

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الليسانس في العلوم
الاقتصادية
تخصص: مالية وبنوك
بعنوان

فعالية خدمات التأمين ودورها في زيادة أرباح المؤسسة
دراسة حالة: الشركة الوطنية للتأمين وكالة قمار Saa

إشراف الأستاذ:

محمد عياشي عبد الله

إعداد الطالبة:

غوار مهدي

دهيمي نصر

الموسم الجامعي: 2014/2013



الإهداء

إلى أمي و أبي الغاليين و كل عائلتي كبيرا وصغيرا وأصدقائي وزملائي في العمل، كما لا أنسى كل من أعانني على إنهاء هذا العمل، مع إهداء خاص لأصدقائي في الدراسة وشكر موصول لرشيد عبنة.

مهدي

أهدي ثمرة هذا الجهد إلى أعز ما أملك في الوجود أمي و أبي الغاليين و كل عائلتي خاصة ابني إبراهيم و عبد المالك وأصدقائي وزملائي في العمل خاصة سلطاني المولدي و عبنة رشيد، كما لا أنسى كل من ساندني في إنهاء هذا العمل من قريب أو من بعيد.

نصر

...شك...ر...

نشكر كل من ساهم في إعداد هذا البحث خاصة الأستاذ المشرف عياشي
عبد الله ، كما لا يسعنا إلا الوقوف وقفت إجلال وعرفان أمام المجهود
المبذول من قبل عمال وكالة الشركة الوطنية للتأمين بقممار في منحنا جميع
التسهيلات في الدراسة خاصة من قبل مسيري الوكالة السيد : عبنة رشيد
كما لا ننسى الإشادة بأساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا النصح والإرشاد ،
مع شكر خاص للأستاذة الذين رافقونا في المسار الدراسي للسداسيين
الخامس والسادس .

... تحية من مهدي ونصر

فهرس المحتويات

المقدمة العامة

الفصل الأول: نظرة عامة حول التأمين.

04	مقدمة الفصل
05	المبحث الأول: تاريخ التأمين في العالم و في الجزائر
05	المطلب الأول: نبذة تاريخية حول التأمين
06	المطلب الثاني : ظهور وتطور التأمين في الجزائر
12	المبحث الثاني: ماهية التأمين
12	المطلب الأول: مفهوم التأمين
12	التعريف الفقهي
13	التعريف التشريعي
14	المطلب الثاني: عناصر و مبادئ و خصائص عقد التأمين
14	تعريف عقد التأمين
15	عناصر عقد التأمين
17	أركان عقد التأمين
18	مبادئ عقد التأمين
20	خصائص عقد التأمين
22	المبحث الثالث: المنتج التأميني الرائد (تأمين السيارات)

22.....	المطلب الأول : تأمين السيارات قانونيا
26.....	المطلب الثاني: إجراءات توقيع عقد التأمين وعملية التعويض
27.....	التزامات و إجراءات دفع القسط
27.....	الالتزامات المتعلقة بدفع القسط
28.....	إجراءات تحديد القسط
32.....	التصريح بتشديدات الخطر أثناء مدة تنفيذ العقد
32.....	الالتزامات و إجراءات وقوع الحادث (الضرر)
32.....	إجراءات و الالتزامات التعويض
36.....	خلاصة الفصل

الفصل الثاني الخدمة التأمينية من منظور اقتصادي.

37.....	مقدمة الفصل
38.....	المبحث الأول: مفهوم الخدمة التأمينية وأهميتها
38.....	المطلب الأول :مفهوم الخدمة التأمينية وخصائصها
38.....	أولاً- مفهوم الخدمة التأمينية
42.....	ثانيا- خصائص الخدمة التأمينية
45.....	المطلب الثاني: الأهمية الاقتصادية للخدمة التأمينية
45.....	أولاً- أهمية الخدمة التأمينية من الناحية الاقتصادية
46.....	ثانيا- أهمية الخدمة التأمينية من الناحية الاجتماعية
47.....	المبحث الثاني: أنواع الخدمة التأمينية وعناصرها التقنية

47	المطلب الأول: أنواع الخدمة التأمينية.
48	أولاً- خدمة التأمين على الأشخاص.
48	ثانياً- خدمة التأمين على الممتلكات.
49	ثالثاً- خدمة التأمين على المسؤولية المدنية.
49	المطلب الثاني: العناصر والأسس التقنية للخدمة التأمينية.
49	أولاً- العناصر التقنية للخدمة التأمينية.
51	ثانياً- الأسس التقنية للخدمة التأمينية.
52	المبحث الثالث: تطور سوق التأمين الجزائرية.
52	المطلب الأول: وضعية السوق خلال الفترة 1979 -1962" م ."
52	أولاً :مرحلة فرض السيادة الوطنية.
53	ثانياً: مرحلة احتكار السوق التأمينية.
54	المطلب الثاني: وضعية السوق التأمينية ما بعد سنة 1980.
54	أولاً- مرحلة إلغاء التخصص واستقلالية مؤسسات التأمين.
55	ثانياً- مرحلة انفتاح سوق التأمين الجزائرية.
56	ثالثاً- الوضعية الحالية لسوق التأمين الجزائرية.
59	خلاصة الفصل.

الفصل الثالث دراسة حالة – الشركة الوطنية للتأمين وكالة قمار Saa

60	مقدمة الفصل.
61	المبحث الأول: نشأة الشركة الأم و إدارتها أهدافها و هيكلها
61	المطلب الأول: نشأة الشركة الأم و إدارتها

61	نشأة الشركة الأم
62	إدارتها
62	المطلب الثاني : أهدافها و هيكلها
62	أهدافها
64	الهيكل التنظيمي العام للشركة الوطنية للتأمين SAA و توزيعها جهويا
65	المبحث الثاني : تقديم وكالة قمار SAA
65	المطلب الأول : نشأتها و هيكلها التنظيمي
65	تعريفها و نبذة تاريخية (بطاقة فنية)
66	الهيكل التنظيمي للوكالة
69	المطلب الثاني : نشاطات الوكالة في مجال التأمينات (منتج الشركة)
69	نشاطها في مجال تأمين السيارات
74	المنتجات الأخرى للتأمين
78	المبحث الثالث : مساهمة الخدمات التأمينية الفعالة في تحسين مدخرات الشركة
78	المطلب الأول : مساهمة الخدمات التأمينية الفعالة في زيادة أقساط التأمين
82	المطلب الثاني : مساهمة الخدمات التأمينية الفعالة في تسريع إجراءات التعويض
87	خلاصة الفصل
89	الخاتمة العامة
92	قائمة المراجع والمصادر
94	الملاحق

فهرس الجداول والرسومات البيانية

- 1- جدول يوضح الخدمات التأمينية للفترة (2008-2013)78
- 2- منحنى بياني يوضح تطور خدمات التأمين79
- 3- جدول يوضح الخدمات التأمينية الشهرية لسنة 201381
- 4- رسم دائري يوضح نسبة كل خدمة تأمينية لسنة 201382
- 5- جدول يوضح التعويضات للفترة (2008-2013)83
- 6- منحنى بياني يوضح تطور التعويضات84
- 7- جدول يوضح التعويضات الشهرية لسنة 201385
- 8- رسم دائري يوضح نسبة التعويضات لسنة 201386

المقدمة العامة:

يتعرض الإنسان طوال فترة حياته إلى أخطار تهدد حياته و سلامة جسده ، وقدرته الكافية على العمل و قد تهدده في ذمته المالية وتسبب له خسارة لا يقدر على تحملها وتنشأ هذه المخاطر عن أسباب لا حصر لها ولا يمكن التكهّن بمدى الأضرار التي تترتب عنها ، وهذه الأخطار البعض منها يتسبب فيها الإنسان ، و بعضها الآخر تكون أسبابه خارجة عن إرادته، ولمواجهة ما قد ينجم عن هذه الأخطار ،حاول الإنسان القيام بالوسائل الوقائية لتجنب وقوع الحوادث أو الحد منها.

- ومن الوسائل الوقائية التي لجأ لها الإنسان هي تشديد الحراسة خوفا من السرقة و بناء السدود خوفا من الكوارث الطبيعية ، إبعاد الوسائل المؤجبة للنيران ، إلا أن هذا لم يكن الرادع الكافي لهذه الأخطار،مع سعيه المستمر لأن تكون نسبة وقوع الحوادث تقترب من الصفر دون بلوغه،ففكر الإنسان في وسائل أخرى يواجه بها الخطر غير الوسائل الوقائية.
- ومن بين الوسائل التي لجأ لها الإنسان هي الادخار أو الاحتياط وذلك بادخار مبلغ يواجه به الخطر إلا أن هذا الادخار أو الاحتياط لم يكن مدروسا بأسس سلمية فكانت الخسارة أكبر من المال المدخر .
- فلجأ الإنسان إلى أسلوب آخر وهو التعاون ومساعدة الأشخاص بعضهم لبعض وجمع مساعدات لمن وقع له الخطر، إلا أن هذه الطريقة لا تعتبر وسيلة آمنة ومضمونة و ذلك أن الغير يحجم عن تقديم المساعدات عند وقوع الحادث.
- وظل الإنسان يواجه الأخطار إلى غاية منتصف القرن السابع عشر (17م) إثر ابتكار وسيلة جديدة لمواجهة كافة الأخطار والتي تتمثل في التأمين حيث لجأ إليه الإنسان واعتبره وسيلة ومنهج من شأنه أن يوفر له الأمن والضمان لمواجهة المخاطر التي يتعرض لها في شخصه وماله .
- ويعتبر التأمين من أهم المجالات والنشاطات الاقتصادية حيث يشهد تطورا ملحوظا وكبيراً في وقتنا الحالي ، فقد أصبح قطاع التأمين يلعب دوراً فعالاً في تدعيم مسار التنمية في الاقتصاد الوطني ، وكذا نشر وتوسيع ثقافة التأمين على جمع الاختصاصات التي منها التأمين على الحياة – حوادث المرور – الحريق – تأمينات النقل – الأشخاص – الأخطار الصناعية – المسؤولية المدنية.
- كما تعتبر خدمات التأمين ذات أهمية كبيرة بالنسبة لشركة التأمين وهي تبدأ بمرحلة التسويق (بكل عناصره السبعة التي تبدأ من حيث تنتهي) لمنتج ما ومن ثم بيعه للمؤمن له هذا الأخير الذي يستفيد في حالة وقوع الضرر محل التأمين (الخطر الذي من أجله أبرم العقد) بالتعويض المحددة قيمته سلفاً في عقد التأمين ، ويكون ذلك بعد مرحلة التصريح بالحادثة ثم إجراءات الخبرة للشيء المؤمن عنه ثم المطالبة بالتعويض من الخصم (المتسبب في الحادث) أن وجد ، و تسري هذه المراحل على كل أنواع التأمين سواء أكان هذا التأمين

ضد : الحريق ، الأخطار المتعددة ، تأمينات النقل ، تأمين الأشخاص ، تأمين السيارات ، التأمين الفلاحي ، تأمين القروض.

طرح الإشكالية:

عرف التأمين في الجزائر عدة تطورات منذ الاستقلال حتى يومنا هذا، خاصة بعد دخول الجزائر في اقتصاد السوق، وعليه تغيرت القوانين المتعلقة بنشاط التأمين و أصبح بذلك قطاع اقتصادي يساهم بقوة في التنمية الاقتصادية ، وكذلك نقول أن فعالية الخدمات التأمينية خاصة في سرعة الإجراءات بعد وقوع الضرر محل التأمين إلى غاية التعويض تؤدي إلى ارتياح المؤمن له و تجديد ثقته في شركة التأمين وعليه هل توجد فعالية في أداء خدمات التأمين ؟ و إن وجدت - ما مدى مساهمتها في زيادة الأرباح المؤسسة ؟

فرضيات البحث:

- الخدمات الفعالة نظريا هي نفسها الخدمات الموجودة على أرض الواقع.
- تأثير فعالية الخدمات التأمينية موجود فعلا أم هو نسبي.
- الخدمات التأمينية لها ما يميزها عن باقي الخدمات وبتالي صعوبة قياس جودتها.
- ربما تكون النسبة الغالبة من أرباح المؤسسة مصدرها الخدمات التأمينية.

دوافع اختيار الموضوع:

تم اختيار هذا البحث لعدة أسباب منها:

- أهمية الموضوع لأن التأمين أصبح قطاعا مهم و حساس في النشاط الاقتصادي.
- انتشار و تعدد شركات التأمين العمومية و الخاصة و تطور نتائجها خاصة في السنوات الأخيرة.
- نقص الدراسات و الأبحاث حول هذا الموضوع رغم أهميته.
- بالإضافة إلى تخصصنا في مجال التأمين.

أهداف البحث:

نهدف من وراء هذا البحث إلى:

- إعطاء صورة واضحة و مبسطة عن خدمات التأمين.
- أن يؤخذ هذا البحث مستقبلا كمرجع.

مصاعب البحث:

تتمثل مصاعب البحث في خلو المكتبة العربية من دراسة شاملة و متكاملة في هذا الميدان بصفة عامة و المكتبة الجزائرية بصفة خاصة.

المنهج المستخدم :

اعتمدنا في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة من خلال إلقاء الضوء على حالة الخدمات التأمينية في الجزائر من ناحية الجودة و السرعة في الإجراءات ، ومدى مساهمة الخدمات التأمينية الفعالة في التأثير الايجابي المباشر على زيادة أرباح المؤسسة ، وكذا تحليل البيانات المتعلقة بالوكالة محل الدراسة.

الأدوات المستخدمة:

قمنا بدراسة تطبيقية لدى الشركة الجزائرية لتأمين Saa كنموذج لهذا القطاع بالاعتماد على بعض المراجع العربية و الفرنسية بالإضافة إلى كوننا ننتمي لهذه الشركة.
و للإجابة على الإشكالية المطروحة و محاولة إثبات أو نفي الفرضيات قمنا بتقسيم البحث كما يلي:

- الفصل الأول: نظرة عامة حول التأمين.
- الفصل الثاني: الخدمة التأمينية من منظور اقتصادي.
- الفصل الثالث: دراسة حالة -الشركة الوطنية للتأمين وكالة قمار Saa

نرجو أن نكون قد ساهمنا في إثراء المكتبة الجامعية بهذا البحث، على أمل أن يجد القارئ أو الباحث تميزا خاصة من حيث الفكرة و المنهجية، وخاصة عن الخدمات التأمينية من حيث أنواعها و فعاليتها و تأثيراتها.

الجانبي النظري

الفصل

الأول

مقدمة الفصل:

لقد ارتبط ظهور التأمين في العالم بمدى التقدم في شتى المجالات ،وما انجر عنه من زيادة من حجم الأخطار المحدقة بالإنسان وممتلكاته والأشياء المحيطة به على حد سوء ،فقد كانت الدول الأوروبية سباقة للاكتتاب عقود التأمين ،ومن بين هذه الدول فرنسا التي نقلت التأمين إلى بعض مستعمراتها والتي من بينها الجزائر.

وكانت شركة التأمين الجزائرية مثلها مثل البنوك قد أنشئت على إنقاذ الشركات الفرنسية التي كانت تنشط بالجزائر إبان الاستعمار وتم استغلال منشآتها في ما بعد.

وسنحاول في هذا الفصل التطرق إلى الجانب النظري للتأمين ،من خلال التطور التاريخي و كذا التعريفات المختلفة بالإضافة إلى عناصر و مبادئ و خصائص عقد التأمين ،ثم نتحدث ببعض التفصيل في منتج تأمين السيارات باعتباره الأكثر انتشارا وهو مؤثر على باقي المنتجات خاصة الأقل مبيعات، كما يمكن القول أن معظم القوانين المتعلقة بمجال التأمين في الجزائر هي مترجمة من القوانين الفرنسية.

المبحث الأول: تاريخ التأمين في العالم و في الجزائر.

المطلب الأول: نبذة تاريخية حول التأمين .

يعتبر مفهوم التأمين فكرة قديمة ولقد ظهر منذ ظهور الإنسان البدائي حيث عثر على أول عقد تأمين أو ما يشبه ذلك سنة 1347 م خاص بنقل العبيد بمدينة إيطالية الأصل تسمى GENOVA وكان تقريبا محتواه خاص بالنقل البحري أو التأمين ضد الأمراض المنقولة من العبيد من إفريقيا إلى هذه المدينة وبما أن العبيد كانوا يعانون من الأمراض المعدية والأوربيون يخافون من عودتهم جاءت فكرة التأمين للوقاية من هذه العدوى وأخذ التأمين يتطور شيئا فشيئا مع تطور الإنسان والتجارة والتعاملات التجارية والأنشطة الاقتصادية وكذلك تطور وانتعاش جميع القطاعات والمجالات الاقتصادية ، الاجتماعية ، الصناعية الثقافية إلى أن خلص التأمين إلى صورة التي نعرفها اليوم من أسس و القواعد و تقنيات وأسباب حديثة ومنهج جديد.

إن التأمين بشكله الحالي لم يظهر إلا في بداية الفترة الحالية بصدور مجموعة من القوانين في العديد من الدول الأوروبية كسويسرا 1908 م وألمانيا سنة 1908 م ، فرنسا 1930م وهذا القانون الأخير كان سائدا في الجزائر إلى غاية سنة 1980م أين أصدر المشروع الجزائري خلالها قانون التأمينات ، إن الشعور بالأمان والضمان رافق الإنسان عبر الصور وكان أول مجال تجسدت فيه الرغبة للحصول على لأمان هو المخاطر البحرية ويعود لذلك إلى تكثيف التبادل التجاري بين الدول الواقعة على ضفتي البحر الأبيض المتوسط وقد بدأ هذا النظام في شكل القرض البحري ويتمثل ذلك في أن يتقدم شخص ميسور الحال لمالك السفينة أو الشاحنة ما يحتاج إليه من المال مقابل حصوله على الفائدة مرتفعة إلى جانب استرداد مبلغ القرض بشرط أن تصل السفينة والبضاعة التي تحملها إلى مكانها سالمة ، ويشبه هذا النظام إلى حد بعيد التأمين وخاصة بالنسبة للمقترض حيث أن هذه العملية له الأمان المطلوب ⁽¹⁾.

إلا أنه يختلف عن نظام التأمين بالنسبة للمؤمن له أو المقرض حيث انه يستلم قسط التأمين والذي يعتمد عنصرا أساسيا في التأمين ولا القرض إذا لم يتحقق الخطر.

و يتطور نظام القرض على استعمال صيغ وأساليب أخرى، من تحويل مبلغ القرض إلى مبلغ تأمين يدفع مسبقا أي عند إبرام عقد التأمين وعرف التأمين تطبيقات في العديد من الدول وخاصة مع ظهور وتطور الثورة الصناعية.

(1) إبراهيم أبو النجا ، التأمين في القانون الجزائري ، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية ، 1983، ص04

وإذا كان الفقهاء قد أشاروا إلى أن عمليات التأمين قبل هذا التاريخ وخاص في بريطانيا خلال النصف الثاني من القرن 17م على إثر حريق ، حيث يعتبر من أهم النماذج التي ظهرت في العصر الحديث وبدأ يتطور بتطور الحياة وتطور النشاط الاقتصادي و كثرة المصانع ، في القرن السابع عشر و بالضبط في لندن حيث شب بها أكبر حريق يوم 1966/09/02م ودام أربعة أيام و كانت حصيلة الخسائر أكثر من 13 ألف منزل وخسائر أخرى وسبب الحريق إلى اشتعال مخبزة ثم ظهر السيد EDWAEDLLOYD وهو صاحب حانة ففكر وفي التأمين من الحريق حيث كون شركة تأمين على الحريق سميت بـ : LA LLOYDS وتعتبر إلى حد الآن أكبر شركة تأمين عالميا بإنجلترا وفي عام 1667 م تم تأسيس Office the Fire (الديوان الحرائق) .

— وقد شمل نظام التأمين في بداية القرن الحالي العديد من المجالات التي كانت لا تعرف من قبل كالتأمين على المسؤولية المدنية و حوادث المرور والنقل بمختلف أنواعه البري ، البحري ، الجوي ، وقد ازداد نطاق توسيع مجال التأمين مع التقدم العلمي والتكنولوجي الأمر الذي أدى إلى التأمين ضد مخاطر استعمال الطاقة الذرية والمنشآت النووية والحوادث الناجمة عن إطلاق الأقمار الصناعية .

أما في الجزائر فقد كان النظام السائد في هذا المجال بعد استرداد السيادة الوطنية نظام التأمين الفرنسي لسنة 1930 م وبعده عمل المشروع الجزائري على سن وإصدار قواعد قانونية جزائرية والتي سنراها في المطلب الموالي.⁽¹⁾

المطلب الثاني: ظهور وتطور التأمين في الجزائر:

لإعطاء صبغة جزائرية للقوانين والتنظيمات الجديدة ارتأينا أن نختار القوانين الصادرة بعد الاستقلال ، حيث كان التأمين الجزائري متمشيا مع التأمين الفرنسي كما أن تلك القوانين طبقت إلا في سنة 1975 م وإن المشروع أضفى احتكار الدولة على التعليمات التأمينية في السنة 1966 م ونميز مرحلتين :

1-مرحلة ما قبل الاستقلال: تميزت هذه المرحلة بوجود عدد كبير من شركات التأمين التي كان عددها حوالي 270 شركة تأمين وكان سوق التأمينات مواز للنشاط الاقتصادي المعروف آنذاك وكان موجه لثلاث فروع هي : التأمين على الحياة التأمين على السيارات ، التأمين على الحوادث .

⁽¹⁾ فهيمي هيكال عبد العزيز، مبادئ في التأمين ،لبنان، بيروت الدار الجامعية، 1987، ص05

ولم يكن في ذلك الوقت مراقبة على النشاط شركات التأمين ، حيث أن أرباح الشركات توجّه وتنصب في الوزارة المالية الفرنسية وتميزت هذه المرحلة في الجزائر بما يلي :

❖ العدد الكبير لشركات التأمين .

❖ خضوع الاقتصاد الوطني الجزائري للنظام الفرنسي الاستعمار الموجه والمسير من طرف مؤسسات والشركات الفرنسية .

❖ غياب شبه كامل للمراقبة على نشاطات التأمين .

❖ تبعية كاملة ومطلقة لهذه المؤسسات للنظام المالي الفرنسي .

وكانت 230 شركة تأمين فقط من بين 270 شركة تمد وزارة المالية الفرنسية بإحصائيات نهائية في آخر كل سنة ، ونجد أن 133 شركة مقرها فرنسا والباقي موزعة ومتواجدة بين المغرب وتونس حيث أن البعض منها فرنسي والآخر أجنبي ، وفي الجزائر يوجد 04 شركات فقط وتميزت بأنها فروع تابعة للخواص .

وكما رأينا في السابق أن معظم شركات التأمين مسيرة وفق النظام الفرنسي وهذا ما أدى إلى استغلالها للمصلحة الفرنسية ، وذلك بحصر دورها في التأمين على موارد المناجم. وبعض القطاعات الأخرى أهمية كبيرة في الاقتصاد الفرنسي كالزراعة والصناعة وتأمينات حوادث المرور والتأمين على الحياة .⁽¹⁾

وقد بدأت هذه المؤسسات التأمينية في الممارسة الفعلية لنشاطها سنة 1952 م ، وهذا برؤوس أموال صغيرة نوعا ما وبداية من السنة 1958 م بدأت تتحسن الزيادة في رأس المال فقد بلغت الفوائد المتحصل عليها 20 مليار فرنك فرنسي قديم ، و وصلت إلى 26 مليار سنة 1959 م، أما معدلات الفائدة المتحصل ليها والمترتبة عن التأمينات المختلفة تراوحت ما بين 10% إلى 15% سنة 1958 م إلى غاية عام 1959 م.

ومن أجل تطوير النشاط التأميني كانت الشركات والمختلف المؤسسات ذات الطابع التأميني تستعين بالوسائط (Les courtiers) والوكلاء العاميين (Les agents généraux) وذلك بهدف جلب الزبائن والمؤمنين لهم بحيث يتم تسديد مستحقاتهم عن طريق العمولة المتماثلة في نسبة مالية معينة ومحددة تحسب على أساس الإيرادات العامة المتحصل عليها .

(¹) نفس المرجع السابق.

تتم مراقبة شركات التأمين عن طرق مصلحة القروض وهي المصلحة الوحيدة المخولة والمعتمدة من طرف الوزارة المالية الفرنسية ، حيث تقوم باستلام تقارير إحصائية عن النشاطات المختلفة لها وتتضمن هذه التقارير : عدد العمال ، مبالغ رؤوس الأموال ، قيمة الفوائد ، المداخل المتحصل عليها .

وفي ما يلي نتطرق إلى عرض مختلف القوانين والمراسيم والمواد المطبقة في هذه الفترة :

- ❖ قانون 13 جويلية 1930م المتضمن تنظيم عقود التأمينات البرية .
- ❖ مرسوم 14 جوان 1938م المتضمن توحيد مراقبة الدولة على كل شركات التأمين وتنظيم عمل هذه الشركات فيما يخص وضع الأرصدة وصلاحيات إدارية المراقبة .
- ❖ مرسوم 17 أوت 1941 م المتعلق بالضمانات والاحتياطات المفروضة على الشركات الأجنبية

❖ أمر 04 أكتوبر 1945 الذي نزع لشركات التأمين تسيير مصلحة حوادث العمل ومنحها للصندوق الضمان الاجتماعي .

❖ قانون 25 أبريل 1946 م المتضمن تأميم 32 شركة وإنشاء صندوق مركزي لإعادة التأمين والمجلس الوطني للتأمينات.⁽¹⁾

❖ قانون 31 ديسمبر 1951 م المؤسس لصندوق ضمان السيارات .

❖ قانون 27 فبراير 1958 م المتعلق بالإلزامية المسؤولية المدنية لمالكي السيارات أو مستعمليها ذات المحرك.

إضافة إلى هذا هناك بعض التعديلات أو الإضافات التي جاءت بمقتضى الأمر 1957/01/07

2-مرحلة ما بعد الاستقلال:

لقد عرف قطاع التأمين في الجزائر بعد نوع الفوضى وعدم التوازن ، وهذا راجع لبعض مخلفات الاستعمار في جميع المجالات العملية ومختلف الميادين الخاصة منها الميدان الاقتصادي الذي عرف تفهقر كبيرا و ركودا و المجال الاجتماعي الذي يعكس صورة المجال الاقتصادي ، نهيك عن ذلك المجال الثقافي الذي يعني العديد من المشاكل وهذا راجع لنقص معظم الإطارات العامة ذات الكفاءة العالية في الإدارة المركزية العديد من المشاكل وهذا راجع لنقص معظم الإطارات العامة ذات المختصة إلى إصدار جملة من القوانين ونصوص لمباشرة ومسايرة

(¹) نفس المرجع السابق.

ومواصلة وإنعاش أعمال أكثر من 320 شركة التي كانت دور رقابة صارمة ونلمس ذلك من خلال القوانين الصادرة عن وزارة المالية سنة 1963 م التي تمثل السنة الموالية للاستقلال البلاد وخروجها نوعا ما من الأزمة وقد تم إصدارها على مرحلتين متتاليتين

أ. المرحلة الأولى : 08 جوان 1963 م:

هذه المرحلة التي شرع فيها المشروع الجزائري إلزامية إعادة التأمين على جمع عمليات التأمين المنجزة بالقطر الجزائري ، ومنحها لصالح الصندوق الجزائري للتأمين و إعادة التأمين، ومن جهة أخرى هناك قانون 201-63 المؤرخ سنة 08 جوان 1963 م الذي نص على أن المراقبة و مرافقتها تمارس وتطبق من طرف وزارة على جميع مؤسسات وشركات التأمين بالجزائر وهذا بغض النظر عن جنسيتها .

ب. المرحلة الثانية : 15 أكتوبر 1963 م :

فلقد جاء هذا القانون ليحدد وزارة المالية كهيئة وسلطة رقابية على مختلف شركات التأمين و لقد نصت كذلك على إلزامية الحصول على الاعتماد أو التصريح من طرف الوزارة المالية الجزائرية (Agrément) لمزاولة نشاطاتها وتدخل في هذا المجال المؤسسات والشركات حديثة النشأة و أيضا المؤسسات القديمة ، وقد تم تحديد ذلك في المادة الثانية والتي نصت على ما يلي

– كل الأشخاص القاطنين في الجزائر ترجع إمكانياتهم من الخطر الواقع على أموالهم وممتلكاتهم للشركات و هيئات المعتمدة من طرف وزارة العدل .

– ويفرض هذا القانون أيضا وضع كفالة تعدل 2.5% من متوسط الفوائد المتحصل عليها خلال 5 سنوات سابقا والذي يتراوح بين حد أدنى يقدر ب 100.000 فرنك فرنسي وحد أقصى يقدر ب 500.000 فرنك فرنسي ولقد حدد هذا القانون دفع هذه الكفالة بالعملة الوطنية (الدينار الجزائري) في المادة لا تتجاوز شهرين ، وهذا مما أدى بمعظم شركات التأمين الأجنبية إلى إنها نشاطها في الجزائر دون خضوعهم للإجراءات حسب ما حددته المراسيم والقوانين الداخلية خاصة منها المرسوم الصادر في 10 ديسمبر 1963 م.⁽¹⁾

بعد صدور مرسوم 27 أبريل 1966 م الذي نص على سحب الاعتماد وشراء أسهم الشركات المختلطة وبعد سريان مفهوم المرسوم أستند عملية التأمين إلى الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة

(1) المادة 623 من قانون المدني الجزائري

التأمين (CAAR) التي أصبحت بموجب هذا المرسوم مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري اقتصادي .

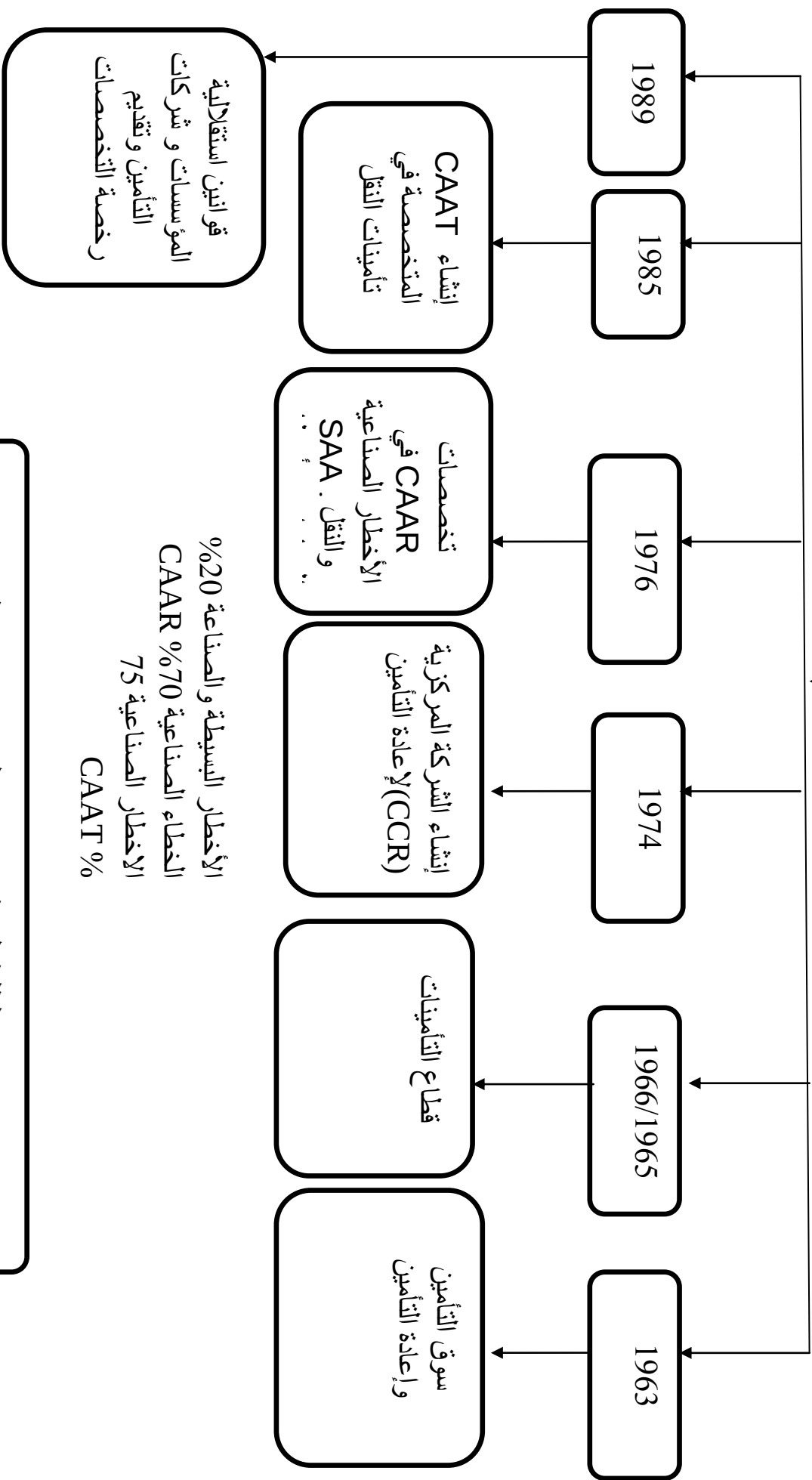
المؤسسة الجزائرية للتأمين (SAA) وذلك من خلال شراء الأسهم من طرف الجزائر و أصبحت 100% جزائرية بعدما كان النصيب الجزائري فيها 51 %م أسهم مصرية بنسبة 49%والفرق متمثل في وجود 1% هو للجزائر وهذا راجع إلى مقر تواجد هذه الشركة بالعاصمة الجزائري .

وبقيت الشركات التعاونية (MAATRC) وهي شركة تأمين خاصة بعمال التربية كان اسمها قبل ذلك في وقت الاستعمار (MAIF) تأسست في 1964/12/29 م وتقوم بفرع واحد من التأمينات وهو التأمين على السيارات ،و الشركة المركزية إعادة التأمين للتعاون الفلاحي (CCRMA) تأسست في 1964/04/28 م وكانت مختصة في عادة تأمين الأخطار التي أمنها الفلاحون في الصناديق الجهوية المنتشرة عبر الوطن اختصت في التأمين الفلاحي ، وبعدها سمح لها القانون بالتأمين المباشر ومع كسبها صلاحيات تمثلت في منح القروض للفلاحين و بتاريخ 1972/12/02 م تحولت (CCRMA) إلى (CNMA) الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي وإنشاء وزارة الفلاحة تحول هذا الصندوق الوطني (CRMA) الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي وأصبح تابع لوزارة الفلاحة المنشأ في نفس التاريخ سنة 1972 م .

وتم صدور قرار وزاري يسمح للوكلاء العاميين والوسطاء بممارسة النشاط التأميني مع تحديد الاعتماد من الوزارة المالية ، حيث واصلو العمل غاية سنة 1973 م حيث تم توفيقهم و وضعوا بين خيارين إما مواصلة نشاطهم في الشركات أو الانفصال على هذا النشاط ، ولقد تم تعويض الوسطاء والوكلاء بالوكالات والمكاتب الاكتتاب المباشرة .

المخطط التالي يبين لنا المراحل التي مر بها شركات التأمين في الجزائر:

مخطط يبسط المراحل التي مرت بها شركات التأمين في الجزائر



الأخطار البسيطة والصناعة 20%
الخطأ الصناعية 70% CAAR
الأخطار الصناعية 75%
CAAT %

من إعداد الطلبة الباحثين اعتمادا على دراسات سابقة

المبحث الثاني: ماهية التأمين:

المطلب الأول: مفهوم التأمين:

إن التأمين في مفهومه البسيط هو الحصول على الأمان في مواجهة خطر معين لتفادي نتائج الضارة أو على الأقل حصرها في أضيق نطاق ممكن وقد تبين أن توزيع النتائج الضارة لحادثة معينة على عدد من الأفراد يخفف من عبئها بعكس ما لو تحمل هذه النتائج شخص واحد وقد تم تناول هذا المفهوم من خلال جانبين : الجنب الفقهي والجانب التشريعي.

1. التعريف الفقهي :

لقد تناول بعض الفرنسيين تعريف التأمين دون اتحاد في الرأي حول الموضوع فقد عرفه الفقيه Planiol على أنه "عقد بمقتضاه يتحصل المؤمن له على تعهد من المؤمن بأن يقدم له مبلغ من المال في حالة وقوع خطر معين مقابل دفع قسط أو اشتراك مسبق " .

وعرفه Sumien بأنه "عقد يلتزم بمقتضاه شخص ويسمى المؤمن بالتبادل مع شخص ويسمى المؤمن بالتبادل مع شخص آخر بأنه يقدم لهذا الأجر الخسارة المحتملة نتيجة وقوع خطر معين مقابل مبلغ معين من المال يدفعه المستأمن إلى المؤمن ليضيفه إلى رصيد الاشتراك المخصص لتعويض لأخطار " .

وفي هذا الإطار يعرفه Hemard بأنه "عملية يحصل بمقتضاها أحد الطرفين على تعهد لصالحه أو لصالح الغير في حالة تحقق خط معين من المؤمن الذي يأخذ على عاتقه مجموعة من الأخطار ويجري المقاصة بينهما وفقا انقسموا في تعريفهم للتأمين إلى فريقين :

- الفريق الأول:

يبدو انه بالفقه الفرنسي والذي يعرفه التأمين بأنه عقد يأخذ فيه المؤمن على عاتقه طائفة معينة من الأخطار محتملة الوقوع يرغب المؤمن له أن لا يحتملها منفردا وذلك مقابل أن يدفع هذا الأخير قسط أو اشتراك محدد. ⁽¹⁾

(1) جديدي معراج، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري ، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية، 1999، ص10.

– الفريق الثاني :

و يعرف التأمين بأنه عملية فنية تزاولها هيئات منظمة مهامها جمع أكبر عدد ممكن من المخاطر المتشابهة و يتحمل المؤمن عن طريق المقاصة أعباء هذه المخاطر وفقا لقوانين الإحصاء و بذلك يتحصل المؤمن له أو من يعنيه في حالة تحقق الخطر على تعويض مالي⁽¹⁾.

2. التعريف التشريعي :

لقد حاول المشرع الجزائري إعطاء تعريف للتأمين , و في هذا الصدد نصت المادة 619 من القانون المدني على أن : " التأمين عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيرادا مرتبا أو أي عوض مالي في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين في العقد و ذلك مقابل قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها له للمؤمن "⁽²⁾ .

و يبدو أن هذا التعريف قد جاء شاملا لجميع العناصر القانونية للتأمين رغم أن بعض الفقهاء يأخذ على هذا التعريف بأنه أهمل الجانب الفني و في هذا الصدد يعقب الأستاذ أبو النجا بقوله بأن هذا التعريف و إذا كان يتميز – كما يرى البعض – بأنه أبزر أشخاص التأمين و هم المؤمن و المؤمن له و المستفيد و أبرز كذلك عناصر التأمين و هي : الخطر , القسط و مبلغ التأمين و تجنب هذا التعريف للإشارة إلى الصفة التعويضية لعقد التأمين مما جعل هذا التعريف شاملا لكل أنواع التأمين إذ ينطبق أيضا على تأمين الأشخاص .

ألا أن هذا التعريف يؤخذ اقتصاره على أخذ أحد جانبي التأمين فقط و هو الجانب القانوني و إهماله للجانب الفني و ذلك في نص المادة 619 سالف الذكر و قد عرف التأمين بأنه عقد و هو تعريف لا يتناول من المؤمن غلا الجانب القانوني المتمثل في العلاقة القانونية بين المؤمن و المؤمن له غير أن هذا الجانب القانوني للتأمين في الحقيقة و الواقع ليس سوى مظهر خارجي لعملية فنية يقوم عليها التأمين و هي عملية تعاون منظم على نطاق واسع بين العديد من المستأمنين المتعرضين لمخاطر متشابهة و يقتصر دور المؤمن في هذه العملية على مجرد التنظيم و إدارة هذا التعاون و ذلك بتجميع المخاطر و إجراء المقاصة بينهما طبقا

⁽¹⁾ نفس المرجع السابق.ص 10

⁽²⁾ القانون المدني . وزارة العدل :الديوان الوطني للأشغال التربوية المادة 619. 1998.ص46

لقوانين الإحصاء بطريقة عملية تمكنه من تغطية المخاطر التي تتحقق فعلا دون أن يتحمل المؤمن شيئا من ماله الخاص .

و من كل هذا يمكن إعطاء تعريف شامل للتأمين على أنه عبارة عن تجمع عدد من الأفراد بهدف توقعي لنوع من الأخطار و ذلك عن طريق دفع كل واحد منهم أقساطا معينة تكفي حصيلتها لتعويض الأضرار التي تصيب أفراد هذه الجماعة و تحدد قيمة الأقساط على أساس قيمة الشيء المؤمن عليه من ناحية و احتمالات وقوع الخطر المؤمن ضده من ناحية أخرى .

و تحسب هذه الاحتمالات بطريقة إحصائية رياضية على مستوى الدولة كلها و التأمين قد يكون عاملا تجاريا و قد يكون في صورة تبادليات .

فالتأمين التجاري تقوم به الشركات التجارية و هي شركات التأمين التي تقوم بدور الوساطة بين الأشخاص المؤمنين عليهم و ذلك مقابل الربح الذي تحققه و المتمثل في الفارق بين الأقساط و التعويضات المدفوعة أما التبادليات MUTUALITE فهي نوع من التأمين لكنها ليست عمل تجاري بل تدار عن طريق مجلس يمثل الأفراد المشتركين فيها و تتميز بانخفاض الأقساط لعد قصد الربح لديها فهي ترمي أساسا إلى خدمة الأعضاء .

المطلب الثاني: عناصر و مبادئ و خصائص عقد التأمين:

عقد التأمين هو أداة القانونية التي يتحقق بها التأمين و لدراسته ينبغي معرفة النظام القانوني الذي يخضع إليه العقد و ذلك من خلال:

- تعريف عقد التأمين و خصائصه .
- عناصر عقد التأمين .

• تعريف عقد التأمين:

يمكن تعريف عقد التأمين بأنه اتفاق بين طرفين يتعهد بمقتضاه الطرف الأول بأن يدفع إلى شخصا ما مبلغا معيناً من المال في حالة وقوع خطر معين خلال مدة معلومة مقابل أن يدفع الثاني للطرف الأول مبلغاً من المال أو عدة مبالغ تكون قيمتها في مجموعها أقل نسبياً من المبلغ الذي يتعهد الطرف الأول بدفعه.⁽¹⁾

(1) فهمي هيكل عبد العزيز ، مرجع سابق، ص28.

و من هذا التعريف نلاحظ وجود طرفين في العقد , الطرف الأول (المؤمن) في صورة جمعية تعاونية أو شركة مساهمة أو حكومة أو غير ذلك من هيئات التأمين ، أما الطرف الثاني فيسمى (المؤمن له) .

و المبلغ الذي يتعهد المؤمن بدفعه المؤمن له في حالة وقوع الخطر يسمى **مبلغ التعويض** و هذا مقابل مبلغ يدفعه المؤمن له يسمى **القسط** و يسمى الشخص الذي نص العقد على أن يدفع له مبلغ التأمين يسمى **المستفيد** ، و في معظم الأحيان يكون المستفيد هو المؤمن له و عليه فإن عقد التأمين يقوم على عناصر أساسية : الخطر و القسط و مبلغ التعويض .

● عناصر عقد التأمين :

1. الخطر :

يعتبر الخطر عنصر أساسي في التأمين لأنه يشكل محل العقد و مبرر وجوده و هو محل التزام كل من المؤمن و المؤمن له ، المؤمن له يلتزم بدفع القسط في مقابل تأمين نفسه من الخطر، و المؤمن يلتزم بدفع مبلغ التعويض لتأمين المؤمن له من الخطر و يشترط في الخطر المؤمن منه أن يكون غير محقق الوقوع و لا يتوقف على إرادة أحد الطرفين و يقسم الخطر بالنظر إلى إمكانية تحققه إلى خطر ثابت و خطر متغير و كذلك يوصف بالنظر إلى محله على أنه معين و غير معين و لكي يكون الخطر قابلاً للتأمين يجب أن يكون حادثاً مستقبلاً و محتمل الوقوع و حادث مستقل عن إرادة الطرفين و أن يكون الخطر منه مشروعاً.

2- القسط :

هو المقابل المالي الذي يقوم به المؤمن له بدفعه للمؤمن و ذلك لتغطية الخطر المؤمن منه فهو مقابل ما يحصل عليه المؤمن له من أمان أو ثمن ما يتحمله المؤمن من خطر ، فالقسط هو شرط من شروط التأمين و هو مرتبط بالخطر ارتباطاً وثيقاً بينما تحديده يتوقف على أنواع الخطر المؤمن منه و سنتطرق لمبدأ تنتسب القسط مع الخطر بعد الإشارة لعناصر القسط: ⁽¹⁾

1-2 القسط الصافي أو النظري:

و هو ما يلزم به المؤمن له في مواجهة المؤمن في سبيل أن يغطي عنه هذا الأخير ما يترتب عن الخطر من آثار ، فهو قيمة الخطر على وجه التقريب و بالتالي يمكن القول على أنه المبلغ الذي يكفي لتغطية الأضرار الناجمة عن الخطر إذا تحقق .

(1) نفس المرجع السابق

2-2 علاوة القسط :

كون أن عملية التأمين تنظمها بين المؤمنين لهم يحتاج إلى نفقات متعددة يضيفها المؤمن إلى الأقساط حتى لا تتحقق الخسارة ذلك أن المؤمن يسعى إلى تحقيق الربح و هذه المبالغ الإضافية هي بما يسمى بـ " علاوات القسط "(1).

أما عن مبدأ تناسب القسط مع الخطر مفاده :

1 – أداء المؤمن في تأمين الأضرار :

أما بالنسبة لتأمين الأضرار فإن أداء المؤمن يتحدد بصفة عامة من ناحية بمبلغ التأمين المتفق عليه في العقد و من ناحية أخرى بمقدار ما يلحق المؤمن له أو المستفيد عن الضرر و يتوقف تحديد أداء المؤمن في تأمين الأضرار على (03) عوامل هي:

1-1 مبلغ التأمين المتفق عليه في العقد :

يجب أن لا يتجاوز التعويض الذي يقوم المؤمن بدفعه المبلغ المتفق عليه في عقد التأمين حتى و لو زادت الأضرار الناشئة على تحقيق الحادث المؤمن منه .

1-2 مبلغ التأمين المؤسس على جسامه الضرر الذي يلحق بالمؤمن له أو المستفيد:

يجب أن لا يتجاوز التعويض قيمة الضرر الذي أصاب المؤمن له فعلا نتيجة تحقق الحادث المؤمن منه حتى و لو كان المبلغ المتفق عليه بمقتضى العقد يزيد على ذلك، و يترتب على ذلك عدم جواز إبرام عقود أخرى على الخطر محل السبب.

1-3 مبلغ التأمين على أساس قيمة الشيء المؤمن عليه :

إذا حدد المتعاقدان في عقد التأمين مبلغا و كان الأمر يتعلق بشيء مؤمن عليه ، فإن قيمة هذا الشيء هي التي تحدد الحد الأقصى لأداء المؤمن ذلك الضرر لا يمكن أن يتجاوز هذه القيمة حتى و لو كان مبلغ التأمين أكبر من هذه القيمة .

أما عن تناسب القسط مع الخطر مفاده أن تحديد مقدار القسط يرتبط بالخطر و ذلك من حيث درجة احتمال وقوعه و من ناحية درجة جسامته.

فدرجة احتمال وقوعه يراد بها فرض تحققه أي تحديد النسبة بين الحالات التي يتحقق فيها الخطر سنويا و عدد الحالات التي يجري الحساب عليها ففي التأمين من الحريق فقد تشير

(1) حسن منصور ، قانون التأمين الاجتماعي ، منشأة المصارف ، مصر ، الإسكندرية ، 1996، ص 50 - 97

طرق الإحصاء على أن يكون من بين كل ألف منزل يحترق سنويا ثمانية منازل ، فإذا كان كل منزل مؤمن عليه بألف جنيه كان القسط الواجب دفعه ثمانية جنيهات .

أما درجة الجسامة مفادها جسامة الكارثة التي تحققت و مدى الآثار المترتبة عليها فالهلاك الكلي مثل : هلاك منزل المؤمن عليه كليا أو وفاة الشخص المؤمن عليه في التأمين على الحياة ، حيث يتحقق الفناء الكلي و يستحق المؤمن له مبلغ التأمين كاملا ، أما الجزئي فإن المؤمن له لا يستحق فيه كل مبلغ التأمين ، و إنما يستحق قدرا يتناسب مع الضرر الذي حدث ، فمقدار القسط فيه ينقص لأن التزام المؤمن يكون أقل⁽¹⁾

3- أداء المؤمن " مبلغ التعويض ":

هو ذلك المبلغ من المال الذي يلتزم المؤمن بأدائه عند تحقق الخطر المؤمن منه ، أو عند وقوع الحادث المؤمن منه و هذا الالتزام في الواقع هو مقابل التزام المؤمن له بدفع القسط و يرتبط به ارتباطا وثيقا من حيث الزيادة أو النقصان و متناسب معه، فكلما ارتفع القسط تبعا لذلك.

و تختلف تقديرات هذا المبلغ في تأمين على الأضرار عنه في التأمين على الأشخاص.

3- 1 أداء المؤمن في تأمين الأشخاص :

يتحدد أداء المؤمن في هذا النوع من التأمين طبقا للاتفاق المبرم بينه و بين المؤمن له أو المستفيد من التأمين عند التعاقد دون اعتبار للأضرار التي لحقت بهم ، ذلك أن التأمين للأشخاص ليس له صفة تعويضية و عليه تنفي الصفة التعويضية لعقد التأمين.

• أركان عقد التأمين :

لعقد التأمين أركان أساسية و هي: الرضا، السبب و المحل.

✓ الرضا:

عقد التأمين عقد رضائي ينعقد بمجرد التراضي بين طرفيه المؤمن و المؤمن له على العناصر الأساسية للتأمين (الخطر، القسط و مبلغ التعويض) فالرضاء أمر ضروري في عقد التأمين و يترتب على تخلفه بطلان العقد⁽²⁾.

(1) المادة 623 ، القانون المدني الجزائري 2007 ، المعدل والمتمم للأمر رقم 58-75 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 هـ الموافق لـ: 26 سبتمبر سنة 1975 .

(2) جديدي معراج ، مرجع سابق ، ص 55

و لكي يكون عقد التأمين صحيحا يجب توافر الأهلية القانونية للجانبين , فالمؤمن دائما شخص معنوي ، أما المؤمن له فقد يكون شخصا معنويا و قد يكون شخصا طبيعيا، فإذا هذا الأخير فإن عقد التأمين يعتبر بالنسبة له من أعمال الإدارة و من ثم يجوز للقاصر إبرام عقد التأمين و ينبغي في هذه الحالة أن يكون مؤذن بإدارة أمواله ، أما القاصر غير المؤدون فهو في الواقع غير أهل لإبرام عقد التأمين و إذا تم إبرامه يكون قابلا للإبطال لمصلحته إلا أنه يجوز لوكيله و بالدرجة الأولى (الولي و الوصي به) أن يبرم عقد التأمين لحسابه و هو ما يتم في الواقع باعتبار عقد التأمين عقد من عقود الإدارة⁽¹⁾.

✓ السبب :

إن السبب قد يكون الغرض المباشر أي القريب الذي يرمي إليه المتعاقدين من وراء التزامه و هذا هو السبب المقصود و مثاله أن سبب التزام كل من المتعاقدين هو التزام المتعاقد الآخر فمثلا التزام البائع بتسليم الشيء المباع سببه التزام المشتري بدفع الثمن و قد يكون السبب هو الباعث على التعاقد أي أن السبب هو الدافع إلى التعاقد و هو يختلف من عقد إلى آخر تبعا لاختلاف البواعث النفسية لدى المتعاقدين فمثلا التزام البائع بتسليم السلعة المبيعة قد يكون سببه الحصول على الثمن لشراء سلعة أخرى أو ادخاره أو التبرع به .

✓ المحل :

يبرم المؤمن له عقد التأمين لكي تحمل عنه المؤمن ما قد يتعرض له من الأخطار يخشى وقوعها في المستقبل و على ذلك فالخطر هو المحل الذي يرد عليه عقد التأمين و تطبيقا للقواعد العامة يجب أن يكون الخطر موجودا وقت التعاقد , حيث يترتب على تخلفه بطلان عقد التأمين لانعدام محله و استلزم وجود الخطر ضرورة توافر شروطه الجوهرية و هي أن يكون الخطر مستقبليا غير محقق الوقوع و أن لا يتوقف تحققه على إرادة المؤمن أو المؤمن له و أن يكون مشروعا و تطبيقا للقواعد العامة يجب أن يكون الخطر معينا أو قابلا للتعيين و يكون الخطر معينا إذا انصب الاحتمال فيه على محل معين وقت إبرام عقد التأمين ، التأمين على منزل من الحريق فهو قابل للتعيين وقت وقوع الخطر.

● مبادئ عقد التأمين :

إن صلاحية عقد التأمين ترتكز على (03) مبادئ :

(1) سعيد أحمد شعلة ، قضاء النقص في التأمين ، لبنان، بيروت مؤسسة المعارف للطباعة والنشر ، 1997، ص 12

1. مبدأ حسن النية :

يلتزم المؤمن له بتقديم كافة البيانات التي تؤثر على تقييم الخطر إلى المؤمن عند إنشاء العقد، و يمكن للمؤمن أن يبطل العقد في حالة إخفاء أية بيانات جوهرية ، و يسري هذا الالتزام على البيانات و الحقائق المعروفة للمؤمن له أو التي يفترض أن يكون عالما بها .

إن أهمية هذا المبدأ تظهر من كون طرفي العقد ليسوا على نفس الدرجة من الدراية فيما يتعلق بالخطر المراد تأمينه ، و لذلك من الضروري أن يقوم المؤمن له بتقديم كافة البيانات المطلوبة للمؤمن حتى تمكين هذا الأخير من تقدير الخطر و تحديد السعر المناسب في حالة قبوله أو رفضه يطبق مبدأ حسن النية أيضا على المؤمن ، فالمؤمن مطالب مثلا بأن يكون العقد مصاغ بطريقة غامضة و أن لا يقدم أي بيانات غير صحيحة أثناء التفاوض على إبرام العقد .

2 مبدأ التعويض :

عقود التأمين بصفة عامة هي عقود تعويض أي المبلغ الذي يسترده المؤمن له محدود بالخسائر التي تلحق به، إن خضوع عقد التأمين لمبدأ التعويض يلتزم بما يلي:

- على المؤمن له أن يبين أنه قد تعرض لخسارة قابلة للقياس المادي نتيجة تحقق خطر من الأخطار المؤمن عليها.
- على المؤمن له أن يثبت مدى و قيمة الخسائر التي لحقت به.
- لا يستطيع المؤمن له أن يطلب أي تعويض إذا لم تلحق به أي خسائر مادية.
- لا يستطيع المؤمن له أن يسترد أكثر من الخسارة بغض النظر عن عدد وثائق التأمين التي هي نفس الشيء المؤمن عليه ⁽¹⁾.

3. مبدأ المشاركة:

يتقن هذا المبدأ أيضا بالمبادئ السابقة و يقصد بمبدأ المشاركة أو المساهمة Contribution Principale أنه في حالة التأمين ضد خطر معين عند أكثر من شركة تأمين ، فإن مبلغ التعويض المستحق يدفع مشاركة بين المؤمنين الكل بنسبة معينة في مبلغ التأمين المتفق عليه إلى مجموع مبالغ التأمين ، كل ذلك بشرط ألا تزيد جملة المبالغ المدفوعة عن قيمة الضرر الذي لحق بالشيء محل التأمين .

(1) مختار محمود البهائسي ، مقدمة في مبادئ التأمين ، لبنان ، جامعة بيروت ، 1993 ، ص 47

4. مبدأ الحلول:

يقصد بمبدأ الحلول أن شركة التأمين تحل محل المؤمن له في كافة الحقوق و ذلك في الخسارة التي لحقت بالشيء محل التأمين ، بشرط أن تأخذ لنفسها مبلغ يزيد عن قيمة التعويض الذي دفعته للمؤمن له ، و هذا يعني بالتبعية بالا يكون من حقه المؤمن له أن يرجع المتسبب في الضرر مطالبا بأي تعويض ، طالما أن الشركة قد حلت محله في ذلك ، و إذا ما حكم على المتسبب بمبلغ يفوق مبلغ التعويض المدفوع للمؤمن له ، فعلى الشركة أن ترد الفرق للمؤمن له باعتباره صاحب الحق الأول في التعويض عن الأضرار ، و الذي زادت فيه قيمة التعويض الذي حكمت به المحكمة عن قيمة التعويض الذي دفعته له و مبدأ الحلول في الحقوق لا يسري على التأمين على الحياة و التأمينات الشخصية ضد الحوادث، فحصول المؤمن له على مبالغ من شركات التأمين ، لا يعني ضياع حقه في مطالبة المتسبب بدفع تعويض إضافي⁽¹⁾.

• خصائص عقد التأمين :

1. عقد التأمين عقد رضائي :

و لكنه يتطلب إجراءات شكلية إذا وجب المشرع في المادة من قانون التأمينات أن يحرر العقد كتابة ، و بحروف واضحة ، و يحتوي إجباريا على توقيع الطرفين و اسميهما و عنوانيهما و الشيء المؤمن عليه و الشخص المؤمن له ، ثم نوع الأخطار المضمونة و تاريخ الاكتتاب ، و سريان العقد و كذا مبلغ الضمان و مبلغ القسط .
و من المادة 622 من القانون المدني فإن عقد التأمين عقد شكلي و من نص هذه المادة يتبين بأن عقد التأمين من العقود الشكلية دون أن يفقد طابعه الارضائي حتى في حالة إجبارية التأمين لأن المؤمن له غير ملزم باستعمال مركبته و له أن يؤمنه خلال مدة محددة و لا يؤمنها خلال مدة أخرى شريطة أن لا يسير بها .
و هذه الشكلية تميز عقد التأمين عن العقود الارضائية الأخرى و من شأنها أن تساعد الأطراف على إثبات حقوقهم و تحديد التزاماتهم .

2. عقد التأمين عقد احتمالي .

لأن مبلغ التأمين يتوقف على تحقق الخطر المؤمن منه ، و هو أمر مستقبل غير محقق الوقوع، و لذلك فإن طرفي العقد لا يستطيعان وقت إبرامه أن يحدد مقدارها يأخذه المؤمن له

(1) مختار محمود البهائسي ، مرجع سابق ، ص 75

أو المستفيد لأن مبلغ التأمين أو التعويض يتوقف على عنصر احتمالي هو تحقق المؤمن منه فإذا لم يتحقق الخطر المؤمن منه فإن المؤمن لا يدفع شيئاً بينما يكون المؤمن قد دفع أقساط التأمين كاملة لكونها تدفع دائماً مسبقاً ، أما إذا تحقق الخطر فإن المؤمن له يأخذ مبلغ التأمين الذي قد لا يتعادل مع أقساط التأمين المدفوعة و بذلك يتحقق الاحتمال بين طرفي عقد التأمين

3. **عقد التأمين عقد إذعان :**

إن عقد التأمين هو عقد إذعان ، حيث يستقل المؤمن بوضع شروط العقد و يقتصر دور المؤمن له على قبول هذه الشروط دون مناقشة، ذلك أن المؤمن له إذا أراد إبرام عقد التأمين فلا يكون أمامه سواء الإذعان للشروط الواردة و التي من قبل شركة التأمين .

4. **إن عقد التأمين عقد ملزم للجانبين :**

حيث يلزم كل من المتعاقدين قبل الآخر على سبيل التبادل , إذ يترتب التزاماً على المؤمن له بدفع أقساط التأمين ، و يترتب التزاماً على المؤمن بتغطية الخطر المؤمن منه و دفع مبلغ التأمين عند تحقق هذا الخطر و هو ما نصت عليه المادة 619 من القانون المدني، و لكن تنفيذه للالتزامات يكون بالنسبة للمؤمن له حالاً، أما بالنسبة للمؤمن معلقاً على شرط واقف يتمثل في تحقيق الخطر .

5. **إن عقد التأمين عقد معاوضة:**

لأن لكل من المؤمن و المؤمن له يأخذ مقابل لما يعطيه ، حيث يعطي المؤمن له الأقساط و يأخذ مقابل لها مبلغ التأمين عند تحقق الخطر، و يعطي المؤمن مبلغ التعويض عند تحقق الخطر و يأخذ مقابل له التأمين أو مقابل تحمل المخاطر عند عدم تحققها أقساط التأمين .

6. **إن عقد التأمين هو عقد مستمر :⁽¹⁾**

لأن تنفيذ الالتزامات الناشئة عنه يمد في الزمان ، حيث يلزم المؤمن بأداء الأقساط المالية منذ إبرام العقد دفعة واحدة أو على فترات متتالية حتى وقوع الخطر المؤمن منه أو انتهاء مدة التأمين، في حين يلزم المؤمن له طول مدة سيريان العقد بضمان تغطية الخطر المؤمن منه بصفة مستمرة .

(1) مختار محمود البهانسي، مرجع السابق، ص77.

المبحث الثالث: المنتج التأميني الرائد (تأمين السيارات)

سنحاول في هذا المطلب إلقاء الضوء على منتج تأمين السيارات بصفته المنتج الأول في المنتجات التأمينية المتداولة في الجزائر و كذلك بالنسبة لشركات التأمين هو مدخل لجذب منتجات أخرى ومقياس لمدى كفاءة الخدمة بها.

المطلب الأول : تأمين السيارات قانونيا :

الأصل في تأمين أنه اختياري، إلا أن التطور المذهل للمركبات الآلية بمختلف أنواعها و أحجامها و تزايد عددها من سنة إلى أخرى و ما يترتب عن استعمالها من نتائج وخيمة علي المواطنين المستعملين للسيارات فحسب بل علي المجتمع الجزائري و مؤسساته الاقتصادية و الاجتماعية و كل ذلك دعي إلي فرض التأمين الإلزامي علي المسؤولية المدنية الناشئة من حوادث السيارات بموجب الأمر 15-74 الصادر في 1974/01/30م وسنتناول بحث مواده فيما يلي :⁽¹⁾

أولا : من هو الشخص الملزم بتأمين السيارة؟.

لقد أجاب هذا السؤال المادة الأولى من هذا الأمر 15-74 التي نصت علي أن : كل مالك مركبة ملزم باكتتاب في عقد التأمين يغطي الأضرار التي تسببها المركبة للغير و ذلك قبل إطلاقها للسير. من هذه الفقرة الأولى من هذا النص يتجلي لنا بأن مالك السيارة سواء كان شخص طبيعيا أو معنويا و هو المسئول و الملزم بتأمين سيارته قبل إطلاقها للسير ، ويعتبر السير انطلاق السيارة من نقطة إلي أخرى بعيدة كانت أو قريبة ومن ثمة فإن تحويل السيارة من المرآب إلي مسكن المالك الذي يبعد عن المرآب بعشر ون مترا بقيادتها يعد سيرا حسب مفهوم المادة السالف ذكرها كما أن الرافعة التي تتوقف في مكان لتفريغ مواد أو بضائع أو لوضع هذه البضائع عل ظهر شاحنات تعتبر أيضا حالة سير وتنطبق عليها نص المادة، و هكذا لا يجوز لمالك السيارة أن يستعمل سيارته قبل تأمينها فإذا ما اشترى سيارة غير مؤمن عليها وجب عليه تركها مكانها حتى يحصل علي شهادة تأمين سارية المفعول لمدة طويلة أو قصيرة ،و إذا استورد سيارة من الخارج فيجب عليه أن يؤمنها في الميناء قبل استعمالها حتى ولو كان هذا الاستعمال لغرض الإجراءات الجمركية لسيارته قبل تأمينها.

وذلك لاحتمال تسببها في أضرار لعمال الميناء بما فيهم أعوان الجمارك .

(¹) المصدر، SAA وكالة قمار ، مصلحة المنازعات

ثانيا: ما هي السيارات التي أخضعها المشرع لإلزامية التأمين ؟

و الجواب نجده أيضا في المادة الأولى و فقرتها الثانية و ما يليها من الأمر رقم 74-15 التي تقضي بأن كلمة مركبة برية ذات محرك و كذلك مقطورتها و حمولتها و يقصد بمقطورتها و نصف مقطورتها ما يلي :

1- المركبات البرية المنشأة بقصد ربطها بمركبة برية ذات محرك، وتكون تلك المركبات مخصصة لنقل الأشخاص أو الأشياء .

2- كل جهاز بري مرتبط بمركبة برية ذات محرك .

3- كل آلية أخرى يمكن أن تكون مشابهة للمقطورات أو نصف المقطورات بموجب مرسوم .

نستخلص من هذه المادة أن المشرع الجزائري استعمل كلمة مركبة بدل كلمة سيارة المستعملة في العناوين و النصوص و ذلك لأن كلمة مركبة أوسع و أشمل من كلمة سيارة بحيث أن تعبير مركبة جميع أنواع السيارات و العربات و الآليات الأخرى شريطة أن يكون لها محرك ، فالمحرك هو العامل المشترك بين المركبات و الأجهزة و الآليات الأخرى في حين كلمة سيارة تقتصر علي بعض أنواع السيارات فحسب و في المفهوم الشعبي تطلق علي السيارات السياحية الخفيفة غير أنه في الحياة العملية تستعمل الكلمة بنفس المعني حيث ذكر الأمر : 74-15 و المراسيم التطبيقية له، إلزامية التأمين و بناء علي ما تقدم يمكن القول بأن المركبات أو السيارات الخاضعة لإلزامية التأمين هي جميع السيارات الخفيفة بمختلف أنواعها، و الحافلات و الشاحنات، و المقطورات، آلات الحصاد و الدرس، الجارفات، الرافعات و العربات المقصورة بواسطة هذه المركبات، الدرجات التي ليس لها محرك و العربة التي تجر بواسطة الحيوانات فلا تخضع للإلزامية التأمين.⁽¹⁾

ثالثا: المسؤولية المدنية التي يغطيها التأمين :

إن المسؤولية المدنية التي يغطيها التأمين إلزاميا هي مسؤولية الأشخاص التالية:

1. المؤمن له هو الطرف الثاني في عقد التأمين، وقد يتعاقد بنفسه مع المؤمن أو عن طريق نائب يمثله في التعاقد ويوقع العقد نيابة عنه.
2. مالك المركبة عندما يؤمن شخص آخر غير المالك علي المركبة إذ أن تأمين المركبة يغطي حتما المسؤولية المدنية للمالك .

(1) نفس المرجع السابق

3. مسؤولية أي شخص آخر ألت له بموجب إذن المؤمن له أو المالك بحراسة أو قيادة المركبة .
غير أن هذا التأمين الإلزامي لا يغطي المسؤولية المدنية لأصحاب المستودعات و الأشخاص الذين يمارسون عادة السمسرة أو البيع أو التصليح أو الرأب، أو مراقبة حسن سير المركبات و كذلك مندوبيهم، و ذلك فيما يتعلق بالمركبات المعهودة بها إليهم نظرا لمهامهم و هؤلاء الأشخاص المستثنون من الانتفاع بالتأمين علي المركبات المعهودة بها إليهم و ملزمون بأن يؤمنوا محلاتهم و أنفسهم لتغطية مسؤولياتهم الخاصة و مسؤولية الأشخاص الذين يعملون لحسابهم و تحت سلطتهم أو الذين توكل إليهم حراسة المركبة أو استعمالها بإذنهم أو إذن أي شخص آخر معين لهذا الغرض في عقد التأمين و ذلك عن الأضرار الناشئة للغير من تلك المركبات المسلمة لهم و التي يستعملونها في حدود نشاطهم المهني . هذا ما تقتضي به المادة 04 من أمر رقم 15/74 التي نصت علي إلزامية التأمين يجب أن تغطي المسؤولية المدنية للمكتب بالعقد و مالك المركبة و كذلك مسؤولية كل شخص

آلت له بموجب إذن منهما حراسة أو قيادة تلك المركبة ما عدا أصحاب المستودعات والملاحظ في هذا النص أنه جاء مطبقا للقواعد العامة المتعلقة بالمسؤولية المدنية و متناقضا مع أهداف أمر رقم 15/74 و مع المادة التي تعطي الحق في التعويض للضحية حتى و لو لم تكن لها صفة الغير تجاه المسؤول المدني عن الحادث ونصت صراحة في فقرتها الثانية علي أن التعويض يشمل المكتب في التأمين، و مالك المركبة و سائقها في حين أن المسؤولية المدنية للمؤمن له

رابعاً: الأثر الجزئي الذي يترتب عن عدم الامتثال لأحكام هذا الأمر:

حماية لأمن المواطنين و حفاظا علي سلامتهم , ونظرا للمخاطر الناشئة من حوادث السيارات نص المشروع في المادة 110 من قانون التأمينات الصادر في 1980/08/09م علي أن كل شخص خاضع لإلزامية التأمين المنشأة بموجب المادة الأولى من الأمر 15-74 يعاقب بالحبس من 08 أيام إلي 03 أشهر حبسا بغرامة مالية من 200 دج أو بإحداهما فقط أن يمتثل لهذه الإلزامية.

و بغرامة من 15 إلي 30 دج إن لم تقدم شهادة التأمين المنصوص عليها في التنظيم الساري, للموظفين أو الأعوان المكلفين بضبط المخالفات أو شرطة المرور ومن هذا النص تبين أن انعدام تأمين السيارة يكون جنحة من جنح المرور تصل عقوبتها إلي 03 أشهر حبسا و 2000 دج غرامة أما عدم تقديم شهادة التأمين للأعوان المختصين فتكون مخالفة .⁽¹⁾

- الاستثناءات من إلزامية التأمين علي السيارات :

إن المشرع استثنى من إلزامية التأمين صراحة الدولة بنصه في المادة 02 من الأمر 15-74 من أن : الدولة معفاة من الالتزام بالتأمين، بأن تقع عليها إلزامية المؤمن بالنسبة للمركبات التي تملكها أو الموجودة في حراستها .

هذه المادة تحتاج إلي تحليل و توضيح لأنها غامضة و تثير عدة تساؤلات منها، من هي الدولة في مفهوم هذه المادة ؟ و ما هي المركبات التي تملكها أو توجد تحت حراستها و التي استثنائها المشرع من إلزامية التأمين ؟

للإجابة عن السؤالين و دون أن ندخل في فلسفة القانون الذي يعرف الدولة بأنها تتكون من الإقليم و الشعب و السلطة الحاكمة، فإن الدولة في النظام الاشتراكي كما هو الشأن في الجزائر أصبحت في الوقت الحاضر تملك أهم وسائل الإنتاج بل تملك جميع القطاعات الحيوية في الدولة و تسيرها، إما مباشرة عن طريق الأجهزة الإدارية للدولة كالبنوك و البريد و المواصلات و غيرها من مؤسسات و مرافق إدارية و ثقافية و اقتصادية و اجتماعية.

و إما عن طريق غير مباشر وفقا لنظام التسيير الاشتراكي للمؤسسات و قد نص الميثاق الوطني في باب الحزب و الدولة علي: أن المحتوى الاجتماعي للدولة الاشتراكية قائم علي الملكية الجماعية لوسائل الإنتاج. و أن التحكم في الاقتصاد و تحويله و توجيهه في نطاق التخطيط الاشتراكي يدخل ضمن مهامها الأساسية كما أن المادة 32 من الدستور نصت علي أن: "تنشئ الدولة لتسيير ممتلكات المجموعة الوطنية ، مؤسسات بتلاؤم تطور نشاطها مع مصالح الشعب و أهداف المخطط الوطني".

ولعل المادة 633 من القانون المدني توضح أكثر مدى شمولية مفهوم أموال الدولة بما فيها الأموال المنقولة التي قد تتمثل في المركبات التي نقصدها، حيث نصت هذه المادة علي أنه : تعتبر أموال الدولة العقارات و المنقولات التي تخصص بالفعل أو بمقتضي نص قانوني لمصلحة عامة أو إدارة ، لمؤسسة عمومية أو لهيئة داخلية في نطاق الثورة الزراعية .

إن الدولة هي معفاة من الالتزام بالتأمين ، فإنه تقع عليها التزامات المؤمن بالنسبة للمركبات التي تملكها و المخصصة للإدارة و المصالح التابعة لها :

- للمجلس الوطني الشعبي

- لمصالح الأمن الوطني و الجمارك و الحماية المدنية .

- وكذلك للمركبات الموجودة تحت حراستها .
 - وكذلك للتمييز بين المركبات المملوكة للدولة و التابعة للقطاعات الاقتصادية و الثقافية و الاجتماعية كالتعاونيات و المركبات المخصصة للدفاع الوطني و الجهاز الإداري .
- حيث لا يتصور أن تؤمن بعض مؤسسات الدولة علي سيارتها لدى شركة التأمين التي هي بدورها مؤسسة من مؤسسات الدولة .⁽¹⁾

المطلب الثاني: إجراءات توقيع عقد التأمين و عملية التعويض

تمر عملية توقيع العقد بعدة مراحل حتى تصبح عقدا نافذ المفعول و هي أولا الطلب ثم إشعار التعطية ثم إبرام العقد ثم ملاحق العقد ثم المطالبة بالتعويض عند وقوع الخطر.

أ. الطلب:

يتقدم الشخص الذي يرغب في التأمين على شيء معين ضد خطر معين و يكون له فيه مصلحة تأمينية بطلب إلي هيئة التأمين إما مباشرة في مكتبه أو غير مباشرة عن طريق وكيله أو وسيطة ، وتتوقف طريقة تقديم الطلب علي التقاليد الخاصة بكل نوع من أنواع التأمين ، وغالبا يأخذ الطلب شكل استمارة تحتوي علي عدد من الأسئلة يجيب عليها طالب التأمين بوضوح و بدقة تامة، ومهما اختلف شكل الاستمارة أو الأسئلة المدونة بها يكون الهدف منها واحدا وهو إعطاء هيئة التأمين البيانات الضرورية عن موضوع التأمين حتى يقرر ما إذا يرفض الطلب و في حالة قبوله ما هي الشروط التي يراها ضرورية لقبوله؟

ب. إجراءات المؤمن بعد تقديم طلب التأمين :

بعد أن يستلم المؤمن طلب التأمين يقوم بإجراءات معينة قد يراها ضرورية للبت فيها و تختلف الإجراءات تبعا لنوع التأمين ، ففي التأمين علي الحياة يلزم التأكد عن طريق الكشف الطبي من أن صحة الشخص المطلوب للتأمين علي حياته ليست دون مستوى معين، و في التأمين علي الممتلكات ضد الحريق قد يلزم الكشف عن المسببات المحتملة للخطر المبني و هذا بالإضافة إلي أن المؤمن غالبا يبحث عن المسببات المعنوية للخطر .

ومن الواضح أن عملية التأمين لا تعتبر منتهية إلا بتسليم المؤمن له الوثيقة ودفع القسط الأول و بذلك قد يدفع المؤمن له القسط الأول و يأخذ إيصالا بذلك، على أن هذا الإيصال يكون مؤقتا و لا

(1) نفس المرجع السابق.

يترتب عليه أي التزام للمؤمن بعد البث في طلب التأمين و إصدار البوليصة (الوثيقة) أو الإيصال الرسمي الخاص بها.

ج. إشعار التغطية:

يكون إشعار التغطية بمثابة قبول المؤمن تغطية الخطر المطلوب التأمين ضده بصفة مؤقتة، و بالرغم من أنه لا يحمل توقيع طالب التأمين و بذلك تسقط التغطية بعد انتهاء مدة الاتفاق المؤقت إذا قرر للمؤمن رفض الطلب، و إما أن يعتبر الإشعار ثابتاً مؤقتاً للقبول النهائي المؤمن لعملية التأمين

و بذلك يكون عقد التأمين للمؤمن له مسألة وقت ومن الواضح أن الإشعار يتضمن أياً من المعنيين تبعاً للصيغة التي يراد بها غالباً ما يرفق بالإشعار تفاصيل عملية التأمين و شروطها

1- التزامات و إجراءات دفع القسط

1-1 الالتزامات المتعلقة بدفع القسط :

عندما يكتب المؤمن له عقد التأمين فإنه يتعهد بأن يفي بقسط التأمين و الاشتراك عند استحقاقه المتفق عليه و هناك شروط تجب الوفاء بالقسط و هناك عقوبات تطبق في حالة عدم الوفاء بالقسط.⁽¹⁾

شروط الوفاء بالقسط :

علي المؤمن له أن يدفع القسط في مقر المؤمن و عند الفترات المتفق عليها , فيمكن أن تكون مهلة الاستحقاق سنة واحدة أو 06 أشهر أو 03 أشهر أو لفترة مؤقتة كما يمكن أن يسدد القسط دفعة واحدة (في التأمين علي الأشخاص) مثل ما نصت عليه المادة 76 من قانوني 09 أغسطس 1980 م .

ويتم الوفاء بقسط التأمين بكل الوسائل الممكنة نقداً أو بشيك مصرفي بنكي أو بنقل مصرفي العقوبات التي تطبق في حالة عدم الوفاء بالقسط :

تأتي هذه العقوبات علي شكل إنذار مجرد أو مصحوب بوقف العقد و فسحة مع اتخاذ إجراءات قانونية ولكي يسهل فهم الإجراء الذي يتخذه المؤمن في حالة عدم الوفاء ، نتطرق سوياً لفحص الحالة الآتية:

(1) المصدر ، SAA وكالة قمار، مصلحة الانتاج.

نفرض وجود عقد تأمين تم اكتتابه لمدة 12 شهرا قابلة للتجديد كل سنة يحدد تاريخ سريانه بـ 01 يناير 2003 يرسل المؤمن إلى زبونه إشعار باستحقاق القسط وإذا بقيت الرسالة بلا جواب يمنح المؤمن لزبونه من جديد مهلة 15 يوما ابتداء من تاريخ استحقاق الدفع إذا لم يقوم المؤمن له بدفع القسط بعد هذه المهلة يبعث له إنذار يطلب منه أن يفي بالقسط في ظرف 45 يوما الموالية إذا لم يحصل المؤمن علي جواب في اليوم 45 فيقوم بوقف العقد لمدة 10 أيام وبعد اليوم 11 فإنه يفسخ العقد مباشرة .

1-2 إجراءات تحديد القسط:

الأخطار عديدة وتختلف بطبيعتها وقيمتها أن كل خطر يتميز عن خطر آخر، ويرى المؤمن له أنه من الضروري أن يعرف مسبقا مبلغ رأس المال الذي يراد التأمين له ، حتى يستطيع فيما بعد أن يدفعه في حالة وقوع حادث أو كارثة لهذا السبب فإن تقدير القسط (القسط الصافي) تتضمن عملية ضرب بسيطة وهي : ضرب المؤمن له (رأس المال) في احتمال حدوث الحادث و بتطبيق هذا المنهج في تقدير القسط علي تأمينات الأشخاص و الأضرار و المسؤولية المدنية فمثلا : في تأمين الأشخاص تقتضي عملية تقدير القسط الصافي في هذا النوع من التأمينات (وفاة المؤمن له مثلا) أن يحدد مسبقا رأس المال الذي يراد التأمين له، كما تقتضي أن يكون محررا بحروف واضحة في الشروط الخاصة لعقد التأمين، وهكذا فإن المبلغ المتوقع لتعويض معروف و محدد، وتحديد التعويض علي رأس المال المؤمن يتم من الأول أي عند اكتتاب العقد و بطريقة جزافية. حساب القسط: ⁽¹⁾

$$\text{القسط الصافي} = \text{احتمال الحدوث} \times \text{رأس المال المؤمن عليه}$$

في هذا الجزء نهتم بكل العناصر التي من شأنها أن تساعد في حساب القسط كما تهتم أيضا بمختلف المشاكل يتعرض لها المؤمن في حسابه للأقساط.

* نظام حساب مختلف الأقساط:

(¹) المصدر ، SAA وكالة قمار ، مصلحة المنازعات

مبلغ مصاريف الحوادث

القسط الصافي =

عدد المؤمنین

* القسط التجاري :

يلتزم المؤمن (شركة التأمين) بغض النظر عن القسط الصافي و يتضمن تسديد مصاريف أخرى مختلفة متعلقة بتشغيل إدارته و التي يحملها للمؤمنين عن اكتتاب عقد التأمين و يكون مجمل هذه المصاريف مجموعة من التحويلات التي إذا أضفناها إلي القسط الصافي نحصل علي القسط التجاري

القسط التجاري = القسط الصافي + تحميلات التسيير + تحصيلات

● القسط الإجمالي :

عند اكتتاب عقد التأمين يدفع المؤمن قسطا إجماليا و هو قسط يطابق القسط التجاري الذي يضمن إليه المؤمن الضرائب و الرسوم التي يقبضها عند ضمانه لحادث معين.⁽¹⁾

القسط الإجمالي = القسط الصافي + الضرائب + الرسوم

● قسط الجرد :

كما رأينا أن المؤمن يمارس نشاطا تجاريا ونعلم أن كل نشاط تجاري يخضع إلي ضرورة مسك حسابات مضبوطة و دقيقة ، وكون المؤمن تاجر يقبض الأقساط التي يدفعها المؤمنون و يفرض عليه أن يكون قادرا علي حصرها خاصة في فترة وضع الميزانية أي في آخر السنة (31ديسمبر) وهو عبارة عن تكاليف خطر معين ، و لا يجب أن تظهر مصاريف الاقتناء في قسط الجرد بما أنها تدفع عند اكتتاب عقد التأمين و نصل إلي أن :

(1) نفس المرجع السابق.

قسط الجرد : القسط الصافي + تكاليف التسيير

الإجراءات و الالتزامات المتعلقة بالخطر :

التصريح بالخطر عند اكتتاب العقد :

- أن الالتزام الأساسي الذي علي المؤمن أن يلتزم به هو تزويد المؤمن له بطريقة دقيقة و شاملة بكل الدلالات اللازمة لإقامة عقد التأمين و بالتالي علي المؤمن له أن يجيب علي كل الأسئلة الموجودة في وثيقة طلب التأمين

* فمثلا : في التأمين علي الحريق علي المؤمن له أن يصرح ب :

- طبيعة البناءات ، المواد الصلبة ، المواد الخشبية .

- الخطر الذي يريد تأمينه .

- تخصص المحل : تجاري ، صناعة تقليديةالخ

وفي تأمين السيارات علي المؤمن له أن يصرح ب :

- قوة السيارة

- نوع استعمال السيارة: شخصية أو مهنية أو تجارية.

وهكذا علي المؤمن أن يطلب لكل خطر يريد ضمانه كل الدلالات اللازمة التي من شأنها أن تساعد في تقدير الخطر.

كما تساعد هذه الدلالات التي تقيده بها المؤمن له في تحديد سعر القسط.

ملاحظة:

غالبا ما تفوض شركات التأمين وكلاء تجاريا تكلفه بتحقيق صحة الدلالات التي زودت بها وهذا قصد سوء تقدير الخطر الذي يراد تأمينه.

و يكثر استعمال هذه الطريقة في تقدير الأخطار ذات الطابع التجاري لأنها تساعد في التسيير الصائب للخطر ، علي كل يلزم المؤمن له في جميع الحالات أن يخبر المؤمن بأي تغيير في الخطر إذا حدث ذلك أثناء مدة تنفيذ العقد⁽¹⁾

(1) نفس المرجع السابق.

التصريح بتشديدات الخطر أثناء مدة تنفيذ العقد:

يتم تكوين العقد بإرادة الطرفين أي المؤمن و المؤمن له و يعتبر ان طرفي العقد غير أنه كثيرا ما يقع في العقد خلال مدة تنفيذه بسبب تشديد الخطر بفعل المؤمن له نفسه أو بفعل الغير.

● التشديد بفعل المؤمن له :

يقع ذلك عندما يغير المؤمن له نوع نشاطه و بالتالي فيتغير الخطر و ضمانه معا .

● التشديد بفعل الغير :

في هذا الحال ينجم التشديد عن وجود خطر أكبر يقع بقرب الخطر المؤمن له.

ابتداء من اللحظة التي أطلع فيها علي تشديد الخطر كما نصت عليه الفقرة 02 من المادة 15 من

القانون رقم 80/07

وبعد أن يطلع المؤمن علي تشديد الخطر يجب أن يتخذ إجراءين هما :

- إما أن يقترح علي المؤمن له أن يدفع علاوة القسط وهي تساوي تشديد مبلغ الخطر.

- أو يبقي العقد كما هو بدون علاوة قسط .

ويجب أن يقوم المؤمن بهذا الاقتراح في ظرف 30 يوم بعد هذه المهلة ، وإذا لم يتم أي اقتراح من المؤمن بالعقد بدون علاوة القسط .

2-2-3 العقوبات المطبقة في حالة عدم التصريح بالخطر :

قد يتعرض المؤمن له إلي عقوبات تختلف حسب ما إذا اكتشف عدم التصريح بالخطر قبل وقوع الحادث وبعده.

- الحالة 1 :

قبل وقوع الحادث كثيرا ما يحصل أن ينسى المؤمن له أن يصرح باستعمالات قد تكون بالغة الأهمية بالنسبة للمؤمن إذ تساعده مساعدة ناجعة في تقدير الخطر فإذا أثبت النسيان قبل وقوع أي حادث عندئذ يقترح المؤمن حلين هما:

- إما إبقاء العقد ساري المفعول شرط أن يدفع المؤمن له قسطا أعلي من الذي دفعه (علاوة القسط) .

- إما بفسخ العقد.

الحالة 2 :

في هذه الحالة يفترض المؤمن له قد يعتمد في تخفيض الخطر في تصريحه حتى يتجنب دفع قسط أضخم و بالتالي فإن مبلغ التعويض الذي يقبضه المؤمن له بعد وقوع الحادث سوف يكون بنسبة الأقساط التي دفعها. ⁽¹⁾

الالتزامات و إجراءات وقوع الحادث (الضرر) :

التصريح بوقوع الحادث :

نصت المادة 15 من القانون التاسع أغسطس 1980م المتعلقة بالتأمينات إرغام المؤمن له علي أن يصرح بوقوع الحادث خلال مهلة قدرها 07 أيام ابتداء من الإطلاع عليه.

و لا تخضع لشروط هذه المادة التأمينات التالية :

* التأمينات من البرد: مدة التصريح فيه هي 04 أيام.

* التأمين من السرقة: مدة التصريح هي يومان.

* التأمين علي الحياة: لم تحدد أي مهلة فيه.

و يتعرض المؤمن له للعقوبات إذا ما لم يحترم المدة المطلوبة .

الوفاء بقيمة الأضرار الناجمة عن الحادث :

في الواقع لا يستطيع المؤمن أن يقوم بدفع قيمة الأضرار الناتجة عن الحادث طالما لم يحدد التعويض ، ففي التأمينات علي الأشخاص يتم تحديد مبلغ التعويض عند اكتتاب العقد مباشرة .

إجراءات و التزامات التعويض :

تقدير التعويض:

يقدر التعويض بشكل عام علي حساب الضرر الذي يلحق بالإنسان في ذاته و ماله أو ذويه و يقوم علي أساس الخسائر و ما وقع من الضرر للغير ، في هذا الإطار نجد أنه رغم أن القانون المدني الجزائري نص علي أن تقدير التعويض يشمل ما فات المتضرر من كسب إلا أن القضاء الجزائري مزال يأخذ في أكثر الأحوال بالتعويض عن الضرر وحده و تقدير التعويض يعود لسلطة القضائية التقديرية بناء علي مجموعة من المعطيات و الظروف و ما منحها القانون من صلاحيات.

(1) من اعداد الطلبة الباحثين.

● تحديد التعويض في التأمين علي الأشخاص نصت المادة 61 من القانون رقم 80 فيما يتعلق بالتأمينات علي الأشخاص أنه يتم تحديد المبالغ المؤمنة في الشروط الخاصة في وثيقة التأمين. هكذا فإن المبلغ الذي يدفعه المؤمن في حالة وقوع حادث لا يكتسي أي صعوبة تستحق ذكرها بما أن رأس المال المضمون قد يعين سابقا أي عند كتابة العقد.

● تحديد التعويض في التأمين من الأضرار :

يتم تحديد التعويض في تأمينات من الأضرار بعد وقوع الحادثة و يرتكز المؤمن في حسابه للتعويض على تقرير الخبير.

والواقع أن مبلغ التعويض يكون دائما أدني من قيمة الأضرار التي تلحق بالمؤمن له ذلك وفقا لمبدأ التعويض ونظام خلوص التأمين لكي يحث المؤمن له على اتخاذ كل الإجراءات اللازمة التي من شأنها أن تساعد على المحافظة على الأمتعة أو الأملاك المؤمنة.⁽¹⁾

إجراءات التعويض :

يرتكز حساب المؤمن للتعويض على سعر القسط المعمول به عند اكتتاب العقد وتسمى الصيغة المستعملة في حساب مبلغ التعويض: "شرط التحقق النسبي"

مبلغ الضرر × السعر المحمول بها

= التعويض

السعر الحقيقي

وهذه الصيغة تستعمل في حالة عدم التصريح بوجود خطر معين أما إذا لم يصرح بقيمة الشيء المؤمن عليه حقيقة فيتم التعويض بالصفة التالية وتسمى بـ: قاعدة التخفيض النسبي لرؤوس الموال .

مبلغ الضرر × السعر المحمول بها

= التعويض

السعر الحقيقي

(¹) المصدر : SAA وكالة قمار مصلحة الحوادث.

مثال 1: تطبيق شرط التخفيض النسبي:

حمام أمن ضد الحريق بعد تصريح المؤمن يحدد من سعر القسط بـ : 0.90%
يبحث المؤمن خبيراً لتقدير الأضرار تبين من نتائج المعاينة أن المعلومات التي قدمها المؤمن له كانت ممزوجة بشيء من المراوغة إذ أنه نسي أو تناسى أن يصرح بوجود خزان للمازوت وقد تسبب هذا في مغالطة تقدير المؤمن للخطر الحقيقي و هو خطر يجب أن يطبق عليه المؤمن سعراً يساوي 1.20 مما أدى إلى فرق بين السعريين بـ 0.30% وقدر المؤمن الأضرار بقيمة 6000 دج
الحالة رقم 1 :

له تنبيه المؤمن إلى وجود خزان مازوت قبل وقوع الحادث لكن قد اقترح علي المؤمن له إبطال العقد أو إعادة ضبط القسط بسعر حقيقي يساوي:
$$1.20\% = 0.30\% + 1.20\%$$

الحالة رقم 2 :

غير أنه في حالة إطلاع المؤمن علي الخطر الحقيقي إلا بعد وقوع الحادث و بالتالي يحسب مبلغ التعويض بتطبيق شرط التخفيض النسبي:⁽¹⁾

$$\text{التعويض} = \frac{6000 \times 0.90\%}{1.20\%} = 45000 \text{ دج}$$

مثال 2 : تطبيق قاعدة التخفيض النسبي لرؤوس الأموال :

امن شخص منزله ضد الحريق وصرح للمؤمن برأس مال قدره 50000 دج بعد توقيع العقد بعد وقت ،شب حريق في منزل السيد ،فقدر المؤمن قيمة الأضرار بـ : 20000 ووجد خلال هذا التحقيق القيمة الحقيقية للمنزل تقدر بـ : 80000 دج بدلا عن 50000 دج فكيف يحسب المؤمن التعويض .

(¹) نفس المرجع السابق.

مبلغ الضرر × السعر المحمول بها

التعويض =

السعر الحقيقي

$$50000 \times 20000$$

السعر الحقيقي =

$$80000$$

ويتحمل المؤمن له 4500 دج، هذا بالنسبة للأضرار المادية .

أما التعويض في الأضرار الجسمانية فيتم كالتالي :

التعويض = أجرة المؤمن × عدد أشهر السنة (12)الخطوة الأولى .

ومن خلال ضرب الأجرة في 12 ننظر في سلم التنقيط (valeur de point)

فنجد القيمة المعينة التي نضربها في قيمة العجز الجسماني فنجد قيمة التعويض .

مثال 3: مرتب المؤمن له (أ) يقدر شهريا بـ: 100000 دج حدث له ضرر جسماني يقدر بـ: 60%

للقيام بالعملية التعويضية نقوم بالعملية التالية :

1. $12 \times 100000 = 12000000$ دج في السنة .

2. سلم التنقيط لـ 12000000 تقدر بـ: 4.140 دج

3. قيمة التعويض = العجز $60\% \times 4.140$ دج

قيمة التعويض = 496800000 (1)

(1) نفس المرجع السابق.

خلاصة الفصل:

لقد كان للاستعمار الفرنسي للجزائر اثر كبير في ظهور التأمين في الجزائر بصفتها مستعمرة فرنسية، مع العلم ان فرنسا كانت من الدول الرائدة في مجال التأمين، ويمكن أن نلاحظ هذا التأثير من خلال مراحل تطور التأمين في الجزائر، وكذلك قوانين المعمول بها لحد الآن التي تحاكي القوانين الفرنسية، كما يمكن اعتبار تأمين السيارات عنصر مؤثر على باقي أنواع التأمينات، بصفته تأمين رائد يمكن أن تكون إجراءات هذا الأخير مؤثرة بالإيجاب أو السلب على باقي المنتجات.

وقد تضمن هذا الفصل شرحا مفصلا لتاريخ ظهور التأمين في العالم ثم في الجزائر وتم التطرق لمبادئ و عناصر و خصائص التأمين.

وقد ارتأينا التطرق لأحد منتجات التأمين بشيء من التفصيل فاخترنا تأمين السيارات لأنه من جهة لا يمكن التطرق بمثل هذا التفصيل لكل منتجات التأمين التي تتجاوز المائة 100 نوع ومن جهة أخرى فإن تأمين السيارات تحكمه قوانين ناحية إبرام العقد و المسؤولية المترتبة عن كل طرف وكذلك عملية تحديد القسط وإجراءات التعويض معقدة بحيث رأينا انه من المجحف عدم التطرق لها بالتفصيل وإظهار بعض العناصر التي نعتقد أنها كانت غير معروفة، أو كانت مفهومة بشكل خاطئ لدى بعض الزملاء من الباحثين السابقين، وهذا الملاحظ من خلال اطلعنا على الدراسات السابقة التي تطرقت إلى هذا المجال.

الفصل الثاني

مقدمة الفصل:

يعتبر التأمين أحد الأنشطة الخدمية التي تعرف تطوراً وانتشاراً كبيرين، واهتماماً متزايداً من قبل الحكومات، نظراً للأهمية البالغة التي تكتسبها الخدمة التأمينية، إذ لا تقتصر على تحقيق الربح للشركات أو تغطية المخاطر للعملاء، بل تعود منافعها على المجتمع ككل على المستويين الاقتصادي والاجتماعي.

تقوم شركات التأمين بتقديم خدماتها بمختلف أنواعها لعملائها أفراداً ومنظمات الراغبين في التأمين من خطر معين. غير أنّ ما يميّز هذه الشركات عن غيرها من منظمات الأعمال هو ممارستها لنشاط مختلف من حيث طبيعته وخصائصه عن باقي الأنشطة الصناعية أو الخدمية. وسنحاول التعرف على مفهوم الخدمة التأمينية وخصائصها وأنواعها وأهميتها ومختلف الجوانب التقنية المتعلقة بها، مع الإشارة إلى تطور سوق التأمين الجزائرية.

المبحث الأول: مفهوم الخدمة التأمينية وأهميتها.

للتأمين علاقة بمختلف العلوم : الاقتصادية، الرياضية، والقانونية، مما أدى إلى اختلاف وجهات النظر حول تحديد مفهومه، هذا من جهة. ومن جهة أخرى فارتباط التأمين بهذه العلوم جعله ينفرد بخصائص متميزة من الناحية التسويقية باعتباره شكلا من أشكال الخدمة الناتجة عن التفاعل بين العميل وشركة التأمين.

فشركة التأمين- بغض النظر عن دورها المالي- تتولى القيام بتسويق وإنتاج مختلف أنواع الخدمة التأمينية الموجهة لإشباع حاجات ورغبات عملائها ومقابلة توقعاتهم، وتهدف من خلال ذلك إلى تحقيق الربح والمحافظة على مكانتها في السوق.

وسنحاول التعرف على مفهوم الخدمة التأمينية ومختلف الخصائص المميزة لها، ثم نستعرض أهم أنواعها، مع الإشارة إلى أهميتها على المستويين الاقتصادي والاجتماعي.⁽¹⁾

المطلب الأول: مفهوم الخدمة التأمينية وخصائصها.

يتم في هذا الإطار التعريف بالخدمة التأمينية وعرض الخصائص المميزة لها من الناحية التسويقية.

أولاً- مفهوم الخدمة التأمينية:

إنّ مفهوم التأمين من منظور تسويقي يختلف عن وجهات النظر القانونية والرياضية وغيرها، لذلك من الأفضل التطرق أولاً إلى تعريف التأمين حسب وجهات النظر هذه، ثم ندرج بعض التعريفات الخاصة بالخدمة بصفة عامة، وبذلك يمكن استخلاص مفهوم الخدمة التأمينية من وجهة نظر تسويقية.

1- تعريف التأمين:

لقد ارتبط ظهور التأمين بوجود الخطر وسعي الإنسان إلى إيجاد وسائل لتحمل ما قد ينتج عنه من ضرر، فلجأ إلى عدة أساليب، كالحماية، الادخار، التجمع والمشاركة... الخ ، وتبين بمرور الزمن أنّ هذه الوسائل غير كافية لمواجهة المخاطر المحتملة الوقوع مستقبلاً، ومن ثمّ ظهرت فكرة جديدة تقوم على أساس تضامن الجماعة، ومضمونها التعاون على تغطية الضرر الذي قد يصيب أحد أفرادها، فتضمن له الأمن والأمان، ومن هنا اشتقت كلمة التأمين_ هذا كمفهوم عام للتأمين، لكن هناك تعريفات عديدة حسب وجهات نظر مختلفة، نعرض البعض منها كما يلي:

(1) ناجي معلا، قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدّمها المصارف التجارية في الأردن، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 25، العدد 03، 1998

أ- لتعريف الأول:

حسب نص المادة 619 من القانون المدني الجزائري، فالتأمين: "عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه، مبلغا من المال أو إيراد مرتب أو أي عوض مالي آخر، في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين في العقد، وذلك مقابل قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن. إن هذا التعريف، ينظر للتأمين من وجهة نظر قانونية، في إطار العلاقة التعاقدية بين شركة التأمين أي المؤمن والعملاء؛ بمعنى أن الاستفادة من الخدمة التأمينية تكون من خلال إجراء عقد يتحدد من خلاله حقوق والتزامات كل طرف تعاقدية؛ فيكون لشركة التأمين الحق في الأقساط التي يلتزم العملاء بتسديدها، وبالمقابل يكون لهم الحق في مبلغ التأمين أو التعويض عند وقوع الخطر المؤمن منه، والذي تلتزم الشركة بأدائه لهم.

ب -التعريف الثاني:

هناك من يُعرّف التأمين على أنه عملية المقاصة بين أحداث الصدفة، بواسطة التعاون المنظم، (بين العملاء) وفقا لقوانين الإحصاء.⁽¹⁾

لقد أبرز هذا التعريف الجانب التقني للتأمين، باعتباره عملية فنية تقوم على أسس رياضية وإحصائية لتحديد قيمة الأقساط، وحساب قيمة التعويضات المطالب بأدائها عند تحقق الخطر المؤمن منه، بواسطة تنظيم التعاون بين العملاء من خلال جمع عدد كبير من الحالات المتشابهة وإجراء المقاصة بينها.

وعليه، نستنتج من خلال التعريفين السابقين، أن للتأمين جانبان:

-جانب قانوني يحكم العلاقة التعاقدية بين شركة التأمين والعملاء؛

-جانب فني يعمل على تجميع المخاطر المتشابهة، وتوزيع الخسائر باستخدام تقنيات رياضية وإحصائية معينة.

ج -التعريف الثالث:

عرّف "J. Hémard" التأمين على أنه: "عملية يحصل بمقتضاها أحد الطرفين، وهو المؤمن له، نظير دفع مبلغ معين، وهو القسط على تعهد بالتعويض لصالحه أو لصالح غيره، في حالة تحقق الخطر المؤمن منه، من الطرف الآخر وهو المؤمن (شركة التأمين)، الذي يأخذ على عاتقه

(1) ناجي المعلا، مرجع سابق.

مجموعة الأخطار ويقوم بالمقاصة بينها وفقا لقوانين الإحصاء.

وحسب رأي كثير من المؤلفين، فإنّ هذا التعريف يُفضّل عن غيره من ناحيتين:

-أنّه ينطبق على كل أنواع التأمين : تأمين الأضرار بفرعيه و التأمين على الأشياء والتأمين على المسؤولية إضافة إلى التأمين على الأشخاص.

-أنّه بيّن العناصر القانونية والفنية لعملية التأمين، حيث حدد أطراف العقد، الخطر المؤمن منه، القسط، مبلغ التأمين، كما تطرق إلى الأسس التقنية التي تقوم عليها الخدمة التأمينية.

د - التعريف الرابع:

يُعرّف التأمين كذلك على أنّه: "عمل من أعمال التنظيم والإدارة، يقوم بتجميع أعداد كافية من الحالات المتشابهة لتقليل عدم التأكد إلى حد مرغوب فيه...، فالتأمين ما هو إلا تصوير لمبدأ استبعاد عدم التأكد، وذلك بالتعامل في مجموعات من الحالات بدلا من التعامل في حالات منفردة. نستخلص من ذلك، أنّه إلى جانب شكله القانوني والفني، فالتأمين نشاط اقتصادي يُسيّر وفق نظريات إدارية واقتصادية مختلفة؛ ذلك أنّ أغلب عملياته تمارس في شكل مشروعات، بالإضافة إلى أنّ معظم الأنشطة التأمينية يكون غرضها تحقيق الربح، إلى جانب توفير الحماية والأمن للأفراد ومختلف الهيئات فيما يتعلق بالخسارة المادية الناشئة عن وقوع الأخطار في المستقبل والتي لا دخل لإرادتهم فيها.⁽¹⁾

2- تعريف الخدمة التأمينية:

يمكن التطرق إلى بعض التعريفات الخاصة بالخدمة فيما يلي :

أ -التعريف الأول:

عرّفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة على أنّها: "عبارة عن مجموعة الأنشطة أو المنافع التي تُعرض للبيع، أو التي تُقدم مرتبطة مع السلع المباعة. نخلص من هذا التعريف إلى أنّ الخدمة: نشاط الهدف منه تحقيق أرباح، من خلال عملية البيع، إمّا بشكل مستقل أو تكون تابعة للسلع المباعة.

ب -التعريف الثاني:

الخدمة هي: "نشاط أو أداء خاضع للمبادلة، غير ملموس، ولا ينتج عنه نقل للملكية، ويمكن أن يرتبط أو لا بمنتج مادي.

(¹) نفس المرجع السابق.

لقد تضمن هذا التعريف أهم خاصيتين تميزان الخدمة وهما: عدم قابليتها للمس، وعدم انتقال الملكية؛ بحيث تمّ من خلاله توضيح طبيعة الخدمة كمنتج لامادي وغير قابل للحيازة عليه، مقارنة بالسلع المادية الملموسة، إضافة إلى إمكانية اقتران الخدمة بالمنتجات المادية. وهناك عدة خصائص أخرى مميزة للخدمة سيتم تناولها لاحقاً.

ج -التعريف الثالث :

حسب معايير ISO 8402 فالخدمة عبارة عن

"نتيجة محصلة بواسطة أنشطة التفاعل بين المورد والعميل، أو بواسطة أنشطة داخلية للمورد استجابة لاحتياجات العميل".

ورد كذلك ضمن هذا المعيار، ما يلي:

-يمكن أن يحضر كل من المورد والعميل بأنفسهما خلال عملية تقديم الخدمة (التفاعل)، ويمكن أن يكون ذلك بواسطة الأجهزة مثلاً: من خلال وسائل الاتصال المعروفة (الهاتف، الفاكس، شبكات الإنترنت...).

- يمكن أن تكون أنشطة العميل أثناء التفاعل مع المورد مهمة لأداء الخدمة.

- يمكن أن يشكل استعمال المنتج المادي جزءاً من أداء الخدمة.

- يمكن أن ترتبط الخدمة بتصنيع أو توريد منتج مادي.

د -التعريف الرابع:

يُعرّف "زكي خليل المساعد الخدمة التأمينية على أنّها: "المنفعة أو مجموع المنافع التي يمكن أن يحصل عليها العميل من وثيقة التأمين جرّاء اقتنائه لها وتؤدي إلى إشباع حاجاته ورغباته"⁽¹⁾ وعليه نخلص إلى ما يلي :

أنّ الخدمة التأمينية عبارة عن منتج تنتجه و تسوقه شركة التأمين (المورد) بهدف تلبية احتياجات العميل ورغباته التأمينية ضد المخاطر المحتملة الوقوع في المستقبل، والتي يمكن أن تسبب له خسائر في شخصه أو ممتلكاته أو مسؤوليته تجاه غيره، وهي نشاط خاضع للمبادلة ولا ينتج عنه نقل للملكية غير أنّ عملية التبادل هذه ينتج عنها امتلاك وثيقة التأمين، التي تثبت حق العميل في الاستفادة من الخدمة وفقاً للشروط المتفق عليها في العقد.

(¹) ناجي معلا وحמיד الطائي، تقييم السياح العرب لجودة الخدمات الفندقية التي تقدمها الفنادق العاملة في الأردن ، مجلة العلوم الإدارية، المجلد30 ، العدد01، 2003

ثانيا- خصائص الخدمة التأمينية:

بالإضافة إلى الخصائص المميزة للخدمة، بصفة عامة، فإنّ خدمة التأمين تنفرد بعدة خصائص أخرى.

1- بالنسبة للخدمة بصفة عامة:

هناك خصائص عديدة تتميز بها الخدمات مقارنة بالسلع، أهمها:

-عدم قابليتها للمس

-عدم الانفصالية

-عدم التجانس

-القابلية للتلف

-الملكية

أ - عدم قابليتها للمس:

تعني هذه الخاصية أنّ "الخدمة ليس لها كيان مادي، وبالتالي يفقد العميل القدرة على إصدار قرارات وأحكام بناء على تقييم محسوس، من خلال لمسها، تذوقها، شمها أو رؤيتها قبل شرائه لها.

إنّ هذه الخاصية تجعل عامل المخاطرة ملازما للخدمة؛ فقد لا يحصل العميل على الخدمة المطلوبة وفقا للوعد بتوفيرها حسب خصائص محددة من طرف المورد. لذلك ومن أجل التقليل من حدة المخاطرة وعدم التأكد، يلجأ العميل إلى البحث عن العلاقة المميزة للخدمة؛ والتي تعكس طبيعتها وخصائصها، وترتكز على المكان، عملية التقديم، المستخدمين، وكذلك السعر كعامل منافسة وتشجيع، إضافة إلى السرعة والفعالية وغيرها.⁽¹⁾

ب - عدم الانفصالية:

وتعني: "درجة الارتباط بين الخدمة ذاتها والشخص الذي يتولى تقديمها تشير هذه الخاصية إلى وجود علاقة مباشرة بين مورد الخدمة والعميل، وعدم انفصالها عن مقدمها، في أغلب الأحيان، كذلك قد يتطلب تقديمها حضور وتواجد العميل، وهو ما يسمى "بظاهرة تزامن الإنتاج والاستهلاك" وهذا يتطلب أيضا مشاركة فعالة للعميل في عملية إنتاج الخدمة. وضمن هذه الفكرة (تزامن الإنتاج والاستهلاك)، هناك من يرى أنّ إنتاج الخدمة يتأثر بمستويات

(1) وفاء المبيريك، دراسة العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، مجلد 24، عدد 01، 2004،

ثلاثة.

- **البيئة المادية** التي تحدث فيها عملية الإنتاج والاستهلاك: حيث كلما زادت عدم قابلية الخدمة للمس، تزداد أهمية الجوانب المادية: كالموقع، التسهيلات... الخ.

- **الأفراد مُقدمي الخدمة**: حيث أنّ أداء الخدمة يتأثر بسلوك العاملين ومدى إدراكهم لحاجات العميل ورغباته.

- **العميل**: حيث يعتبر مزاجه وطبيعة حاجاته ورغباته عوامل مهمة لضمان التفاعل السليم عند أداء الخدمة، كما أنّ دور العميل ومشاركته يتأثران بمستوى البيئة المادية المحيطة، وطبيعة وسلوك الأفراد العاملين.

ج - عدم التجانس:

والمقصود بذلك: صعوبة تنميط وتوحيد المخرجات؛ إذ أنّ كل وحدة من الخدمة تختلف عن باقي وحدات نفس الخدمة وهذا سواء كان بالنسبة للمورد الواحد خلال فترات مختلفة من الزمن، أو بالنسبة لمجموعة من الموردين لنفس الخدمة، بطبيعة الحال، هذا راجع لاعتماد الخدمة على مهارة وسلوك وكفاءة مقدميها، إضافة إلى زمان ومكان تقديمها، ودرجة مشاركة العميل، ووفقا لظروف معينة.

د - القابلية للتلف:

بما أنّ الخدمة تستهلك في وقت إنتاجها، فهي تتعرض للزوال والهلاك عند استخدامها، وبالتالي عدم إمكانية تخزينها والاحتفاظ بها أو تأجيل الاستفادة منها إلى وقت لاحق. مثال ذلك أنّ المقعد الخالي في طائرة ما خلال رحلة معينة، لا يمكن تخزينه إلى رحلة قادمة. فوظيفة التخزين التي تسمح بتحقيق التوازن بين المعروض والمطلوب، يقتصر أداؤها على السلع فقط دون الخدمات، وعليه فإنّ مشكلة التوفيق بين الطلب على الخدمة والمعرض منها، لا يمكن التوصل إليه وتحقيقه من خلال عملية التخزين، وإنّما بطرق أخرى، مثل: الاحتفاظ بالطاقات الإنتاجية في بعض أنواع الخدمة وليس بالإنتاج الفعلي، إتباع إستراتيجيات سعرية متناسبة مع حالات انخفاض الطلب، تقديم خدمات تكميلية... الخ.

هـ - الملكية:

إضافة إلى العناصر السابقة المميّزة للخدمة، فإنّ عملية بيع الخدمة، لا تتوفر على عنصر نقل الملكية، كما هو الحال عند بيع المنتجات المادية. ويعتمد العميل على مُقدم الخدمة خلال عملية

الاستفادة منها، حيث لا يكون مستقلا عنه، حتى يتم انتفاعه من الخدمة واستعمالها. وبتعبير آخر، فإن العميل له حق المنفعة المباشرة التي تحصل عليها من الخدمة التي قُدمت له، ولا يمكنه الحيازة عليها أو امتلاكها.

2- بالنسبة للخدمة التأمينية:

تنفرد خدمة التأمين بعدة خصائص، نذكر أهمها فيما يلي:

أ - أنها خدمة آجلة وليست حاضرة مثل باقي أنواع الخدمة؛ حيث يشتري العميل الخدمة لكنه يحتفظ بها لدى شركة التأمين لحين الحاجة إليها، وذلك عند تحقق الخطر المؤمن منه؛
ب - إن مشتري وثيقة التأمين قد لا يجني ثمار ما اشتراه بنفسه، حيث يمكن أن تمتد العلاقة التعاقدية بين العميل طالب التأمين والشركة لتشمل طرفا آخر أشرط التأمين لصالحه؛
ج - إن خدمة التأمين وعد على ورقة تسمى: وثيقة التأمين، وقد يتحقق الوعد أو لا يتحقق، أو يتحقق بعد عشرات السنين، وبالتالي فالحصول على الخدمة التأمينية مرتبط بتحقق الخطر المؤمن منه؛

د - لا يستطيع العميل (مشتري وثيقة التأمين) المساومة في سعرها؛
هـ - تتميز العلاقة بين شركة التأمين والعميل، بأنها علاقة مستمرة ورسمية، حيث أن طبيعة كل الوثائق التأمينية عقودا تمتد من عام حتى عشرين عاما أو أكثر؛
و - إن الاستفادة من مختلف أنواع الخدمة التأمينية له محددات من قبل شركة التأمين، عكس الخدمات الأخرى، مثل: توفر الشروط الصحية، القدرة على دفع الأقساط... الخ؛
ز - لا تخضع أسعار خدمة التأمين إلى آليات العرض والطلب، وإنما يتطلب تسعيرها خبرة فنية ورياضية بعمليات التأمين؛

ح - إن الطلب على الخدمة التأمينية مرتبط بالوعي الثقافي للمجتمع، وكذلك طبيعته من حيث اختلاف طبقاته في الدولة الواحدة.

بالإضافة إلى ما سبق، فالخدمة التأمينية تتميز بخضوع عملية عرضها وتسويقها لتأثير سياسات الحكومة، حيث أن شركة التأمين ليس لها الحرية التامة في عرض خدماتها ولا في تحديد أسعارها، كذلك ارتباط هذه الخدمة بمفهوم الخطر الذي يختلف باختلاف البيئة ومستوى التطور المادي ودرجة الوعي لدى الأفراد وبالتالي فعلى شركة التأمين أن تأخذ في الحسبان كل هذه الاعتبارات في جميع أنشطتها التسويقية لما له من ارتباط مباشر بتحقيق الربح، وضمان بقائها و

استمرارها في السوق، كذلك فإنّ ابتكار وتجديد خدمات أخرى مرتبط بظهور أخطار جديدة تهدد الشخص وتستدعي وجود أنواع جديدة من التغطية التأمينية لإشباع حاجات ورغبات العملاء⁽¹⁾ ومقابلة توقعاتهم.

المطلب الثاني: الأهمية الاقتصادية للخدمة التأمينية.

تبرز أهمية الخدمة التأمينية من جوانب عديدة اقتصادية واجتماعية ونفسية، خاصة في ظل توسع قاعدة الأخطار وانتشارها. ولأن الهدف الأساسي من هذه الخدمة يتمثل في توفير التغطية التأمينية للأفراد ومختلف الهيئات من نتائج تلك الأخطار، سواء كان ذلك في صورة تجارية بهدف تحقيق الربح، أم في صورة غير تجارية تهدف إلى تحقيق بعض المزايا الاجتماعية، ومهما كان شكلها، فخدمة التأمين لها مكانة اجتماعية واقتصادية.

أولاً- أهمية الخدمة التأمينية من الناحية الاقتصادية:

للخدمة التأمينية أهمية اقتصادية تبرزها بعض النقاط التالية:

1- يشكل التأمين إحدى الوسائل الهامة للادخار، حيث تعمل شركات التأمين على تجميع الأقساط التأمينية، وفي انتظار وصول تاريخ استحقاق مبالغ التأمين تقوم باستثمارها في مجالات مختلفة وتتميز المدخرات التأمينية بالاستمرارية لمدة طويلة من الزمن، خاصة ما تعلق منها بالتأمين على الأشخاص.

2- تحقيق استقرار المشروعات والعاملين فيها، مما يعمل على تحقيق الكفاءة الإنتاجية؛ فوجود التغطية التأمينية للأخطار التي تهدد هذه المشروعات ومستخدميها تشجع على الدخول في مجالات إنتاجية جديدة، أو التوسع في مجالات الإنتاج الحالية، كما يساعد على استقرار العمال واستمرارهم في العمل لفترات طويلة من الزمن، بالإضافة إلى ذلك يعمل التأمين على زيادة الائتمان وتدعيم الثقة المالية بالمقترضين، مما يشجع المؤسسات المقرضة على منح القروض اللازمة لمختلف المنظمات.

3- المساهمة في تحسين ميزان المدفوعات، من خلال زيادة الصادرات غير المنظورة (خدمات التأمين)، وما تحصل عليه الشركات الوطنية من عملات صعبة بواسطة تأمينات الأجانب وعمليات إعادة التأمين الذي يكون في مصلحة الدولة. إلى جانب ذلك فإنّ الخدمة التأمينية تدعم المعاملات الدولية، وتعتبر عاملاً مشجعاً لتكثيف المبادلات بين الدول، ولقد أنشئت لهذا الغرض

(1) ناجي معلا، مرجع سابق.

العديد من مؤسسات التأمين على المستوى الدولي والإقليمي والمحلي، وهي مؤسسات يمكن أن تقدم التغطية التأمينية لجميع أنواع الخسائر في مجال المبادلات الدولية.⁽¹⁾

4- العمل على تحقيق التوازن في مجال العرض والطلب في الحياة الاقتصادية؛ حيث يمكن للدولة في فترات الرواج الاقتصادي التوسع في نطاق التغطية التأمينية فيما يتعلق بخدمة التأمين الاجتماعي الإلزامي من حيث شمولها لفئات عديدة، حيث يساعد ذلك على زيادة المدخرات الإجبارية، مما يحد من الموجة التضخمية بواسطة التقليل من حجم الدخل المتاح للتصرف فيه، عن طريق اقتطاع قيمة الاشتراكات من دخول الأفراد الذين تشملهم التغطية التأمينية. وفي فترات الكساد، تعمل خدمة التأمين الاجتماعي على زيادة قيمة التعويضات المستحقة للعملاء، مما يساعد على زيادة استهلاكهم للسلع والخدمات، وبالتالي المساعدة على تنشيط الطلب الفعال عليها إلى جانب ما سبق، يساهم قطاع التأمين في امتصاص جزء كبير من العمالة في المجتمع.

ثانيا- أهمية الخدمة التأمينية من الناحية الاجتماعية:

إضافة إلى التعاون المنظم بين فئات اجتماعية مختلفة، على أساس الخطر المؤمن منه، فخدمة التأمين، جوانب اجتماعية أخرى عديدة، نذكر منها:

1- تحقيق الاستقرار الاجتماعي للفرد وأسرته، من خلال توفير الأمن والحماية عن طريق تعويض الفرد عما يصيبه من أمراض، عجز، انقطاع الدخل... الخ. وبالتالي المساهمة في محاربة الفقر وخلق مجتمع متماسك ومتعاقد، بالإضافة إلى ذلك، فإن خدمات تأمينية مثل: تأمين الأولاد عند بلوغ سن معينة، تأمين الزواج، التعليم... الخ يساعد على إشباع حاجات نفسية واجتماعية مختلفة، ويساهم في تحقيق رفاهية الأفراد واستقرارهم.

2- تنمية الشعور بالمسؤولية والعمل على تقليل الحوادث، حيث أن التزام الفرد تجاه نفسه وأسرته ومجتمعه، يجعله يفكر في وسائل حمايتهم وتجنب إلحاق الضرر بهم، ويتجسد التزامه من خلال شراء التغطية المناسبة لرغبته التأمينية، على سبيل المثال: تأمين الفرد على حياته، يترتب عنه معاش لأسرته بعد وفاته. كذلك تأمين السيارات تأميناً شاملاً يوفر الحماية للشخص وما يمكن أن يسببه لغيره من الأضرار. زيادة على ذلك، فإن بحوث ودراسات شركات التأمين لاكتشاف أسباب تحقق الحوادث (الإحصاءات وتقدير معدلات حدوثها)، تساعد على انتشار الوعي وتقليل تكرار

(1) محمد فؤاد حسّان، قياس جودة الخدمات في شركات التأمين بالتطبيق على شركات القطاع العام (مصر، الشرق، الأهلية)، مجلة آفاق جديدة، المجلد 09، العدد الثالث، 1997

حدوثها، مما يعود بالفائدة على المجتمع ككل.

المبحث الثاني: أنواع الخدمة التأمينية وعناصرها التقنية.

تتميز وظيفة الإنتاج في شركات التأمين بعملياتها الفنية التي يقوم بها الخبراء الاكتواريون، ويكون لها تأثيرا كبيرا على ربحية الشركة وبقائها واستمرارها في السوق، ويتم التوصل من خلال تلك العمليات إلى تسعير الخدمة التأمينية، وتحديد مبلغ التأمين، ويرتبط هذان العنصران -في الأساس- بدرجة الخطر المؤمن منه وطبيعته، بالإضافة إلى ذلك، يقوم فن التأمين على فلسفة قوامها التعاون بين العملاء طالبي التأمين، والمقاصة بين النتائج⁽¹⁾

اعتمادا على الإحصاءات والتقديرات وهذا بالنسبة لمختلف أنواع الخدمة التأمينية.

وسوف نستعرض في هذا الصدد الأنواع المختلفة للخدمة التأمينية، ثم نتناول تقنية التأمين من خلال شرح عناصرها التقنية والأسس التي تقوم عليها.

المطلب الأول: أنواع الخدمة التأمينية.

يمكن التمييز بين عدة أنواع لخدمة التأمين، والتي تتضمن أشكال تغطية مختلفة لمجموعة المخاطر (التي تهدد العملاء) (الأفراد والهيئات). ويرجع هذا التنوع في الخدمة التأمينية إلى اختلاف وجهات النظر في تصنيفها وتنوع المعايير المعتمدة في ذلك.

فعلى سبيل الذكر، ينظر لخدمة التأمين في إطارها القانوني على أنها قد تكون في شكل إجباري؛ حيث يكون العميل ملزما بشرائها، وقد تكون في شكل اختياري وللعميل كامل الحرية فيما يتعلق بقرار الشراء من عدمه، ويكون له الحق في اختيار نوع التغطية التأمينية الذي يناسبه.

أمّا من منظور ربحي فيمكن التمييز بين خدمة غرضها تحقيق الربح "تأمين تجاري" وخدمة غير هادفة لتحقيق الربح "تأمين غير تجاري"، والتي تلتزم بتقديمها -في أغلب الأحيان- هيئات حكومية مختلفة، وتكون عادة ذات طابع إلزامي من الناحية القانونية. في حين أنّ معظم الخدمات التأمينية التي يشتريها العملاء بطريقة اختيارية يكون هدفها تحقيق الربح وتتولى تقديمها شركات تجارية، وهيئات الاكتتاب المتخصصة، غير أنّ بعضها مثل: التأمين على السيارات يكون إجباريا بقوة القانون.

أمّا معيار التصنيف وفقا لموضوع الخدمة فيميز بين تأمين الأشخاص وتأمين الأضرار، هذا الأخير يتفرع إلى: تأمين على الممتلكات وتأمين المسؤولية المدنية.

(1) محمد فؤاد حسان، مرجع سابق.

أولاً- خدمة التأمين على الأشخاص:

تشمل التغطية التأمينية في هذه الحالة مجموعة الأخطار التي قد تهدد الفرد في وجوده أو صحته أو سلامة جسمه أو قدرته على القيام بعمله؛ فموضوع الخدمة التأمينية هو العميل نفسه وليس ممتلكاته أو مسؤوليته تجاه غيره، ويتناول مجموعة من الأخطار مثل: أخطار الموت، المرض العجز، الحوادث الجسمية... الخ.

يهدف هذا النوع من الخدمات التأمينية إلى دفع مبلغ من المال إذا تحقق الخطر المؤمن منه بغض النظر عن الضرر الذي قد ينشأ عنه؛ أي ليس له الصفة التعويضية مثلما هو عليه الحال في التأمين من الأضرار. ويتفرع إلى:

1-التأمين على الحياة :

يشترى العميل التغطية التأمينية لفترة معينة من الزمن، يستفيد بعد انقضاءها من مبلغ التأمين إذا بقي حياً، أما إذا توفي فإنّ هذا المبلغ يؤدي إلى طرف ثالث هو المستفيد. ⁽¹⁾ ويكون مبلغ التأمين إما في شكل إيراد مرتب مدى الحياة، أو رأس مال يؤدي دفعة واحدة. وللتأمين على الحياة صوراً متعددة، أكثرها شيوعاً: التأمين لحالة الوفاة، التأمين لحالة البقاء، التأمين المختلط (وفاة-حياة)، التأمين الجماعي على الحياة... الخ؛

2- التأمين من الحوادث الشخصية :

إنّ الغرض من هذه الخدمة هو تغطية خطر إصابة جسم الفرد المؤمن له بحوادث معينة، إضافة إلى أنّ هذا النوع يشمل تأمين المرض وتغطية مصاريف العلاج؛

3-أنواع أخرى :مثل: تأمين الزواج، تأمين الأولاد... الخ، حيث يكون للتأمين معنى الادخار.

ثانياً- خدمة التأمين على الممتلكات:

تختص التغطية التأمينية في هذا النوع بمجموعة الأخطار التي تهدد ممتلكات العميل (شخص طبيعي أو معنوي)، سواء كانت في مكانها الثابت أو عند نقلها من مكان إلى آخر، ويسمى مبلغ التأمين في هذه الحالة "تعويضاً" ويحدد على أساس الضرر أو الخسارة التي تلحق بممتلكات العميل، وذلك نتيجة وقوع الخطر المؤمن منه. ولهذا النوع عدة صور نذكر منها: تأمين الحريق، تأمين السرقة والسطو، التأمين على الماشية، التأمين على المزروعات، التأمين على النقد... الخ.

(¹) نفس المرجع السابق

ثالثا- خدمة التأمين على المسؤولية المدنية:

تتعلق التغطية التأمينية في هذه الحالة بمسؤولية العميل تجاه الغير، مما قد يسببه لهم نتيجة قيامه بعمل معين أو تصرف خاطئ، يؤدي إلى إصابتهم بأضرار في أشخاصهم أو ممتلكاتهم أو الاثنين معا.

ما يميز هذا النوع هو أنّ العلاقة بين العميل وشركة التأمين تمتد لتشمل الشخص المتضرر، حيث تلتزم الشركة بدفع قيمة التعويض المترتب على العميل إلى الشخص المستفيد الذي تضرر من الحادث، والأمثلة على هذا النوع كثيرة، نذكر منها: تأمين المسؤولية المدنية من حوادث العمل، حوادث السيارات، حوادث النقل، تأمين المسؤولية المدنية لأصحاب المهن الحرة (الأطباء، المهندسين، المقاولين،...)، تأمين المسؤولية المدنية المترتبة عن الحريق... الخ.

المطلب الثاني: العناصر والأسس التقنية للخدمة التأمينية.

حتى يتم إنتاج الخدمة التأمينية وتقديمها في أحسن صورة ممكنة، مع مراعاة الحجم المناسب من التكاليف، تهتم شركة التأمين بتحديد ثلاثة عناصر أساسية متكاملة ومتراصة فيما بينها، وضرورية لقيام عقد التأمين، تتمثل في: الخطر، القسط، ومبلغ التأمين. ويتم تحديدها وفقا لأسس تقنية معينة تقوم عليها فلسفة التأمين، هذه الأسس هي: التعاون، المقاصة، وتقدير الاحتمالات والإحصاءات .
أولاً- العناصر التقنية للخدمة التأمينية: وتمثل هذه العناصر الأركان الأساسية لعقد التأمين، ونذكرها فيما يلي: (1)

1- الخطر:

يرتبط الخطر في هذا المجال بمفهوم التأمين، فيعرف الخطر التأميني على أنه: "الحادثة المحتملة الوقوع، يعني غير المحققة وغير المستحيلة، والتي ينجم عنها خسارة مادية.
كما عرّف على أنه: "الخسارة المادية المحتملة في الثروة أو الدخل، نتيجة وقوع حادث معين ومفهوم الخطر بالمعنى التأميني، يمتد ليشمل الأحداث المحزنة وحتى الأحداث السعيدة، التي يكون فيها التأمين أقرب إلى الادخار مثل: تأمين الزواج، تأمين حياة الأولاد، تأمين لحالة البقاء... الخ .
نستنتج أنّ الخطر التأميني يتّصف بعدة خصائص، أهمها:
أ - أنّه ذو طابع احتمالي حدوثه أو عدم حدوثه مستقبلا غير مؤكد؛
ب - أنّه يحدث بصورة غير إرادية خارجة عن سيطرة الشخص؛

(1) رمضان أبو السعود، أصول التأمين، مصر، دار المطبوعات الجامعية، ط2، 2003، ص 39

ج - إمكانية قياسه كمياً؛

د - يترتب عن وقوعه خسارة مادية للشخص في نفسه، أو ممتلكاته أو الاثنين معاً، وقد يتسبب وقوعه في ضرر للغير، تترتب عنه مسؤولية مدنية للشخص المعني.

إنّ وجود الخطر هو الدافع الأساسي وراء الطلب على خدمة التأمين، فشعور العميل بوجود خطر معين يهدد شخصه أو ممتلكاته يجعله في حالة قلق وعدم تأكد بخصوص الخسارة المادية التي يمكن أن يسببها حدوث أو تحقق هذا الخطر، وبالتالي يلجأ إلى طلب الحماية بشراء التغطية التأمينية.

2 - القسط:

يعبر القسط عن ثمن أو سعر الخدمة التأمينية المقدمة من طرف شركة التأمين، يدفعه العميل مقابل التزام الشركة بتغطية الخطر المؤمن منه، ويعتبر ركناً من أركان التأمين القانونية وعنصراً من عناصره الفنية، وتربطه علاقة تناسبية قوية بالخطر؛ فسعر الخدمة التأمينية لا يخضع لآلية العرض والطلب مثل أسعار السلع وباقي الخدمات، وإثماً يتحدد وفقاً لنظرية الاحتمالات وقانون الأعداد الكبيرة، ويتولى ذلك متخصصين في المجال يطلق عليهم اسم "الخبراء الاكتواريون".

3- مبلغ التأمين:

إذا تحقق الخطر المؤمن منه، يصبح للعميل أو للمستفيد الحق في مبلغ التأمين الذي تلتزم الشركة بأدائه له. ونميز بين حالتين:

أ - إذا كان موضوع الخدمة تأمين أشخاص، فيسمى مبلغ التأمين "رأسمال" أو "ريع"، حيث يتم الاتفاق مقدماً في العقد حول المبلغ، ويُدفع بمجرد تحقق الخطر المؤمن منه أو وصول أجل استحقاقه؛⁽¹⁾

ب - إذا كان موضوع الخدمة تأمين أضرار، بنوعيه: تأمين الممتلكات وتأمين المسؤولية، يسمى مبلغ التأمين "تعويضاً" ويقاس بحجم الضرر.

وقد يتضمن العقد أحياناً قيام شركة التأمين بأداء خدمات شخصية للعملاء، ويكون ذلك عادة في تأمين المسؤولية، كأن تتدخل الشركة في الدعاوى التي يرفعها المتضرر على العميل، لمطالبته بالتعويض ويكون تدخل الشركة بهدف الدفاع عنه، وتحمل مصاريف الدعاوى، ومحاولة حصر التعويض المحكوم به.

(1) رمضان أبو السعود، مرجع سابق

ثانيا- الأسس التقنية للخدمة التأمينية:

يتضمن مفهوم التأمين، والذي يصطلح عليه "فن التأمين" تجميع أكبر عدد ممكن من العملاء الراغبين في التأمين ضد خطر معين، فيقوم هؤلاء بشراء الخدمة وتسديد سعرها على فترات (أقساط)، وتتولى الشركة عملية تنظيم التعاون بينهم وباستخدام قوانين الاحتمالات والإحصاء تجرى المقاصة بين مجموعة المخاطر المتشابهة.

1- التعاون:

يقوم التأمين على فكرة التعاون، بمعنى: تجميع عدد كبير من العملاء، لأجل عدد قليل من المتضررين.

بتعبير آخر: تشكيل وعاء تساهم فيه الأكثرية، وتعوض منه الأقلية ممن تحقق لهم الخطر المؤمن منه، ويتولى تنظيم وإدارة هذه العملية شركة التأمين التي تعمل على استقطاب العملاء وتجميعهم في فئات متجانسة من حيث الخطر، ويلتزم كل منهم بدفع القسط الذي يمثل مقدار مساهمته في تحمل عبء الخسارة التي قد يتعرض لها أفراد الفئة التي ينتمي إليها. وبالتالي فشركة التأمين تلعب دور الوسيط بين مجموع العملاء المتعاونين على تغطية حجم الخسائر التي قد تصيب البعض منهم، ويشترط لقيام هذه العملية توافر ما يلي:

أ- وجود عدد كبير من الحالات المتماثلة المعرضة لنفس الخطر؛ أي تجانسه من حيث طبيعته ومدته وقيمه؛

ب- أن يكون الخطر متفرقا؛ بمعنى أن لا يتجمع حدوثه في وقت واحد، أي لا يأخذ شكل الكوارث أو المصائب العامة؛

ج- أن يكون الخطر منتظم الحدوث إلى درجة مألوفة؛ فلا يكون وقوعه نادرا بحيث يتعذر إحصاؤه ولا يكون كثير الحدوث فتكلف تغطيته ثمنا باهظا.

من خلال توفر هذه الشروط، تتمكن شركة التأمين من توزيع عبء الخطر المتعرض له على كافة العملاء، وبالتالي يتحمل كل واحد منهم جزءا بسيطا، مقابل استفادته من مبلغ التأمين كاملا إذا تحقق الخطر المؤمن منه.⁽¹⁾

2- المقاصة:

إذا توفرت شروط قيام التعاون بين العملاء من حيث تجانس الخطر وتفرقه وانتظام حدوثه، إضافة

(1) محمد توفيق البلقيني وجمال عبد الباقي واصف، مبادئ إدارة الخطر والتأمين، مصر، دار الكتب الأكاديمية، ط 1، 2004، ص 109

إلى الكثرة العددية، يصبح بإمكان شركة التأمين إجراء مقاصة بين ما ورد إليها من أقساط دورية وما ستدفعه من تعويضات لعملائها المتضررين أو المستفيدين. و بفضل هذه المقاصة تتمكن الشركة من دفع مبلغ التأمين، الذي قد يتجاوز أحيانا ما يدفعه العميل من أقساط.

3- تقدير الاحتمالات:

لنجاح عملية المقاصة بين الأقساط التي تتحصل عليها شركة التأمين والمبالغ التي تتعهد بدفعها عند تحقق الخطر، يتم الاعتماد على الأساليب الإحصائية، وذلك بدراسة معدلات تكرار الحوادث تاريخيا من خلال الإحصاءات المتجمعة لديها والتي على أساسها يتم تقدير فرص أو احتمالات وقوعها. ويتم ذلك وفقا لقانون الأعداد الكبيرة الذي مضمونه: "كلما كان عدد التجارب المجرات كبيرا، كانت نتائج هذه الأخيرة قريبة من الاحتمال النظري في وقوع الحادثة". ويتم بذلك تسعير كل نوع من أنواع الخدمة التأمينية على أساس الخطر واحتمال وقوعه إضافة إلى عناصر أخرى يتضمنها قسط التأمين، مثل: المدة أو فترة التأمين، المصاريف المتعلقة بعملية التأمين، الرسوم.

المبحث الثالث: تطور سوق التأمين الجزائرية.

لقد عرفت السوق الجزائرية للتأمين تطورات مختلفة تحولت خلالها من سوق احتكارية من قبل الدولة عن طريق مؤسساتها العامة، إلى سوق تنافسية مفتوحة على الاستثمارات الخاصة الوطنية والأجنبية.

المطلب الأول: وضعية السوق خلال الفترة 1962- 1979 م.

يمكن تقسيم هذه الفترة إلى مرحلتين:

-مرحلة فرض السيادة الوطنية؛

-مرحلة احتكار السوق التأمينية.

أولاً- مرحلة فرض السيادة الوطنية:

تميزت الفترة الممتدة ما بين 1962 و 1965 بسيطرة منطق السيادة الوطنية على سوق التأمين الجزائرية؛ حيث أخضعت الدولة حوالي 300 مؤسسة تأمينية عارضة في السوق إلى إجراءات الاعتماد من خلال القانون الصادر في 08 جوان 1963 الذي يهدف إلى تنظيم كيفية أو طريقة الرقابة على السوق التأمينية بالجزائر.⁽¹⁾

(1) أرشيف الشركة الوطنية للتأمين

كرد فعل على ذلك، قررت المؤسسات الأجنبية الانسحاب من السوق الجزائرية. ولقد تجسد ذلك من خلال:

1- استغلال عملية إعادة التأمين لتحويل الأموال إلى الخارج؛

2- قطع وإنهاء كافة الأنشطة في الجزائر.

إنّ رحيل هذه المؤسسات وتخليها عن مسؤولياتها تجاه عملائها اضطر الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين "LA CAAR" للتدخل استجابة لمطالباتهم التعويضية، خاصة ما تعلق بالتأمين على السيارات وحوادث العمل.

ولقد واصلت الشركتين "LA SAA" المختلطة (جزائرية-مصرية) والمؤسسة التونسية "STAR" نشاطها في السوق الجزائرية إلى جانب تعاونيتين للتأمين، إحداهما للفلاحة والأخرى خاصة بعمال التربية.

إلى جانب ذلك، تضمن القانون المذكور إلزامية إعادة التأمين الإجباري والقانوني، حيث أخضعت المؤسسات التي تنشط في السوق الجزائرية إلى التنازل بنسبة 10 % من الأقساط المحصلة والخاصة بجميع أنواع المخاطر المكتتب فيها، لصالح الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين "LA CAAR" التي أنشئت لهذا الغرض.

ثانيا - مرحلة احتكار السوق التأمينية:

تميزت هذه الفترة الممتدة من 1966 إلى غاية 1979 بفرض احتكار الدولة لنشاط التأمين، الذي كانت بدايته صدور الأمر 66-127 المؤرخ في 27 مايو 1966 م، حيث أشارت المادة الأولى منه إلى أنه: "من الآن فصاعدا يرجع استغلال كل عمليات التأمين إلى الدولة

كان احتكار السوق من طرف الشركتين: الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين "LA

"CAAR"، التي عدّل قانونها الأساسي وأصبح بإمكانها ممارسة جميع عمليات التأمين إلى جانب إعادة التأمين. والشركة الجزائرية للتأمين "LA SAA" التي تمّ تأميمها خلال هذه الفترة.

ما ميز السوق التأمينية الجزائرية خلال هذه الفترة هو حدوث منافسة بين هاتين الشركتين، حيث تمّ اللجوء إلى الوكلاء العموميين لتوزيع منتجات كل من الشركتين، حيث أنّ هؤلاء الوكلاء اعتمدوا بموجب الأمر. 66-127⁽¹⁾

(1) من نفس المصدر السابق الذكر

وقد تبع قرار احتكار الدولة لقطاع التأمين مبادرات كان القصد منها تحقيق التنسيق بين هذا القطاع والقطاعات الأخرى للدولة. وبداية من سنة 1973 م، تضاعف هذا الاحتكار كنتيجة لتطبيق "مبدأ التخصص" الذي يقضي بأن تتولى كل شركة تأمينية تقديم التغطية لمجموعة أخطار معينة. وعليه نجد "LA CAAR" قد حُدّد مجال تخصصها في الأخطار الصناعية والنقل، وتمّ سحب نشاط إعادة التأمين منها لصالح مؤسسة أخرى أسست لهذا الغرض هي الشركة المركزية لإعادة التأمين "CCR" وبالموازاة مع ذلك تخصصت "LA SAA" الشركة الجزائرية للتأمين والمؤمّمة في سنة 1966 م في أخطار السيارات، الأخطار البسيطة، والتأمين على الحياة. ولعلّ أهم ما ميز سوق التأمين إلى جانب الاحتكار المزدوج هو ظهور الشركة المركزية لإعادة التأمين "CCR" وخروج وسطاء التأمين (الوكلاء العموميون) المعتمدين طبقاً لقانون 127-66.

المطلب الثاني: وضعية السوق التأمينية ما بعد سنة 1980.

يمكن التمييز خلال هذه الفترة بين مرحلتين:

-مرحلة إلغاء التخصص واستقلالية مؤسسات التأمين؛

-مرحلة انفتاح سوق التأمين الجزائرية.

أولاً- مرحلة إلغاء التخصص واستقلالية مؤسسات التأمين:

تزامنت هذه المرحلة مع بداية الإصلاحات التي مست مختلف القطاعات الاقتصادية للدولة بدءاً بإعادة الهيكلة العضوية الخاصة بالمؤسسات الاقتصادية العمومية، منذ 1980، وتمّ خلالها إعادة هيكلة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين-CAAR-، وانشقت عنها الشركة الجزائرية لتأمينات النقل "CAAT" التي حُدّد مجال تخصصها في تقديم التغطية التأمينية المتعلقة بأخطار النقل البري والبحري والجوي وذلك بموجب المرسوم 82-85 المؤرخ في 30 أبريل 1985 م. وبداية من سنة 1989 م عرفت السوق الجزائرية للتأمين جواً من المنافسة إثر إلغاء مبدأ التخصص تماشياً مع عهد استقلالية المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وكان الهدف من وراء ذلك تمكين شركات التأمين من التأقلم مع التحولات الكبرى التي يمر بها الاقتصاد الجزائري، وإتاحة الفرصة من الناحية الفنية لتوازن أفضل، من أجل تدارك الاختلال بين فروع التأمين المختلفة، وبهذا أصبحت الشركات تمارس جميع عمليات التأمين في جو تنافسي، من أجل تقديم خدمة أفضل بتكلفة أقل⁽¹⁾.

(1) المرجع السابق

ثانيا- مرحلة انفتاح سوق التأمين الجزائرية:

سُميت الفترة الممتدة من سنة 1995 م إلى وقتنا الحالي بمرحلة "انفتاح سوق التأمين الجزائرية"، من خلال رفع احتكار الدولة المؤسس سنة 1966 م، والسماح لرؤوس الأموال الخاصة بممارسة مختلف الأنشطة التأمينية بما فيها إعادة التأمين. وإخضاع السوق للقواعد التجارية لتسهيل الاندماج في الحركية الاقتصادية العالمية.

تجسد رفع احتكار الدولة لنشاط التأمين، من خلال قانون 07-95 المؤرخ في 25 جانفي 1995 م، الذي رسم الإطار القانوني والتشريعي لممارسة التأمين في السوق الجزائرية، حيث تم السماح للمستثمرين الخواص المحليين والأجانب الحاصلين على اعتماد من وزارة المالية بالدخول إلى السوق الجزائرية، من جهة. ورد الاعتبار لوسطاء التأمين (حيث تم اعتماد 10 سماسرة إضافة إلى السماح باختيار شبكة من الوكلاء العموميين) من جهة أخرى

إلى جانب ذلك، وبهدف مراقبة خروج الأموال من العملة الصعبة إلى الخارج، أُسند البيع القانوني والإجباري لإعادة التأمين إلى الشركة المركزية لإعادة التأمين (CCR)، والتي تولت بموجب هذا القانون مسؤولية بيع وقبول صفقات خاصة بإعادة التأمين من وإلى السوق الدولية، وطبقا للأمر 57-95: حُدّد البيع الإجباري في فرع الأخطار الصناعية بنسبة 80 %، وبالنسبة لفرع البضائع البرية بنسبة 40 % أما بالنسبة لأصناف الأخطار الباقية (أخطار بسيطة) كان المعدل في حدود 25 %.

إنّ إدخال التنازل الإجباري في مجال إعادة التأمين ضرورة حتمية لانفتاح السوق على الخواص، فوجود هيئة تتولى رد جزء هام من المعاملات في مجال إعادة التأمين إلى الخارج يجنب الدولة خطر خروج كثير من الأموال بالعملة الصعبة إلى الأسواق الخارجية، حيث أنّ عدم وجود هذا التنازل الإجباري يؤدي إلى تخلي شركات التأمين المباشر التابعة للدولة عن الشركة المركزية لإعادة التأمين، وتلجأ هذه الشركات إلى الأسواق الدولية بخصوص إعادة التأمين ويحدث بذلك نزيف حقيقي من رؤوس الأموال إلى الخارج .

وبداية من سبتمبر 1998 م، فقد تمّ تخفيض معدلات التنازل بـ 10 %: بالنسبة للأخطار الصناعية وهياكل السفن والطائرات، وبنسبة 5 % فيما يتعلق بالأعمال الأخرى لإعادة التأمين.⁽¹⁾

⁽¹⁾ عبد النور خلوط، إعادة التأمين- تحولات عميقة-، المجلة الجزائرية للتأمينات، منشورات اتحاد شركات التأمين وإعادة التأمين (UAR)، عدد 2، ديسمبر 1998، ص02

إن إصدار قانون 95-07 المؤرخ في 25/01/1995 كان يهدف إلى تحقيق ما يلي:

-توازن العلاقة بين شركات التأمين والعملاء؛

-حماية حقيقية وفعالة للعملاء المؤمن لهم؛

-التمكن من تجميع وتوجيه الادخار؛

-تحسين الخدمات التأمينية.

وعليه، نخلص إلى أن قانون 95-07 قد تضمن عدة تغييرات أهمها :

-تحرير سوق تأمين جزائرية من خلال السماح بإنشاء شركات التأمين برؤوس أموال خاصة وطنية أو أجنبية؛

-إزالة الاحتكار الذي كان مفروضا على إعادة التأمين؛

-خلق ديناميكية تجارية عن طريق تدخل الوسطاء الخواص (وكلاء معتمدون من قبل شركات التأمين وسماسرة معتمدين من طرف وزارة المالية)؛

-المنافسة بين الشركات العارضة في السوق الجزائرية من أجل تقديم أحسن خدمة للعملاء، وبالتالي خلق ديناميكية قادرة على إدخال المنتجات الجديدة التي تلبي احتياجاتهم ورغباتهم التأمينية .

ثالثا- الوضعية الحالية لسوق التأمين الجزائرية:

بداية من سنة 1995 م، أصبحت الشركات العارضة في السوق الجزائرية تقدم مختلف الخدمات التأمينية، باستعمال شبكات توزيع متعددة (وكلاء وسماسرة)، وأصبحت السوق التأمينية بالجزائر خاضعة قانونيا إلى:

-الأمر 95-07 المؤرخ في 25 يناير 1995 م المتعلق بالتأمينات؛

-الأمر 96-06 المؤرخ في 10 يناير 1996 م المتعلق بتأمينات القرض الموجه للتصدير.

وتتضمن حاليا سوق التأمين الجزائرية عدة شركات عمومية وخاصة، تمارس جميع أنواع التأمين، بما فيها إعادة التأمين ومنها:

1- ثلاث مؤسسات عمومية للتأمين المباشر، مُعتمدة لممارسة مختلف أنواع التأمين التجاري، إضافة إلى إعادة التأمين، وهي :

أ -الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين "CAAR" ؛

- ب -الشركة الجزائرية للتأمين "SAA" ؛
- ج -الشركة الجزائرية للتأمينات. "LA CAAT" ⁽¹⁾
- 2- مؤسسة عمومية لإعادة التأمين وهي تقريبا مستحوذة على سوق إعادة التأمين وعمليات القبول الدولية، وهي: الشركة المركزية لإعادة التأمين. "CCR"
- 3- تعاونيتين للتأمين متخصصتين هما:
- أ -الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي "CNMA" الرائدة في مجال التأمينات الفلاحية؛
- ب -التعاونية الجزائرية لتأمين عمال التربية والثقافة. "MAATEC"
- 4- أربع شركات تأمينية متخصصة وهي:
- أ -الشركة الجزائرية لضمان الصادرات "CAGEX" ، تأسست سنة 1996 ؛
- ب -شركة ضمان القرض العقاري "SGCI" تأسست سنة 1998 ؛
- ج -شركة "AGCI" المتخصصة في مجال القرض الداخلي المتعلق بالاستثمارات، تأسست سنة 1998؛
- د -الشركة الجزائرية لتأمين المحروقات "CASH" ، تأسست سنة 2000 بمساهمة كل من سونا طراك، نفطال، "LA CAAR" و "CCR".
- 5- شركات التأمين الخاصة الوطنية و/أو الأجنبية، نذكر منها :
- أ -شركة تروست الجزائر: "Trust Algérienne" وهي شركة جزائرية للتأمين وإعادة التأمين مختلطة: جزائرية-بحرينية وقطرية بدأت نشاطها في سنة 1998 م، وهي أولى الشركات الخاصة التي دخلت السوق الجزائرية؛
- ب -الجزائرية للتأمينات "L'Algérienne des Assurances –2A" باشرت نشاطها في 1999م؛
- ج -الشركة الدولية لإعادة التأمين "CIAR" ، تأسست في 1998 م؛
- د -شركة البركة والأمان "Al Baraka oua al Amane" انطلقت في نشاطها سنة 2000 ؛
- هـ -شركة الريان للتأمين "Al Rayan Insurance" أنشئت سنة 2001 ؛
- و -العامة للتأمينات المتوسطة "GAM" تأسست سنة 2001 وبدأت نشاطها خلال سنة 2002؛ ⁽²⁾

⁽¹⁾ نفس المرجع السابق الذكر
⁽²⁾ المرجع المذكور سابقا

ز -شركة ستار هنا "Star Hana" تأسست خلال سنة 2002.

إنّ دخول شركات التأمين الخاصة إلى السوق الجزائرية وعرضها لمختلف أنواع الخدمات التأمينية دون تخصص، يمثل تحدّ أمام الشركات الوطنية المتواجدة منذ فترة طويلة في السوق، والتي من المفروض أنّ لديها خبرة معتبرة في بعض مجالات النشاط التأميني التي كانت تحتكرها سابقا.

وتزامنا مع ترتيبات انضمام الجزائر إلى منظمة التجارة العالمية وعقد اتفاقيات الشراكة الأوروبية، وإنشاء مناطق التبادل الحر ودخول الشركات المتعددة الجنسيات، فإنّ المعايير الحالية للتنافس حسب "Horri. M. B" تتجسد من خلال:

- جاهزية الشبكة التجارية تجاه العميل؛

- سرعة معالجة الملفات.

بتعبير آخر، البحث عن الجودة من خلال: التقرب من العميل لتحديد احتياجاته ورغباته التأمينية وتلبيتها، ومعرفة توقعاته ومحاولة تجسيدها، مع ضمان السرعة في تقديم الخدمة، وذلك تحقيقا للتميّز في السوق والتوسع؛ باعتبار أنّ الشركات الوطنية والخاصة تعرض نفس الخدمات وبنفس الشروط (إجراءات التأمين وقيود التسعير).

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل شرحا لمختلف الجوانب المتعلقة بالخدمة التأمينية، وعرضا لأهم مراحل تطور سوق التأمين الجزائرية، وتبين من خلال ذلك أن :

- 1- خدمة التأمين من الناحية التسويقية، عبارة عن: منفعة متبادلة بين طرفين؛ العميل الذي يسعى إلى إشباع احتياجاته ورغباته بشراء التغطية التأمينية لخطر (أو مجموعة أخطار) محتمل وقوعه (أو وقوعها) مستقبلا، ويتسبب له ذلك في خسائر مادية معينة، من جهة. وشركة التأمين التي تكون لديها المقدرة على مقابلة هذه الاحتياجات والرغبات بهدف تحقيق الربح من جهة أخرى؛
 - 2- الخدمة التأمينية بمختلف أنواعها، لا تقتصر منفعتها على العميل من خلال إشباع رغباته واحتياجاته، أو شركة التأمين من حيث تحقيقها للأرباح، بل يمتد ذلك ليشمل المجتمع ككل على الصعيدين الاجتماعي والاقتصادي؛
 - 3- تنفرد خدمة التأمين بعدة خصائص تجعلها مختلفة عن باقي أنواع الخدمة من حيث تسويقها وإنتاجها، حيث تتميز بتداخل جوانبها الفنية والقانونية مما يجعل عملية التفاعل بين العميل وشركة التأمين تكون في صورة رسمية (إجراءات، وثائق، شروط فنية، صحية... الخ)؛⁽¹⁾
 - 4- عرفت السوق الجزائرية للتأمين تغيرا جذريا بصدور الأمر 95-07 الذي قضى على احتكار الدولة، وفسح المجال أمام عدة شركات خاصة جزائرية وأجنبية، وساعد على تطوير رقم أعمال القطاع، وخلق جوا من المنافسة أمام الشركات الوطنية التي أصبحت مهددة بامتصاص أجزاء من حصصها السوقية من طرف تلك الشركات الخاصة. وهذا يتطلب منها السعي لإيجاد منافذ وطرق تعظيم حصصها السوقية وتعزيز مكانتها التنافسية في السوق الجزائرية، ولم لا التوسع في الأسواق الإقليمية والدولية.
- ويمكن أن يكون ذلك من خلال انتهاج إستراتيجيات فعالة في تسويق خدماتها، وتطبيق أساليب إدارية حديثة تستهدف بالدرجة الأولى تلبية احتياجات العميل وتعظيم مصلحته وإشباع رغباته؛ كأن تهتم شركات التأمين الوطنية بجودة الخدمة التي تعرضها بمختلف أنواعها، وتعمل على تقييمها وتحسينها باستمرار

(1) منشورات اتحاد شركات التأمين وإعادة التأمين (UAR)، مرجع سابق، ص 09

الجانِب التطبيقي

الفصل

الثالث

مقدمة الفصل:

من الصعب الجزم بوجود خدمات فعالة في أي مؤسسة خدمية، خاصة إذا كانت هذه المؤسسة هي مؤسسة تأمين، وذلك لما للخدمة التأمينية من خصائص تم التطرق لها في الجانب النظري فمثلا لقياس جودة الخدمة التأمينية، يتم التطرق إلى مدى السرعة في التقديم وإجراءات التعويض وكذلك السعر ومن ثم قياس مستوى الجودة إذا كانت (جيدة – متوسطة – سيئة) .

ومن خلال هذه الدراسة التطبيقية على وكالة الشركة الوطنية للتأمين saa بقمار، سنحاول التطرق إلى توصيف مهام المصالح الموجودة على مستوى الوكالة بعد التعريف بالشركة الأم، ثم سنركز على مصلحة الإنتاج بصفقتها المحدد الأعلى لمستوى جودة الخدمة دون أن ننسى دور المصالح الأخرى و على رأسها مصلحة المنازعات كعناصر مكملة يؤثر أدائها على فعالية الخدمة.

كما يمكن الإشارة إلى صعوبة قياس فعالية الخدمات التأمينية فقط من خلال الجداول و التمثيل البياني ، بل يجب أيضا توزيع استبيان على الزبائن و تحليله ثم استنباط نتائجه ، ومحاولة تصحيح بعض النقاط السلبية التي يمكن أن تكون بفعل تصرفات بعض الموظفين أو تعسف في تسريع الإجراءات خاصة على مستوى الإدارة العليا للشركة.

المبحث الأول : نشأة الشركة الأم و إدارتها و أهدافها و هيكلها : (1)

المطلب الأول: نشأة الشركة الأم و إدارتها

كان نشاط التأمين في الجزائر قبل الاستقلال ينظمه المرسوم الصادران في :

14 جوان و 30 ديسمبر 1938 بفرض رقابة الدولة على شركات التأمين .

و بعد الاستقلال كان ينظم هذا النشاط القانون رقم: 201/63 لسنة 1963 م

المتعلق بشأن الالتزامات و الضمانات المفروضة على شركات التأمين التي تمارس نشاطها في

الجزائر و نظرا للدور الهام الذي يقوم به هذا القطاع صدر الأمر رقم 126/66 المؤرخ في 27 مايو 1966 م الخاص بتأميم شركات التأمين الجزائرية.

- إذ نصت المادة الثانية منه على انتقال كل من أموال و حقوق و التزامات هذه الشركة إلى الدولة.

- ثم صدر القانون رقم 07/80 المؤرخ في 09 أوت 1980 م المتعلق بالتأمينات و احتكرت

بموجبه الدولة الجزائرية عملية التأمين في شتى المجالات . و في السنوات الأخيرة أعيدت

هيكلت مؤسسات قطاع التأمين و ظهرت تسميات لشركات التأمين مثل :

* الشركة الجزائرية للتأمين و إعادة التأمين CAAR

* الشركة الجزائرية لتأمين النقل CAAT

* الشركة الجزائرية للتأمينات A2

كما طرأ على إثر إعادة الهيكلة لمؤسسات التأمين ظهور شركة جديدة هي :

الشركة الوطنية للتأمين SAA, و التي نحن بصدد دراستها في هذا الموضوع.

نشأة الشركة الأم :

أنشأت الشركة الوطنية للتأمين SAA في يوم 31 مايو 1966 من جراء التنظيم الهيكلي

للمؤسسات الوطنية و ذلك بعد صدور الأمر رقم 126/66 المؤرخ في

27 مايو 1966 م بتأميم شركات التأمين الجزائرية .

- 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.

- و دخلت المؤسسة في استقلالية التسيير سنة 1989 برأسمال قدر

(1) المصدر: أرشيف الشركة الوطنية للتأمين SAA

ب 250.000.000 سنتيم أي 2.500.000 دج و في سنة 1990 أي بعد سنة واحدة توزعت إلى فروع , و يذكر أن للمؤسسة 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 آخرا وكالة واحدة تعتبر وكالة سمسرة .

إدارتها :

تتكون إدارة الشركة من مجلس الإدارة و المدير العام يساعده مديران عامان مساعدان , حيث يتعين المدير العام Directeur Général بموجب مرسوم بناء على اقتراح من وزير المالية , و يتصرف تحت سلطة الوزير و هو المسؤول عن السير العام للشركة و يملك جميع سلطات التسيير و الإدارة لضمان حسن سيرورة الشركة كما يتخذ جميع القرارات اللازمة لهذا الغرض .

كما يعين رئيس مجلس إدارة الشركة و يتعين المديران العامان المساعدان بقرار من وزير المالية بناء على اقتراح من المدير العام كما ينهي مهامهم بنفس الشكل. يجتمع مجلس الإدارة في دورية عادية مرتين في السنة بناء على استدعاء من رئيسه كما يمكنه أن يجتمع في دورة غير عادية كلما دعت الضرورة لذلك بناء على طلب من رئيسه أو ثلث أعضائه أو من المدير العام للشركة.

و لا ينعقد إلا إذا حضر نصف عدد أعضائه على الأقل و تتخذ القرارات بأغلبية الأصوات في محاضر يوقعها الرئيس و الأعضاء الحاضرين ثم تدون في دفتر خاص يوقعه الرئيس و ترسل نسخة خلال كل 15 يوم إلى الوزير المكلف بالمالية .

المطلب الثاني : أهدافها و هيكلها

أهدافها:

تشارك الشركة في إطار المخطط الوطني للتنمية الاقتصادية و الاجتماعية و طبقا للتشريع الجزائري و التنظيم المعمول به في ممارسة احتكار الدولة لعمليات التأمين و لهذا الغرض يخول لها القيام بما يلي :

1- عمليات التأمين البحري و النهري :

* تأمين هياكل كل السيارات و الآليات البحرية و النهرية .

* تأمين السلع المنقولة بما فيها الأمتعة و الأملاك الأخرى .

* تأمين مسؤولية النقل .

* تأمين المسؤولية المدنية لملاك السيارات و الآليات البحرية و النهرية .

* تأمين الحوادث البدنية .

2- عمليات التأمين الجوي :

* تأمين هياكل كل المركبات الجوية .

* تأمين السلع المنقولة بما فيها الأمتعة و الأملاك الأخرى .

* تأمين الحوادث البدنية .

3- عمليات التأمين البري :

* تأمين السلع و القيم المنقولة عن طريق البر .

* تأمين مسؤولية ناقلي السلع ما عدا المسؤوليات المرتبطة بمهنة النقل العمومي التي

يمارسها الخواص .

4- عمليات التأمين المرتبطة بمرور القطارات و النقل بالسكك الحديدية مع مراعاة الأحكام

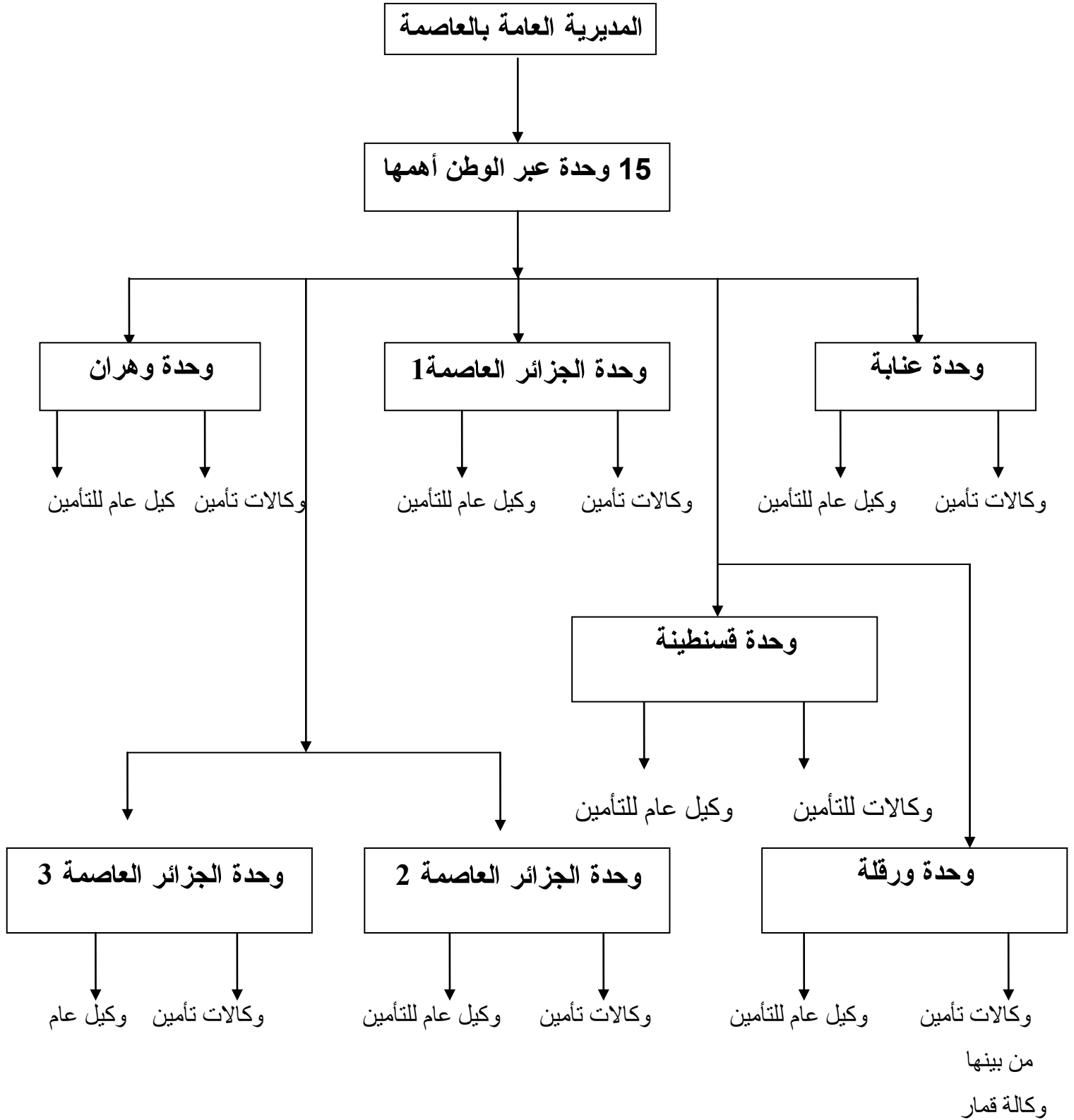
التشريعية و التنظيمية المعمول بها :

* تأمين هياكل القطارات و عرباتها .

* تأمين السلع المنقولة بما فيها الأمتعة و الأملاك الأخرى .

* تأمين المسؤوليات المرتبطة بصفة الناقل و المالك .

الهيكل التنظيمي العام للشركة الوطنية للتأمين SAA و توزيعها جهويا :



المصدر : السجلات الخاصة بوكالة التأمين قمار - 3112 -

المبحث الثاني : تقديم وكالة قمار SAA :

المطلب الأول : نشأتها و هيكلها التنظيمي

تعريفها و نبذة تاريخية (بطاقة فنية) :

* اسم الشركة : الشركة الوطنية للتأمين SAA

* العنوان : وكالة قمار للتأمين رقم 3112- حي مئة سكن قمار

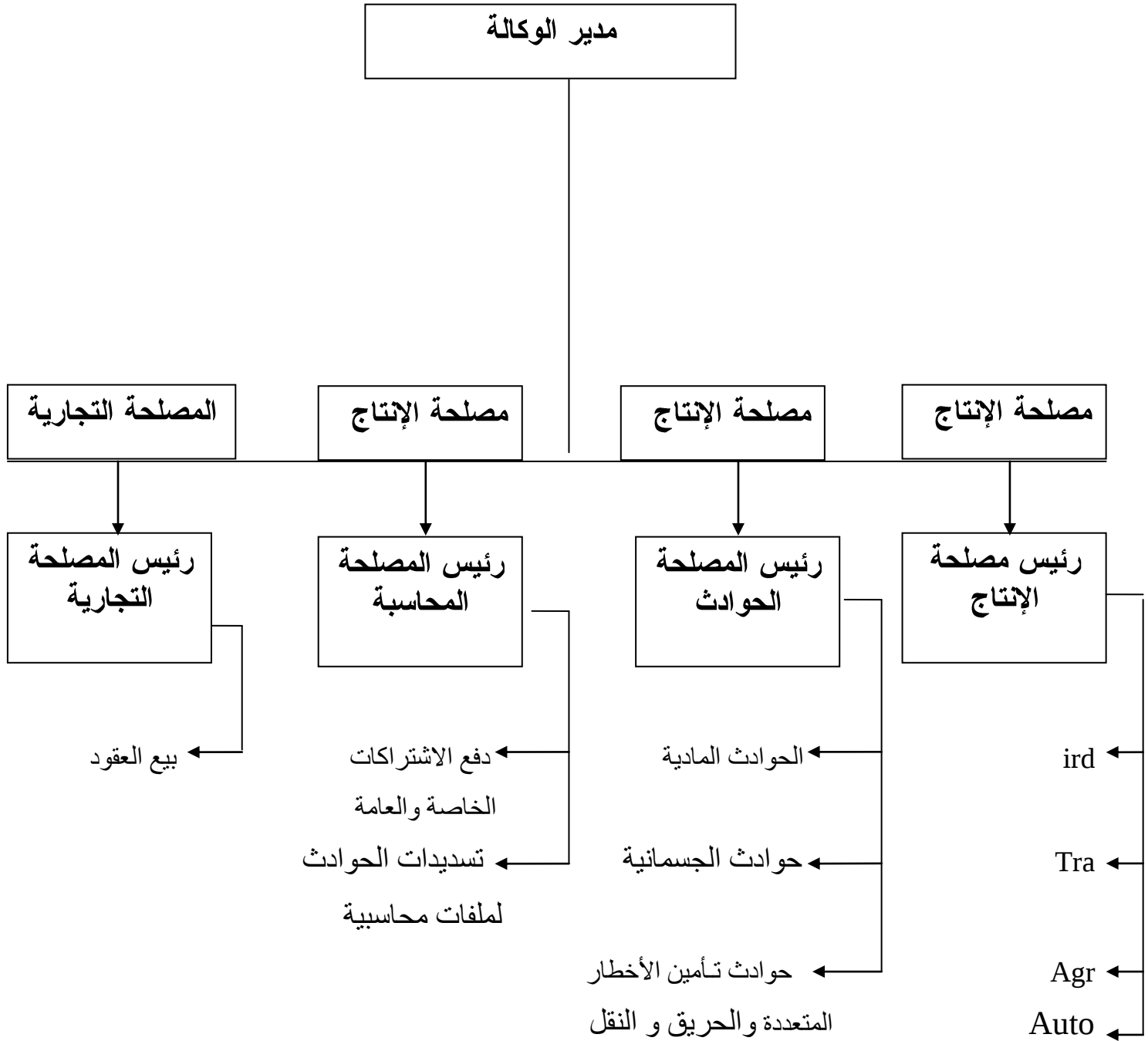
* تاريخ بداية النشاط : بدأت الوكالة نشاطها في بداية جانفي 1983 بمقتضى اعتماد ممنوح من طرف الشركة الأم و الوكالة تابعة للوحدة الجهوية بورقلة و المديرية العامة المركزية بالجزائر العاصمة .

* نوع النشاط : يعتبر نشاط الشركة نشاطا تجاريا يهدف إلى تحقيق الربح مع تقديم الخدمات للمستهلكين ، و نظرا لازدياد الطلب بالمنطقة و كثرة الحوادث و بالتالي لجأت الشركة لإحداث هذه الوكالة لتوسيع مجال نشاطها و يتمثل نشاطها الأساسي

في توفير الأمان و ذلك بتغطية المخاطر و تعويض الأضرار ، و تقوم بجميع عمليات التأمين على اختلاف أنواعها منذ 1983 حيث تقرر توسيع نشاط الشركة الوطنية للتأمين في منطقة الجنوب الشرقي .

I- 2- 2 الهيكل التنظيمي للوكالة :

أ- المخطط الهيكلي التنظيمي للوكالة :



الهيكل التنظيمي لوكالة قمار SAA -3112-

ب - توصيف المهام و الوظائف :

يأخذ الهيكل التنظيمي للوكالة شكل هرمي مما ساعد على تحسين نوعية استقبال الزبائن و المتعاملين و تلبية مطالبهم على أحسن وجه و يتكون من الأقسام و المصالح التالية :

• **مدير الوكالة :**

و هو الممثل الرئيسي للوكالة و الذي تسند إليه جملة من المهام بإعتباره المسؤول الأول و المباشر على تسيير شؤونها :

- يقوم بمتابعة المصالح و الإشراف عليها .

- يمارس سلطة الإشراف الإداري على جميع المستخدمين .

- مكلف بالأعمال القضائية مع المحامي .

- يقوم بإقتراح الترقية للعمال .

- مراقبة عقود التأمين و إمضاءها .

- مراقبة جميع النشاطات التقنية و المالية .

• **مصلحة الإنتاج :**

و تعتبر أول خطوة في عملية التأمين و يتمثل دورها في :

- استقبال الزبائن و توجيههم و تقديم النصائح لهم .

- إبرام عقود التأمين بمختلف أنواعها في أربعة نسخ , الأولى تبقى على مستوى المصلحة و

الثانية تقدم لمصلحة المحاسبة و الثالثة ترسل للمديرية الجهوية و الأخيرة تقدم للزبون .

- جمع و حوصلة جميع المعلومات في تقرير شهري يتم إرسال نسخة منه للمديرية الجهوية

- تعيين خبير فيما يخص التأمين الصناعي في حالة ما إذا كان الشيء المؤمن عليه قيمته

كبيرة و ذلك لتحديد.

- المعاينة الميدانية للشيء المراد تأمينه في حالة عدم تجاوز قيمته :

100.000.000 دج و مراسلة المديرية الجهوية في حالة تجاوز هذا المبلغ .

- توقيف العقود لمدة معينة و إعادة سريانها و تعديلها .

● **مصلحة المحاسبة :**

- و يتم على مستوى هذه الملحة مراقبة الحسابات الخاصة بالوكالة سواء كانت حسابات أو تعويضات و ذلك يوميا (إيرادات و مصاريف).
- جمع و حوصلة العمليات المحاسبية بالوكالة في تقرير شهري يرسل إلى المديرية الجهوية.
- استقبال التقارير الخاصة بكشوف للموظفين و دفعها .
- تسديد جميع المصاريف الخاصة بالوكالة و تسجيلها : ضمان اجتماعي و مصاريف الخبرة , الهاتف , الكهرباء .
- إرسال طلب تمويل للمديرية الجهوية بالمبالغ المطلوبة من طرف الوكالة عند الحاجة (أجور , ضرائب , تعويضات) حيث يتم إرسالها لحساب الوكالة على مستوى البنك .

● **مصلحة الحوادث :**

- و يتم على مستوى هذه المصلحة ما يلي :
- استقبال التصريحات بالحوادث و تسجيلها و تبويبها و ترقيمها في سجلات خاصة بالمصلحة.
- التحقق من الأخطار المصرح بها في ما إذا كانت مدرجة في عقد التأمين.
- تعيين الخبير لتقدير مدى ضرر و تحديد قيمته في الجانب المادي بينما في الجانب الجسماني تعيين طبيب لتقدير الضرر الحاصل .
- إرسال الملف إلى الشركات الأخرى الخاصة بالطرف الثاني في القضية إن وجد.
- حساب كافة التعويضات الخاصة بالحادثة من قبل المصرح أو المتضرر.
- إعداد تقارير شهرية خاصة بما يلي:

- 1- الحوادث المصرح بها .
- 2- تسوية الملفات: المصاريف الخاصة بالمؤمن لهم و الخبير.
- 3- المداخل المحصلة من النزاعات أو التسوية الودية مع الأطراف الأخرى .
- 4- الملفات الخاصة بالحوادث المرفوضة : الغير معترف بها .
- 5- الملفات التي تظهر فيها مستجدات و إرسال هذه التقارير إلى المديرية الجهوية .

● **المصلحة التجارية:**

من خلال ملاحظتنا أثناء التربص رأينا أن لهذه المصلحة طابع إشهاري بحث فبرغم من أن بيع العقود المختلفة هو من صلاحيات هذه المصلحة إلا أن كثرة المنافسة و البحث عن أفضل تمركز

في سوق التأمين , جعل كل عمال الوكالة يشاركون في عمليات التسويق أما مهمة بيع العقود فأصبحت من مهام مصلحة الإنتاج لكي يصبح التسويق عن المنتجات الحالية أو التي تعتبر جديدة.

المطلب الثاني : نشاطات الوكالة في مجال التأمينات (منتج الشركة)

نشاطها في مجال تأمين السيارات:

أ- إبرام عقد تأمين السيارات:

يمر إبرام عقد تأمين السيارات بمرحلتين:

تقديم طلب التأمين إلى المؤمن كاتفاق أولي مؤقت، ثم إمضاء وثيقة التأمين كاتفاق نهائي ، وقد يخلص الطرفان أحيانا إلى تعديل عقد التأمين الأصلي ، ويتم إثباته في ملاحق ، أما في عقد تأمين السيارات فتختلف مراحل إبرامه بين الشخص المعنوي والشخص الطبيعي. بالنسبة للشخص المعنوي:

تمتلك عادة الأشخاص المعنوية عدة سيارات يتم عرضها ضمن جدول ، يحوي جميع البيانات المتعلقة بالسيارات المراد تأمينها حيث تبدأ بـ:

طلب التأميني:

حيث يقوم الوسيط بحث طالب التأمين على إبرام العقد مبرزاً بذلك مزاياه ، فإذا وافق طالب التأمين على إبرام العقد قدم له مطبوع من طرف المؤمن ويشمل ما يلي:

- الخطر المطلوب التأمين منه وجميع الظروف التي تحيط به.

- مبلغ التأمين.

- مقدار الأقساط الواجب دفعها ومواعيد دفعها.

يملا هذا الطلب بعد إمضائه من طرف المؤمن له ولا يترتب عليه أي التزام كما تنص

عليه المادة 08 من الأمر 07/95 المتعلق بالتأمينات ، أي انه بمثابة إيجاب أو مجرد

طلب معلومات ، فقد يستغرق القبول وقتاً لا يعتبر خلاله المؤمن له قد امن الخطر ، ولا

يستطيع الرجوع على المؤمن في حالة وقوع الضرر لذلك يجب عليه القيام بما يلي:

- مذكرة التغطية المؤقتة:

تغطي الشركة التي تكون قبل تسليم وثيقة التأمين النهائية بمذكرة تغطية مؤقتة وتشمل

البيانات الأساسية للتعاقد (الخطر ، مبلغ التأمين ، القسط ، المدة).

بعد قبول العقد يقوم المؤمن بتحرير وثيقة التأمين ويوقعها قم يرسلها للمؤمن عن طريق الوسيط ، وهذه الوثيقة تعد عقد تأمين وتشمل البيانات الواردة في المادة 07 من نفس الأمر.

أما إذا أراد المؤمن له أن يحدث أي تعديل في العقد ، أما في مبلغ الضمان أو الخطر أو توقيف العقد لمدة معينة أو إعادة سريانه أو تغيير لوحة ترقيم السيارة أو تغيير ملكيتها فيكون ذلك بملحق وثيقة التأمين ، وهو بمثابة إنفاق إضافي ما بين ترقيم بالترتيب ، وتصح جزء من وثيقة التأمين.

بالنسبة للشخص الطبيعي:

يتجه الأشخاص الطبيعيين مباشرة إلى شركة التأمين أي أنها لا تحتاج لطلب تأمين أو مذكرة تغطية مؤقتة ، فكل مالك مركبة يتجه إلى الشركة التي يختارها فيتصل بمصلحة الإنتاج فيها مرفقا بجميع البيانات الشخصية والخاصة بالمركبة وهي:

- رخصة السياقة.
 - البطاقة الرمادية مميزات السيارة ، وتثبت ملكية السيارة أو وكالة من طرف المالك الأصلي.
 - عقد تأمين سابق إذا كان الشخص مع نفس الشركة.
 - يقوم المؤمن بفحص السيارة المراد تأمينها فيحرر بذلك شهادة فحص تثبت معاينة للسيارة ثم يحرر وثيقة التأمين له بالتأمين من المسؤولية المدنية وهي إلزامية بنص القانون كذلك ضمان الدفاع والمتابعة مع اختباره ل ضمانات أخرى اختيارية وهي :
 - أضرار التصادم.
 - انكسار الزجاج.
 - الأشخاص المنقولة.
 - السرقة والحريق .
 - كافة الأخطار.
- مع تقديمه لقسط وقت إبرام العقد (يتم تحديد القسط وفق مخطط وطني منصوص عليه قانونيا إضافة إلى نوعية السيارة ، الأخطار المضمونة).

ويعتبر عقد تأمين السيارة تاما عندما يوقع من قبل الأطراف وتبدأ الشركة متابعة تنفيذه من هذه اللحظة ولكن لا اثر له إلا في اليوم الموالي ليوم دفع القسط أي يبدأ سريانه من ساعة الصفر.

إلا إذا كان هناك اتفاق يخالف ذلك وفقا للمادة 17 من نفس الأمر ، ويبرم لمدة محددة توضح في وثيقة التأمين وتكون من 10 أيام إلى سنة ويمكن فسخ العقد قبل تاريخ انقضائه في الحالات والشروط المبينة في المادة 13 من الشروط العامة لعقد التأمين.

ب- الضمانات المقررة في عقد تأمين السيارات:

طبقا للمواد 04 إلى 07 من الشروط العامة المتعلقة بعقد تأمين السيارات التي تحدد الضمانات قسمت هذه الأخيرة إلى ضمانات اختيارية ، ضمانات إجبارية.

• الضمانات الإجبارية

أ- ضمان المسؤولية المدنية:

فكل شخص ملزم سيارته ويؤمن على مسؤوليته المدنية وفقا لنص المادة 56 ، والإخلال بمثل هذا الالتزام يترتب عليه الحبس من 04 أيام إلى 13 يوم وغرامة مالية من 500 دج إلى 4000 دج أو بإحدى هاتين العقوبتين وفقا لنص المادة 190 من نفس الأمر ، وتتناول المادة 04 من الشروط العامة تأمين السيارات ضمان المسؤولية المدنية وذلك أثناء وخارج الشروط.

أ-1 المسؤولية المدنية أثناء المرور:

تضمن الشركة للمؤمن له ضد التبعات المالية الناتجة عن الأضرار الجسمانية والمادية التي قد سببها للغير أثناء سير المركبة في حدود الشروط التالية:

- حادث ، حريق أو انفجار ناتج من المركبة أو عن جهاز بري مقطورة بها أو المواد المستعملة أو عن الأشياء والمواد المنقولة.
- سقوط هذه الملحقات ، المنتجات ، الأشياء ، والمواد.
- تضمن أيضا التعويض عن الأضرار الجسمانية لكل ضحية أو لذوي حقوقها.

أ-2 المسؤولية المدنية خارج المرور:

تضمن الشركة التبعات المالية السابقة الذكر ما لم يحدث هذا الفعل أثناء سير المركبة المؤمن عليها ، إضافة إلى الضمانات المذكورة.

ب- الدفاع المتابعة:

تناولته المادة والسادسة من الشروط العامة لعقد تأمين السيارات حيث ان الشركة تقوم بالدفاع عن المصالح المدنية للمؤمن له وذلك في حدود المبلغ المحدد في العقد استعمال السيارة وذلك بدفع كافة مصاريف المعاينة ، المحاماة ، وتتولى الشركة الدفاع عن المؤمن في حالة وقوع حادث للسيارات المؤمن عليها سببه الغير ، ويقوم المؤمن بالتكفل بجميع المصاريف للحصول على التعويض عن الأضرار التي يحدثها الغير وذلك بصفة ودية أو قضائية.

• الضمانات الاختيارية

1- أضرار التصادم:

تضمن الشركة للمؤمن له في حالة وقوع اصطدام خارج المراكب المستأجرة أو المملوكة أو المستعارة من طرفه وتعويض الأضرار اللاحقة بالمركبة المؤمن عليها نتيجة هذا التصادم في حدود المبلغ المحدد في الشروط الخاصة.

2- انكسار الزجاج:

تتحمل الشركة جميع الأضرار التي تلحق بالزجاج الأمامي، الزجاج الخلفي، والمرآيا الجانبية الناتجة عن رمي الحصى أو أي جسم على المركبة المؤمن عليها.

3- الأشخاص المنقولين:

في حالة وقوع حادث مؤمن منه تلتزم الشركة بتعويض الأضرار التي تلحق بركاب المركبة المؤمن عليها شرط إلا يتجاوز عددهم عدد الأشخاص المؤمن عليهم حيث يتم تعويض الركاب في حالة العجز ووفقا لما هو محدد في العقد ، أما في حالة الوفاة التعويض يكون إذا تمت فوراً أو خلال مدة سنة من وقوع الحادث مع الأخذ بعين الاعتبار خصم التعويضات عن العجز خلال هذه المدة.

4- السرقة والحريق : في حالة سرقة المركبة أو محاولة سرقتها يغطي المؤمن:

- مختلف الخسائر الناتجة عن تخريبها باستثناء الأضرار والخسائر الغير مباشرة.

- المصاريف المدفوعة من قبل المؤمن له من اجل استرجاع السيارة المؤمن عليها، وهذا بعد أخذ الموافقة من شركة التأمين.
 - ضمان جميع الملحقات التي نصت فهرس الصانع على تسليمها في نفس الوقت مع المركبة.
- أما في حالة الأضرار الناتجة عن الحريق أو الاشتغال التلقائي ، الانفجار أو سقوط صاعقة فان الشركة تعوض هذه الأضرار اللاحقة بالمركبة باستثناء الأضرار الناتجة عن الحريق أو الاشتغال التلقائي ، الانفجار أو سقوط صاعقة فان الشركة تعوض هذه الأضرار اللاحقة بالمركبة باستثناء الأضرار الناتجة عن المتفجرات المنقولة داخل المركبة.

5- كافة الأخطار:

تضمن شركة التأمين للمؤمن له جميع الأضرار اللاحقة بالمركبة مهما كانت هذه الأضرار سواء حدثت أثناء سير المركبة أو عندما لم يحدث هذا الضرر أثناء أو بمناسبة سير المركبة وهو الضمان الأقل استعمالا من الزبائن بسبب ارتفاع قيمة الأقساط فيه.

المنتجات الأخرى للتأمين

1- Assurance Crédit تأمين القروض⁽¹⁾

التأمين على القروض المصرفية: ولا يباع بالوكالة بسبب ارتباطه باتفاقيات خارجة عن صلاحيات الوكالة و ينقسم إلى:

crédit+قروض

- Assurance Crédit bancaires a la consommation.
- Assurance Crédit.
- assurance bancaires opération OUSRATIC.
- Assurance Crédit ENIE.

caution+الكفالة

autres crédits+قروض الأخرى

2- Agricoles التأمين الفلاحي

التأمين الفلاحي : و قد شهد بعض الانتعاش في السنوات الأخيرة قيد الدراسة بسبب توجه بعض البنوك نحو القروض الفلاحية و طبيعة المنطقة و الأهم هو بداية سريان الاتفاقية مع بعض البنوك و الخاصة بالتأمين البنكي وينقسم إلى :

Grêle + أخطار الجليد

- grêle - incendie des récoltes - الجليد و حريق المحاصيل (القمح ...)
- multirisque serres -تأمين الأخطار المتعددة اللاحقة بالبيوت البلاستيكية ملحق رقم 01 grêle - الجليد

- incendie des récoltes sur pied -حريق المحصول على السهول
- incendie des récoltes en meules - حريق المحصول في المخازن
- multirisques palmier-dattier -الأخطار المتعددة اللاحقة بالنخيل و التمر
- multirisques jeunes plantation -بالشجيرات الفتية (المشاتل) الأخطار المتعددة اللاحقة
- multirisques cultures légumières - الأخطار المتعددة اللاحقة بالخضر

Mortalité des animaux + هلاك الحيوانات

- multirisques avicole - الأخطار المتعددة اللاحقة بالدواجن
- multirisques bétail -بالمواشي الأخطار المتعددة اللاحقة
- mortalité avicole -هلاك الدواجن
- mortalité bétail -هلاك الماشية

autre -

- Multirisques exploitation agricoles - الأخطار المتعددة اللاحقة بالمزارع الفلاحية
- incendie risques annexes -الحريق و الأخطار اللاحقة
- responsabilité civile -المسؤولية المدنية
- dégâts des Eaux -أضرار تسرب المياه
- assurances engins agricoles multirisques. -تأمين الأخطار المتعددة اللاحقة بالآليات الفلاحية مثل الحاصدات

3- Auto

- و لقد تم التعرض بالتفاصيل لتأمين السيارات في الجانب النظري ملحق رقم 02
- Automobile particulier -السيارات و المركبات منفردة
- Automobile (flotte) - السيارات و المركبات مجمعة
- Automobile frontières -خاصة بالسيارات الأجنبية وقد تم تحويلها إلى الوكالات الحدودية

(¹): المصدر وكالة قمار Saa ، مصلحة الإنتاج

¹-matériel agricole

تأمين العتاد الفلاحي الذي قد يستعمل الطريق غير الفلاحي و بالتالي يتعرض لأخطار تأمين السيارات
ملحق رقم (03).

Risque divers-4

تأمين الأخطار المتعددة : يحتاج هذا النوع من التأمين إلى جهود تسويقية جبارة بالإضافة إلى
المزيد من التسهيلات الإدارية من جانب الإدارة العليا للتأمين من أجل المساعدة على انتشاره .

Incendie et éléments naturels+الحريق و الكوارث الطبيعية

- Catastrophes naturelles –immobiliers (R.S)-تأمين من الكوارث الطبيعية للمنازل
- Catastrophes naturelles –immobiliers (R.I)-تأمين من الكوارث الطبيعية للمنازل
- Catastrophes naturelles –parc immobiliers (R.S)-للحدائق تأمين من الكوارث الطبيعية
- Catastrophes naturelles –activités (R.I)- للنشاط الصناعي تأمين من الكوارث الطبيعية
- Catastrophes naturelles –activités (R.S)-للنشاطات الأخرى تأمين من الكوارث الطبيعية
- incendies- risques annexes(R.S)- الحريق و الأخطار اللاحقة
- incendies- risques annexes(R.I)- الحريق و الأخطار اللاحقة الصناعية
- multirisques habitation (R.S)- بالسكنات الأخطار اللاحقة
- multirisques habitation (R.I)- الصناعية بالسكنات الأخطار اللاحقة
- multirisques immeuble (R.S)- بالأثاث الأخطار اللاحقة
- multirisques professionnelle (R.S)-الأخطار المتعددة المهنية
- multirisques professionnelle (R.I)- الأخطار المتعددة المهنية الصناعية
- M.I.C(R.S)- الصناعية و التجارية الأخطار المتعددة
- M.I.C(R.I)- الصناعية و التجارية (لمصنع) الأخطار المتعددة

matières de construction+المواد و البناء

- R c professionnelle construction et montage-المسؤولية م المهنية للبناء و التركيب
 - tous risques chantier (R.I)-كافة أخطار الورشة الصناعية
 - tous risques chantier (R.S)-كافة أخطار الورشة
 - tous risques montage(R.I)- التركيب الصناعي كافة أخطار
 - tous risques montage(R.S)-التركيب كافة أخطار
 - R c décennale(R.I)-المسؤولية المدنية العشرية الصناعية
 - R c décennale(R.S)- المسؤولية المدنية العشرية
- responsabilité civile générale+المسؤولية المدنية العامة**
- R c générale /professionnelle (R.I)- العامة المهنية الصناعية المسؤولية المدنية
 - R c générale /professionnelle (R.S)-العامة المهنية المسؤولية المدنية
 - R c hôpitaux & cliniques- المسؤولية المدنية للمستشفيات
 - R c des communes-للبلديات المسؤولية المدنية
 - R c des associations sportives-المسؤولية المدنية للجمعيات الرياضية
 - R c œuvres de jeunesse et colonies de vacances-للرحلات المنظمة المسؤولية المدنية
 - établissement d'enseignements (public ou privés)
 - R c chasse
 - R c chef de famille-لرب الأسرة المسؤولية المدنية
 - R c propriétaires d'immeubles
 - responsabilité civile propriétaires de jeux de boules
 - R c théâtres, cinémas

- responsabilité civile ascenseurs & monte-charges
- R c concierges
- responsabilité civile bains maures et douches
- responsabilité civile propriétaires de chiens م م لملك الكلاب
- responsabilité civile propriétaires de ruches
- responsabilité civile bassins de natations et piscine م م لبرك السباحة المنظمة
- R c produits livrés (R.I) م م للأدوية أو المواد الأولية الصناعية
- R c produits livrés (R.S) م م للأدوية أو المواد الأولية
- R c avocats, notaires, huissiers م م للمحامي و الموثق و المحضر القضائي
- R c médecins, dentistes, sages femmes, م م للطبيب او طبيب الأسنان أو الممرضة
- responsabilité civile pharmaciens م م لصيدلي
- responsabilité civile vétérinaires م م للبيطري
- responsabilité civile station lavage et graissage م م لمحطة تنظيف السيارات
- responsabilité civile entrepreneurs de fête foraine م م لمتعهد الأعراس و الحفلات
- R c architectes, topographes م م للمهندس المعماري
- R c laboratoires d'analyses م م لمخبر التحاليل
- R c comptables, experts comptables, commissaires aux comptes م م للمحاسب
- +autres dommages aux biens**
- dégâts des eaux (R.S) تسرب المياه
- dégâts des eaux (R.I) (الصناعية) تسرب المياه
- bris de glaces (R.S) الزجاج
- bris de glaces (R.I) (الصناعية) الزجاج
- vol marchandise, matériel, mobilier (R.S) سرقة البضاعة، العتاد، أو الأثاث
- vol marchandise, matériel, mobilier (R.I) سرقة البضاعة، العتاد، أو الأثاث (الصناعية)
- vol sur la personne (R.S) السرقة على الأفراد
- vol sur la personne (R.I) السرقة على الأفراد (الصناعية)
- vol en coffres (R.S) السرقة من الصندوق
- vol en coffres (R.I) (الصناعية) السرقة من الصندوق
- globale banque (R.I) جميع الأخطار اللاحقة بالبنك
- Bris de machines (R.I) انفجار الآلة
- Bris de machines (R.S) (الصناعية) انفجار الآلة
- matériel électronique (R.S) معدات الكترونية
- matériel électronique (R.I) (الصناعية) معدات الكترونية
- perte de produits en frigo (R.I) فساد المستحضرات في آلة التبريد
- perte de produits en frigo (R.S) (الصناعية) فساد المستحضرات في آلة التبريد
- tous risques engins de chantier (R.I) جميع الأخطار اللاحقة بآليات الورشة
- tous risques engins de chantier (R.S) جميع الأخطار اللاحقة بآليات الورشة (الصناعية)
- tous risques exposition
- +pertes pécuniaires diverses**
- pertes d'exploitation après incendie (R.I)
- pertes d'exploitation après incendie (R.S)
- pertes d'exploitation après BDM (R.I)
- pertes d'exploitation après BDM (R.S)

Transport terrestre + تأمينات النقل البري

R.C.Voiturier - المسؤولية المدنية للمركبة

R.C.Voiturier (flotte) - المسؤولية المدنية لعدة مركبات مجتمعة

facultés terrestres (public) (F.T.Public) - نقل عمومي بري

facultés terrestres (privé) (F.T. privé) - نقل خاص بري

facultés terrestres (privé) (flotte) - نقل خاص بري مجمع

Transport ferroviaire + تأمينات النقل عبر السكك الحديدية

corps ferroviaire - هيكل القطار

Transport aérien + تأمينات النقل الجوي

corps aéronef - هيكل الطائرة

R.C Accidents aéronefs - الحوادث الجوية

facultés aériennes - النقل الجوي

Transport maritime + تأمينات النقل البحري

corps navire de commerce - هيكل السفينة التجارية

corps navire de pêche - هيكل سفينة الصيد

corps de plaisance - هيكل القارب

corps de plaisance (scooters) - هيكل القارب السريع

engin flottants maritime - الآليات و الرافعات البحرية

R.C acconier et/ou manutentionnaire

facultés maritimes - النقل البحري

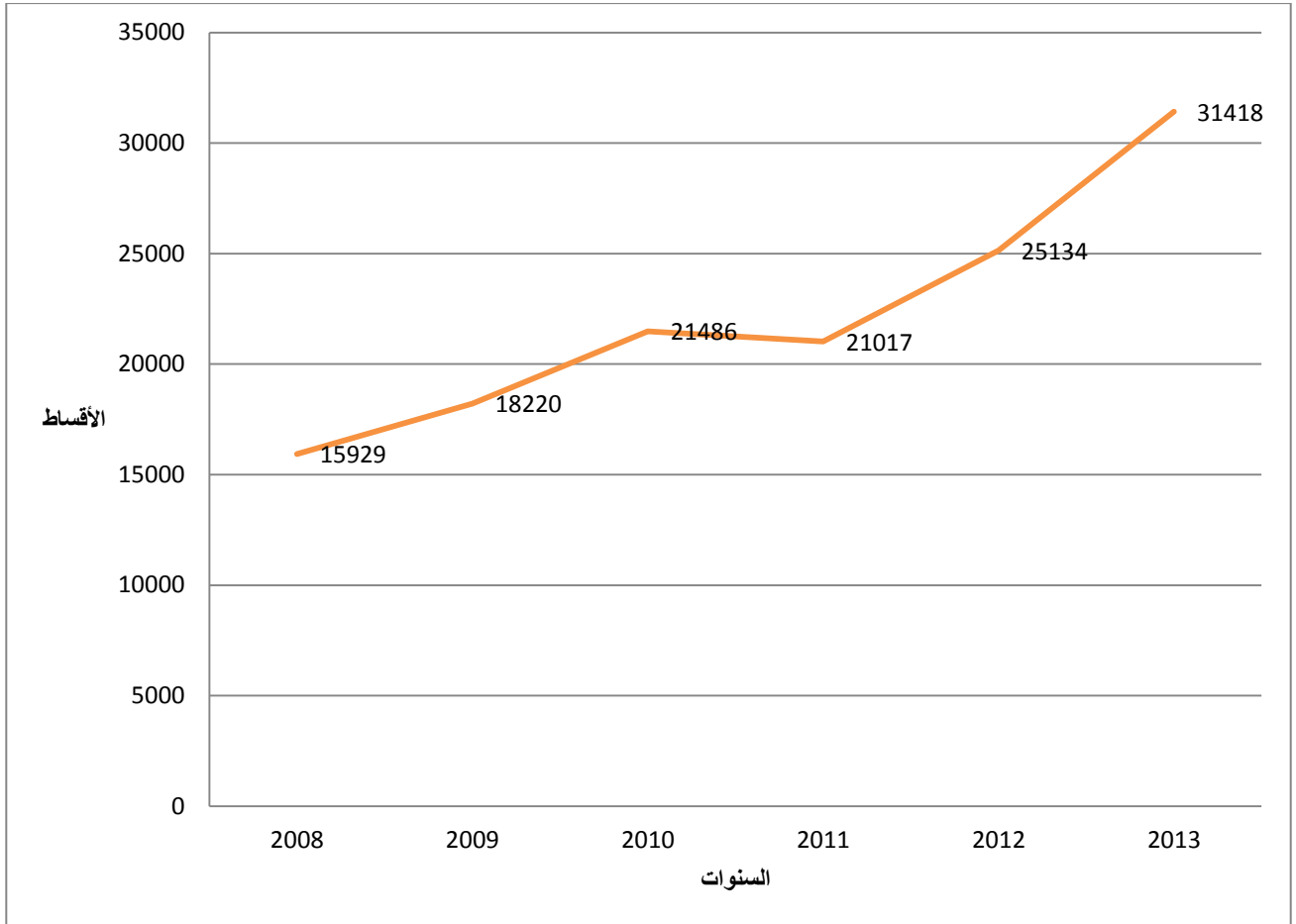
المبحث الثالث: مساهمة الخدمات التأمينية الفعالة في تحسين مدخرات الشركة⁽¹⁾
المطلب الأول: مساهمة الخدمات التأمينية في زيادة أقساط التأمين.

2013	2012	2011	2010	2009	2008		
25545	22893	18374	17898	15454	13929	مبلغ الأقساط	تأمين السيارات
15176	13909	13811	13964	13389	13892	عدد العقود	
3014	407	1180	2559	1701	1232	مبلغ الأقساط	تأمين الأخطار الصناعية
11	13	175	275	258	227	عدد العقود	
1188	918	560	165	126	138	مبلغ الأقساط	تأمين الأخطار البسيطة
643	636	311	48	46	38	عدد العقود	
1310	491	399	345	413	225	مبلغ الأقساط	تأمين الأخطار الفلاحية
83	83	68	254	253	116	عدد العقود	
361	424	270	213	190	128	مبلغ الأقساط	تأمين أخطار النقل
156	156	119	106	113	104	عدد العقود	
31418	25134	21017	21486	18220	15929	الأقساط	مجموع الخدمات
16069	14798	14602	15009	14348	14721	العقود	التأمينية

الوحدة : DA 100

جدول يوضح الخدمات التأمينية للفترة (2013-2008)

¹ من إعداد الطلبة الباحثين



منحنى بياني يوضح تطور خدمات التأمين

تحليل البيانات:

من خلال هذا المنحنى البياني نلاحظ تطور مبالغ أقساط التأمين من سنة 2008 إلى غاية سنة 2013 حيث أنه في سنة 2008 كان مجموع الأقساط يساوي 15929 وحدة نقدية وكان في ارتفاع إلى سنة 2010 حيث بلغ 21486 ون/ أما أسباب الانخفاض الطفيف لسنة 2011 ب 21017 ون/ أي بفارق يساوي 469 ون/ فهي تعود بدرجة كبيرة إلى ارتفاع أسعار أقساط التأمين و بعض التغييرات التي عرفت الإدارة (تغييرات في المناصب) وفي سنة 2012 كان الارتفاع من جديد إلى 25134 ون/ بسبب الاستقرار الإداري و السياسات المنتهجة من قبل المديرين الجدد للشركة وقد شهدت مبالغ الأقساط أعلا مستوى لها في السنة الأخيرة 2013 لتبلغ 31418 ون/.

تحليل الجدول:

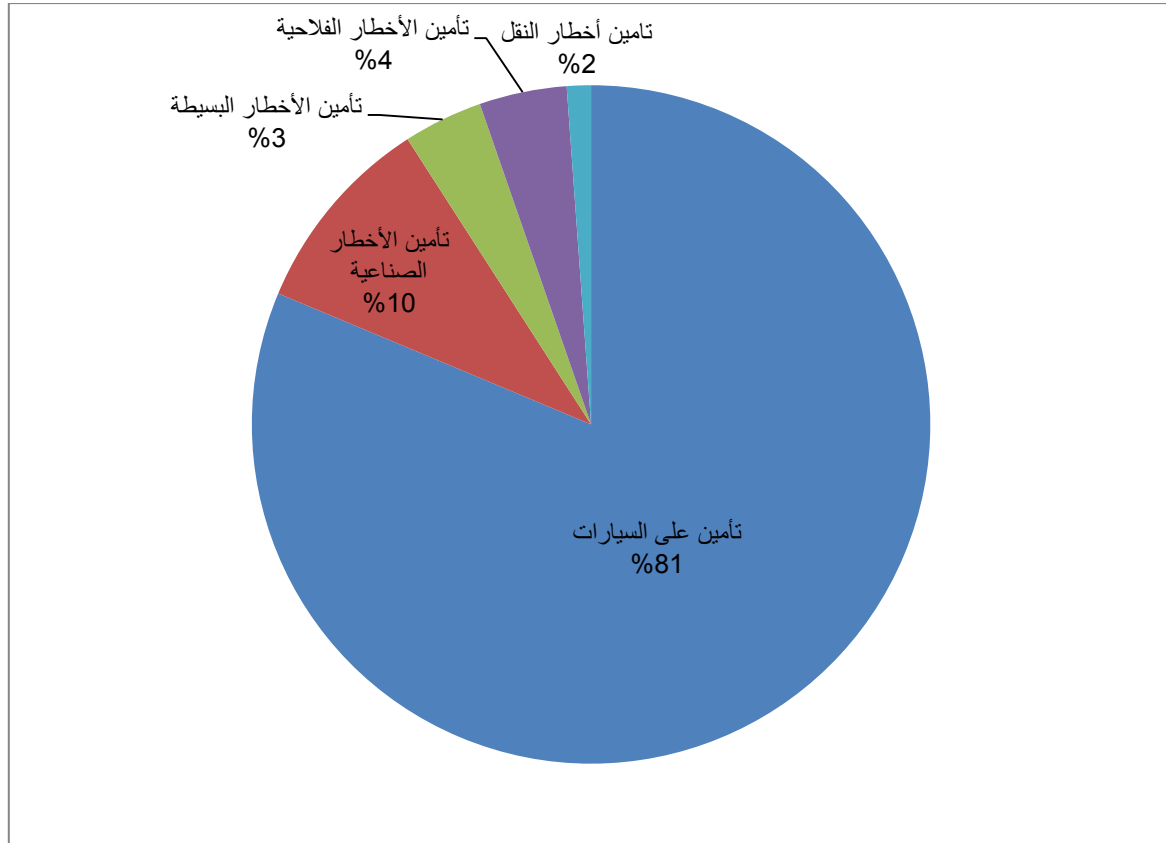
يوضح الجدول الخدمات التأمينية (بالعدد و القيمة) الشهرية لسنة 2013 حيث أن الأربعة أشهر الأولى من السنة أي من جانفي إلى غاية افريل تشهد إقبالا كبيرا للزبائن على الخدمات التأمينية فهي تتراوح بين 2023 و 4123 أما الربع الثاني فيشهد بعض الانخفاض الطفيف بسبب طبيعة المنطقة الصحراوية و ارتفاع درجات الحرارة و تخفيض عدد العمال بالوكالة بسبب العطل السنوية وفي آخر هذا الربع أي بشهر أوت يبدأ الارتفاع من جديد ب 2500 اما الربع الأخير فنتأجه جيدة بالنسبة للربع الذي قبله وهي تتراوح بين 2047 و 2409 .

الفصل الثالث: دراسة حالة - الشركة الوطنية للتأمين وكالة قمار Saa

المجموع السنوي للخدمات	ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	أوت	جويلية	جوان	ماي	أفريل	مارس	فيفري	جانفي		
25545	2115	2009	2256	1900	2173	2129	1775	1912	1835	2468	2570	2403	مبلغ الأقساط	تأمين السيارات
15176	1389	1170	1333	1150	1222	1241	1209	1148	1230	1370	1309	1405	عدد العقود	
3014	0	0	0	0	0	0	78	0	2025	361	82	468	مبلغ الأقساط	تأمين الأخطار الصناعية
11	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	1	1	عدد العقود	
1188	97	100	100	95	83	74	77	179	81	116	81	110	مبلغ الأقساط	تأمين الأخطار البسيطة
643	48	33	52	59	48	44	45	49	58	78	53	77	عدد العقود	
1310	143	271	87	18	219	66	146	23	155	80	62	40	مبلغ الأقساط	تأمين الأخطار الفلاحية
86	11	4	6	1	11	2	7	5	9	7	10	9	عدد العقود	
361	30	29	24	34	25	34	27	46	27	25	28	32	مبلغ الأقساط	تأمين أخطار النقل
156	12	15	11	13	10	16	13	16	12	11	13	14	عدد العقود	
31418	2385	2409	2462	2047	2500	2303	2103	2160	4123	2823	2023	3053	مبلغ الأقساط	مجموع الخدمات التأمينية للشهر
16069	1460	1222	1402	1224	1291	1303	1276	1218	1313	1386	1386	1506	عدد العقود	

الوحدة : DA 1000

جدول يوضح الخدمات التأمينية الشهرية لسنة 2013



رسم دائري يوضح نسبة كل خدمة تأمينية لسنة 2013

تحليل الرسم الدائري:

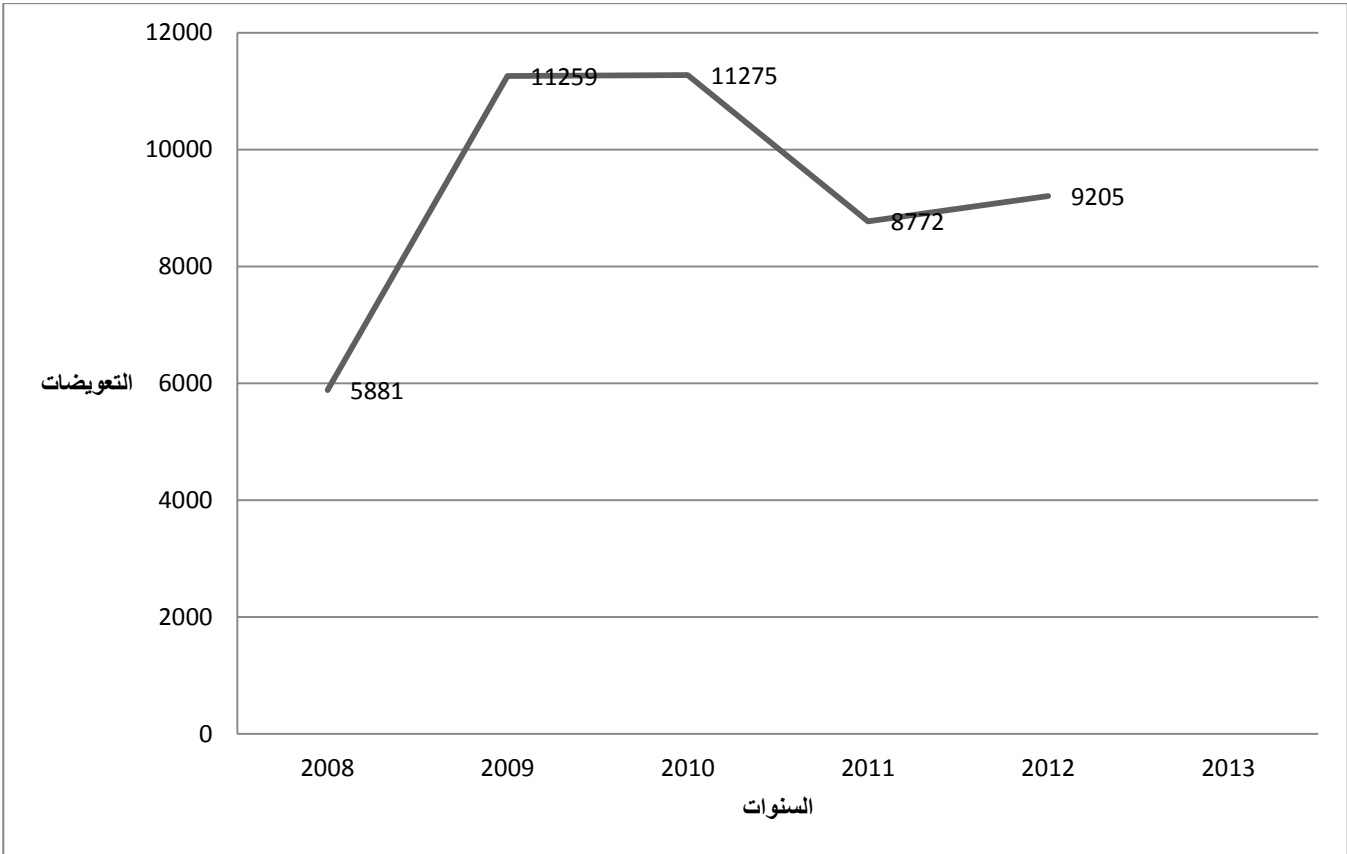
يوضح الرسم الدائري النسبة الغالبة من إقبال الزبائن على منتج تأمين السيارات بـ 81 % ثم تأمين الأخطار الصناعية 10 % تأمين الأخطار البسيطة و الفلاحية بنسبة متقاربة 3% و 4 % على التوالي أما السبة الأضعف فهي لتأمين أخطار النقل بـ 2 %.

المطلب الثاني: مساهمة الخدمات التأمينية الفعالة في تسريع إجراءات التعويض

2013	2012	2011	2010	2009	2008		
6356	4136	4944	4638	4535	1530	مبلغ التعويض	التعويضات المادية
224	236	202	168	217	92	عدد الملفات	
5665	5068	3828	6639	6724	4251	مبلغ التعويض	التعويضات الجسمانية
22	16	31	40	70	32	عدد الملفات	
7	1	0	1	0	0	مبلغ التعويض	تعويضات الأخطار الفلاحية
1	1	0	0	0	0	عدد الملفات	
12028	9205	8772	11275	11259	5881	مبلغ التعويض	مجموع التعويضات
247	253	233	210	287	124	عدد الملفات	

الوحدة : DA 1000

جدول يوضح التعويضات للفترة (2013-2008)



الوحدة : DA 1000

منحنى بياني يوضح تطور التعويضات

تحليل البيانات:

من خلال التمثيل البياني للجدول الخاص بالتعويضات نلاحظ قلة الحوادث في التأمين على الأخطار الفلاحية أما الحوادث الجسمانية فبالرغم من قلة عددها قياسا بالحوادث المادية فإن مبالغ التعويض في الخسائر البشرية أضخم من تلك التي تخص الخسائر المادية أما قياس سرعة وجودة وفعالية إجراءات التعويض فتكون من خلال إجراء استبيان للزبائن يكون من أطراف مستقلة وليس من أحد عمال الوكالة.

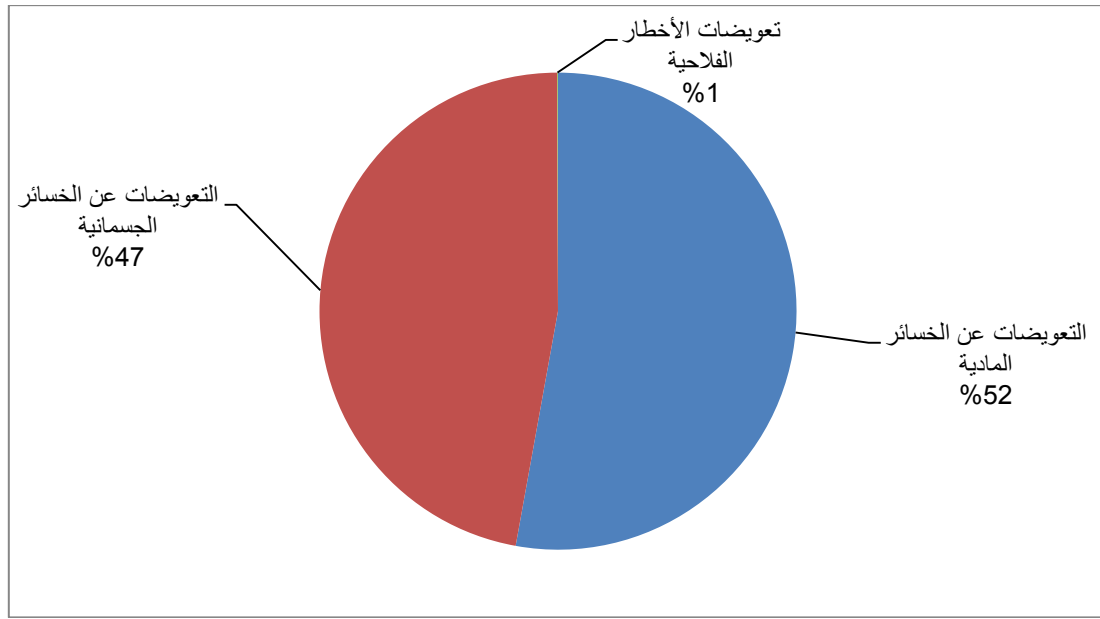
وقد ارتأينا عدم تمثيل السنة الأخيرة 2013 في المنحنى البياني لأننا سوف نتناولها بأكثر تفصيل في الجدول الموالي.

الفصل الثالث: دراسة حالة - الشركة الوطنية للتأمين وكالة قمار Saa

المجموع	ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	أوت	جويلية	جوان	ماي	أفريل	مارس	فيفري	جانفي		
6356	1228	642	749	916	505	0	545	354	519	449	421	325	مبالغ التعويض	تعويضات مادية
224	22	4	28	42	20	0	28	17	33	12	8	10	عدد الملفات	sin MAT
5665	0	33	443	0	2139	0	8	289	844	371	124	1414	مبالغ التعويض	تعويضات جسمانية
22	0	4	2	0	2	0	1	2	3	4	3	1	عدد الملفات	sin corp
7	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	مبالغ التعويض	تعويضات الأخطار
1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	عدد الملفات	الفلاحية
12028	1228	675	1192	626	2644	0	553	643	1363	820	545	1739	مبالغ التعويض	مجموع المبالغ
246	22	8	30	42	22	0	19	19	36	16	0	11	عدد الملفات	المسددة

الوحدة : DA 1000

جدول يوضح التعويضات الشهرية لسنة 2013



رسم دائري يوضح نسبة التعويضات لسنة 2013

تحليل الجدول:

يوضح الجدول مبالغ التعويضات و عدد الملفات المادية و الجسمانية و الأخطار الفلاحية لسنة 2013 بالأشهر فمن ناحية العدد يعد شهري أفريل و سبتمبر الأكثر عدد للحوادث بـ 36 و 42 على التوالي أما من ناحية المبالغ فإن المبالغ الكبيرة للتعويض تكون في الحوادث الجسمانية كما نلاحظ في شهر أوت بـ 2644 وكذلك يشهد شهر و جانفي و ديسمبر أي بداية و نهاية السنة عمليات تصفية الملفات بـ 1739 و 1228 أما شهر جويلية فهو خاص بالعطلة السنوية وليس به أي عمليات تعويض.

تحليل الرسم الدائري:

يوضح الرسم الدائري النسبة الغالبة من التعويضات على الخسائر المادية بـ 52 % و نسبة 47 % كتعويضات على الخسائر الجسمانية فبالرغم أن التعويضات الخاصة بالأخطار الفلاحية فهي تعبر عن نسبة قليلة بـ 01 % .

خلاصة الفصل:

بعد اطلاعنا على المصالح المختلفة للوكالة (توصيف المهام) لاحظنا أن مصلحة الإنتاج تركز جهودها على البحث عن إبرام عقود تأمينية أخرى غير العقود التي هي شبه يومية مثل : تأمين السيارات، تأمين الأخطار الفلاحية، تأمين أخطار النقل، تأمين أخطار الكوارث الطبيعية ، تأمين المنازل، التأمين العشري للمشاريع ...الخ.

من خلال دراسة وتحليل المعطيات المستخرجة من القوائم المالية بوكالة قمار Saa لاحظنا أن هناك تأثير كبير للخدمة التأمينية الفعالة على زيادة أرباح المؤسسة إلى جانب عدة مؤثرات أخرى من بينها الحملات التحسيسية للتقليل من حوادث المرور وتسريع إجراءات التعويض في حالة الحوادث كما أن الوكالة تعتبر رائدة بالنسبة لباقي الوكالات المنتمية للمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين بورقلة.

كما لفت انتباهنا أثناء تحليل البيانات نسبة تأمين السيارات إلى مجموع المنتجات حيث وصلت سنة 2013 إلى 81 % كما أن اقل نسبة هي نسبة تأمين أخطار النقل بـ 02 % فقط وهي نسبة قليلة إذا ما تمت مقارنتها بكمية الشاحنات التي تنقل البضائع في الولاية، كما تتراوح مبالغ التعويضات بين 5881 وحدة نقدية سنة 2008 إلى الارتفاع في سنتي 2009 و2010 بـ 11259 و11275 وحدة نقدية على التوالي، أما سنتي 2011 و 2012 فقد شهدتا انخفاضا محسوسا بـ 8772 و 9205 وحدة نقدية على التوالي، وكان الارتفاع القياسي في سنة 2013 بـ 12028 وحدة نقدية ، ولهذا الرقم تفسير سلبي يتمثل في كمية الأموال التي دفعت من قبل المؤسسة للزبائن وكذا ارتفاع حجم الحوادث ،أما الناحية الايجابية هي المجهودات المبذولة لتسريع إجراءات التعويض من قبل موظفي الوكالة من أجل:

- 1- تحسين سمعة الوكالة و المحافظة على المكتسبات.
- 2- كسب رضا الزبائن القداماء و البحث عن زبائن جدد.
- 3- تفعيل الخدمة في مجال تأمين السيارات و بالتالي التأثير إيجابا على باقي المنتجات.
- 4- التعرف على وكالات جديدة أثناء عملية تصفية الملفات و بالتالي تفعيل التواصل.
- 5- التأثير المباشر لكل هذه العمليات على زيادة أرباح المؤسسة.

الختام العامة:

من خلال و إجراء التربص التطبيقي و انجاز هذا البحث توصلنا للنتائج التالية:

من خلال تحليل المعطيات المتوفرة لنا الخاصة بالمنتجات التأمينية المتعلقة بالفترة من سنة 2008 إلى غاية سنة 2013 لاحظنا أن تأمين السيارات هو الغالب بـ 13892 عقد مبرم وقد تأثر إيجاباً بمدى تحسن جودة الخدمة ليصل في سنة 2013 إلى أعلا مستوى له في السنوات الخمسة بـ 15176 عقد و هذا راجع للتغير على مستوى الإدارة العليا (تنصيب مدير جهوي جديد و تغيير على مستوى رؤساء الأقسام...).

أما تأمين الأخطار الصناعية و البسيطة فسبب التذبذب في عدد العقود صعوداً و نزولاً هو القرارات التي يتم اتخاذها من قبل المديرية العامة في تحويل بعض المنتجات الفرعية من قسم تأمين الأخطار الصناعية إلى قسم تأمين الأخطار البسيطة أو العكس فنجد أن عدد عقود تأمين الأخطار الصناعية قد وصل في سنة 2010 إلى 275 وبسبب التغير تصل سنة 2013 إلى 13 فقط ، و ينطبق هذا على تأمين الأخطار البسيطة.

وبخصوص تأمين الأخطار الفلاحية فهناك تناقص من ناحية العدد لكن في نفس الوقت هناك زيادة في المبالغ لتنمو من 225 وحدة نقدية سنة 2008 إلى 1310 وحدة نقدية سنة 2013 وهذا بسبب سياسة رفع الأسعار التي لجأت إليها الوكالة لكثرة الحوادث الفلاحية ، أما تأمين أخطار النقل فقد كان في تزايد مستمر من 104 عقود سنة 2008 إلى 156 عقد سنة 2013.

و بالتحليل الشهري للنتائج لسنة 2013 استنتجنا أن الأشهر التي تشهد انتعاشاً هي شهر جانفي بـ 3053 وحدة نقدية وقبله من ناحية القيمة شهر أفريل بـ 4123 وحدة نقدية ، أما تأثير فصل الصيف على النشاط فنلاحظه من بداية شهر ماي إلى غاية نهاية شهر سبتمبر بـ 2160 و 2047 وحدة نقدية على التوالي كما أن العوامل المؤثرة في زيادة حوادث المرور عديدة ولا يمكن حصرها.

ويمكن كذلك استخلاص الآتي:

- 1- **طريقة التسيير:** التي تركز على التخطيط المركزي و الموجه من طرف الوكالة و اقتصارها على تطبيق لوائح وقرارات وتوجيهات الإدارة العليا (المديرية العامة بالجزائر العاصمة ممثلة في المديرية الجهوية بورقلة) مما يرجع سلبا على تطويرها وخلقها لأساليب قد تساهم في نموها وزيادة إنتاجها.
 - 2- **الإمكانيات المادية و البشرية:** تتبع الوكالة سياسة التجديد المستمر لوسائلها المادية وكذلك عملية التكوين المستمر للموظفين (مثل الدورات التكوينية) بسبب خاصية الخدمة التأمينية التي تتميز بظهور منتجات وأساليب جديدة يجب مواكبتها.
 - 3- **شروط التأمين:** اقتصار عقود التأمين على شروط بسيطة يلتزم بها المؤمن له مما يسهل له الحصول على التعويض.
 - 4- **إقبال الضعيف على بعض المنتجات التأمينية:** وذلك بسبب غياب ثقافة التأمين خاصة بالجنوب فمن جهة افتقار المواطنين لمعلومات عن هذه المنتجات ومن جهة أخرى تركيز شركات التأمين على المنتجات الأكثر رواجاً.
- و يتضح جلياً أن قياس فعالية الخدمات التأمينية يكون بطرح استبيان على الزبائن ، و يبقى بذل الجهد الجماعي لموظفي الوكالة في مصلحة الإنتاج و محاولة التعريف بالمنتجات الجديدة ، كما أن تسريع الإجراءات مرتبط بجهات أخرى يجب أن تساهم في إضفاء الجودة و الفعالية و السرعة على الخدمة التأمينية مثل:

- 1 - **خبير التأمين:** تتعامل الوكالة مع الشركة الجزائرية للخبرة SAE عن طريق مركز الخبرة بسكرة الذي يرسل خبيراً يوماً واحداً في الأسبوع لإجراء المعاينة وهذا يطرح العديد من المشاكل مع الزبائن لطول الانتظار.
- 2- **المديرية الجهوية بورقلة:** إن اتخاذ القرار النهائي لمعظم العمليات بالوكالة مرتبط أساساً بموافقة المديرية الجهوية بورقلة والأهم هو فترة الانتظار التي قد تستمر لعدة أسابيع ثم يكون الرد بالإيجاب أو الرفض مما يؤثر سلباً على سلوك الزبائن ونظرتهم تجاه الوكالة.
- 3- **الوكالات الأخرى و الشركات المنافسة:** تعتمد الوكالة في التصفية الودية للملفات العالقة على العلاقات الخاصة بين موظفي الوكالات لتسهيل العملية لكن يبقى مشكل العرقلة

المتعمدة لهذه العملية من قبل بعض الشركات المنافسة هو نقطة سلبية ومؤثرة على سمعة الوكالة.

أما من ناحية تأثير فعالية الخدمات التأمينية على زيادة أرباح المؤسسة فقد ظهر ذلك جليا من خلال اطلاعنا على القوائم المالية للمؤسسة و كذلك الجداول المدرجة بهذا البحث و التي تبين التأثير الإيجابي على رقم الأعمال للسنوات المدروسة، أما التعويضات الخاصة بالحوادث فانه توجد عدة عوامل مؤثر في تسريع إجراءات التعويض (سبق ذكرها).

من خلال تطرقنا للنتائج توصلنا إلى بعض الاقتراحات التي نلخصها فيما يلي:

- لدى الشركة إمكانيات عديدة في جميع المجالات تمكنها من احتلال المكان الأول في عدد المؤمنين لديها وقيمة الأرباح.

- إعادة النظر في طريقة عمل وتسيير قطاع التأمين وذلك بوضع تقنيات في عقود التأمين يلتزم بها المؤمن له للحد و الوقاية من حوادث المرور فبالرغم من زيادة عدد المؤمنين في مجال تأمين السيارات فإننا نسجل نسبة كبيرة في حوادث المرور وهذا ما يؤثر سلبا على الشركة.

- وضع غرفة في المحاكم الجزائية تعنى بقضايا التأمين.

- استغلال وسائل الاتصال التكنولوجي كالهاتف النقال و الأنترنت لتحسين خدمة الزبائن.

- استحداث منصب مروج للتأمين تكون مهمته إشهارية و إعلامية خارج الوكالة بمحاولته لجلب زبائن جدد و التعريف و الترويج بالمنتجات غير المعروفة.

وفي الختام يبقى السؤال المطروح: ما الذي يمنع من التعاون بين شركات التأمين من أجل الرقي بقطاع التأمين ؟

كما نرجو أن نكون قد وفقنا في وضع نموذج جديد قد يساعد مستقبلا في انجاز

مواضيع أخرى، ويكون سببا في تسهيل طريق البحث لدراسات لاحقة إن شاء الله.

قائمة المراجع و المصادر

1- المراجع:

- 1- إبراهيم أبو النجا ، التأمين في القانون الجزائري ، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1983، ص04.
- 2- جديدي معراج، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري ، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية، 1999، ص10.
- 3- حسن منصور ، قانون التأمين الاجتماعي ، منشأة المصارف ، مصر، الإسكندرية، 1996، ص 50 – 97.
- 4- رمضان أبو السعود، أصول التأمين، مصر، دار المطبوعات الجامعية، ط2، 2003، ص39.
- 5- فهمي هيكل عبد العزيز، مبادئ في التأمين ،لبنان، بيروت الدار الجامعية، 1987، ص05.
- 6- سعيد أحمد شعلة ، قضاء النقص في التأمين ، لبنان، بيروت مؤسسة المعارف للطباعة والنشر، 1997، ص 12.
- 7- محمد توفيق البلقيني وجمال عبد الباقي واصف، مبادئ إدارة الخطر والتأمين، مصر، دار الكتب الأكاديمية، ط 1 ، 2004 ، ص109 .
- 8- مختار محمود البهانسي ، مقدمة في مبادئ التأمين ، لبنان، جامعة بيروت ، 1993 ، ص47.

2- المجلات:

- 1-وفاء المبيريك، دراسة العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، مجلد24 ، عدد01، 2004 .
- 2-محمد فؤاد حسّان، قياس جودة الخدمات في شركات التأمين بالتطبيق على شركات القطاع العام (مصر، الشرق، الأهلية) ، مجلة آفاق جديدة، المجلد09 ، العدد الثالث، 1997 .
- 3-ناجي معلا، قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدّمها المصارف التجارية في الأردن، مجلة العلوم الإدارية، المجلد25 ، العدد03، 1998 .

4- ناجي معلا وحميد الطائي، تقييم السياح العرب لجودة الخدمات الفندقية التي تقدمها الفنادق العاملة في الأردن ، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 30 ، العدد 01، 2003 .

3- المصادر:

- 1- أرشيف الشركة الوطنية للتأمين SAA.
- 2- المادة 623، القانون المدني الجزائري 2007، المعدل والمتمم للأمر رقم 58-75 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 هـ الموافق لـ: 26 سبتمبر سنة 1975.
- 3- القانون المدني : وزارة العدل: الديوان الوطني للأشغال التربوية المادة 619. 1998. ص46
- 4- SAA وكالة قمار، مصلحة المنازعات.
- 5- SAA وكالة قمار، مصلحة الإنتاج.
- 6- SAA وكالة قمار، مصلحة الحوادث.
- 7- منشورات اتحاد شركات التأمين وإعادة التأمين (UAR) ، عدد 2 ، ديسمبر 1998 ، ص02

قائمة الملاحق:

ملحق رقم (1) : نسخة من عقد تأمين الأخطار المتعددة للبيوت البلاستيكية.

ملحق رقم (2) : نسخة من عقد التأمين السيارات.

ملحق رقم (3) : نسخة من عقد التأمين على العتاد الفلاحي.

ملاحق إضافية:

1- نسخة من بطاقة التأمين العربية الموحدة.

2- نسخة من عقد التأمين العشري للمباني.

3- نسخة من عقد تأمين الأخطار المهنية.

4- نسخة من عقد تأمين الأخطار الصناعية و التجارية.

5- نسخة من عقد تأمين المسؤولية المدنية للرحلات المنظمة.

6- نسخة من عقد تأمين المسؤولية المدنية للفرق الرياضية.

7- نسخة من عقد تأمين أخطار النقل.