



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الشهيد حمة لخضر - الوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس
*قسم: علوم التسيير
*تخصص: إدارة مالية

الأساليب الحديثة لإدارة و تنظيم مخاطر شركات التأمين
دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمينات SAA
وكالة جامعة

اشراف الاستاذ:

ديدة كمال 

من اعداد الطلبة :

الزروق أسامة 

قسوم بوصيري 

السنة الجامعية: 2018/2017

شكر وعرفان

قال الله تعالى ((ولئن شكرتم لأزيدنكم))

الحمد والشكر لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل وانعم علينا نعمة العلم وهدانا إلى

نوره ويسر لنا المصاعب

قال رسول الله- صلى الله عليه وسلم- ((من لم يشكر الناس لن يشكر الله))

نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من الأولياء الأكارم

من باب العرفان بالجميل نتقدم بالشكر والتقدير إلى الذي لم يبخل علينا بنصائحه وتوجيهاته

القيمة

الذي جعل من الصعب سهلاً ومن المقعد مبسطاً، بتقديمه نماذج صحيحة وطرق

واضحة في العمل الذي أجهد نفسه وقلمه مسخراً بذلك وهنا من بحر علومه ومعرفته

أستاذنا الفاضل المشرف ديدة كمال على نصائحه وإرشاداته الصائبة والقيمة

وشكر موصول إلى الأستاذ الفاضل بالي مصعب الذي مدنا بالمعلومات اللازمة لإتمام هذا العمل

إلى كل الأساتذة الذين درسونا

شكرو وتقدير لكل هؤلاء ولكل من مد يد العون لنا

كما لا ننسى شكر كل عمال شركة SAA كل باسمه لما قدموه لنا من تسهيلات من أجل الحصول
المعلومات الكافية واللازمة في إطار هذا العمل ، ونخص بالذكر السيد فيصل عمارني والسيد خير

الدين بن علي

وفي الأخير نحتسب هذا العمل لله ولا نزكي على الله عملاً راجين منه أن يجعله من صالح الأعمال

وأن ينفع به كل من يلتمس طريق العلم به والله الحمد.

الإهداء

قال تعالى: "وبالوالدين إحسانا"

إلى من وددت أبد الدهر أن يبقى أمام ناظري ويشهد أفراحي

إلى من علمني معنى الحياة والحياة

إلى من علمني التسامح وسعة القلب ،،،، فيعجز لساني عن ذكرها

إلى من يفيض حنانها على قلبي وتسيل دمعها على خدي ،،،، فتقر عيني لرؤيتها

وصبرت من أجل وصولي إلى هذا المقام أُمي الغالية حفظك الله

إلى غرس فيا بذور العلم والأدب

ودلني إلى سبيل التقوى والموعظة الحسنة

ووهب لي أسباب النجاح

إلى من فطرني المولى على حبه والإحسان إليه....

أبي الغالي حفظه الله

إلى نبع الحنان وبحر الأمان التي رافقتني دعواتها دائما إلى التي لو أفنيت عمري

لأرضيها لما وفيت حقها " جدتي "

إلى إخوتي وأخواتي الذين مهما قلت وكتبت عنهم لن أوفيهم حقهم

إلى أصدقائي، وكل من وقف بجاني من أجل إتمام هذا

إلى كل الأحبة والأقارب إلى كل عائلة قسوم، صغيرا وكبيرا

وإلى كل الذين يسعهم قلبي ولم تسعهم أوراق مذكرتي هذه.

إليكم جميعا أهدي ثمرة جهدي هذه.

بوصيري

الإهداء

قال تعالى : "وبالوالدين إحسانا "

الى من كلله الله بالهيبه والوقار.. إلى من علمني العطاء بدون انتظار.. إلى من أحمل أسمه بكل افتخار.. أرجو من الله أن يمد في عمرك لتري ثماراً قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد..

إليك يا تاج رأسي : أبي الغالي حفظك الله

إلى ملاكي في الحياة .. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني .. إلى بسمه الحياة وسر الوجود

إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب

إليك يا نور حياتي : أمي الحبيبة حفظك الله

إلى أخي ورفيق دربي في هذه الحياة ، معك أكون أنا ، ودونك أكون مثل

أي شيء ، إلى من أرى التفاؤل بعينه والسعادة في ضحكته .. في نهاية

مشواري أريد أن أشكرك على مواقفك النبيلة إلى من تطلعت لنجاحي بنظرات الأمل.

إليك يا : أخي العزيز

إلى زهرة النرجس التي تفيض حباً ونقاءً وعطراً.. إلى القلب الطاهر الرقيق والنفس البريئة إلى رياحين

حياتنا.. إلى سندي وقوتي إلى صغیرتي وأمیرتي إلى من تنير البيت بوجودها

إليك يا كنز العائلة : أختي العزيزة

إلى الإخوة والأخوات ، إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينابيع

الصدق الصافي إلى من معهم سعدت ، وبرفقتهم في دروب الحياة الحلوة

والحزينة سرت إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير من وقفوا بجاني

إليكم يا : أصدقائي كل باسمه

وإلى كل من ذكرهم قلبي ونسأهم قلبي

أهدي ثمرة جهدي هذا العمل المتواضع.

أسامة

فهرس المحتويات

شكر و عرفان.....	
الإهداء.....	
فهرس الجداول والأشكال والملاحق.....	
المقدمة.....	أ
الفصل الأول: مفاهيم عامة حول التأمين وإدارة مخاطر في شركات التأمين.....	
تمهيد :.....	7
المبحث الأول : مفاهيم أساسية لتأمين.....	8
المطلب الأول : نشأة و مفهوم التأمين.....	8
المطلب الثاني : أنواع التأمين :.....	9
المبحث الثاني : إدارة المخاطر في شركات التأمين.....	11
المطلب الأول : مفهوم إدارة المخاطر في شركات التأمين.....	11
المطلب الثاني : دور ادارة المخاطر في شركات التأمين.....	12
المطلب الثالث : طبيعة المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين.....	13
خلاصة الفصل :.....	15
الفصل الثاني : دراسة تطبيقية لشركة التأمينات « SAA » وكالة جامعة.....	
تمهيد :.....	16
مبحث الأول : تقديم شركة ال "SAA" :.....	17
المطلب الأول : تعريفها ونشأتها :.....	17
المطلب الثاني : أهداف ووظائف الوكالة SAA.....	21
المطلب الثالث : أساليب وطرق عمل شركة SAA.....	23
المبحث الثاني : طبيعة المخاطر ومعالجتها من طرف ال SAA :.....	26
المطلب الأول : مفهوم الخطر من وجهة نظر الشركة "SAA" :.....	26
المطلب الثاني : طبيعة المخاطر بالنسبة لشركة التأمينات ال SAA :.....	26
المطلب الثالث : أساليب معالجة المخاطر من طرف شركة ال SAA :.....	28
خلاصة الفصل :.....	31
الخاتمة.....	
قائمة المراجع.....	
الملاحق.....	

فهرس الجداول والأشكال والملحق

الأشكال:

الصفحة	الشكل
18	الشكل 1: الهيكل التنظيمي العام للشركة الوطنية للتأمين SAA و توزيعها جهويا
20	الشكل 2: الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين وكالة جامعة رمز 3305
23	الشكل 03 : سجل رموز حسابات التأمين في SAA
25	الشكل 04 : الواجهة الخاصة ببرنامج الـ ORASS
25	الشكل 05 : يمثل نافذة الخاصة بمعلومات المخالصة التأمين للبرنامج ORASS

الجداول:

الصفحة	الجدول
28	الجدول 01: يوضح رقم الأعمال بين المؤسسات لسنة 2016/2015

الملحق

الرقم	الملحق
01	بيان حادث المسؤولية المدنية
02	معاينة ودية لحادث السيارة
03	Déclaration d'accident « risques divers »

المقدمة

إن شركات التأمين كباقي شركات الأعمال و المؤسسات الاقتصادية تسعى دائما إلى ممارسة أنشطتها بطرق تساعد على تحقيق أهدافها المتعددة ، لكن بالمقابل هناك العديد من العوائق و المخاطر التي تعترض هذه الشركات ، سواء على مستوى النشاطات الحالية أو المستقبلية ، و بما أن شركات التأمين جزء من شركات الأعمال المنسوبة للمؤسسات المالية المتواجدة في المجال الاقتصادي ، و نظرا للمكانة التي تتحملها من خلال الأدوار التي تلعبها في تأمين الأخطار التي يتعرض لها الأفراد و المؤسسات ، فإن المخاطر التي توجهها تشكل مصدر تهديد دائم ، يدفعها إلى الاهتمام بها من خلال اللجوء إلى إرادتها حسب ظروف التي تعيشها و المحيطة بها و بالوسائل المتوفرة لديها ، لذا تعد إدارة المخاطر من أهم الانشغالات الحالية التي تعمل المؤسسات المالية على تأسيسها ، و شركات التأمين هي أيضا تسعى من أجل البقاء .

أما بالنسبة للجزائر فالتحول الذي يشهده قطاع التأمين في مختلف جوانبه التنظيمية و الهيكلية و التشريعية ، أدى إلى حدوث تطور متدرج فيه ، خاصة بعد الإصلاحات التي طرأت عليه ، بدأ من فتح المجال للخواص ، وخلق شركات جديدة و شبكات وسطاء موزعة على مختلف مناطق الوطن ، و العمل على تنوع المنتجات التأمينية ، وصولا إلى العمل على جلب الشركات الأجنبية ، هذا الوضع يدفع شركات التأمين الجزائرية للوقوف على مستوى أدائها و مدى موافقتها بين حقوقها و التزاماتها ، و معرفة المخاطر التي تتعرض لها و المحيطة بها من مختلف الجوانب و في ميادين نشاطاتها، و التركيز على مختلف الجوانب ، و ذلك بدراستها و تقييمها و محاولة التنبؤ بها ، قصد التخلص أو التخفيف من آثارها إن أمكن ذلك ، قبل الوقوع في مخاطر لا يمكن تحملها .

الإشكالية الرئيسية :

في سعينا لدراسة إدارة مخاطر شركات التأمين تبعا للتطورات الجارية في مجال التأمينات ارتأينا إلى تركيز محور دراستنا حول الإشكالية التالية

_ ماهي الأساليب الحديثة لإدارة وتنظيم مخاطر شركات التأمين ؟

يتفرع هذا السؤال إلى أسئلة فرعية تتمثل في :

1- ماذا نقصد بالتأمين؟

2- ما هو مفهوم إدارة المخاطر في شركات التأمين وطبيعتها ، ودورها؟

3- ماهي أهم الأساليب المتبعة في مواجهة الأخطار التي تتعرض لها شركات التأمين؟

4- هل تلتزم شركات التأمين بأساليب إدارة المخاطر؟

فرضيات البحث :

- ربما التأمين هو عملية تغطية الأخطار والأضرار التي يتعرض لها الأشخاص في حياتهم اليومية .
- يمكن توضيح ما يعنيه إدارة المخاطر في شركات التأمين فهي المحرك الرئيسي الذي يعمل على إدارة وتنظيم المخاطر حسب نوعها وحدتها .
- ربما تنوع الأخطار يضع شركات التأمين في حتمية وضع أساليب جديدة من أجل التقليل من المخاطر .

أهداف البحث : يهدف هذا البحث إلى:

- توضيح أهمية التأمين في حياة الفرد والمجتمع .
- إبراز دور إدارة المخاطر في شركات التأمين ودورها الفعال في التقليل من حدة الأخطار .
- التعرف على المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين.
- جعل هذا البحث كمرجع للباحثين .

أسباب اختيار الموضوع :

- حداثة الموضوع وقلة الدراسات التي اهتمت به.
- أهمية موضوع التأمين لأنه قطاع حساس ومهم بالنسبة للنشاط الاقتصادي.
- من أجل معرفة الأساليب المتبعة من طرف شركات التأمين لدفع الاخطار التي توجهها.
- الميول لهذا القطاع (قطاع التأمين)

تقسيم البحث : ومن أجل هذه الدراسة فقد قسمنا هذه المذكرة إلى فصلين:

الفصل الأول قسمناه إلى مبحثين تطرقنا في المبحث الأول إلى التأمين وأنواعه بصفة عامة ام في المبحث الثاني تطرقنا إلى المخاطر في شركات التأمين ، اما الفصل الثاني فكان دراسة تطبيقية حول شركة ال SAA حيث قمنا بالتعريف بالمؤسسة في المبحث الأول وفي المبحث الثاني كانت دراستنا حول أهم المخاطر التي تعرضت لها الشركة .

المنهج المتبع : بغية الالمام والاحاطة بمختلف جوانب الموضوع وتحليل ابعاده وللإجابة على اشكالية الدراسة وتساؤلاتها وإثبات او نفي الفرضيات الموضوعية ، فقد اتبعنا المنهج الوصفي والتحليلي مع عدم خلوه من المنهج التاريخي خاصة الموافقة لدراسة الحالة في الجانب التطبيقي .

صعوبات البحث :

- عدم وجود المراجع الكافية للدراسة على هذا الموضوع.
- عدم وجود مراجع نظرية وتطبيقية أي مكتبة خاصة داخل شركة ال (SAA) لتسهيل الدراسة.
- عدم وجود أرقام وإحصائيات دقيقة .

الفصل الأول

مفاهيم عامة حول التأمين وإدارة المخاطر

في شركات التأمين

تمهيد :

أصبح التأمين من أهم خدمات القطاع الثالث حتى أصبح يطلق عليه بـ "صناعة التأمين " فالتأمين مشتق من كلمة الأمن أي الطمأنينة النفس يعطي للمؤمن له راحة بال اتجاه الخطر المؤمن ضده فهو تحويل عبء الخطر بخسارة قليلة مؤكدة و هي قسط التأمين مقابل خسارة كبيرة غير مؤكدة ، كما أن التأمين في الأصل هو تعاون وتكافل بين مجموعة معينة معرضة لنفس الخطر و هذا ما يجهله الكثيرون من المتعاملين مع شركات التأمين، أما من ناحية ثانية في التأمين جاء كوسيلة من أجل رد الأخطار التي تحدث في حياة المجتمع اليومية والكوارث الغير المتوقعة .ومن أجل هذه الدراسة قسمنا الفصل إلى مبحثين : المبحث الأول مفاهيم أساسية للتأمين، والمبحث الثاني إدارة المخاطر في شركات التأمين .

المبحث الأول : مفاهيم أساسية لتأمين:

يعتبر التأمين في مفهومه البسيط إعطاء الأمان من أجل مواجهة الخطر المحتمل وقوعه في المستقبل ، فيعد هذا الأخير أي التأمين العنصر الداحض إلى كل العراقيل الاجتماعية و الاقتصادية و حتى الأمنية منها في بعض الأحيان ، و ذلك من خلال ميزته الخاصة في دعم الإنسان المستثمر في حالة وقع الضرر. و على هذا الأساس سنتطرق في هذا المبحث إلى نشأة التأمين و مفهومه ، و أنواع التأمين.

المطلب الأول : نشأة و مفهوم التأمين :

1- نشأة التأمين :

نتاجا للسياسة التجارية المنتهجة إبان القرن 14 التي كان يقوم عليها الفكر الاقتصادي آنذاك و خاصة على ضفتي البحر الأبيض المتوسط, اهتدى الرجل الاقتصادي إلى ما يعرف بالقرص البحري 1، من أجل ضمان سلعته فكان يقترض صاحب السفينة أو التاجر مالا مسبقا من مالك رؤوس الموال و تعهدوا له بإرجاعها له في حالة زائد فوائد إذا ألحقت السفينة بسلام, أما إذا أهلكت هذه الأخيرة فيحتفظ بمبلغ القرض , و من هذا نلاحظ و كأنه مؤسسة التأمين هو مالك المال و المؤمن هو التاجر, فإذا أهلكت السلعة دفع رب المال التعويض و هو القرض, أما إذا وصلت بسلام يدفع التاجر قسط التأمين و هي الفائدة. أما فيما يخص تقنيين التأمين فكان من طرف المشرع الفرنسي في القرن 17 و يرجع ذلك إلى السياسة التشجيعية للصناعة المنتهجة من طرف الدولة الفرنسية آنذاك, و التي يتطلب بالضرورة تأمين الأخطار التجارية الناتجة عن تصدير السلع المنتجة على البحار و المحيطات, و هذا حذوها كل من إنجلترا و إيطاليا و هولندا و إسبانيا, كما أنشأت أول شركة للتأمين في إنجلترا سنة 1720 في مجال التأمين البحري, بعدما انتشرت عدة شركات في الدول الأوروبية.

كما ظهر التأمين البري إثر الحادثة التي وقعت في لندن بحرق 13000 منزل و حوالي 100 كنيسة, و تطور نشاط التأمين بعد ذلك خصوصا مع بداية الثورة الصناعية و انتشار الآلات في القرن 19, فظهر التأمين على المسؤولية و التأمين على حوادث المرور, و التأمين على الحياة. و اكتملت الصور المختلفة للتأمين للقرن 20 مع ظهور التكنولوجيا المختلفة, فكان التأمين على النقل البري و الجوي و محاضر الحرب, و التأمين على الزواج و الأولاد.²

2- مفهوم التأمين :

لغة: التأمين من أَمْن, أي اطمأن و زال خوفه, و هو بمعنى سكن قلبه, و كذلك تستعمل كلمة الأمان عند الخوف, و من ذلك قوله تعالى بعد بسم الله الرحمن الرحيم: " أَمْنَهُمْ مِنْ خَوْفٍ"³ و كذلك: " وَإِذْ جَعَلْنَا النَّبِيَّ مَثَابَةً لِّلنَّاسِ وَ أَمْنًا"⁴

¹- حديدي معراج ، مدخل لدراسة التأمين الجزائري ، دار النشر ديوان المطبوعات الجامعية ، 1999 ، ص06.

²- أقاسم نوال ، نشاط التأمين في التنمية الاقتصادية دراسة حالة الجزائر ، ماجيستر 2001 ، ص 38 .

³- سورة قريش : الآية 3 .

⁴- سورة البقرة : الآية 125.

و لقد لجأ الإنسان إلى عدة وسائل لتغطية الأضرار الناتجة عن المخاطر التي تصيبه في حياته منها الادخار، التضافر، لكن تبين مع مرور الزمن أنها غير كافية لمواجهة ما يتعرض له فاهتدى إلى فكرة جديدة تقوم على أساس تضامن الجماعة و هدفها الأساسي التعاون على تغطية الضرر التي قد يصيب أحد أفراد الجماعة، فتضمن له الأمن و الأمان، ومن هنا اشتقت كلمة التأمين التي ندرجها حسب التعاريف التالية:

- **حسب الفقيه جيران¹**: " التأمين عملية تستند إلى عقد احتمالي من عقود الضرر ملزم للجانبين يتضمن لشخص معين مهدد بوقوع خطر معين المقابل الكامل للضرر الفعلي الذي يسبب هذا الخطر له".

- **وحسب Besson²**: " التأمين هو عملية بمقتضاها يتعهد طرف يسمى المؤمن تجاه طرف آخر يسمى المؤمن له مقابل قسط يدفعه هذا الأخير له بأن يعوضه عن الخسارة التي ألحقت به في حالة تحقيق الخطر"

و باختصار نستنتج بأن التأمين هو عبارة عن العقد بين المؤمن و المؤمن له. فيلتزم الأول بدفع القسط، و الثاني بدفع مبلغ التأمين في حالة وقوع الخطر، و يعتبر هذا الضمان جوهر العملية التأمينية و تحقيقه يبقى محتملا غير مؤكد و غير مستبعد في آن واحد.

و لقد عرف المشرع الجزائري في المادة 619 من القانون المدني الجزائري: " التأمين عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغ من المال، في حالة وقوع الحادث أو تحقيق الخطر المبين في العقد و ذلك مقابل قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤدي بها المؤمن له للمؤمن".

المطلب الثاني : أنواع التأمين :

يعرف التأمين بأنه مجال شاسع للغاية بحيث أن نطاق تطبيقه غير محدود ، فكلما تعددت الاخطار تظهر معها انواع جديدة من التأمين لذلك فإن انواع التأمين يرجع تبعا للخطر المؤمن ضده ، و على هذا الاساس سوف نتطرق الى أهم انواع التأمين و منها ما يلي :³

1- التأمينات على الأشخاص :

يعرف التأمين على الأشخاص على بأنه عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن بدفع مبلغ معين أو تقرير إيراد إذا ما حدث أمر يتعلق بشخص المؤمن له، و كما يمكن للمؤمن له أن يعقد التأمين لنفسه في الخطر عند عدة مؤمنين و إذا حصل الخطر سوف يحصل على مجموعة من التأمينات المتفق عليها مثل : التأمين على الإصابات و الحوادث، التأمين على المرض ، التأمين على الزواج و الاولاد ، التأمين الحياة.

¹- إبراهيم أبو النجا، الاحكام العامة طبقا لقانون التأمين والتأمين الجديد -الجزء الاول - دار النشر د م ج 1989 ص45.

²- أقاسم نوال ، مرجع سبق ذكره ص38-39.

³- أقاسم نوال ،مرجع سبق ذكره ،ص57.

2- التأمين الأضرار :

يسعى التأمين على الأضرار إلى إصلاح الخسائر التي تصيب مال المؤمن له مباشرة و هو يخضع بكافة أنواعه إلى المبدأ التعويضي و ينقسم بدوره إلى قسمين :

أ- التأمين على الأشياء :

و يعمل على حماية المؤمن له من الأضرار المادية التي قد تصيبه في ماله أو عقاره بسبب تحقق مخاطر متعددة ، و يندرج تحت هذا التأمين :¹ التأمين ضد الحرائق ، التأمين ضد السرقة ، التأمين ضد أضرار المياه ، تأمين السيارات ، تأمين صكوك المالية ، تأمين الائتمان.

ب- التأمين على المسؤولية:

و يهدف إلى تغطية خسائر مادية التي تترتب عن مسؤولية المؤمن له بسبب الأضرار التي ألحقت بالغير و الذي يكون فيها مسؤولاً لا قانوناً .

ويطلق على تأمينات المسؤولية " تأمينات الدين " أو تأمينات الخصوم ، و لذلك تتدخل ثلاث عناصر (أشخاص) : المؤمن، المؤمن له المسؤول و المتضرر ، بحيث هذا الأخير لا يكون طرف في عقد التأمين الذي يمارس حقاً مباشراً على المؤمن في تعويضه عن الضرر . وله فروع عديدة مثل : التأمين الهندسي ، تأمينات المسؤوليات المتعلقة بها، تأمينات البترول² الخ

و يسعى التأمين على المسؤولية إلى تحقيق الحماية الاجتماعية بفضل الضمان الذي يمنحه المؤمن ، فيمكن للمؤمن له إعادة رؤوس أمواله دون أن يتحمل الخسائر التي وقعت بسبب مسؤوليته و فس نفس الوقت تعويض الضحية عن كل الخسائر التي ألحقت به .

3- التأمين الحكومي :

هناك برامج حكومية عديدة تحت التشغيل في الوقت الحالي ، و يمكن تقسيم التأمين الحكومي إلى برامج تأمين اجتماعي ، برامج تأمينات حكومية أخرى :

أ- التأمين الاجتماعي :

يستند هذا التأمين إلى فكرة التضامن حيث يرمي أساساً إلى حماية الطبقات الضعيفة ، لهذا فهو يتسم بالطابع الإجباري و تقوم الحكومة بتنظيمه و وضع أحكامه ، ولا يتحمل المستفيد عبئاً بالضرورة ، بل قد يشارك بجزء و يتحمل صاحب العمل و الدولة الجزء الآخر ، ويقوم بتوزيع عبئ الاشتراك على أساس فكرة التضامن حيث يساهم صاحب الخطر الأقل قيمة و احتمالاً في تغطية الخطر الأكبر قيمة و احتمالاً لأن الاشتراك لا يتحدد على أساس الخطر بل الدخل يتمثل عادة في نسبة معينة من الدخل أو الأجر .³

¹- محمد توفيق البلقيني ، إبراهيم محمد مهدي ، مبدأ إدارة الخطر والتأمين ، دار المريخ للنشر ، الرياض - المملكة العربية السعودية - 2006م ص49.

²- أحمد صالح عطية ، سلسلة محاسبة المنشآت المالية (محاسبة شركات التأمين) ، الدار الجامعية 84 شارع زكريا غنيم ، سنة 2002/2003 ص9

³- محمد حسين منصور ، مبادئ عقد التأمين ، دار النشر المصرية ، مصر ، سنة 1985 ص29-30.

ب - تأمينات حكومية أخرى :¹

توجد برامج تأمينات حكومية أخرى على كل من مستوى الفيدرالي و مستوى الولاية. ومع ذلك فهذه البرامج ليس لها الخصائص المميزة لبرامج التأمين الاجتماعي تتضمن برامج التأمين الفيدرالية المهمة النظام الفيدرالي لتقاعد الموظفين ، النظام المدني لخدمات التقاعد ، برامج التأمين على الحياة المختلفة للجنود ، تأمين انتهاء دفعات المعاش، التأمين على حسابات السحب و المدخرات في البنوك التجارية و مؤسسات التوفير و الإقراض (جمعية التأمين على الودائع الفيدرالية) .

المبحث الثاني : إدارة المخاطر في شركات التأمين:

تهتم إدارة المخاطر بشكل عام بالتحكم بالمخاطر وتخفيضها إلى مستويات مقبولة، ومع الاهتمام المتزايد بإدارة المخاطر اعتباراً من أواخر النصف الثاني من القرن العشرين، صدرت تعاريف متعددة ومتنوعة لإدارة المخاطر من قبل عدة جهات من هذا المنطلق سنتطرق في هذا المبحث الى مفهوم المخاطر في شركات التأمين بالإضافة الى اسباب المخاطر في شركات التأمين و دور إدارة المخاطر في شركات التأمين.

المطلب الأول : مفهوم إدارة المخاطر في شركات التأمين :

مكن توضيح ما يعنيه مصطلح إدارة المخاطر حسب ما يتفق وطبيعة المخاطر المعرضة لها شركات التأمين، وذلك من خلال مراجعة بعد التعاريف حيث عرف معهد المدققين الداخليين الأمريكي (IIA) إدارة المخاطر كما يلي: " هي عملية تحديد، تقييم، إدارة، ومراقبة الأحداث أو الظروف المحتملة، وذلك بهدف تزويد الشركة بتأكيد معقول فيما يتعلق بإنجاز وتحقيق أهداف الشركة المخطط لها"². كما عرفها معهد إدارة المخاطر في المملكة المتحدة بالتعاون مع جمعية التأمين ومديري المخاطر

(AIRMIC)، والمنتدى الوطني لإدارة المخاطر في القطاع العام (ALARM) على أنها " جزء أساس في الإدارة الاستراتيجية ألي مؤسسة، فهي الإجراءات التي تتبعها المؤسسات بشكل منظم لمواجهة المخاطر المصاحبة لنشطتها، بهدف تحقيق المزايا المستدامة من كل نشاط ومن محفظة كل نشاط ."³

يمكن تعريف إدارة المخاطر بأنها "عبارة عن منهج أو مدخل علمي للتعامل مع المخاطر البحتة، عن طريق توقع الخسائر العارضة المحتملة، وتصميم وتنفيذ إجراءات من شأنها أن تقلل إمكانية حدوث الخسارة أو الأثر المالي للخسائر التي تقع إلى الحد الأدنى"⁴. بالإضافة إلى تعريفها على أنها جزء من ثقافة المؤسسة، و هي هيكل من الإجراءات والعمليات التي تدار من أجل مواجهة الفرص والتهديدات، ودراسة الآثار المترتبة عنها.

كما يرى البعض، أن إدارة المخاطر هي " الإدارة التي تعنى بشكل نظامي ومستمر بإدراك وتحديد وتقديم وتقييم العوامل التي تهدد أصول وقدرات وأهداف المنظمة وسمعتها، ومحاولة السيطرة عليها

¹ - محمد توفيق البلقيني، ابراهيم محمد مهدي، مرجع سبق ذكره، ص64-65.

2- The Institute of Interna Auditors, Op- cit, 2010, p:19.

3- The Institute Of Risk Management, Op - cit, 2002, p :2.

4- طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر: أفراد- إدارات - شركات - مصارف، الإسكندرية: الدار الجامعية، الطبعة الأولى، 2225، ص:61.

1- زيد منير عيودي، إدارة التأمين والمخاطر، عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، 2006، ص21

لتجنب الأزمات مستقبلا للمنظمات¹. وهي أيضا "عملية لتعريف التعرض للخسارة الذي تواجه منظمة ما، وكذلك اختيار الأساليب المناسبة للتعامل مع هذا التعامل مع هذا التعرض".²

ويرتكز مفهوم إدارة المخاطر على مجموعة من الأساليب العلمية التي يجب أخذها في الحسبان عند اتخاذ القرار لمواجهة أي مخاطر، وذلك من أجل منع أو تقليل الخسائر المادية المحتملة، ومن ثم الحد من ظاهرة عدم التأكد. كما يركز هذا المفهوم على خفض التكاليف المصاحبة للمخاطر ومن أهم هذه التكاليف: التحكم في الخسارة (المخاطرة)، تكاليف الفرصة البديلة، التكاليف المعنوية أو النفسية، الخسائر المادية المصاحبة للمخاطر، الخسائر الفعلية التي تتحقق نتيجة تحقق المخاطر. ومن هنا فإن أسهل التكاليف قياسا هي الخسائر المادية والخسائر الفعلية، أما التكاليف المعنوية أو تكاليف الفرصة البديلة فمن الصعب قياسها، أما خسائر التحكم في المخاطر فيمكن تخفيضها عن طريق تدريب العاملين مثالا.³

وبمراجعة المفاهيم والتعاريف السابقة، فإن إدارة المخاطر في شركات التأمين هي "قياس وتقييم للمخاطر وتطوير استراتيجيات لإدارتها، وهي العملية المنظمة التي تهدف إلى دراسة وتحليل ومعرفة وتقدير حجم المخاطر المحتمل وقوعها بالنسبة لشخص أو شركة ما، ثم اختيار وتطبيق أنسب البدائل الخيارات لمواجهة تلك المخاطر بما يحقق هدف تفاديها بأحسن الوسائل وأقل التكاليف"، كما أن النظام المتكامل لإدارة المخاطر بالشركة يعتمد على ثالث مراحل رئيسية هي:

- تحديد المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها الشركة.

- قياس مستوى المخاطر والخسائر المحتملة من حدوثها.

- استخدام الأساليب المناسبة لتدنية مستوى المخاطر، وتدنية أو منع حدوث الخسائر المحتملة بسببها.

المطلب الثاني : دور إدارة المخاطر في شركات التأمين:

تؤدي إدارة المخاطر في شركة التأمين دورا هاما بالنسبة لشركة التأمين ذاتها، فهي مسؤولة عن:⁴

- تركيب محفظة الشركة وطبيعتها من حيث أنواع التأمين المختلفة والمكونة لها، ومن حيث حجمها وتجانس التغطيات في كل نوع، وبهذا تتدخل إدارة المخاطر لتحديد سياسة الاكتتاب المباشر في الشركة.

تقسيم الأخطار المقبولة على أسس فنية، بوعي كامل لخطورة هذه العملية، والتي ترقى إلى مستوى

القرار المالي الذي يترتب عليه تحديد التزامات لشركة التأمين ومعيدي التأمين.

- تحديد احتفاظ الشركة العام من كل نوع من أنواع التأمين، ومن كل خطر مقبول.

- تحديد هيكل إعادة التأمين بما يتفق وتركيب الأخطار المقبولة وحدودها وشروطه.

2- محمد توفيق البلقيني، إبراهيم محمد مهدي مرجع سبق ذكره، ص83

3- أسامة عزمي سلام، و شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع 2007، ص41.

4- عيد أحمد أبو بكر، إدارة أخطار شركات التأمين: أخطار الاكتتاب، أخطار الاستثمار، عمان: دار صفاء، 2011، ص246-247

- مراجعة تقديرات إدارات المطالبات المباشرة للمخصصات الفنية، والتأكد من كفايتها لمقابلة التزامات الشركة المستقبلية، مستخدمة في ذلك أدوات علمية في التحليل، مع إضافة العامل الشخصي المبني على خبرة فعلية بالواقع.
- تقسيم الأخطار المقبولة على أسس فنية، يوعي كامل لخطورة هذه العملية، والتي ترقى إلى مستوى القرار المالي الذي يترتب عليه تحديد التزامات لشركة التأمين ومعيدي التأمين.
- تحديد احتفاظ الشركة العام من كل نوع من أنواع التأمين، ومن كل خطر مقبول.
- تحديد هيكل إعادة التأمين بما يتفق وتركيب الأخطار المقبولة وحدودها وشروطه.
- مراجعة تقديرات إدارات المطالبات المباشرة للمخصصات الفنية، والتأكد من كفايتها لمقابلة التزامات الشركة المستقبلية، مستخدمة في ذلك أدوات علمية في التحليل، مع إضافة العامل الشخصي المبني على خبرة فعلية بالواقع.

المطلب الثالث: طبيعة المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين

توجه شركات نتيجة لطبيعة نشاطها التأميني و المالي مخاطر مختلفة، تتمثل أهمها فسمما يلي : ¹

1- زيادة حجم التعويضات عما هو متوقع :

قد يكون مرجع حدوث هذا السبب كارثة معينة أو حدوث ارتفاع كبير في معدل التضخم ، الامر الذي يصاحبه زيادة في قيمة التعويضات ، كما قد يرجع إلى خطأ في تغير الحجم الحقيقي للأخطار و التعويضات بالتبعية.

2- انخفاض حجم مبيعات التأمين :

قد يحدث هذا نتيجة دورة الكساد التي من شأنها أن تؤخر على بعض المؤمن لهم سداد الاقساط ، أو تراجع بعض العملاء المحتملين عن خططهم في شأن شراء وثائق التأمين على الحياة ، كذلك في ظل التضخم قد يحجم الافراد عن شراء وثائق التأمين على الحياة على اساس استثمار ما يعادل الشق الادخاري من قيمة اقساط التأمين من خلال المؤسسات المالية الاخرى كالبنوك مثلاً ، من شأنه أن يزيد قيمة الاصل الاستثماري بدرجة أكبر.

3- مخاطر الاستثمار :

هي المخاطر الناجمة عن استثمار رأس مال الشركة واحتياطياتها الفنية بما يمكن أن يؤثر سلبيًا على أرباح الشركة ومركزها المالي، حيث يقوم المؤمن نتيجة لطبيعة نشاط التأمين باستثمار الأموال المجمعة لديه، إلا أن هذه الاستثمارات معرضة لتقلبات في قيمها نتيجة لعوامل خارجية كتقلبات معدلات الفائدة والقيم السوقية للاستثمارات، وللتقليل من هذا الخطر على المؤمن أن ينوع محفظته المالية وأن لا يركز على منتج معين وأن يقيم أصوله بشكل صحيح.

4- مخاطر إعادة التأمين :

تتعلق هذه المخاطر بعدم ملائمة برنامج إعادة التأمين، فيمكن أن يؤدي ذلك إلى صعوبات مالية كبيرة للشركة. لذا، ينبغي دراسة مدى حاجة المؤمن للحماية والتغطية عن طريق إعادة التأمين واختيار نوعه المناسب مع تحديد شروط الاتفاقية الموافقة، والجدير بالذكر أن هذا الخطر هو أقل أهمية في تأمينات الحياة نتيجة لطبيعة تسييرها.

5-مخاطر الائتمان:

تعرف مخاطر الائتمان بشكل عام بأنها المخاطر المرتبطة بفشل الطرف الآخر في الوفاء بالالتزامات التي تعهد بها. وفي مجال التأمين تتمثل في عدم قدرة المؤمن على استرداد مستحقته من الجهات التي يتعامل معها، سواء مباشرة أي من المؤمن لهم أو من الوسطاء أو معيدي التأمين، كما تتمثل هذه المخاطر في عدم قدرة المؤمن على استرجاع أمواله أو عوائدها المستثمرة في الأوراق المالية في تواريخ استحقاقها، ويعتبر عدم قدرة معيد التأمين على تسديد التزاماته من أهم مخاطر القرض في التأمينات العامة، لأن ذلك من شأنه أن يحدث صعوبات مالية هامة بالنسبة للمؤمن المباشر. ولذلك عادة ما يطلب المؤمن عند إجراء عملية إعادة التأمين من معيد التأمين تنقيطا خاصا به للتعرف على وضعيته المالية.

6 -مخاطر تقنية المعلومات :

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المحرك التقني الأساسي في كافة قطاعات الاقتصاد الوطني بشكل عام، وفي قطاع الخدمات المالية بشكل خاص، حيث تعتبر تنمية المعلومات وأرشفتها و الربط الإلكتروني بين كافة أقسام الشركة أساسا لنجاح تلك الشركة في أدائها لمهامها وتحقيق أهدافها بفعالية، إضافة إلى توفيرها لقاعدة بيانات جيدة تسهم في تطوير أعمالها باستمرار. إلا أن استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات يحمل الكثير من المخاطر التي قد تؤثر على سير العمل في الشركة، وربما يصل ذلك إلى توقف أعمالها تماما. ويختلف تأثير ذلك حسب نوع الشركة وطبيعة نشاطها، حيث إن تعطل نظام المعلوماتية في شركة تأمين سيؤدي إلى توقف عمل الشركة بشكل شبه كامل، حيث سيتوقف جراء عمليات الإعادة الاختيارية التي تتطلب اتصالات دائمة مع معيدي إصدار وثائق التأمين.

1- لمزيد من التفصيل راجع:

- عيد أحمد أبو بكر، مرجع سبق ذكره، 2011، ص 60-65.
- عبد الرزاق عصام عربيات، أثر اختيار استراتيجيات المحافظ الاستثمارية على أداء شركات التأمين في الأردن، رسالة دكتوراه في فلسفة التمويل، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2008، ص 51-52.
- نجاح سعد الدين شريم، محددات الأداء المالي لشركات التأمين الأردنية، رسالة ماجستير في التمويل، جامعة عمان، الأردن، 2006، ص 40.
- هدى بن محمد، تحليل ملاءة ومردودية شركا التأمين: دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية غير منشورة، تخصص: بنوك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2005، ص 68
- IAIS, "On Solvency, Solvency Assessments and Actuarial Issues", Committee on Solvency and Actuarial issues, March 2000, p:10.
- Swiss Re, «Marchés émergents de l'assurance: les leçons tirées des crises financières», SIGMA, Suisse : compagnie Suisse de Réassurances SA, N°7/2003, p :29.

خلاصة الفصل :

لقد توصلنا في دراستنا في هذا الفصل إلى معرفة وتحليل أهم العناصر المكونة لقطاع التأمين، وقد تطرقنا إلى نشأة التأمين وأيضا قمنا بتحديد مفهوم التأمين وأهم مزاياه، بالإضافة فإن الغرض من التأمين لا يقتصر على تخفيض الخسائر والاحطار التي يتعرض لها المؤمن لهم، بل للتأمين دور في التنمية الاقتصادية وذلك بتغطية أكبر مخاطر البلاد .

ومن جهة أخرى فإن شركات التأمين بالرغم من تأمينها على الاحطار التي تواجه الافراد فهي الأخرى أيضا تكون عرضة للعديد من المخاطر التي قد تؤثر على سيرها وفقدان مكانتها في مجال التأمين، ومن هذا المنطلق كانت دراستنا حول مفهوم المخاطر في شركات التأمين، وأهم الأسباب التي تؤدي إلى وقوعها في هذه الأخيرة بالإضافة إلى طبيعة المخاطر التي بشركات التأمين .

الفصل الثاني :

دراسة تطبيقية لشركة التأمينات « SAA » وكالة

جامعة

تمهيد:

إن التنظيم العمليات في الشركة يتضمن مجموعة من الاستراتيجيات التي تسير بها الشركة في إطار تحديث نشاطها ووظائفها، قامت الشركة الجزائرية للتأمينات SAA بإطلاق عدة مشاريع إصلاحية تندرج ضمن مخططها الاستراتيجي، أهمها تحديث نظام المعلومات (نظام الإدارة الالكترونية) , كمفتاح لتحسين الأداء وتعزيز التنافسية أمام التحرير والانفتاح المستمر لسوق التأمين في الجزائر. فقامت بإعادة النظر في هيكل إدارة التقليدي وتبنت تنظيم جديد متعدد الأبعاد للشركة يأخذ بعين الاعتبار التوجه الجديد نحو الإدارة الالكترونية، كما دعمت مواردها البشرية بمؤهلات تسمح لها بتطبيق هذا النظام. حيث سعت المؤسسة الوطنية للتأمينات بشكل كبير من أجل التقليل من المخاطر التي تتعرض لها في السوق الجزائرية وحدة التنافس بين المؤسسات الأخرى الوطنية والخاصة وهذا ما دفعنا في هذا الفصل أن نجري دراسة تطبيقية على المؤسسة الوطنية للتأمينات "SAA", حيث قمنا في المبحث الأول بإعطاء نبذة عن مقر الدراسة (المؤسسة الوطنية للتأمينات "SAA" وكالة جامعة) وأهدافها ووظائفها , أما في المبحث الثاني فقمنا بإظهار المخاطر التي تتعرض لها الشركة والأساليب التي تنتهجها الشركة في إدارة مخاطرها .

المبحث الأول : تقديم شركة ال "SAA":

إن التطور الكبير الذي الت إليه الشركة الوطنية للتأمينات SAA من أجل توسيع نشاطها لجأت إلى استراتيجية توسيع المكان للوصول إلى أبعد الحدود، بإمامها أكبر عدد ممكن من الزبائن ، بغية حمايتهم من عدة أخطار وحوادث محتملة الوقوع فوضعت في معظم ولايات الوطن عدة وحدات ووكالات تابعة لها وذلك بغرض تسهيل العمليات التأمينية في البلاد .

حيث سنقوم في هذا المبحث بتقديم نبذة عن الشركة الوطنية للتأمينات (المديرية العامة) ، ونبده عن الوكالة محل الدراسة (وكالة جامعة) بالإضافة إلى التطرق إلى المخاطر التي تواجه شركة ال SAA

المطلب الأول : تعريفها ونشأتها :

1- نبذة عن المديرية العامة :

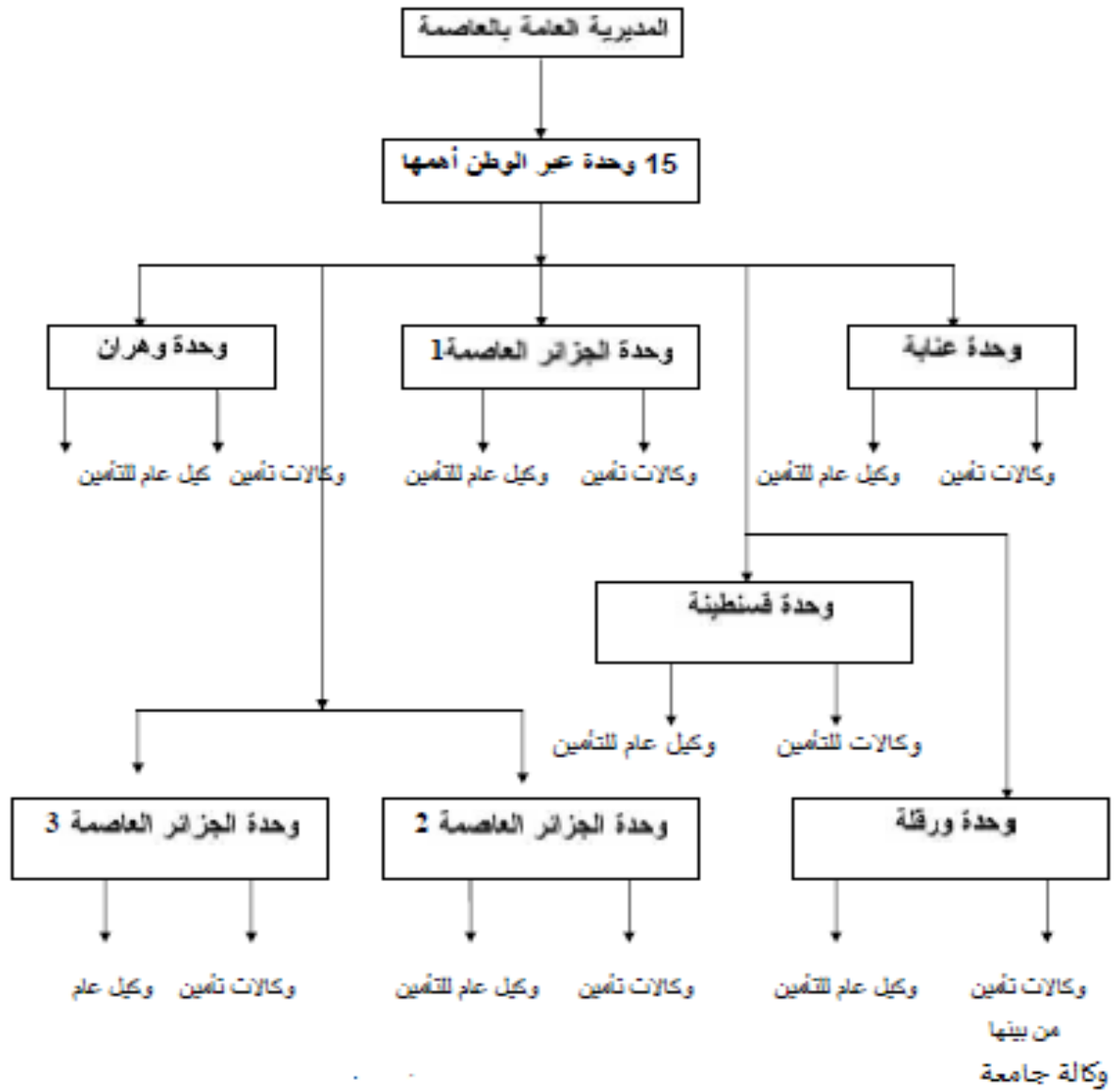
نشأت الشركة الوطنية للتأمين SAA في يوم 31 مايو 1966 من جراء التنظيم الهيكلي للمؤسسات الوطنية و ذلك بعد صدور الأمر رقم 66 /126 المؤرخ في 27 مايو 1966 .

-إذ نصت المادة الثانية منه على انتقال كل من أموال و حقوق و التزامات هذه الشركة إلى الدولة, أو ما عرف بإعادة الهيكلة للمؤسسات الوطنية .¹

- و دخلت المؤسسة في استقلالية التسيير سنة 1989 برأسمال قدر ب 250.000.00 سنتيم أي 2.500.000 دج و في سنة 1990 أي بعد سنة واحدة توزعت إلى فروع , و يذكر أن المؤسسة مقر رئيسي بالجزائر العاصمة و هو المديرية المركزية و يتبعها أو يوجد تحت تصرفها 15 وحدة أو مديرية جهوية و تنتمي إلى هذه الأخيرة 129 وكالة مباشرة و كذا 170 وكالة متنازل عنها 140 وكالة عامة و أخيرا و ليس أخرا وكالة واحدة تعتبر وكالة سمسة.

¹ - 1 جديدي معراج، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري ، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية، 1999 ، ص 10

شكل 1: الهيكل التنظيمي العام للشركة الوطنية للتأمين SAA و توزيعها جهويا



المصدر : السجلات الخاصة بوكالة التأمين جامعة -3305-

2- نبذة عن وكالة جامعة (محل الدراسة) :

في سنة 1989 كانت الوكالة فرع تابع لوكالة المغير –المديرية الجهوية بسكرة - وبعد التقسيم الجديد بتاريخ 1990/01/02 أصبحت الوكالة مستقلة تابعة - للمديرية الجهوية ورقلة - كما تعتبر الوكالة ذات طابع تجاري مقرها الطريق الوطني رقم 03 جامعة وتحتل موقع استراتيجي لكسب الزبائن سواء مواطني المنطقة وحتى المواطنين القادمين من جهات أخرى بحكم نشاطها التجاري في التأمينات بكل أنواعها .

-تعتمد الوكالة على غرار جميع مؤسسات التأمين التابعة للشركة الوطنية للتأمين - SAA – على نظام معلوماتي موحد يسمى « ORASS » وهو نظام متطور في التسيير والتنظيم للشركة.

أ- جانب الإنتاج :

حيث يقوم العامل - PRODUCTEUR – بإدخال المعلومات الخاصة بالزبون في النظام فمباشرة يقوم بحساب أقساط الدفع.
فمثلا :

- في مجال تأمين السيارات:

نقوم بإدخال المعلومات الموجودة بالبطاقة المادية من رقم التسجيل ونوع والرقم التسلسلي الخ ، ثم المعلومات الخاصة بالزبون سواء كان هو السائق أو غيره من تاريخ الازدياد ورقم رخصة السياقة ... الخ ، وتحديد نوع التأمين المذكورين سابقا فيقوم النظام بحساب قسط الدفع مباشرة.

- في مجال تأمين العقارات:

بنفس الطريقة فقط هنا يكفي إدخال المعلومات الخاصة بالعقار من مساحة العقار وعدد الطوابق ونوع العقار و نقصد بهذا الاخير هل هو عقار جماعي أو فردي فمباشرة يقوم النظام بالحساب.

- في مجال تأمين الفلاحي :

نفس الطريقة الا أنه حسب كل نشاط فمثلا تأمين الحيوانات يجب المرور بعدة مراحل من عدد الرؤوس و مبلغ الرأس الواحد ويجب لكل رأس ملف من حيث وثيقة طبية ورمز الرأس ، و سن الرأس . بالإضافة إلى تأمين النخيل ، تأمين البيوت البلاستيكية ، تأمين على التمور ، وتأمين المنتوجات الفلاحية الخ

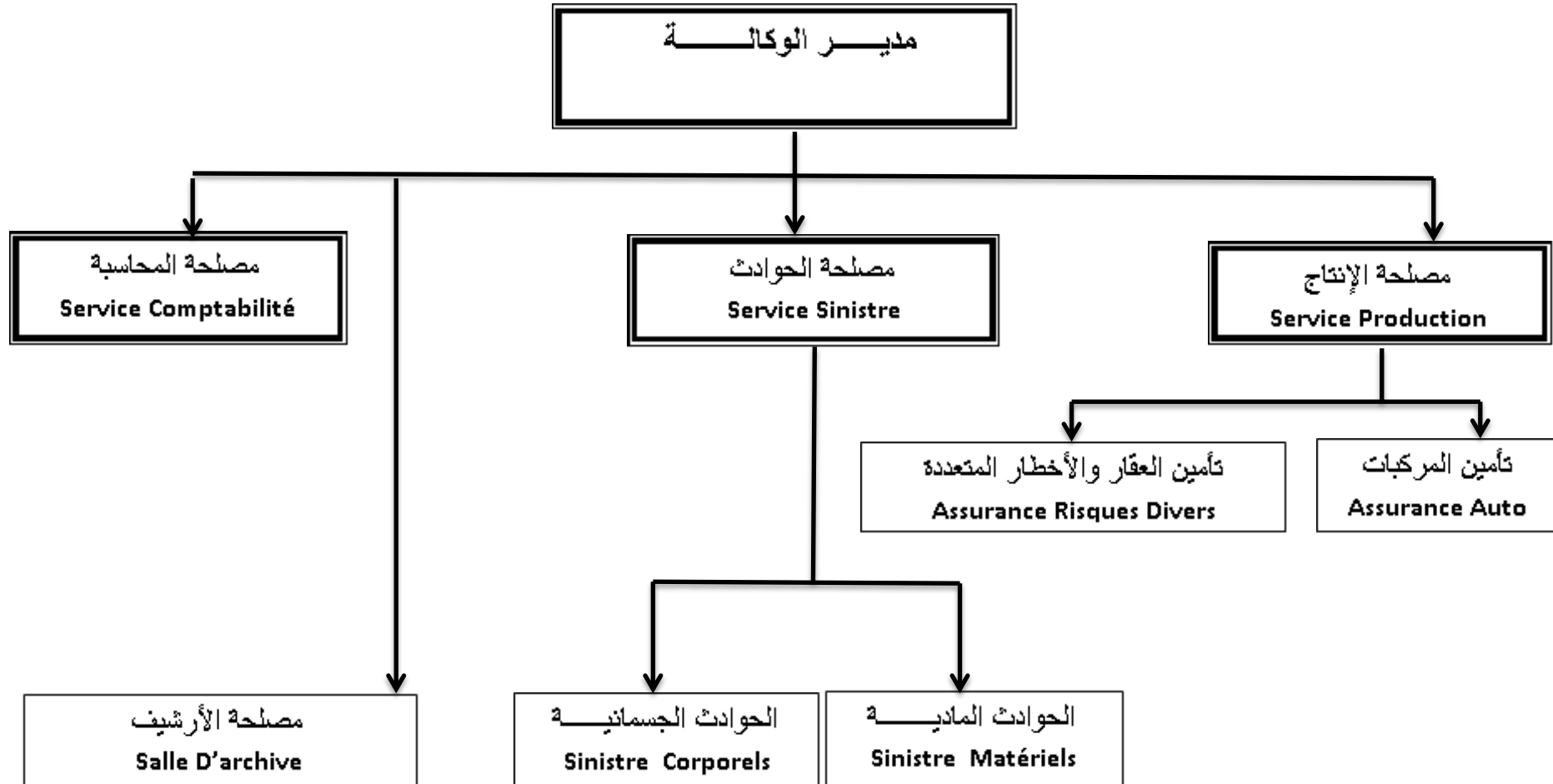
- وفي مجال تأمين على الأشخاص :

خاصة في المجال الرياضي يجب تحديد نوع الرياضة و هنا أقصى حد يكون محدد سابقا .

ب – جانب الحوادث :

في حال وقوع حادث مرور مادي فانه يجب على المؤمن التصريح بالحادث في ظرف 07 أيام من تاريخ الحادث وتقديم الوثائق اللازمة للتبليغ ثم تقوم مصلحة الحوادث بإدخال ملف الزبون في نظام الاوراس وبعد ذلك يقوم الزبون بإجراء الخبرة لمركبته عند خبير السيارات التابع للشركة . وعند قيام الخبير بإعداد المحضر يقدمه لمصلحة الحوادث طبعاً لإدخال المعطيات الى نظام الاوراس فيقوم بحساب مبلغ التعويض مباشرة وهنا تجدر الإشارة الى نوعية التأمين الذي عقده المؤمن مع الشركة سواء تأمين شامل أو خمس أخطار أو عادي . لان لكل نوع له حساباته في النظام من حيث تعويض المؤمن له.

الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين وكالة جامعة رمز 3305



المصدر: الشركة الوطنية للتأمينات SAA وكالة جامعة -3305-

المطلب الثاني : أهداف ووظائف الوكالة: SAA

- من المعلوم أن لكل مؤسسة أو شركة معينة هدف تصبو إليه للوصول إلى مبتغى ذاتي وآخر خارجي ، فنجد من الأهداف التي تركز عليها وكالة ال SAA هي :¹
 - اتفاقية العقود بين الوكالة والمتعامل معها للوصول كل إلى غرضه .
 - عرض ضمانات للزبون على الأخطار التي ممكن أن تلحق به في حياته الاجتماعية والمهنية .
 - تشجيع الادخار على الأجل المتوسط والطويل .
 - تلبية حاجات الأفراد من خلال على الأخطار والحوادث المحتملة الوقوع .
 - منح التعويضات للمتعاملين في حالات التعرض للحوادث أو أخطار محتملة .
 - تطبيق برنامج إدارة الأخطار بهدف التخفيض والتقليل من حدة الحوادث والمخاطر الناجمة من عنصر الاحتمال.
 - توظيف الودائع المدخرة من طرف الغير إلى البنوك بهدف مواجهة التعويضات المستقبلية .
 - منح الأمن والاطمئنان لأفراد المجتمع .
 - إعطاء أحسن جودة إنتاجية بغية جلب الأفراد لتعاقد معها ودخول عالم التأمين .
 - تساهم في التنمية الاجتماعية والاقتصادية وتعمل على تطوير الاقتصاد الوطني زيادة المدخرات ومنح الاستثمارات

أما الوظائف تتمثل في :

- تسيير الأضرار المتعلقة بعقود التأمين العامة .
- مراقبة تسديد الأضرار التي تقوم بها الوحدات والوكالات .
- إعطاء توجيهات نفسية حول الإجراءات الخاصة بتسديد الأضرار .
- تسيير عقود التأمين التقنية .
- ممارسة عملية التأمين .
- مراقبة عملية الإنتاج بالوحدات والوكالات .
- تقديم عروض إلى المؤسسات والهيئات العمومية والمحلية.
- القيام بعمليات التدخل المفاجئة وهذا بموافقة الإدارة العامة للتأكد من سلامة العمليات .
- تعمل على ضمان النشاط العادي والقانوني لكل المصالح المركزية والفرعية بالوكالة .
- التحقق من تطبيق إجراءات التسيير واقتراح التحسينات اللازمة .

- تسيير وتنظيم ووضع تحت تصرف الوكالة الوسائل والعتاد الضروري لنشاط التأمين .
- الوظيفة التسويقية التي تعمل على دخول إلى المنافسة بين الوكالات .
- إعداد دوريات الميزانية المحاسبية والتكاليف حسب المسؤولية وحسب المنتج .
- تضمن التنظيم والتنسيق والمتابعة لكل العمليات المحاسبية للوكالة .
- منح تخفيضات للمتعاقدین معها في حالات عدم التعرض للحوادث في الفترة محل العقد¹.

¹- شركة الوطنية للتأمينات SAA ، فرع الإدارة و الوسائل وكالة جامعة

المطلب الثالث : أساليب وطرق عمل شركة SAA:

1- الأساليب القديمة :

كانت التأمينات فيما سبق تعتمد على دليل الأقساط بمعنى هناك جدول خاص مستخرج من الشركة يحدد مبالغ التسعيرة حسب قوة الأحصنة بالنسبة للمركبات الخفيفة. وحسب الوزن بالنسبة للشاحنات و حسب عدد الركاب و الدخل السنوي للنقل العمومي و حسب جملة الحمولة بالنسبة لنقل البضائع. فمركبة قوة حصانها 05 نرجع مباشرة إلى الجدول ونسقط القوة على الضمانات الموافقة لها فنجد مبالغ الضمانات وطبعا حسب نوع و مدة التأمين من :

-التأمين العادي لمدة سنة أو 06 أشهر (مسؤولية المدنية – الدفاع والمتابعة)

-التأمين بخمس (05) ضمانات لمدة سنة أو 06 أشهر (المسؤولية المدنية – الدفاع والمتابعة – الزجاج – السرقة والحريق ...)

-التأمين الشامل لمدة سنة أو 06 أشهر (كل الضمانات) وعموما كانت التأمينات تعتمد على وثائق رسمية كثيرة ويتم ملؤها باليد.

كذلك في التأمين على العقارات - المواد الفلاحية - المعدات الصناعية والحيواناتالخ.

الشكل 03 : سجل رموز حسابات التأمين في SAA

SOMMAIRE
DESIGNATION SOMMAIRE

PAGE

DEFINITION DES ZONES DE CIRCULATION.

.. ZONE I : NORD A3
.. ZONE II: SUD A4

DESIGNATION DU GENRE CODE GENRE

VEHICULES PARTICULIERS SANS REMORQUES .. 00 .. 1
REMORQUES DE VEHICULES PARTICULIERS 01 .. 9
MOTOCYCLETTE S/SIDE CARS JUSQU'A 125 CM3. 02 .. 13
SIDE CARS,TRICYCLES,TRIPOREURS 03 .. 19
T.P.M DONT L'A C.U N'EXEDE PAS 2 TONNES)
SANS TRANSPORT DE MAT.INF 04 ... 25
CYCLOMOTEURS JUSQU'A 50 CM3. 05 ... 27
SCOOTERS JUSQU'A 125 CM3 06 28
SCOOTERS JUSQU'A 175 CM3 07 29
TRIPOREURS,TRICYCLES JUSQU'A 125 CM3 .. 08. 30
VELOMOTEURS S/SIDE CARS JUSQU'A 125 CM3. 09 ... 31
VOITURES D'AMBULANCE 10 32
VOITURES UTILISEES UNIQUEMENT A
L'OCCASION DES DEFILES OU D'EXHIBITIONS. 11 ... 34
CORBILLARDS ET FOURGONS FUNERAIRES 12 ... 36
CHASSE NEIGE (PRIME FORF. NON REDUCTIBLE) 13 ... 38

-- -TARIF AUTOMOBILES-- --
GENRE :00 VEHICULE PARTICULIER SANS REMORQUE

ZONE :2 SUD

USAGE :0 AFFAIRE

CODE TARIF	1 AN	6 MOIS	3 MOIS	1 MOIS	20 JOURS	10 JOURS	3 JOURS
00200	R. Civil* 315.70	173.64	110.50	78.93	56.83	32.20	32.20
	DC a 2000* 220.99	121.54	77.35				
	FSI : 3% 9.77	5.51	3.61	2.67	2.00	1.27	1.27
00201	R. Civil* 459.62	252.19	160.87	114.90	82.73	45.96	32.20
	DC a 2000* 321.73	176.95	112.61				
	FSI : 3% 14.09	7.88	5.13	3.75	2.78	1.68	1.27
00202	R. Civil* 553.42	304.38	193.70	138.35	99.62	55.34	32.20
	DC a 2000* 387.39	213.07	135.59				
	FSI : 3% 16.90	9.43	6.11	4.45	3.29	1.96	1.27
00203	R. Civil* 644.84	354.65	225.69	161.21	116.07	64.48	32.24
	DC a 2000* 451.39	248.25	157.99				
	FSI : 3% 19.65	10.94	7.07	5.14	3.78	2.23	1.27
00204	R. Civil* 1262.46	694.35	441.86	315.61	227.24	126.25	63.12
	DC a 2000* 883.72	486.05	309.30				
	FSI : 3% 38.17	21.13	13.56	9.77	7.12	4.09	2.19
00205	R. Civil* 1390.37	764.55	486.63	347.59	250.27	139.04	69.52
	DC a 2000* 973.26	535.50	340.64				
	FSI : 3% 42.01	23.24	14.90	10.71	7.81	4.47	2.39
00206	R. Civil* 1473.70	810.51	517.79	368.44	265.27	147.31	73.68
	DC a 2000* 1031.59	597.54	380.06				
	FSI : 3% 44.51	24.47	15.5	11.5	8.26	4.72	2.51

Pg : 6
Se

المصدر: أرشيف الشركة الوطنية للتأمينات SAA

مثال تطبيقي :

نفرض مركبة زبون من منطقة الجنوب ذات القوة 06 وأراد تأمين على مركبته بخمس ضمانات لمدة سنة (01) فإن :¹

- المسؤولية المدنية توافق 415.10 دج

- الدفاع والمتابعة : 40.00 دج

- الزجاج : 30.00 دج

- السرقة والحريق : 40.00 دج

- ضريبة TVA : 29.05 دج

- تأمين الركاب : 105.00 دج بالتالي يكون المجموع أو (التسعيرة = 553.42 + 387.40

105.00 + 40.00 + 30.00 = 659.15 دج

* ملاحظة : التأمين يختلف بين مناطق الجنوب و مناطق الشمال – (Nord – Sud) .

2- الأساليب الحديثة برنامج الـ ORASS:

في إطار تحديث نشاطها ووظائفها، قامت الشركة الجزائرية للتأمينات SAA بإطلاق عدة مشاريع إصلاحية تندرج ضمن مخططها الاستراتيجي، أهمها تحديث نظام المعلومات (نظام الإدارة الالكترونية)، كمفتاح لتحسين الأداء وتعزيز التنافسية أمام التحرير والانفتاح المستمر لسوق التأمين في الجزائر.

فقامت بإعادة النظر في هيكل إدارة التقليدي وتبنت تنظيم جديد متعدد الأبعاد للشركة يأخذ بعين الاعتبار التوجه الجديد نحو الإدارة الالكترونية، كما دعمت مواردها البشرية بمؤهلات تسمح لها بتطبيق هذا النظام. وان استغلال نظام المعلومات الخاص بالصناعة التأمينية « ORASS » سيسمح بحل مجموعة لا بأس بها من المشاكل المرتبطة فيما بينها والخاصة بالمنتجات التأمينية، (الإنتاج، التعويضات والمراقبة) .

فهو يسمح بتحليل أحسن للأخطار ومعرفة جيدة لمدى احترام الشركة لالتزاماتها ، وكذلك يسمح بإنتاج معلومات مالية وصياغتها في شكل قوائم مالية تقدم لمستخدميها للاستفادة منها، وبذلك فهو يساعد على اتخاذ القرارات وبطريقة جد فعالة. كما يأخذ بعين الاعتبار مجموع العمليات التأمينية وكذا كل الشبكة من الوكالات والمديريات الجهوية والمديريات المركزية.²

1- ارشيف الشركة الوطنية للتأمين

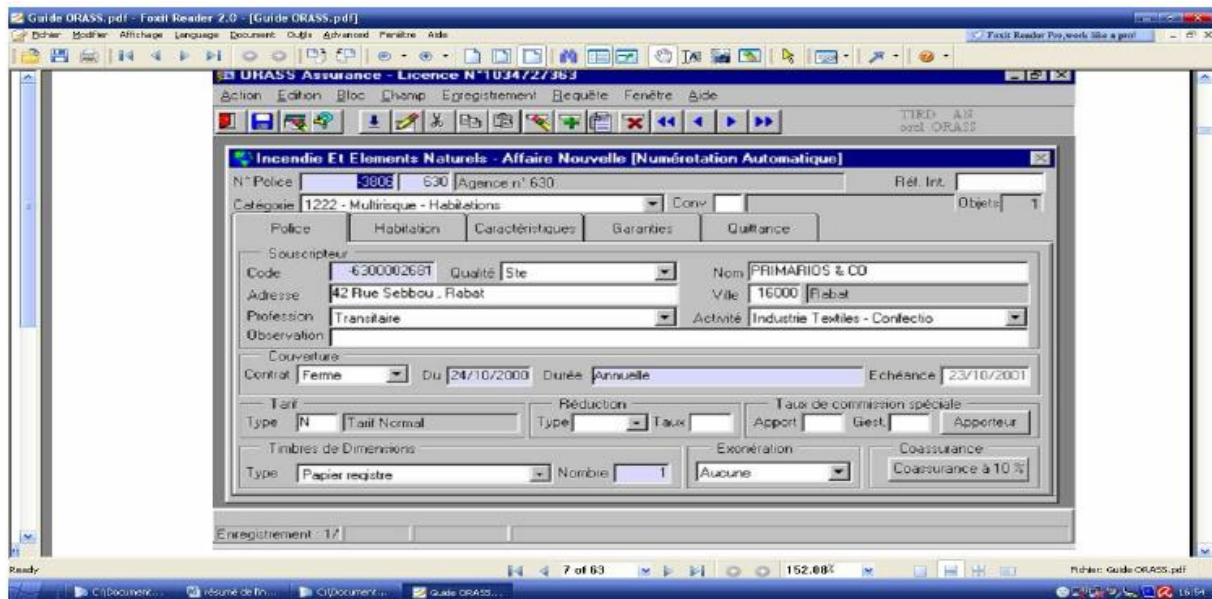
2- الشركة الوطنية للتأمينات SAA، قسم حسابات الشركة

الشكل 04 : الواجهة الخاصة ببرنامج الـ ORASS



المصدر: قسم الإعلام للشركة الوطنية للتأمينات SAA

الشكل 05 : يمثل نافذة الخاصة بمعلومات المخالصة التأمين للبرنامج ORASS



المصدر: قسم الإعلام للشركة الوطنية للتأمينات SAA

المبحث الثاني : طبيعة المخاطر ومعالجتها من طرف ال SAA:

هناك العديد من المخاطر التي تمس شركة التأمينات "SAA" ومن أجل الحفاظ على توازنها وتحقيق النمو تعمل الشركة الجزائرية للتأمينات على تحقيق جملة من الاستراتيجيات تمس مختلف الجوانب التقنية والمالية. ولعل الهدف الأساسي من هذه الاستراتيجية هو تحسين مردودية الشركة وتحقيق حماية أكبر للمؤمن لهم.

المطلب الأول : مفهوم الخطر من وجهة نظر الشركة "SAA" :

لقد درسنا الخطر والآن يمكننا أن نوضح الدور الذي يلعبه التأمين في مواجهة الخطر. ولا بد أن نؤكد على أن التأمين لا يمنع أو يزيل أو يلغي الأخطار. فمازالت السيارات تتصادم والمباني تصاب بالحريق مع وجود التأمين أو بدونه. ولكن الدور الذي يلعبه التأمين هو نقل الخطر من طرف، وهو المؤمن له، إلى طرف آخر وهو المؤمن (شركة التأمين).

يتمثل الخطر في الفرق بين الخسارة المتوقعة التي تم على أساسها حساب قسط التأمين الصافي والخسائر الفعلية التي تلزم شركة التأمين بتعويضها لحملة وثائق التأمين الذي لحقت بهم حوادث الأخطار المؤمن منها، ...

وعليه فيعرف الخطر على أنه: (الانحراف العكسي بين الخسائر الفعلية والخسائر المتوقعة).

المطلب الثاني : طبيعة المخاطر بالنسبة لشركة التأمينات ال SAA :

1- نقص ثقافة التأمين لدى المستهلك:

إن أي خلل في تطبيق الشروط السابقة لتوعية المستهلك يعد عائقا أمام نشر الوعي التأميني لدى المستهلك إلا أننا يمكن تلخيص معوقات التوعية التأمينية كما يلي :

1- عدم القدرة على التعبير بوضوح عن معنى مضمون الرسالة نتيجة افتقاد الخلفية السليمة.

2- يميل الأفراد إلى رفض الأفكار الجديدة وخاصة إذا تعارضت مع معتقدا م السابقة و يرى المتخصص ونفي هذه الناحية أن أجهزة استقبال الاتصالات لدى الأفراد تعمل كمصفاة متقنة بحيث يميل الفرد إلى ملاحظة تلك الأشياء و الأفكار التي تتفق مع معتقده و آراءه الحالية كما يميل إلى تجاهل أي شيء يتعارض مع معتقده

3- التظاهر بفهم المعلومات المعروضة من جانب المرسل.

4- سوء العلاقات وفقدان الثقة بين بعض المستويات المشتركة في عملية الاتصال

5- كبر حجم المنظمة و انتشارها جغرافي .

6- الإفراط في استخدام وسائل الاتصال قد يكون عبئا كبيرا على مستقبل و هكذا يساعد النموذج في توجيه الدارس إلى العناصر الرئيسية في عملية الاتصال التي ينبغي التركيز عليها و فهم تأثيرها من أجل السيطرة على مخرجات العملية.

من هذا الجزء نرى أن عناصر المتمثلة في المنتج التأميني (جودة المنتج)، التوزيع والترويج العناصر التسويقية المناسبة لنشر توعية التأمينية لدى المستهلك. إلا أن الترويج هو العنصر الأهم و المنتج و التوزيع عناصر مساعدة حيث تساعد جودة المنتج على زيادة الثقة لدى المستهلك، إذ في حالة انعدامها تمثل عائقا من بين عوائق عملية الاتصال، كما أن التوزيع من بين وظائفه الترويج أي التوعية.

2- مخاطر ارتفاع حجم التعويضات:

هي مخاطر تقنية تركز أساسا في جانب الخصوم لأنها ترتبط بصفة مباشرة وغير مباشر بقواعد تقنية لحساب الأقساط والمؤمنات التقنية.

حيث أن حجم الكبير للتعويضات يمس بخزينة المؤسسة ويكلفها خسارة وهذا راجع إلى عدد الكبير من الحوادث التي يتعرض لها المؤمن .

3-الكوارث الطبيعية :

بحيث أن الكوارث الطبيعية تعرض المؤسسة إلى خسائر غير متوقعة تمس الجانب المالي للمؤسسة ومن أهمها (الزلازل مثل زلزال بومرداس ،فيضانات باب الواديالخ).

4- التنافس بين المؤسسات :

إن حدة التنافس بين المؤسسات التأمينية تقف عائقا لشركة ال SAA حيث يدفع بها فرض نفسها في سوق التأمينات الجزائرية ، أما بالنسبة لمحل دراستنا فهناك منافس وحيد وهو مؤسسة ال CNMA حيث أن التنافس ضعيف على مستوى وكالة جامعة وهاذا دفعها لفرض نفسها في المنطقة .

الشكل 06: يوضح رقم الأعمال بين المؤسسات لسنة 2015/2016

PARTS DE MARCHÉ PAR COMPAGNIE (EN MILLIONS DA)					
Rang	Compagnie	Chiffre d'affaire	Part %		Evolution 15 / 16
			2016	2015	
1	SAA	26 877	22,50%	23,15%	-0,65%
2	CAAT	22 267	18,64%	17,88%	0,76%
3	CAAR	15 497	12,97%	14,10%	-1,13%
4	CNMA	12 643	10,58%	10,52%	0,06%
5	CASH	9 895	8,28%	8,41%	-0,12%
Total sociétés publiques		87 179	72,97%	74,05%	-1,08%
6	CIAR	9 157	7,66%	7,64%	0,02%
7	SALAMA	5 001	4,19%	3,98%	0,21%
8	ALLIANCE	4 565	3,82%	3,72%	0,10%
9	2A	3 436	2,88%	2,88%	0,00%
10	GAM	3 308	2,77%	2,86%	-0,10%
11	AXA Dommages	2 578	2,16%	2,13%	0,03%
12	TRUST	2 375	1,99%	1,77%	0,21%
13	SGCI spécialisée	696	0,58%	0,52%	0,06%
14	CAGEX spécialisée	680	0,57%	0,49%	0,08%
15	MAATEC	496	0,42%	0,61%	-0,19%
Total sociétés privées et spécialisées		32 292	27,03%	25,95%	1,08%
TOTAUX		119 471			

Source : CNA / N-CT4 2016

المصدر : المجلة SAA.DZ. Rapport Annule 2016

المطلب الثالث: أساليب معالجة المخاطر من طرف شركة الSAA :

1- تنمية النشاط التقني والتجاري:

وذلك بالاهتمام بجانب الإنتاج والتعويض وبسياسة إعادة التأمين وكذا التسويق.

1-1- الإنتاج :

تواصل الشركة الجزائرية للتأمينات سياستها الإنتاجية بتقوية مكانتها خاصة في تأمينات النقل والأخطار الصناعية، مع الحرص على تنويع محفظتها بإنتاج مختلف فروع الأخطار الأخرى كتأمينات الأشخاص والرسملة وغيرها.

وتحرص الشركة من أجل تحقيق ذلك باتخاذها جملة من الإجراءات نذكر منها:

- العرض الأحسن لمنتجات التأمين بجعلها أكثر جذبا وأكثر وضوحا؛

- تحديد وتكييف المنتجات مع رغبات وحاجيات العملاء.

فالشركة الوطنية للتأمينات واعية بضرورة تطوير منتجاتها وذلك بالتعاون مع متعاملين مختصين في النشاط محليين وأجانب.

1-2- التعويض:

إن الهدف الذي تسعى إليه الشركة من خلال سياسة التعويض هو العمل على التقليل من مدة تسوية الكوارث وتسديدها، والتحكم في مخصصات الكوارث والتكاليف المتعلقة بها قيد التسديد.

هذا الهدف له غايتين هما:

- الإرضاء المتزايد للمؤمن لهم من أجل مواصلة الحفاظ على ثقتهم، وزيادة حجم الاكتتاب؛

- يسمح التقليل من حجم مخصصات الكوارث والتكاليف المتعلقة بها قيد التسديد بتخفيض حجم الالتزام بالتغطية عن طريق قيم الدولة، مما يتيح الفرصة للشركة لتنويع محفظتها المالية.

ومن أجل تحقيق هذا الهدف تسعى الشركة الجزائرية للتأمينات إلى تقوية قدراتها فيما يخص تسيير الكوارث وذلك بالاعتماد على مهندسين ذوي كفاءة عالية، كما قد يتطلب منها تدخل بعض الخبراء من الاتحاد الجزائري للتأمين وإعادة التأمين.

1-3- سياسة إعادة التأمين:

تعتمد الشركة الجزائرية للتأمينات على هذه السياسة من أجل حماية نتيجتها التقنية، وذلك بتقاسم الأخطار الهامة التي تفوق حد اكتتابها مع معيدي التأمين.

فبالنسبة للأخطار الصناعية نجد أن الشركة تواصل سياسة إعادة تأمينها حسب طريقة فائض ومع توقع الشركة حد الاكتتاب، أما تأمينات الحريق، والحوادث والأخطار المتعددة لازدياد حجم تأمينات الكوارث الطبيعية خاصة مع فرض إلزاميتها، تحاول الشركة اختيار طريقة إعادة التأمين بفائض الكوارث السنوية،

في حين نجد أن الشركة تختار طريقة إعادة التأمين بالحصص في حدود 80 ٪ إلى 95 ٪ بالنسبة لتأمينات النقل البحري والجوي، وذلك نظرا لضخامة حجم هذه الأخطار.

أما بالنسبة لاختيار معيدي التأمين فنجد أن الشركة الوطنية للتأمينات تحبذ التعامل مع الذي يقدم عمولات أكثر ويقدم تعويضاته في حالة تحقق الأخطار في الآجال المحددة .

كما أن إمكانية بلوغ الشركة للسوق العالمي لإعادة التأمين كما هو مسموح به في التنظيم الجديد (الأمر 95 / 07) سمح للشركة بالاستفادة من تبادل الخبرات فيما يخص تسيير الأخطار والتحكم في ميكانيزمات السوق العالمي لإعادة التأمين وبناء علاقات مع معيدي التأمين العالميين مما سمح بإدماج الشركة كمتعامل في السوق العالمي، وهذا من شأنه أن يطور من محفظة قبولاتها (les acceptations).

4-1- سياسة التسويق:

إن سياسة التسويق المتبعة من طرف الشركة لتدعيم وضعيتها متجهة خاصة نحو تحسين نوعية التعويض والاقتراب من العملاء وتقوية إشهار الشركة، فالعنصر الذي يدل على مدى رضا الزبون يقوم على تقوية العلاقة معه وكيفية أداء مبلغ تأمينه.

وفي هذا الصدد توجه نشاطات التسويق في الشركة في مرحلة أولى نحو العميل وطريقة أخذه بعلاقة قوية ودائمة، ويقوم الاهتمام بالزبائن على المحاور التالية:

-المعرفة الجيدة للعملاء، عن محفزاتهم واحتياجاتهم؛

-وضع علاقات شخصية مع العملاء المهمين؛

- وضع سلم نظامي للعميل من أجل تقييم مستوى رضاه ونوعية أداء مبلغ تأمينه

أما بالنسبة لسياسة الاتصال فهي ترمي إلى تحسين شهرة الشركة حيث أصبح في هذا الصدد يخلط بين اسم الشركة وعبارتها الإشهارية ، كما تسعى الشركة من أجل ذلك لاستعمال وسائل الإشهار العامة عبر وسائل الاتصال المختلفة ووسائل الإشهار الخاصة الموجهة خصوصا إلى رؤساء المؤسسات والمنظمات، وذلك عبر وسائل خاصة كالمجلات الاقتصادية، الجرائد المتخصصة بالإضافة إلى استعمال الشركة لتقنية الإنترنت للتعريف بها وبمنتجاتها وبتلقي المعلومات الأساسية للاكتتاب في مختلف عقود التأمين وإجراءات التعويض. (*)

كما تطمح الشركة في المدى المتوسط بتطوير استعمال الإنترنت عبر موقعها وذلك بإمكانية إبرام عقود التأمين على المباشر عبر هذه الوسيلة (On line) كما تسعى الشركة إلى خلق مجلة خاصة بها للتعريف بها وبمنتجاتها ومزاياها. إضافة إلى ذلك نجد أن الشركة تستغل الفرص المتاحة من طرف السلطات المحلية من صالونات وتظاهرات اقتصادية وذلك بحضورها القوي .

2- ترشيد السياسة المالية:

إن جعل السياسة المالية أكثر متلوية تسمح للشركة بتحسين مستوى المردودية وذلك بالأخذ بعين الاعتبار لاحترام كيفية تغطية الالتزامات التنظيمية، ولتحقيق هذه السياسة ينبغي:

- التحكم في تكاليف الاستغلال التي تمثل فيها أجور العمال والعمولات المدفوعة للوكلاء العامين نسبة 75 ٪ من مبلغ تكاليف العمل، حيث تتوقع الشركة زيادة هذه التكاليف في السنوات المقبلة بحوالي 7 ٪. وهذا من شأنه أن يؤثر على معدل النمو، ويرجع ذلك إلى تطور الأجر القاعدي للعمال من جهة، وازدياد شبكة التوزيع من خلال الوكلاء العامين من جهة أخرى؛

(*) موقع الشركة الجزائرية للتأمينات على شبكة الإنترنت / : <http://www.saa.com.dz>

-تغطية وتطهير الذمم: من أجل تحسين قاعدتها المالية قلصت الشركة الجزائرية للتأمينات من حجم ذممها بمتوسط قدره 25 ٪ سنويا من مبلغ رقم الأعمال؛

-تعظيم عوائد الاستثمارات: وذلك بالأخذ بعين الاعتبار لفائض السيولة المحقق خلال هذه السنوات الأخيرة، فنجد أن الشركة تسعى للحفاظ على المستوى المالي لعوائد توظيفاتها وذلك بتوجيه فوائضها المالية نحو فرص الاستثمار الأكثر عائدا كالتقييم المنقولة والاشتراكات والعقارات ذات العائد، حيث نجد أن الشركة تمتلك في هذا الصدد شققا سكنية موجهة للتأجير في كل من بجاية، تيزي وزو، عنابة والجزائر العاصمة، وهذا من شأنه أن يعود عليها بعوائد مضمونة ومعتبرة بالإضافة إلى القيم المضافة الكامنة لهذه العقارات. وما يلاحظ على اختيار الشركة لتوظيفاتها أنها تأخذ بعوامل الحماية والمردودية والسيولة وهذا توافقا مع التنظيم المعمول به وفرص الاستثمار المتوفرة في السوق.

3- تحديث نمط تسيير الشركة:

من أجل مواكبة تطورات المحيط، تتابع الشركة الجزائرية للتأمينات تحديث تسييرها عن طريق مخطط للإعلام الآلي وإدخال التقنيات الجديدة للإعلام والاتصال ولعل إعادة تنظيم الشركة من بين أهم الإجراءات المتبعة لتحسين تسيير الشركة فقد زودت بمديريات جديدة كمديرية الشبكة التجارية، والإعلام الآلي، وتأمين الأشخاص وببنية متخصصة في تسيير التوظيفات العقارية.

كما أن الرقابة الداخلية تسمح بترشيد التسيير وقياس مستوى الكفاءة المحقق وذلك بالنظر إلى مصداقية الإجراءات والوسائل المستعملة لتحقيق الأهداف المحددة، فالرقابة الداخلية تسمح للشركة بتصحيح الاختلالات وقياس الانحرافات وتثمين النتائج المحققة فيما يخص النشاط التقني والمالي والإداري. كما لا ننسى اهتمام الشركة بالعنصر البشري الضروري لتحقيق الأهداف السابقة، فتنمية الموارد البشرية تتطلب تحسين الكفاءات والقدرات التقنية لموظفيها، وذلك بالاعتماد على تكوين الإطارات المختصة في مجال التأمين وتقنيات التسيير في مختلف المعاهد والمدارس في انتظار تكوين مدرسة خاصة بالشركة للتكوين.

خلاصة الفصل:

تعد الشركة الوطنية للتأمينات SAA من أهم شركات التأمين في الجزائر ، حيث عملت على تطوير خدماتها وتنويعها بعدان ارتكزت في بادئ الامر في تأمينات النقل ، ثم عملت على إدخال أنواع التأمين الأخرى ، ومع مرور الوقت فرضت الشركة مكانتها وسمعة طيبة في تعاملها مع الافراد .التي تعمل هي الأخيرة على تخفيض وتقليل الخسائر المادية او المعنوية لهم بواسطة برامج خاصة بهم كعنصر حماية والتعويض عن الاضرار ، وهذا ما أدى بدورها برفع راس مالها وزيادة ثقة الافراد واهتمامهم .كما تعد وكالة جامعة نموذج حيا على هذه التطورات الملحوظة خاصة بعد ظهور قانون استقلال المؤسسات سنة 1989م .

الخاتمة

الخاتمة

بعد الدراسة السابقة بما فيها الفصلين النظري والتطبيقي ومحاولة من للإجابة عن الإشكالية المطروحة التي تدور حول ماهي الأساليب الحديثة لإدارة وتنظيم المخاطر في شركات التأمين .

حيث تطرقنا في الفصل الأول المعنون بمفاهيم أساسية حول التأمين ، إذ عالجنا فكرة التأمين والذي يعتبر قطاعا من اكبر القطاعات الأكثر تقنونا في العالم إضافة إلى دوره الفعال في تغطية المخاطر والحوادث وتدوير عجلة التنمية الاقتصادية ، حيث عرف تطورا ملحوظا في هذا القرن وذلك يرجع إلى التطور التكنولوجي لتغير أنماط الحياة وتمسك أفراد المجتمع بالنمط الوقائي .

أما في الفصل الثاني فقد عالجنا فيه أهم المخاطر التي تتعرض لها الشركات التأمين وأسبابها وماهي الأساليب المتبعة في إدارة المخاطر ، فقد فرضت الدراسات السابقة دراسة ميدانية حول سيرورة نشاط شركة التأمين ومدى تعامل شركة التأمين والوكالات التابعة لها مع شتى أنواع الاخطار محتملة الحدوث وكيفية تسييرها حسب ما تفرضه التطورات ن وكذا إعطاء الحلول ولو نسبية لتجنب هذه المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين .

ومن خلال دراستنا للعمليات التي تقوم بها شركات التأمين وكيفية التعامل مع جميع الاخطار ، فقد قمنا بدراسة هذه الخطار والأساليب التي بموجبها القضاء عليها أو التقليل من الضرر الذي تسببه هذه الأخيرة
الدراسة النظرية:

أصبح التأمين من أهم خدمات القطاع الثالث حتى أصبح يطلق عليه ب"صناعة التأمين" فالتأمين مشتق من كلمة الأمن أي الطمأنينة النفس يعطي للمؤمن له راحة بال اتجاه الخطر المؤمن ضده فهو تحويل عبء الخطر بخسارة قليلة مؤكدة و هي قسط التأمين مقابل خسارة كبيرة غير مؤكدة ، كما أن التأمين في الأصل هو تعاون وتكافل بين مجموعة معينة معرضة لنفس الخطر و هذا ما يجهله الكثيرون من المتعاملين مع شركات التأمين، أما من ناحية ثانية في التأمين جاء كوسيلة من اجل رد الأخطار التي تحدث في حياة المجتمع اليومية والكوارث الغير المتوقعة

الدراسة التطبيقية :

- أصبحت وكالة جامعة مستقلة بذاتها بعد أن كانت تابعة لوكالة لمغير .
- و دخلت المؤسسة في استقلالية التسيير سنة 1989 برأسمال قدر ب 250.000.00 سنتيم
- تعد شركة الSAA من أهم شركات التأمين وتحتل المرتبة الأولى في الجزائر .
- وفي الأخير ومن خلال دراستنا توصلنا إلى نقص في العمليات التالية :
- إشهار ملصقات باللغة الفرنسية مما يؤدي إلى صعوبة الفهم لدى بعض الافراد .
- نقص العمال داخل الشركة مما يؤدي إلى ضغط العمل .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع باللغة العربية

- 1- حديدي معراج ، مدخل لدراسة التأمين الجزائري ، دار النشر ديوان المطبوعات الجامعية ، 1999.
- 2- إبراهيم أبو النجا، الاحكام العامة طبقا لقانون التأمين والتأمين الجديد -الجزء الاول - دار النشر د م ج 1989.
- 3- حديدي معراج، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري ، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية، 1999
- 4- محمد توفيق البلقيني ،ابراهيم محمد مهدي ،مبدأ إدارة الخطر والتأمين ، دار المريخ للنشر ،الرياض -المملكة العربية السعودية- 2006م.
- 5- احمد صالح عطية ، سلسلة محاسبة المنشآت المالية (محاسبة شركات التأمين)، الدار الجامعية 84 شارع زكريا غنيم ،سنة 2002./2003
- 6- محمد حسين منصور، مبادئ عقد التأمين ، دار النشر المصرية ،مصر ،سنة 1985.
- 7- طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر: أفراد - إدارات - شركات - مصارف، الإسكندرية :الدار الجامعية، الطبعة الأولى، 2006.
- 8- أسامة عزمي سلام ، و شقيري نوري موسى ، إدارة الخطر والتأمين، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع 2007 .
- 9- عيد أحمد أبو بكر ، إدارة أخطار شركات التأمين: أخطار الاكتتاب، أخطار الاستثمار، عمان: دار صفاء، 2011 .
- 10- عبد الرزاق عصام عربيات، أثر اختيار استراتيجيات المحافظ الاستثمارية على أداء شركات التأمين في الأردن، رسالة دكتوراه في فلسفة التمويل، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2008 .
- 11- نجاح سعد الدين شريم، محددات الأداء المالي لشركات التأمين الأردنية، رسالة ماجستير في التمويل، جامعة عمان، الأردن، 2006.
- 12- شركة الوطنية للتأمينات SAA ، فرع الإدارة و الوسائل وكالة جامعة
- 13- ارشيف الشركة الوطنية للتأمين
- 14- الشركة الوطنية للتأمينات SAA، قسم حسابات الشركة

قائمة المراجع باللغة الأجنبية :

- 1-The Institute of Interna Auditions, Op- cit, 2010, p:19.
- 2-The Institute Of Risk Management, Op - cit, 2002, p :2.
- 3-IAIS, "On Solvency, Solvency Assessments and Actuarial Issues", Committe on Solvency and Actuarial issues, March 2000, p:10.
- 4-Swiss Re, «Marchés émergents de l'assurance: les leçons tirées des crises financières», SIGMA, Suisse : compagnie Suisse de Réassurances SA, N°7/2003, p :29.

مذكرات التخرج

- 1-أقسام نوال ، نشاط التأمين في التنمية الاقتصادية دراسة حالة الجزائر ، ماجيستر 2001
- 2- هدى بن محمد ، تحليل ملاءة ومردودية شركا التأمين: دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT ،مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية غير منشورة، تخصص: بنوك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة.

الملاحق

بيان حادث المسؤولية المدنية

DECLARATION D'ACCIDENT RESPONSABILITE CIVILE

Contrat :

Dossier N° :

Vérification des Garanties

Bureau de :

Code :

Police N° :

Effet :

Echéance :

Prime :

CAPITAUX

Corporel :

Matériel :

Franchise :

.....

.....Le :

Le Chef de Bureau

DIRECTION REGIONALE

Observation :

.....

.....

.....

تأمين
ASSURE

Nom et Prénom :

Adresse :

Date et Lieu du Sinistre :

Rapport de gendarmerie /Police

Etabli Par :

.....

الضحية
VICTIME (s)

Nom et Prénom :

Adresse :

Nature des dommages :

Evaluation :

.....

.....

.....

حالات الحادث

CIRCONSTANCES DE L'ACCIDENT

.....

.....

CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT AUTOMOBILE

à signer obligatoirement par les deux conducteurs

Ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, mais un relevé des identités et des faits, servant à l'accélération du règlement.

Date d'accident le : 20 heure : الساعة : 20 تاريخ الحادث : في

Lieu précis : المكان بالضبط :

Dégâts matériels autres qu'aux véhicules A et B

Oui Non لا نعم

الخسائر المادية اللاحقة بغير السيارتين أ و ب

Témoins : Nom et adresse s'il s'agit de passagers d'un véhicule

الشهود : الإسم والعنوان. وإذا تعلق الأمر بمسافرين في إحدى السيارتين

préciser duquel : A ou B

بين أيهما أ أو ب :

Véhicule A سيارة أ	Mettre une croix (x) dans chacune des cases utiles الخانات الصالحة	Véhicule B سيارة ب
Véhicule :	1) Heurtait à l'arrière, en roulant dans le même sens et sur la même file (1) اصطدام من الخلف و كان يسير في نفس الإتجاه و على نفس الصف	السيارة :
Marque, Type :	2) Roulait dans le même sens et sur une file différente (2) يسير في نفس الإتجاه و على صف مختلف	الصف, الطراز :
N° d'immatriculation :	3) Roulait en sens inverse (3) يسير في الجهة المعاكسة	رقم التسجيل :
Venant de :	4) provenait d'une chaussée d'ifférente (4) قادما من طريق مختلفة	القادمة من :
Allant vers :	5) Venait de droit (dans un carrefour) (5) قادما من اليمين (داخل مفترق)	المتجهة إلى :
Assuré (voir attest, d'assurance) :	6) S'engageait sur une place à sens giratoire (6) داخلا في ساحة ذات إتجاه دائري	المؤمن له (انظر شهادة التأمين) :
Nom :	7) Roulait sur une place à sens giratoire (7) سائرا في ساحة ذات إتجاه دائري	اللقب :
Prénom :	8) En stationnement (8) في حالة وقوف	الإسم :
Adresse :	9) Quittait un stationnement (9) خارجا من الوقوف	العنوان :
Ste d'assurances :	10) Pronait un stationnement (10) على وشك الوقوف	شركة التأمين :
N° police :	11) Reculait (11) يتأخر	رقم وثيقة التأمين :
Attest valable du : au	12) Doublait (12) يتجاوز	شهادة صالحة من : إلى
Agence :	13) Dépassement irrégulier (13) تجاوز غير قانوني	الوكالة :
Conducteur (voir permis de conduire)	14) Changeait de file (14) يغير خط السير	المائق (انظر رخصة السياقة) :
Nom :	15) Virait à droite (15) ينحرف إلى اليمين	اللقب :
Prénom :	16) Virait à gauche (16) ينحرف إلى اليسار	الإسم :
Adresse :	17) S'engageait dans un parking un lieu privé, un chemin de terre (17) يدخل في موقف عمومي, في محل خاص في طريق غير معبدة	العنوان :
Permis de conduire N° :	18) Sortait d'un parking, d'un lieu privé, d'un chemin de terre (18) يخرج من موقف عمومي من محل خاص في طريق غير معبدة	رقم رخصة السياقة :
Délivré le :	19) Empiétait sur la partie de la chaussée réservée à la circulation en sens inverse. (19) يتنهد جزء الطريق المخصص للإتجاه المعاكس في السير	المسلمة في :
Par la wilaya de :	20) Roulait en sens interdit (20) يسير في إتجاه ممنوع	من طرف ولاية :
Catégorie A1 A B C D E F (entourer la catégorie)	21) Inobservation d'un signe de priorité (21) لم يحترم علامة الأسبقية	من صنف أ أ ب ج د و ه (أشرف للصنف في دائرة)
Indiquer par une flèche → le point de choc initial	22) Faisait un demi-tour (22) يقوم بنصف دورة	بينوا بواسطة سهم ← نقطة الاصطدام الأولى
	23) Ouvrait une portière (23) يفتح باب سيارته	
Dégâts apparents :	Indiquer le nombre de cases marquées d'une croix (x) بينوا عدد الخانات التي جعلت فيها علامة (x)	الخسائر الواضحة :
Observations :	Croquis de l'accident مخطط الحادث	ملاحظات :

Ne rien modifier au constat après séparation des exemplaires

لا تغيروا المعاينة بعد فصل النسخ

اسم و عنوان مالکها :

ف

SPA au Capital de 4.5 Milliard de DA

DIRECTION REGIONALE OUARGLA

AGENCE :

DECLARATION D'ACCIDENT « RISQUES DIVERS »

(Incendie) – (Dégâts des Eaux) – (Vol) – (Bris de Glaces)- (TR EGINE)

ASSURE	TIERS OU VICTIME
Nom et Prénom :	Nom et Prénom :
Adresse :	Adresse :
Date du sinistre :	Nom et Adresse de la Cie d'assurance :
Lieu du sinistre :	Nature des dommages :
Nature des dommages :	
Police N° :	Rapport du Darak-El – Watani :
Effet de la police :	Etabli par :

CIRCONSTANCES DE L'ACCIDENT

.....

Nom de l'expert Mandaté

le :

Signature.