



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

شعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

تقييم جودة خدمات التأمين من وجهة نظر الزبون  
دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات - وكالة الوادي

تحت إشراف الدكتور:

حمزة بالي

إعداد الطلبة:

- يوسف ديدي

- عبد الرؤوف منصور

لجنة المناقشة:

رئيسا  
مشرفا ومقررا  
ممتحنا

أستاذ مساعد أ بجامعة الوادي  
أستاذ محاضر أ بجامعة الوادي  
أستاذ مساعد أ بجامعة الوادي

أ. عبد الحكيم شاهد  
د. حمزة بالي  
أ. أحمد عازب الشيخ

السنة الجامعية: 2018/2017

# الأهداء

اهدي جهد هذا العمل الى

الوالدين الكريمن حفظهم الله

الزوجة الغالية وابنائي الأعزاء احمد عمار، جمانة، محمد العيد وفاطمة الزهراء

الى اخوتي واخواتي الكرام

جميع اساتذتي الافاضل

كل الأصدقاء والاحبة كل واحد باسمه

الى من يحتل مكانة في قلبي اهدي ثمرة جهدي

يوسف ديدي

## الأهداء

أهدي جهد هذا العمل إلى:

والدي ووالتي الكريمن حفظهم الله

زوجتي الغالية وأبي العزيز يوسف

أخوتي وأخواتي الكرام

كل الأهل والزملاء والأصدقاء الكرام

جميع اساتذتي الافاضل

عبد الرؤوف منصور

## شكر وتقدير

الحمد لله حمد الشاكرين أن وفقنا واعاننا على إتمام هذا العمل

وعملا بقول المصطفى صلى الله عليه وسلم [ لا يشكر الله من لا يشكر الناس ]

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير

الى الأستاذ المشرف الدكتور حمزة بالي على تفضله بالإشراف على هذا العمل وعلى نصحه وتوجيهاته

كما نتقدم بجزيل الشكر الى الدكتور عقبة ربي على مساعدته لنا في الجانب التطبيقي

والى جميع أساتذة كليتنا الكرام على توجيهاتهم ونصحهم

كما نتوجه بالشكر والتقدير الى موظفي الشركة الجزائرية للتأمينات وكالة الوادي على مساعدتهم لنا في هذا العمل

خاصة مدير الوكالة جمال عبيد

أخير نتقدم بجزيل الشكر والتقدير لكل من ساهم في انجاز هذا العمل من قريب او من بعيد

## الملخص

تهدف هذه الدراسة الى معرفة جودة الخدمات التأمينية وتقييمها، من خلال معالجتنا للإشكالية التالية : كيف يمكن تقييم جودة خدمات التأمين من وجهة نظر زبائن الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة الوادي؟، وحاولنا في الدراسة الميدانية تقييم جودة الخدمات التي تقدمها الشركة محل الدراسة من وجهة نظر زبائنها وفق نموذج SERVPERF، ومن اجل تحقيق اهداف الدراسة تم توزيع استبيان على عينة تتكون من 170 مفردة من زبائن الشركة، واعتمد 150 منها، حيث تم استخدام عددا من الأساليب الإحصائية ومعالجتها ببرنامج SPSS 22.0 لاختبار الفرضيات التي تم وضعها ومعرفة النتائج المتوصل اليها، واطهرت الدراسة الى ان تقييم الزبائن لجودة الخدمات التأمينية من خلال النموذج تختلف من بعد لآخر و كذلك وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين جودة الخدمات ورضا الزبائن، وان جودة الخدمات تؤثر على رضا الزبائن.

**الكلمات المفتاحية:** جودة الخدمات التأمينية، رضا الزبائن، ابعاد الجودة.

## Abstract

This study aims at identifying the quality and evaluation of insurance services by addressing the following problems: How can the quality of insurance services be assessed from the perspective of customers of the Algerian Insurance Company (CAAT), and in the field study we tried to evaluate the quality of the services provided by the company from the point of view of its customers According to the SERVPERF model. In order to achieve the objectives of the study, a questionnaire was distributed to a sample of 170 individuals from the company's customers. 150 of them were adopted. A number of statistical methods were used and processed by the SPSS 22.0 program to test the hypotheses that were developed and the results obtained. The study indicates that customer evaluation of the quality of insurance services through the model varies from one dimension to the next, as well as a positive correlation between the quality of services and customer satisfaction. The quality of services affects the satisfaction of customers.

**Keywords:** Quality of insurance services, Customer satisfaction, quality dimensions.



# فهرس المحتويات

I	الإهداء
III	شكر وتقدير
IV	الملخص
VI	فهرس البحث
VIII	فهرس الجداول
IX	فهرس الأشكال البيانية
X	قائمة الملاحق
ب	المقدمة
<b>الفصل الأول: أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية</b>	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأسس النظرية للتأمين
3	المطلب الأول: ماهية التأمين
8	المطلب الثاني: الأسس الفنية للتأمين
10	المطلب الثالث: عقد التأمين وخصائصه
16	المبحث الثاني: جودة خدمات التأمين
16	المطلب الأول: الأسس النظرية للجودة
19	المطلب الثاني: الأسس النظرية للخدمة التأمينية
20	المطلب الثالث: أهمية وابعاد جودة الخدمة التأمينية
24	المبحث الثالث: دراسة تحليلية لقطاع التأمين في الجزائر
24	المطلب الأول: هيئات تنظيم ومراقبة نشاط التأمين في الجزائر
25	المطلب الثاني: الخدمات التأمينية المقدمة في سوق التأمين الجزائري
31	المطلب الثالث: دراسة نشاط سوق التأمين في الجزائر
35	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات-وكالة الوادي-</b>	
37	تمهيد
38	المبحث الأول : تقديم عام للشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT)
38	المطلب الأول: نشأة وتطور الشركة الجزائرية للتأمينات
41	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمينات
46	المطلب الثالث: دراسة تحليلية للنشاط التقني للشركة
54	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

54	المطلب الأول: نشأة وتطور وكالة الوادي
56	المطلب الثاني: تحديد مجتمع الدراسة وإجراءات سحب العينة
58	المطلب الثالث: أسلوب جمع البيانات والأدوات الإحصائية المستعملة
68	المبحث الثالث: دراسة وتحليل البيانات وعرض النتائج
68	المطلب الأول: دراسة خصائص العينة
65	المطلب الثاني: تحليل بيانات العينة
72	المطلب الثالث: نتائج الدراسة الميدانية
78	خلاصة الفصل
80	الخاتمة
84	قائمة المراجع
	الملاحق

## فهرس الجداول

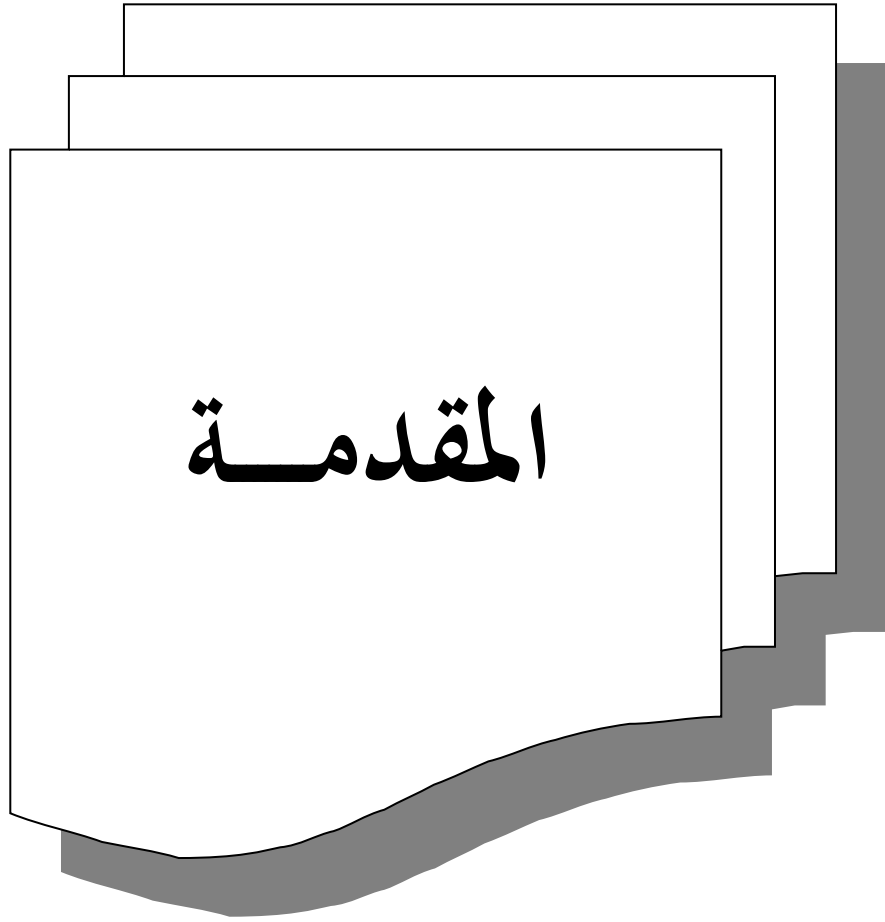
الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
32	تطور رقم أعمال قطاع التأمين خلال الفترة (2012-2017)	1.1
33	تطور حجم التعويضات خلال الفترة (2012-2017)	2.1
34	تطور مساهمة قطاع التأمين في الناتج الداخلي الخام للفترة (2012-2016)	3.1
40	تركيبية عمال شركة (CAAT)	1.2
49	مجموع اشتراكات (CAAT) في رأسمال شركات أخرى	2.2
50	الأقساط المحصلة حسب فروع التأمين للفترة 2012-2017	3.2
52	التعويضات المدفوعة حسب فروع التأمين خلال الفترة 2012-2017	4.2
55	إنتاج الشركة الجزائرية للتأمينات - وكالة الوادي خلال الفترة 2012-2017	5.2
55	تعويضات الشركة الجزائرية للتأمينات-وكالة الوادي خلال الفترة: 2012-2017	6.2
56	يبين عدد الزبائن الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة الوادي ورقم الأعمال	7.2
60	مقياس ليكرت الخماسي	8.2
61	المتوسط المرجح حسب توزيع مقياس ليكرت الخماسي	9.2
62	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	10.2
63	توزيع عينة الدراسة حسب السن	11.2
63	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى العلمي	12.2
64	توزيع عينة الدراسة حسب المهنة	13.2
64	توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات التعامل	14.2
65	توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة التعاقد	15.2
66	تقييم عينة الدراسة لبعء الملموسية	16.2
67	تقييم عينة الدراسة لبعء الاعتمادية	17.2
68	تقييم عينة الدراسة لبعء الاستجابة	18.2
69	تقييم عينة الدراسة لبعء الأمان	19.2
70	تقييم عينة الدراسة لبعء التعاطف	20.2
71	تقييم عينة الدراسة لأبعاد جودة الخدمات التأمينية	21.2
72	توزيع عينة الدراسة حسب درجات الرضا	22.2
72	ترتيب أبعاد جودة الخدمات التأمينية من وجهة نظر الزبائن	23.2
73	معامل الارتباط بين جودة الخدمات التأمينية ورضا الزبائن	24.2
74	تحليل الانحدار	25.2
74	تحليل تباين الانحدار "ANNOVA <sup>b</sup> "	26.2
75	تحليل الانحدار Coefficients	27.2

## فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
42	الهيكل التنظيمي لشركة (CAAT)	1.2
43	الهيكل اللامركزي لشركة (CAAT)	2.2
52	تطور الأقساط المحصلة خلال الفترة 2017-2012	3.2
53	تطور التعويضات المدفوعة خلال الفترة 2017-2012	4.2
54	الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمينات - وكالة الوادي	5.2
57	مجتمع البحث	6.2

## قائمة الملحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
الملحق 1	استمارة الاستبيان
الملحق 2	قائمة الأساتذة المحكمين



## أولاً: توطئة:

تواجه المؤسسات الخدمية في عالم اليوم تحديات عديدة تتمثل أهمها في تزايد عدد المؤسسات الخدمية وتنامي حدة المنافسة لمواجهة هذه التحديات، حيث أن تقديم منتجات وخدمات جيدة للزبائن تلبي حاجاتهم ورغباتهم لم يعد أمراً اختيارياً كما في السابق، بل أصبح واقعا تفرضه طبيعة الظروف والمتغيرات في البيئة المعاصرة، ولقد اتجهت معظم المؤسسات الخدمية الى الاهتمام بجودة خدماتها والتميز في خدمة زبائنها كأحد المداخل الرئيسية لزيادة وتطوير قدراتها لضمان بقائها واستمرارها في السوق والتمتع بالمزايا التنافسية التي تمكنها من جلب زبائن جدد والحفاظ على زبائنها الحاليين.

ولقد شهد قطاع خدمات التأمين في الجزائر اهتماما متزايدا، حيث انه في إطار الإصلاحات الهيكلية للقطاع الوطني سنة 1995، عرف هذا القطاع تغيرا في أنظمة التسيير، وقد حدد الإطار التنظيمي الذي يحكم نشاط سوق التأمينات بالمرسوم 07/95 في 25 جانفي 1995 المتعلق بالتأمينات والمخصص لتحرير نشاط التأمين في الجزائر والذي يسمح خاصة بدخول مؤسسات جديدة عمومية او خاصة، وبالتالي اخضاع سوق التأمينات للمنافسة ورفع احتكار الدولة على عمليات التأمين والذي يؤدي الى تحسين جودة الخدمات.

وفي ظل هذا الانفتاح على المنافسة أصبح امام الزبائن بدائل كثيرة للاختيار من بين المؤسسات المقدمة للخدمة وفقا لما يناسبهم، وباعتبار ان شركات التأمين تقدم نفس الخدمات وبنفس الشروط والمواصفات المتعلقة بإجراءات التأمين وقيود التسعير فإن معيار جودة الخدمة المقدمة أصبح هو الفيصل في عمليات اختيارها، وعليه فان جودة الخدمات التأمينية تقيّم من وجهة نظر الزبائن.

## ثانيا : المشكلة الرئيسية

تبعاً لما سبق تبرز معالم المشكلة التي نعمل على معالجتها من خلال الإجابة على التساؤل التالي:

**كيف يمكن تقييم جودة خدمات التأمين من وجهة نظر زبائن الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة الوادي؟**

## ثالثا: الأسئلة الفرعية

- لتوضيح هذا التساؤل أكثر، قمنا بطرح عدد من التساؤلات الفرعية، وهي:
- ما هي الأبعاد التي يستخدمها الزبائن في تقييم جودة الخدمات التأمينية؟
- كيف يرتب زبائن الشركة محل الدراسة الأبعاد التي يعتمد عليها في تقييمهم لجودة خدماتها التأمينية؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين جودة الخدمات المقدمة من طرف الشركة ورضا الزبائن؟
- هل يوجد تأثير لجودة الخدمات التأمينية المقدمة من طرف الشركة محل الدراسة على رضا الزبون؟

#### رابعاً: فرضيات الدراسة

على ضوء العرض السابق لمشكلة الدراسة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى: يعطي زبائن الشركة محل الدراسة الأولوية لبعدها الاعتمادية ثم الاستجابة ثم الأمان ثم التعاطف ثم الملموسية في تقييمهم لمستوى جودة الخدمات التأمينية.
- الفرضية الثانية: توجد علاقة ارتباط إيجابية معنوية بين أبعاد جودة خدمات الشركة محل الدراسة المتمثلة في (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) ورضا الزبون.
- الفرضية الثالثة: توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة خدمات الشركة محل الدراسة المتمثلة في (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) ورضا الزبون.

#### خامساً: مبررات اختيار الموضوع

- تتمثل مبررات اختيار الموضوع في:
- نقص الوعي لدى شركات التأمين بأهمية الجودة في تقديم الخدمات لتحقيق رضا الزبائن واكتساب ميزة تنافسية.
- اهتمامنا بمواضيع الجودة والتأمين نظراً لكونه تخصصنا في دراسات الطور الثاني.
- اعتقادنا بأن موضوع جودة الخدمات التأمينية موضوع جدير بالدراسة.
- الحصول على قيمة مضافة من خلال التعرف أكثر على موضوع من مواضيع إدارة الأعمال وكذا التحكم في تقنيات جودة الخدمات التأمينية.
- محاولة الوقوف على مدى التطابق بين المفاهيم النظرية والتطبيقية.

#### سادساً: أهداف الدراسة وأهميتها

نحاول من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 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.
  - الحصول على قيمة مضافة في مواضيع الجودة والتأمين.
- وتبرز أهمية هذا البحث في تحقيق أهدافه والسعي للوصول إلى خدمات ذات جودة وتحظى برضا الزبائن، وهذا بناء على التقييم المقدم من طرف الزبائن والحكم على الخدمات المقدمة من طرف الشركة.
- إضافة لذلك:

- تأتي هذه الدراسة كمساهمة علمية في مجال التأمين والجودة وأحد المواضيع المهمة التي تهدف إلى تحقيق ميزة تنافسية من خلال الخدمات المقدمة.
- أردنا من خلال هذه الدراسة معالجة جودة الخدمات التأمينية من وجهة نظر الزبائن.
- محاولة تقديم رصد علمي إلى كل المهتمين والباحثين.
- إثراء المكتبة الجامعية بمثل هذه الدراسات.

#### سابعاً: الدراسات السابقة:

- دراسة هواري معراج وناصر دادي عدون سنة 2005، والتي هدفت الى التعرف على مدى إدراك زبائن المصارف التجارية العاملة بمنطقة غرداية، لجودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم. وقد بينت هذه الدراسة وجود فجوة سلبية بين توقعات زبائن المصارف التجارية العاملة في الجزائر لجودة الخدمة المصرفية المقدمة وبين ادراكاتهم لها.
- دراسة بوعنان نور الدين (2007/2006) "جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء" دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية سكيكدة، هدف الدراسة هو تحليل مدى مساهمة عملية تقييم جودة الخدمات في تحقيق الرضا لدى العملاء، حيث تطرقت الدراسة الى نظام إدارة الجودة المطبقة بالمؤسسة ومساهمته في تحقيق الجودة في الخدمات، توصلت الدراسة الى تقييم العملاء لجودة الخدمات من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم تختلف من عميل لآخر، كما أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا العميل.
- دراسة صليحة رقاد (2008/2007) "تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون"، هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى جودة الخدمات البريدية المقدمة في مؤسسات بريد الجزائر من وجهة نظر زبائنها حيث توصلت الدراسة الى وجود انطباع إيجابي ورضا زبائن مكاتب بريد مدينة سطيف عن الجوانب المتعلقة باللموسية والاعتمادية والضمان، اما الجوانب المتعلقة بالاستجابة والتعاطف، فلم تكن بالدرجة التي تعطي الانطباع الإيجابي عن الجودة ورضا الزبائن عنها، مما يجب على صانعي القرار العمل على تحسين هذين الجانبين لزيادة مستوى الجودة فيها ورضا الزبائن عنها.

#### ثامناً: الاطار الزماني والمكاني

- الإطار المكاني: من الناحية المكانية ركزت هذه الدراسة على الجزائر بصفة عامة من خلال عرض لجميع الخدمات التأمينية المقدمة في سوق التأمينات الجزائرية، أما الجانب التطبيقي فكان على مستوى الشركة الجزائرية للتأمينات وكالة الوادي.

#### - الاطار الزماني:

لفهم الموضوع قمنا بدراسة الخدمات التأمينية المقدمة على مستوى الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكذا القيام بتحليل لنشاطها التقني بناء على مجموع الخدمات التأمينية المقدمة من سنة 2012 إلى سنة 2017 (آخر

تقرير للشركة)، كما قمنا بدراسة الخدمات التأمينية على مستوى وكالة الوادي والقيام بعرض استبيان على زبائن الشركة وهذا من الفترة الممتدة بين: 2018/02/15 الى غاية: 2018/03/31.

### تاسعا: منهج البحث والأدوات المستخدمة

اتبعنا في تحليل الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات المتبناة المنهج الوصفي التحليلي بالنسبة للجانب النظري مع عدم خلوه من المنهج التاريخي في مرحلة من مراحل البحث، واستخدمنا هذين المنهجين حتى يتسنى لنا فهم الموضوع محل الدراسة واستنباط العناصر التي يمكن إسقاطها على الدراسة التطبيقية.

أما الجانب التطبيقي فقمنا بالاعتماد على أسلوب دراسة حالة، وهذا من خلال القيام باستبيان من أجل تقييم جودة الخدمات التأمينية وتحليل العلاقة بين جودة الخدمات التأمينية ورضا الزبائن، باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS 22.0، وهذا على مستوى الشركة الجزائرية للتأمينات وكالة الوادي، وعرض هذا الاستبيان على زبائن الشركة وذلك بمقابلة شخصية مع الزبائن باستخدام أسلوب الاستقصاء.

### عاشرا : محتوى البحث

من أجل التعمق في الموضوع وحوصلته أردنا انتهاج الخطة التالية:

#### المقدمة

#### الفصل الأول: أساسيات في التأمين وجودة الخدمات التأمينية

المبحث الأول: الأسس النظرية للتأمين

المبحث الثاني: جودة خدمات التأمين

المبحث الثالث: دراسة تحليلية لقطاع التأمين في الجزائر

#### الفصل الثاني: دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات

المبحث الأول: تقديم عام للشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT)

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

المبحث الثالث: دراسة وتحليل البيانات وعرض النتائج

#### الخاتمة

# الفصل الأول:

أساسيات في التأمين  
وجودة الخدمات التأمينية

## تمهيد:

لم يكن التأمين نشاطا حديث العهد بل نشأ قديما مع فكرة التعاون، وتطور بتقدم حياة الإنسان إلى أن وصل إلى الصورة التي هو عليها في عصرنا الحديث، زيادة على اعتباره وسيلة للحماية من الخطر، فهو يَأثر إيجابيا في العديد من المتغيرات الاقتصادية، والأهم من ذلك كله أنه يعمل على تعبئة المدخرات في سبيل تمويل الاستثمارات المنتجة وهذا هام لدفع عجلة التنمية.

لقد شهد الوقت الراهن تطورا هاما في مجال تقديم الخدمات ومنافسة حادة بين مقدميها ووعي كبير لدى الباحثين والمهتمين بالنشاطات الخدمية بأهمية جودة الخدمة المقدمة وأثرها على تحقيق رضا الزبون والتمايز في السوق والربحية، وتعتبر شركات التأمين إحدى منظمات الأعمال المتخصصة في تقديم الخدمة التأمينية بمختلف أنواعها.

تبعا لما سبق ومن أجل حوصلته وفهم الموضوع حاولنا تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

**المبحث الأول: الأسس النظرية للتأمين**

**المبحث الثاني: جودة خدمات التأمين**

**المبحث الثالث: دراسة تحليلية لقطاع التأمين في الجزائر**

## المبحث الأول: 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 تجلّت 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 الجناز لأعضائها الذين يعجز ذويهم عن تحمل مصاريف الدفن نظير اشتراك دوري يدفع للجمعية<sup>1</sup>.

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 يُنْفَق 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<sup>2</sup>.

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 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 لملك السفينة بتحمل مخاطر الرحلة البحرية

1- بهاء بيج شكري، التأمين في التطبيق والقانون والقضاء، ط 1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 5.

2- عاطف عبد المنعم وآخرون، تقييم وإدارة المخاطر، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، كلية الهندسة، جامعة القاهرة، 2008، ص 49.

مقابل مبلغ معين، فإذا هلكت السفينة يفقد المتعهد القرض الذي دفعه للمالك، أما إذا وصلت بسلام فإن المقرض يحصل على فائدة ومبلغ القرض<sup>1</sup>.

أول تطبيق لعقود التأمين يعود إلى سنة 1347 حيث أبرم عقد في مدينة "جنوه" بايطاليا في مجال تأمين حمولة سفينة تسمى "سانتا كارلا" التي كانت وجهتها من جنوه إلى مدينة مايوركا الاسبانية<sup>2</sup>.

في سنة 1383 أسس الملك "فرديناند" ملك البرتغال نظام التأمين الإجباري بين ملاك السفن، ثم اتبعه في ذلك كونت برشلونة الاسبانية 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 مرسيلى إلى طرابلس<sup>(3)</sup>.

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 ب إدوارد لويدز أن يتخذ من مقهى اللويدز الشهير ناديا ومقرا لاجتماعات الأطراف المهتمة بالتأمين، وتطورت هذه العملية حتى أصبحت المعاملات تبرم 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 اليوم<sup>4</sup>.

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<sup>5</sup>، كذلك ظهور بعض المكاتب والجمعيات مثل مكتب "Foenex" 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 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.

1- محمد حسين منصور، أحكام التأمين، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 1999، ص 11.

2- معراج جديدي، محاضرات في قانون التأمين الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 9.

3 -Boualem Tafiani Messaoud: Les Assurances en Algérie, OPU, Alger, 1987, P 12.

4- رمضان أبو السعود، أصول التأمين، ط 2، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 46.

5 -Boualem Tafiani Messaoud. Op.cit, P 31.

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<sup>1</sup>.

## 2. تعريف التأمين:

**1.2- التأمين لغة:** فهو من أمنٍ أمانة وأمانا، ضد الخوف، فهو يعني سكون القلب واطمئنانه وثقته...، وأمنه على الشيء تأميناً جعله في ضمانه<sup>2</sup>.

**2.2- اصطلاحاً:** 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<sup>3</sup>.

**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 مدفوعاً 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<sup>4</sup>.

عرّف 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»<sup>5</sup>.

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 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 وفقا لقوانين الإحصاء»<sup>6</sup>.

1- محمد حسين منصور، أحكام التأمين، مرجع سبق ذكره، ص 12.

2- عبد القادر جعفر، نظام التأمين الإسلامي، ط 1، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 2006، ص 289.

3- جورج ريجدا، مبادئ إدارة الخطر والتأمين، ترجمة: محمد توفيق البلقيني، إبراهيم محمد مهدي، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006، ص 51.

4- رمضان أبو السعود، مرجع سبق ذكره، ص 37.

5- رئاسة الجمهورية، القانون المدني، الأمانة العامة للحكومة، الجزائر، 2007، ص 102.

6- عبد الرزاق بن خروف، التأمينات الخاصة في التشريع الجزائري، ج 1، ط 1، الجزائر، 2002، ص 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 بالأحرى يخسر شيئاً، وذلك بمعنى أنه يفضل حالة التأكد من عدم التأكد»<sup>1</sup>.

## 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<sup>2</sup>.

**2.1. التأمين التجاري:** يهدف التأمين التجاري إلى تحقيق الربح، لذلك فهو يقوم على أسس تجارية وفنية وجدول رياضية وإحصائية تتنبأ بوقوع الخسارة وحجمها، آخذة في الاعتبار الخبرة السابقة والنتائج السابقة للخسائر، بناءً على هذه المعطيات يتم تحديد سعر التأمين ليغطي احتمالات الخسارة 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<sup>3</sup>.

**3.1. 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 إجبارياً وتقوم بتنفيذه هيئات حكومية.

## 2. تقسيم التأمين من حيث الموضوع

**1.2. تأمين بحري وجوي وبري:**

1- سامي عفيفي حاتم، التأمين الدولي، ط 1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 1986، ص 53.  
2- عيد أحمد أبو بكر، دراسات وبحوث في التأمين، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 32.  
3- نبيل مختار، موسوعة التأمين، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 14.

أ- **التأمين البحري**: يقوم التأمين البحري على تغطية مخاطر النقل البحري بالنسبة للسفينة أو لحمولتها من البضائع دون الأشخاص حيث يغطيهم التأمين البري، ونفس الحكم بالنسبة للتأمين النهري الذي يغطي مخاطر النقل في الأنهار<sup>1</sup>، 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<sup>2</sup>.

ب- **التأمين الجوي**: يقصد به التأمين ضد ما يصيب المراكب الجوية كالمطارات والمناطيد، من حوادث أثناء رحلتها أو في مطاراتها من تحطم، احتراق، اصطدام، استيلاء أو مصادرة، ويكون التأمين على المراكب الجوية بذاتها وعلى البضائع المحملة 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 آمن على حياته قبل سفره على ظهر باخرة وغرق أو من على متن طائرة، تطبق عليه قواعد التأمين على الحياة وهو من التأمين البري<sup>3</sup>.

## 2.2. التأمين الحكومي والتأمين الخاص:

أ- **التأمين الحكومي (الاجتماعي، الإلزامي)**: 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<sup>4</sup>.

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 الإلزامي) والتأمين البحري...<sup>5</sup>.

1- محمد حسين منصور، أحكام التأمين، مرجع سبق ذكره، ص 26.

2- رمضان أبو السعود، مرجع سبق ذكره، ص 93.

3- عبد اللطيف محمود آل محمود، التأمين الاجتماعي في ضوء الشريعة الإسلامية، ط 1، دار النفائس، بيروت، لبنان، 1994، ص.ص 39، 40.

4- محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية والمصرفية، المجلد 6، ط 1، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2008، ص 61.

5- حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، التأمين وإدارة الخطر، ط 1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص 37.

### 2.3. 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<sup>1</sup>.

**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 أمثلته: تأمين المسؤولية عن حوادث العمل وحوادث السيارات وتأمين المسؤولية عن النقل والمسؤولية المهنية... إلخ<sup>2</sup>.

ب- **تأمين الأشخاص:** هو التأمين الذي يكون موضوعه شخص المؤمن له ذاته وليس ماله، ويلتزم المؤمن بدفع مبلغ التأمين المتفق عليه بكامله، والذي يحدد مسبقاً 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 وأخيراً 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

1- محمد حسين منصور، أحكام قانون التأمين، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 28.

2- Lambert Faivre Yvonne, Droit des assurances, édition Dalloz, Paris, 2001, p50.

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<sup>1</sup>.

**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:

**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<sup>2</sup>.

**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<sup>3</sup>.

**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<sup>4</sup>، حيث يمكن القول أن شركة التأمين تباع وعدا بتغطية المخاطر وتتلقى 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<sup>5</sup>.

**رابعاً: إعادة التأمين والتأمين المشترك:** يحدث أن تعرض صفقات على شركات التأمين ضد خطر جسيم يفوق مبلغه إمكانياتها المالية وربما رأس مالها 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

1- شهاب احمد جاسم العنكي، المبادئ العامة للتأمين، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 63.

2- محمد حسين منصور، أحكام التأمين، مرجع سبق ذكره، ص. 21، 22.

3- محمود الكيلاني، مرجع سبق ذكره، ص 67.

4- Alain Tosseti, Assurance: comptabilité, réglementation, actuariat, 2<sup>ème</sup> édition, Economica, Paris, 2002, p 25.

5- محمد كامل درويش، إدارة الأخطار وإستراتيجيات التأمين المتطورة في ظل اتفاقية الجات، دار الخلود، بيروت، لبنان، 1996، ص 88.

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<sup>1</sup>.

**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 وتحوّل مهمة التسيير والإدارة من بداية العقد إلى نهايته أو فسخته إلى المؤمن الرئيسي الذي يسمى "ممثل الضامنين" مقابل عمولة يتقاضاها، ويسمى المؤمنون الآخرون "المشاركون في التأمين" أو التابعين<sup>2</sup>.

### 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<sup>3</sup>.

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

**1.2 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<sup>4</sup>.

1- بجاء بھيج شكري، إعادة التأمين بين النظرية والتطبيق، ط 1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 21.

2- علي محمود بدوي، مرجع سبق ذكره، ص 50.

3- مختار الهانسان، إبراهيم عبد النبي حمودة، مبادئ الخطر والتأمين، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001، ص 68.

4- إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه، مبادئ التأمين، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 68.

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

**3.2. 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<sup>1</sup>.

### 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<sup>2</sup>.

**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<sup>3</sup>.

**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<sup>4</sup>.

وصفة الاحتمال هذه تأتي من احتمالية تحقق الخطر، فالخطر المؤمن منه قد يتحقق خلال فترة التأمين وقد لا يتحقق، فإن تحقق فسيؤثر 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<sup>1</sup>.

1- علي المشاقبة وآخرون، إدارة الشحن والتأمين، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص 87.

2- عبد أحمد ابوبكر، وليد إسماعيل السيفو، إدارة الخطر والتأمين، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 123.

3- معراج جديدي، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ط 5، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص.ص 35، 36.

4- مختار الهانس، إبراهيم عبد النبي حمودة، مقدمة في مبادئ التأمين بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 110.

**5. التأمين عقد زمني مستمر:** عقد التأمين هو عقد من العقود المستمرة، يعتبر الزمن فيه عنصراً جوهرياً 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<sup>2</sup>.

**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 مسبقاً في شكل نماذج مختلفة حسب نوع وطبيعة كل عملية<sup>3</sup>.

### ثالثاً: 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 تعريفات الخطر وتعددت، لذا سنحاول إعطاء تعريف محددة للخطر تكون أكثر تماشياً مع الواقع العملي لحياتنا اليومية والجوانب التطبيقية للعملية التأمينية<sup>4</sup>.

- الخطر هو حادث محتمل أي غير محقق الوقوع، لا يتوقف تحققه على إرادة أحد طرفي العقد، وبصفة خاصة إرادة المؤمن له.
- 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 للنتائج الفعلية عن النتائج المتوقعة.

**ب- شروط الخطر:** كي يعتبر الحادث خطراً يمكن التأمين منه، ينبغي توافر الشروط التالية<sup>(5)</sup>:

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

1- منعم الخفاجي، مدخل لدراسة التأمين، ط1، مكتبة التأمين العراقي، العراق، 2014، ص 17.

2- عبد القادر عطير، التأمين البري بالتشريع الأردني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص 210.

3- معراج جديدي، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، مرجع سبق ذكره، ص 37.

4- طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 16.

5- أنور طلبة، العقود الصغيرة - عقد التأمين -، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2004، ص.ص 24، 25.

**2.1. 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<sup>1</sup>.

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<sup>2</sup>:

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

✚ **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 الواجب توافرها في قسط التأمين:** يقتضي توافر الشروط الآتية في قسط التأمين<sup>3</sup>:

- أن يكون القسط كافياً.
- أن يكون القسط عادلاً متناسقاً.
- أن يراعي في تحديد القسط عامل المنافسة.

**3.1. مبلغ التأمين:** ويقصد به المبلغ الذي تتعهد شركات التأمين بدفعه للمؤمن له حين تحقق الحادث، ويتم تحديد هذا المبلغ وفق معايير معينة<sup>4</sup>. ويعتبر دفع مبلغ التأمين عند وقوع الخطر المؤمن منه الالتزام الرئيسي الواجب على المؤمن ويعبر عنه "بأداء المؤمن"<sup>5</sup>.

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

1- زيد منير عبوي، إدارة التأمين والمخاطر، ط1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 62.

2- احمد محمد لطفي احمد، نظرية التأمين، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007، ص.ص 84، 85.

3- زياد رمضان، مبادئ التأمين، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1998، ص.ص 39، 40.

4- معراج جديدي، محاضرات في قانون التأمين الجزائري، مرجع سبق ذكره، ص 54.

5- احمد محمد لطفي احمد، مرجع سبق ذكره، ص 87.

أ- أداء المؤمن في تأمين الأشخاص: هي الحالة التي يكون فيها الخطر المؤمن ضده متعلقاً بذات الإنسان وليس بذمته المالية، حيث تتحدد قيمة التأمين سلفاً وفقاً 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<sup>1</sup>.

## 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 بذمته المالية بسبب الخطر المؤمن منه<sup>2</sup>.

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

• 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 فعلاً نتيجة تحقق الخطر المؤمن منه، كما على المستفيد من التأمين إثبات وقوع الضرر ومداه حتى يستحق التعويض<sup>3</sup>.

• 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<sup>4</sup>.

• 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.

1- مصطفى محمد الجمال، أصول التأمين (عقد الضمان)، ط 1، منشورات الحلبي، بيروت، لبنان، 1999، ص 47.

2- محمد حسين منصور، أحكام قانون التأمين، مرجع سبق ذكره، ص 82.

3- رمضان أبو السعود، مرجع سبق ذكره، ص 134.

4- مصطفى محمد الجمال، مرجع سبق ذكره، ص 49.

**1.2- مبدأ المصلحة التأمينية:** يقوم هذا المبدأ على أساس أن المؤمن 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<sup>1</sup>.

**2.2- مبدأ منتهى حسن النية:** يجب على كل طرف من طرفي التعاقد أن يدي إلى الآخر بكافة المعلومات والحقائق المتعلقة بالخطر المؤمن ضده وبموضوع التأمين، أو المتعلقة بالعقد وشروطه وبياناته<sup>2</sup>.

**3.2- 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<sup>3</sup>.

**4.2- 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.

**5.2- 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<sup>4</sup>.

**6.2- 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<sup>5</sup>.

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<sup>6</sup>.

1- مختار الهانسان، إبراهيم عبد النبي حمودة، مبادئ الخطر والتأمين، مرجع سبق ذكره، ص 100.

2- أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، ط 1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 125.

3- شريف محمد العمري، محمد محمد عطا، الأصول العلمية والعملية للخطر والتأمين، ط 1، جامعة الملك فيصل، السعودية، 2012، ص 116.

4- محمد جودت ناصر، إدارة أعمال التأمين بين النظرية والتطبيق، دار مجدلاوي للنشر، عمان، الأردن، 1998، ص 46.

5- ديفيد بلاند، التأمين: الأسس والممارسة، ترجمة: حسين يوسف العجمي، ط 1، معهد البحرين للدراسات المالية، البحرين، 1998، ص 21.

6- عيد احمد أبوبكر، وليد اسماعيل السيفو، مرجع سبق ذكره، ص 155.

## المبحث الثاني: جودة خدمات التأمين

تلعب الخدمات دورا كبيرا في الحياة المعاصرة وخاصة بعد تكاملها مع المنتجات المادية في تحقيق المنفعة المطلوبة، فهي تتميز بأنها غير ملموسة على عكس ما تتميز به السلع.

### المطلب الأول: الأسس النظرية للجودة

#### أولا: مفهوم الجودة

هناك عدة آراء حول مفهوم الجودة، وذلك وفقا لاختلاف وجهات النظر حول الجودة.

يقصد بالجودة مجموعة الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي قدرتها على تحقيق الرغبات<sup>1</sup>.

وأیضا هي عبارة عن مقياس لمدى تلبية حاجات الزبائن ومتطلباتهم، المعلنة والضمنية، فالجودة لا تعني بالضرورة التميز، وإنما ببساطة المطابقة للمواصفات أو ترجمة لحاجات الزبائن و توقعاتهم<sup>2</sup>.

كذلك يقصد بها المتانة والأداء المتميز للمنتج<sup>3</sup>.

ويؤكد GARVIN بأن للجودة ثمانية مكونات هي: الأداء، الملامح، الاعتمادية، التطابق، التحمل، إمكانية الخدمة، القيمة والجودة المتوقعة.

#### ثانيا: مراحل تطور الجودة

يرى عدد من الباحثين أن الجودة نشأت في السنوات الأولى من القرن العشرين عندما بدأ المهندس فريدريك تيلور في تجاربه المنبثقة عبر كتابه مبادئ الإدارة العلمية سنة 1911 والتي تهدف إلى ضبط جودة العمليات، بتقليل الفاقد من الزمن وذلك من خلال الحد من الممارسات والحركات غير المجدية، بقصد زيادة الإنتاج وذلك بربط الحركة بالزمن الذي تحتاجه، ثم الانتهاء بتصميم طريقة مثلى لأداء الأعمال يتدرب عليها العاملون، تقديم الحوافز المادية لمن يصل إلى المستويات التي حددتها الطريقة أو يتفوق عليها.

لقد قسم أغلب الباحثين الجودة تبعا للمراحل التالية:

**1. مرحلة ما قبل الثورة الصناعية:** هي مرحلة ضبط جودة أداء العامل المنفذ للجودة والتي مفادها أن العمال هم الذين يقومون بعملية تصنيع المنتج بوحدات صناعية صغيرة، حيث أن في هذه المرحلة يكون العامل مفتخرا بالإنجاز المحقق والذي يخلق له حافزا للعمل أكثر.

1- على السلمي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 9000، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1995، ص 18.

2- مأمون السلطي، سهيلة إلياس، دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة الجودة - الأيزو 9000، دار الفكر بدمشق، الطبعة الأولى 1995، ص 26.

3- توفيق محمد عبد المحسن، تخطيط ومراقبة جودة المنتجات، دار النهضة العربية، القاهرة، 2001، ص 13.

- 2. مرحلة ما بعد الثورة الصناعية:** هي مرحلة ضبط رئيس العمال للجودة وبدأت هذه المرحلة نتيجة للتوسع الصناعي والتخصص في العمل إضافة إلى ظهور الصناعات الحديثة وتوسعها ومنه فقد كان من الضروري توزيع العمل على أكثر من عامل، و بذلك يكلف الرئيس العمال بمسؤولية الجودة في الإنتاج.
- 3. مرحلة الإدارة العلمية:** هي مرحلة ضبط الجودة والتفتيش ظهرت مطلع القرن العشرين على يد فريدريك تايلور، الذي عمل على ضبط الحركة مع الوقت اللازم لها وذلك قصد الزيادة في الإنتاج عن طريق تخفيض التكاليف والحد من الهدر والضياع، وقد خيمت الحرب العالمية الأولى بضلالها على الصناعة فتعددت وتنوعت أنظمتها وأساليب الإنتاج، ولذلك كان لابد من ظهور المفتش نظرا لمسؤولية رئيس العمال الكبيرة ويتطلب من المفتشين تفتيش ورش الإنتاج والتي وضعت على أساسها مواصفات قاسية في التصنيع و مورست عمليات تفتيش صارمة وسميت بالرقابة البوليسية.
- 4. مرحلة ضبط الجودة إحصائيا:** تسمى كذلك بمرحلة الفحص وتتميز هذه المرحلة بزيادة الإنتاج حيث أن من الصعب مراقبة كل المنتجات، ولذلك تأخذ عينات من الإنتاج وتفحص وعلى أساس هذه العينات يتم فحص الإنتاج كله إضافة إلى الفحص يتم الاعتماد على لوحات الضبط.
- سابقا كان الزبون يشتري سلعا يتحدد مستوى جودتها وفق خبرة المورد وليس تبعا لمتطلبات الزبون<sup>1</sup>، فتصميم المنتج يكون موجها من طرف المنتج أكثر من كونه موجها من طرف الزبون، فهذا الأخير كان يحصل على ما يعتقد المصممون أنه الأنسب والأصلح له، ومع ظهور الإنتاج الكبير والثورة الصناعية اضطرت المنظمات إلى تطبيق نظام لفحص المنتجات للتأكد من مستوى جودتها، حيث تهدف عمليات الفحص إلى فصل المنتجات المعيبة عن تلك الموافقة للمواصفات المحددة<sup>2</sup>.
- 5. مرحلة ضمان الجودة:** تعرف لدى البعض بمرحلة مراقبة الجودة، حيث جاءت هذه المرحلة بعد نجاح اليابانيين في تطبيقها والوصول إلى نتائج ملموسة والتي ضمنت لهم منتجات خالية من العيوب وذلك من خلال ما يسمى بحلقات الجودة والتي تتطلب رقابة شاملة على العمليات وجهود مشتركة من الإدارة المعنية بتنفيذ مراحل العمل، ثم اعتماد ثلاث أنواع من الرقابة (الوقائية، المرحلية والبعدية).
- 6. مرحلة إدارة الجودة الإستراتيجية:** كانت بدايتها حين دخلت التجارة العالمية في حالة منافسة شديدة بين الشركات، من أجل الحصول على أكبر حصص من السوق، إن إدارة الجودة الإستراتيجية تركز على أن الجودة إرضاء المستهلك هي الأساس التي تقوم عليها إستراتيجيات المؤسسات العالمية في الوقت الحاضر.

1 - Cattan Michel, **Maîtriser les processus de l'entreprise**, guide opérationnel, les éditions d'organisation, Paris, 2000, p15.

2- محمد إسماعيل عمر، أساسيات الجودة في الإنتاج، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2000، ص 107.

7. **مرحلة إدارة الجودة الشاملة:** لقد تطورت مفاهيم الجودة أو النوعية على مر العصور من مفهوم نوعية المنتج النهائي إلى مفهوم نظام الجودة الشاملة، ويقصد بالجودة الشاملة: التطوير والمحافظة على إمكانيات المؤسسة من أجل تحسين الجودة وبشكل مستمر، و الإيفاء بمتطلبات الزبون وتجاوزها، وكذلك البحث عن الجودة وتطبيقها في أي مظهر من مظاهر العمل بدءاً من التعرف على احتياجات الزبون وإنتهاء بمعرفة مدى رضا الزبون عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له<sup>1</sup>.

الجودة الشاملة هي أحد أبرز المفاهيم الإدارية الحديثة التي تعمل على إحداث تغيرات جذرية في أسلوب عمل المؤسسة وفي فلسفتها وأهدافها، بهدف إجراء تحسينات شاملة في جميع مراحل العمل بالشكل الذي يتفق مع المواصفات المحددة والمتفقة مع رغبات الزبائن في سبيل الوصول لإرضائهم.

### ثالثاً: أبعاد الجودة

إن أي عمل بشري لا يمكن أن يرقى إلى درجة الكمال المطلق، فأعمال البشر سواء كانت فردية أو جماعية قد يعثرها النقص والخلل، بدرجات متفاوتة، إلا أن السعي للوصول إلى درجة عالية من الإتقان في العمل هدف إستراتيجي في أي مجال من المجالات، وعندما تعاني إحدى المؤسسات بعضاً من جوانب الخلل والقصور، فيجب على القائمين عليها البحث عن هذه الجوانب، وتحري طرق العلاج بأساليب علمية صحيحة. ولتحسين جودة المنتج، يتطلب إيجاد طرق جديدة لإدارة العمل، فلم تعد الإدارة مجرد إصدار الأوامر للموظفين، ولكن المطلوب منهم التفكير والمشاركة بجدية في عملية الإدارة وتنظيم العمل، والسعي للوصول إلى درجة عالية من الإتقان وإنجاز العمل بدرجة عالية من الجودة، وباعتبار أن الجودة هي القدرة على قيام المنتج أو الخدمة بإشباع طلبات وتوقعات الزبون أو تفوقها فإن قياسها يتحدد بعدد من الخصائص أو الأبعاد إن توفرت في المنتج أو الخدمة اعتبر ذا جودة عالية تؤدي إلى رضا الزبون ويمكن إيجازها فيما يلي<sup>2</sup>:

- الأداء: ويشير هذا البعد إلى الخصائص الأساسية في المنتج أو الخدمة والتي يتم تحديدها بالاعتماد على رغبات واتجاهات الزبائن، من خصائص هذا البعد أنه قابل للقياس<sup>3</sup>.

- الاعتمادية: ويشير هنا إلى الاتساق في الأداء، ويجب أن يكون هناك درجة من الاعتمادية والثقة في أداء المنتج أو الخدمة.

- الصلاحية: ويشير هذا إلى مدة بقاء المنتج أو الخدمة.

1- موسى اللوزي، التطوير التنظيمي - أساسيات ومفاهيم حديثة، ط1، دار وائل للنشر، القاهرة، 1999، ص 235.

2- سونيا محمد البكري، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص 14.

3- عبد الستار أحمد العلي، إدارة الإنتاج والعمليات، دار وائل للنشر، عمان، 2000، ص 510.

- الخدمات المقدمة: ويشير هنا هذا البعد إلى خصائص إضافية للمنتج أو الخدمة كحل المشكلات والاهتمام بالشكاوي بالإضافة إلى مدى سهولة التصحيح ويمكن قياس هذه الخدمات على أساس سرعة وكفاءة التصحيح<sup>1</sup>.
- التوافق: ويشير هذا البعد إلى المدى الذي تستجيب فيه أو كيف يتوافق المنتج أو الخدمة مع توقعات المستهلك، والأداء الصحيح من أول مرة وما له من أثر على تحسين فاعلية العملية التسويقية.
- خدمات ما بعد البيع: ويشير هذا البعد إلى أنواع خدمات ما بعد البيع مثل معالجة شكاوى المستهلكين أو التأكد من رضا المستهلك وعادة ما تستخدم بعد الأداء والاعتمادية والتوافق والخصائص الخاصة في الحكم على ملازمة المنتج للاستخدام بواسطة المستهلك ويلاحظ أن البعد الخاص بالثقة والاعتمادية في الحكم على جودة السلعة أو الخدمة له أهمية خاصة في مفهوم الجودة الحديثة خصوصاً في مجال جودة الخدمات.

### المطلب الثاني: الأسس النظرية للخدمة التأمينية

سنحاول من خلال هذا العنصر تحديد مفهوم الخدمة التأمينية وكذا خصائصها التي تميزها عن باقي الخدمات الأخرى.

#### أولاً: مفهوم الخدمة التأمينية

يمكن تعريف الخدمة على أنها النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة<sup>2</sup>، أما الخدمة التأمينية فيمكن اعتبارها على أنها: الخدمات التي تقدمها شركات التأمين لحامل الوثيقة التأمينية وما تمثله تلك الوثيقة من منفعة، متمثلة بالحماية والأمان والاستقرار الذي تمنحه وثيقة التأمين لحاملها في تعويضه عن الخسارة المتحققة عن وقوع الخطر المؤمن ضده<sup>3</sup>، وبالتالي يمكن القول أن الخدمة التأمينية ماهي إلا المنفعة أو مجموع المنافع التي يمكن أن يحصل عليها حامل وثيقة التأمين جراء اقتنائه لها، وتؤدي إلى إشباع حاجاته ورغباته.

#### ثانياً: خصائص الخدمة التأمينية

تختلف خصائص الخدمة التأمينية عن الخصائص التسويقية للخدمات الأخرى، ومن خلال هذا العنصر سوف نقوم بعرض أهم هذه الخصائص<sup>4</sup>:

1- محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر، عمان، 2003، ص 21  
 2- هاني حامد، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2002، ص 17.  
 3- أسامة عزمي سلام، إدارة الخطر والتأمين، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 200.  
 4- افتخار عبد جبار، جودة الخدمات التأمينية وأثرها على رضا الزبون - دراسة تحليلية للآراء عينية من زبائن شركة التأمين العراقية، فرع الديوانية، جامعة القادسية، قسم إدارة الأعمال كلية الإدارة والاقتصاد، 2010، ص 07.

**1- التأمين خدمة غير ملموسة:** التأمين بطبيعته يختلف عن باقي الخدمات الأخرى، إذ إنه خدمة غير ملموسة، كما إنه لا يمكن تجربتها وبما إنه صفة عدم الملموسية هي من أبرز صفات الخدمة التأمينية الأمر الذي نتج عنه عدم إمكانية رؤيتها قبل الحصول عليها.

**2- التأمين خدمة مستقبلية:** تبدأ خدمة التأمين من وقت توقيع العقد، متمثلة في الشعور النفسي بالأمان، بعكس الخدمات الأخرى التي تنتهي بانتهاء الإجراءات المادية. فإن فترة أداءها تمتد إلى نهاية مدة التأمين، والتي تصل إلى عام في التأمينات العامة، و إلى مدى الحياة في تأمينات الحياة.

**3- التأمين خدمة متنوعة ومتعددة التغطيات:** تتنوع خدمة التأمين وفقا لطبيعة الأخطار المؤمنة، أو الأشياء المؤمن عليها، أو مبالغ التأمين، وفترة السريان، والشروط التي تتضمنها الوثائق. ومع ذلك تتنوع لنفس الأشياء ولذات الأخطار وفترة التغطية. وهذا التنوع يجعل وثائق التأمين غير متشابهة مما يصعب المفاضلة أو المقارنة بين تكاليف كل منها وكذلك تتفاوت هذه الخدمات بين الشركة التي تقوم بتقديمها.

**4- التأمين خدمة وسيطية التسويق:** تقدم خدمة التأمين للأفراد والشركات المختلفة في أماكن تواجدهم. وتلجأ شركات التأمين للاستعانة بالوكلاء والسماسة والمنتجين في تسويق خدمات التأمين بينما تكتفي الشركة بمركزها الرئيسي بالإضافة إلى عدد من الفروع المتباعدة.

**5- التأمين خدمة حتمية الملاءة المالية:** إن استمرار هيئات التأمين في مزاوله النشاط، وتقديم الخدمة التأمينية يجب أن يقترن بالقدرة على الوفاء بالتزاماتها المستقبلية تجاه حملة الوثائق ولسنوات سريانها.

**6- التأمين خدمه تقديرية النتائج:** يتم حساب مقابل خدمة التأمين على أساس تقديري، فالأسس الفنية والنماذج والخبرة، كلها تهدف فقط إلى تقليل انحرافات التكلفة الفعلية عن تلك المقدرة والمحسوب على أساسها القسط. إذ أن المخصصات الفنية تعتمد هي الأخرى على التقدير بالنسبة لقيمة التسوية.

### المطلب الثالث: أهمية وأبعاد جودة الخدمة التأمينية

#### أولاً: أهمية جودة الخدمة التأمينية

إن جودة الخدمة لها أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات والتي من شأنها تحقيق النجاح والاستقرار، ففي مجال الخدمات يعمل كل من الموظفين والزبائن على خلق الخدمة ذات الجودة العالية ولذلك على المؤسسات الاهتمام بهم، وتكمن أهمية جودة الخدمة فيما يلي<sup>1</sup>:

**1. نمو مجال الخدمة:** تتمثل في كثرة عدد المؤسسات المقدمة للخدمات والتي مازالت في تزايد مستمر.

**2. ازدياد المنافسة:** كلما تزايد عدد المؤسسات الخدمية كلما زادت المنافسة بينها ولذلك فإن الاعتماد

1- مأمون الدراكة، إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص 151.

على الجودة في الخدمات سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

**3. فهم الزبائن:** معنى ذلك أن المؤسسات الخدمية لا تعمل فقط على جودة الخدمة والسعر المعقول بل عليها أيضا مراعاة المعاملة الحسنة للمتعاملين.

**4. المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة:** أصبحت المؤسسات حاليا تسعى إلى توسيع حصصها السوقية وذلك من أجل جذب أكبر عدد من المتعاملين، لكن على هذه المؤسسات الأخذ بعين الاعتبار الزبائن الحاليين ومن أجل تحقيق ذلك لابد من الاهتمام بمستوى جودة الخدمة.

أما فيما يتعلق بأهمية جودة الخدمة التأمينية والتي تتمثل في النقاط التالية<sup>1</sup>:

- الحفاظ على الزبائن الحاليين وتوسيع نطاق التعامل، فارتفاع مستوى الخدمة التأمينية المقدمة للزبون وتوقعها مع احتياجاته، تجعله راض عن الشركة، وبذلك يستمر في التعامل معها، بل قد يزيد نطاق هذا التعامل بشراء تغطيات تأمينية أخرى متنوعة.
- جذب واستقطاب زبائن جدد، حيث أكدت العديد من الدراسات أن من الممكن لكل زبون جذب خمس زبائن آخرين للتعامل مع الشركة، دون جهود تبذلها الشركة، وهذا من خلال كلمة إطراء واحدة من زبون راض عن الخدمات المقدمة.
- توسيع نطاق التعامل مع الزبائن الحاليين الذين يمكنهم جذب زبائن جدد وبذلك تزيد المبيعات، هذا بالإضافة إلى تخفيض التكاليف التي تنجم عن تصحيح الأخطاء التي يمكن أن تحدث في العمل، إضافة إلى توفير مبالغ من أجل استقطاب زبائن جدد، وبالتالي تخفيض تكاليف الترويج. إذن فالزبون الحالي هو أكثر ربحية وأقل تكلفة لأنه مصدر لزبائن جدد لكن بشرط المحافظة عليه.

#### ثانيا: أبعاد تقييم جودة الخدمة التأمينية

هناك مجموعة من المعايير التي يعتمد عليها الزبون في تحديد إدراكه وتوقعاته وبالتالي تحديد حكمه على جودة الخدمة التأمينية، وتتمثل أبعاد جودة الخدمة التأمينية في<sup>2</sup>:

**1. الملموسية:** أو العناصر الملموسة وتمثل المظهر المادي للتسهيلات، والمعدات، والأفراد، ومواد الاتصال ومواقع تقديم الخدمة والسمعة الجيدة. وجميع هذه العناصر المادية تعطي الصورة الذهنية للخدمة والتي سيستخدمها الزبائن وبخاصة الزبائن الجدد لتقييم الجودة. ولأن العناصر الملموسة عادة تستخدمها الشركات الخدمية لتعزيز الصورة

1- جمال الدين مرسي، مصطفى أبو بكر، دليل فن خدمة العملاء ومهارات البيع، الدار الجامعية، مصر، 2004، ص 33.

2- نور الهدي محمد عبد الرحمن، جودة الخدمات التأمينية وأثرها على رضا العملاء دراسة حالة الشركة التعاونية للتأمين - المملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية، كلية الدراسات التجارية، العدد 15، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2010، ص 123.

الذهنية، والاستمرارية، وأبعاد الجودة بالنسبة للزبائن فإن معظم الشركات تجمع ما بين هذا البعد مع أبعاد أخرى لتشكيل إستراتيجية لجودة الشركة. وغالبا ما تستخدم شركات التأمين هذا البعد لتحسين صورتها لدى زبائنها بغرض ضمان التواصل معهم.

**2. الاعتمادية:** يمكن تعريف الاعتمادية أو المصدقية بأنها القدرة على أداء وعود من مقدم الخدمة أداء دقيق جدير بالاعتماد عليه. وبشكل أشمل، تعني الاعتمادية أن تقدم الشركة الوعود التي أعطتها للزبائن من خلال الاتصالات التسويقية.

ويشمل ذلك القدرة على تسليم الخدمة بشكل موثوق ودقيق حسب الوعود التي تم التعاقد عليها والتسليم حسب الموعد. هذا البعد مهم جدا بالنسبة لشركات التأمين حيث أن الزبائن يرغبون بشكل كبير في التعامل مع شركات التأمين التي تحافظ على الوعود التي تم الاتفاق عليها.

**3. الاستجابة:** يقصد بها الرغبة في مساعدة الزبائن وتقديم خدمة سريعة، ويركز هذا البعد على الاهتمام والسرعة في التعامل مع طلبات الزبائن، والشكاوى، والمشاكل. ويمكن التعبير عن الاستجابة للزبائن من خلال طول الفترة الزمنية التي ينتظرها الزبون للحصول على المساعدة، أو الإجابة على التساؤلات، أو إبداء الاهتمام للمشاكل التي تواجه الزبون.

ويمكن أن تعبر الاستجابة أيضا عن المرونة والقدرة على تقديم الخدمة للزبون بشكل شخصي، وبشكل أدق فإن الاستجابة تتعلق بمدى قدرة ومحاولة الشركة الإجابة على مجموعة من الأسئلة ومعرفة أهميتها من وجهة نظر الزبائن المستفيدين والمستهدفين، مثل هل الخدمة تتوفر في الوقت الذي يريده الزبون؟ هل الخدمة متوفرة في المكان الذي يرغبه الزبون؟ كم من الوقت ينتظر الزبون للحصول على الخدمة؟ هل من السهل الوصول الى مكان تلقي الخدمة؟ هل سيحصل الزبون على الخدمة متى طلبها؟. يجب أن يتم تقييم التعامل مع هذا البعد من وجهة نظر الزبون وليس من وجهة نظر الشركة، لأن ما تراه الشركة قد يختلف عن رؤية الزبون، ويعني ذلك أن تكون شركة التأمين واثقة من صورة المعالجة لتسليم الخدمة ومعالجة الطلبات من وجهة نظر الزبون.

**4. الأمان:** أو الضمان يمكن تعريفه بأنه ما يتمتع به الموظفون من معرفة ولطف في التعامل، وقدرة الشركة وموظفيها على خلق وإكساب الثقة والأمان في نفوس الزبائن. أي أن هذا البعد يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة نفسها ومن يقدمها كما انه يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من هذه الشركات أو من يقدمها أو كلاهما، إذن هذا البعد مهم جدا لا سيما في حالة الخدمات التي يدرك فيها الزبائن مخاطرة عالية، أو على عدم تأكد فيما يتعلق بقدرتهم على تقييم النتائج مثل البنوك والخدمات الصحية والتأمين.

**5. التعاطف:** أو الجوانب الوجدانية، حسب هذا البعد فعلى مقدم الخدمة في الشركة أن يظهر اهتماماً شخصياً بالمستفيدين، وتفهم العاملين لحاجات الزبائن، كذلك تمتع الموظفون بقدر من الاحترام والادب والمحاذثة المعبرة فضلا عن الاحترام المتبادل. من ثم فإن هذا المعيار يشير إلى المودة بين مقدم الخدمة والزبون والتي ينبغي إبرازها خلال التفاعل المتبادل. ومن أهم مظاهر عذا البعد : أوقات عمل الوكالة مناسبة لجميع الزبائن، حسن معاملة الزبائن واحترامهم وتقدير ظروفهم، يضع الموظفون مصلحة الزبون في اولى اهتماماتهم، يقدم الموظفون توجيهات ونصائح للزبائن.

### ثالثاً: نماذج تقييم جودة الخدمة

تشير الدراسات أن هناك نموذجين رئيسيين لقياسها، يعتمدان أساساً على من مجموعة من الأبعاد التقييمية قابلة للتكيف والتعديل حسب نوع الخدمة، هما :

#### 1- نموذج الفجوات<sup>1</sup>: SERVQUAL

تنسب اول محاولة لقياس وتقييم جودة الخدمة الى الباحثين (berry, et zeithmal Parasuraman) اذ تمكنوا سنة 1988 من تصميم نموذجهم الشهير SERVQUAL ويستند هذا النموذج على توقعات الزبائن لمستوى الخدمة المقدمة وعلى ادراكاتهم لمستوى الأداء الفعلي للخدمة المقدمة اليهم وهذا من منطلق ان الزبائن يقيمون جودة الخدمة المقدمة اليهم من خلال مقارنة ما يريدون او يتوقعون مع ما يحصلون عليه فعلا، وبالتالي تحديد الفجوة بين التوقعات والادراكات. وقد توصلت الدراسة التي اجراها هؤلاء الباحثين إلى أن المحور الأساسي في تقييم جودة الخدمة هو: الفجوة بين ادراك الزبون لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته حول هذه الخدمة، ويمكن التعبير عنها بالعلاقة التالية:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الإدراك الفعلي} - \text{توقعات الزبائن}$$

#### 2- نموذج أداء الخدمة<sup>2</sup>: SERVPERF

ينسب هذا النموذج الذي ظهر سنة 1992 الى كل من الباحثين (Cronin et Taylor) وقد جاء هذا النموذج نتيجة للانتقادات التي وجهت من طرفهم الى نموذج الفجوات وخاصة ذلك الجزء الخاص بالتوقعات اذ يرفض هذا النموذج فكرة الفجوة بين ادراكات الزبائن وتوقعاتهم، ويركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للزبون أي التركيز الفعلي على ادراك الزبائن للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، ويعد هذا المقياس من الناحية العملية احد

<sup>1</sup> ثابت عبد الرحمان ادريس، "قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت"، في المجلة العربية للعلوم الإدارية، الكويت، مجلس النشر العلمي، المجلد الرابع، العدد الأول، نوفمبر 1996، ص 13-15.

<sup>2</sup> ثابت عبد الرحمان ادريس، "كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية: مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم"، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2006، ص 304-305.

\* كلمة SERVQUAL يقصد بها جودة الخدمة، وهي ناتجة عن دمج عبارتي: SERVICE التي تعني الخدمة وQUALITY التي تعني الجودة.

الأدوات الفعالة التي يمكن ان تساعد على اظهار جوانب القصور في مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين منها، ولم يختلف هذا النموذج عن سابقه في اعتماده على نفس الابعاد التقييمية (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية) الا انه يتميز عنه بالبساطة من حيث القياس والتحليل .

### المبحث الثالث: دراسة تحليلية لقطاع التأمين في الجزائر

#### المطلب الأول: هيئات تنظيم ومراقبة نشاط التأمين في الجزائر

بعد صدور القانون 06-04 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، وستتطرق إليها من خلال التالي:

**أولاً: لجنة الإشراف:** وتعد هذه الهيئة هي الهيئة المسؤولة بشكل مباشر على عملية الإشراف على التأمين، استحدثت بموجب القانون 06-04 المؤرخ في 20 فبراير 2006<sup>1</sup>.

**- 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<sup>2</sup>:

- دراسة واقتراح التدابير الضرورية للتغطية المناسبة في مجال تأمين الممتلكات الوطنية والاقتصادية والاجتماعية.

1- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 15، القانون رقم 04-06 المؤرخ في 20 فبراير 2006 يعدل ويتمم الأمر رقم 07 - 95 المؤرخ في 25 جانفي 1995 المتعلق بالتأمينات، الجزائر، 2006، ص.ص 6-7.

2- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 75، المرسوم التنفيذي رقم 07-364 المؤرخ 28 نوفمبر 2007 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة المالية، الجزائر، 2007، ص 15.

- 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<sup>1</sup>.

تعرفه المادة رقم 274 من القانون 95-07 بأنه: «يحدث جهاز استشاري يدعى المجلس الوطني للتأمينات، ويتأسس 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<sup>2</sup>: 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 أبريل 1994 وفقا للقانون رقم 90-31 المؤرخ في 04 ديسمبر 1990 المتعلق بالجمعيات التي لها صفة الجمعية المهنية.

**خامسا: الجهاز المتخصص في مجال تعريفه الأخطار:** يحدث لدى الوزير المكلف بالمالية جهاز متخصص في مجال التعريفات، يهتم هذا الجهاز المتخصص بإعداد مشاريع التعريفات ودراسة تعريفات التأمين السارية المفعول وتحيينها<sup>3</sup>؛ تتحدد العناصر المكونة لتعريفه الأخطار كما يلي<sup>4</sup>: نوعية الخطر؛ احتمالية وقوع الخطر؛ نفقات اكتتاب وتسيير الخطر.

### المطلب الثاني: الخدمات التأمينية المقدمة في سوق التأمين الجزائري

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

1- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 13، الأمر رقم 95 - 07 المؤرخ في 25 جانفي 1995 المتعلق بالتأمينات، ص.ص 35-36.

2- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، المادة 61 من القانون رقم 04-06 المؤرخ في 20 فبراير 2006، ص.13.

3- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الأمر رقم 95 - 07 المؤرخ في 25 جانفي 1995 المتعلق بالتأمينات، مرجع سبق ذكره، ص.ص 31-32.

4- المادة 233 من الأمر رقم 95 - 07 المؤرخ في 25 جانفي 1995 المتعلق بالتأمينات.

## 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.

#### 2.1. 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.

#### 3.1. 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.

#### 4.1. تأمينات المسؤولية: يضمن المؤمن تبعات المالية المترتبة على مسؤولية المؤمن له المدنية بسبب الأضرار

اللاحقة بالغير.

#### 5.1. تأمين الكفالة: هو عقد يضمن من خلاله المؤمن مقابل قسط تأمين للمؤسسة المالية أو المصرفية تعويض

مستحققاتها بشأن عملية تجارية أو مالية في حالة إعسار المدين.

## 2. التأمين على الأشخاص

#### 1.2. 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 المكتتب.

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:

### 1.3. التأمين على السفينة: ويشتمل التأمين على هيكل السفينة وملحقاته التي تكون جزءا منه وتكون ضرورية

لاستغلالها سواء كانت ملتصقة بالهيكل أو منفصلة عليه.

### 2.3. 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

### 1.4. تأمين أجسام المراكب الجوية: يهدف إلى ضمان الأضرار المادية اللاحقة بالمركبة الجوية المؤمن عليها.

يتضمن أيضا مصاريف إصلاح العطل ومصاريف الحراسة ونقل المركبة المتضررة ووضعها في مكان آمن، ما لم يكن

هناك اتفاق مخالف.

### 2.4. تأمين المسؤولية: يهدف تأمين المسؤولية إلى ضمان التعويض للغير عن الأضرار التي تتسبب فيها المركبة

الجوية مهما كان نوعها بمناسبة استغلالها.

**3.4. 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<sup>1</sup>.

#### 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... الخ.

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

**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 وحوادث التركيب.

**9. تأمين أخطار أجهزة الإعلام الآلي والأجهزة الإلكترونية:** يضمن المؤمن الأضرار والخسائر اللاحقة بأجهزة الإعلام الآلي والأجهزة الإلكترونية، بالإضافة إلى مصاريف إصلاح واستبدال قطع هذه الأجهزة<sup>2</sup>.

1- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الأمر رقم 95 - 07 المؤرخ في 25 جانفي 1995 المتعلق بالتأمينات، مروجع سبق ذكره، ص.ص 09-23.

2- KPMG, Guide des Assurances en Algérie Edition 2015, Alger, 2015, p 96.

**10. تأمين الصادرات:** تختص به الشركة الجزائرية للتأمين وضمنان 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<sup>1</sup>.

## ثالثا: التأمينات الإلزامية<sup>2</sup>

### 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 الرياضيون واللاعبون والمدربون والمسيريون والطاقم التقني من تأمين على جميع الأضرار الجسمانية.

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

**3.1. 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 وتحديد البناءات أو ترميمها<sup>3</sup>.

1- 06/04/2018, <http://www.cagex.dz/risque.html>.

2- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الأمر رقم 95 - 07 المؤرخ في 25 جانفي 1995 المتعلق بالتأمينات، مرجع سبق ذكره، ص.ص 23-27.

3- رئاسة الجمهورية، الأمانة العامة للحكومة، القانون المدني، الجزائر، 2007، ص 91.

**4.1. المسؤولية المدنية عن الصيد:** يتعين على كل صياد أن يكتتب 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.

**5.1. 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»<sup>1</sup>.

**6.1. 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 يكتتب عقد تأمين على الأضرار يضمن هذا الملك من آثار الكوارث الطبيعية»<sup>2</sup>.

## 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 يكتتب 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.

1- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الأمر رقم 74-15 المؤرخ في 30 جانفي 1974 المتعلق بإلزامية التأمين على السيارات، مرجع سبق ذكره، ص 230.

2- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الأمر رقم 03/12 المتعلق بالتأمين على الكوارث الطبيعية، المؤرخ في 26 أوت 2003، الجزائر، 2003، ص 04.

## المطلب الثالث: دراسة نشاط سوق التأمين في الجزائر

### أولاً: شركات التأمين ونشاطها التقني

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

#### 1. الشركات المقدمة لخدمات التأمين

هذه الشركات الممارسة لخدمات التأمين مقسمة حسب نوع المخاطر، على النحو التالي<sup>1</sup>:

✓ 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<sup>2</sup>:

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

Algéria (البركة والأمان سابقاً) CIAR - Salama Assurances؛

✓ 01 شركة مختلطة لتأمين الأضرار: AXA Algérie Assurance Dommages؛

✓ 03 تعاضديات تأمين: MUTUALIST - CNMA - MAATEC؛

✓ 02 شركات عمومية لتأمين الأشخاص: Taamine Life Algérie (TALA) - CAARAMA؛

✓ 02 شركات خاصة لتأمين الأشخاص: Cardif El Djazair - MACIR VIE؛

✓ 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.

1- Ministère de finance, Direction générale du trésor, Direction des Assurances, *Activité des Assurances en Algérie 2015*, Alger, 2016, P04.  
2- KPMG, *Op. Cit.*, p 23.

## 2. النشاط التقني لشركات التأمين

### 1.2 الإنتاج: سنحاول توضيح تطور إنتاج قطاع التأمين من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 1.1: 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: من إعداد الطالبين بناء على تقارير المجلس الوطني للتأمينات في الفترة (2012-2017).

بعد مرور ستة سنوات عن صدور القانون 04-06 المعدل للأمر 07/95 والذي أدخل مجموعة من الإصلاحات<sup>1</sup> 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 15% 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 15% في سنة 2013، أما في السنوات الثلاثة من سنة 2014 إلى سنة 2016 فتراجعت نسبة النمو من 9.1% سنة 2014 إلى 2% سنة 2016 رغم استمرار رقم الاعمال في التصاعد سنويا ولكن بوتيرة اقل حيث انتقل من 126.993 مليون دينار سنة 2014 إلى 133.537 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 101.395 مليار دج سنة 2012 إلى 138.315 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 53.7% من إنتاج السوق في سنة 2017 وعليه فقد حقق هذا الفرع زيادة قدرت بـ 13.1 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 risques) في مجال قروض شراء السيارات الممنوحة من قبل البنوك.

<sup>1</sup> من بين الاصلاحات عملية الفصل بين التأمينات على الأضرار والتأمين على الأشخاص حيث تم تكوين شركات متخصصة بهذا النوع من الخدمات.

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

الجدول رقم 2.1: تطور حجم التعويضات خلال الفترة (2012-2017) الوحدة: مليون دج

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

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على تقارير المجلس الوطني للتأمينات في الفترة (2012-2017).

من خلال الجدول رقم (2.1) 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 61.8 مليار دج، بزيادة 14% مقارنة بسنة 2013، كان أثرها أن دفعت شركات التأمين 7.8 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 6.5% أي أن حجم التعويضات تراجع من 67.8 مليار دج في سنة 2015 إلى 63.4 مليار دج في سنة 2016، وخلال سنة 2017 سجلت التعويضات المدفوعة زيادة قدرها 1.4 مليار دينار محققة بذلك تغيير إيجابي بقيمة 2.3%.

من خلال التعويضات المسددة يتبين لنا جلليا 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 ارتباطاً وثيقاً 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:

الجدول رقم 3.1: تطور مساهمة قطاع التأمين في الناتج الداخلي الخام للفترة (2016/2012) الوحدة: مليار دج

السنوات	2012	2013	2014	2015	2016
الناتج الداخلي الخام (PIB)	16 208,7	16 650,2	17 242,5	16 591,9	17 406,8
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: من إعداد الطالبين بناء على تقارير مديرية التأمينات والمجلس الوطني للتأمينات والديوان الوطني للإحصائيات للفترة 2016/2012.

من الجدول رقم (3.1) يتضح أن نسبة مساهمة قطاع التأمين في الناتج الداخلي الخام (PIB) تعرف نمواً متزايداً خلال السنوات الخمسة الأخيرة وهذا راجع إلى التطور الإيجابي في صناعة التأمين، كما أن الناتج الداخلي الخام يشير إلى انتعاش الاقتصاد الوطني في الفترة من 2012 إلى 2014،

في سنة 2012 بلغ الناتج الداخلي الخام 16 208,7 مليار دج بنسبة نمو 3.4% 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 أسعار البترول المسجل خلال نفس الفترة، وفي السنة التي تلتها عرف هذا المؤشر تحسناً حيث ارتفع إلى 0.69%، بسبب ارتفاع إنتاج التأمينات خارج الموافقات الدولية بأكثر من 14%، أما في سنة 2014 سجل الناتج الداخلي الخام 17 242,5 مليار دج بنسبة نمو 3.8% وكذلك إنتاج التأمينات حيث ارتفع بنسبة 10% مما أدى إلى زيادة ملحوظ في معدل الاختراق بنسبة 0.73%، أما في سنة 2015 سجل الناتج الداخلي الخام انخفاضاً مقارنة بسنة السابقة حيث قدر بـ 16 591,9 مليار دج بسبب انخفاض أسعار 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 17 406,8 مليار دج إلا أن مساهمة قطاع التأمين فيه بقيت ثابتة عند 0.77%.

خلال السنوات الأخيرة شهد القطاع تحسناً 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%.

## خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل، توصلنا إلى تحديد طبيعة التأمين بتقديم تعريف شامل حسب مختلف الجوانب (القانونية، الاقتصادية والتأمينية)، كذلك تم التطرق إلى أهمية التأمين والدور الإيجابي الذي يؤديه من خلال دفع عجلة التنمية الاقتصادية وتحمل عبء الخطر من خلال الأقساط المحصلة والتي تعتبر كمدخرات تستطيع الشركة استثمارها لتقوية مركزها المالي وتصبح بذلك قادرة على سداد التزاماتها.

كذلك تم التطرق إلى كل المفاهيم الأساسية المتعلقة بالجودة وكذا جودة الخدمات التأمينية، إذ تبين أن للخدمة التأمينية خصائص ذات طبيعة خاصة وهذا ما يجعلها متميزة عن باقي الخدمات من الناحية التسويقية، كذلك إن مفهوم الجودة في مجال الخدمة التأمينية يرتبط بقدرة الشركة على الوفاء باحتياجات الزبائن ويعتبر هذا الأخير عنصرا فعالا في تقييم جودة الخدمة التأمينية.

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 الثاني:

دراسة حالة الشركة

الجزائرية للتأمينات

وكالة الوادي

## تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل الأول إلى مفاهيم حول جودة الخدمات التأمينية بالإضافة إلى أبعادها ونماذج قياسها المعتمدة من طرف الباحثين سنحاول من خلال هذا الفصل الذي يعتبر كمنهج تطبيقي والمتمثل في دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات بصفة عامة وتخصيص الدراسة على مستوى وكالة الوادي واستعراض أهم الخطوات والإجراءات المنهجية ونتائج الدراسة الميدانية وتحليلها ومناقشتها.

ومن خلال طرحنا نحاول الوقوف على مدى التطابق بين الجانب النظري والجانب التطبيقي.

ومن خلال ذلك سنحاول تقسيم هذا الفصل إلى:

**المبحث الأول: تقديم عام للشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT)**

**المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية**

**المبحث الثالث: دراسة وتحليل البيانات وعرض النتائج**

## المبحث الأول: تقديم عام للشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT)

سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى أهم التطورات التي مرت بها الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT) منذ نشأتها، وكذلك أهم الإستراتيجيات المنتهجة من طرف الشركة بهدف زيادة مستويات نشاطها، إضافة لذلك سوف نقوم بعرض مختلف المنتجات التأمينية التي تقدمها الشركة.

### المطلب الأول: نشأة وتطور الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT)

أولاً: نشأة الشركة الجزائرية للتأمينات: نظراً للتطور السريع الذي عرفته الجزائر في قطاع النقل، كان من الضروري التفكير في إيجاد هيئة متخصصة في تأمين عمليات النقل، وهذا ما جسّد في 30 أبريل 1985 وطبقاً للمرسوم 85-82 بعد إعادة هيكلة الشركة الجزائري للتأمين وإعادة التأمين (CAAR)، حيث تم إنشاء الشركة الجزائرية لتأمينات النقل (CAAT) وهي شركة عمومية اقتصادية "EPE" تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتعد رائدة في علاقاتها مع الغير وتخضع ل<sup>1</sup>:

✓ القواعد العامة المتعلقة بنظام التأمينات.

✓ التنظيمات التشريعية والقوانين المطبقة على أحكامها وأهدافها.

✓ القواعد المنصوص عليها في القانون الأساسي المصادق عليه من طرف أعضاء مجلس الإدارة.

كانت شركة (CAAT) مكلفة قبل جانفي 1990 بتأمين عمليات النقل البحري والجوي والبري. وبعد انتهاج الجزائر لسياسة اقتصاد السوق تم إلغاء مبدأ التخصص المفروض على شركات التأمين وكان ذلك في 01 جانفي 1990، حيث تم تحويل الشركة إلى مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم (EPE/SPA)، وأصبحت تسمى "الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT)" برأس مال قدر بـ 1.5 مليار دينار جزائري، ولتعزيز قدراتها المالية قامت برفعه مرات عديدة، إذ انتقل إلى 3.7 مليار دج سنة 2003 ثم إلى 7.49 مليار سنة 2006، ليقفز إلى 11.49 مليار دج سنة 2009، أما اليوم فيقدر بـ 16 مليار دج<sup>2</sup>.

وبحكم المنافسة بين شركات التأمين الموجودة بالجزائر قامت الشركة بتوسيع نطاق نشاطها ليشمل إلى جانب تأمين عمليات النقل جميع أنواع التأمين الأخرى التالية:

✓ التأمين ضد الأخطار البسيطة، الأخطار الصناعية وأخطار البناء.

✓ التأمين على الأشخاص وتأمين المسؤولية المدنية.

✓ التأمين ضد أخطار الحرائق، الحوادث والمخاطر المختلفة (I.A.R.D).

✓ التأمينات الفلاحية إضافة إلى عمليات إعادة التأمين.

1- Compagnie Algérienne Des Assurances, **Rapport Annuel 2009**, Algérie, 2010, p 02.

2- 27-03-2018, <http://www.caat.dz> الموقع الإلكتروني للشركة الجزائرية للتأمينات

وخلال فترة وجيزة من الزمن توسعت الشركة في جميع أنحاء البلاد، حيث وصلت حصتها السوقية 17% في سنة 2012. وتعتبر (CAAT) لاعب رئيسي في سوق التأمين الجزائري، حيث تشارك في تطوير أعمال التأمين من خلال خبرتها في مجال إدارة الأخطار وتطوير منتجات تتناسب مع احتياجات المستأمنين.

نجحت (CAAT) في تحقيق التوازن في محفظتها المالية مع الحفاظ على مكانتها الرائدة في تأمينات النقل، كما أنها حققت حصصا كبيرة في فروع أخرى مثل: تأمين الأخطار الصناعية والسيارات<sup>1</sup>.

ثانيا: مهام وأهداف الشركة الجزائرية للتأمينات: تعمل الشركة جاهدة لتنفيذ المهام المنوطة والمسطرة لها، والتي تتمثل في عرض أحسن الضمانات للزبائن على مختلف الأخطار التي من الممكن أن تلحق بهم في حياتهم اليومية الاجتماعية منها والمهنية، ولأجل ذلك فهي تقوم بتنظيم نشاط التأمين لديها بدلالة الحاجات والرغبات المحتملة للزبائن.

ومن المهام الأساسية للشركة نذكر:

- ✓ العمل على تلبية حاجات الزبائن سواء بصفة مباشرة من خلال تأمين أخطارهم وتعويضهم في حالة تعرضهم لحادث ما، أو بصفة غير مباشرة عن طريق تعويض أو صرف تعويضات المتضررين الذين كانوا زبائن الشركة سببا في تضررهم؛
- ✓ تشجيع وتحريك الادخار في المدى الطويل والمساهمة في تطوير الاقتصاد الوطني.
- وكأي مؤسسة مهما كان نوعها فإن (CAAT) قد وضعت ضمن إستراتيجيتها العامة أهدافا، وهي تصبو جاهدة لتحقيقها، مسخرة لذلك كل الإمكانيات المادية والبشرية، ومن بين هذه الأهداف نذكر<sup>2</sup>:
- ✓ احترام سياسة العصرية وترسيخ وضعية المؤمن والأخطار الخاصة بالمؤسسة؛
- ✓ الحفاظ على جزء من السوق من خلال تنوع المحفظة المالية وتحسين الأداءات التقنية؛
- ✓ الحفاظ على توازن النتائج التقنية والمالية؛
- ✓ الحفاظ على انتظام تسوية الحوادث (التعويضات)، من أجل احترام التزاماتها تجاه المؤمن لهم؛
- ✓ تحسين نوعية الخدمات المقدمة للزبائن والعمل على إرضائهم؛
- ✓ متابعة عمليات التسوية المالية لملفات الحوادث وخصوصا ملفات التأمين على السيارات؛
- ✓ تقوية قدرات الاكتتاب والتفاوض بشأن عمليات إعادة التأمين، وحماية التوازن التقني؛
- ✓ رفع وتنويع الاستثمارات المالية من خلال زيادة منتجاتها؛
- ✓ تعميم الإعلام الآلي في كافة المصالح والعمل على النهوض أكثر بالشبكة التجارية وترقيتها؛

1 -Compagnie Algérienne Des Assurances, Rapport Annuel 2009, Op. Cit, p 03.

2 -Publication éditée à l'occasion du 23ème Anniversaire de la création de LA CAAT, 2009, p 08.

✓ الحفاظ على نفقات التسيير في مستويات مقبولة؛

✓ تكيف تنظيمها مع الجهاز التشريعي والقانوني الجديد ومع متطلبات السوق.

### ثالثا: التسيير الإداري

**1. الموارد البشرية:** عدد عمال (CAAT) في جميع الأصناف المهنية والاجتماعية يقدر بـ 1683 عون في نهاية ديسمبر 2015<sup>1</sup>. على مستوى التركيبة فيمكن تقسيم العمال إلى 04 أصناف منها إطارات سامية وتمثل أكثر من 12% من مجموع العمال، أما النسبة الكبيرة من العمال فهم إطارات وأعاون تنفيذيين بنسبة 32% و34% على الترتيب، وأعاون متحكمين بنسبة 22% من مجموع عدد العمال. والجدول التالي يوضح مستوى تركيبة العمال لسنة 2016.

الجدول رقم 1.2: تركيبة عمال شركة (CAAT). الوحدة: عامل

النسبة	عدد المستخدمين	الصف
12%	188	إطارات سامية
30%	488	إطارات
35%	569	أعاون متحكمين
23%	366	أعاون منفذين
100%	1611	المجموع

**Source :** Compagnie Algérienne Des Assurances, Rapport Annuel 2016, ALGER, p 17.

الملاحظ أن الشركة تحاول الحفاظ على توازن تشكيلة عمالها، وكذلك محاولة إضفاء الطابع النوعي على موظفيها من خلال الحفاظ على عدد عناصرها من الإطارات السامية والعادية. كما نلاحظ تراجع في عدد عمال الشركة مقارنة بسنة 2015 وذلك بسبب الاحالة على التقاعد.

**2. التكوين:** بشأن تسيير الموارد البشرية، فإن المؤسسة تستمر في تتبع سياسة تعتمد على تكوين وترقية الكفاءات والمهارات المهنية من خلال:

✓ فتح مراكز التكوين واستغلال برامج مختلفة تستجيب بشكل واضح لهذه الوظيفة.

✓ تكوينات كثيرة للتأهيل والحصول على الشهادة.

✓ تكوينات الحصول على الشهادة من المعاهد التالية:

✓ MBA على مستوى المعهد الجزائري للدراسات المالية العليا (IAHEF).

✓ DESS على مستوى المعهد الجزائري التونسي (IFID).

✓ كما يتعلق الأمر بتكوينات التأهيل في المؤسسة، حيث تعاد عملية التوظيف والتكوين النظري والتطبيقي للجامعيين في مراكز تكوينها. بالإضافة إلى ذلك التأكد بمرور النظام المالي المحاسبي الجديد، حيث تقوم المؤسسة بإجراء دورات تكوينية في محيطها الداخلي وعلى مستوى المعاهد المتخصصة. كما أن استخدام نظام معلوماتي جديد يحتاج إلى تكوين مستخدمين في الإعلام الآلي وتسيير المستخدمين.

**3. الاستثمارات:** خلال السنة المالية 2016 استلمت الشركة الكثير من العقارات، خصوصا "المديرية الجهوية للشركة في تلمسان" التي تشكل من مكاتب إدارية، وكالة تجارية، وفتح المجموعة العقارية Garidi وتتكون من وكالة تجارية ومكاتب إدارية لهياكل الشركة، بالإضافة إلى إعادة افتتاح وكالات تجارية في عين تموشنت ووهران والوادي.

### المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT)

لقد عرفت الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT) منذ نشأتها عدة تغيرات هامة، خاصة فيما يتعلق بالجانب التنظيمي إذ عرف هيكلها التنظيمي تغيرات عديدة، وذلك موازاة مع التطورات التي حدثت في قطاع التأمين خاصة بعد إلغاء مبدأ التخصص. فالهيكل التنظيمي الأول والذي كان معتمدا إبان فترة الاحتكار، والذي أعد على أساس التقسيم الوظيفي باعتبار أن الشركة كانت متخصصة في فرع النقل فقط. مباشرة بعد إلغاء مبدأ التخصص في سنة 1990 طرأت أولى التغيرات وأصبح تقسيم الهيكل يمزج بين الوظائف والفروع وهو الاتجاه الحديث للمؤسسات الآن<sup>1</sup>.

ومع احتدام المنافسة قررت الشركة تدعيم الهيكل التنظيمي بمديرية للتسويق وأخرى للمراجعة وذلك سنة 1997 لتستحدث فيما بعد مديرية مستقلة تسمى وحدة متخصصة لتسيير الأموال المنقولة<sup>2</sup>.

**أولا: الهيكل المركزي للشركة:** يقع المقر الاجتماعي لشركة (CAAT) بالجزائر العاصمة (بئر مراد رابيس)، حيث يمثل الجهاز المركزي للمؤسسة، وتكمن مهامه الأساسية في تحديد السياسة العامة للمؤسسة وتوجيهها بشكل شامل.

بالإضافة إلى مهامه الأساسية يقوم المقر بمتابعة الإنتاج وإدارة الوكالات عن طريق الوحدات الجهوية، فهو يتكون من المديرية العامة والمديريات المركزية.

**1. المديرية العامة:** كل هيئات المؤسسة تقع تحت سلطتها وتضم المديريات المركزية العشر، يتأسسها الرئيس المدير العام كما تضم المدير العام المساعد، المفتش العام إضافة إلى وحدة تسيير الفروع الجهوية.

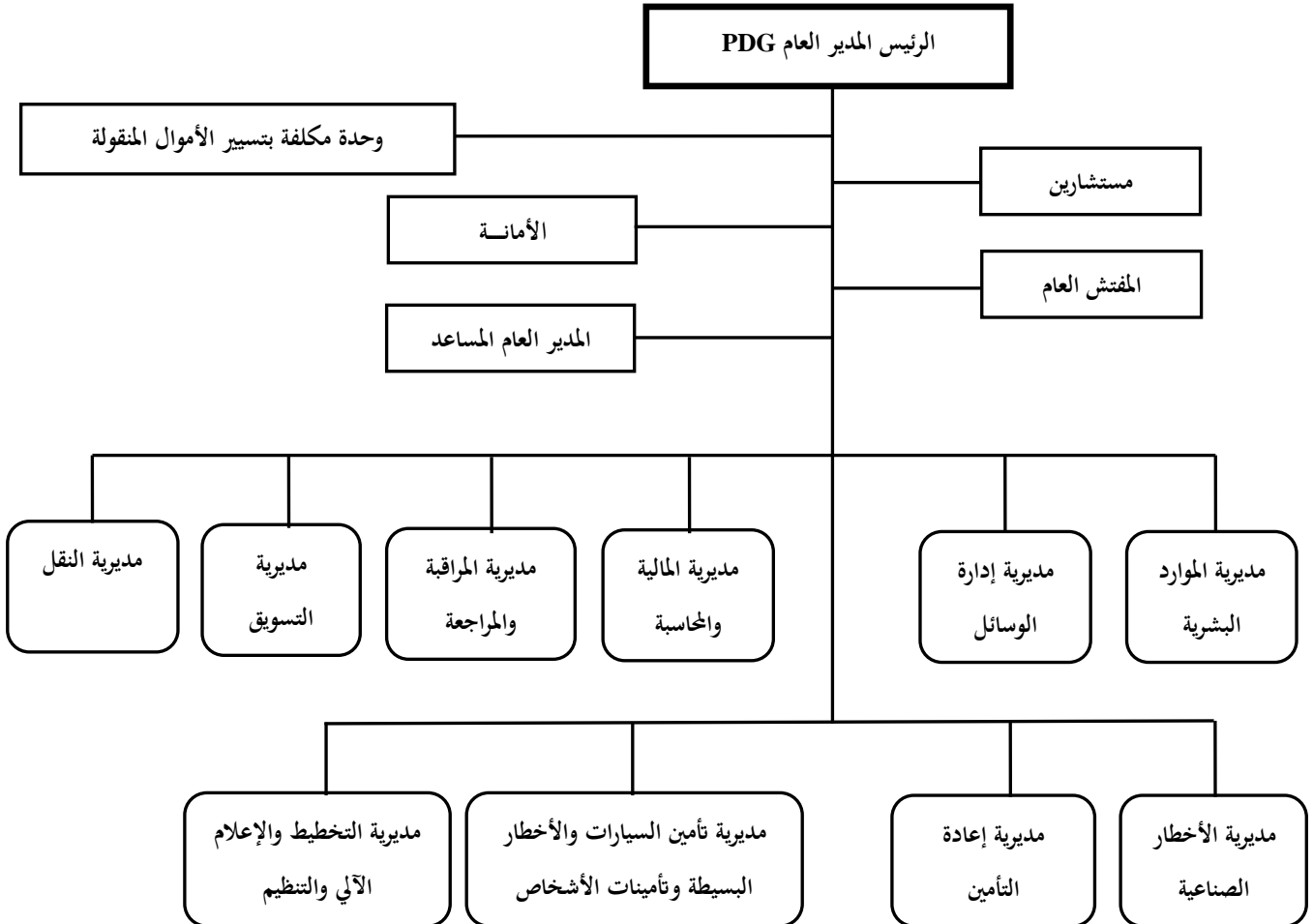
1- الموقع الإلكتروني للشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT) <http://www.caat.dz>

-Compagnie Algérienne Des Assurances, Rapport Annuel 2009, Op. Cit, p22.

## 2. المديرية المركزية: وعددها عشرة (10) مديريات، لكل منها اختصاصاتها وهي مكلفة بـ:

- ✓ تطبيق سياسة المؤسسة عن طريق الوحدات الجهوية والوكالات؛
  - ✓ تنشيط ومراقبة تسيير مديريات الوحدات الجهوية والوكالات؛
  - ✓ تقديم الاقتراحات حول الطرق والوسائل التي تسمح برفع الإنتاج وتحسين نوعية الخدمات المقدمة من المؤسسة؛
  - ✓ صياغة وتقديم منتجات جديدة؛
  - ✓ إعداد مخطط عمل سنوي والذي يقدم للرئيس المدير العام.
- هذا التنظيم المركزي ممثل في الشكل التالي:

الشكل رقم 1.2: الهيكل التنظيمي لشركة (CAAT)



المصدر: الشركة الجزائرية للتأمينات، قسم التنظيم.

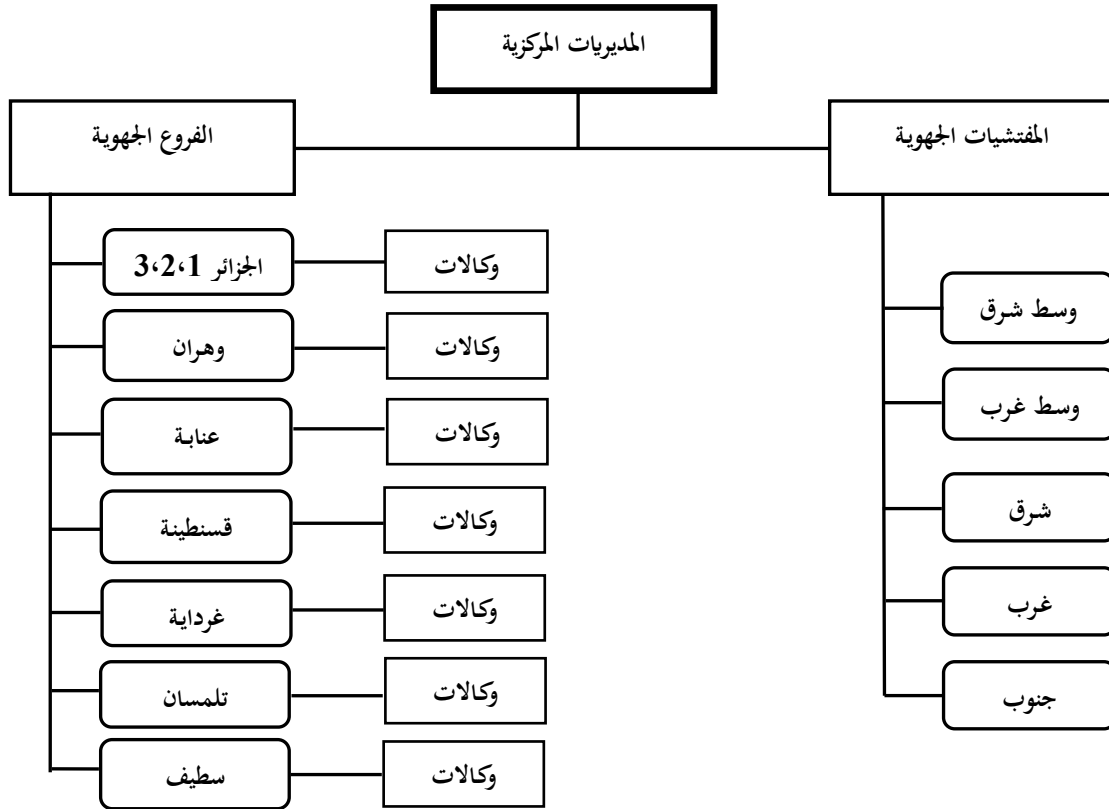
ثانيا: الهيكل اللامركزي للشركة: الهيكل اللامركزي لشركة (CAAT) يتمثل في الوحدات (الفروع) الجهوية والوكالات.

**1. الفروع الجهوية:** عبارة عن وحدات اقتصادية مستقلة نسبيا حيث يمكن تشبيهها بالمؤسسة؛ وهي وحدات جهوية منظمّة إلى مديريات ودوائر يتمثل دورها في حماية، تسيير، ربط ومراقبة نشاط المؤسسة، فهي مسؤولة عن الموارد البشرية المادية والمالية الموجهة إليها من أجل تحقيق النشاطات والأهداف المسطرة من قبل المديرية العامة، ويبلغ عددها تسعة (09) وهي كالتالي: فرع الجزائر1، الجزائر2، الجزائر3، وهران، عنابة، قسنطينة، سطيف وتلمسان بالإضافة إلى فرع الجنوب بغيرداية، وكل فرع يترأسه مدير جهوي إضافة إلى مساعدان.

**2. المفتشيات الجهوية:** وعددها خمسة (05) مفتشيات كالتالي: 1-وسط شرق 2-وسط غرب 3-شرق 4-غرب 5-جنوب، وهي تابعة للمفتش العام يترأس كل مفتشية مفتش جهوي، وتمارس أعمال التفتيش في الشركة.

**3. الوكالات:** تكون الهيكل القاعدي للمؤسسة وهي مكلفة بحماية وكسب العلاقات اليومية مع الزبائن، بالإضافة إلى ذلك تسعى إلى تحقيق الأهداف التي تسطرها الفروع الجهوية، كما تستجيب لمتطلبات الزبائن في مجالات بيع خدمات التأمين وتسيير العقود ودفع التعويضات والتنظيمات.

الشكل رقم 2.2: الهيكل اللامركزي لشركة (CAAT).



المصدر: الشركة الجزائرية للتأمينات، قسم التنظيم.

ثالثا: تحليل الهيكل التنظيمي: يتضح لنا أن الهيكل التنظيمي لشركة (CAAT) موضوع بشكل عمومي، وهذا ما يضمن رقابة فعالة وناجحة في أداء المهام هذا من جهة ومن جهة ثانية توحيد الجهود، بحيث يعمل كل مكتب ومديرية بصورة متكاملة مع باقي المديريات الأخرى للوصول إلى أفضل النتائج، كما أن طبيعة الهيكل التنظيمي في شركة (CAAT) يضمن السير الحسن للمعلومة من قمة الهرم إلى أسفله. وفيما يلي سنحاول تقديم بعض المديريات وأهم مهامها:

**1. مديرية إعادة التأمين:** الشركة الجزائرية للتأمينات تحوي مديرية مركزية خاصة بإعادة التأمين، هذه المديرية مكونة من فريق من التقنيين مختصين في إعادة التأمين وكذلك تكوين هذه الإطارات غني بتربصات الرسكلة في مجال إعادة التأمين المشهورة على مستوى السوق العالمية.

**2. مديرية إدارة الوسائل:** تتمثل مهام هذه المديرية في:

✓ المحافظة على الوسائل الإدارية؛

✓ تنظيم الوسائل ومساعدة الإداريين.

**3. مديرية التسويق:** تقوم هذه المديرية بـ:

✓ القيام بدراسة السوق، كما تتم دراسة المنتجات الجديدة؛

✓ وضع الإستراتيجية المالية؛

✓ السهر على التسويق وترقية المبيعات؛

✓ البحث عن وكالات إشهار واقتراح شعارات إشهارية.

**4. مديرية الموارد البشرية:** من أجل ضمان تسيير ذاتي بتخطيط حديث يتماشى مع المعطيات العالمية للعمل، فإن الشركة تعطي الأولوية والأهمية للعنصر البشري، وهذا من خلال:

✓ إعداد برامج سنوية قصد تكوين العمال وهذا حسب احتياج كل دائرة من الدوائر؛

✓ تحديد المهام وتقسيم الوظائف وترقية العمال في المناصب؛

✓ تسيير الموارد البشرية حسب احتياجاتها من العمالة ووفقا لإستراتيجية المؤسسة.

**5. مديرية التخطيط والإعلام الآلي والتنظيم:** تتمثل معظم مهامها في:

✓ تسهيل وتقديم الخدمة لكل الأقسام وتسييرها بطريقة عملية ومنظمة؛

✓ تنظيم وتنشيط الملتقيات والمنتديات وإصدار مجلة الشركة.

**6. مديرية المحاسبة والمالية:** تكتسب إدارة المالية والمحاسبة أهمية قصوى في أي مؤسسة لاسيما مؤسسة (CAAT) التي تعتبر من أكبر شركات التأمين في الجزائر.

تحوي إدارة المالية والمحاسبة في شركة (CAAT) على أربع (04) مديريات فرعية هي:

✓ المديرية الفرعية للمالية،

✓ المديرية الفرعية للمحاسبة العامة،

✓ المديرية الفرعية لمحاسبة الوسطاء،

✓ المديرية الفرعية للتوظيفات المالية.

7. **مديرية المراقبة والمراجعة:** وتعمل على ضمان سير النشاط العادي والقانوني لكل المصالح المركزية والفرعية للشركة، ونستطيع أن نختصر مهامها بالنقاط التالية:

✓ التحقق من قانونية وصحة مختلف العمليات المنجزة (التقنية، التجارية، الإدارية المالية والمحاسبية)؛

✓ اختبار سلامة التنظيم داخل المصالح وطرق التسيير المعتمدة واقتراح التعديلات اللازمة؛

✓ التحقق من العقلانية في التسيير ومستوى الفعالية المحققة؛

✓ التحقق من تطبيق إجراءات التسيير الكاملة واقتراح التحسينات اللازمة؛

✓ القيام بعمليات تدخل مفاجئة، وهذا بموافقة الإدارة العامة للتأكد من سلامة العمليات؛

✓ اتخاذ إجراءات تصحيحية في الحالات الاستعجالية والطارئة بهدف إعادة النظام للحالة العادية؛

✓ إعداد برنامج سداسي للمراجعة الذي يتم على أساسه عمليات التدخل وتصادق عليه الإدارة العامة.

خلال سنة 2015 المؤسسة عملت على توسيع شبكتها التوزيعية، والتي ستسمح لها بتقوية وجودها على مستوى الإقليم الوطني، حيث وضعت شبكة تجارية لزيائتها تتكون من 159 وكالة منتشرة في جميع أنحاء البلاد، موزعة كما يلي<sup>1</sup>:

- 103 وكالة مباشرة منتشرة عبر كافة الإقليم الوطني.

- 56 وكيل عام للتأمين معتمد من طرف الشركة لتمثيلها في بعض المناطق التي لا تغطيها الوكالات.

تحاول (CAAT) دائما تنويع وتقوية القدرة التوزيعية لمنتجاتها، وهذا من خلال إستراتيجية التوزيع المثلى للوكالات وتنويع محفظة نشاطها بهدف تغطية العديد من الأخطار.

## المطلب الثالث: دراسة تحليلية للنشاط التقني للشركة

من خلال هذا العنصر سوف نحاول تحليل الوضعية المالية للشركة وإبراز دور ذلك في تغطية الأخطار وهذا من خلال تحليل مبالغ التعويضات المسددة، وما مدى تأثير ذلك على الوضع المالي للشركة.

### أولاً: المنتج التأميني المقدم من طرف شركة (CAAT)

تهتم شركة (CAAT) بجميع عمليات التأمين وإعادة التأمين وبمختلف التوظيفات المالية، وتدور مهام الشركة حول ممارسة جميع أنواع التأمين التالية<sup>1</sup>:

**1. تأمين السيارات:** يهدف التأمين على السيارات إلى تعويض المؤمن له عن الخسائر المادية الناتجة عن حدوث أحد أو كل هذه الأخطار سواء بالنسبة للغير أو للسيارة أو قائد السيارة أو أحد ركابها ومنها:

**1.1. أخطار المسؤولية المدنية تجاه الغير:** وتشمل جميع الأخطار المتعلقة بمسؤولية مالك السيارة اتجاه الغير عن الأضرار والخسائر التي تلحق بهم نتيجة خطأ أو إهمال من جانبه أو من جانب التابعين له، وهذا في حالة سير المركبة أو أثناء توقفها، وتنقسم إلى قسمين:

- الخسائر التي تصيب الغير في شخصه: وتتمثل هذه الخسائر في المصاريف الطبية والأجر الضائع وتعويض العجز المؤقت و/أو الدائم أو الوفاة الناتج عن حادث، لذلك تلتزم شركات التأمين في التأمين الإلزامي على المركبة بتغطية الأضرار المادية والجسمانية التي يتسبب في حدوثها المؤمن له للغير، ويشمل الغير ركاب السيارة.
- الخسائر التي تصيب الغير في ممتلكاته: والمقصود بممتلكات الغير كل عقار أو منقول بما في ذلك سيارات الغير.

### 2.1. الأخطار التي تتعرض لها السيارة: وتشمل هذه الأخطار كل من:

- التأمين ضد اضرار التصادم
- التأمين ضد إنكسار الزجاج
- التأمين ضد السرقة أو محاولة السرقة
- التأمين ضد الحريق والانفجار
- التأمين على كافة الاخطار
- التأمين على المساعدة في حالة العطل

**2. التأمين الأخطار المتنوعة:** يتألف هذا الفرع من التأمين من عدّة أنواع من الأخطار منها:

1- الموقع الإلكتروني للشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT) <http://www.caat.dz>

الأخطار البسيطة والأخطار الصناعية.

## 1.2. الأخطار البسيطة: وهي مكونة من عدة أنواع من التأمين:

- التأمين من المسؤولية: تقوم الشركة بتغطية الضرر الذي قد يتسبب فيه المؤمن له للغير في شخصه أو ممتلكاته، ويضم تأمين المسؤولية المدنية المهنية والمسؤولية المدنية للتشغيل.
  - التأمين من الحريق والحوادث والأخطار الملحقه به: تضمن الشركة بمقتضى هذا العقد للمؤمن له جميع الأضرار المادية التي تتسبب فيها النيران، وهذا عن الأشياء المؤمن عليها والانفجارات الناجمة عن الحوادث التالية:
    - ✓ الحرائق والانفجارات والكوارث الطبيعية؛
    - ✓ الناجمة عن اصطدام أو سقوط أجهزة الملاحة الجوية أو أجزاء منها على الممتلكات المؤمن عليها؛
    - ✓ الناجمة عن اهتزازات تتسبب فيه طائرة باجتيازها جدار الصوت؛
    - ✓ الناجمة عن الأجهزة ذات الطابع الكهربائي التي تتعرض لها الآلات الكهربائية والأجهزة الإلكترونية.
  - تأمين أضرار المياه: تضمن الشركة للمؤمن له جميع الأضرار المادية التي تحدث للأشياء المنقولة والثابتة والناجمة عن خطر تسرب المياه.
  - التأمين من السرقة: تضمن الشركة للمؤمن له الخطر الذي يصيبه بسبب السرقة أو محاولة السطو على مال المؤمن أو اقتحام منزله؛ ويتمثل مال المؤمن في نقوده، مجوهراته، أمتعته، بضائعه أو سيارته وغير ذلك من المنقولات ويشمل ضمان المؤمن سرقة هذه الأشياء أو إتلافها أو تحطيمها.
  - تأمين كسر الزجاج: هنا تضمن الشركة للمؤمن له التعويض ضد الخسائر التي تحدث لجميع أنواع الزجاج من كسر، كزجاج النوافذ والمرايا، لافتات المحلات،... إلخ.
  - التأمين المتعدد الأخطار المتعلق بالسكن: تضمن الشركة من خلال هذا العقد للمؤمن له جميع الأضرار المادية الناجمة عن عدة أخطار كالسرقة، الحريق، تسرب المياه، كسر الزجاج،... إلخ.
- كما يمكن للمؤمن له أن يتفق مع المؤمن على توسيع مجال الضمانات الممنوحة له لتشمل تأمين الحوادث المنزلية، أخطار الاصطياف، مصاريف التنقل واستبدال الأثاث.

## 2.2. الأخطار الصناعية: وهي كذلك تتألف من عدة أنواع من التأمين:

- تأمين تحطم الآلات: بناء على العقد فإن الشركة تضمن للمؤمن له تعويض جميع الأضرار المادية؛ كخسارة أو تحطم وخصوصا كسر هذه الآلات أثناء عملية تركيبها وكذلك أثناء توقفها أو تشغيلها،

أثناء عملية تفكيكها وإعادة تركيبها، أثناء التعبئة أو التفريغ وكذلك أثناء عملية الاستعمال أو تغيير موضعها في المؤسسة المؤمنة.

- تأمين أخطار البناء: تقوم الشركة بالتأمين على الأخطار الناجمة عن أشغال البناء.
  - التأمين علي جميع أخطار التركيب: يضمن المؤمن للمؤمن له التغطية من جميع الأخطار التي تسبب أضرارا أو خسائر للعتاد المؤمن عليه (الآلات، الأجهزة).
  - تأمين أخطار أجهزة الإعلام الآلي والأجهزة الالكترونية: يضمن المؤمن للمؤمن له الأضرار أو الخسائر اللاحقة بأجهزة الإعلام الآلي والأجهزة الإلكترونية عموما، بالإضافة إلى مصاريف إصلاح واستبدال قطع هذه الأجهزة.
  - تأمين ضد آثار الكوارث الطبيعية (CAT-NAT): يضمن هذا النوع من التأمين تغطية جميع الخسائر المباشرة اللاحقة بالمتلكات والناجمة عن حدوث إحدى الظواهر طبيعية كزلازل، فيضانات، تدفق الاوحال، عواصف ورياح قوية وانزلاق التربة.
- في البداية كان هذا النوع من التأمين اختياري في الجزائر، ولكن بعد حدوث زلزال 21 ماي 2003 أصدر المشرع الجزائري الأمر رقم 03/12 الصادر في 26 أوت 2003 والقاضي بالزامية التأمين على الكوارث الطبيعية حيث ينص على أنه: « يتعين على كل المالكين لملك عقاري مبني يقع في الجزائر سواء كان شخصا طبيعيا أو معنويا ماعدا الدولة أن يكتتب عقد تأمين على الأضرار يضمن هذا الملك من آثار الكوارث الطبيعية»<sup>1</sup>.
3. تأمين النقل: تنوعت تأمينات النقل بتنوع وسائله فمنها البحرية والجوية والبرية، ولكل منها دور مهم في نقل البضائع والأشخاص.

- تأمين نقل البضائع: إن جميع البضائع عند نقلها برا أو جوا أو بحرا تكون معرضة لأخطار عديدة، لذلك أوجدت الشركة مجموعة من الوثائق لتغطية الأخطار التي تتعرض لها هذه البضائع، مهما كانت طبيعتها ونوع الوسيلة المستعملة لنقلها، وذلك أثناء عملية نقلها أو شحنها أو تفريغها.

#### ● التأمين على هياكل المراكب البرية والبحرية والجوية

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

التأمين على هياكل المراكب الجوية: تضمن الشركة من خلاله التأمين على جسم المركبة والتجهيزات التي تكون ضرورية لاستعمالها وتابعة لها، بما في ذلك أجهزة الاتصال ومختلف الآلات لتشغيلها.

1- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، المادة 01 من الأمر رقم 03-12 المؤرخ في 26 أوت 2003، المتعلق بالتأمين على الكوارث الطبيعية، ص 04.

• التأمين علي المسؤولية المدنية

التأمين علي المسؤولية المدنية البحرية،

التأمين علي المسؤولية المدنية للناقل البري للبضائع،

التأمين علي المسؤولية المدنية للناقل الجوي.

ثانيا: تحليل النشاط المالي للشركة

1. الاشتراكات: تساهم الشركة الجزائرية للتأمينات في رأسمال عدة شركات، فنجدها في 31 ديسمبر 2016 مساهمة في رأسمال 14 شركة، هذه الاشتراكات بلغت مبلغ 3.2 مليار دج<sup>1</sup>، والجدول التالي يوضح مجموع اشتراكات الشركة (CAAT).

الجدول رقم 2.2: مجموع اشتراكات (CAAT) في رأسمال شركات أخرى الوحدة: ألف دج

الشركات	مبلغ الاشتراكات
CAGEX	200 000
AMNAL	52 000
EXAL	127 980
SRH	130.000
SIH	764 000
SGCI	41 800
IAHEF	3 344
ALFA	16 500
ASSUR-IMMO	260 000
VERITAL	1.360
AFRICA-RE	506 962
T. LIFE ALGERRIE	550 000
EHEA	2 000
BUA	1 000
المجموع	3 234 791

Source: Compagnie Algérienne Des Assurances, **Rapport Annuel 2016**, Algérie, p22.

من خلال هذه المساهمات شركة (CAAT) تحاول أن تبني استراتيجية جيدة من خلال تنويع محفظتها المالية، هذه الإستراتيجية ستنعكس إيجابا على الشركة من خلال ثقة متعامليلها وزبائنها على أداء التزاماتها تجاههم، وبمبلغ استثمار قدر ب 3.2 مليار دج تكون الشركة قد حققت زيادة تقدر ب 2.56 مليون دج، أي ما نسبته 21 %.

2. الاستثمارات المالية: تحسن وضعية الاستثمارات المالية لشركة CAAT في نهاية سنة 2016 بنسبة 6% مقارنة بسنة 2015، يترجم بارتفاع حجم منتجات قيم الدولة بمبلغ 91 660 ألف دج والتي تمثل حوالي 12%.

<sup>1</sup> -Compagnie Algérienne Des Assurances, **Rapport Annuel 2016**, Op. Cit, p22.

من مجموع الاستثمارات المالية، ومنتجات الودائع لأجل بنسبة 04% أي بمبلغ 28 800 ألف دج، في حين شكلت أرباح بيع الأصول المالية مبلغ 676 360 دج وهو ما يشكل نسبة 84%.

**3. النتائج:** في نهاية سنة 2017 حققت الشركة نتيجة صافية بمبلغ 2 510 مليون دج، أي بنسبة نمو قدرها 07% مقارنة بالسنة السابقة. استخرجت من الفائدة التكميلية لنشاطها بواسطة هامش التأمين الكبير، وارتفاع مستوى استثماراتها المالية.

### ثالثا: تطور رقم الأعمال والتعويضات للشركة

#### 1. تحليل إنتاج الشركة خلال الفترة 2012-2017:

في سنة 2013 بلغ مجموع الأقساط المحصلة رقما قياسيا حيث وصلت إلى مبلغ 113.18 مليون دج بزيادة قدرها 17% عن سنة 2012 حيث بلغ مجموع الأقساط ما قيمته 15.501 مليون دج، أما في سنة 2015 ارتفع الإنتاج الصافي إلى 21.160 مليون دج، بزيادة قدرها 967 مليون دج مقارنة بسنة 2014 حيث سجلت الشركة 20.192 مليون دج، أي بنسبة زيادة بلغت 5%، وفي السنة المالية 2017 ارتفعت الأقساط المحصلة إلى 23.128 مليون دج، بزيادة قاربت 513 مليون دج مقارنة بسنة 2016 أين كان إنتاج الشركة يقدر بـ 22.615 مليون دج، أي بنسبة نمو قدرها 02%.

هذه الإنجازات المتتالية والمتمثلة في التحسن المستمر للأقساط المحصلة تحققت بفضل تطبيق سياسة تجارية تركز على جودة الخدمات. وقد أدى هذا الجهد إلى الإبقاء على كبار الزبائن في محفظة الشركة، وزيادة في فروع السيارات والمسؤولية العامة والنقل<sup>1</sup>.

الجدول رقم 3.2: الأقساط المحصلة حسب فروع التأمين للفترة 2012-2017. الوحدة: ألف دج

فروع التأمين السنوات	تأمينات السيارات	تأمينات النقل	تأمينات I.A.R.D	تأمينات القروض	المجموع
2012	5 828.944	1 355.200	8 317.195	0.544	15 501.883
2013	7 249.700	1 409.004	9 453.337	1.848	18 113.889
2014	7 798.577	1 529.331	10 863.202	1.246	20 192.356
2015	7 650.782	1 359.919	12 147.911	1.468	21 160.080
2016	7 892.566	1 940.290	776.689 12	6.151	22 615.696
2017	8 273.457	2 050.377	12 795.342	9 264	23 128.440

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على التقارير السنوية للشركة للفترة 2012-2017.

1 - Compagnie Algérienne Des Assurances, **Rapport Annuel 2012**, Algérie, 2013, pp 06- 08.  
 - Compagnie Algérienne Des Assurances, **Rapport Annuel 2013**, Algérie, 2014, pp 05- 08.  
 - Compagnie Algérienne Des Assurances, **Rapport Annuel 2014**, Algérie, 2015, pp 08- 12.  
 - Compagnie Algérienne Des Assurances, **Rapport Annuel 2015**, Algérie, 2016, pp 09-10.  
 - Compagnie Algérienne Des Assurances, **Rapport Annuel 2016**, Algérie, 2017, pp 08-09.

نلاحظ من خلال الجدول السابق ما يلي:

- فرع تأمينات الحرائق، الحوادث والمخاطر المختلفة (I.A.R.D):

سجل فرع تأمينات الحرائق، الحوادث والمخاطر المختلفة ارتفاعا بنسبة 14% في رقم الأعمال المسجل خلال سنة 2013 مقارنة بسنة 2012 بسبب ابرام صفقات جديدة ورفع رأسمال عقود سابقة، أما في سنة 2015 فقد حقق هذا الفرع ارتفاع وذلك بسبب زيادة عدد التسجيلات في قطاع تأمين الأخطار الهندسية ورفع رأسمال عقود أخرى، وهذه الزيادة سمحت للمؤسسة بتنمية المحفظة المالية، حيث سجل هذا الفرع زيادة بنسبة 12% أي ما يفوق 1 مليار دج مقارنة بسنة 2014. استمر هذا الفرع في تحقيق نتائج ايجابية حيث سجل إنتاج إضافي صافي بـ 19 مليون دج في سنة 2017 مقارنة بسنة 2016.

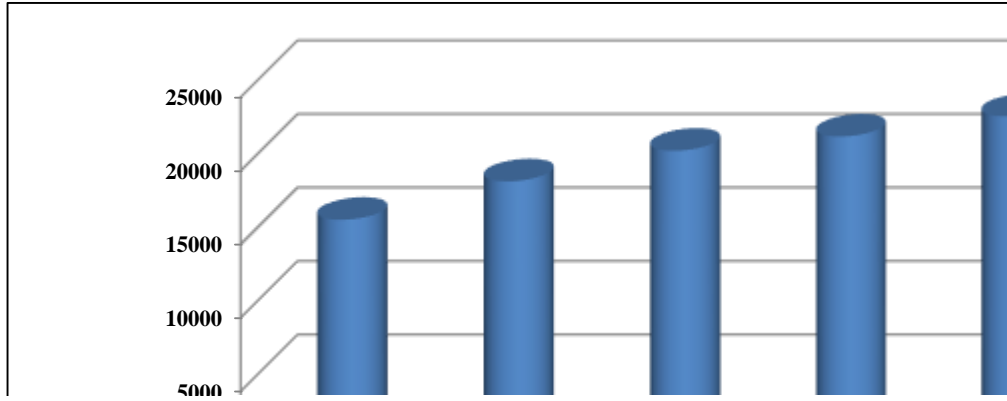
- فرع تأمين السيارات:

الأقساط المحصلة سنة 2013 في هذا الفرع ارتفعت بـ 24%، حيث بلغت 7.249 مليون دج مقابل 7.828 مليون دج في سنة 2012 بسبب دخول زبائن جدد في المحفظة المالية للشركة وكذلك رفع نسبة التأمين عن كافة الأخطار، أما في سنة 2015 سجل انخفاض في الأقساط المحصلة في فرع السيارات بـ 02% مقارنة بسنة 2014، ويفسر هذا الانخفاض بتراجع الدولة عن سياسة القروض (ANSEJ, CNAC) الممنوحة من طرف البنوك وكذلك خفض عدد السيارات المستوردة، واستقر مستوى الأقساط المحصلة في هذا الفرع خلال السنتين الأخيرتين 2016 و2017 مع تسجيل نسبة نمو أقل من 01%.

- فرع تأمينات النقل:

في سنة 2013 سجل تأمينات النقل زيادة في الإنتاج تقدر بـ 04% مقارنة بسنة 2012؛ وذلك راجع لزيادة نسبة التأمينات البحرية (هياكل ومسؤولية مدنية)، وسجل هذا الفرع انخفاض في الأقساط المحصلة يقدر بـ 11% خلال سنة 2015 مقارنة بسنة 2014 حيث يفسر بتراجع رقم أعمال تأمين البضائع المنقولة بحرا بسبب سياسة خفض الواردات، وفي سنة 2016 سجل هذا الفرع زيادة معتبرة في الإنتاج تقدر بـ 43% مقارنة بسنة 2015؛ وذلك راجع لزيادة نسبة التأمينات البحرية بسبب شراء زبائن معدات بحرية جديدة، وفي سنة 2017 تواصل نمو حجم الأقساط المحصلة في فرع تأمينات النقل بـ 05% عن سنة السابقة.

الشكل رقم 3.2: تطور الأقساط المحصلة خلال الفترة 2012-2017 الوحدة: ألف دج



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على المعطيات السابقة.

## 2. تحليل تعويضات الشركة خلال الفترة 2012-2017:

التعويضات المدفوعة سنة 2013 وصلت إلى 8.300 مليون دج مقابل 7.792 مليون دينار في عام 2012، بزيادة قدرها 513 مليون دج أي ما يعادل نسبة 7%، وصل المبلغ الإجمالي للتعويضات في سنة 2015 إلى 12.759 مليون دج مقابل 9.610 مليون دج سنة 2014، بمعدل نمو بلغ 33%، هذا الارتفاع الهام نتج أساسا عن تسوية ملفات خاصة بفرع I.A.R.D، استقر مستوى التعويضات المدفوعة من طرف شركة (CAAT) في سنة 2017 حيث بلغ 13.795 مليون دج مقابل 13.691 مليون دج سنة 2016، أي بنسبة زيادة 01%.

الجدول رقم 4.2: التعويضات المدفوعة حسب فروع التأمين خلال الفترة 2012-2017 الوحدة: ألف دج

فروع التأمين السنوات	تأمينات السيارات	تأمينات النقل	تأمينات I.A.R.D	تأمينات القرض	الاجموع
2012	4 980.889	413.563	2 353.991	43.269	7 791.712
2013	5 804.880	209.678	2 265.555	19.912	8 300.025
2014	6 506.331	396.636	2 438.610	269.060	9 610.637
2015	6 644.116	441.605	5 643.287	30.278	12 759.286
2016	6 623.120	364.563	6 684.994	18.757	13 691.434
2017	6 674.165	374.804	6 714.459	31.757	13 795.185

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على التقارير السنوية للشركة للفترة 2012-2017.

نلاحظ من خلال الجدول السابق ما يلي:

- تعويضات فرع تأمينات الحرائق، الحوادث والمخاطر المختلفة (I.A.R.D):

التعويضات المدفوعة في سنة 2013 الخاصة بفرع تأمينات I.A.R.D انخفضت بـ 88 مليون دج أي بنسبة 4% مقارنة بسنة 2012. وذلك بسبب تعويضات حوادث مسجلة في قطاع الطاقة لسنة 2012. أما في سنة 2015

ارتفعت التعويضات هذا الفرع إلى 5.643 مليون دج مقارنة بسنة 2014 حيث كانت تساوي 2.438 مليون دج، بنسبة زيادة 131%، يرجع ارتفاع التعويضات للحوادث المسجلة في تأمين الحريق الذي عرف في سنة 2015 تطور كبير. كما عرفت التعويضات في السنتين الأخيرتين استقرار نسبي حيث سجلت 6.684 مليون دج و 6.714 مليون دج في 2016 و 2017 على التوالي.

- تعويضات فرع تأمين السيارات:

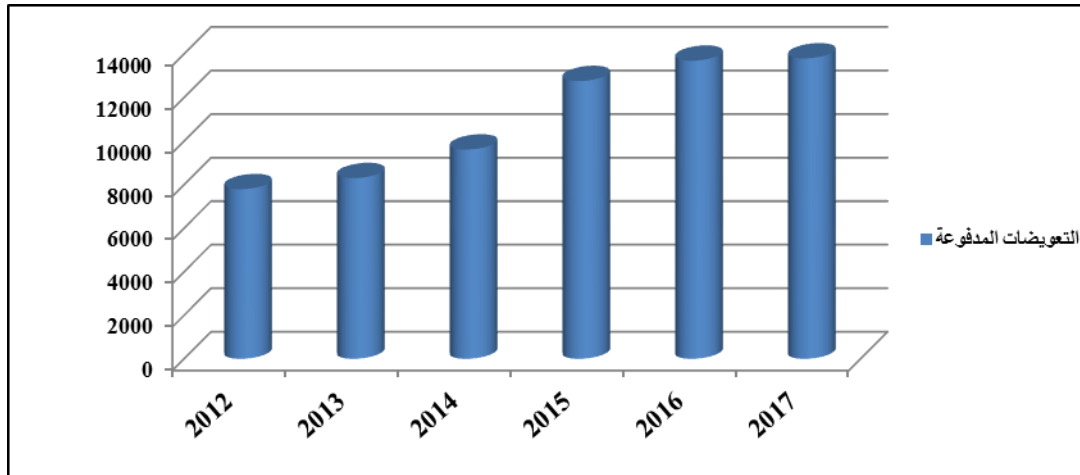
التعويضات المدفوعة في سنة 2013 في فرع تأمين السيارات ارتفعت بـ 17%، حيث بلغت 5.805 مليون دج مقابل 4.981 مليون دج في سنة 2012 بسبب حملت تعويض وطنية للملفات العالقة لزبائن لسنوات السابقة بأمر من وزارة المالية. أما في سنة 2015 سجل ارتفاعا في التعويضات المدفوعة في فرع السيارات بـ 138 مليون دج أي بنسبة 02% مقارنة بسنة 2014. واستقر مستوى التعويضات المدفوعة في هذا الفرع عند حدود 6.674 خلال السنتين الأخيرتين 2016 و 2017 مع تسجيل نسبة نمو أقل من 01%.

- تعويضات فرع تأمينات النقل:

سجلت التعويضات المدفوعة في سنة 2013 الخاصة بفرع تأمينات النقل انخفاضا بـ 204 مليون دج أي بنسبة 49% مقارنة بسنة 2012. وذلك بسبب تراجع الحوادث المسجلة في التأمين عن هياكل النقل البحري بالخصوص. أما في سنة 2015 ارتفعت التعويضات هذا الفرع إلى 441 مليون دج مقارنة بسنة 2014 حيث كانت تساوي 396 مليون دج، بنسبة زيادة 11%. كما عرفت التعويضات في سنة 2017 ارتفاعا حيث سجلت 375 مليون دج مقارنة بسنة 2016 حيث كانت 365 مليون دج، بنسبة زيادة قدرها 3%.

بينما الملاحظ ارتفاع حجم التعويضات خلال سنة 2016 حيث قدر بـ 11 795 مليار دج وهذا بسبب تسويات خاصة بتعويضات الحريق والسيارات على مستوى الشركة.

الشكل رقم 4.2: تطور التعويضات المدفوعة خلال الفترة 2012-2017 الوحدة: ألف دج



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على المعطيات السابقة.

## المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

في هذا المبحث نستعرض أهم الخطوات المنهجية والإجراءات التي يتم الاعتماد عليها وذلك من خلال: مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، أسلوب الدراسة، مختلف الأدوات الإحصائية المستعملة.

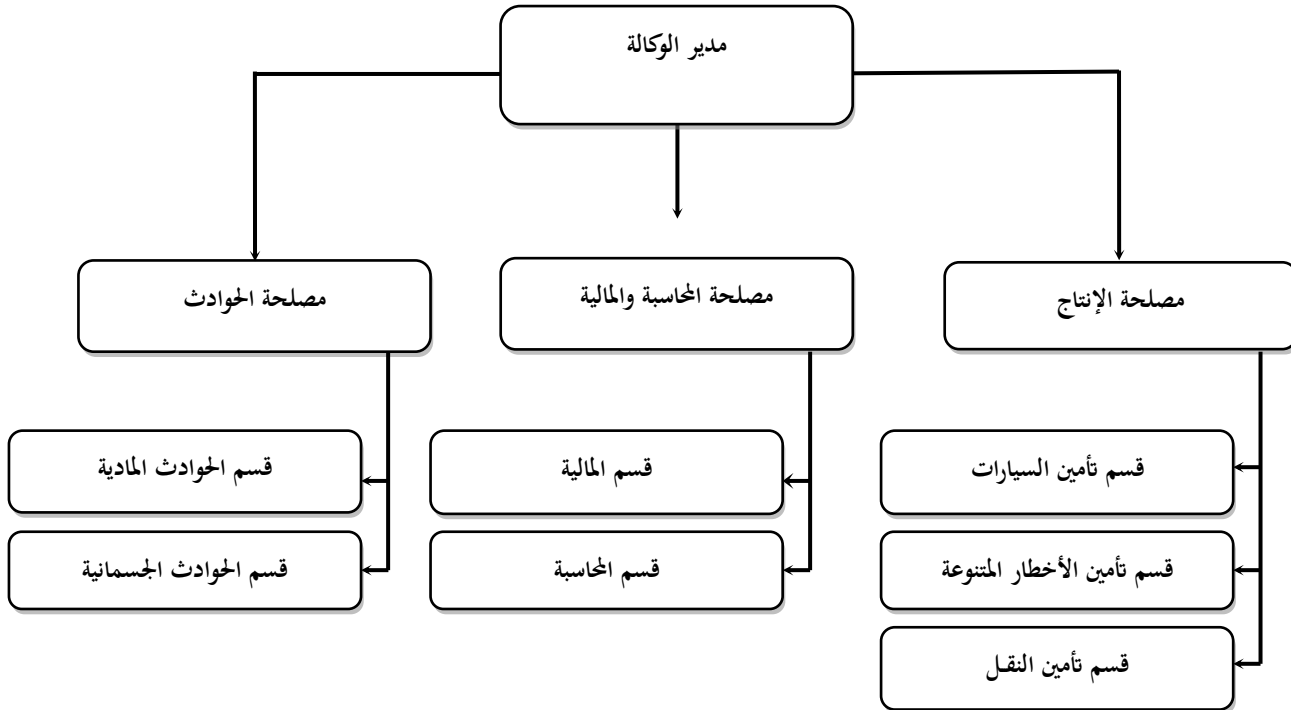
### المطلب الأول: نشأة وتطور وكالة الوادي

#### أولاً: نشأة وكالة الوادي

تعتبر وكالة الوادي إحدى الوكالات التابعة للشركة الجزائرية (CAAT)، وقد تأسست في 21 جوان 1993، مقرها في البداية كان في بلدية الريح، حيث فتحت أبوابها في 02 نوفمبر 1993 بأربعة موظفين وحارسين برقم أعمال ضعيف، وبقيت الوكالة لمدة عامين بالريح ثم حول مقرها سنة 1995 إلى الوادي بالحي الإداري 05 جويلية 1962، وبعد النمو الكبير الذي شهدته الوكالة في السنوات الأخيرة سوى من حيث عدد الزبائن أو من حيث رقم الاعمال فقد قررت المديرية العامة للشركة إنجاز مقر للوكالة يليق بصناعة الشركة من جهة ويولي تطلعات الزبائن من ناحية أخرى، وهو ما تجسد بالفعل يوم 02 فيفري 2017 حيث تم تدشين وافتتاح مقرها الجديد من طرف السيد بن ميسة يوسف الرئيس المدير العام للشركة، وهي موجودة بحي الرمال، ورمز الوكالة هو (348).

#### ثانياً: الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمينات وكالة الوادي

الشكل رقم 5.2: الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمينات - وكالة الوادي



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على وثائق الشركة

### ثالثا: مجالات التأمين لدى الوكالة الوادي

1. تأمين السيارات: سواء كانت ذات الاستعمال الخاص أو النفعي، والدراجات النارية، الشاحنات والجرارات والحافلات...

2. تأمين الأخطار المتنوعة: ويخص هذا النوع من التأمين: تأمين المنازل والمحلات... الخ.

3. تأمين النقل: ويتضمن هذا النوع التأمينات البحرية، والتي تخص تأمين البضائع والأجسام البحرية، والتأمينات الجوية التي تتضمن كذلك تأمين البضائع والأجسام الجوية كذلك تأمين النقل البري الخاص والعام.

رابعا: تحليل النشاط التقني لوكالة (CAAT) الوادي:

#### 1- الإنتاج:

الجدول رقم 5.2: إنتاج الشركة الجزائرية للتأمينات - وكالة الوادي خلال الفترة 2012-2017 المبالغ: دج

السنوات الإنتاج	---	2012	2013	2014	2015	2016	2017
تأمين السيارات	عدد العقود	12.506	13.748	12.993	12.399	14.403	16.493
	مبالغ الإنتاج	121.703.654	143.709.797	122.150.100	89.261.618	86.788.023	84.852.723
تأمين الأخطار المتنوعة	عدد العقود	3.270	2.947	2.159	2.006	1.567	1.135
	مبالغ الإنتاج	41.304.975	61.974.371	53.380.416	39.824.996	28.470.978	38.257.163
تأمين النقل	عدد العقود	417	390	176	89	76	49
	مبالغ الإنتاج	1.858.754	1.587.065	863.859	529.648	505.824	621.260
---	مجموع الإنتاج	164.867.384	207.271.234	176.394.376	129.616.863	115.764.825	123.731.146

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على وثائق الشركة

#### 2- التعويضات:

الجدول رقم 6.2: تعويضات الشركة الجزائرية للتأمينات-وكالة الوادي خلال الفترة: 2012-2017 المبالغ: دج

السنوات التعويضات	---	2012	2013	2014	2015	2016	2017
تأمين السيارات	عدد الملفات	2.174	3.220	3.127	2.913	1.899	1.556
	مبالغ التعويضات	43.207.979	62.731.209	83.906.765	73.231.757	43.929.060	42.915.716
تأمين الأخطار المتنوعة	عدد الملفات	15	24	27	18	14	8
	مبالغ التعويضات	1.272.935	14.694.840	1.594.115	754.735	1.994.524	601.735
تأمين النقل	عدد الملفات	0	0	1	0	0	1
	مبالغ التعويضات	0	0	8.060	0	0	23.495
---	مجموع التعويضات	44.480.914	77.426.049	85.508.940	73.986.492	45.923.584	43.540.946

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على وثائق الشركة

## المطلب الثاني: تحديد مجتمع الدراسة وإجراءات سحب العينة

### أولا - تحديد مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في مجموع الزبائن المؤمن لهم في فرع تأمين السيارات المتعاقدين مع شركة CAAT وكالة الوادي وذلك خلال سنة 2018 أي الفترة الممتدة بين: 2018/02/15 الى غاية: 2018/03/31، والجدول التالي يبين عدد الزبائن المؤمن لهم خلال الفترة: 2014 - 2017.

الجدول رقم 7.2: يبين عدد الزبائن الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة الوادي ورقم الأعمال

السنوات	2014	2015	2016	2017
عدد الزبائن	7.191	6.880	7.536	7.988
رقم الاعمال (دج)	122.150.100	89.261.618	86.788.023	84.852.723

المصدر: الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة الوادي.

باعتبار الشركة الجزائرية للتأمينات يحتل تأمين السيارات نصيب الأسد من رقم اعمالها ولهذا فقد اختير هذا الفرع من أجل الدراسة.

يلاحظ من الجدول أعلاه أن عدد الزبائن في سنة 2014 قدر بـ 7.191 زبون ورقم اعمال 122.150.100 دج، ثم سجل انخفاضا حيث بلغ عددهم: 6.880 زبون سنة 2015 ورقم اعمال 89.261.618 دج، ثم ارتفع عددهم الى: 7.536 زبون سنة 2016 ورقم اعمال 86.788.023 دج، ثم ارتفع الى 7.988 زبون سنة 2017 ورقم اعمال مقدر بـ: 84.852.723 دج.

ثانيا - تحديد حجم العينة وإجراءات سحبها:

### 1 - مجتمع البحث:

يقصد بمجتمع البحث "مصطلح علمي منهجي يراد به كل ما يمكن أن تعمم عليه نتائج البحث"<sup>1</sup> و حصر مجتمع البحث يعد ضروريا للأسباب التالية:<sup>2</sup>

- ❖ تبرير الاختصار على العينة بدلا من تطبيق البحث على مجتمعه
- ❖ معرفة مدى قابلية نتائج البحث للتعميم
- ❖ تأكيد تمثيل العينة للمجتمع.

<sup>1</sup> صالح بن حمد العساف، المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان، الرياض، 1995، ص 93.

<sup>2</sup> صالح بن حمد العساف، مرجع نفسه، ص 94.

ومن هنا فرق علماء المنهجية بين المصطلحين: مصطلح المجتمع الكلي للبحث أو الحصر الشامل ومصطلح المجتمع الذي يمكن التعرف عليه.

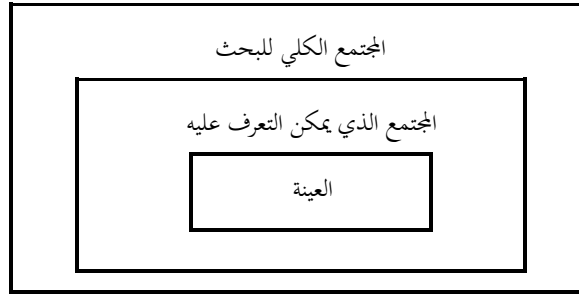
فالمجتمع الكلي للبحث يعني كل من يمكن أن تعمم عليه نتائج البحث، بينما المجتمع الذي يمكن التعرف عليه يعني القائمة التي يمكن للباحث أن يتعرف عليها.

فالمجتمع الكلي لهذه الدراسة يتمثل في الشركة الجزائرية للتأمينات.

المجتمع الذي يمكن التعرف عليه هو الشركة الجزائرية للتأمينات وكالة الوادي.

ومن هنا يتدرج تعميم النتائج المتوصل إليها من العينة إلى المجتمع الذي يمكن التعرف عليه إلى المجتمع الكلي طبقاً للشكل التالي:

الشكل رقم 6.2: مجتمع البحث



المصدر: صالح بن حمد العساف: المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان الرياض، 1995، ص:93.

## 2 - عينة البحث وكيفية اختيارها:

يلجأ الباحث لاختيار عينة من المجتمع إذا تعذر ذلك بسبب كثرة عددهم بالإضافة إلى التكاليف المادية و البشرية و ضيق الوقت، ولهذا تم أخذ عينة من أفراد المجتمع الذي يمكن التعرف عليهم وهي الشركة الجزائرية للتأمينات وكالة الوادي، بحيث كان إجمالي أفراد المجتمع الذي يمكن التعرف عليه هو 170 زبون و كان حجم العينة المعتمد عليها في الدراسة مساويا ل: 150 زبون، أين تم اعتماد أسلوب المعاينة القصدية في تحديد عينة الدراسة<sup>1</sup>.

وتستخدم العينة القصدية فيما يلي:

➤ الحصول على معلومات من شريحة محددة قادرة على توفير المعلومات، إما بسبب موقعهم أو لأن بعض المعايير التي وضعها الباحث تتوفر فيهم، لأنهم أفضل الأشخاص القادرين على توفير المعلومات، حيث يتم اختيار وحدات العينة بناء على الخبرات في الموضوع الذي يدرس

<sup>1</sup> العينة القصدية أو العينة العمدية أو العينة الهادفة، وهي أسلوب أو طريقة للمعاينة تدخل ضمن مجموعة الطرق غير العشوائية في المعاينة، أين تكون فرصة ظهور أي مفردة من المجتمع في العينة تختلف عن فرصة ظهور أي مفردة أخرى من المجتمع في العينة.

➤ عندما تكون المعلومات المطلوبة متوفرة لدى فئة معينة من الأفراد، فهي التي تملك المعرفة في الموضوع المبحوث وتستطيع تقديم المعلومة

➤ كما تستخدم العينة القصدية في الغالب عندما نتعامل مع عينات صغيرة، أو نتعامل مع حالات نريد منها معلومات خاصة.

ولاستخدام العينة ميزات نذكر منها:

➤ تقليل الكلفة، الوقت والجهد، إذ تغني دراسة العينة عن دراسة جميع مفردات الظاهرة موضوع الدراسة

➤ سرعة التنفيذ والحصول على النتائج، حيث نتعامل مع عناصر من المجتمع الأصلي

➤ دقة أكبر ومدى أوسع في النتائج، حيث تكون جدية الباحث أكبر في التعامل مع عينة محدودة من التعامل مع مجتمع كبير.

بالنسبة لسحب مفردات العينة تم اتباع بعض الإجراءات منها:

➤ عند اختيار الزبون الذي يتم استجوابه ومراعاة مدة تأمينه على سيارته والتي لا تقل عن 6 أشهر.

➤ عند اختيار الزبون الذي يحقق شروط الاستجواب يتم إعطاؤه الاستمارة ويشرح له كيفية ملئ الاستمارة وتوضيح العبارات التي تتضمنها، وبعدها يجيب عن الأسئلة.

➤ استغرقت مدة استجواب أفراد العينة مدة أكثر من شهر.

**المطلب الثالث: أسلوب جمع البيانات والأدوات الإحصائية المستعملة**

**أولا - أسلوب جمع البيانات:**

تم الاعتماد على أسلوب الاستقصاء في جمع البيانات، حيث تم تصميم استمارة بحث مع المشرف والتي تم توزيعها على الزبائن من أجل استجوابهم.

**1- الهدف من الاستمارة:**

الهدف من إعداد الاستمارة هو تقييم جودة خدمات الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة الوادي من وجهة نظر الزبون، ولدراسة ذلك لا بد من:

✓ التعرف على وجهة نظر الزبائن ومدى إدراكهم للخدمة المقدمة إليهم من طرف الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة الوادي، أي تقييم الأداء الفعلي للخدمة التأمينية وفقا لنموذج (servperf).

✓ معرفة الأهمية حسب الأولوية للأبعاد التقييمية الخمس (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) والتي يعتمد عليها الزبائن في تقييمهم للخدمة المقدمة إليهم من طرف الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة الوادي.

✓ تحديد العلاقة بين جودة الخدمة التأمينية المدركة ورضا الزبون على مستوى الشركة محل الدراسة.

✓ تحديد مستوى التأثير بين جودة الخدمة التأمينية المدركة ورضا الزبون على مستوى الشركة.

## 2- تصميم الاستمارة:

تحتوي استمارة البحث التي تم الاعتماد عليها على ثلاث أقسام:

### القسم الاول: معلومات عامة حول الزبون

#### • الخصائص الديموغرافية:

الجنس: على المستويين الذكر والأنثى

العمر: على ثلاث مستويات: 18 - 35 سنة، 36 - 55 سنة، أكثر من 55 سنة.

المستوى العلمي: على ثلاث مستويات: اقل من ثانوي، ثانوي، جامعي.

المهنة: على اربع مستويات: موظف، مهنة حرة، بدون عمل، متقاعد.

#### • خصائص التعامل مع الشركة:

طبيعة التعاقد مع الشركة: على مستويين: اختياري (بصفة حرة)، في إطار اتفاقية جماعية.

مدة التعامل: على ثلاث مستويات: أقل من سنة، من 1 - 5 سنوات، أكثر من 5 سنوات.

### القسم الثاني: آراء الزبائن حول مستوى الخدمات المقدمة

كما ذكرنا سابقا أنه تم الاعتماد في تحديد اتجاهات الزبائن وادراكاتهم للأداء الفعلي للخدمة على خمس

ابعاد والتي تم ترجمتها في 26 عبارة، انظر إلى الملحق رقم (1)

الملموسية: والتي تم ترجمتها من العبارة 1 إلى غاية العبارة 6.

الاعتمادية: والتي تم ترجمتها من العبارة 7 إلى غاية العبارة 10.

الاستجابة: والتي تم ترجمتها من العبارة 11 إلى غاية العبارة 15.

الأمان: والتي تم ترجمتها من العبارة 16 إلى غاية العبارة 20.

التعاطف: والتي تم ترجمتها من العبارة 21 إلى غاية العبارة 26.

### القسم الثالث: تحديد درجة رضا الزبون عن جودة الخدمات المقدمة

والذي من خلاله تم طرح سؤال يتعلق بمدى رضا الزبون على جودة الخدمات المقدمة من طرف الشركة.

إلى جانب ما سبق فقد تم مراعاة ما يلي:

لقياس مستوى العبارة الخاصة بالقسم الثاني، تعطى عادة القيم أو الأوزان (1، 2، 3، 4، 5) للإجابات أو المستويات المختلفة للخيارات بالترتيب التنازلي.

و الجدول التالي يوضح ذلك:<sup>1</sup>

الجدول رقم 8.2: مقياس ليكرت الخماسي

الخيارات					العبارات
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
1	2	3	4	5	1 2 3

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على دراسات سابقة.

تكون الإجابة على أسئلة القسم الثالث باستعمال مقياس ليكرت الخماسي

بالنسبة للرضا: فقد طلب من الزبون تحديد درجة الرضا لديه حسب الدرجات التالية:

درجة الرضا كبيرة جدا تعطى لها الدرجة 5.

درجة الرضا كبيرة تعطى لها الدرجة 4 .

درجة الرضا متوسطة تعطى لها الدرجة 3 .

درجة الرضا منخفضة تعطى لها الدرجة 2.

درجة الرضا منخفضة جدا تعطى لها الدرجة 1.

بعد الإخراج الأولي للاستمارة تم طرحها على بعض الأساتذة من ذوي الخبرة في مجال إعداد الاستمارات للوقوف

على دقة وصلاحيّة العبارات التي تضمنتها والتأكد من الجوانب الفنية فيها ومدى إمكانية تحليلها إحصائيا وتحديد

أسلوب تبويب المعلومات وفتح المجال لإضافة بعض الأفكار المهمة أو حذف الأفكار غير المهمة وبذلك أصبحت

الاستمارة في صورتها النهائية الموضحة في ملاحق البحث.

<sup>1</sup> م. م. إسلام طالب محمد صالح، اثر تقييم جودة الخدمات المصرفية في رغبة الزبون لأقتنائها حالة دراسية في احد المصارف مجلة منصور، العدد 14، الجزء الثاني، 2010، ص:

## ثانيا - الأدوات الإحصائية المستعملة:

بعد إنهاء عملية الترميز للاستمارات وأسئلتها وإجاباتهم تم الانتقال إلى مرحلة إدخال البيانات في الحاسوب باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية لمعالجة البحوث الاجتماعية SPSS، إضافة إلى ذلك فقد تم الاستعانة ببعض الأدوات الإحصائية أهمها:

1- استخدام التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية على مختلف فقرات الدراسة وذلك من أجل الوصف الشامل لبيانات العينة من حيث الخصائص، درجة الموافقة، التقييم، درجة الرضا والتي وضعت على سلم ليكرت الخماسي.

2- هذا وتجدر بنا الإشارة إلى أنه تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لتقييم إجابات أفراد العينة المستقصات، حيث قُدِّمت الدرجة والتقييم وفقا للجدول الآتي:

الجدول رقم 9.2: المتوسط المرجح حسب توزيع مقياس ليكرت الخماسي

مجالات تقييم المتوسط الحسابي					
من 4.20 إلى 5	من 3.40 إلى 4.19	من 2.60 إلى 3.39	من 1.80 إلى 2.59	من 1 إلى 1.79	المتوسط المرجح
عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا	التقييم
كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا	درجة الرضا

المصدر: إعداد الطالبين اعتمادا على دراسات سابقة.

3- أساليب تحليل الارتباط والانحدار وما يصاحبها من اختبار (T-Test) واختبار (F-Test) وذلك من أجل التحقق من:

أ- العلاقة الارتباطية بين ابعاد الجودة المدركة للخدمات التأمينية ورضا الزبائن عن هذا الأداء

ب- تحديد أهم الابعاد التقييمية التي تؤثر على رضا الزبون في التعامل مع الشركة.

4- اختبار الفرضيات عند مستوى دلالة 0.05 وذلك باستعمال الاحصائيتين T و F واللذان تعكسان مدى تفسير ابعاد الجودة للمتغير التابع (رضا الزبائن حسب كل فرضية) اذا كانت قيمة الاحتمال لهما أقل من مستوى الدلالة 0.05.

5- و قد تم الاستعانة باختبار ألفا كرونباخ والذي يستعمل لقياس مدى ثبات اداة القياس من ناحية الاتساق لعبارات الأداة، أي التحقق من مصداقية نموذج servperf، حيث قدر معامل ألفا كرونباخ بـ 0.895 وهي قيمة تفوق المعدل المتعارف عليه في العلوم الاجتماعية و هو 0.6.

## المبحث الثالث: دراسة وتحليل البيانات وعرض النتائج

في هذا المبحث سنقوم باستعراض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها ومناقشتها وفقا للأهداف والأسئلة الموضحة سابقا، ذلك من خلال دراسة خصائص العينة من الناحية الديموغرافية ومن ناحية التعامل مع الشركة محل الدراسة، إضافة إلى ذلك يتم تحليل إجابات مفردات العينة عن الأسئلة والعبارات الواردة في الاستمارة، وأخيرا اختبار فرضيات البحث الموضوعية.

### المطلب الأول: دراسة خصائص العينة

شملت عينة الدراسة مجموعتين من الخصائص:

- الخصائص الديموغرافية.

- خصائص التعامل مع الشركة.

أولا - الخصائص الديموغرافية:

من أجل التعرف على بعض خصائص العينة من الناحية الديموغرافية تضمنت الاستمارة المعتمد عليها في البحث على 4 متغيرات هي كما يلي: الجنس، السن، المستوى العلمي، المهنة.

**1-الجنس:** الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجدول رقم 10.2: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة	تكرار	الجنس
88.7%	133	ذكور
11.3%	17	إناث
100%	150	المجموع

المصدر: إعداد الطالبين اعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS.

من خلال الجدول السابق يتضح أن أغلب مفردات العينة ذكور، حيث يمثلون نسبة 88.7% والباقي إناث حيث يمثلن نسبة 11.3%، وترجع هذه النسبة إلى أن أغلبية الذكور هم المالكون للسيارات ولهذا كانت نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث.

## 2-السن: تم تقسيم عينة الدراسة حسب العمر إلى ثلاث فئات وذلك حسب الجدول التالي:

الجدول رقم 11.2: توزيع عينة الدراسة حسب السن

النسبة	التكرار	السن
% 40.7	61	35 – 18
% 53.3	80	55 – 36
% 6	9	أكثر من 55
% 100	150	المجموع

المصدر: إعداد الطالبين اعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS.

يلاحظ من الجدول السابق أن معظم عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 36 - 55 سنة، حيث يمثل عددهم 80 زبون أي بنسبة 53.3%، في حين الفئة التي يتراوح أعمارهم بين 18 - 35 سنة عددهم 61 زبون أي بنسبة 40.7% والباقي من مفردات العينة عددهم 9 زبائن بنسبة 6% وهي الفئة الأكثر من 55 سنة.

## 3-المستوى العلمي:

يختلف المستوى العلمي للعينة محل الدراسة والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم 12.2: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى العلمي

النسبة %	التكرار	المستوى العلمي
% 12.7	19	اقل من ثانوي
% 26	39	ثانوي
% 61.3	92	جامعي
100	150	المجموع

المصدر: إعداد الطالبين اعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة ذات مستوى علمي جيد، حيث تمثل النسبة الغالبة 61.3% والتي تمثل المستوى الجامعي والمقدر عددهم 92 زبون، في حين تمثل نسبة 26% المستوى الثانوي والمقدر عددهم بـ 39 زبون، ثم يأتي المستوى اقل من ثانوي والتي تمثل النسبة 12.7%، وبذلك نصل إلى نتيجة مفادها أن أغلب مفردات العينة ذات مستوى علمي وهذا ما سهل علينا الدراسة وخاصة في ملئ الاستبيانات.

#### 4- المهنة:

من خلال الاستمارة والتي توضح تنوع المهن، فهي تختلف باختلاف مفردات العينة  
الجدول رقم 13.2: توزيع عينة الدراسة حسب المهنة

النسبة %	التكرار	المهنة
56.7%	85	موظف
34%	51	مهنة حرة
2.7%	4	بدون عمل
6.7%	10	متقاعد
100%	150	المجموع

المصدر: إعداد الطالبين اعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أن اغلب مفردات العينة هم الموظفون، حيث قدر عددهم بـ 85 زبون، وبعدها تأتي المهن الحرة في المرتبة الثانية والتي يقدر عددهم بـ 51 زبون، يليها كل من متقاعد التي تقدر بـ 10 زبائن ثم بدون عمل والذي يقدر عددهم بـ 4 زبائن.

#### ثانيا - خصائص التعامل مع الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT:

في هذا الإطار يتم عرض بعض الخصائص المتعلقة بمفردات العينة وذلك في التعامل مع الشركة محل الدراسة

#### 1- عدد سنوات التعامل مع الشركة:

الجدول رقم 14.2: توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات التعامل

النسبة %	التكرار	عدد سنوات التعامل
16%	24	أقل من سنة
54%	81	1 - 5 سنوات
30%	45	أكثر من 5 سنوات
100%	150	المجموع

المصدر: إعداد الطالبين اعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS.

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية الزبائن الذين يتعاملون مع الشركة تتراوح عدد سنوات التعامل بين سنة إلى 5 سنوات، حيث تقدر نسبتهم بـ 54% والمقدر عددهم بـ 81 زبون، وتمثل نسبة 30% من المتعاملين

مع الشركة لمدة أكثر من 5 سنوات والمقدر عددهم بـ 45 زبون في حين عدد المتعاملين لأقل من سنة يقدر عددهم بـ 24 زبون والتي تقدر نسبتهم بـ 16%.

## 2- طبيعة التعاقد مع الشركة:

الجدول رقم 15.2: توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة التعاقد

النسبة %	التكرار	طبيعة التعاقد
62.7%	94	اختياري
37.3%	56	اتفاقية جماعية
100%	150	المجموع

المصدر: إعداد الطالبين اعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS.

من خلال الجدول السابق يمثل عدد الزبائن المتعاقدين مع شركة CAAT اختياري 94 زبون حيث تقدر النسبة بـ 62.7%، أما الزبائن المتعاقدون في اطار اتفاقية جماعية يمثلون العدد 56 والنسبة 37.3%.

## المطلب الثاني: تحليل بيانات العينة

بعد تحليل الخصائص الديموغرافية للعينة ننتقل إلى تحليل البيانات المتعلقة بمدى إدراك الزبائن لجودة الخدمات التأمينية المقدمة إليهم من طرف شركة CAAT وكالة الوادي إضافة إلى رضاهم على الخدمات المقدمة من طرف الشركة وذلك بعد ترميز البيانات وإدخالها للحاسوب وتشغيل برنامج SPSS.

### أولا - تحليل الأبعاد التي تتعلق بتقييم جودة الخدمات التأمينية بالشركة:

حسب الدراسات السابقة والتي تم الاعتماد عليها في تحليل أبعاد تقييم جودة الخدمات سواء كانت خدمات مصرفية أو تأمينية أو فندقية، حيث تتمثل هذه الأبعاد في: الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، والتي يتم على أساسها ترجمة العبارات والتي تتراوح بين 18 الى 26 عبارة، وقد تم ترجمة هذه الأبعاد الى 26 عبارة حسب هذه الدراسة.

**1- الملموسية:** وهي كل ما يتعلق بالمواد الملموسة، مثل التجهيزات والمعدات المتطورة والقاعات الملائمة وأماكن توقف السيارات والمظهر العام للشركة.

ولمعرفة تقييم الزبائن للجوانب الملموسة للخدمات التأمينية للشركة تم اعتماد 6 عبارات والتي يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم 16.2: تقييم عينة الدراسة لبعد الملموسية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	التقييم
1	تصميم الشركة مناسب يسهل أداء العمل والاتصال مع الموظفين	4.45	0.585	96.7%	عالية جدا
2	مظهر مقدمي الخدمة لائق	4.47	0.575	97.3%	عالية جدا
3	قاعات الانتظار مكيفة ونظيفة	4.53	0.631	95.4%	عالية جدا
4	وجود موقف للسيارات آمن	4.51	0.540	98%	عالية جدا
5	تجهيزات ومعدات الاتصال والمعلوماتية متطورة وحديثة	4.13	0.774	84.7%	عالية
6	موقع وكالة CAAT استراتيجي	4.27	0.810	91.4%	عالية جدا
المجموع	الملموسية	4.39	0.467	93.91%	عالية جدا

المصدر: إعداد الطالبين اعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS.

من خلال الجدول السابق الذي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسبة الموافقة وتقييم الزبائن وذلك بالنسبة لكل عبارة من العبارات الستة والتي تعكس بعد الملموسية حيث نلاحظ أن العبارة رقم (3) أخذت أعلى متوسط حسابي والذي يقدر بـ 4.53 وانحراف معياري يقدر بـ 0.631، تليها العبارات (4، 2، 1) على التوالي والتي أخذت المتوسطات الحسابية (4.51، 4.47، 4.45)، ثم تليها العبارتان (6، 5) بمتوسط حسابي يقدر بـ (4.27، 4.13) على التوالي.

أما نسبة الموافقة والتقييم للعبارات (1، 2، 3، 4، 6) أخذت نسبة موافقة (96.7%، 97.3%، 95.4%، 98%، 91.4%) على التوالي ودرجة تقييم عالية جدا وذلك لأن المتوسطات الحسابية محصورة في المجال [4.20 - 5] حسب مقياس ليكرت.

أما العبارة (5) أخذت نسبة موافقة 84.7% ودرجة تقييم عالية وذلك لأن المتوسط الحسابي محصور في المجال [3.40 - 4.19] حسب نفس المقياس.

وبالتالي فإن الزبائن يقيمون بعد الملموسية بدرجة عالية جدا وذلك بمتوسط حسابي 4.39 المحصور بين [4.20 - 5] ونسبة موافقة تقدر بـ 93.91% وانحراف معياري مقدر بـ 0.467 وهو مقدار تشتت إجابات مفردات العينة على المتوسط الحسابي (4.39).

اذن تم تقييم بعد الملموسية بدرجة عالية جدا.

**2- الاعتمادية:** يدل بعد الاعتمادية على صدق الشركة اتجاه زبائنها في الوفاء بالوعود وذلك بتقديم الخدمات والأداء الصحيح دون أخطاء وتوفير الموظفين المؤهلين في تقديم الخدمات.

ولمعرفة تقييم الزبائن لبعدها الاعتمادية تم اعتماد 4 عبارات والتي يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم 17.2: تقييم عينة الدراسة لبعدها الاعتمادية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	التقييم
7	عمال الشركة منضبطون من حيث مواقيت العمل	4.32	0.771	89.3%	عالية جدا
8	العمال حريصون على تقديم الخدمة بالشكل الأمثل والدقيق	4.42	0.678	90.7%	عالية جدا
9	يدير الشركة مؤطرين أكفاء	4.18	0.733	82%	عالية
10	توفر الشركة عدد كاف من العمال المؤهلين	4.04	0.759	81.4%	عالية
المجموع	الاعتمادية	4.24	0.566	85.85%	عالية جدا

المصدر: إعداد الطالبين اعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS.

من الجدول السابق: العبارات (7، 8، 9، 10) التي تعبر عن بعد الاعتمادية حيث أخذت العبارتين رقم (7، 8) أعلى متوسط حسابي الذي يقدر بـ (4.32، 4.42) و انحراف معياري (0.771، 0.678) على التوالي وبنسبة موافقة (90.7%، 89.3%)، وتعبر المتوسطات الحسابية المحصورة في المجال [4.20 - 5] عن الدرجة عالية جدا حسب مقياس ليكرت، أما العبارتين (9، 10) أخذتا المتوسطين الحسابيين (4.18، 4.04) على التوالي اللذان يعبران عن درجة تقييم عالية وذلك لانحصارهما في المجال [3.40 - 4.19]، أما نسبة الموافقة فكانت 82% بالنسبة للعبارة (9) و 81.4% للعبارة (10).

بالنسبة للتقييم الكلي لبعدها الاعتمادية فقد أخذ درجة عالية جدا وذلك بمتوسط حسابي مقدر بـ 4.24 وانحراف معياري 0.566 وهو مقياس تشتت إجابات الزبائن حول المتوسط الحسابي (4.24).

وبذلك فان تقييم الزبائن لبعدها الاعتمادية كان بدرجة عالية جدا.

**3 - الاستجابة:** وهي مدى سرعة استجابة الموظفين لمطالب الزبائن والاهتمام بمشاكلهم والرد على الشكاوى في أقصر الآجال.

تم الاعتماد في هذا البعد على العبارات الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 18.2: تقييم عينة الدراسة لبعد الاستجابة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	التقييم
11	تقدم الشركة عقود واضحة ودقيقة	3.36	0.957	52%	متوسط
12	الموظفون مستعدون دوما لخدمة الزبائن رغم ضغوطات العمل	3.81	0.792	68%	عالية
13	فترة الانتظار لتلقي الخدمة قصيرة	3.69	0.904	64%	عالية
14	الشركة تسدد مبلغ التعويض في أقرب الآجال	3.03	0.843	29.3%	متوسط
15	الشركة تأخذ بمبدأ السرعة في الرد على شكاوى الزبائن	2.97	0.855	26.7%	متوسط
المجموع	الاستجابة	3.37	0.642	48%	متوسط

المصدر: إعداد الطالبين اعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS.

من الجدول السابق: العبارات (11، 12، 13، 14، 15) التي تعبر عن بعد الاستجابة حيث أخذت العبارتين رقم (12، 13) أعلى متوسط حسابي الذي يقدر بـ (3.81، 3.69) و انحراف معياري (0.792، 0.904) على التوالي ونسبة موافقة (68%، 64%)، وتعتبر المتوسطات الحسابية المحصورة في المجال [3.40 - 4.19] عن الدرجة عالية حسب مقياس ليكرت، أما العبارات (11، 14، 15) أخذت المتوسطات الحسابية (3.36، 3.03، 2.97) على التوالي، الذين يعبرون عن الدرجة متوسط وذلك لانحصارهم في المجال [2.60 - 3.39]، أما نسبة الموافقة فكانت 52% بالنسبة للعبارة (11) و 29.3% للعبارة (14) و 26.7% للعبارة (15).

بالنسبة للتقييم الكلي لبعد الاستجابة فقد أخذ درجة متوسطة وذلك بمتوسط حسابي قدر بـ 3.37 وانحراف معياري مقدر بـ 0.642 وهو مقياس تشتت اجابات الزبائن حول المتوسط الحسابي (3.37).  
وبذلك فإن تقييم الزبائن لبعد الاستجابة كان بدرجة متوسطة.

**4- الأمان:** وهو مدى الأمان الذي يشعر به الزبائن عند تعاملهم مع الشركة، ويظهر ذلك من خلال ثقتهم في الموظفين الى جانب توفر المعرفة الكافية للإجابة على استفساراتهم. تم الاعتماد في هذا البعد على العبارات الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 19.2: تقييم عينة الدراسة لبعد الأمان

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	التقييم
16	ثقتك بالشركة تامة وكاملة	4.23	0.752	87.4%	عالية جدا
17	قسط التأمين مناسب من حيث القيمة	3.67	0.924	62%	عالية
18	الضمانات التي تعتمدها الشركة تمتاز بالمصداقية	3.77	0.814	62.7%	عالية
19	معاملات الشركة تتسم بالأمان	4.02	0.781	78.6%	عالية
20	تشعر بالأمان عند التعامل مع الشركة	4.23	0.770	86.6%	عالية جدا
المجموع	الأمان	3.98	0.655	75.46%	عالية

المصدر: إعداد الطالبين اعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS.

من الجدول السابق يلاحظ أن: 87.4% من الزبائن لديهم الثقة التامة بالشركة في العبارة رقم (16) و86.6% يشعرون بالأمان عند التعامل مع الشركة في العبارة (20) وذلك بمتوسط حسابي 4.23 لكل منهما والذي يعبر على درجة عالية جدا وذلك لان المتوسط الحسابي محصور في المجال [4.20 - 5] حسب مقياس ليكرت و78.6% تعتبر ان معاملات الشركة تتسم بالأمان و62.7% يعتبرون ان الضمانات التي تعتمدها الشركة تمتاز بالمصداقية و62% يعتبرون ان قسط التأمين مناسب وذلك بمتوسطات حسابية (4.02، 3.67، 3.77، وانحرافات معيارية (0.781، 0.814، 0.924) على التوالي وذلك بدرجة تقييم عالية، وذلك لانحصار المتوسطات الحسابية في المجال [3.40 - 4.19] حسب نفس المقياس. وبذلك فان تقييم الزبائن لبعد الأمان كان بدرجة عالية وذلك بمتوسط حسابي يقدر ب3.98 و0.655 كانحراف معياري وهو مقياس تشتت إجابات الزبائن حول المتوسط الحسابي (3.98). وبذلك فإن تقييم الزبائن لبعد الامان كان بدرجة عالية.

**5- التعاطف:** وهي تعبر عن مدى الاهتمام بالزبائن وتقدير ظروفهم والتعاطف معهم ومعرفة حاجاتهم وتلبيةها.

والذي يعبر عنه بالعبارات المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 20.2: تقييم عينة الدراسة لبعد التعاطف

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	التقييم
21	الموظفون يقدمون توجيهات ونصائح للزبائن	4.31	0.636	92%	عالية جدا
22	تضع الشركة مصلحة الزبون في اولى اهتماماتها	3.95	0.817	78.7%	عالية
23	أوقات دوام المؤسسة مناسبة	4.31	0.592	96%	عالية جدا
24	توفير مطويات ومواقع انترنيت تعرض فيها أنواع الخدمات بالشركة	3.57	0.999	60.7%	عالية
25	الموظفون على علم ودراية بالرغبات والحاجات التأمينية للزبون	3.83	0.823	67.3%	عالية
26	حسن معاملة الزبائن واحترامهم وتقدير ظروفهم	4.43	0.670	94%	عالية جدا
المجموع	التعاطف	4.06	0.533	81.45%	عالية

المصدر: إعداد الطالبين اعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS.

من خلال الجدول السابق: العبارات (23،21،26) تبين درجة تقييم عالية جدا بحيث أن متوسطاتها الحسابية محصورة في المجال [4.20 - 5] حسب مقياس ليكرت، وذلك على أن حسن معاملة الزبائن واحترامهم وتقدير ظروفهم بنسبة موافقة 94 % ومتوسط حسابي 4.43 وانحراف معياري ب 0.670، وعلى أن الموظفين يقدمون توجيهات ونصائح للزبائن بنسبة موافقة 92 % ومتوسط حسابي 4.31 و انحراف معياري ب 0.636، وعلى أن أوقات دوام المؤسسة مناسبة بنسبة موافقة 96 % و متوسط حسابي 4.31 و انحراف معياري ب 0.592 والعبارات (24،25،22) تبين درجة تقييم عالية، بحيث أن متوسطاتها الحسابية محصورة في المجال [3.40 - 4.19] حسب نفس المقياس، وذلك على أن الشركة تضع مصلحة الزبون في اولى اهتماماتها وبنسبة موافقة 78.7 % ومتوسط حسابي 3.95 وانحراف معياري ب 0.817، وعلى أن الموظفون على علم ودراية بالرغبات والحاجات التأمينية للزبون وبنسبة موافقة 67.3% ومتوسط حسابي 3.83 وانحراف معياري ب 0.823، وعلى أن الشركة توفر مطويات ومواقع انترنيت تعرض فيها أنواع الخدمات وبنسبة موافقة 60.7 % ومتوسط حسابي 3.57 وانحراف معياري ب 0.999.

وبذلك فإن الزبائن يقيمون بعد التعاطف بدرجة عالية لانحصاره في المجال [3.40 - 4.19] حسب المقياس المستخدم، وذلك بمتوسط حسابي يقدر ب 4.06 وانحراف معياري 0.533 وهو مقياس تشتت إجابات الزبائن حول المتوسط الحسابي (0.533).

وعليه فإن تقييم الزبائن لبعدهم التعاطف كان بدرجة عالية.

من خلال تحليل إجابات العينة الخاصة بتقييم ابعاد جودة الخدمات في الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة الوادي نستنتج أن الزبائن يعتبرون كل من بعد الملموسية والاعتمادية ذات درجة عالية جدا، اما بعد الأمان والتعاطف ذات درجة عالية، وفيما يخص بعد الاستجابة كانت ذات درجة متوسط، والجدول التالي يبين التقييم الكلي لأبعاد جودة الخدمات في الشركة محل الدراسة.

الجدول رقم 21.2: تقييم عينة الدراسة لأبعاد جودة الخدمات التأمينية

الرقم	البعدهم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	التقييم
1	الملموسية	4.39	0.467	93.91%	عالية جدا
2	الاعتمادية	4.24	0.566	85.85%	عالية جدا
3	الاستجابة	3.37	0.642	48%	متوسط
4	الأمان	3.98	0.655	75.46%	عالية
5	التعاطف	4.06	0.533	81.45%	عالية
	المجموع	4.01	0.409	76.93%	عالية

المصدر: إعداد الطالبين اعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS.

ومن خلال الجدول السابق يتبين أن 76.93% من الزبائن يقيمون جودة الخدمات في الشركة على أنها ذات درجة عالية وذلك بمتوسط حسابي المقدر بـ 4.01 وانحراف معياري بـ 0.409 وهو مقياس تشتمت إجابات الزبائن حول المتوسط الحسابي 4.01 .

وبذلك فإن التقييم العام للزبائن لجودة خدمات التأمين في الشركة محل الدراسة كان بدرجة عالية.

#### ثانيا - تحليل البيانات المتعلقة برضا الزبائن عن الخدمات المقدمة من طرف الشركة

من أجل معرفة درجة الرضا لدى الزبائن طرح السؤال التالي:

- أشعر بالرضا عن الخدمات التي تقدمها الشركة.

وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتحديد درجة الرضا.

من الجدول التالي وزعت عينة الدراسة حسب درجات الرضا وذلك على مستوى الخدمات المقدمة من طرف

الشركة الجزائرية للتأمين CAAT الوادي.

الجدول رقم 22.2: توزيع عينة الدراسة حسب درجات الرضا

المجموع	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جدا	درجة الرضا
150	1	7	30	97	15	التكرار (زبون)
100	% 0.7	% 4.7	% 20	% 64.7	% 10	النسبة

المصدر: إعداد الطالبين اعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS.

تشير معطيات الجدول السابق أن 64.7% من الزبائن لديهم درجة رضا كبيرة على مستوى الخدمات المقدمة إليهم من طرف الشركة محل الدراسة، وأن 20% لديهم درجة رضا متوسطة، وأن 10% لديهم درجة رضا كبيرة جدا، والباقي منخفضة، وبحساب المتوسط الحسابي الذي قدر بـ 3.79 وهي درجة كبيرة من الرضا حيث تنحصر في المجال [3.40-4.19] حسب مقياس ليكرت.

### المطلب الثالث: اختبار الفرضيات وعرض النتائج

#### أولا: اختبار الفرضيات

#### 1- اختبار الفرضية الأولى: يعطي زبائن الشركة محل الدراسة الأولوية لبعدها الاعتمادية ثم الاستجابة ثم الأمان

ثم التعاطف ثم الملموسية في تقييمهم لمستوى الخدمات التأمينية.

لاختبار هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد الخمسة التي يعتمد عليها الزبائن في تقييمهم لجودة الخدمات التأمينية، والجدول التالي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد الخمسة كما يراها افراد عينة الدراسة:

الجدول رقم 23.2: ترتيب أبعاد جودة الخدمات التأمينية من وجهة نظر الزبائن

الترتيب	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	التقييم
1	الملموسية	4.39	0.467	%93.91	عالية جدا
2	الاعتمادية	4.24	0.566	%85.85	عالية جدا
3	التعاطف	4.06	0.533	%81.45	عالية
4	الأمان	3.98	0.655	%75.46	عالية
5	الاستجابة	3.37	0.642	%48	متوسط

المصدر: إعداد الطالبين اعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS.

تم اختبار هذه الفرضية باستعمال المتوسطات الحسابية والترتيب بناء على قيمة المتوسط الحسابي ونلاحظ من خلال الجدول السابق أن الزبائن عينة الدراسة يعطون الأولوية لبعدها الملموسية من وجهة نظرهم وذلك بمتوسط

حسابي قدره 4.39 وانحراف معياري قدره 0.467 وعليه فإن الزبائن يقيمون بدرجة عالية جدا جودة الخدمة التأمينية من ناحية هذا البعد، ويليه في المرتبة الثانية بعد الاعتمادية وذلك بمتوسط حسابي قدره 4.24 وانحراف معياري قدره 0.566 بدرجة عالية جدا، ثم في المرتبة الثالثة بعد التعاطف وذلك بمتوسط حسابي قدره 4.06 وانحراف معياري قدره 0.533 بدرجة عالية، ثم في المرتبة الرابعة بعد الأمان وذلك بمتوسط حسابي قدره 3.98 وانحراف معياري قدره 0.655 بدرجة عالية، ثم في المرتبة الخامسة يأتي بعد الاستجابة وذلك بمتوسط حسابي قدره 3.37 وانحراف معياري قدره 0.642 بدرجة متوسط.

بالتالي نستنتج ان ترتيب الابعاد من وجهة نظر الزبائن كان كما يلي: بعد الملموسية يليه الاعتمادية ثم التعاطف ثم الأمان ثم الاستجابة، مما يعني عدم صحة الفرضية الاولى.

بالتالي نرفض الفرضية الأولى القائلة: يعطي زبائن الشركة محل الدراسة الأولوية لبعدها الاعتمادية ثم الاستجابة ثم الأمان ثم التعاطف ثم الملموسية في تقييمهم لمستوى الخدمات التأمينية.

**2- اختبار الفرضية الثانية:** توجد علاقة ارتباط ايجابية معنوية بين أبعاد جودة الخدمات المتمثلة في (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الامان) ورضا الزبون.

تم اختبار العلاقة باستعمال معامل الارتباط بيرسون والجدول الآتي يوضح ذلك :

الجدول رقم 24.2: معامل الارتباط بين جودة الخدمات التأمينية ورضا الزبائن

جودة الخدمات	التعاطف	الأمان	الاستجابة	الاعتمادية	الملموسية		
0.706**	**0.521	**0.675	**0.324	**0.591	**0.396	Pearson	رضا الزبائن
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	Sig	
150	150	150	150	150	150	N	

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

المصدر: إعداد الطالبين اعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن هناك ارتباط طردي بين بعد الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف وتحقيق رضا الزبائن حيث قدر معامل الارتباط بين الملموسية ورضا الزبائن بـ  $r = 0.396^{**}$ ، أما بالنسبة لبعدها الاعتمادية  $r = 0.591^{**}$ ، قدر معامل الارتباط لبعدها الاستجابة  $r = 0.324^{**}$ ، قدر معامل الارتباط لبعدها الأمان بـ  $r = 0.675^{**}$ ، في حين قدر معامل الارتباط لبعدها التعاطف بـ  $r = 0.521^{**}$ ، حيث كانت مستوى المعنوية للأبعاد الخمسة أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهو ما يفسر عن وجود علاقة ارتباط طردي ذو دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمات التأمينية ورضا الزبائن.

ومن خلال الجدول كذلك يتضح لنا بأن البعد الذي اظهر اقوى علاقة ارتباط مع متغير رضا الزبائن هو بعد الامان ثم يليه بعد الاعتمادية ثم بعد التعاطف ثم بعد الملموسية، اما البعد الذي حصل على اقل علاقة ارتباط هو بعد الاستجابة.

و من خلال الجدول ايضا نلاحظ بان جودة الخدمات التأمينية لها علاقة ارتباط طردي قوي موجب ذات دلالة إحصائية برضا الزبائن بمعامل ارتباط:  $r = 0.706^{**}$  ، وكانت مستوى المعنوية أقل من مستوى (0.05).

وبصورة عامة وبناء على نتائج التحليل يتم قبول الفرضية الثانية التي تشير الى وجود علاقة ارتباط ايجابية معنوية بين أبعاد جودة الخدمات المتمثلة في (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الامان) ورضا الزبون.

**3-اختبار الفرضية الثالثة:** توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة الخدمات المتمثلة في (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الامان، التعاطف) ورضا الزبون.

تم اختبار هذه الفرضية باستعمال تحليل معامل الانحدار والجدول الآتي يوضح ذلك :

الجدول رقم 25.2: تحليل الانحدار

النموذج	قيمة الارتباط R	قيمة الارتباط R <sup>2</sup>	قيمة الخطأ المعياري	قيمة التغير في R <sup>2</sup>	قيمة F المستخدم	DF1	DF2	مستوى الدلالة SIG
1	0.731	0.535	0.493	0.535	33.101	5	144	0.00

المصدر: إعداد الطالبين اعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS.

من الجدول السابق تظهر قيمة الارتباط R بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة والتي تبلغ 0.731، كما تظهر في الجدول قيمة R<sup>2</sup> و R<sup>2</sup> المعدلة اللتان تدلان على مقدار المتغيرات المستقلة في التنبؤ بقيمة المتغير التابع والمقدرة بـ 0.535 بالنسبة لـ R<sup>2</sup> و 0.519 بالنسبة لـ R<sup>2</sup> المعدلة، إضافة إلى ذلك قيمة الخطأ المعياري الذي يبلغ 0.493، وتظهر قيمة التغير في R<sup>2</sup> بـ 0.535 والتي تدل على ما يساهم كل متغير من المتغيرات المستقلة في تفسير تباين المتغير التابع، كما يتضمن هذا الجدول قيمة F المستخدمة لاختبار دلالة قيمة المتغير في R<sup>2</sup> الخاصة بكل متغير من المتغيرات المستقلة، وفي العمود الأخير تظهر مستوى الدلالة  $SIG > 0.05$  وهي ذات دلالة احصائية.

الجدول رقم 26.2: تحليل تباين الانحدار "ANOVA"

SIG	F	Mean square	DF	Sum of Squares	Model
0.00	33.101	8.040	5	40.198	Regression
-	-	0.243	144	34.975	Residual
		-	149	75.173	Total

المصدر: إعداد الطالبين اعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS.

يوضح الجدول السابق تحليل تباين الانحدار الذي يمكن من خلاله اختبار دلالة  $R^2$  الكلية حيث يستدل على نسبة التباين الذي تفسره المتغيرات المستقلة من تباين المتغير التابع. نلاحظ قيمة  $SIG > 0.05$ ، إذ أن نسبة معامل التحديد  $R^2$  مقبولة احصائيا والتي تبلغ قيمتها 0.535 ويمكن الاعتماد على هذه المتغيرات المستقلة في التنبؤ بقيم المتغير التابع.

الجدول رقم 27.2: تحليل الانحدار<sup>a</sup> Coefficients

SIG	t	Beta	الخطأ المعياري	B	المتغير
0.212	-1.254	-	0.441	-0.554	Constant
0.526	0.636	0.045	0.108	0.068	الملموسية
0.011	2.585	0.216	0.105	0.271	الاعتمادية
0.001	3.270	0.190	0.064	0.210	الاستجابة
0.000	5.327	0.453	0.092	0.491	الامان
0.600	0.525	0.042	0.107	0.056	التعاطف

المصدر: إعداد الطالبين اعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS.

من الجدول السابق تظهر نتيجة تحليل الانحدار الذي يحتوي على ما يلي:

- معاملات المتغيرات المستقلة (B)
- الخطأ المعياري لكل معامل
- معاملات المتغيرات المستقلة بعد تحويلها إلى علامات معيارية Beta من خلال هذه القيمة يمكن معرفة أي المتغيرات لها أثر في المتغير التابع من خلال قيمة Beta المقابلة لكل متغير حيث يظهر أن المتغير الامان هو الأكبر أثرا لأن قيمة Beta المقابلة له هي الأكبر والتي تقدر بـ 0.453 يليه المتغير الاعتمادية بـ 0.216 ثم يليه متغير الاستجابة بـ 0.190 ثم يليه متغير الملموسية بـ 0.045 ثم متغير التعاطف بـ 0.042 ولهم أثر إيجابي. ويلاحظ في العمود الأخير قيمة SIG حيث أن:

✓ الملموسية، التعاطف  $0.05 <$  وبالتالي قيم هذه المتغيرات ليس لها تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية.

✓ الاعتمادية، الاستجابة، الأمان  $0.05 >$  وبالتالي قيم هذه المتغيرات لها تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية.

بالتالي نقبل الفرضية القائلة: توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين بعد الأمان، الاعتمادية والاستجابة ورضا الزبون.

## ثانيا: نتائج الدراسة الميدانية:

من خلال الدراسة الميدانية تم التوصل إلى النتائج التالية:

### 1 - بالنسبة للخصائص الديموغرافية

**1.1- الجنس:** من خلال الدراسة الميدانية لوحظ أن جنس الذكور كان المهيمن حيث بلغت نسبة الذكور 88.7% أما الإناث أخذت نسبة ضئيلة والمقدرة بـ: 11.3% ويرجع سبب انخفاض هذه النسبة لأن أغلب المالكين للسيارات هم من الرجال.

**2.1- السن:** نسبة زبائن الشركة الذين تبلغ أعمارهم بين 18-35 سنة 40.7%، وقدرت النسبة بـ 53.3% الذين تبلغ أعمارهم بين 36-55 سنة، أما فئة أكبر من 55 سنة فأخذت نسبة 6%.

### 3.1- المستوى العلمي:

هيمنة المستوى الجامعي حيث تقدر نسبة الزبائن الذين لديهم المستوى الجامعي حوالي 61.3% وهذا ما يبين صدق البيانات وقلة العشوائية في الإجابات، وذلك لسهولة فهمهم عبارات الاستمارة.

**4.1 - المهنة:** تشير الدراسة إلى أن أكثر من نصف زبائن الشركة محل الدراسة موظفين، وذلك بنسبة 56.7%، أما نسبة 34% فهم من المهن الحرة، ونسبة (6.7% و 2.7%) للمتقاعدين وبدون عمل على التوالي وهذا يدل على أن عملية تقييم الجودة في الشركة قد ارتبطت بالأنشطة التي يمارسونها.

### 2 - بالنسبة لخصائص التعامل مع الشركة

#### 1.2- عدد سنوات التعامل:

تقدر نسبة الزبائن الذين أمّنوا لأقل من سنة حوالي 16% ونسبة الزبائن الذين أمّنوا بين 1 سنة إلى 5 سنوات 54% والباقي لأكثر من 5 سنوات بنسبة 30% وبذلك تكون لديهم الخبرة في عملية تقييم الخدمات المقدمة من طرف الشركة.

#### 2.2- طبيعة التعاقد مع الشركة

تقدر نسبة الزبائن الذين أمّنوا بصفة اختيارية حوالي 62.7% ونسبة الزبائن الذين أمّنوا في إطار اتفاقية جماعية حوالي 37.3%، وبذلك تكون أغلبية الزبائن الذين أمّنوا بصفة اختيارية لديهم الحرية في عملية تقييم الخدمات المقدمة من طرف الشركة محل الدراسة.

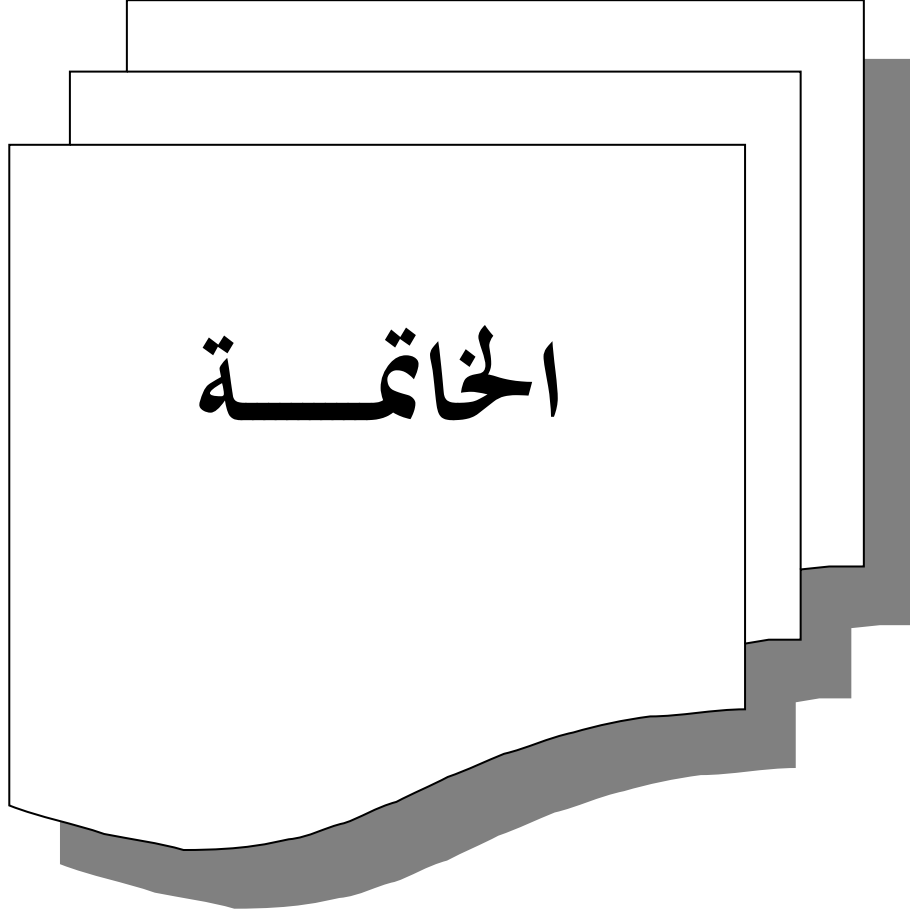
### 3- النتائج المتعلقة بتحليل إجابات عينة الدراسة

خلصت دراسة وتحليل إجابات عينة الدراسة والمتعلقة بعبارات وأسئلة الاستمارة والتي على أسسها تم اختبار الفرضيات إلى ما يلي:

- يقيم زبائن الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة الوادي بعدي الملموسية والاعتمادية بدرجة عالية جدا.
- يقيم زبائن الشركة بعد الاستجابة بدرجة متوسط، حيث يعتبرون أن الشركة لا تقدم عقود واضحة ودقيقة والموظفون غير مستعدون دوما لخدمة الزبائن رغم ضغوطات العمل وان الشركة لا تأخذ بمبدأ السرعة في الرد على شكاوى الزبائن.
- بالنسبة لبعدي التعاطف والأمان حيث كان التقييم بدرجة عالية.
- يعطي زبائن الشركة محل الدراسة الأولوية لبعدي الاعتمادية ثم الاستجابة ثم الأمان ثم التعاطف ثم الملموسية في تقييمهم لمستوى الخدمات التأمينية.
- بالنسبة لرضا الزبائن على جودة الخدمات المقدمة إليهم من طرف الشركة محل الدراسة، ان 64.7 % من الزبائن لديهم درجة رضا كبيرة و 20 % لديهم درجة رضا متوسطة، و 10% لديهم درجة رضا كبيرة جدا.
- هناك علاقة ارتباط ايجابية معنوية بين أبعاد جودة الخدمات التأمينية ورضا الزبون.
- بالنسبة لرضا الزبون عن جودة الخدمات المقدمة من طرف الشركة حيث أن كل من الابعاد: الأمان والاعتمادية والاستجابة لها تأثير ايجابي على رضا الزبون، اما بعدي الملموسية والتعاطف ليس لهم تأثير معنوي.

## خلاصة الفصل:

بعد الدراسة التطبيقية للشركة الجزائرية للتأمينات ووكالة الوادي، والاطلاع على أهم الأنشطة التي تمارسها، والأخطار التي تقوم بتأمينها، وتطرقنا في هذا الفصل الى دراسة وتحليل البيانات واختبار الفرضيات وعرض النتائج المتعلقة بتقييم جودة الخدمات التأمينية من وجهة نظر زبائن الشركة، وقد اقتصرت الدراسة على 150 استبيان صالح للتحليل الإحصائي من أصل 170 استبيان، تم استخدام الأساليب الإحصائية، كالاستعانة ببرنامج SPSS من اجل اختبار فرضيات الدراسة و جمع البيانات وتحليلها بهدف الوصول إلى النتائج التي مكنتنا من استنتاج قبول بعض الفرضيات ورفض أخرى.



الخاتمة

## الخاتمة :

تم التطرق من خلال هذه الدراسة إلى العديد من الجوانب التي تدخل ضمن إطار تقييم جودة الخدمة التأمينية في شركات التأمين، بحيث تناولت الدراسة الخدمة التأمينية وخصائصها بالإضافة إلى استعراض أنواع الخدمة، وتم الوقوف أيضا على جودة الخدمة وأبعادها الخمسة المعتمدة من طرف الباحثين بالإضافة إلى تقييم جودة الخدمات التأمينية من وجهة نظر الزبائن وأهميتها ونماذج قياسها، وكان الغرض من كل هذا هو إدراج الجانب المفاهيمي للدراسة من أجل توضيح اتجاه الدراسة والوقوف على وجهة نظر الزبائن وتقييمهم لجودة الخدمة التأمينية المقدمة من طرف الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة الوادي والعلاقة الرابطة بين متغيرات الدراسة، وقد تم طرح الإشكالية الرئيسية التالية: "كيف يمكن تقييم جودة خدمات التأمين من وجهة نظر زبائن الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة الوادي؟"

## أولا: اختبار الفرضيات

من خلال الدراسة تم اختبار الفرضيات كما يلي:

- نفي صحة الفرضية الأولى: أن الزبائن عينة الدراسة يعطون الأولوية لبعد الملموسية ثم الاعتمادية ثم التعاطف ثم الأمان ثم الاستجابة في تقييمهم لمستوى الخدمات التأمينية.
- اثبات صحة الفرضية الثانية "توجد علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة الخدمات التأمينية ورضا الزبون".
- اثبات صحة الفرضية الثالثة بالنسبة لرضا الزبون عن جودة الخدمات المقدمة من طرف الشركة يتحدد وفقا للأبعاد الخمس المعتمدة، حيث أن كل من الأبعاد: الأمان والاعتمادية والاستجابة لها تأثير إيجابي على رضا الزبون، اما بعدي الملموسية والتعاطف ليس لهم تأثير معنوي.

## ثانيا: النتائج:

من خلال دراستنا توصلنا الى نتائج نظرية ونتائج تطبيقية

## النتائج النظرية للدراسة

- أهمية التأمين والدور الإيجابي الذي يؤديه في دفع عجلة التنمية الاقتصادية
- تبين أن للخدمة التأمينية خصائص ذات طبيعة خاصة وهذا ما يجعلها متميزة عن باقي الخدمات.
- مفهوم الجودة في مجال الخدمة التأمينية يرتبط بقدرة الشركة على الوفاء باحتياجات الزبائن ويعتبر هذا الأخير عنصرا فعالا في تقييم جودة الخدمة التأمينية.

- لكي يكون نشاط التأمين منتظما، فلا بد من وجود رقابة تهدف إلى ترقية وتطوير نشاطات القطاع والسعي لتحسين نوعية الخدمات.

### النتائج التطبيقية للدراسة

- يقيم زبائن الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة الوادي بعدي الملموسية والاعتمادية بدرجة عالية جدا.
- يقيم زبائن الشركة بعدي التعاطف والأمان بدرجة عالية.
- بالنسبة لبعدي الاستجابة كان التقييم بدرجة متوسط.
- يعطي زبائن الشركة محل الدراسة الأولوية لبعدي الملموسية ثم بعد الاعتمادية ثم بعد التعاطف ثم بعد الأمان ثم بعد الاستجابة في تقييمهم لمستوى الخدمات التأمينية.
- توجد علاقة ارتباط ايجابية بين أبعاد جودة الخدمات التأمينية ورضا الزبون.
- توجد علاقة تأثير معنوية بين أبعاد جودة خدمات التأمينية ورضا الزبون.

### ثالثا: التوصيات :

في ظل النتائج التي توصلنا اليها بخصوص الموضوع فإننا نضع التوصيات التالية: على الشركة ان تحاول تحقيق الأهداف التالية:

- نشر ثقافة الجودة بين جميع الموظفين
- وجوب الاهتمام بشكاوى الزبائن، والعمل على تحويل الشكاوي الى فرص حيث يمكن من خلالها مواكبة التغيرات الحاصلة والرغبات والتوقعات.
- ضرورة الاعتماد والاهتمام بتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن لكي تحافظ الشركة على التنافس ولتكون الخدمات المقدمة بمستوى طموحهم، وذلك من خلال معرفة وجهة نظر الزبائن حولها
- تحقيق الحفاظ على جودة الخدمة لتلبية حاجات ورغبات الزبائن بشكل مستمر.
- منح الثقة للزبائن في تقييمهم لمستوى جودة الخدمات المقدمة.
- سرعة الاستجابة لرغبات الزبائن وتوقعاتهم
- ان تقدم الشركة عقود واضحة ودقيقة .
- على الشركة ان تسدد مبالغ التعويض في أقرب الآجال

## رابعاً: آفاق الدراسة:

نشير في الأخير أن مجال البحث واسع وعميق ويمكن دراسته من جوانب أخرى لذا فإننا نقترح بعض المواضيع

ذات الصلة بموضوع البحث والتي يمكن أن تكون عناوين لبحوث مستقبلية كما يلي :

- تقييم جودة الخدمة التأمينية من وجهة نظر الإدارة.
- تحليل العلاقة بين جودة الخدمة المدركة ورضا الزبائن.
- أثر بعد الملموسية في تحقيق رضا الزبائن بشركات التأمين.

في الأخير نسأل المولى عز وجل أن نكون قد وفقنا في اختيار ومعالجة الموضوع.



# قائمة المراجع

## أولاً: المراجع باللغة العربية.

## 1- الكتب:

- إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه، مبادئ التأمين، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006.
- احمد محمد لطفي احمد، نظرية التأمين، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007.
- أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، ط 1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- أنور طلبة، العقود الصغيرة - عقد التأمين -، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2004.
- بهاء بهيج شكري، إعادة التأمين بين النظرية والتطبيق، ط 1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- بهاء بهيج شكري، التأمين في التطبيق والقانون والقضاء، ط 1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- توفيق محمد عبد المحسن، تخطيط ومراقبة جودة المنتجات، دار النهضة العربية، القاهرة، 2001.
- ثابت عبد الرحمان ادريس، "كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية: مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم"، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2006.
- جمال الدين مرسي، مصطفى أبو بكر، دليل فن خدمة العملاء ومهارات البيع، الدار الجامعية، مصر، 2004.
- جورج ريجدا، مبادئ إدارة الخطر والتأمين، ترجمة: محمد توفيق البلقيني، إبراهيم محمد مهدي، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006.
- حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، التأمين وإدارة الخطر، ط 1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008.
- ديفيد بلاند، التأمين: الأسس والممارسة، ترجمة: حسين يوسف العجمي، ط 1، معهد البحرين للدراسات المالية، البحرين، 1998.
- رمضان أبو السعود، أصول التأمين، ط 2، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000.
- زياد رمضان، مبادئ التأمين، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1998.
- زيد منير عبوي، إدارة التأمين والمخاطر، ط 1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- سامي عفيفي حاتم، التأمين الدولي، ط 1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 1986.
- سونيا محمد البكري، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية، مصر، 2003.
- شريف محمد العمري، محمد محمد عطا، الأصول العلمية والعملية للخطر والتأمين، ط 1، جامعة الملك فيصل، السعودية، 2012.
- شهاب احمد جاسم العنكي، المبادئ العامة للتأمين، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2005.
- صالح بن حمد العساف، المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان، الرياض، 1995.
- طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003.
- عبد الرزاق بن خروف، التأمينات الخاصة في التشريع الجزائري، ج 1، ط 1، الجزائر، 2002.
- عبد الستار أحمد العلي، إدارة الإنتاج والعمليات، دار وائل للنشر، عمان، 2000.
- عبد القادر جعفر، نظام التأمين الإسلامي، ط 1، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 2006.
- عبد القادر عطير، التأمين البري بالتشريع الأردني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.
- عبد اللطيف محمود آل محمود، التأمين الاجتماعي في ضوء الشريعة الإسلامية، ط 1، دار النفائس، بيروت، لبنان، 1994.
- على السلمي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 9000، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1995.
- علي المشاقبة وآخرون، إدارة الشحن والتأمين، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
- عيد أحمد أبو بكر، دراسات وبحوث في التأمين، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- عيد أحمد ابوبكر، وليد إسماعيل السيفو، إدارة الخطر والتأمين، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- مأمون الدراكة، إدارة الجودة الشاملة، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2001.
- مأمون السلطي، سهيلة إلياس، دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة الجودة - الأيزو 9000، دار الفكر بدمشق، الطبعة الأولى 1995.
- محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر، عمان، 2003.
- محمد إسماعيل عمر، أساسيات الجودة في الإنتاج، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2000.
- محمد جودت ناصر، إدارة أعمال التأمين بين النظرية والتطبيق، دار مجدلاوي للنشر، عمان، الأردن، 1998.

- محمد حسين منصور، أحكام التأمين، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 1999.
- محمد كامل درويش، إدارة الأخطار وإستراتيجيات التأمين المتطورة في ظل اتفاقية الجات، دار الخلود، بيروت، لبنان، 1996.
- محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية والمصرفية، المجلد 6، ط 1، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2008.
- مختار الهانس، إبراهيم عبد النبي حمودة، مبادئ الخطر والتأمين، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001.
- مختار الهانس، إبراهيم عبد النبي حمودة، مقدمة في مبادئ التأمين بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002.
- مصطفى محمد الجمال، أصول التأمين (عقد الضمان)، ط 1، منشورات الخليلي، بيروت، لبنان، 1999.
- معراج جديدي، محاضرات في قانون التأمين الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
- معراج جديدي، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ط 5، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007.
- منعم الخفاجي، مدخل لدراسة التأمين، ط 1، مكتبة التأمين العراقي، العراق، 2014.
- موسى اللوزي، التطوير التنظيمي - أساسيات ومفاهيم حديثة، ط 1، دار وائل لنشر، القاهرة، 1999.
- نبيل مختار، موسوعة التأمين، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2005.
- هاني حامد، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2002.

## 2- الدوريات والمجلات:

- افتخار عبد جبار، جودة الخدمات التأمينية وأثرها على رضا الزبون - دراسة تحليلية للأراء عينية من زبائن شركة التأمين العراقية، فرع الديوانية، جامعة القادسية، قسم إدارة الأعمال كلية الإدارة والاقتصاد، 2010.
- ثابت عبد الرحمان ادريس، "قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت"، في المجلة العربية للعلوم الإدارية، الكويت، مجلس النشر العلمي، المجلد الرابع، العدد الأول، نوفمبر 1996.
- عاطف عبد المنعم وآخرون، تقييم وإدارة المخاطر، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، كلية الهندسة، جامعة القاهرة، 2008.
- م. م. إسلام طالب محمد صالح، اثر تقييم جودة الخدمات المصرفية في رغبة الزبون لأقتنائها حالة دراسية في احد المصارف مجلة منصور، العدد 14، الجزء الثاني، 2010.
- نور الهدي محمددين عبد الرحمن، جودة الخدمات التأمينية وأثرها على رضا العملاء دراسة حالة الشركة التعاونية للتأمين - المملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية، كلية الدراسات التجارية، العدد 15، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2010.

## 3- القوانين والتشريعات:

- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، المادة 01 من الأمر رقم 03-12 المؤرخ في 26 أوت 2003، المتعلق بالتأمين على الكوارث الطبيعية.
- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الأمر رقم 74-15 المؤرخ في 30 جانفي 1974 المتعلق بالزامية التأمين على السيارات.
- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الأمر رقم 95 - 07 المؤرخ في 25 جانفي 1995 المتعلق بالتأمينات.
- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 13، الأمر رقم 95 - 07 المؤرخ في 25 جانفي 1995 المتعلق بالتأمينات.
- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 15، القانون رقم 04-06 المؤرخ في 20 فبراير 2006 يعدل ويتمم الأمر رقم 07 - 95 المؤرخ في 25 جانفي 1995 المتعلق بالتأمينات، الجزائر، 2006.
- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 75، المرسوم التنفيذي رقم 07-364 المؤرخ 28 نوفمبر 2007 يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة المالية، الجزائر، 2007.
- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، المادة 61 من القانون رقم 04-06 المؤرخ في 20 فبراير 2006.
- رئاسة الجمهورية، الأمانة العامة للحكومة، القانون المدني، الجزائر، 2007.

## 4- المقابلات:

- جمال عبيد، مدير وكالة La CAAT بالوادي، (مقابلة شخصية).
- نخوة عمار، رئيس مصلحة التعويضات بوكالة La CAAT الوادي، (مقابلة شخصية).

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:**1- Les Ouvrages:**

- Alain Tosseti, **Assurance: comptabilité, réglementation, actuariat**, 2<sup>eme</sup> édition, Economica, Paris, 2002.
- Boualem Tafiani Messaoud: **Les Assurances en Algérie**, OPU, Alger, 1987.
- Cattan Michel, **Maîtriser les processus de l'entreprise**, guide opérationnel, les éditions d'organisation, Paris, 2000
- KPMG, **Guide des Assurances en Algérie Edition 2015**, Alger, 2015.
- Lambert Faivre Yvonne, **Droit des assurances, édition Dalloz**, Paris, 2001.
- Ministère de finance, Direction générale du trésor, Direction des Assurances, **Activité des Assurances en Algérie 2015**, Alger, 2016.

**2- Rapports et Séminaires:**

- Ministère des finances, Direction générale du trésor, Direction des Assurances: **Activité des Assurances en Algérie Année 2012**, Alger, 2013.
- Ministère des finances, Direction générale du trésor, Direction des Assurances: **Activité des Assurances en Algérie Année 2013**, Alger, 2014.
- Ministère des finances, Direction générale du trésor, Direction des Assurances: **Activité des Assurances en Algérie Année 2014**, Alger, 2015.
- Ministère des finances, Direction générale du trésor, Direction des Assurances: **Activité des Assurances en Algérie Année 2015**, Alger, 2016.
- CONSEIL NATIONAL DES ASSURANCES « CNA », Alger.
- Compagnie Algérienne Des Assurances, **Rapport Annuel 2012**, Algérie, 2013.
- Compagnie Algérienne Des Assurances, **Rapport Annuel 2013**, Algérie, 2014.
- Compagnie Algérienne Des Assurances, **Rapport Annuel 2014**, Algérie, 2015.
- Compagnie Algérienne Des Assurances, **Rapport Annuel 2015**, Algérie, 2016.
- Compagnie Algérienne Des Assurances, **Rapport Annuel 2016**, Algérie, 2017.
- Publication éditée à l'occasion du 23ème Anniversaire de la création de LA CAAT, 2009.

**3- Les Ouvrages électroniques:**

- <http://www.cagex.dz/risque.html>.
- <http://www.caat.dz>. الموقع الالكتروني للشركة الجزائرية للتأمينات



الملاحق

ملحق رقم: (01)  
استمارة الاستبيان

جامعة الشهيد حمة لخضر - الوادي  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استمارة موجهة للزبائن المؤمن لهم في فرع التأمين على السيارات بالشركة الجزائرية  
للتأمينات CAAT وكالة الوادي

رقم الاستمارة:

تحية طيبة، وبعد:

تهدف الدراسة لتقييم جودة خدمات التأمين من وجهة نظر الزبون، والمقدمة من طرف  
الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة الوادي .

لذا نتقدم إلى سيادتكم بهذا الاستبيان بهدف التعرف على آرائكم حول مستوى جودة الخدمة  
المقدمة، فالرجاء منكم الإجابة على الأسئلة علما أن المعلومات سوف تستخدم لأغراض علمية  
بحثة.

شكرا على حسن تعاونكم

### ملاحظة

يرجى وضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة

اشراف الدكتور :

حمزة بالي

- إعداد الطالبين:

عبد الرؤوف منصور

يوسف ديدي

أولا - معلومات عامة حول الزبون

**1- الجنس:**

ذكر

أنثى

**2- السن:**

من 18 – 35 سنة

من 36 – 55 سنة

أكثر من 55 سنة

**3- المستوى العلمي:**

اقل من ثانوي

ثانوي

جامعي

**4 - المهنة:**

موظف

مهنة حرة

بدون عمل

متقاعد

**5- هل أنت متعاقد مع شركة CAAT**

اختياريا (بصفة حرة)

في إطار اتفاقية جماعية

**6- ما مدة تعاملك مع الشركة ؟**

اقل من سنة

من 1 - 5 سنوات

أكثر من 5 سنوات

## ثانياً: آراء الزبائن حول مستوى الخدمات المقدمة من طرف شركة CAAT وكالة الوادي

الرقم	العبرة	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الملموسية: كل ما يتعلق بالمواد الملموسة، مثل التجهيزات والمعدات المتطورة والقاعات الملائمة وأماكن توقف السيارات والمظهر العام						
1	تصميم الشركة مناسب يسهل أداء العمل والاتصال مع الموظفين					
2	مظهر مقدمي الخدمة لائق					
3	قاعات الانتظار مكيفة ونظيفة					
4	وجود موقف للسيارات آمن					
5	تجهيزات ومعدات الاتصال والمعلوماتية متطورة وحديثة					
6	موقع وكالة CAAT إستراتيجي					
الاعتمادية: يدل على صدق الشركة اتجاه زبائنها في الوفاء بالوعود وذلك بتقديم الخدمات والأداء الصحيح دون أخطاء						
7	عمال الشركة منضبطون من حيث مواقيت العمل					
8	العمال حريصون على تقديم الخدمة بالشكل الأمثل والدقيق					
9	يدير الشركة مؤطرين أكفاء					
10	توفر الشركة عدد كاف من العمال المؤهلين					
الاستجابة: مدى سرعة استجابة الموظفين لمطالب الزبائن والاهتمام بمشاكلهم والرد على الشكاوى في أقصر الآجال						
11	تقدم الشركة عقود واضحة ودقيقة					
12	الموظفون مستعدون دوماً لخدمة الزبائن رغم ضغوطات العمل					
13	فترة الانتظار لتلقي الخدمة قصيرة					
14	الشركة تسدد مبلغ التعويض في أقرب الآجال					
15	الشركة تأخذ بمبدأ السرعة في الرد على شكاوى الزبائن					

الأمان: مدى الأمان الذي يشعر به الزبائن عند تعاملهم مع الشركة من خلال ثقتهم في الموظفين وتوفير المعرفة للإجابة على استفساراتهم						
					16	تقتك بالشركة تامة وكاملة
					17	قسط التأمين مناسب من حيث القيمة
					18	الضمانات التي تعتمدها الشركة تمتاز بالمصداقية
					19	معاملات الشركة تتسم بالأمان
					20	تشعر بالأمان عند التعامل مع الشركة
التعاطف: وهي تعبر عن مدى الاهتمام بالزبائن وتقدير ظروفهم والتعاطف معهم ومعرفة حاجاتهم وتلبيتها						
					21	الموظفون يقدمون توجيهات ونصائح للزبائن
					22	تضع الشركة مصلحة الزبون في اولى اهتماماتها
					23	أوقات دوام المؤسسة مناسبة
					24	توفير مطويات ومواقع انترنت تعرض فيها أنواع الخدمات بالشركة
					25	الموظفون على علم ودراية بالرغبات والحاجات التأمينية للزبون
					26	حسن معاملة الزبائن واحترامهم وتقدير ظروفهم

### ثالثا- تحديد درجة رضا الزبون عن جودة الخدمات المقدمة من طرف شركة CAAT وكالة الوادي

- اشعر بالرضا عن الخدمات التي تقدمها الشركة

- درجة الرضا كبيرة جدا  
 درجة الرضا كبيرة  
 درجة الرضا متوسطة  
 درجة الرضا منخفضة  
 درجة الرضا منخفضة جدا

ملحق رقم: (02)  
قائمة الأساتذة المحكمين

## قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	الدرجة العلمية	اسم الاستاذ
جامعة المسيلة	أستاذ محاضر - أ -	طارق قندوز
جامعة ورقلة	أستاذ محاضر - أ -	عمر موساوي
جامعة الوادي	أستاذ محاضر - أ -	رياض ريمي
جامعة الوادي	أستاذ محاضر - أ -	احمد تي