** تقوم شركات التأمين باستثمار المبالغ المجمعة لديها لتحقيق إيرادات، لذا وجب إدخال هذه الإيرادات في الاعتبار وحساب سعر فائدة الاستثمار لمصلحة المستأمن؛ وذلك بخفض القسط بنسبة ما يخصه من فوائد.

ب- الشروط ال واجب توافرها في قسط التأمين: يقتضي توافر الشروط الآتية في قسط التأمين (رمضان، 1998، الصفحات 39-40):

- أن يكون القسط كافيا.
 - أن يكون القسط عادلا متناسقا.
 - أن يراعي في تحديد القسط عامل المنافسة.
- 1.3. مبلغ التأمين:** ويقصد به المبلغ الذي تتعهد شركات التأمين بدفعه للمؤمن له حين تحقق الحادث، ويتم تحديد هذا المبلغ وفق معايير معينة (جديدي، مرجع سبق ذكره). ويعتبر دفع مبلغ التأمين عند وقوع الخطر المؤمن منه الالتزام الرئيسي الواجب على المؤمن ويعبر عنه "بأداء المؤمن" (احمد، مرجع سبق ذكره، صفحة 87).

تختلف كيفية تحديد مبلغ التأمين بالنسبة للتأمين على الأشخاص عنه في التأمين على الأضرار.

أ- أداء المؤمن في تأمين الأشخاص: هي الحالة التي يكون فيها الخطر المؤمن ضده متعلقا بذات الإنسان وليس بدمته المالية، حيث تتحدد قيمة التأمين سلفا وفقا للعقد المبرم بين الطرفين، وهذا المبلغ المالي قد يدفعه المؤمن مرة واحدة أو في شكل مبالغ دورية.

يتضح هنا أن التزام المؤمن لا علاقة له بالضرر الواقع بل بحلول أجل الخطر المحدد بالعقد (الجمال، 1999، صفحة 47).

ب- أداء المؤمن في تأمين الأضرار:

✚ **الطابع التعويضي لتأمين الأضرار:** يتسم تأمين الأضرار بالطابع التعويضي، حيث يرمي إلى تعويض المستأمن عن الخسائر المادية التي لحقت بدمته المالية بسبب الخطر المؤمن منه (منصور، مرجع سبق ذكره).

✚ **عناصر تحديد أداء المؤمن في تأمين الأضرار:** تتمثل هذه العناصر فيما يلي:

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

• **الضرر:** هو العنصر الأساسي من أجل الحصول على مبلغ التعويض وتحديد أداء المؤمن، فلا تعويض بدون ضرر؛ ولا يمكن أن يتجاوز مقدار التعويض قيمة الضرر الذي أصاب المؤمن له فعلا نتيجة تحقق الخطر المؤمن منه ، كما على المستفيد من التأمين إثبات وقوع الضرر ومداه حتى يستحق التعويض (ابو السعود، مرجع سبق ذكره، صفحة 134).

• **المبلغ المؤمن به:** يلتزم المؤمن بدفع مبلغ التعويض للمؤمن له عن قيمة الضرر الناتج بشرط أن لا يتجاوز مبلغ التأمين، والذي يمثل الحد الأقصى لالتزام المؤمن وأساس تحديد القسط المطلوب (الجمال، مرجع سبق ذكره، صفحة 49).

• **قيمة الشيء المؤمن عليه:** تعتبر الحد الأقصى الذي يمكن أن يلتزم المؤمن بدفعه للمؤمن له عند حدوث الخطر، حتى وإن كانت تلك القيمة أقل من المبلغ المؤمن به.

2. مبادئ عقد التأمين

يتميز عقد التأمين بستة مبادئ قانونية، ثلاث منها تنطبق على جميع أنواع التأمين وهي: مبدأ المصلحة التأمينية، مبدأ منتهى حسن النية ومبدأ السبب القريب. وثلاث تنطبق على تأمينات الممتلكات والمسؤولية المدنية فقط وهي: مبدأ التعويض، مبدأ المشاركة في التأمين ومبدأ الحلول.

2.1- مبدأ المصلحة التأمينية:

يقوم هذا المبدأ على أساس أن للمؤمن له مصلحة مادية ومشروعة من بقاء الشيء أو الشخص على ما هو عليه، ويتضرر في حال لحق به؛ فالأسرة لها مصلحة تأمينية في بقاء رب الأسرة المؤمن عليه على قيد الحياة، فالمصلحة تكمن في عدم وقوع الخطر أو عدم تحقق الخسارة (الهانس وحمودة، مرجع سبق ذكره، صفحة 100).

2.2- مبدأ منتهى حسن النية:

يجب على كل طرف من طرفي التعاقد أن يبدي إلى الآخر بكافة المعلومات والحقائق المتعلقة بالخطر المؤمن ضده وبموضوع التأمين، أو المتعلقة بالعقد وشروطه وبياناته (عزمي سلام و شقيري، 2007، صفحة 125).

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

2.3- مبدأ السبب القريب: يقصد به أن المؤمن يلتزم بدفع التعويض للمستأمن إذا كان الخطر المؤمن ضده هو السبب القريب والمباشر لوقوع الخسارة، أو كان سببا في سلسلة حوادث متصلة تؤدي في نهايتها إلى وقوع الخسارة بدون تدخل مؤثر خارجي. يقصد بالقرب هنا من ناحية السبب لا من ناحية الزمن (العمري و مُجَّد عطا، 2012، صفحة 116).

2.4- مبدأ التعويض: يقرّ هذا المبدأ أن المؤمن يوافق على دفع مبلغ لا يتعدى المبلغ الفعلي للخسارة؛ بشكل مختلف لا يجب أن يحقق المؤمن له ربحا من الخسارة.

2.5- مبدأ المشاركة في التأمين: إذا تم التأمين على شيء موضوع خطر واحد لدى أكثر من شركة تأمين في وقت واحد وتحقق الخطر المؤمن منه، فإن المؤمن له يحصل على التعويض مشاركة بين المؤمنين كل بنسبة مبلغ التأمين الذي لديه إلى مجموع مبالغ التأمين لدى الشركات مجتمعة.

يتداخل مبدأ المشاركة مع مبدأ التعويض، حيث يطبق مبدأ التعويض أولا لتحديد قيمة التعويض المستحق ثم بعد ذلك يطبق مبدأ المشاركة (مُجَّد جودت ، 1998، صفحة 46).

2.6- مبدأ الحلول في الحقوق: يقصد به أحقية المؤمن في أن يحل محل المؤمن له في مباشرة كافة الحقوق المدنية ومقاضاة الغير المتسبب في الحادث ومطالبته بالتعويض المناسب عن الخسارة التي سببها، وذلك قبل أو بعد دفع قيمة التعويض المستحق للمؤمن له، ولا يجوز للمؤمن له التنازل عن حقوقه تجاه الغير المتسبب في الحادث أو التصالح معه، وإلا اعتبر متنازلا عن حقه في التعويض المطلوب من المؤمن (بلاند، 1998، صفحة 21).

ويلاحظ أن مبدأ التعويض ومبدأ المشاركة ومبدأ الحلول تتداخل مع بعضها البعض، ولذا فإنه يجب تطبيق مبدأ التعويض أولا ثم مبدأ المشاركة ثم مبدأ الحلول (عيد احمد و السيفو، صفحة 155).

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

المبحث الثالث : تقييم جودة خدمات التأمين

يعد موضوع الجودة في المنظمات الخدمية من المواضيع الحديثة التي تنامي الاهتمام بها مؤخرا وخاصة من قبل شركات التأمين، وهو ما نتج عنه العمل على تطوير أساليب علمية محكمة لبناء نظام معلومات تسويقي يختص بجمع معلومات عن رغبات واحتياجات الزبائن ومعالجتها، وذلك بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لهم أو تحسين قدرتها لكسب رضاهم وولائهم من خلال الاستجابة لاحتياجاتهم.

المطلب الأول : مفهوم جودة خدمات التأمين

هناك صعوبة في تعريف الخدمة التأمينية نظرا للخصائص المميزة لها إلا أنّ بعض الباحثين اتفقوا على أن تعريف جودة الخدمة التأمينية هو:

قدرة شركة التأمين على تقديم الحماية التأمينية بما يحقق رغبات الزبائن ويتطابق مع توقعاتهم، وفي احتياجاتهم التأمينية بشكل مستمر، وتمثل دوما قياسا أو معيارا للدرجة التي يصل إليها مستوى الخدمة المقدمة للزبائن ليقابل توقعاته" (حسان، 1997، صفحة 83)

كما عرّفت أيضا على أنها " مجموع الخصائص المميزة لخدمة التأمين القادرة على مقابلة احتياجات الزبائن وتوقعاتهم وتعمل على إرضائهم وتمثل تقييما شاملا لأداء الشركة ودرجة تميزها مقارنة بالشركات المنافسة" (بحرود)

وتتمثل أهمية جودة الخدمات التأمينية في ما يلي:

1- الحفاظ على الزبائن الحاليين وتوسع نطاق التعامل، فارتفاع مستوى الخدمة التأمينية المقدمة للزبون بشكل يتوافق مع احتياجاته ويقابل توقعاته يجعله راض عن الشركة ويستمر في التعامل معها، بل قد يزيد نطاق التعامل لشراء تغطيات تأمينية أخرى متنوعة، أي كسب ولاء الزبائن ووفاءه للشركة ومختلف الخدمات التي تفرضاها.

2- جذب واستقطاب زبون جدد ويتحقق ذلك بواسطة الاتصالات بين الزبائن الحاليين والمرتبين، الناتجة عن الإنطباعات الجيدة والصورة الإيجابية التي ينقلها الزبون لغيره، فالزبون ال ارضي يستطيع جذب زبائن آخرين للتعامل مع الشركة دون أن يكون هناك جهود ترويجية لهذه الشركة.

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

3- حماية الزبائن ف تطبيق الجودة على خدمات الشركة ووضع مواصفات قياسية محدد تساهم في حماية الزبون وتعزيز الثقة في خدمات الشركة.

4- سمعة الشركة وذلك أن الشركة تستمد شهرتها من مستوى جودة خدماتها، ويتضح هذا من خلال العلاقة التي تربط شركة التأمين مع المجهزين وخبرة العاملين ومهاراتهم ومحاوله تقديم خدمات تلي إدراكات وتوقعات الزبائن.

5- تحسين الأداء المالي للشركة وذلك بزيادة المبيعات نتيجة توسيع نطاق التعامل مع الزبائن الحاليين واستقطاب زبائن جدد إضافة إلى تخفيض التكاليف الناتجة عن تصحيح الأخطاء الممكن حدوثها في العمل وتوفير تكاليف البحث عن زبائن جدد و الزبون الحالي أكثر ربحية ومصدر لزبائن آخرين (مرسى و مصطفى ، الصفحات 33-34)

المطلب الثاني: مراحل تقييم جودة خدمات التأمين

يبدأ تقييم جودة الخدمة أساسا بمعرفة وتحديد احتياجات ومتطلبات العمل، ويتوقف تحقيق مستوى من الجودة على مدى الت ازم الإدارة بالمواصفات التي صممت الخدمة على أساسها، إذ أنّ الشركة تسعى دائما للارتقاء بمستوى خدماتها لأجل الحفاظ على زبائنها وضمان استمرارهم في التعامل معها.

ومنه فتقييم جودة الخدمة يقوم على أساس ملاحظة الزبون لخصائص الخدمة وأبعادها ومدى إدراكه للأداء الفعلي، حيث يمكن القول أن تقييم جودة الخدمة التأمينية يجب أن يكون من وجهة نظر الزبون للأسباب التالية:

أولا: قد لا يكون لدى شركة التأمين معرفة بالمعايير أو المؤشرات المحددة لإختيار الزبائن أو نوايا الشراء لديهم أو حتى الأهمية النسبية التي يولونها لكل بعد في تقييم جودة الخدمات التي تقدمها الشركة له.

ثانيا: قد لا تعرف شركة التأمين بحقيقة أن حاجات الزبائن وتوقعاتهم تتطور استجابة للتطور في الخدمات المقدمة لهم سواء من الشركة نفسها أو من طرف الشركات المنافسة وهو ما يجعلها تعتقد أن ما تقدمه يعتبر مناسباً .

ثالثا: قد تخطئ الإدارة في شركات التأمين في معرفة الأساليب التي يدرك بها الزبون الأداء الفعلي للخدمة.

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

رابعاً: قد لا تستطيع شركة التأمين نظراً لنقص إمكانياتها تحديد حاجات زبائنهم ومعرفة توقعاتهم أو تقييم مستوى رضاهم عن الأداء، وبالتالي عدم القدرة على تحديد مستوى الجودة في خدماتها.

وعملية تقييم الجودة من طرف الزبون تشمل بالإضافة إلى الخدمة الأساسية أو الجوهرية "التأمين" مختلف الجوانب المادية الملموسة وغير الملموسة "التفاعلية" المتصلة بتقديم الخدمة، وعملية التقييم تعتمد بشكل كبير على حاجات ورغبات الزبائن قبل شراء الخدمة التأمينية، وعليه فمنهج تقييم جودة الخدمة التأمينية يبدأ في مرحلة ما قبل الشراء ويستقر أثناء تقديمها ويمتد إلى ما بعد التسليم بغرض إعطاء حكم شامل عن الجودة يتضمن كافة الجوانب المتعلقة بتقديم الخدمات التأمينية (Carfias.T، 2003، صفحة 32).

ولهذا تبرز سيورة تقييم جودة الخدمة التأمينية من خلال:

أولاً: مرحلة ما قبل شراء الخدمة التأمينية: قبل مرحلة شراء الخدمة التأمينية أو اتخاذ قرار الشراء فإنه يسبق ذلك مرحلة أهم، وهي مرحلة ما قبل الشراء وهي تتضمن مجموعة من المراحل الفرعية، إذ تنطلق من مرحلة إدراك الخطر القابل للتأمين منه، ثم التعبير عن الحاجة آخذاً بعين الاعتبار مجموعة الآراء والتحفيزات والظروف الموقفية التي تعمل على إظهار الرغبات وتكوين التوقعات لدى الزبائن، وتدفعه لقرار شراء الخدمة التأمينية وهذه المراحل مجتمعة تشكل ما يعرف بسلوك الزبون الشرائي.

1- إدراك الخطر والتعبير عنه: ويقصد بإدراك الخطر الشعور به، أي تقدير احتمال الحدوث العشوائي لحادث معين وما يمكن أن يسببه من أضرار والشعور بتهديد خطر ما قد ينشأ عنه خسارة معينة للزبون في شخصه أو ممتلكاته أو مسؤولية اتجاه غيره بسبب حالة عدم التأكد المرتبطة بحجم هذه الخسارة، ما يدفع الزبون إلى التعبير عن حاجاته لوجود تغطية تأمينية، وذلك بعد الشعور بالخطر أي التنبؤ بما قد يسببه وقوع ذاك الخطر من خسائر مادية ويتم إشباع هذه الحاجة والبحث عن وضعية مستقبلية أفضل لإزالة حالة عدم التأكد مستقبلاً.

2- الرغبات والتوقعات: يتطلب إرضاء الحاجة إلى التغطية التأمينية قيام الزبون بالبحث عن مصادر الحصول عليها، من خلال تجميع المعلومات الخاصة بمختلف شركات التأمين العارضة لخدماتها عن طريق وسائل الإعلام المتنوعة، وعلى هذا الأساس يقوم الزبون بالمفاضلة بين تلك الشركات واختيار الشركة التي يرغب في التعامل معها، ما ظهر له رغبة في طلب الخدمة التأمينية حيث تتكون لديه مجموعة من التوقعات حول

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

مستوى أداء الشركة، وتتأثر الخدمة المرغوبة بدرجة كبيرة بتوقعات الزبائن وحاجاتهم الشخصية بالإضافة إلى وعود الشركة التي تقدمها.

3- اتخاذ قرار شراء الخدمة التأمينية: إنّ توفر الرغبة لدى العميل في التأمين ضد الأخطار المحتملة والقابلة للتأمين إلى جانب التوقعات الإيجابية عن الشركة تدفع الزبون لاتخاذ قرار شراء الخدمة التأمينية لهذه الأخطار ويتقدم الزبون إلى الشركة لطلب التأمين وبذلك تبدأ مرحلة التفاعل بين الطرفين (حسان، مرجع سبق ذكره، صفحة 112)

ثانيا: مرحلة إنتاج الخدمة التأمينية: تعبر هذه المرحلة عن عملية التفاعل بين الزبون وشركة التأمين بالإضافة إلى تدخل عدة عناصر أخرى، وتتم عملية إنتاج الخدمة التأمينية من خلال الإجراءات الرسمية المتمثلة في ما يلي:

1- تقديم طلب التأمين: يتم تقديم الطلب من قبل ال ارغب في التأمين وتتلقى شركة التامين طلبات الزبائن الراغبين في التأمين، ويكون ذلك عن طريق ملئ استمارة طلب التأمين تتضمن كافة البيانات المطلوبة من الزبون لتغطي جزء من الخطر المارد تأمينه وذلك بكل صدق وشفافية، وتتكون الاستمارة من جزأين:

✓ **الجزء الأول:** يتعلق بطلب التأمين نفسه (الزبون) كاسمه، مهنته، عن اوانه، سنه، مدة التأمين .

✓ **الجزء الثاني:** يتعلق بالخطر المراد تغطيته وجميع الظروف المحيطة به التي من شأنها مساعدة الشركة في معرفة طبيعة الخطر وظروفه.

التأكد من بيانات الاستمارة: حيث تقوم شركة التأمين بإجراءات معينة للتحقق من البيانات المصرح بها من قبل طالب التأمين مثل معاينة الأشياء موضوع التأمين.

3 - إشعار النغطية المؤقت: تقوم به شركة التأمين لإبلاغ الزبون بموافقتها على منتج التغطية التأمينية ويتم إصدار هذا الإشعار لأن إصدار وثيقة التأمين يتطلب فترة زمنية معينة لكن هذا الإشعار لا يلزم شركة التأمين بالتزامها ما لم يصدر عقد التأمين.

4 - إصدار عقد التأمين: يتم بعد ذلك إصدار وثيقة التأمين police d'assurance والتي هي عبارة عن عقد التأمين في صورته النهائية وتشمل كافة الشروط التي تجعلها مستندا ملزما لطرفي العقد، وبعد توقيع

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

شركة التأمين للعقد يتم إرساله للزبون، وتعمل الشركة خلال فترة التعاقد بمراقبة الأخطار قصد إعادة النظر في تسعيرها ودراسة إمكانية إعادة التأمين عليها وتقييم سياستها الإنتاجية وتأمينها. أما دور الزبون فهو مهم، إذ أنه ملزم قانونيا وفي حدود عمله بإعلام تفاعم الخطر والإفصاح عن كل ما يطرأ من ظروف تؤثر في درجة احتمال الخطأ.

5 - الإخطار بوقوع الحادث والمطالبة بالتعويض: يحق للزبون المطالبة بالدفع (مبلغ التأمين) عند حلول أجله، فإنّ مرحلة الإخطار بوقوع الحادث والمطالبة بالتعويض من طرف الزبون تأتي مباشرة بعد تحقق الخطر المؤمن منه وإبلاغ الشركة بذلك من اجل الاستعداد لاتخاذ الإجراءات اللازمة وهو ما يتعلق بتأمين المسؤولية (جودة ن.، الصفحات 61-62).

ثالثا: مرحلة تقييم الجودة من طرف الزبون

ينظر إلى تقييم جودة الخدمة من وجهتي نظر أحدهما داخلية تعبر عن موقف الإدارة ومدى التزامها بالمواصفات التي صممت الخدمة على أساسها، أمّا من وجهة النظر الخارجية فتتركز على جودة الخدمة المدركة من طرف الزبون، وتقييم الجودة يقوم على أساس ملاحظات الزبون بخصوص الخدمة وأبعادها ومدى إدراكه للأداء الفعلي والمقصود به جودة الخدمة المدركة.

والجودة المدركة عبارة عن اتجاه مرتبط بالرضا ولكنه لا يساويه والنتائج عن المقارنة بين التوقعات والإدراكات المتعلقة بالأداء، و بناء على ذلك فإنّ تقييم جودة الخدمة يجب أن يكون من وجهة نظر الزبون لأنها ترتبط بمستوى إدراك الزبائن للخدمة المقدمة لهم، كما تعتمد بشكل كبير على حاجات ورغبات وتوقعات الزبائن (العجاردة، صفحة 339).

المطلب الثالث: الجودة في شركات التأمين

لقد أصبحت الجودة والنوعية هاجس كل القطاعات بما في ذلك قطاع التأمين، الذي تتميز خدماته بخصوصيات تفرض على شركات التأمين اعتماد الجودة كركيزة تنافسية لمواجهة المنافسين باعتبار أن المنتجات المقدمة لا تسمح بحماية الابتكار، مما يجعل الخدمة تسوق من طرف الشركات المنافسة، لذا فإدخال مفهوم الجودة في القطاع يسمح للشركة بالتميز وتقديم أحسن إشباع للزبائن باعتبار أنّ زبائن شركات التأمين أصبحوا ينظرون للخدمات المميزة وذات الجودة على أنها أساس ومعيار المفاضلة بين مختلف الشركات التأمينية، حيث أنّ التغيير المستمر الذي يشهده العصر في الأذواق والأخطار والتشريعات يفرض على شركات التأمين تطوير

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

خدماتها وتقديم التحسينات اللازمة بالخدمات المرافقة من حيث الجودة باعتبارها تضمن الاستمرارية والبقاء لشركات التأمين، وذلك من خلال جذب زبائن جدد والحفاظ على الزبائن الحاليين وخدمتهم بأحسن كفاءة بهدف الحفاظ على المركز التنافسي وتحسينه ومنه التميز عن المنافسين (بلبالي، 2009-2010، صفحة 80).

ويعتمد تطور جودة خدمات شركات التأمين على:

- ✓ مدى قدرة المؤسسة على تنويع خدماتها لزيادة المردودية وتخفيف الضغط الممارس من طرف المنافسين، وسياسة التنويع تركز على احتياجات السوق وامكانيات الشركة وخياراتها الاستراتيجية.
- ✓ مدى قدرتها على الإبداع والابتكار الذي أصبح ضرورة تفرضها التطورات من جهة والمنافسة من جهة أخرى.
- ✓ إلزامية المؤسسة بإظهار أو وضع سياسة حقيقية للتجديد، هذه الأخيرة تعتمد على تنظيم للبحث عن الأفكار لأجل تقديم خدمات جديدة وتقييم هذه الأفكار والبحث عن التقنيات من أجل تسويقها (معارج و اخرون، 2013، الصفحات 203-204).

المطلب الرابع صعوبات تقييم جودة خدمات التأمين.

تعد صعوبة تقييم جودة الخدمات التأمينية بالدرجة الأولى إلى طبيعة الخدمة التأمينية وخصائصها، خاصة ما يتعلق بخاصية الغير ملموسية لذلك تواجه شركات التأمين العديد من الصعوبات أثناء تقييمها لجودة خدماتها المقدمة والمتمثلة في ما يلي (2017):

أولاً: أول عدم قدرة الزبون على معرفة طبيعة هذه الخدمة قبل اتخاذ قرار شراءها بالإضافة إلى العنصر البشري والدور الفعال الذي يلعبه في إنتاج الخدمة وتقديمها للزبون، كما أنّ جودة الخدمة التأمينية تعتمد بدرجة كبيرة على مشاركة المستفيد في إنتاج الخدمة إضافة إلى التعاون الإدراكي لهؤلاء الزبائن واختلاف طريقتهم في الحكم على جودة الخدمة المقدمة لهم والاختلاف في مستوى الجودة بين الزبائن والإدارة يؤدي إلى صعوبة التوصل إلى مفهوم موحد لقياس جودة الخدمة التأمينية.

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

ثانياً: تتوقف جودة الخدمة على درجة مشاركة الزبون وقدرته على توفير المعلومات الدقيقة التي تساعد مقدمي الخدمة على تحديد احتياجات كلّ زبون ومحاولة الوفاء بها ولكن عدم وعي بعض الزبائن قد يحول دون ذلك.

ثالثاً: تتأثر الجودة المدركة بالبيئة المحيطة لأنّ أداء مقدمي الخدمة يساهم بدرجة كبيرة في تحديد جودة الخدمة وبالتالي لا يمكن وضع معايير ثابتة لتقييم جودة الخدمات وتعميمها على جميع الشركات.

رابعاً: من الصعب على شركة التأمين إدراك كل المعايير التي تدفع الزبون إلى الطلب على الخدمات التأمينية وان تم التعرف عليها فإنه من الصعب إدراك الأهمية النسبية التي يوليها الزبون لكل واحد من هذه المعايير.

خامساً: عملية الحكم على جودة الخدمة التأمينية يتم وفق الأسلوب الذي تؤدي به وليس وفق معايير تتعلق بالخدمة ومكوناتها، ومن كل ما سبق وبالأخذ بعين الاعتبار الثقافات والقيم فإنه من الصعب جدا التوصل إلى معايير موضوعية تحظى بالإجماع لتقييم جودة الخدمات التأمينية وتحقيق الأهداف المنتظرة من هذه العملية وهناك مجموعة الاعتبارات أو المقومات الضرورية للقيام بتقييم جودة الخدمة التأمينية بطريقة فعالة وموضوعية أذكر منها (الحراشة، 2014، صفحة 200):

- 1- التقييم مسؤولية الجميع: بمعنى أن الأطراف التي لها علاقة بإنتاج وتقديم الخدمة التأمينية في عملية تقييمها.
- 2- تقييم العوامل المؤثرة على الزبون: أي ضرورة تقييم جميع العوامل المؤثرة على الزبون وعلى قراره الشرائي بصورة مباشرة، خاصة فيما يتعلق بالمؤثرات النفسية مثل الدوافع التي تحركه لاتخاذ قرار ما.
- 3- التقييم في جميع الأوقات: وهو ما يسمح للشركة باكتشاف الأخطاء والانحرافات في الوقت المناسب والعمل على تصحيحها بهدف تحسين وتطوير جودة خدماتها المقدمة.
- 4- معايير قابلة للقياس والتقييم: أي تتم عملية التقييم وفق أسس ومعايير الأداء، أي تكون قابلة للقياس وتستخدم فيها الأرقام والبيانات والرموز التي تسمح بتكليفها.

يتم التقييم بهدف التعرف على طرق تحسين الجودة: فالشركات التأمينية عادة ما تقوم بتحسين جودة خدماتها وتطويرها بهدف المحافظة على مكانتها السوقية وزيادة ربحيتها وجذب أكبر عدد ممكن من الزبائن،

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

حيث من خلال عملية تقييم جودة خدماتها تتعرف على أساليب عديدة لتحسين هذه الخدمات وتطويرها بالشكل الذي يؤدي إلى زيادة الطلب عليها.

5- وعليه فإن شركات التأمين الطموحة نحو التقدم والنمو لا بد عليها من تجاوز الصعوبات التي تواجهها في تقييم جودة خدماتها وطبيعة العميل من جهة أخرى مع الأخذ بعين الاعتبار المقومات والاعتبارات اللازم توافرها من أجل إنجاز عملية التقييم.

الفصل الأول : أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

خلاصة الفصل :

من خلال ما تمّ دراسته يمكن القول أن الجودة ذات أهمية بالغة في الشركات الخدمية، إذ يرتبط مفهومها بقدرة الشركة على تلبية حاجات زبائنها ورغباتهم، ويعتمد الزبائن على عدّة مؤشرات أساسها خصائص الخدمة وأبعادها التي تكون موضع خطئه، كما تساهم نماذج قياس الجودة في التعرف على مدى قدرة الخدمة المقدمة على الوفاء باحتياجاتهم ورغباتهم بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم ويحقق رضاهم، والتعرف على مواطن الضعف داخل الشركات ومعالجتها، ويؤدي تحقق مستويات الجودة المطلوبة من طرف الزبائن بشكل دائم إلى التحسين المستمر.

الفصل الثاني

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

تمهيد :

تعتبر سنة 1995 متميزة، وذلك أن قطاع التأمين في الجزائر عرف عدة تغيرات وذلك في خصم الإصلاحات الهيكلية التي مر بها الاقتصاد الوطني وبصدور قانون 95-07 المؤرخ في 25/01/95 المتعلق بالتأمينات والذي ينص على تحرير نشاط التأمين في الجزائر وبذلك تم إلغاء قانون احتكار الدولة للقطاع.

يهدف التشريع الجديد إلى وضع السوق الوطنية في جو تغمره المنافسة ومستوى خدمات متطور, وتنوع محافظها والذي سيتم التطرق إليه في هذا الفصل إضافة إلى ذلك سوق التأمين الجزائري والذي سنحاول تحليله من خلال الأرقام وذلك بالتطرق إلى هيكلية العرض والطلب في القطاع وتحليل السوق من خلال بعض المؤشرات الهامة.

يتم تناول ذلك من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: تطور سوق التأمين و أهم الهيئات المراقبة له؛

المبحث الثاني: دراسة تحليلية لقطاع التأمين في الجزائر

المبحث الثالث: منتجات سوق التأمين الجزائري.

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

المبحث الأول: تطور سوق التأمين و أهم الهيئات المراقبة له

لقد مر نظام التأمين في الجزائر بعدة مراحل، ففي بداية الأمر كان خاضعا لنظام التأمين الفرنسي (قبل استرجاع السيادة الوطنية)، بعد ذلك عمل المشرع الجزائري على سن قواعد قانونية جزائرية؛ و ذلك بوضع رقابة مشددة على قطاع التأمين باحتكاره له ،وبعد ثلاثين سنة من الاحتكار جاء قانون 95 الذي ألغى هذا الاحتكار مما أدى إلى ظهور شركات تأمين خاصة و جديدة في السوق، و بذلك تنوعت المنتجات و هذا ما أدى إلى زيادة الطلب عليها من طرف مختلف القطاعات (العائلي و الفلاحي و المؤسسات غير الفلاحية والاستيراد و التصدير).

المطلب الأول: مراحل تطور التأمين في الجزائر

لقد مر التأمين بثلاث مراحل:

أولا- فترة ما قبل الاحتكار (1962 – 1966):

واجهت الجزائر عدة مشاكل بعد الاستقلال، و من بين المشاكل التي واجهتها نقص المسيرين و الخبراء في مجال التأمين، و هذا ما أرغم المشرع الجزائري على تسيير هذا القطاع بقوانين و تشريعات فرنسية مما فتح المجال أمام الشركات الفرنسية والتي بلغ عددها آنذاك 270 شركة (hassib, 1994, p. 25).

لقد تمكنت الشركات الفرنسية من فرض سيطرتها على قطاع التأمين وذلك في ظل انعدام المراقبة من طرف الدولة وهذا ما ساعدها على تحويل المداخيل إلى الخارج و بذلك حرمان الخزينة العمومية الجزائرية من الادخار، كما كانت تتهرب من دفع التعويضات المستحقة لضحايا الحوادث.

ونظرا لخطورة الأمر قامت السلطات الجزائرية باتخاذ إجراءات و التي تهدف من ورائها إلى حماية مصالح الدولة و مصالح المؤمن لهم ، حيث تجسدت هذه الإجراءات على مستويين: (حديدي، 2004، صفحة 8)

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

أ - إصدار قانون 63 - 197 في 08 جوان 1963:

إنشاء الصندوق الجزائري للتأمين و إعادة التأمين CAAR ، و الذي بموجبه يتم إعادة عمليات التأمين إجباريا و قد حددت نسبة التنازل لهذا الصندوق بـ 10% من رقم أعمال الشركات و ذلك بموجب قرار صادر عن وزير المالية في 15 أكتوبر 1963.

في حين تضمن القانون الثاني رقم 63 - 201 و الذي فرض التزامات و ضمانات على شركات التأمين العامة بالجزائر و إخضاعها إلى طلب الاعتماد من وزارة المالية مع وضع كفالة مسبقة.

و بمقتضى المرسوم 1963/12/12 أنشئت شركات متعددة منها: الشركة الجزائرية للتأمين (SAA) و بعدها تم إنشاء الصندوق المركزي لإعادة التأمين و التعاونيات الفلاحية (CCRMA) بموجب مرسوم 1964/04/28، و التعاون الجزائري لعمال التربية و الثقافة (MAATEC) من خلال المرسوم الصادر في 1964/12/29.

ثانيا - مرحلة الاحتكار (1966 - 1975):

تمتاز هذه المرحلة باحتكار الدولة لقطاع التأمين، حيث بدأت بصدور قانون رقم 66 - 127 المؤرخ في 27 ماي 1967، حيث تم تأميم شركات التأمين العامة و انتقال أموالها و حقوقها و التزاماتها إلى الدولة ، و بذلك وضع حد لاستغلال التأمين في الجزائر من طرف الشركات الأجنبية ، و في هذا الإطار أشارت المادة الأولى من الأمر المذكور أنه: "من الآن فصاعدا يرجع استغلال كل عمليات التأمين إلى الدولة"، و لهذا الغرض أنشأت الدولة الشركة الجزائرية للتأمين (SAA)، و الشركة الجزائرية للتأمين و إعادة التأمين (CAAR). و في 1973 تم إنشاء الشركة المركزية لإعادة التأمين (CCR) بموجب الأمر رقم 73 - 54 المؤرخ في 1973/10/1 والتي يتجلى دورها في إعادة التأمين من المخاطر التي تتخلى عنها الشركات الوطنية. (راشد، 1992، صفحة 4)

ثالثا - مرحلة إعادة الهيكلة مع استمرار سيطرة الدولة على قطاع التأمينات (1976 - 1994):

لقد أصبح قطاع التأمين في وقتنا الراهن أحد المكونات المالية، حيث أصبح ذو أهمية كبيرة في الاقتصاد العالمي، و لذلك فإن سياسة إعادة تنظيم هذا القطاع أصبحت ضرورية و هذا ما جعل الدولة تتبع إستراتيجية تخصيص شركات التأمين؛ أي أن كل شركة تختص بخطر معين ، فنجد مثلا شركة (CAAR) تختص في المخاطر الصناعية.

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

(الانفجارات و الحريق، النقل البحري، الجوي، تأمينات المسؤولية المدنية، الهندسة)، أما شركة (SAA) فهي تختص في الأخطار المتعلقة بالسيارات، المخاطر البسيطة، تأمينات الأشخاص وما نتج عن هذه السياسة هو أنه يمنع على الشركات العمومية استخدام وسطاء التأمين الخواص في تسويق الخدمات التأمينية. (المرجع السابق، صفحة 7)

وبمقتضى قانون رقم 85 – 82 المؤرخ في 30 أفريل 1985 أنشئت الشركة الجزائرية لتأمينات النقل و التي تختص في تأمين عمليات النقل البحري، الجوي، البري، إضافة إلى عمليات التأمين المرتبطة بمرور القطارات و النقل بالسكك الحديدية.

أما شركة (CCR) الشركة المركزية لإعادة التأمين أنشئت بموجب مرسوم 73 – 54 المؤرخ في 1973/10/01 فهي تختص بعمليات إعادة التأمين بمختلف أشكالها و ينحصر دورها في إعادة التأمين من المخاطر التي تتخلى عليها الشركات الوطنية.

وقد أنشئت مؤسسات التأمين ذات الطابع التجاري، و مؤسسات التأمين التبادلي الجزائري لعمال سلك التعليم و الثقافة (MAATEC) أنشئت سنة 1964 بمقتضى قرار الاعتماد المؤرخ في 1964، و الصندوق المركزي لإعادة التأمين التبادلي الفلاحي (CNMA) الذي انشأ بموجب قرار منح الاعتماد المؤرخ في 28 أفريل 1964. (بن خروف ، 2002، صفحة 33)

رابعا- تحرير و رفع احتكار الدولة لقطاع التأمين:

في عام 1995 تم إجراء عدة تعديلات على القوانين المنظمة لقطاع التأمين، حيث تم إصدار الأمر رقم 95 – 07 و الذي يتضمن تحرير قطاع التأمين و إلغاء الاحتكار و بذلك فتحه أمام القطاعين المحلي الخاص و الأجنبي.

وقد عملت الوزارة على تنظيم و مراقبة قطاع التأمين من خلال هيئة مراقبة واعتماد وسطاء للتأمين كقنوات توزيع جديدة لخدمة التأمين، و من أجل تحليل المسائل المتعلقة بالتأمين انشأ مجلس استشاري يسمى المجلس الوطني للتأمين (CNA) و من مهام هذا المجلس ما يلي:

■ تقديم الاقتراحات الهادفة إلى ترشيد نشاط التأمين و تطويره؛

■ إعداد تقرير سنوي يلخص الوضع العام لقطاع التأمين و الذي يقدم إلى رئيس الحكومة عن طريق وزير المالية.

يعمل التشريع الجديد للتأمينات على حماية المؤمن له من استغلال شركات التأمين و هو الاتجاه الذي تتبعه التشريعات الجديدة المعاصرة، إضافة إلى ما سبق و من بين الأمور الايجابية التي جاءت في قانون 95 – 07 تخفيض قائمة

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

التأمينات الإجبارية والتي فرضت فقط على تأمينات المسؤولية المدنية و المهنية و فروع السيارات، الأخطار الصناعية والنقل.

وفي إطار التصدير تم إصدار مرسوم سنة 1996، و الذي حدد الأخطار المغطاة من طرف قرض التصدير، و نظرا لأهمية فرع إعادة التأمين من حيث حماية الممتلكات والثروات الوطنية، و كذا جلب العملة الصعبة و من أجل تحريره أكثر تم تخفيض معدلات التنازل الإجبارية و التي بموجبها تتنازل شركات التأمين عن نسبة من محفظة نشاطها في مجال إعادة التأمين إلى الشركة الوطنية للتأمين (SAA) ليعود الامتياز لصالح الشركة المركزية لإعادة التأمين (CCR) سنة 2002، وتتمثل أهمية هذه التنازلات في مراقبة خروج العملة الصعبة، إضافة إلى حماية الأملاك الإستراتيجية. (بن عزوز، صفحة 125)

المطلب الثاني: الهيئات المراقبة لقطاع التأمين في الجزائر

إن قطاع التأمين في العالم يخضع للصرامة و ذلك بغية تطويره، و الجزائر من الدول التي تسعى إلى ذلك، و من أجل الحفاظ على السوق الوطنية للتأمين و إدماجها في النشاط الاقتصادي و الاجتماعي فرضت هيئات متخصصة و المتمثلة في: المجلس الوطني للتأمينات (CNA)، الاتحاد الجزائري للتأمين و إعادة التأمين (UAR)، و تتمثل هذه الرقابة في القيود المالية و الإدارية و التسييرية المختلفة مثل: شروط منح الاعتماد كذا مبالغ الأقساط المطبقة أما هيئات المراقبة و الإشراف فهي كالتالي: (رياش، 2008، الصفحات 64-65)

أولا - مديرية التأمينات:

هي سلطة مراقبة تابعة لوزارة المالية، عن طريقها يمكن معرفة ما يجري داخل هذا القطاع، و تشكل مديرية التأمينات من:

- نيابة المديرية للتنظيم؛
- نيابة المديرية للتحليل و الدراسات؛
- نيابة المديرية للرقابة.

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

و من مهامها ما يلي:

- إعداد النصوص ذات الطابع التشريعي و التنظيمي التي لها علاقة بالتأمين وإعادة التأمين و تطبيقها؛
- فحص الشروط العامة و الخاصة لعقود التأمين؛
- مساعدة الإدارات الأخرى والمساهمة في دراسة وإعداد مشاريع نصوص تشريعية وتنظيمية.

ثانيا - المجلس الوطني للتأمينات (CNA):

أنشأ المجلس الوطني للتأمينات (CNA) من خلال التنظيم 95 - 07 في 10 - 04

- 1997 و الذي يضطلع بتنظيم و تطوير السوق التأمينية من خلال القيام بالمهام و الأدوار المخولة له.

و من مهامه: (2021)

- تحسين ظروف التوظيف و التسيير داخل شركات التأمين و إعادة التأمين و الغرض منها هو ضمان السيولة اللازمة للوفاء بالتزاماتها اتجاه المستفيدين من العقود المختلفة للتأمين؛
- وضع تسعيرات التأمين التي تطابق سوق التأمين الجزائري، و ذلك على أساس قاعدة إحصائية وطنية؛
- تطوير العلاقات الخارجية و خاصة الدول التي لها علاقات اقتصادية مع الجزائر و ذلك بجلب التجربة الدولية و شراء قنوات جديدة في نشاط إعادة التأمين و ذلك من أجل إعطاء حيوية لقطاع التأمين؛
- تسيير مختلف شركات التأمين بطرق حسنة؛
- المساهمة في إعداد النصوص التنظيمية؛
- مراقبة مدى تطبيق شركات التأمين للتنظيمات و المراسم القانونية؛

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

■ إنشاء مراكز للبحوث و التي تقوم بدراسات إستراتيجية تتماشى مع نظام التأمين في الجزائر و خصوصا مع عولة الاقتصاد؛

■ تجتمع الأطراف التي تتعلق بالتأمين بما فيهم ممثلين من وزارة المالية، شركات التأمين وسطاء التأمين و المؤمن لهم و ذلك عن طريق المجلس الوطني للتأمينات.

ثالثا - الاتحاد الجزائري للتأمين و إعادة التأمين: (اقاسم، 2001، صفحة 156)

أنشأ في 22 فيفري 1994 بموجب قانون 90 - 31 المؤرخ في 04/12/994 ، فهو يهتم بمشاكل المؤمنين حيث تشمل عضويته شركات التأمين و إعادة التأمين و بذلك فهو يختلف عن المجلس الوطني للتأمينات الذي يهتم بمشاكل السوق بصفة عامة.
و من أهدافه:

■ ترقية نوعية الخدمات المقدمة من طرف شركات التأمين و إعادة التأمين؛

■ الحفاظ على أديبات ممارسة المهنة؛

■ المساهمة في تحسين مستوى التأهيل و التكوين لعمال القطاع من خلال تطوير التقنيات الحديثة للمهنة؛

■ المبادرة بكل عمل يرمي إلى ترقية ممارسة المهنة بالتعاون مع الأجهزة و المؤسسات المهنية.

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

المبحث الثاني: دراسة تحليلية لقطاع التأمين في الجزائر

المطلب الأول: الخدمات التأمينية المقدمة في سوق التأمين الجزائري

الفرع الأول : هيئات تنظيم ومراقبة نشاط التأمين في الجزائر

بعد صدور القانون 04-06 لم يعد الوزير المكلف بالمالية هو من يتخذ القرارات في مجال الرقابة على قطاع التأمين، بل استحدثت هيئة خاصة بالرقابة على التأمين، كما أن هناك هيئات أخرى تعمل على المساعدة في عملية الرقابة على التأمين، وسنتطرق إليها من خلال التالي:

أولاً: لجنة الإشراف: وتعد هذه الهيئة هي الهيئة المسؤولة بشكل مباشر على عملية الإشراف على التأمين،

استحدثت بموجب القانون 04-06 المؤرخ في 20 فبراير 2006. (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 2006، الصفحات 6-7)

- **مهامها:** تكلف لجنة الإشراف على التأمينات بما يأتي:
- السهر على احترام شركات ووسطاء التأمين المعتمدين للأحكام التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالتأمين وإعادة التأمين.
- يلتزم محافظو الحسابات بإعلام لجنة الإشراف في حالة النقائص المحتملة، التي تسجل على مستوى شركات التأمين و/أو إعادة التأمين أثناء ممارستهم لعهدتهم.
- التحقق من المعلومات حول مصدر الأموال المستخدمة في إنشاء أو زيادة رأس مال شركة التأمين و/أو إعادة التأمين.

ثانياً: مديرية التأمينات:

تعتبر مديرية التأمينات الهيكل المكلف بالتأمينات لدى وزارة المالية، وهي إحدى المديريات التابعة للمديرية العامة للخزينة. وتعد هذه الأخيرة الهيكل المنفذ لعملية الرقابة التي تديرها لجنة الإشراف، تسمح لوزارة المالية بمعرفة كل ما يجري بداخل هذا القطاع، وهي بمثابة مرآة.

- **مهامها:** تتمثل مهامها فيما يلي: (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 2007، صفحة 15)
- دراسة واقتراح التدابير الضرورية للتغطية المناسبة في مجال تأمين الممتلكات الوطنية والاقتصادية والاجتماعية.

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

- الإشراف على تسيير الهيئات التي تمارس المهام المتصلة بنشاط التأمين والموضوعة تحت سلطة وزير المالية.
- دراسة ملفات طلبات الاعتماد لشركات وتعاونيات التأمين وإعادة التأمين ووسطاء التأمين.
- القيام بمركزة وتوحيد وتلخيص العمليات المحاسبية والمالية لنشاط التأمين وإعادة التأمين وإعداد حصيلة دورية بشأنها.

ثالثا: المجلس الوطني للتأمينات CNA:

تم إنشائه في 25 جانفي 1995 بموجب الأمر رقم 95-07 وبدأ ممارسة نشاطه يوم 24 أكتوبر 1997، وهو هيئة تابعة لوزارة المالية لها دور استشاري، ويسعى إلى تطوير نشاط التأمين وتنظيمه ليصبح ركيزة من ركائز الاقتصاد الوطني (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1995، الصفحات 35-36).

تعرفه المادة رقم 274 من القانون 95-07 بأنه: «يحدث جهاز استشاري يدعى المجلس الوطني للتأمينات، ويترأس هذا المجلس الوزير المكلف بالمالية، يستشار المجلس في المسائل المتعلقة بوضعية نشاط التأمين وإعادة التأمين وتنظيم القطاع وتطويره. وينعقد بطلب من رئيسه أو أغلبية أعضائه، كما يمكن للمجلس أن يعد مشاريع تمهيدية لنصوص تشريعية أو تنظيمية داخلية في مجال اختصاصه بتكليف من الوزير المكلف بالمالية أو بمبادرة منه».

يتكون المجلس الوطني للتأمينات لا سيما من (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 2006، صفحة 13): ممثلي الدولة، ممثلي المؤمنين والوسطاء، ممثلي المؤمن لهم، ممثلي مستخدمي القطاع، ممثلي الخبراء في التأمين.

رابعا: الاتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين UAR:

أنشئ في 22 فيفري 1994 وتم اعتماده في 24 أفريل 1994 وفقا للقانون رقم 90-31 المؤرخ في 04 ديسمبر 1990 المتعلق بالجمعيات التي لها صفة الجمعية المهنية .

خامسا: الجهاز المتخصص في مجال تعريف الأخطار:

يحدث لدى الوزير المكلف بالمالية جهاز متخصص في مجال التعريفات، يهتم هذا الجهاز المتخصص بإعداد مشاريع التعريفات ودراسة تعريفات التأمين السارية المفعول وتعيينها (مرجع سبق ذكره، الصفحات 31-32)؛

تتحدد العناصر المكونة لتعريف الأخطار كما يلي:

- نوعية الخطر؛

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

- احتمالية وقوع الخطر؛
- نفقات اكتتاب وتسيير الخطر. (المادة 233 من الأمر رقم 95 – 07، 1995)

المطلب الثاني : الخدمات التأمينية التي تقدمها الأسواق الجزائرية

تقدم شركات التأمين في الجزائر عديد الخدمات التأمينية، التي تختلف وتتنوع حسب القطاعات والأعوان الطالبين لها.

أولاً: تأمين الأضرار

يمكن لكل شخص له مصلحة مباشرة أو غير مباشرة في حفظ مال أو في عدم وقوع خطر، أن يؤمنه.

1. تأمين الممتلكات والمسؤولية: تشمل الأنواع التالية:

1.1. التأمين من الحريق والأخطار اللاحقة: يضمن المؤمن بمقتضى هذا العقد للمؤمن له جميع الأضرار المادية التي

تتسبب فيها النيران للأشياء المؤمن عليها، بسبب الحريق أو الانفجار أو صاعقة كهربائية.

يمكن أيضاً تأمين الأضرار الناجمة عن:

✓ اصطدام أو سقوط أجهزة الملاحة الجوية أو أجزاء منها على الممتلكات المؤمن عليها؛

✓ اهتزازات تتسبب فيه طائرة باجتيازها جدار الصوت؛

✓ الأجهزة ذات الطابع الكهربائي التي تتعرض لها الآلات الكهربائية والمحولات والأجهزة الإلكترونية والقنوات الكهربائية.

1.2. التأمين من هلاك الحيوانات والأخطار المناخية: يضمن المؤمن فقدان الحيوانات الناتج عن حالة موت طبيعية

أو عن حوادث أو أمراض. يسري الضمان في حالة قتل الحيوانات بغرض الوقاية أو تحديد للأضرار إذا تم ذلك بأمر من السلطات العمومية أو من المؤمن.

كما يمكن ضمان أخطار البرد والعاصفة والجليد وثقل الثلج والفيضانات وفق الشروط المنصوص عليها في عقد التأمين.

1.3. تأمين البضائع المنقولة: يغطي هذا التأمين البضائع المنقولة عبر الطرق البرية أو السكك الحديدية، الأضرار

والخسائر المادية اللاحقة بالبضائع أثناء نقلها، وإذا اقتضى الحال أثناء عمليات الشحن والتفريغ.

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

1.4. **تأمينات المسؤولية:** يضمن المؤمن تبعات المالية المترتبة على مسؤولية المؤمن له المدنية بسبب الأضرار اللاحقة بالغير.

1.5. **تأمين الكفالة:** هو عقد يضمن من خلاله المؤمن مقابل قسط تأمين للمؤسسة المالية أو المصرفية تعويض مستحقاتها بشأن عملية تجارية أو مالية في حالة إعسار المدين .

2. التأمين على الأشخاص

2.1. **التأمين على الأشخاص:** هو عقد احتياطي يكتب بين المكتب والمؤمن، يلتزم بواسطته المؤمن بدفع مبلغ محدد في شكل رأسمال أو ريع، في حالة وقوع الحادث أو عند حلول الأجل المحدد في العقد للمؤمن له أو المستفيد المعين. يلتزم المكتب بدفع الأقساط حسب جدول استحقاق متفق عليه.

2.2. **التأمين الجماعي:** يكتب عقد تأمين الجماعة من قبل شخص معنوي أو رئيس مؤسسة بغية انخراط مجموعة من الأشخاص تستجيب لشروط محددة في العقد من أجل تغطية خطر أو عدة أخطار متعلقة بالتأمين على الأشخاص. يجب على المنخرطين أن تكون لهم نفس العلاقة مع المكتب. الأخطار التي يمكن تغطيتها في تأمينات الأشخاص هي على الخصوص:

- الأخطار المرتبطة بمدة الحياة البشرية؛
- الوفاة إثر حادث؛
- العجز الدائم الجزئي أو الكلي؛
- العجز المؤقت عن العمل؛
- تعويض المصاريف الطبية والصيدلانية والجراحية.

3. التأمينات البحرية:

3.1. **التأمين على السفينة:** ويشتمل التأمين على هيكل السفينة وملحقاته التي تكون جزءا منه وتكون ضرورية لاستغلالها سواء كانت ملتصقة بالهيكل أو منفصلة عليه.

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

3.2. التأمين على البضائع المشحونة بحرا: يضمن المؤمن جميع الأضرار والخسائر المادية بالإضافة إلى الخسارة في الأوزان والكميات التي تحصل للبضائع بسبب حادث بحري .

يمكن تأمين البضائع بوثيقتين:

- وثيقة تأمين سفرية صالحة لرحلة واحدة؛
- وثيقة تأمين مفتوحة.

3.3. التأمين على المسؤولية المدنية البحرية: يهدف التأمين على مسؤولية مالك السفينة إلى التعويض عن الأضرار المادية والجسمانية التي تلحقها السفينة بالغير أو التي تنتج جراء استغلالها. تأمين مسؤولية الناقل البحري إلى التعويض عن الأضرار والخسائر اللاحقة بالبضائع والأشخاص بمناسبة الاستغلال التجاري للسفينة

4. التأمينات الجوية

4.1. تأمين أجسام المراكب الجوية: يهدف إلى ضمان الأضرار المادية اللاحقة با مركبة الجوية المؤمن عليها . يتضمن أيضا مصاريف إصلاح العطل ومصاريف الحراسة ونقل المركبة المتضررة ووضعها في مكان آمن، ما لم يكن هناك اتفاق مخالف.

4.2. تأمين المسؤولية: يهدف تأمين المسؤولية إلى ضمان التعويض للغير عن الأضرار التي تتسبب فيها المركبة الجوية مهما كان نوعها بمناسبة استغلالها.

4.3. تأمين البضائع المنقولة: يغطي نتائج الأضرار المادية والخسائر التي يتعرض إليها الناقل، وكذلك الأضرار الناجمة عن التلف الكلي أو الجزئي للبضاعة والنقص في كميتها أو وزنها. (مرجع سبق ذكره، الصفحات 09-23)

ثانيا: التأمين من الأخطار المتنوعة

1. التأمين ضد المخاطر المتعددة: من أجل ضم عدة أخطار في عقد تأمين وحيد، لجأ المؤمن إلى استعمال عقود تأمين تسمى بالأخطار المتعددة، وهي تضمن الأخطار الرئيسية التي يتعرض لها المؤمن له: الحريق، انفجار، أضرار المياه، انكسار الزجاج، السرقة...إلخ.

2. تأمين خسائر الاستغلال: يسعى هذا التأمين إلى تعويض المؤمن له بجزء من النفقات العامة التي لا يمكن امتصاصها بعد تدني رقم أعمال المؤسسة.

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

3. **التأمين الاختياري للسيارات:** يشمل التغطية من خطر التصادم أو الانقلاب، خطر الحريق والاشتعال، خطر السرقة أو اقتحام السيارة وسرقة أجزاء منها، كذلك انكسار الزجاج.
4. **تأمين كسر الآلات:** يضمن الأضرار التي تلحق بالآلات المؤمن عليها بسبب سوء الاستخدام، خلل في التركيب، انقطاع التيار الكهربائي... الخ.
5. **التأمين ضد المخاطر المرتبطة بالأنشطة المهنية:** وهو موجه بالخصوص إلى أصحاب المهن الحرة والتجار والحرفيين، كذلك مدراء المؤسسات الصغيرة.
6. **التأمين المتعدد المخاطر المتعلق بالسكن:** يشمل جميع الأضرار المادية التي تلحق بالسكن، الناجمة عن عدّة أخطار كالسرقة، الحريق، تسرب المياه، كسر الزجاج،... الخ.
7. **التأمين على أخطار الورشة:** يعتبر احد أنواع التأمين على الإنشاءات، حيث يشمل التعويض عن الأضرار والخسائر التي تصيب المباني قيد الإنشاء أو الآلات والمعدات الموجودة في موقع البناء.
8. **التأمين على جميع أخطار التركيب:** يضمن التغطية من جميع الأخطار التي تسبب أضرارا أو خسائر للعتاد المؤمن عليه (الآلات، الأجهزة) والتي تحدث بسبب أخطاء و حوادث التركيب.
9. **تأمين أخطار أجهزة الإعلام الآلي والأجهزة الالكترونية:** يضمن المؤمن الأضرار والخسائر اللاحقة بأجهزة الإعلام الآلي والأجهزة الإلكترونية، بالإضافة إلى مصاريف إصلاح واستبدال قطع هذه الأجهزة. (KPMG، 2015، صفحة 69)
10. **تأمين الصادرات:** تختص به الشركة الجزائرية للتأمين وضمان الصادرات CAGEX، بناء على المرسوم رقم 96-06 الصادر في 10 جانفي 1996، التي تتولى تأمين المخاطر التجارية، مخاطر الأعمال، المخاطر السياسية، مخاطر نقل الصادرات ومخاطر حدوث كوارث طبيعية. (2018)

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

ثالثا: التأمينات الإلزامية (مرجع سبق ذكره، الصفحات 23-27)

1. التأمينات البرية

1.1. تأمين المسؤولية المدنية: يلتزم وجوبا بهذا النوع من التأمين كل من:

- الشركات والمؤسسات الاقتصادية المدنية؛
- أصحاب المحلات والقاعات المخصصة للأنشطة التجارية والثقافية والرياضية؛
- الموانئ والمطارات؛
- الناقلون العموميون للمسافرين أو البضائع؛
- المؤسسات الصحية وأعضاء السلك الطبي والشبه الطبي والصيدلاني الخواص؛
- أصحاب الورشات والمصانع والمؤسسات الصناعية؛
- المخابر ومؤسسات التبرع بالدم؛
- أصحاب المصاعد الآلية المستعملة لنقل الأشخاص؛
- منظمو مراكز العطل والرحلات والأسفار؛
- الجمعيات والرابطات والاتحادات والتجمعات الرياضية، كذلك يستفيد الرياضي ون واللاعبون والمدربون والمسирون والطاغم التقني من تأمين على جميع الأضرار الجسمانية.

1.2. التأمين من الحريق: يجب على الهيئات العمومية التابعة للقطاعات الاقتصادية المدنية أن تكتتب تأميننا من خطر

الحريق

1.3. التأمين في مجال البناء: على كل مهندس معماري ومقاول ومراقب تقني وأي متدخل، شخصا طبيعيا كان أو

معنويا، أن يكتتب تأميننا لتغطية مسؤوليته المدنية المهنية التي قد يعرض لها بسبب أشغال البناء وتجديد البناءات أو ترميمها (رئاسة الجمهورية، 2007، صفحة 91).

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

1.4. المسؤولية المدنية عن الصيد: يتعين على كل صياد أن يكتب تأميناً دون تحديد المبلغ، لضمان العواقب المالية عن المسؤولية المدنية التي قد يتعرض لها من جراء الأضرار الجسمانية التي يلحقها بالغير أثناء الصيد أو إبادة الحيوانات الضارة أو المؤذية وفقاً للتشريع المعمول به.

1.5. تأمين المسؤولية المدنية المتعلقة بالسيارات: كل شخص خاضع لإلزامية التأمين المنصوص عليها في المادة الأولى من الأمر رقم 74-15 المؤرخ في 30 جانفي 1974 «كل مالك مركبة ملزم بالاكتتاب في عقد تأمين يغطي الأضرار التي تسببها المركبة للغير وذلك قبل إطلاقها للسير، وتعني كلمة مركبة؛ كل مركبة برية ذات محرك وكذلك مقطوراتها أو نصف مقطوراتها وحمولاتها» (مرجع سبق ذكره، صفحة 230)

1.6. تأمين الكوارث الطبيعية (CAT-NAT): كان هذا النوع من التأمين اختياري في الجزائر، لكن بعد حدوث زلزال 21 ماي 2003 أصدر المشرع الجزائري الأمر رقم 03/12 الصادر في 26 أوت 2003 والقاضي بإلزامية التأمين على الكوارث الطبيعية حيث ينص على أنه: « يتعين على كل المالكين لملك عقاري مبني يقع في الجزائر سواء شخصاً طبيعياً كان أو معنوياً ماعدا الدولة أن يكتب عقد تأمين على الأضرار يضمن هذا الملك من آثار الكوارث الطبيعية». (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، 2003 ، صفحة 04)

2. التأمينات البحرية والجوية

كل سفينة أو مركبة جوية مسجلة في الجزائر يجب تأمينها لدى شركة تأمين معتمدة بالجزائر عن الأضرار التي يمكن أن تلحق بها وعن طعون الغير أيضاً.

يجب على كل ناقل بحري أو ناقل جوي أن يكتب تأميناً لدى شركة تأمين معتمدة بالجزائر لتغطية مسؤوليته المدنية تجاه الأشخاص والبضائع المنقولة وتجاه الغير .

يتعين على كل مستورد يرغب في تأمين البضائع أو مواد التجهيز المنقولة بحراً أو جواً، اكتتاب تأمين لدى شركة تأمين معتمدة في الجزائر.

أولاً: شركات التأمين ونشاطها التقني

في آخر تقرير صادر عن مديرية التأمينات، يبين أن نشاط التأمين في الجزائر مما رس من قبل 24 شركة تأمين.

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

1. الشركات المقدمة لخدمات التأمين

هذه الشركات الممارسة لخدمات التأمين مقسمة حسب نوع المخاطر، على النحو التالي (Ministère de financeKPMG، صفحة 23):

✓ 01 شركة إعادة التأمين؛

✓ 02 شركات متخصصة في مجال التأمين، تأمين القرض العقاري، تأمين قرض التصدير؛

✓ 14 شركة لتأمين الأضرار؛

✓ 07 شركات لتأمين أشخاص.

يمكن تفصيل ذلك كالتالي: (Direction des Assurances، 2016، صفحة 04) Direction générale du trésor,

تغطي التأمينات الجزائرية ثلاث أنواع من نشاطات التأمين وهي:

- التأمين المباشر الممارس من قبل شركات التأمين التالية:

✓ 04 أربعة شركات عمومية لتأمين الأضرار: SAA- CAAR- CAAT- CASH؛

✓ 06 ستة شركات خاصة لتأمين الأضرار: Alliance Assurances – 2A-GAM-Trust –

. CIAR- SALAMA Assurances

✓ شركة مختلطة لتأمين الأضرار: AXA Algérie Assurance Dommages

✓ 03 تعاوضيات تأمين: .MULUALIST- CNMA- CAARAMA

✓ 02 شركات عمومية لتأمين الأشخاص: Taamine Life Algérie TALA –

.CAARAMA

✓ 02 شركات خاصة لتأمين الأشخاص: Cardif Djazair – MACIR VIE

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

✓ 03 شركات مختلطة لتأمين الأشخاص : - SAPS- AXA Algérie Assurance vie -
الجزائرية للحياة AGLIC.

- إعادة التأمين المستغلة من قبل الشركة المركزية لإعادة التأمين: CCR.

- التأمينات المتخصصة المستغلة من قبل:

✓ CAGEX لتأمين قرض التصدير؛

✓ SGCI لتأمين القرض العقاري.

2. النشاط التقني لشركات التأمين

2.1. الإنتاج: سنحاول توضيح تطور إنتاج قطاع التأمين من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 01 : تطور رقم أعمال قطاع التأمين خلال الفترة (2012-2017)

السنوات	2012	2013	2014	2015	2016	2017
الإنتاج (مليون دج)	101.395	116.430	126.993	131.177	133.537	138.315
نسبة النمو	%15	%15	%9.1	%3.3	%2	%3.6

المصدر: يوسف ديدي ، تقييم جودة التأمينات من وجهة نظر الزبون ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة حمه

لخضر ، واد سوف، 2017-2018 ، ص 32

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

بعد مرور ستة سنوات عن صدور القانون 06-04 المعدل للأمر 07/95 والذي أدخل مجموعة من الإصلاحات التي تهدف إلى تحرير قطاع التأمين بشكل أكبر بغية توفير الظروف الملائمة لتفعيل أدائه مما يحقق ترقية نشاط قطاع التأمين سجل رقم أعمال القطاع ارتفاعاً منذ سنة 2007، وذلك بمعدلات متزايدة وصلت أقصاها سنة 2012 بنسبة 51% مقارنة بسنة 2011 كما تعد إنتاج قطاع التأمين لأول مرة حدود 100 مليار دج، ويعود هذا النمو بصفة خاصة إلى ارتفاع إنتاج فرع تأمين السيارات، كما حافظ قطاع التأمين على نموه ليستقر عند نسبة 51% في سنة 2013، أما في السنوات الثلاثة من سنة 2014 إلى سنة 2016 فتراجعت نسبة النمو من 1.9% سنة 2014 إلى 2% سنة 2016 رغم استمرار رقم الاعمال في التصاعد سنويا ولكن بوتيرة اقل حيث انتقل من 993.126 مليون دينار سنة 2014 إلى 537.133 مليون دينار سنة 2016 وهي السنة التي تراجع فيها نمو الاقتصاد الوطني، أما سنة 2017 فقد شهدت نسبة نمو في رقم أعمال قطاع التأمين قدرت بحوالي 3.6%.

عموما نشاط التأمين في تحسن مستمر، ويترجم ذلك بحجم الأقساط المحققة سنة بعد أخرى، إذ انتقل حجم الأقساط من 395.101 مليار دج سنة 2012 إلى 315.138 مليار دج في سنة 2017 محققا بذلك زيادة في الإنتاج تقدر بـ 36.92 مليار دج. حيث في جميع سنوات الدراسة ظل سوق التأمين ممول من قبل الأقساط الناجمة عن فرع السيارات، وكمثال على ذلك فهو يمثل 57.3% من إنتاج السوق في سنة 2017 وعليه فقد حقق هذا الفرع زيادة قدرت بـ 1.13 مليار دج منذ سنة 2012، وترجع هاته الزيادة إلى: توسع حظيرة السيارات في الجزائر، تطور في مجال عقد التأمين لكل الأخطار، وجوب اكتتاب هذا الضمان (Tous risqué) في مجال قروض شراء السيارات الممنوحة من قبل البنوك.

2.2. التعويضات: نحاول من خلال الجدول التالي توضيح التعويضات المقدمة من طرف شركات التأمين.

الجدول رقم 02 : تطور حجم التعويضات خلال الفترة 2012-2017 الوحدة: مليون دج

السنوات	2012	2013	2014	2015	2016	2017
حجم	50	54	61	67	63	64
التعويضات	707	059	832	821	399	835

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

المصدر: يوسف ديدي ، تقييم جودة التأمينات من وجهة نظر الزبون ،مذكرة لنيل شهادة الماستر،جامعة حمه لخضر ، واد سوف،2017-2018 ، ص 33

من خلال الجدول رقم 02 نلاحظ أن :

التعويضات المدفوعة من قبل جميع شركات التأمين في سنة 2012، لصالح المؤمن لهم قدرت بـ 50.7 مليار دج، أما التعويضات المدفوعة من قبل شركات التأمين خلال سنة 2014 لصالح المؤمن لهم قدرت بـ 8.61 مليار دج، بزيادة 14% مقارنة بسنة 2013، كان أثرها أن دفعت شركات التأمين 8.7 مليار دج أكثر مما كانت عليه الوضع في سنة 2013.

كذلك نفس الشيء بالنسبة لسنة 2015 إذ أدى ذلك بشركات التأمين إلى تحمل تعويضات إضافية قدرت بـ 6 مليار دينار من أجل تسوية الملفات العالقة.

بينما في سنة 2016 شهدت التعويضات المدفوعة انخفاضا مقارنة بسنة 2015 بـ 5.6% أي أن حجم التعويضات تراجع من 8.67 مليار دج في سنة 2015 إلى 4.63 مليار دج في سنة 2016، وخلال سنة 2017 سجلت التعويضات المدفوعة زيادة قدرها 4.1 مليار دينار محققة بذلك تغيير إيجابي بقيمة 3.2%.

من خلال التعويضات المسددة يتبين لنا جليا مبدأ الاحتمالية في وقوع الأخطار وهذا واضح من خلال التفاوت الواضح في مبالغ التعويضات من سنة لأخرى.

كذلك نرى أن المبالغ المسددة في إطار تغطية الأخطار، أنها مبالغ جد معتبرة، إذ قدرت سنة 2015 بـ 67.8 مليار دج وهو ما يؤكد المساهمة الفعالة للتأمين في تقليل الخسائر وإرجاع الوضع على ما كان عليه قبل وقوع الخطر.

ثانيا: مساهمة قطاع التأمين في الناتج الداخلي الخام (PIB)

يرتبط نشاط التأمين ارتباطا وثيقا بالنشاط الاقتصادي، فتزايد معدل النمو الاقتصادي خلال فترة معينة يؤدي إلى ارتفاع معدل الاختراق أو النفاذية والذي يساوي حاصل قسمة رقم الأعمال الإجمالي لقطاع التأمين خارج الموافقات الدولية على الناتج الداخلي الخام، والجدول التالي يبين مساهمة قطاع التأمين في الناتج الداخلي الخام:

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

الجدول رقم 03: تطور مساهمة قطاع التأمين في الناتج الداخلي الخام للفترة (2016/2012) الوحدة: مليار دج

السنوات	2012	2013	2014	2015	2016
الناتج الداخلي الخام (PIB)	208,7	650,2	242,5	591,9	406,8
رقم أعمال قطاع التأمين المحلي	100,2	115,1	125,5	129	130,7
معدل الاختراق %	0.63	0.69	0.73	0.77	.077

المصدر: يوسف ديدي ، تقييم جودة التأمينات من وجهة نظر الزبون ،مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة حمة لخضر ، واد سوف، 2017-2018 ، ص 34

من الجدول رقم (03) يتضح أن نسبة مساهمة قطاع التأمين في الناتج الداخلي الخام (PIB) تعرف نموًا متزايدًا خلال السنوات الخمسة الأخيرة وهذا راجع إلى التطور الإيجابي في صناعة التأمين، كما أن الناتج الداخلي الخام يشير إلى انتعاش الاقتصاد الوطني في الف ترة من 2012 إلى 2014،

في سنة 2012 بلغ الناتج الداخلي الخام 16 7,208 مليار دج بنسبة نمو 4.3% ونفس الشيء بالنسبة إلى إنتاج التأمينات حيث ارتفع بنسبة 15% مقارنة بسنة السابقة مما أدى إلى تحسن ملحوظ في معدل الاختراق 0.63%، هذه الوضعية ناتجة عن ارتفاع اسعار البترول المسجل خلال نفس الفترة، وفي السنة التي تلتها عرف هذا المؤشر تحسنا حيث ارتفع إلى 0.96%، بسبب ارتفاع إنتاج التأمينات خارج الموافقات الدولية بأكثر من 41%، أما في سنة 2014 سجل الناتج الداخلي الخام 17 5,242 مليار دج بنسبة نمو 3.8% وكذلك إنتاج التأمينات حيث ارتفع بنسبة 01% مما أدى إلى زيادة ملحوظ في معدل الاختراق بنسبة 0.37%، أما في سنة 2015 سجل الناتج الداخلي الخام انخفاض مقارنة بسنة السابقة حيث قدر بـ 16 9,591 مليار دج بسبب انخفاض اسعار البترول المسجلة بداية من منتصف سنة 2014، لكن معدل النفاذية واصل تطوره ليسجل 0.77% بسبب نمو إنتاج قطاع التأمين بنسبة 2%، أما في سنة 2016 رغم ارتفاع الناتج الداخلي الخام حيث بلغ 17 8,406 مليار دج إلا أن مساهمة قطاع التأمين فيه بقيت ثابتة عند 0.77%.

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

خلال السنوات الأخيرة شهد القطاع تحسن وهذا راجع إلى التطور الإيجابي في إنتاج صناعة التأمين والجهود المبذولة من قبل الشركات المختلفة، إلا أنه تبقى صناعة التأمين ضعيفة ولا يزال سوق التأمين الجزائري أقل من المستوى المطلوب، وكدليل على ذلك، فإن معدل الاختراق لا يزال أقل من 1%.

المطلب الثالث : دور و مساهمة سوق التأمين بإقتصاد الجزائر

من خلال الإحصائيات الصادرة عن قطاع التأمين سنة 2009 نجد أنه حقق رقم أعمال بقيمة 7.38 مليار دينار خلال الثلاثي الأول، إضافة إلى ذلك فقد تم تسجيل ارتفاع في مجال التأمين على الأشخاص بنسبة 7.22 %، و في مجال التأمين الفلاحي بزيادة نسبة 16 % أي بمبلغ رقم أعمال 7.358 مليون دينار جزائري، و بخصوص هيكل السوق الوطنية للتأمينات عبر الفروع تم تسجيل 9.47 % للسيارات، 2.80 % تأمين الأشخاص، 6 % النقل، 9.0 % التأمين الفلاحي، 9.0 % القرض و الضمان.

وتبقى أهم المؤسسات المسيطرة على سوق التأمين (الشركة الوطنية SAA، الشركة الوطنية للتأمين 2A، الشركة الجزائرية للتأمين و إعادة التأمين CAAR، و الشركة الجزائرية للتأمين و النقل CAAT، و الصندوق الوطني للتعاقدية الفلاحية CNMA التي تملك 8.64 % من حصص السوق بإنتاج 53.29 مليار دج جزائري، و برقم أعمال يقدر بـ 16.9 مليار دينار خلال السداسي الأول سنة 2009، و تمثل حصة الشركات الخاصة للتأمين 7.23 % من إنتاج قطاع التأمينات لنفس الفترة و من خلال قطاع التأمين فقد عرف هذا القطاع ما يلي: (خطيب، صفحة 44)

■ شهد تطورا ملحوظا، لكن بمعدل استفادة و استغلال ضعيف في مجال الإقساط المتراكمة؛

■ سيطرة تأمينات الأضرار على تأمينات الأشخاص؛

■ ضعف معدل التوغل في الأسواق ، بحيث بلغ المعدل 5.0 % فقط؛

■ نقص كبير في مواجهة الأخطار التي تتطلب التأمين لها؛

■ غياب المراقبة و المتابعة الفعلية لممارسات عمليات التأمين (عدم وجود بنك معلومات لمراجعة تسوية ملفات الحوادث

؛(

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

- عدم استغلال التكنولوجيا في قطاع التأمين الجزائري بالمقارنة مع الدول الأخرى؛
 - عدد شركات قطاع التأمين سنة 2010 بلغ 16 شركة؛
 - عدد الوكالات الخاصة 420 وكالة، مبالغ الإنتاج بلغ 9109 مليون دينار جزائري؛
 - حصة الإنتاج الإجمالي من السوق تقدر بـ 89.21 % آخر الإحصائيات؛
 - يحظى فرع السيارات بحصة الأسد بنسبة 40 % من السوق لوحده؛
 - معدل نمو أقساط التأمين 03.10 % سنة 2010؛
 - سيطرة الشركات العمومية على سوق التأمين بمعدل 80 %؛
 - بلغ راس المال في بورصة الجزائر 5.0 % من الناتج المحلي الإجمالي سنة 2006؛
 - يحتل قطاع التأمين في الجزائر المرتبة 68 عالميا من حيث حصته في السوق العالمي بمعدل 16.0 % سنة 2010؛
 - يساهم قطاع التأمين في الجزائر في سوق التأمين في إفريقيا بمعدل 3.1 %؛
 - يمثل قطاع التأمين في الجزائر سوى 7 % من سوق التأمين في إفريقيا بالمقارنة مع جنوب إفريقيا التي تمثل 82 % لوحدها؛
 - قدر رقم أعمال قطاع التأمين في الجزائر سنة 2009 بـ 77 مليار دينار بمعدل فرع السيارات 84 % من السوق، وقدر سنة 2010 بـ 80 مليار دينار؛
- وهكذا فان قطاع التأمين في الجزائر يساهم في تكوين فرص تنافسية و بناءها بقسط ضئيل بالنسبة للسوق العالمي للتأمين، و لهذا يتعين الأخذ بأسباب اللجوء إلى اتخاذ قرار بشأن الحل البديل من خلال نظام آخر مثل التأمين التكافلي و بالتالي تحسين مرتبته على المستوى المغاربي ثم الإفريقي و أخيرا العالمي؛ ونتيجة تقييم قطاع التأمين من خلال شركاته الناشطة في سوق التأمين الجزائري نستنتج ما يلي: (خطيب، صفحة 44)

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

- شهد قطاع التأمين في الجزائر زيادة مستمرة في التكاليف المباشرة و الغير مباشرة و التي لا يمكن مواجهتها من قبل شركات التأمين الضعيفة؛
- اغلب شركات التأمين في الجزائر تعمل على جمع الأموال دون تشغيلها و هو الأمر الذي لا يفيد المؤسسة، و لذلك فهي تضطر إلى تحويلها إلى سندات الخزينة و التي لا تدر أموالا كبيرة على المؤسسات؛
- بقاء نشاط قطاع التأمين في مجالات عقيمة غير توسعية بالصيغة المبتغاة اتجاه تكنولوجيا المعلومات و الانترنت المتطورة جدا في العالم الحديث؛
- المنافسة الشديدة من طرف الشركات الأجنبية؛
- عدم قدرة قطاع التأمين على امتصاص القدر الكافي من اليد العاملة إذا ما قورنت بدول مثل فرنسا ، دول المغرب العربي، دول الخليج...؛
- ركود في جودة الخدمة و خاصة تسوية ملفات الحوادث و التباطؤ في المعالجة الفعلية لها؛
- انخفاض المرودية المالية لشركات التأمين ، و هذا ما أثر في التوازن التقني لها.
- و لكي تضع شركات التأمين مكانة لها في سوق التأمين العالمي لا بد من: (خطيب، صفحة 45)
- اختيار إستراتيجية جديدة بعيدة عن الاقتباس و المحاكاة الفردية؛
- فهم و استغلال مختلف أشكال التأمين الحديث؛
- و من أجل إستراتيجية ناجحة لا بد من البحث عن البديل لمعالجة مختلف الإعاقات، ولا شك أن البديل المكمل يتمثل في التأمين التكافلي .

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

المبحث الثالث: منتجات سوق التأمين الجزائري

يمكن إدراج منتجات سوق التأمين التي تقوم شركات التأمين بتغطيتها، و بالتالي تحدد الضمانات للمؤمن له ضد الأخطار التي قد يتعرض لها.

المطلب الأول: تأمين السيارات و نقل البضائع

يعرف تأمين السيارات بأنه ضمان لمالك السيارة ، او من تقع تحت حراسته من رجوع الغير عليه بالتعويض ، أما تأمين البضائع فيغطي الأخطار التي تتعرض لها البضاعة .

أولا - تأمين السيارات:

في هذا النوع يلزم على كل مالك سيارة إجبارية التأمين و ذلك حسب القوانين الصادرة سنة 1958 حتى يومنا هذا (séminaire sur les assurances automobiles (caar)، 1992، صفحة 01) و يعطي هذا النوع مجموعة من الأخطار المضمونة و هي:

أ - المسؤولية المدنية للمؤمن له:

يتوجب على كل من يملك سيارة اكتتاب تأمين المسؤولية المدنية عن الأضرار المادية و المعنوية التي يمكن أن يسببها للغير و يضمن هذا التأمين للسيارة في حالة تحركها أو أثناء توقفها و حسب قانون 19 جوان (انصب التعديل على التعويضات المستحقة لضحايا حوادث المرور) (الجريدة الرسمية ، 1995).

ب - التأمين على هيكل السيارة و ضمان خسارة الاصطدام: (رياش، مرجع سابق، صفحة 57)

1- التأمين على هيكل السيارة:

وتضمن الخسارة التي تلحق بالسيارة و الناجمة عن تصادمها بجسم سواء كان ثابتا أو متحركا ، إضافة إلى حالة الفيضانات إلخ.

2 - ضمان خسارة الاصطدام:

في حالة حدوث اصطدام مع سيارة أو حيوان أو أحد الراجلين يتعهد المؤمن بتعويض الأضرار في حدود المبالغ المضمونة.

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

ج - ضمان السرقة و الحريق و ضمان انكسار الزجاج: (رياش، مرجع سابق، صفحة 57)

1 - ضمان السرقة و الحريق:

يضمن هذا النوع من التأمين في حالة تعرض السيارة للسرقة او الخسائر التي يتسبب فيها السارق إضافة إلى ضمان السيارة في حالة الحريق، انفجار، اشتعال

2 - ضمان انكسار الزجاج:

يتم تعويض الخسائر التي يمكن أن تلحق بزجاج السيارة سواء كان الزجاج الخلفي أو الأمامي أو الجانبي للسيارة المؤمن عليها.

د - ضمان الدفاع و الحلول و التأمين الشامل:

1 - ضمان الدفاع و الحلول:

يقوم المؤمن بالدفاع عن المؤمن له أي يصبح مكانه و ذلك في الرجوع على المسؤول في الضرر، و يكون ذلك عن طريق المصالحة أو القضاء، إضافة إلى ذلك فهو يقوم بحماية المؤمن له أمام المحاكم (المدنية أو الجنائية)، و يقوم بتحمل النفقات القضائية و ذلك حسب مبلغ العقد المتفق عليه، أما الغرامات المالية فيتحملها المؤمن له.

2 - التأمين الشامل:

هو الأكثر كلفة و شمولية، إلا أنه يحتوي على جميع الضمانات، فيإلى جانب المسؤولية المدنية نجد: السرقة، الحريق، انكسار الزجاج، تأمين على هيكل السيارة إلخ

هـ - ضمانات التعاقد لصالح الراكبين في السيارة:

يتعهد المؤمن بدفع رأس مال للضحايا الموجودين داخل السيارة المؤمن عليها فهو يتم التعويض الذي ينتج عن المسؤولية المدنية، و تتمثل هذه الضمانات في:

1 - رأس المال في حالة الوفاة:

يلتزم المؤمن بدفع مبلغا من رأس المال للمستفيدين من عقد التأمين حسب الشروط المتفق عليها في التعاقد.

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

2 - مصاريف العلاج:

يتعهد المؤمن بتعويض مصاريف العلاج و مصاريف الصيدلانية التي أنفقها المؤمن له في حدود مبلغ العقد المتفق عليه .

3 - البطاقة البرتقالية للتأمين: (رياش، مرجع سابق، صفحة 58)

هي عبارة عن كراسة صغيرة، فمجرد اكتساب هذه البطاقة تضمن شركة التأمين الحوادث التي يمكن أن يتسبب فيها المؤمن له (المسؤولية المدنية) في الدول العربية المعنية في البطاقة.

ثانيا - تأمين نقل البضائع:

يمكن تأمين البضائع المادة 55 من الأمر المتعلق بالتأمينات من الخسائر والأضرار التي قد تلحق بها سواء عند الشحن أو التفريغ، و يمكن التأمين على كل أنواع السلع لمدة قصيرة أو غير محددة، ففي حالة السلع الخطيرة كالمتفجرات أو الأشياء الثمينة مثل المجوهرات وجب تحديد الشروط الخاصة للتأمين عليها في وثيقة التأمين.

أ - تأمين البضائع المنقولة بحرا:

هو الأكثر استعمالا، فأثناء القيام برحلة بحرية تضمن الأخطار من خلال اكتساب وثيقة التأمين البحري على البضائع. (طبقا لما جاء في المواد 136 الى 144 من الامر 95 - 07 المتعلق بالتأمينات .)

1 - وثيقة التأمين الشامل:

يغطي هذا النوع من الوثائق كل الخسائر والأضرار التي قد تلحق بالأشياء المؤمن عليها أثناء الرحلة، ما عدا الأخطار المستثناة، و حسب الشروط المتفق عليها في العقد.

2 (FAP - SAUF): وثيقة-

على عكس التأمين الشامل، يعفى المؤمن من تعويض الخسائر الخصوصية أي الخسائر التي تلحق بالبضائع فقط فهو يعوض الخسائر الناتجة عن قوة قاهرة لحقت بالسفينة و البضاعة معا.

ب - تأمين البضائع المنقولة جوا:

مثله مثل التأمين على البضائع بحرا، أما التأمين على أجسام المراكب الجوية يضمن الأضرار المادية التي تلحق بها حسب عقد التأمين المتفق عليه. (المادة 153 من الأمر 95 - 07 المتعلق بالتأمينات .)

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

ج - تأمين البضائع المنقولة برا:

يضمن المؤمن الأضرار التي قد تلحق بالبضائع المنقولة عبر الطرق البرية أو السكك الحديدية ، إضافة إلى ذلك يمكن الضمان أثناء عمليات الشحن و التفريغ و ذلك حسب عقد التأمين المتفق عليه. (المادة 55 من الأمر 95 - 07 المتعلق بالتأمينات .)

المطلب الثاني: التأمين ضد الحرائق و الأخطار الفلاحية و الأضرار الأخرى

يتناول هذا المطلب تعويض الأضرار الناتجة عن الحرائق بصورة مباشرة أو غير مباشرة ، و يتعلق الأمر بالأخطار الفلاحية.

أولا - التأمين ضد الحرائق و الأخطار الفلاحية

ويتضمن هذا الفرع من التأمين ما يلي:

أ - التأمين ضد الحرائق:

حسب القوانين من 44 إلى 88 من الأمر 95 - 07 المتعلق بالتأمينات: يضمن المؤمن من الحرائق جميع الأضرار التي تسببت فيها النيران، غير أنه إذا لم يكن هناك اتفاق مخالف لا يضمن الأضرار التي يتسبب فيها تأثير الحرارة أو الاتصال المباشر الفوري للنار أو لإحدى المواد المتأججة إذ لم تكن هناك بداية حريق قابلة للتحويل إلى حريق حقيقي (المادة 44 من الأمر 95 - 07 المتعلق بالتأمينات) إضافة لذلك؛ للتأمين على الحريق الصفة الإلزامية في بعض القطاعات حيث يجبر الهيئات العمومية التابعة للقطاعات الاقتصادية المدنية أن تكتتب تأمين من خطر الحريق و ذلك لشدة المخاطر و التي لا تستطيع الشركات على مواجهتها.

ب - التأمين ضد الأخطار الفلاحية :

من خلال المواد 49 - 52 - 53 من قانون 1995 بموجبها يضمن ما يلي:

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

1 - التأمين ضد الأخطار الزراعية:

يضمن المؤمن الأخطار التي قد تلحق بالمحاصيل الزراعية كالجليد، العواصف وذلك حسب نص العقد المتفق عليه إضافة إلى ذلك؛ فهو يضمن الأضرار التي تصيب المباني، التجهيزات، العتاد، و الخسائر التي تلحق بالنباتات المغروسة و كل ما يتعلق بالمجال الزراعي.

2 - التأمين ضد هلاك الماشية:

يضمن المؤمن في حالة موت الماشية سواء كانت الموت طبيعية أو ناتجة عن مرض أو حادث (المادة 49 من الأمر 95 - 07 .) إضافة إلى ذلك؛ فإن الضمان يكون حتى في حالة قتل الحيوانات لغرض الوقاية إذا تم ذلك بأمر من السلطات العمومية أو من المؤمن.

ثانيا - التأمين ضد الأضرار الأخرى: (رياش، مرجع سابق، صفحة 61)

ويقصد بها تأمين خسائر الاستغلال و تأمين كسر الآلات، تأمين الأخطار الصناعية و أخطار التركيب، بالإضافة إلى التأمين المتعدد الأخطار.

أ - تأمين خسائر الاستغلال و تأمين كسر الآلات:

1 - تأمين خسائر الاستغلال:

يسعى المؤمن إلى تعويض المؤمن له جزء من النفقات العامة (الثابتة منها)، و التي لا يمكن امتصاصها بعد تدني رقم أعمال المؤسسة من جراء وقوع حادث.

2 - تأمين كسر الآلات:

تضمن الأضرار التي تلحق بآلات المؤمن عليها بسبب: الاستغلال السيئ - خلل في البناء - انقطاع التيار و من بين هذه الآلات: الآلات الموجهة لإنتاج و توزيع الطاقة، آلات الإنتاج الأخرى الخ.

ب - الأخطار الصناعية و أخطار التركيب:

1 - الأخطار الصناعية:

أخطار الحريق، الفيضانات، الانفجارات، سقوط أجزاء من أجهزة الملاحة الجوية الزلازل الخ.

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

2 - أخطار التركيب:

ويضمن العتاد المؤمن عليه من أخطار كهربائية ،حريق، ضغط متزايد.

3 - تأمين متعدد الأخطار:

لجأ المؤمن إلى عقد "الأخطار المتعددة" و هو عقد يتضمن الأخطار الرئيسية التي يتعرض لها المؤمن له (الحريق، الانفجار، أضرار المياه، انكسار الزجاج، السرقة، المسؤولية المدنية) و توجد عدة أنواع لهذا التأمين :

■ التأمين متعدد الأخطار الموجه للتاجر الحرفي؛

■ التأمين متعدد الأخطار الموجه للسكن؛

■ التأمين متعدد الأخطار الموجه للعمارات؛

■ التأمين المتعدد للأخطار الصناعية؛

المطلب الثالث: تأمينات الأشخاص و الصادرات و التأمين ضد الكوارث الطبيعية

يتضمن هذا المطلب تأمينات الأشخاص، حيث يؤمن له نفسه من الأخطار التي تهدد حياته أو سلامة جسمه أو صحته أو قدرته على العمل، و تجدر الإشارة أن عقود تأمينات الأشخاص لا تأخذ بمعيار التعويض عن الضرر الذي يصيب المؤمن له على حياته أو المستفيد، بل أن هذين الأخيرين يستحقان مبلغ التأمين كاملا عند فروع الحادث المؤمن منه أو حلول أجل العقد بغض النظر عن تحقيق الخطر أو عدم تحققه، إضافة إلى ذلك فإن هذا المطلب يتضمن تأمينات الصادرات الذي يضمن تغطية المخاطر التجارية و غير التجارية للقرض المرتبط بعمليات التصدير، كذلك يتم التطرق إلى التأمين ضد الكوارث الطبيعية الذي يضمن فيه المؤمن التعويض عما يصيبه في ممتلكاته نتيجة الكوارث الطبيعية.

أولا - تأمينات الأشخاص:

توجد عدة أشكال للتأمينات على الأشخاص: (المادة 61 من الأمر 95 - 07 المتعلق بالتأمينات.)

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

أ - التأمين على الإصابات (الحوادث الجسمانية):

التأمين من الحوادث هو عقد يلتزم بموجبه المؤمن مقابل قسط بدفع مبلغ التأمين إلى المؤمن له و ذلك نتيجة تعرضه لإصابة في جسمه ،أو الاستفادة في حالة وفاة المؤمن له إضافة إلى تعويض المصاريف الطبية و الصيدلانية التي أنفقها المؤمن له.

ب - التأمين على المرض:

وفيه يقوم المؤمن بتأمين المؤمن له أو أفراد عائلته من الأمراض التي قد تصيبه و التي قد ينتج عنها عجز كلي أو جزئي أو وفاة، و بذلك يحصل المؤمن له على مبلغ التأمين أو مرتب مدى الحياة في حالة المرض أو الاستفادة في حالة وفاة المؤمن له و ذلك مقابل قسط يتحصل عليه.

ج - التأمين على الحياة:

يعرف التأمين على الحياة على أنه : عقد يلتزم بموجبه المؤمن بدفع مبلغ محدد للمؤمن له عند تاريخ معين مقابل قسط إذا بقي المؤمن له على قيد الحياة عند هذا التاريخ.

د - التأمين على الوفاة:

هو عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن في مقابل أقساط بأن يدفع مبلغ تأمين معين عند وفاة المؤمن له للمستفيد سواء كان ذلك دفعة واحدة أو بشكل إيراد دوري.

هـ - التأمين المختلط:

هو عقد يلتزم بمقتضاه في مقابل أقساط أن يدفع المؤمن مبلغ التأمين ،رأس المال أو الإيراد إلى المستفيد إذا توفي المؤمن على حياته خلال المدة الزمنية أو للمؤمن على حياته نفسه إذا بقي على قيد الحياة عند قضاء المدة المعينة.

ثانيا - تأمين الصادرات (تأمين قرض الصادرات):

وسيلة من وسائل التحويل المصرفي و أداة تأمينية، حيث تسمح للدائنين مقابل قسط لشركة التأمين (شركة حكومية، خاصة) من تغطية الخطر التجاري و غير التجاري للقرض و الذي يرتبط بعمليات التصدير بين الدول في مدة حتى و لو

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

كانت يوما واحدا إضافة إلى ذلك فانه أداة من أدوات تنمية الصادرات و ذلك من خلال ضمان الائتمان المرتبط بالتصدير بين مشتري محلي و بائع أجنبي. (جديدي، صفحة 49)

يتضمن تأمين الصادرات نوعين من الأخطار: (رياش، مرجع سابق، صفحة 63)

1 - الخطر التجاري:

ينجم هذا الخطر و ذلك نتيجة عدم وفاء المشتري لمورده إما بسبب إفلاسه و إما لعدم مصداقيته، و بذلك فهو يضمن:

- خطر عدم الدفع للحقوق الناشئة بموجب إبرام العقد؛
- خطر الفسخ الذي يقابل المدة التي تربط الطلبية بموعد التسليم لموضوع العقد.

2 - الخطر السياسي:

ويتعلق الأمر ببلد المشتري و الذي قد ينتج عن:

- قرار تتخذه الحكومة بإلغاء كل تحويل لبلد آخر لأسباب مختلفة كفضل العلاقات الدبلوماسية الحروب، الكوارث الطبيعية؛
- تدهور احتياط الصرف للبلد المدين مما يؤدي إلى عدم القدرة على التحويل و ينجم خطر عدم التحويل.

ثالثا - التأمين ضد الكوارث الطبيعية:

يضمن هذا النوع من التأمين للمؤمن له جميع الإضرار التي تصيبه في ممتلكاته سواء كان منقولا أو عقارا التي تتسبب فيها الكوارث الطبيعية.

في بداية الأمر كان هذا النوع من التأمين اختياريا، إلا أنه بعد زلزال 2003 اصدر المشرع الجزائري إجبارية التأمين على الكوارث الطبيعية، حيث جاء النص: "يتعين على كل مالك ملك عقاري مبني يقع في الجزائر سواء كان شخصا طبيعيا أو معنويا ما عدا الدولة أن يكتتب عقد تأمين على الأضرار يضمن الأملاك من آثار الكوارث الطبيعية".

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

كما فرض أيضا على كل من يمارس نشاطا صناعيا أو تجاريا القيام بعملية اكتتاب عقد تأمين على الأضرار و هذا لحماية المنشآت الصناعية أو التجارية من آثار الكوارث الطبيعية، أما بالنسبة للمنشآت الصناعية و التجارية فان مقدار التعويض عن الخسائر و الأضرار المباشرة لا يفوق 50 % من الأموال المؤمن عليها، و يبقى المالك المؤمن له يضمن 50% و ذلك نتيجة إلزام الدولة التأمين على الكوارث الطبيعية، و بذلك معظم الشركات النشطة في السوق التأمينية أصدرت هذا المنتج الجديد (الكوارث الطبيعية)

الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر.

خلاصة الفصل

لكي يكون نشاط التأمين منتظما، فلا بد من وجود رقابة تهدف إلى ترقية وتطوير نشاطات القطاع والسعي لتحسين نوعية الخدمات، هذه الرقابة متمثلة بالنسبة للجزائر في مديرية التأمينات، المجلس الوطني للتأمينات والإتحاد الجزائري للتأمين وإعادة التأمين.

كما قمنا بدراسة تحليلية لقطاع التأمين في الجزائر بصفة عامة من خلال حصر نشاط جميع مؤسسات التأمين المزاولة للنشاط التأميني في الجزائر وهذا من خلال تحليل نسبة كل من الإنتاج (رقم الأعمال) والتعويضات، إذ تبين أن المبالغ المدفوعة جد معتبرة وهو ما يبرز المساهمة الفعالة للخدمات التأمينية في إدارة وتغطية الأخطار.

الفصل الثالث

المبحث الأول : مدخل مفاهيمي للتعريف بشركة سلامة للتأمين

المطلب الأول :نشأة شركة سلامة وأهم وثائق التأمين التي تصدرها:

يعد التأمين التكافلي عبارة عن اتفاق أشخاص يتعرضون لأخطار معينة على تلافي الأضرار الناشئة عن هذه الأخطار، وذلك بدفع تزام بالتبرع، ويتكون من ذلك صندوق تأمين له حكم الشخصية الاعتبارية، وله ذمة مالية مستقلة، صندوق يتم منه اشتراكات على أساس عن الأضرار التي تلحق أحد المشتركين من جراء وقوع الأخطار المؤمن منها، وذلك طبقا للوائح والوثائق. ويتولى إدارة هذا الصندوق ثمة مختارة من حملة الوثائق، أو تديره شركة مساهمة بأجر تقوم بإدارة أعمال التأمين واستثمار موجودات الصندوق هي.

وفي ظل التحديات الناجمة عن التحولات الاقتصادية العالمية، اجتهدت الجزائر كغيرها من دول العالم إلى التعامل بالخدمات المالية الإسلامية بما يسمح لها بالاندماج بفعالية في الاقتصاد العالمي، ومن بين هذه الخدمات خدمات التأمين التكافلي. حيث يتجسد واقع صناعة التأمين التكافلي في الجزائر من خلال تطبيقاته في شركة سلامة للتأمين، حيث تعد الشركة الوحيدة في الجزائر التي تمارس نشاط التأمين التكافلي.

المطلب الثاني :نشأة وتأسيس شركة سلامة:

نشأة وتأسيس شركة سلامة:ممة إحدى الشركات الرائدة في تقديم حلول تأمينية تكافلية لجميع عملائها حول العالم متوافقة مع تعاليم الشريعة تعد شركة سلاالإسلامية ومنذ تأسيسها عام 1979م في دبي في الإمارات العربية المتحدة نجحت شركة سلامة في تلبية احتياجات عملائها من الأفراد تقديم حلول تأمينية تعاونية منافسة ومتنوعة لحماية الممتلكات والتأمين ضد الحوادث والتكافل الطبي، مما يجعلها توالؤؤسسات من خلالبرز كأكبر شركة تأمين تعاوني في العالم .ويقدر رأس مال شركة سلامة 1.1 بليون درهم إماراتي (300مليون دولار أمريكي)وهي مدرجة في سوق دبي المالي .أما "بست ري "إحدى الشركات التابعة لسلامة، فهي أكبر شركة إعادة تكافل في العالم وموقعها تونس وتقدم خدمات في أكثر من 60دولة .وقد حصلت " بست ري "على التصنيف (BBB) من قبل مؤشر ستاندرد آند بورز ، كما حصلت على التصنيف (+B) من قبل ت، وقد تم اعتماد شركة إياك السعودية للتأمين التعاوني السلامة كشركة مساهمة عامة في المملكة العربية السعودية إبه إم بسبموجب مرسوم ملكي صدر في شهر أكتوبر عام

2006م 21:48 2021/06/30

وتتضم مجموعة سلامة ست شركات تكافل تقدم أفضل خبرات التأمين التكافلي والحلول المبتكرة المتوافقة مع الشريعة الإسلامية في كل من :الإمارات العربية المتحدة-المملكة العربية السعودية -جمهورية مصر العربية -السنغال -الجزائر -الأردن -إضافة إلى شركة إعادة التكافل في تونس

المطلب الثالث :تعريف بشركة سلامة للتأمين بالجزائر:

شركة سلامة للتأمينات هي أحد الفروع التابعة للشركة العربية الإسلامية للتأمين "إياك" الإماراتية ومقرها السعودية، حيث تضم 6 شركات تكافل وشركة إعادة التكافل كما ذكرنا سابقا. لقد تم اعتماد شركة سلامة بمقتضى القرار رقم 46 الصادر بتاريخ 02 جويلية 2006م من قبل وزارة المالية، وقد استحوذت على الشركة السعودية "البركة والأمان" المنشأة في 26 مارس 2000م، حيث حدث تغيير في التسمية وتحديد الاعتماد. وتعتبر حاليا الشركة الوحيدة من بين شركات التأمين المتواجدة في السوق الجزائرية التي تنفرد بطرح خدمات التأمين التكافلي.

أهدافها وغاياتها:

تسعى شركة سلامة للتأمين إلى تقديم الحلول التأمينية المثلى، وذلك بقياس مستوى نجاح الشركة من تيار العملاء لها وثقتهم على التمييز بتوفير ما يتطلعون إليه من خدمات وخبرات وأسعار وقيم، كما تسعى خلال أخا أيضا لتلبية الحاجات التأمينية للأفراد والشركات من أجل مساعدتهم على إدارة مخاطرهم اليومية وتعويضهم عن الأحداث غير المتوقعة، ويتحقق ذلك من خلال إقامة علاقة شراكة طويلة الأمد تمكن الشركة من فهم احتياجات العملاء وتقديم حلول تأمينية عالية الجودة وتوفير مستويات عالية من الخدمات التي تلي وتفوق توقعاتهم من خلال قيم الشركة المتمثلة في:

-علاقات صادقة إدارة جديرة بالثقة ، وأداء ديناميكي منهجي ومتميز،الشفافية والالتزام بالمسؤوليات.

-الدمج المستمر للخدمة وجودة الخدمة برؤية تركز على رضا العملاء ، خاصة بهدف تعويض المطالبات في أسرع وقت ممكن .

- تجاوز توقعات العملاء، وتقديم عوائد جيدة

هم وثائق التأمين التي تصدرها الشركة:الأخطار التي قد تصيب الأفراد والمنشآت تقوم الشركة بإصدار وثائق تأمين مختلفة تختلف باختلاف الخدمة التي تقدمها لتغطية مختلف وتمثل هذه الوثائق فيما يلي .:

المطلب الرابع :المنتجات العامة للشركة:

يمكن تلخيص أهم منتجات الشركة فيما يلي:التأمين على السيارات،التأمينعلى الحرائق والخاطر المصاحبة،التأمين الشامل على الممتلكات، نتيجة الحرائق أو حوادث الطائرات،تأمين الحوادث الشخصية :تقدم هذه الوثيقة التعويض في حالة الوفاة أو العجز الدائم والعجز الجزئي الناتج عن حادث،تأمين تعويضات العمال:إن تشريع تعويضات العمال يقدم مزايا في حالة الوفاة أو الضرر الجسماني الناتج عن حادث للعامل أثناء العمل،تأمين حوادث السفر والعلاج

نويم في المستشفيات، تأمين المسؤولية العامة، والتلف والضرر الناجم عن إهمال وتقصير في أداء الأعمال، تأمين مسؤولية والتالمنتجات، ومسؤولية أصحاب العمل تجاه العميل عن ضرر الإهمال.

منتجات التكافل في شركة سلامة:

وتتمثل في: التأمين التكافلي وتراكم رأس المال ويتضمن توفير رأس المال وقت التقاعد، التأمين التكافلي والرعاية الاجتماعية : في حالة الوفاة أو العجز المطلق والنهائي للمؤمن له، يسمح بالدفع الفوري للمستفيدين المعنيين (الأزواج، الأبناء، الأمهات (في شكل تأمين على الحياة، التأمين التكافلي والائتمان : يتيح سداد رصيد القروض غير المسددة للمقرض في حالة وفاة المؤمن له وهو مخصص لموظفي القطاع العام والخاص.

صبيغ الاستثمار المستخدمة من طرف الشركة:

تستخدم شركة سلامة ثلاث نماذج شرعية في تنفيذ أعمالها الدولية وإدارة صناديق التكافل على وجه التحديد وهي نموذج الوكالة، نموذج المضاربة، والنموذج المختلط، وهذا الأخير الأكثر ممارسة في الشركة

النتائج ومناقشتها:

بعد التطرق لأهم متغيرات الدراسة وطرق جمع هذه المعطيات قصد دراسة العلاقة بين آليات عمل شركة سلامة للتأمين التكافلي ومتطلبات تطويرها، تمت معالجتها باستخدام برامج إحصائية سيتم التطرق للنتائج المحصل عليها من خلال قراءة هذه المخرجات ومناقشة النتائج للوصول إلى إجابات على لإشكالية الأساسية والفرعية.

تقييم أداء شركة سلامة للتأمين :

للتعرف على أداء شركة سلامة للتأمين نتناول مختلف آليات عملها ونشاطها

آليات عمل شركة سلامة للتأمين:

سلامة للتأمين نقطة الانطلاق الفعلي للتأمين التكافلي بالجزائر باعتبارها أول شركة تأمين إسلامية ويرجع ذلك تعتبر شركة للمجهودات التي تبذلها والتي نوردها فيما يلي:

ليات الجانب الشرعي: تحرص شركة سلامة للتأمين في الجزائر على توافق خدماتها مع مبادئ الشريعة الإسلامية ،لذلك قامت بإنشاء هيئة للرقابة الشرعية يترأسها المأمون القاسمي .

الأمر الذي يساهم في كسب ثقة المشتركين وتحقيق شرعية معاملاتها التأمينية، ويتجسد ذلك في كون أن القانون الجزائري يفرض على كافة الشركات التأمين المتواجدة في السوق الوطنية تخصيص نسبة 50% من على شكل أسهم

الفصل الثالث : دراسة تطبيقية - شركة سلامة للتأمين- بسكرة

سندات الخزينة العمومية، وهو أمر يتنافى مع التعاملات اللاربوية المحددة في الشركة، غير أن شركة مداخل الشركة سلامة استطاعت أن تتكيف مع الوضع عن طريق إدراج الأسهم ضمن بنك البركة الإسلامي تجنباً للتعاملات المالية المبنية على الربا.

إضافة الى ذلك فإن مجلس الإدارة، قام باستحداث رصيد خاص يشمل كافة الفوائد التي تجنيها الشركة من المعاملات الربوية بغرض فصلها عن رأس المال السنوي، تحت إشراف هيئة الرقابة الشرعية التي تخضع لها. وعلى هذا الأساس فإن شركة سلامة استطاعت التكيف مع الوضع عن طريق ابتكار حلول تتماشى مع مبادئ الشريعة الإسلامية.

المبحث الثاني : الطرق و الإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية

تمثلت الدراسة الميدانية بشكل أساسي في دراسة و تحليل مدى تأثير المحاسبة الإبداعية على مصداقية القوائم المالية ، حيث يشتمل هذا المبحث على تحديد الطريقة و الأدوات المستعملة في جمع بيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية .

المطلب الأول : مجتمع و عينة الدراسة

الفرع الأول : مجتمع الدراسة

يتحدد مجتمع الدراسة الميدانية في محافظي الحسابات و محاسبين المعتمدين ، و خبراء محاسبين ، و محاسبي المؤسسات الاقتصادية ، حيث تم توزيع الاستبيان على 45 فرد من أفراد العينة ، و تم استرجاع 35 استبيان كما هو موضح بالجدول أدناه :

الجدول رقم (04) : يوضح طرق توزيع الاستبيان .

البيان	العدد	النسبة
عدد الاستثمارات الموزعة	45	100%
عدد الاستثمارات الواردة	34	75.5%
عدد الاستثمارات المهملة و المفقودة	11	24.5%
عدد الاستثمارات الملغاة	4	08.8%
الاستثمارات الصالحة للدراسة	30	66.6%

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج الاستبيان

- حدود الدراسة :

تقع حدود هذه الدراسة الميدانية فيما يلي :

الحدود المكانية : تحاول هذه الدراسة استقصاء زبائن شركة التأمينات السلامة في ولاية بسكرة .

الحدود الزمنية : تتمثل الحدود الزمنية لهذه الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة بين تاريخ توزيع استمارة و تاريخ استلام

آخر استمارة (من 05 جوان إلى 10 جوان 2021)

الفرع الثاني : عينة الدراسة

- العينة الاستطلاعية : تتكون عينة الدراسة من محافظي الحسابات و محاسبي في المؤسسات الاقتصادية و خبراء محاسبين تم توزيع عليهم 11 استمارة استبيان و ذلك بهدف التأكد من صلاحية أداة الدراسة

العينة النهائية :

تتكون عينة الدراسة من 30 فرد من أفراد العينة من بينهم محافظي الحسابات و محاسبين و محاسبي المؤسسات الاقتصادية و خبراء محاسبين ، و يتوزعون كالتالي :

- حسب الجنس .
- حسب العمر.
- حسب المستوى التعليمي .
- حسب سنوات الخبرة .
- حسب الوظيفة .

المطلب الثاني : أدوات و برامج الدراسة

الفرع الأول : أداة الدراسة

1- اختيار أداة الدراسة : توجد عدة أدوات دراسة يستعملها الباحثين في الدراسات العلمية ، من بينها الملاحظة و المقابلة الشخصية و الاستبيان ، حيث أن لكل أداة خصائصها ولكل دراسة أداة تناسب معها وقد تم اختيار أداة الاستبيان كأداة متناسبة مع الدراسة و هذا يتلائم مع موضوع الدراسة و حجم العينة .

2- مراحل تصميم الاستبيان :

1-2 مراحل التصميم الأولي : وهي الخطوة الأولى في عملية إعداد الاستبيان و فيها تم جمع البيانات و المعلومات اعتمادا على الجانب النظري من الدراسة ، حيث يتم صياغة مجموعة من الأسئلة مع الأخذ بعين الاعتبار إشكالية الدراسة ، كما راعينا في إعداد الأسئلة ما يلي :

. صياغة الأسئلة تكون بسيطة و استعمال اللغة السليمة بالإضافة إلى ترتيبها و تسلسلها مع ربطها بأهداف الدراسة

- عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة ذوي الاختصاص في مجال المحاسبة ، وهذا بغية التأكد من صحة و سلامة بناء الاستمارة من حيث دقة صياغة الأسئلة و صحة العبارات و الوقوف على مشكلة التصميم و المنهجية ، كل هذا لتفادي الأخطاء التي قد تؤدي إلى عدم الوصول إلى الأهداف المرجوة .

2-2 مرحلة إعادة التصميم : حيث يتم إجراء التعديلات اللازمة بناء على ملاحظات و التوصيات الواردة من قبل الأساتذة المحكمين ، ثم يتم تصميم بشكل نهائي .

3- هيكل الاستبيان :

تضمنت استمارة الاستبيان 28 سؤالاً ، بويت محورين ، و لقد تم صياغة الأسئلة وفق النوع المغلق المعتمدة في التحليل على مقياس لكرت الثلاثي ، و هذا للوصول بدقة إلى آراء المستجوبين حول المحاور المحددة ، و يمكن عرض المحاور الرئيسية للاستمارة فيما يلي :

المحور الأول : يهدف هذا المحور إلى التعرف الخدمة التأمينية للمؤسسة و المتعلقة و لقد تضمن 20 سؤالاً ، مقسمة إلى خمس محاور فرعية تتعلق بكل من الملموسية ، و الاعتمادية ، و الاستجابة و الأمان و التعاطف .

المحور الثاني : تضمن 10 أسئلة الهدف من وراءها التعرف على مدى رضا الزبون .

الفرع الثاني : البرامج المستخدمة

قمنا خلال هذه المرحلة بفرز و تحليل إجابات المتحصل عليها في الاستمارة ، قصد بناء قاعدة معطيات و التي تتم إعدادها بالاعتماد على برنامج (EXCEL 2007) تم تفريغ الإجابات من الاستمارات المعتمدة في شكل جدول ، لقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت المكون من ثلاث درجات لتحديد درجة الأهمية كل بند من بنود الاستبيان ، وذلك كما هو موضح في الشكل التالي :

الجدول رقم (05) : يوضح مقياس ليكرت لتحديد مستوى الموافقة

الدرجة	مستوى الأثر
5	موافق بشدة
4	موافق
3	محايد
2	لا أوافق
1	لا أوافق بشدة

المصدر : من إعداد الطالب

كما تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS25) حيث تم استخدام الوسائل التالية :

- المتوسط الحسابي : باعتباره احد مقاييس النزعة المركزية ، تم استعمال المتوسط الحسابي لمعرفة الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة

- الانحراف المعياري : لمعرفة تشتت القيم عن المتوسط الحسابي ، تم حساب الانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة .

المبحث الثالث: تحليل و مناقشة نتائج الدراسة

سنقوم في هذا المبحث بالتطرق إلى نتائج الدراسة و تفسير النتائج وفقا للفرضيات الموضحة ، حيث يتم دراسة خصائص العينة من حيث البيانات الأولية إلى جانب إجابات العينة على العبارات التي تضمنها الاستبيان ، للوصول أخيرا إلى الفرضيات.

المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة

ويتم فيه عرض النتائج المتعلقة بالخصائص الديمغرافية للعينة الدراسة .

الفرع الأول : فئات عينة الدراسة حسب الجنس

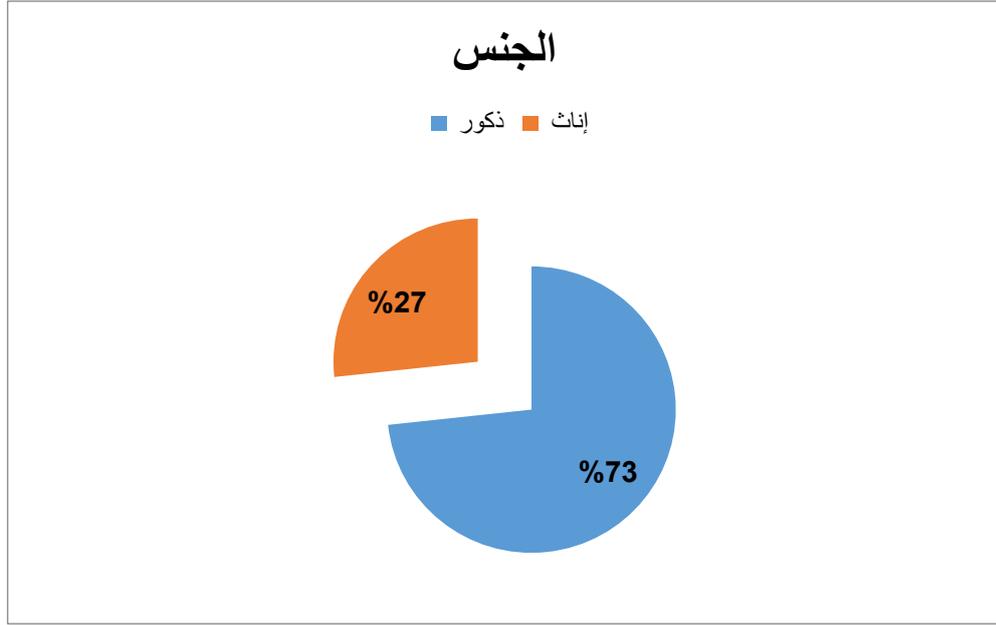
الجدول رقم (06) : يوضح توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	22	73.3 %
إناث	8	26.7 %
المجموع	30	100 %

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج 25spss

تتكون عينة الدراسة من 30 فردا منهم 22 ذكور و 8 إناث ، حيث وضع الشكل أدناه ، و المتمثل في توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس ، ان نسبة الذكور كانت مرتفعة مقارنة بنسبة الإناث حيث بلغت 73.3 % في حين قدرة نسبة الإناث 26.7 %

الشكل رقم (02) يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس



المصدر من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss 25

الفرع الثاني : فئات عينة الدراسة حسب السن

الجدول رقم (07) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب السن

النسبة	التكرار	السن
%0	00	أقل من 20 سنة
%0	00	من 20 الى 30 سنة
%80	20	من 31 سنة الى 40 سنة
%10	05	من 41 الى 50 سنة
%10	05	اكبر من 50 سنة
%100	30	المجموع

المصدر من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن عدد أفراد العينة الذين يزيد أعمارهم عن 41 سنة الى 50 سنة هو 05 هو 06 أي نسبة 05 % ، أيضا الذين يتجاوز أعمارهم عن 50 سنة هو 05 %، اما الفئة الغالبة من 31 الى 40 سنة كانت حوالي 20 أي بنسبة 80 % من إجمالي أفراد العينة .

الفرع الثالث : فئات عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

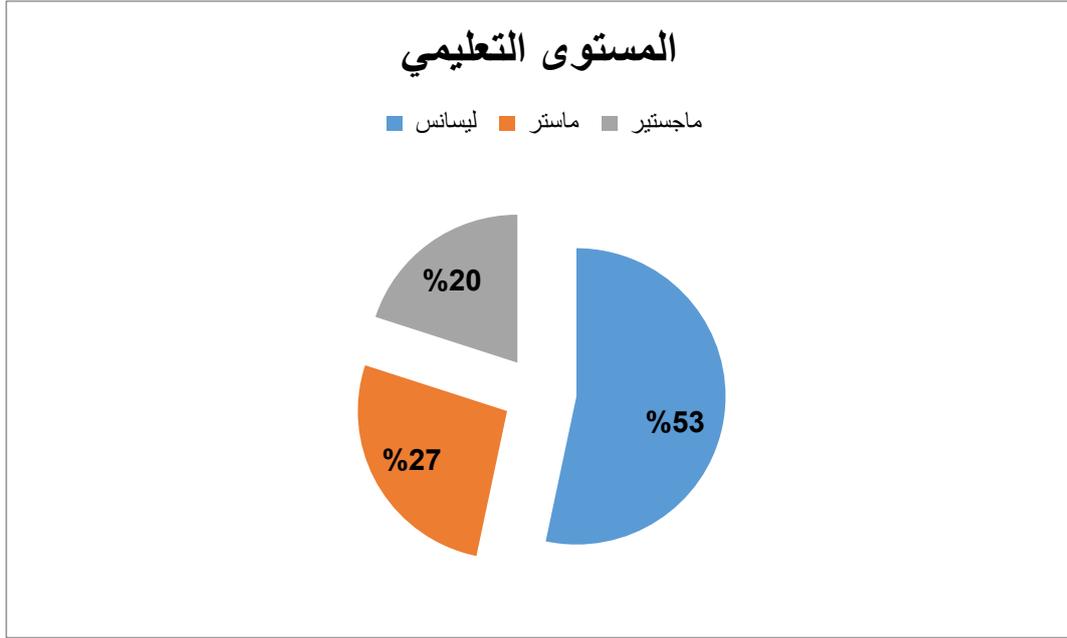
الجدول رقم (08) : يوضح توزيع العينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
20	16	متوسط او اقل
%26.7	08	ثانوي
%53.3	06	جامعي
%00	00	دراسات عليا
%100	30	المجموع

المصدر من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) و الشكل رقم (3) الذي يوضح لنا التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة ، أن نسبة 53.3 % يحملون شهادة جامعية و هي النسبة الأعلى في أفراد العينة ، و تليها نسبة 26.7 % بالنسبة لمستوى الثانوي ، أما مستوى التعليمي متوسط او اقل فكانت 20 % و هي نسبة ضعيفة جدا ، و فيما يخص شهادة الدكتوراه فكانت منعدمة تماما ، و يمكن القول أن معظم أفراد العينة يحملون شهادات عليا و هذا يدل على أن العينة مؤهلة .

الشكل رقم (3) : يوضح توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss25

الفرع الرابع : فئات عينة الدراسة حسب الخبرة

الجدول رقم (09) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة

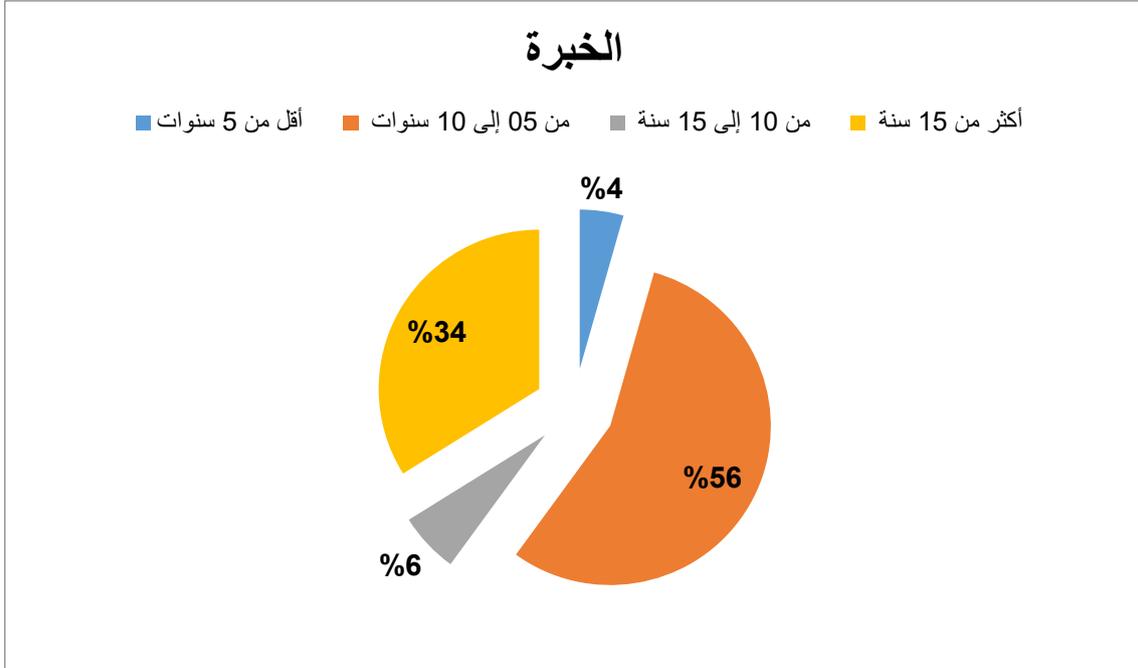
النسبة	التكرار	الخبرة
% 04.4	04	أقل من خمس سنوات
% 55.6	08	من 05 إلى 10 سنوات
% 06.1	07	من 10 إلى 15 سنة
% 33.9	11	أكثر من 15 سنة
% 100	30	المجموع

المصدر من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss25

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) و الشكل رقم (4) الذي يوضح لنا توزيع العينة النسبي لأفراد العينة حسب الخبرة ، أن نسبة 55.6 % خبرتهم ما بين 05 إلى 10 سنوات ، وهذه النسبة مهمة جدا كونها تعزز من صدق الإجابات مما تؤدي إلى نوع من الدقة و الواقعية للدراسة ، و تليها نسبة 33.9 % الأفراد الذين لديهم خبرة أكثر

من 15 سنة ، أما الباقي و الذين يمثلون خبرتهم من 10 إلى 15 سنوات فنسبتهم 06.1 % ، و الذين أقل من 05 سنوات فنسبتهم 04.4 % و هي أقل نسبة .

الشكل رقم (4) : يوضح توزيع العينة حسب متغير الخبرة



المصدر من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss25

الفرع الخامس : فئات عينة الدراسة حسب متغير المهنة

الجدول رقم (10) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

النسبة	التكرار	الوظيفة
26.7%	08	بدون مهنة
56.7%	17	اعمال حرة
16.7%	05	موظف
00%	00	متقاعد
100%	30	المجموع

المصدر من إعداد الطالب باعتماد على مخرجات spss25

الفصل الثالث : دراسة تطبيقية - شركة سلامة للتأمين- بسكرة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) و الشكل رقم (5) الذي يبين لنا التوزيع النسبي حسب المهنة للأفراد العينة حيث بلغت نسبة وظيفة اعمال حرة حوالي 56.7% أي أن أغلب الأفراد العينة يمارسون التجارة و يليها مباشرة بدون مهنة بنسبة 26.7% ، ثم تليها مهنة موظف بنسبة 16.7% ، أما بنسبة المتقاعدين فكانت معدومة .

المطلب الثاني : تحليل محاور الاستبيان

الفرع الأول : تحليل الفقرات الخاصة بمآبعاد جودة الخدمة التأمينية

تم تحليل نتائج الدراسة المتعلقة بمحور أساليب ممارسات المحاسبة الإبداعية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ، باستخدام المتوسطات و الانحرافات المعيارية ، وقد تم تقسيمها حسب علاقتها بالقوائم المالية كما يلي :

1. الملموسية

الجدول رقم (10) : آراء أفراد العينة حول بعد الملموسية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرات	الاتجاه العام
01	موقع الشركة متميز ويسهل الوصول إليه؛	3.32	1.18	3	محايد
02	الشكل العام للشركة ملائم لطبيعة الخدمة المقدمة؛	3.53	1.22	2	محايد
03	مكاتب وأقسام الشركة منظمة بعشكـل يسهـل الحصول على الخدمة؛	2.55	1.07	1	لأوافق
04	يهتم موظفي الشركة بع مظهرهم وأناقتهم .	2.97	1.14	4	محايد
المتوسط	و الانحراف المعياري للمحور الفرعي الأول	3.03	0.98		محايد

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss25

من خلال الجدول أعلاه و الذي يبين آراء أفراد العينة حول بعد الملموسية ، يظهر لنا أن المتوسطات الحسابية تتراوح ما بين (2.55-3.60) ، و بانحراف معياري يتراوح ما بين (1-1.32) ، حيث توزعت إجابات أفراد العينة بين المعارضة و الحياد ، حسب مقياس ليكرت الخماسي ، وقد بلغ المتوسط العام للمحور الفرعي ككل (3.03) ، و بانحراف معياري (0.98) ، و باتجاه محايد ، و تشير هذه النتائج إلى أن جميع أفراد العينة تبدي رأيا حياديا

الفصل الثالث : دراسة تطبيقية - شركة سلامة للتأمين- بسكرة

ومعارضة احيانا خاصة في ما يخص مكاتب واقسام الشركة بشكل يسهل للزبائن الخدمة وجودتها، ما يعني حيادية عينة زبائن المؤسسة على كل العبارات التي تضمنها هذا البعد.

2. تحليل الفقرات الخاصة بالاعتمادية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	الاتجاه العام
05	تطلعني الشركة على الواجبات والحقوق والالتزامات المتبادلة؛	3.921	0.762	6	موافق
06	تتميز إجراءات الشركة في التعاملات مع الزبائن بالبساطة؛	4.23	0.556	9	موافق
07	تحرص الشركة على تقديم الخدمة بعشكّل صحيح ومن المرة الأولى؛	3.69	1.18	2	موافق بشدة
08	تعتبر إدارة الشركة مصلحة الزبون هدفها الأساس	3.42	1.22	5	محايد
المتوسط	والانحراف المعياري العام للمحور الفرعي الثاني	3.12	1.20		محايد

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss25

يتضح من الجدول أعلاه ان المعدل العام للمتوسطات الحسابية لإجابات العينة حول الفقرات الخاصة بالاعتمادية قد بلغ (3.69) و بانحراف معياري قدر ب (1.18) ، مما يدل على أن اتجاه الإجابات يتمركز حول درجة "موافق بشدة" وفق مقياس ليكرت الخماسي ، أي موافقة الزبائن على الشركة تحرص على تقديم الخدمة بشكل صحيح ومن المرة الأولى ، كما تدل هذه البيانات أيضا على وجود تجانس في إجابات أفراد العينة ، و نلاحظ أيضا أن آراء العينة قد توزعت بين المحايدة و الموافقة على فقرات هذا المحور ،

3. تحليل الفقرات الخاصة بالاستجابة

الجدول رقم (11) : تحليل الممارسات الخاصة بجدول تدفقات الخزينة

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	الاتجاه العام
09	لدى موظفي الشركة استعداد تام لمساعدتي والاستجابة لمتطلباتي؛	4.146	0.653.	2	موافق
10	هناك رغبة واضحة لدى موظفي الشركة لتقديم الخدمات بعسرة؛	3.86	0.790	3	موافق
11	يتم التعويض من قبل الشركة بالوقت المناسب؛	3.48	0.95	1	محايد
12	تبدي الشركة اهتماما إيجابيا في التعامل مع شكاوى الزبون	3.521	0.697	4	موافق
المتوسط	والانحراف المعياري للمحور الفرعي الثالث	3.5	0.78		موافق

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss25

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي العام للمحور الفرعي الثالث المتعلق بالاستجابة في جودة الخدمة التأمينية ، قد بلغ (3.5) ، و بانحراف معياري (0.78) وهذا المتوسط يقع في مستوى موافق لمدى استجابة شركة التأمين لزيائنها لمتطلباتهم حسب مقياس ليكرت الخماسي ، حيث يظهر لنا في الجدول موافقة أفراد العينة على الفقرة 9 و 10 و 12 بنما التزموا بالمحايدة فيما يخص التعويض نظرا للشروط التي تضعها التي تمارسها شركة السلامة ، وأيضا بعض العراقيين

الجدول رقم (12) : تحليل الفقرات الخاصة بالامان

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	الاتجاه العام
13	أشعر بالأمان عند تعاملي مع مختلف الأقسام بالشركة؛	4.06	0.88	1	موافق
14	يتمتع موظفوا الشركة بالمعرفة التامة للإجابة عن استفساراتي؛	3.36	1.09	3	موافق
15	يحافظ موظفوا الشركة على السرية التامة الخاصة بمعلوماتي؛	4.02	0.95	2	موافق
16	أشعر بأن الخدمة التي تقدمها الشركة خالية من الأخطاء .	3.15	1.12	4	موافق
المتوسط	والانحراف المعياري للمحور الفرعي الرابع	3.86	0.78		موافق

من الجدول أعلاه وحسب ترتيب العبارات الخاصة ببعده الأمان فقد جاءت العبارة رقم (13) في المرتبة الأولى من حيث الترتيب ضمن مجال الإتجاه (موافق)، أي موافقة الزبائن على شعور بلامان في التعامل مع مختلف الأقسام و أن موظفوا الشركة يتمتعون بالمعرفة التامة للإجابة عن استفساراتهم وانشغالهم ، حيث بلغت قيمة متوسطها الحسابي 4.06) وبانحراف معياري 0.88 (، ووقعت العبارتين رقم) 14،15 (في المرتبتين الثانية والثالثة على الترتيب وضمن مجال الإتجاه (موافق)، في حين وقعت العبارة رقم) 16 (في المرتبة الأخيرة وضمن مجال الإتجاه (موافق)، أي موافقة الزبائن على شعورهم بأن الخدمة التي تقدمها الشركة خالية من الأخطاء، إذ بلغت قيمة متوسطها الحسابي 3.15 (وبانحراف معياري) 1.12 (، وعموما فإن جميع العبارات رت الخاصة ببعده الأمان وقعت ضمن الإتجاه (موافق)، ما يعني موافقة عينة زبائن المؤسسة على كل العبارات التي تضمنها هذا البعد.

الجدول رقم (13) : تحليل الفقرات الخاصة بالتعاطف

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	الاتجاه العام
17	تعتبر الشركة خدمة الزبون من أهم أولوياتها	3.76	0.88	2	موافق
18	أوقات دوام الشركة مناسبة للزبون	4.12	0.62	1	موافق
19	أجد اهتماما شخصيا من طرف موظفي الشركة؛	3.72	0.75	3	موافق
20	أشعر بأن الخدمة التي تقدمها الشركة خالية من الأخطاء .	3.15	0.783	4	موافق
المتوسط	والانحراف المعياري للمحور الفرعي الخامس	3.83	0.76		موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج "SPSSV24"

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي العام للمحور الفرعي الخامس المتعلق بالتعاطف وحسب ترتيب العبارات الخاصة ببعده التعاطف فقد جاءت العبارة رقم (18) في المرتبة الأولى من حيث الترتيب ضمن مجال الإتجاه (موافق)، أي موافقة الزبائن على أن أوقات دوام الشركة مناسبة للزبون ، حيث بلغت قيمة متوسطها الحسابي (4.12) وبانحراف معياري 0.52 (، ووقعت العبارتين رقم (18،19) في المرتبتين الثانية والثالثة على الترتيب وضمن مجال الإتجاه (موافق) ، في حين وقعت العبارة رقم (20) في المرتبة الأخيرة وضمن مجال الإتجاه (موافق)، أي موافقة الزبائن على أن الشركة تعتبر، (خدمة الزبون من أهم أولوياتها، إذ بلغت قيمة متوسطها الحسابي (4.12) وبانحراف معياري (0.62) وعموما فإن جميع العبارات الخاصة ببعده التعاطف وقعت ضمن الإتجاه موافق ، ما يعني موافقة عينة زبائن المؤسسة على كل العبارات التي تضمنها هذا البعد.. وهذا ما يجعلنا نقول أن زبائن المؤسسة محل الدراسة لهم توجه إيجابي نحو بعد التعاطف.

بصفة عامة فإن المتوسط الحسابي العام لهذا المحور المتعلق بدراسة جود الخدمة التأمينية قدر ب (3.07) ، و بانحراف معياري (0.55) ، مما يدل على وجود تجانس في إجابات أفراد العينة على هذا المحور ، وذلك بعدم إبداء رأي حول هذا الموضوع ، نظرا لحساسيته ، والجدول الموالي يظهر لنا ملخصا لنتائج السابقة .

الجدول رقم (14) : ملخص إجابات أفراد العينة عن المحور الأول

المحاور الفرعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
الملموسية	3.03	0.98	محايد
الاعتمادية	3.12	1.20	محايد
الاستجابة	3.3	0.78	موافق
الامان	3.86	0.78	موافق
التعاطف	3.83	0.76	موافق
المتوسط الحسابي المرجح العام و الانحراف المعياري العام للمحور الأول	3.15	0.98	موافق

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss25

الفرع الثاني : تحليل الفقرات الخاصة برضا الزبون

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرات	الاتجاه العام
01	أشعر بارتياح عند تعاملي مع الشركة؛	4.08	0.71	1	موافق
02	الخدمات المقدمة لي من طرف الشركة توافق توقعاتي	3.85	0.77	2	موافق
03	قيمة التأمين التي أدفعها للشركة مناسبة للضمانات المقدمة لي؛	3.38	0.92	8	موافق
04	أنا ارض عن تعامل الشركة مع الشكاوى والمقترحات التي أقدمها؛	3.54	0.81	4	موافق
05	تتفاعل الشركة وتتواصل معي بشكل يرضيني؛	3.56	0.84	7	موافق
06	أنا لا أفكر في الانتقال إلى شركة أخرى للتأمين	3.814	0.86	3	موافق
07	أحصل على منافع عند معاودتي التعامل مع الشركة	3.52	0.96	6	موافق
08	أنصح كل شخص أعرفه بالتوجه للتأمين	3.61	0.89	5	موافق

الفصل الثالث : دراسة تطبيقية - شركة سلامة للتأمين- بسكرة

				لدى هذه الشركة.
المتوسط	و الانحراف المعياري للمحور الثاني	3.81	0.81	موافق

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss25

يظهر لنا من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام قدر ب (3.81) ، و بانحراف معياري بلغ (0.81) ، مما يدل على موافقة أفراد العينة على فقرات هذا المحور ، كما تشير هذه النتائج إلى وجود تجانس في إجابات أفراد العينة ، و بالتالي فإن اشركة التامينات السلامة تحرص على تقديم المعلومات تلائم احتياجات مستخدميها ورضا عملائها ، إذ حصلت الفقرة الأولى " أشعر بارتياح عند تعاملي مع الشركة " على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.08) و بانحراف معياري (0.71) ، ثم تلتها الفقرة الثانية و السادسة ، و بتقدير موافق ، وتدل هذه النتائج على ان المؤسسة تحرص على تقديم المعلومات والخدمات كقيمة التأمين لربائنها في الوقت المناسب

بالنسبة للتقييم الكلي لمحور رضا الزبون فقد أخذ درجة موافقة مرتفعة بوسط حسابي 3.81 وانحراف معياري 0.81 ومنه يمكن القول أن عينة زبائن المؤسسة محل الدراسة لهم توجه إيجابي نحو محور رضا الزبون

اختبار فرضيات الدراسة

يستخدم معامل بيرسون ودلالته الإحصائية ومعامل التحديد لاختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بوجود علاقة بين المتغير المستقل جودة الخدمات التأمينية والمتغير التابع رضا الزبون من وجه نظر افراد عينة الدراسة في شركة سلامة للتأمينات وفي هذه الحالة سوف يتم اختبار الفرضية الإحصائية التالية:

- الفرضية الرئيسية:

سيتم اختبار احدى الفرضيات الاتيتين:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التأمينية ورضا الزبون في شركة سلامة للتأمينات .

الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التأمينية ورضا الزبون في شركة سلامة للتأمينات من وجهة نظر افراد عينة الدراسة في البنك الفلاحة والتنمية الريفية.

وبالتالي فانه حسب نتائج قبول الفرضية البديلة، وفي هذه الدراسة فإنه يتم قبول الفرضية البديلة كفرضية رئيسة لهذه الدراسة التي تفيد بانه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التأمينية ورضا الزبون في شركة سلامة للتأمينات من وجهة نظر افراد عينة الدراسة، ويمكن توضيح معامل الارتباط بين المتغير المستقل المتمثل في التسويق الالكتروني والمتغير التابع رضا العميل في الجدول:

معامل التحديد R^2	القيمة الاحتمالية (sig)	جوة الخدمات التأمينية	المتغير المستقل المتغير التابع
0.62		معامل الارتباط بيرسون = 0.78	التسويق البنكي

المصدر : من اعداد الطالبة اعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

من خلال الجدول السابق يتضح جليا ان هناك علاقة ارتباط بين جودة الخدمات ورضا الزبون في شركة سلامة للتأمينات حيث تشير النتائج الى معامل الارتباط تساوي 0.01 وهي اقل من المستوى الدلالة 0.05، كما جاءت نتائج معامل التحديد 0.62.

2 اختبار فرضيات الدراسة يستخدم معامل بيرسون ودلالته الإحصائية ومعامل التحديد لاختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بوجود علاقة بين المتغير المستقل جودة الخدمات التأمينية والمتغير التابع التسويق البنكي من وجه نظر افراد عينة الدراسة في شركة سلامة للتأمينات وفي هذه الحالة سوف يتم اختبار الفرضية الإحصائية التالية:

- الفرضية الرئيسية:

سيتم اختبار احدى الفرضيات الاتيتين:

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التأمينية ورضا الزبون في شركة سلامة للتأمينات من وجهة افراد عينة الدراسة

الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة التأمينية ورضا الزبون من وجهة نظر افراد عينة الدراسة في شركة سلامة للتأمينات

وبالتالي فانه حسب نتائج قبول الفرضية البديلة، وفي هذه الدراسة فإنه يتم قبول الفرضية البديلة كفرضية رئيسة لهذه الدراسة التي تفيد بانه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التأمينية ورضا الزبون في شركة سلامة للتأمينات من وجهة نظر افراد عينة الدراسة، ويمكن توضيح معامل الارتباط بين المتغير

الفصل الثالث : دراسة تطبيقية - شركة سلامة للتأمين- بسكرة

المستقل المتمثل في جودة الخدمات التأمينية والمتغير التابع رضا الزبون في الجدول:

معامل التحديد R^2	القيمة الاحتمالية (sig)	جودة الخدمة التأمينية	المتغير المستقل المتغير التابع
0.62		معامل الارتباط بيرسون = 0.78	رضا الزبون

المصدر : من اعداد الطالب اعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS من خلال الجدول السابق يتضح جليا ان هناك علاقة ارتباط جودة الخدمة التأمينية ورضا الزبون في مؤسسة التأمينات السلامة حيث تشير النتائج الى معامل الارتباط تساوي 0.01 وهي اقل من المستوى الدلالة 0.05، كما جاءت نتائج معامل التحديد 0.62.

2- الفرضيات الفرعية:

الجدول رقم (15) : معامل الارتباط بيرسون بين جودة الخدمات التأمينية و الفرضيات الاربعة

معامل التحديد R^2	جودة الخدمة التأمينية	المتغير المستقل الفرضيات
0,73	معامل الإرتباط بيرسون = 0.72	الفرضية الأولى
	معامل الإرتباط بيرسون = 0.80	الفرضية الثانية
	معامل الإرتباط بيرسون = 0,87	الفرضية الثالثة
0,63	معامل الإرتباط بيرسون =	الفرضية الرابعة

0,85

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

1-2- الفرضية الأولى : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام جودة الخدمات التأمينية وتقديمها للزبون في شركة سلامة للتأمين من وجهة نظر المبحوثين ، والتي من خلالها يتخذ شركة سلامة للتأمين من حيث الخدمة التسويقية للعملاء من وجهة نظر افراد العينة. حيث يشير معامل الارتباط يساوي 0,72 وهذا مايدل على ان هناك علاقة إيجابية قوية بين جودة الخدمة التأمينية وبعد الملموسية، كما ان القيمة الاحتمالية 0,000 وهي اقل من مسوى 0,05 كما جاءت نتائج معامل التحديد تؤكد ذلك.

يوجد اتجاه إيجابي ذو دلالة إحصائية نحو بعد الملموسية في الخدمة التأمينية عند مستوى معنوية

($\alpha = 0,05$)

الفرضية الثانية :

يبين الجدول أن نتائج نموذج الانحدار ايجابية من خلال معاملات المعادلة والذي يعني وجود علاقة ايجابية بين المتغير المستقل اجودة الخدمة وبعد التعاطف ، وبلغت قيمة درجة التأثير Beta ب0.80، والذي يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل (جودة الخدمة التأمينية) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.80 في البعد (التعاطف)، حيث كانت قيمة T المحسوبة تساوي 5.524 وهي أكبر من قيمة t المجدولة، كما بلغت قيمتها الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، ومنه يمكن القول بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإلتزام والتوجه السوقي في البنك. وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية بصيغتها التالية:

" يوجد اتجاه إيجابي ذو دلالة إحصائية نحو بعد التعاطف في الخدمة التأمينية عند مستوى معنوية (α)

(=0,05)

ويفسر ذلك حسب اعتقادنا إلى اهتمام المؤسسة بمختلف الجوانب المؤثرة على البيئة الداخلية الخاصة بالموظفين ،حيث تولي أهمية بالغة لدراسة وتحليل كل ما يتعلق بموظفيها وكل المؤثرات المحيطة به، كما أنها تولي أهمية بالغة للتغذية العكسية في هذا الجانب.

الفرضية الثالثة:

يبين الجدول أن نتائج نموذج الانحدار ايجابية من خلال معاملات المعادلة والذي يعني وجود علاقة ايجابية بين المتغير المستقل المحور جودة الخدة التأمينية والمتغير الفرعي التعاطف ، وبلغت قيمة درجة التأثير Beta ب0.87، والذي يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل المحور جود الخدمة بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.87 في المتغير الفرعي (التعاطف)، حيث كانت قيمة T المحسوبة تساوي 5.524 وهي أكبر من قيمة t

المجدولة، كما بلغت قيمتها الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، ومنه يمكن القول بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإلتزام ورضا العميل في شركة سلامة للتأمينات . وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية بصيغتها التالية:

" يوجد اتجاه إيجابي ذو دلالة إحصائية نحو بعد التعاطف في الخدمة التامينية عند مستوى معنوية α (=0,05)

الفرضية الرابعة:

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط والتي تقيس درجة الارتباط بين المتغير المستقل المحور جودة الخدمة التامينية والمتغير الفرعي (الاستجابة)، تشير إلى قوة العلاقة R بين المتغيرين والتي تساوي (0.873) أي 58.3 %، وهي درجة ارتباط قوية، كما أن قيمة معامل التحديد R^2 تشير إلى المتغير المستقل المحور جودة الخدمة التامينية يفسر 13.7 % من التباين الحاصل في البعد المسمستقل الفرعي الاستجابة. كما يبين الجدول أن نتائج نموذج الانحدار ايجابية من خلال معاملات المعادلة والذي يعني وجود علاقة ايجابية بين المتغير المستقل جودة الخدمة التامينية وبعد الاستجابة ، وبلغت قيمة درجة التأثير β 0.87، ويمكننا تفسير هذه النتيجة، للإهتمام الذي توليها المؤسسة في استعمال الأدوات اللازمة والضرورية لابلاغ المعلومات للموظفين للسهر على اكمل وجه في خدمة العملاء وحرص المؤسسة على تحفيزهم من خلال اعطاءهم مكافآت نظير خدمتهم الجيدة للعملاء.

يوجد اتجاه إيجابي ذو دلالة إحصائية نحو بعد الاستجابة في الخدمة التامينية عند مستوى معنوية α (=0,05)

خلاصة الفصل :

و في الأخير نلخص مجموعة من النتائج من خلال هذه الدراسة :

- يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط والتي تقيس درجة الارتباط بين المتغير المستقل المحور جودة الخدمة التأمينية والمتغير الفرعي (الاستجابة) ، تشير إلى قوة العلاقة R .
- نموذج الانحدار ايجابية من خلال معاملات المعادلة والذي يعني وجود علاقة ايجابية بين المتغير المستقل المحور جودة الخدمة التأمينية والمتغير الفرعي التعاطف.
- نموذج الانحدار ايجابية من خلال معاملات المعادلة والذي يعني وجود علاقة ايجابية بين المتغير المستقل جودة الخدمة وبعد التعاطف ، وبلغت قيمة درجة التأثير $Beta$ ب 0.80
- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام جودة الخدمات التأمينية وتقديمها للزبون في شركة سلامة للتأمين من وجهة نظر المبحوثين ، والتي من خلالها يتخذ شركة سلامة للتأمين من حيث الخدمة التسويقية للعملاء من وجهة نظر افراد العينة.

الخطاتمة

الخاتمة :

من خلال هذه الدراسة والتي تناولت الإشكالية و التي تمحورت حول كيف يمكن تقييم مستوى جودة الخدمة التأمينية المقدمة من طرف شركات التأمين ؟ وذلك بالتطرق للتأمين من الناحية النظرية إضافة إلى جودة الخدمة في شركات التأمين و الدراسة التحليلية لقطاع التأمين في الجزائر و التطرق إلى أهم منتجات سوق التأمين الجزائري و التي تبين مدى رضا العميل على الخدمة المقدمة .

❖ النتائج و الاقتراحات

من خلال الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. يعتبر التأمين أداة فعالة في تقليل أثر الأضرار التي تصيب الفرد حيث ينقل عبء الخطر إلى عاتق شركات التأمين و الذي يكون في شكل تعويض نقدي أو عيني يدفعه المؤمن مقابل التزام المؤمن له بسداد تكلفة التأمين المتفق عليه في العقد؛
2. يعتبر الإشراف و الرقابة على النشاط التأميني لشركات التأمين من الأمور الواجبة والضرورية لأنه يحقق للدولة حماية لإقتصادها الوطني و حماية لمصالح المتعاقدين مع شركات التأمين، كما يشمل ضمان قدرة الشركات على الوفاء بالتزاماتها؛
3. إن سوق التأمين الجزائري نستطيع القول أنها تطورت في ظروف ذات تغيير مستمر مرتبطة باسترجاع الاستقلال، ثم الاختبار الاشتراكي وأخيرا بالانفتاح الاقتصادي؛
4. إن الطلب على المنتج من طرف كل القطاعات يبقى ضعيفا ويعود ذلك إلى العوائق التي تواجه النشاط التأميني؛
5. تعرض الشركات الناشطة في القطاع التأميني الجزائري عدة منتجات، لكن إذا ما قورنت بالدول المتقدمة نجدتها محدودة جدا؛
6. إن لشركات التأمين دور كبير في دفع عجلة التنمية الاقتصادية و ذلك من خلال المساهمة في تمويل و توفير الاحتياجات المالية لمختلف الأنشطة الاقتصادية؛

الخاتمة

7. للخدمة التأمينية خصائص ذات طبيعة خاصة و هذا ما يجعلها متميزة عن باقي الخدمات من الناحية التسويقية؛
8. إن مفهوم الجودة في مجال الخدمة التأمينية يرتبط بقدرة الشركة على الوفاء باحتياجات العملاء و ذلك حسب التوقعات المسبقة لديهم حول مستوى الأداء بالشركة؛
9. يعتبر العميل عنصرا فعالا في تقييم جودة الخدمة التأمينية؛
10. من خلال خصائص الخدمة التأمينية من الناحية التسويقية يتبين أن تقييم العميل لجودة الخدمة يرتبط بمستوى إدراكه لجوانب الأداء المختلفة الملموسة وغير الملموسة؛
11. إن عملية المقارنة التي يجريها العميل بين شركات التأمين تسهل عليه تقييم جودة الخدمة في شركة ما؛
12. تختلف المؤشرات التقييمية التي تستخدم في الحكم على مستوى الخدمة التأمينية من حيث الأهمية بالنسبة للعميل و ذلك حسب المتغيرات التي تؤثر في جودة الخدمة التأمينية؛
13. يعتبر نموذج الاتجاه نموذجاً صادقا في تقييم جودة الخدمة التأمينية في شركات التأمين و حتى في الشركات الأخرى.

❖ الاقتراحات:

أولا: بالنسبة للشركة:

1. تنظيم ملتقيات و ندوات يكون موضوعها حول جودة الخدمة و محاولة إشراك العميل و إتاحتها الفرصة للمشاركة و ذلك من أجل تدعيم ثقته بالشركة؛
2. العمل على خلق ثقافة تنظيمية و التي يكون هدفها تعزيز ثقافة الجودة بين الموظفين داخل الشركة؛
3. على الشركات الوطنية إدراك مدى خطورة تحول العملاء إلى لشركات الخاصة والتي انتشرت بشكل كبير خاصة بعد انفتاح السوق الجزائرية ولذلك يجب عليها العمل على تقديم أعلى مستوى من الجودة في الخدمات التأمينية و ذلك من أجل إرضاء العميل؛

الخاتمة

4. على شركات التأمين إدراك أن احتياجات العميل تتطور من وقت لآخر و لذلك يجب عليها أن تواكب هذه التطورات بالتحسين المستمر لمستويات الخدمة وذلك من أجل استمراريتها في السوق؛

إعداد دراسة لسوق التأمين الجزائري والذي يكون مضمونه:

- تحليل متطلبات السوق (توقعات واحتياجات العملاء)؛

- تحسين الخدمة التأمينية (تسهيل إجراءات التعويض).

ضرورة الاهتمام بزيادة الثقة بين الشركة الوطنية للتأمين وزبائنها وذلك من خلال:

1. الاستماع للزبائن وتلقي شكاوهم ومقترحاتهم وسرعة حلها؛
2. الاهتمام بتسويق الخدمات التأمينية وشرح سياسات الشركة الوطنية للتأمين لزبائنها؛
3. توفير المعلومات عن الخدمات التي تمنحها الشركة الوطنية للتأمين وتدريب الزبائن على استخدامها؛
4. سرعة الاستجابة لرغبات الزبائن وتوقعاتهم؛
5. ضرورة القيام بدراسات عملية للتعرف على مقياس إدراك الزبائن للخدمات التأمينية؛
6. ضرورة الاهتمام بالسرعة والدقة في تقديم الخدمة بالإضافة إلى الالتزام بما يتم وعد الزبون به فضلاً عن التأكد من خلو السجلات المتعلقة بالزبائن من الأخطاء؛
7. ضرورة الاهتمام بتحقيق الرضا الكامل للزبائن وذلك من خلال تحقيق الرضا الكلي لهم و التركيز على جودة الخدمة التأمينية وكيفية تسليمها لتتماشى مع أو تفوق توقعات الزبائن؛
8. ضرورة تركيز الشركة الوطنية للتأمين على تدريب الموظفين المتصلين مباشرة مع الزبائن لضمان الاهتمام بجوانب الخدمة سواء المتعلقة بالأداء النهائي أو المتعلقة بلحظات الصدق أثناء التفاعل بين مقدم الخدمة التأمينية والزبون.

ثانياً: بالنسبة للدولة :

ضرورة وضع خطة لتنمية الموارد البشرية العاملة في قطاع التأمين وخاصة المجالات التي تحتاج

خبرات فنية متخصصة وخاصة المجالات التالية:

- إدارة شركات التأمين؛

- تخفيض تكلفة تقديم الخدمة التأمينية؛

- تقييم بدائل السياسات التسويقية لتحسين أداء الخدمة التأمينية؛

1. يتوجب على الدولة تقديم برامج التوعية و التي يكون مفادها التعريف بالتأمين وتبيان

فوائده وذلك عن طريق الإعلام، فتح فروع جديدة في الثانويات و الجامعات و ذلك من أجل

تكوين اطارات بشكل يتوافق مع متطلبات التسيير الفعال و تطبيق الأساليب الإدارية الحديثة؛

2. خلق منافسة بين شركات التأمين و ذلك من خلال اعتماد برامج للجودة ووضع

مواصفات أداء الخدمة و العمل على تشجيع كل شركة.

محتوی الفهرس

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
/	شكر وعرهان
/	الإهداء
/	ملخص
/	قائمة الأشكال و الجداول
أ-د	مقدمة
	الفصل الأول : أساسيات في التأمين جودة الخدمات التأمينية
6	تمهيد
7	المبحث الأول : ماهية الجودة
7	المطلب الأول : مفهوم الجودة و مراحل تطورها
11	المطلب الثاني : أهمية الجودة و مستلزمات نجاحها
12	المطلب الثالث : أبعاد الجودة و دعائمها
14	المبحث الثاني : الأسس النظرية للتأمين
14	المطلب الأول : ماهية التأمين
20	المطلب الثاني: الأسس الفنية للتأمين
21	المطلب الثالث: عقد التأمين وخصائصه
29	المبحث الثالث : تقييم جودة خدمات التأمين
29	المطلب الأول : مفهوم جودة خدمات التأمين
30	المطلب الثاني: مراحل تقييم جودة خدمات التأمين
33	المطلب الثالث: الجودة في شركات التأمين
34	المطلب الرابع صعوبات تقييم جودة خدمات التأمين

37	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني : واقع قطاع التأمين في الجزائر
39	تمهيد
40	المبحث الأول: تطور سوق التأمين و أهم الهيئات المراقبة له
40	المطلب الأول: مراحل تطور التأمين في الجزائر
43	المطلب الثاني: الهيئات المراقبة لقطاع التأمين في الجزائر
46	المبحث الثاني: دراسة تحليلية لقطاع التأمين في الجزائر
46	المطلب الأول: الخدمات التأمينية المقدمة في سوق التأمين الجزائري
48	المطلب الثاني : الخدمات التأمينية التي تقدمها الأسواق الجزائرية
59	المطلب الثالث : دور و مساهمة سوق التأمين بإقتصاد الجزائر
62	المبحث الثالث: منتجات سوق التأمين الجزائري
62	المطلب الأول: تأمين السيارات و نقل البضائع
65	المطلب الثاني: التأمين ضد الحرائق و الأخطار الفلاحية و الأضرار الأخرى
67	المطلب الثالث: تأمينات الأشخاص و الصادرات و التأمين ضد الكوارث الطبيعية
71	خلاصة الفصل
	الفصل الرابع : دراسة تطبيقية – شركة سلامة للتأمين – بسكرة
73	المبحث الأول : مدخل مفاهيمي للتعريف بشركة سلامة للتأمين
73	المطلب الأول :نشأة شركة سلامة وأهم وثائق التأمين التي تصدرها
73	المطلب الثاني :نشأة وتأسيس شركة سلامة
74	المطلب الثالث :تعريف بشركة سلامة للتأمين بالجزائر
74	المطلب الرابع :المنتجات العامة للشركة
77	المبحث الثاني : الطرق و الإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية
77	المطلب الأول : مجتمع و عينة الدراسة
78	المطلب الثاني : أدوات و برامج الدراسة

81	المبحث الثالث: تحليل و مناقشة نتائج الدراسة
81	المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة
86	المطلب الثاني : تحليل محاور الاستبيان
97	خلاصة الفصل
99	الخاتمة
104	فهرس المحتويات
108	قائمة المصادر و المراجع
/	الملاحق

قائمة المراجع

قائمة المراجع و المصادر

1. Faivre Yvonne, L. (2001). *Droit des assurances*. Paris: édition Dallo.
2. Tosseti, A. (2002). *Assurance: comptabilité, réglementation, actuariat, Economica* (éd. 2eme édition). Paris.
3. الجمال م. (1999). *أصول التأمين (عقد الضمان، منشورات الحلبي* (éd. الطبعة الاولى). (بيروت، لبنان).
4. الخفاجي م. (2014). *مدخل لدراسة التأمين* (éd. الطبعة الاولى). (مكتبة التأمين العراقي، العراق).
5. الالعمري ش، & محمد عطا م. (2012). *الأصول العلمية والعملية للخطر والتأمين* (éd. الطبعة الاولى). (جامعة الملك فيصل، السعودية).
6. العنكيبي ش. (2005). *المبادئ العامة للتأمين*. مصر: دار الفكر الجامعي.
7. الهانس م، & حمودة، إ. (2002). *مقدمة في مبادئ التأمين بين النظرية والتطبيق*. الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية.
8. الهانس م، & حمودة، إ. (2001). *مبادئ الخطر والتأمين*. الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية.
9. بلاند د. (1998). *التأمين: الأسس والممارسة* (éd. الطبعة الاولى). (ح. ي. العجمي Trad.)، معهد البحرين للدراسات المالية، البحرين.
10. حسان م. (1997). *قياس جودة الخدمة في شركات التأمين مجلة آفاق جديدة*. (3), p. 83.
11. حماد ط. (2003). *إدارة المخاطر*. الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية.
12. درويش م. (1996). *إدارة الأخطار وإستراتيجيات التأمين المتطورة في ظل اتفاقية الجات*. بيروت، لبنان: دار الخلود.
13. عبوي ز. (2006). *إدارة التأمين والمخاطر* (éd. الطبعة الاولى). (عمان، الاردن: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع).
14. عزمي سلام، أ، & شقيري ن. (2007). *إدارة الخطر والتأمين* (éd. الطبعة الاولى). (عمان: دار حامد للنشر والتوزيع).
15. عطير ع. (2004). *التأمين البري بالتشريع الأردني*. عمان، الاردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
16. (2017, 03 03). Récupéré sur <http://www.sayedaad.Com/montada/showthread.php37656>
17. Boualem Tafiani , M. (1987). *Les Assurances en Algérie*, OPU. alger.
18. Carfias.T. (2003). *Assurance Vie .technique et produits*. paris: l'Argus Ed.
19. duret, d., & pillet, m. *qualite on production de ISO 9000 à SIX Sigma* (éd. 2eme édition).
20. احمد، أ. (2007). *نظرية التأمين*. الاسكندرية، مصر: دار الفكر الجامعي.
21. آل محمود ع. (1994). *التأمين الاجتماعي في ضوء الشريعة الإسلامية* (éd. الطبعة الاولى). (بيروت، لبنان: دار النفائس).
22. الحراحشة ح. (2014). *إدارة الجودة الشاملة و الأداء الوظيفي*. عمان: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
23. الدراركة م. (2002). *الجودة في المنظمات الحديثة* (éd. الطبعة الاولى). (عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع).
24. الصيرفي م. (2006). *الجودة الشاملة TQM طريقك للحصول على* (éd. الطبعة الاولى). (الاردن: مؤسسة النورس الدولية للنشر والتوزيع).
25. الطائي ر. (2008). *إدارة الجودة الشاملة* (éd. الطبعة الاولى). (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع).

26. الكيلاني، م. (2008). الموسوعة التجارية والمصرفية (éd. الطبعة الاولى). عمان، دار الثقافة، الاردن.
27. المشاقبة، ع. & آخرون. (2003). إدارة الشحن والتأمين (éd. الطبعة الاولى). عمان، الاردن: دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
28. بحرود، ف. (s.d.). الدور الاستراتيجي للجودة كأداة تسويقية لخدمات التأمين. مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. (12)
29. بلبالي، ع. (2009-2010). دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبون، منكرة ماجستير. جامعة قاصدي مرباح.
30. بن خروف، ع. (2002). التأمينات الخاصة في التشريع الجزائري (éd. الطبعة الاولى). الجزائر.
31. بهيج، ب. (2007). بهاء بهيج شكري، التأمين في التطبيق والقانون والقضاء (éd. الطبعة الاولى). عمان، الاردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
32. بومدين، ي. (2001). تأهيل المنتجات التصديرية في إطار تسيير الجودة الشاملة، رسالة ماجستير. معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.
33. جحيم الطائي، ي. (2009). نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمة (éd. الطبعة الاولى). عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
34. جديدي، م. (2005). محاضرات في قانون التأمين الجزائري. الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.
35. جديدي، م. (2007). مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري (éd. الطبعة الخامسة). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
36. جعفر، ع. (2006). نظام التأمين الإسلامي (éd. الطبعة الاولى). بيروت، لبنان: دار الكتب العلمية.
37. جودة، م. (2006). إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات (éd. الطبعة الثانية). الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
38. حربي، م. & عقل، س. (2008). التأمين وإدارة الخطر (éd. الطبعة الاولى). عمان: دار وائل للنشر.
39. رمضان، ز. (1998). مبادئ التأمين (éd. الطبعة الاولى). عمان، الاردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
40. رئاسة الجمهورية. (2007). القانون المدني. الأمانة العامة للحكومة.
41. ريجدا، ج. (2006). مبادئ إدارة الخطر والتأمين. م. البلقيني & م. إبراهيم محمد (Trads.). المملكة العربية السعودية: دار المريخ للنشر.
42. شكري، ب. (2008). إعادة التأمين بين النظرية والتطبيق (éd. الطبعة الاولى). عمان، الاردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
43. طلبة، ا. (2004). العقود الصغيرة - عقد التأمين - الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
44. عاطف، ع. & آخرون. (2008). تقييم وإدارة المخاطر. القاهرة، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، كلية الهندسة، جامعة القاهرة، مصر.
45. عبد ربه، ا. (2006). مبادئ التأمين. الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية.
46. عفيفي، س. (1986). التأمين الدولي (éd. الطبعة الاولى). القاهرة، مصر: الدار المصرية اللبنانية.
47. علوان، ق. (2005). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001 - 2000 (éd. الطبعة الاولى). عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
48. عيد احمد، ا. (2010). دراسات وبحوث في التأمين. عمان، الاردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
49. عيد أحمد، ا. & السيفو، و. (2009). إدارة الخطر والتأمين. عمان، الاردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

50. محمد جودت ن. (1998). *إدارة أعمال التأمين بين النظرية والتطبيق*. عمان، الاردن: دار مجدلاوي للنشر.
51. مختار ن. (2005). *موسوعة التأمين*. الاسكندرية: دار المطبوعات الجامعية.
52. معارج ه، & , اخرون. (2013). *تسويق خدمات التأمين واقع التسويق الحالي وتحديات المستقبل*. عمان: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع.
53. منصور م، مرجع سبق ذكره .
54. منصور م. (1999). *أحكام التأمين*. الاسكندرية، مصر: دار الجامعة الجديدة للنشر.
55. منصور م. (2005). *أحكام قانون التأمين*. الاسكندرية، منشأة المعارف، مصر.
56. ويليامز ر. (1999). *أساسيات إدارة الجودة الشاملة*. عمان، مكتبة جرير.
57. (2018, 04 06). Récupéré sur <http://www.cagex.dz/risque.html>
58. (2021, 06 07). Récupéré sur www.cna.dz
59. Direction générale du trésor, Direction des Assurances. (2016). *Activité des Assurances en Algérie 2015*. Alger.
60. hassib, a. (1994). *introduction a l'étude des assurances, étude INAL*. Alger.
61. KPMG. (2015). *Guide des Assurances en Algérie*. Alger: Edition 2015.
62. Ministère de finance KPMG. *Op. Cit.*
63. *séminaire sur les assurances automobiles (caar)*. (1992).
64. اقسام ن. (2001). *دور نشاط التأمين في التنمية الاقتصادية دراسة لحالة قطاع التأمين في الجزائر في ظل الإصلاحات الاقتصادية، رسالة ماجستير*. كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.
65. الجريدة الرسمية، (1995). جانفي. (25/المادة 191 من الأمر 07 – 95/المتعلق بالتأمينات . (13)
66. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، (2003). اوت. (26/الأمر رقم 12/03 , p. 04.
67. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، (1995). جانفي. (25/الأمر رقم 35-36 , (13) 07 – 95
68. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، (2006). فبراير. (20/القانون رقم 06-04/المتعلق بالتأمينات . 6-7 , (15)الجزائر.
69. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، (2006). فبراير. (20/المادة 61 من القانون رقم 06-04 , 13.
70. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، (2007). نوفمبر. (28/المرسوم التنفيذي رقم 15 , 75 , 07-364/الجزائر.
71. المادة 153 من الأمر 07 – 95/المتعلق بالتأمينات ..
72. المادة 233 من الأمر رقم، (1995). 07 – 95/جانفي. (25)
73. المادة 44 من الأمر 07 – 95/المتعلق بالتأمينات .
74. المادة 49 من الأمر .. 07 – 95
75. المادة 55 من الأمر 07 – 95/المتعلق بالتأمينات ..
76. المادة 61 من الأمر 07 – 95/المتعلق بالتأمينات ..

77. بن خروف ع. (2002). *التأمينات الخاصة في التشريع الجزائري* (éd.). الطبعة الثالثة. (الجزائر: مطبعة رادكول).
78. بن عزوز ج. *تسويق خدمات التأمين في الجزائر في ظل الإصلاحات الجديدة، رسالة ماجستير*. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.
79. حديدي م. (2004). *مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري* (éd.). الطبعة الرابعة. (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية).
80. راشد ر. (1992). *التأمينات البرية الخاصة في ضوء قانون التأمينات الجزائري المؤرخ في 1989*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
81. رئاسة الجمهورية. (2007). *الأمانة العامة للحكومة، القانون المدني*. الجزائر.
82. رياش س. (2008). *قطاع التأمين و مكانته في الإقتصاد الوطني، رسالة الماجستير*. جامعة سطيف.
83. طبقا لما جاء في المواد 136 إلى 144 من الامر 07 - 95 *المتعلق بالتأمينات*.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

التخصص اقتصاد وتسيير مؤسسة

استبانة مذكرة ماستر



سيدي (ة) الكريم (ة):

السلام عليكم ورحمة الله

نضع بين أيديكم استبانة صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في العلوم التجارية-تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسة، بعنوان "شركات التأمين الجزائرية دراسة حالة شركة سلامة للتأمينات بسكرة، لذا نرجوا منكم التكرم بقراءة العبارات بدقة والإجابة عنها بكل موضوعية وحيادية، علماً أن هذه المعلومات ستولى بالسرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي، وستكون دقة إجاباتكم ومساهمتم عونا كبيرا لنا في التوصل إلى نتائج موضوعية وعلمية. ونؤكد بأن المعلومات التي يتم الحصول عليها هي لغاية البحث العلمي فقط. وتتقدم الطالبة بشكركم مسبقاً على وقتكم وحسن تعاونكم.

الأستاذة المشرفة:

د. فرحات عبد المنعم

إعداد الطالب:

- سروطي محمد نذير

السنة الجامعية: 2021/2020

الجزء الأول : الأسئلة الموضوعية

المحور الأول: حدد درجة موافقتك أو عدمها على كل عبارة من العبارات التالية المتعلقة بأبعاد جودة الخدمة التأمينية:

الرقم	البعد	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	الملموسية	موقع الشركة متميز ويسهل الوصول إليه؛					
2		الشكل العام للشركة ملائم لطبيعة الخدمة المقدمة؛					
3		مكاتب وأقسام الشركة منظمة بشكل يسهل الحصول على الخدمة؛					
4		يهتم موظفي الشركة بمظهرهم وأناقتهم.					
5	الإعتمادية	تطلعني الشركة على الواجبات والحقوق والالتزامات المتبادلة؛					
6		تتميز إجراءات الشركة في التعاملات مع الزبائن بالبساطة؛					
7		تحرص الشركة على تقديم الخدمة بشكل صحيح ومن المرة الأولى؛					
8		تعتبر إدارة الشركة مصلحة الزبون هدفها الأساسي.					
9	الإستجابة	لدى موظفي الشركة استعداد تام لمساعدتي والاستجابة لمتطلباتي؛					
10		هناك رغبة واضحة لدى موظفي الشركة لتقديم الخدمات بسرعة؛					
11		يتم التعويض من قبل الشركة بالوقت المناسب؛					
12		تبدي الشركة اهتماما إيجابيا في التعامل مع شكاوى الزبون.					
13	الأمان	أشعر بالأمان عند تعاملي مع مختلف الأقسام بالشركة؛					
14		يتمتع موظفوا الشركة بالمعرفة التامة للإجابة عن استفساراتي؛					
15		يحافظ موظفوا الشركة على السرية التامة الخاصة بمعلوماتي؛					
16		أشعر بأن الخدمة التي تقدمها الشركة خالية من الأخطاء.					
17	التعاطف	تعتبر الشركة خدمة الزبون من أهم أولوياتها؛					
18		أوقات دوام الشركة مناسبة للزبون؛					
19		أجد اهتماما شخويا من طرف موظفي الشركة؛					
20		أجد معاملة جيدة عند تعاملي مع الشركة.					

الملاحق

المحور الثاني: العبارات المتعلقة برضا الزبون:

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	أشعر بارتياح عند تعاملي مع الشركة؛					
2	الخدمات المقدمة لي من طرف الشركة توافق توقعاتي؛					
3	قيمة التأمين التي أدفعها للشركة مناسبة للضمانات المقدمة لي؛					
4	أنا راض عن تعامل الشركة مع الشكاوى والمقترحات التي أقدمها؛					
5	تتفاعل الشركة وتتواصل معي بشكل يرضيني؛					
6	أنا لا أفكر في الانتقال إلى شركة أخرى للتأمين؛					
7	أحصل على منافع عند معاودتي التعامل مع الشركة؛					
8	أنصح كل شخص أعرفه بالتوجه للتأمين لدى هذه الشركة.					

الجزء الثاني: الأسئلة الشخصية

أولاً/ الجنس:

ذكر أنثى

ثانياً/ العمر:

أقل من 20 سنة من 20 إلى 30 سنة من 31 إلى 40 سنة
 من 41 إلى 50 سنة أكبر من 50 سنة

ثالثاً/ المستوى التعليمي:

متوسط أو أقل ثانوي جامعي دراسات عليا

رابعاً/ المهنة:

بدون مهنة أعمال حرة موظف متقاعد

