

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص مالية النقود والتأمينات

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

الموضوع:

تقييم جودة الخدمة التأمينية في اطار الجودة الشاملة في السوق الجزائرية

- دراسة حالة " SAA " بسيدي علي -

من إعداد الطالبة: بن طاطا حياة

لجنة المناقشة:

الاستاذ بن حمو عبد الله رئيسا استاذ مساعدا جامعة مستغانم

الاستاذ بن زيدان ياسين مشرفا استاذ مساعدا جامعة مستغانم

الاستاذ بلعياشي بومدين غوثي مناقشا استاذ مساعدا جامعة مستغانم

السنة الجامعية

2015-2014

الصفحة الخارجية للمذكرة

نسخة عن الصفحة الخارجية للمذكرة

الفهرس

الاهداء

التشكرات

1	مقدمة عامة
6	الفصل الأول: مدخل الى الخدمات التامينية
7	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة التأمي
7	المطلب الأول: نشأة و مفهوم خدمة التأمين
18	المطلب الثاني: نظريات خدمة التأمين
21	المطلب الثالث: مبادئ خدمة التأمين
24	المبحث الثاني: خصائص، تصنيفات و آثار الخدمة التامينية
24	المطلب الأول: خصائص الخدمة التامينية
25	المطلب الثاني: تصنيفات الخدمة التامينية
39	المطلب الثالث: آثار الخدمة التامينية
34	المبحث الثالث: وظائف شركات التأمين؛ و العوامل المؤثرة على نشاطها
34	المطلب الأول: شركات التأمين و وظائفها
36	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على نشاط شركات التأمين
39	الفصل الثاني: من الجودة الشاملة الى جودة الخدمة التامينية
40	المبحث الاول: اساسيات حول الجودة الشاملة
40	المطلب الأول: ماهية الجودة الشاملة
45	المطلب الثاني: اهمية الجودة الشاملة
46	المطلب الثالث : العوامل المؤثرة في الجودة الشاملة
47	المبحث الثاني: مفهوم، اهمية، و ابعاد جودة الخدمة التامينية

- 47.....المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة التأمينية.
- 48.....المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمة التأمينية.
- 49 .....المطلب الثالث: ابعاد جودة الخدمة التأمينية.
- المبحث الثالث: مؤشرات و نماذج تقييم جودة الخدمة التأمينية و كيفية تطويرها
- 50.....في شركات التأمين.
- 50.....المطلب الاول: مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية.
- 53.....المطلب الثاني: نماذج تقييم جودة الخدمة التأمينية.
- 59.....المطلب الثالث: تطوير ثقافة الجودة لدى شركات التأمين الوطنية.
- 62.....الفصل الثالث: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين "SAA" بسيدي علي و كالة 2207.
- 63 .....المبحث الاول: بنية قطاع التأمين بالجزائر.
- 63.....المطلب الاول : بنية قطاع التأمين بالجزائر.
- 68 .....المطلب الثاني : : نشأة الشركة الوطنية للتأمين saa
- 71 .....المطلب الثالث: تطور رقم أعمال الشركة الوطنية للتأمين.
- 72.....المبحث الثاني: الشركة الوطنية للتأمين "SAA" بسيدي علي و كالة 2207.
- 72.....المطلب الاول: تقديم الوكالة 2207 سيدي علي ولاية مستغمام.
- 73.....المطلب الثاني: منتوجات الشركة.
- 76.....المطلب الثالث: المصالح المكونة للوكالة.
- 78.....المبحث الثالث :الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.
- 91.....خاتمة عامة
- 93.....المراجع.
- 99.....قائمة الجداول و الأشكال
- 101.....الفهرس التفصيلي.

# الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

"وقل اعملوا فسيري الله عملكم ورسوله والمؤمنون"

صدق الله العظيم

الصلاة والسلام على سيد البشرية محمد وعلى آله وصحبه أجمعين

إلى من جرع الكأس فارغاً ليسقيني قطرة حب، إلى من كلت أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة

إلى من حصّد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم.....أبني العزيـز

إلى من أرضعتني الحب والحنان، إلى رمز الحب وبلسم الشفاء، إلى القلب الناصع.....أمي الحبيبة

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس الصافية إلى ربياحين حياتي اخواتي العزيزات

فاطمة الزهراء اللطيفة، سعدة النشيطة، وشهرة زاد الكتومة.

إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكراهم فؤادي إلى أزواج أخواتي عبد المالك، عبد الحميد، و بن

ذهبية

إلى أخي الوحيد الذي لا تحلى الأيام إلا بوجوده وكان سندي في كل مسيرتي

الدراسية.....عثمان

إلى الأحفاد الذي لا يضحك البيوت إلا بوجودهم ولا تبتسم الحياة إلا بهم

صديقة، محمد علي، عبد العزيمز، ادم، نادية، إسحاق، وسيم، و عبد الصمد .

إلى الذين بذلوا كل جهدٍ وعطاء لكي أصل إلى هذه اللحظة أساتذتي الكرام لا سيما أستاذي ومنير دربي

في مذكرتي الأستاذ المشرف بن زيهدان مياسين

الآن تفتح الأشعة وترفع المرساة لتنطلق السفينة في عرض بحر واسع مظلم هو بحر الحياة وفي هذه الظلمة

لا يضيء إلا قنديل الذكريات، ذكريات الأخوة البعيدة إلى الذين أحببتهم و أحبوني صديقاتي العزيزات

حفصة الحاجة، شمس، ملوكة، لطيفة، فاطمة، امينة، واسماء

إلى كل من لم تتسنى لي الفرصة في ذكره.

# التشكرات

بدأنا بأكثر من يد و قاسينا أكثر من هم و عانينا الكثير من الصعوبات ، وها نحن اليوم و الحمد لله  
نطوي سهر الليالي و تعب الأيام و خلاصة مشوارنا بين ضفتي هذا العمل المتواضع.  
كلمة شكر لا بد لنا و نحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود إلى  
أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام، الذين قدموا لنا الكثير باذلين بذلك جهودا  
كبيرة في بناء جيل الغد لتبعث الأمة من جديد...

وكذلك نشكر كل من ساعد على إتمام هذا البحث و قدم لنا العون و مد لنا يد المساعدة و زودنا  
بالمعلومات اللازمة لإتمام هذا البحث و نخص بالذكر:

موظفي الشركة الوطنية للتأمين "SAA" بسيدي علي و وكالة 2207 و على رأسهم

مدير الوكالة الذي عاملني بكل احترام

الى كل موظف في الوكالة كل باسمه زرع التفاؤل في دربي و قدم لي المساعدات و التسهيلات و الأفكار

والمعلومات، ربما دون أن يشعروا بدورهم بذلك فلهم مني كل الشكر

أما الشكر الذي من النوع الخاص فأتوجه به أيضا إلى كل من لم يقف إلى جانبي

و من وقف في طريقي و عرقل مسيرة بحثي، و زرع الشوك في طريقي فلولا وجودهم لما أحسست بمتعة

البحث ولا حلوة المنافسة الإيجابية، ولولاهم لما وصلت إلى ما وصلت إليه فلهم مني كل الشكر

وشكرا.....

مقدمة  
عامة

### مقدمة عامة

لقد شهدت العقود الأخيرة تطورا هاما في مجال تقديم الخدمات ومنافسة حادة بين مُقدميها، ووعي كبير لدى الباحثين والمهتمين بالنشاطات الخدمية بأهمية جودة الخدمة المقدمة وأثرها على تحقيق رضا العميل والتميز في السوق والربحية، خاصة بالنسبة لمنظمات الأعمال الخدمية.

تعتبر شركات التأمين إحدى منظمات الأعمال المتخصصة في تقديم الخدمة التأمينية بمختلف أنواعها؛ حيث تتلقى طلبات التأمين من العملاء وتقوم بدراستها، وعند الموافقة عليها يتم التعاقد. ويعتبر ذلك بمثابة تعهد من شركة التأمين، تلتزم بموجبه بأداء مبلغ التأمين أو التعويض إلى العميل أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه، إذا تحقق الخطر المؤمن ضده، وذلك نظير مبلغ من المال يدفعه العميل دفعة واحدة أو على شكل أقساط. وإضافة إلى كونها مؤسسة تأمينية، فهي مؤسسة مالية تقوم بإعادة استثمار الأموال التي تحصل عليها من العملاء.

يعتبر تقييم مستوى الجودة في الخدمات التأمينية ومن ثم تحسينها وتطويرها بشكل دائم ومستمر، أمرا في غاية الأهمية بالنسبة لشركات التأمين الوطنية خاصة في ظل انفتاح سوق التأمينات الجزائرية، وتزامنا مع تطورات الأوضاع الاقتصادية وترتيبات انضمام الجزائر لمنظمة التجارة العالمية وعقد اتفاقيات الشراكة الأوروبية؛ فإن شركات التأمين مضطرة لانتهاج إستراتيجيات فعالة في تسويق خدماتها وتطبيق أساليب إدارية حديثة تستهدف بالدرجة الأولى تلبية احتياجات العميل التأمينية وتعظيم مصلحته وإشباع رغباته.

أما في ما يتعلق بالدراسة التطبيقية فقد تم اختيار الشركة الجزائرية للتأمينات ( la saa ) ميدانا لدراسة إشكالية هذا البحث باعتبارها من أبرز الشركات في سوق التأمين في الجزائر.

### الإشكالية

إن تقييم مستوى جودة الخدمة المقدمة و البحث المتواصل لتحسينها و تطويرها من أجل زيادة الطلب عليها و الاهتمام بتوقعات العميل ومحاولة تجسيدها، يعتبر أحد المنافذ أمام شركات التأمين الوطنية لتضمن نجاحها و

بالتالي بقاءها واستمراريتها في السوق الجزائرية، و تتيح لها إمكانية التوسع في الأسواق الخارجية و من هذا المنطلق صيغت إشكالية البحث الرئيسية كمايلي:

- كيف يتم تقييم مستوى جودة الخدمة التامينية في اطار الجودة الشاملة من طرف شركات التامين الوطنية في السوق الجزائرية؟

و يندرج ضمن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية نوجزها فيما يلي:

- ماهي الخدمة التامينية وما مدى تطور ها في السوق الجزائرية ؟
- ماذا نقصد بالجودة الشاملة؟ و ما مدى تأثيرها على قطاع التامين؟
- ماهي أهم السبل لتطوير جودة الخدمة التامينية ؟
- ماهي أهم المؤشرات التقييمية التي يستخدمها العملاء للحكم على مستوى الخدمة المقدمة لهم من طرف الشركات الجزائرية للتأمين؟

### فرضيات الدراسة

بناء على التساؤلات المطروحة تم وضع الفرضيات التالية:

- اختلاف العملاء في تقييمهم لمستوى الخدمة المقدمة من طرف الشركة الوطنية للتأمين saa بسيدي علي.
- اختلاف الأهمية بالنسبة للمؤشرات التي يستخدمها العملاء في تقييم مستوى الخدمة المقدمة لهم من طرف الشركة الوطنية للتأمين saa بسيدي علي.
- اقتناع الشركة الوطنية للتأمين saa بسيدي علي بهذا الجودة الشاملة لتحسين قدرتها التنافسية.

### اهمية الموضوع

يلعب قطاع التأمين دورا محوريا في الاقتصاديات الحديثة إلا أنه لم يحظ بالاهتمام الكافي من قبل الدارسين والباحثين في الجزائر، ويتطلب المزيد من الأبحاث والدراسات خاصة المتعلقة بالمجال التسويقي للتعرف على

الخدمة التأمينية وخصائصها التسويقية وعلاقتها بسلوك العميل، لذلك فإن أهمية البحث تكمن في إبراز أهمية تطبيق الإدارة في شركات التأمين الوطنية لمدخل التوجه بالعميل (Orientation Client) ومدخل الجودة في الخدمة التأمينية التي تعرضها لضمان التميز في السوق، وزيادة المعارف التخصصية والمتعلقة بمجال الخدمات التأمينية ومساهمتها في الأبحاث المرتبطة بتقييم الجودة.

### اهداف البحث :

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز المفاهيم النظرية و التطبيقية للخدمة التأمينية من جوانبها المختلفة، القانونية، و الاقتصادية و إبراز خصائصها التسويقية، و تحديد مدى تجاوب الطلب على ما هو معروض من هذه الخدمات .

كما تهدف الدراسة إلى:

-تحديد مفهوم جودة الخدمة التأمينية و نماذج تقييمها و سبل تطويرها.

-إبراز أهم الحلول من خلال النتائج المتوصل إليها بهدف الإرتقاء بجودة الخدمة في شركات التأمين الجزائرية.

### دوافع إختيار الموضوع:

كان اختيارنا لهذا الموضوع لأسباب ذاتية و موضوعية

اولا :الموضوع مناسب لاختصاصنا الدراسي

ثانيا :موضوع التأمين موضوع يهم كل أفراد المجتمع بمختلف طبقاته و شرائحه.

ثالثا :تركيز الأبحاث على دراسة منهج الجودة الشاملة في القطاعات الأخرى مثل الصناعة و التعليم ، مع إهمال القطاع الخدمي و المالي ( قطاع التأمينات).

رابعا :الرغبة في تشخيص وتحليل واقع قطاع التأمين ، والعمل على تحسين قدراته التنافسية لتأهيل العمال في شركات التأمين ، حتى يواكبون متغيرات سوق التأمين محليا و عالميا ، حاضرا ومستقبلا، وفق متطلبات الجودة الشاملة.

### المنهج العلمي المتبع:

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

المنهج الوصفي: سيتم الاعتماد عليه في بحثنا هذا على النحو التالي، حيث سيتم استغلال البيانات التي تم الحصول عليها من مصادرها في وصف الخلفية النظرية للموضوع من أجل إبراز أهم المفاهيم و الخصائص و الأبعاد المتعلقة بالخدمة التامينية و جودة الخدمة التامينية في السوق الجزائرية.

أما المنهج التحليلي: فسنعتمد عليه من أجل تحليل العلاقة بين الجودة المدركة في مجال

الخدمات التامينية و رضا العملاء و استمراريتهم في التعامل مع شركة التأمين، كما سنعتمد عليه في تحليل أهم النتائج المتوصل إليها في الدراسة الميدانية.

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

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

المصدر الثاني: والمتمثل في الدراسة الميدانية، حيث تم جمع البيانات من الشركة الوطنية للتأمينات SAA بسيدي علي.

### هيكل الدراسة:

تم تقسيم البحث إلى فصلين نظريين و فصل تطبيقي هذا بالإضافة إلى المقدمة والخاتمة:تضمن الفصل الأول مدخل الى الخدمات التامينية حيث تطرقنا فيه الى مفاهيم الخدمة التامينية من نشأة و تعاريف حسب بعض روادها ثم ذكرنا نظرياتها ومبادئها الى جانب خصائص,تصنيفات و اثار الخدمة التامينية.

أما الفصل الثاني فقد حاولنا ان نعطي اولاً نظر عامة عن الجودة الشاملة ثم سلطناها في مجال الخدمة التامينية حيث تضمن هذا الفصل اساسيات الجودة الشاملة من تعاريف,نشأة و اهمية الى جانب العوامل المؤثرة عليها

وبعدها خصصنا على جودة الخدمة التامينية حيث ذكرنا مفهومها هي الاخرى, ابعادها و مؤشرات و نماذج تقييمها وتم ختمه بكيفية تطوير ثقافة الجودة لدى شركات التامين الوطنية.

أما الفصل التطبيقي و الذي يخص الدراسة الميدانية و التي كان موضوعها تقييم جودة الخدمة التامينية في الشركة الوطنية للتأمين **saa** بسيدي علي وكالة 2207 التي كانت محل الدراسة فحاولنا اولا اعطاء لمحة عن بنية قطاع التامين بالجزائر ثم عرفنا الشركة الوطنية للتأمين و هيكلها التنظيمي إضافة إلى النشأة و تطور رقم أعمالها في الجزائر بصفة عامة و بعدها تكلمنا بصفة خاصة عن الشركة الوطنية للتأمين **saa** بسيدي علي وكالة 2207 حيث قدمنا الوكالة للقارئ و اعطينا رقم أعمالها في السنوات الاخيرة ثم ذكرنا منتوجاتها و المصالح المكونة لها و في الاخير قمنا بالجابهة عن بعض الاسئلة التي كانت في الاستمارة وذلك بغية اختبار الفرضيات الموضوعة للبحث و ختمها بالتائج و الإقتراحات.

### صعوبات الدراسة:

يمكن تلخيص بعض الصعوبات ، التي واجهتنا في هذه الدراسة في النقاط التالية:

قلة المراجع المكتبية ، وحتى عبر شبكة الانترنت ، خاصة في المجال التطبيقي ، بالإضافة إلى محدودية الدراسات والأبحاث الخاصة بالجودة الشاملة في قطاع التأمين بالجزائر خاصة ، زيادة على اختلاف الجانب النظري عن التطبيقي ، باعتبار أن كل المراجع في التطبيق هي أجنبية، تختلف عن وضع الجزائر في هذا الجانب.

### الكلمات المفتاحية:

التامين ، الخدمات التامينية ، الجودة ، الجودة الشاملة ، العميل، جودة الخدمات التامينية .

الجانِبُ النظري

# الفصل الأول:

## مدخل إلى الخدمات التأمينية

تمهيد :

إن التأمين نشاط قديم النشأة، نشأ مع فكرة التعاون وتطور بتقدم الإنسان إلى أن وصل إلى ما هو عليه الآن، لذلك فقد أصبح التأمين ضرورة ملحة لدرء الأخطار التي لا يمكن للأفراد والمجتمعات إهمالها، وإغفال دورها في الحياة الاقتصادية والاجتماعية، إضافة إلى ذلك كله فهو يؤثر إيجابيا في العديد من المتغيرات الاقتصادية و الأهم من ذلك أنه يعمل على تعبئة المدخرات في سبيل تمويل الاستثمارات المنتجة و التي تعتبر ركيزة للتقدم.

وعلى اعتبار أن صناعة التأمين صناعة عالمية وجزء لا يتجزأ من الحياة الاقتصادية الدولية فيتوجب على هذه الصناعة مواكبة و مرافقة تلك الحياة الاقتصادية لذلك فقد عملت الدول المتقدمة على توفير المناخ الخاص به و الجزائر كغيرها من الدول النامية أعطته أهمية بالغة و ذلك من خلال إنشاء عدة شركات وطنية و شركات خاصة تعمل على تأمين الأخطار الموجودة في الحياة الاقتصادية.

ولدراسة هذا الفصل تم تقسيمه إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة التأمينية؛

المبحث الثاني: خصائص؛ تصنيفات و اثار الخدمة التأمينية؛

المبحث الثالث : وظائف شركات التأمين؛ و العوامل المؤثرة على نشاطها .

## المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة التأمينية

تنوعت وتعددت الخدمات التأمينية التي تتوفر لدى شركات التأمين بتنوع وتعدد المخاطر محل التأمين والتي توصف باللامحدودة وهذا ما جعلها تنفرد بجملة من الخصائص التي تميزها عن الأنشطة الاقتصادية الأخرى. سنحاول في هذا المبحث عرض مراحل نشأة و مفهوم خدمة التأمين ، نظرياته ومبادئه .

### المطلب الأول: نشأة و مفهوم خدمة التأمين:

#### 1) نشأة خدمة التأمين:

سوف نقوم بالتطرق في هذا الجزء إلى كل من عوامل ظهور خدمة التأمين و كذا مراحل تطورها و نظرياتها:

أولاً:عوامل ظهور خدمة التأمين<sup>1</sup>

هناك ثلاث عوامل مساعدة على ظهور خدمة التأمين:

1-يتمثل في محاربة الكنيسة للقروض الربوية على نحو دفع إلى التفكير في صيغ جديدة لتحقيق الأمان، لا توقع من يمارسها من الساعين للامان والموفرين له في دائرة الخطر .

2-ظهور المشروعات الكبيرة المتخصصة في تقديم الأمان كأثر من آثار ازدهار الرأسمالية التجارية مما أضفى على تقديم الأمان الصبغة الجماعية.

3-ظهور علم الإحصاء و تقدير الاحتمالات بما أتاحه هذا العلم من قياس احتمالات الأخطار وإتخاذ هذا القياس أساسا لحساب الأقساط فقد ساعد هذا العلم من التخلص نهائيا من بقايا فكرة المقامرة أو الرهان و ظهور نظام التأمين بمعناه الدقيق المعاصر.

ثانيا:المراحل التاريخية لنشأة التأمين: " إذا كان التأمين صورة من صور التكافل فلنا أن نتصور ظهور تطبيقاته الأولية منذ فجر الحضارة الإنسانية"<sup>2</sup>. " إن موضوع التأمين قديم و يدعي بعض الكتاب انه قد عرف بصيغته

1 - مصطفى محمد الجمال،( 1999 )،أصول التأمين دراسة مقارنة للتشريع والفقهاء والقضاء في ضوء الأسس الفنية للتأمين . ط 1،منشورات الحلبي الحقوقية ، ص 10.

2 - مصطفى محمد الجمال، المرجع نفسه، ص 8 .

المعاصرة منذ أيام الإغريق، إذ كان المحاربون عندئذ يجتمعون للمساهمة بأقساط في صندوق يقوم بتعويض أسرة الجندي القتيل و قيل أن الفينيقيون عرفوا التأمين البحري بصيغة مشابهة لما سبق وقد عاشوا نحو ألفي سنة قبل الميلاد ومن الثابت أن التأمين بالصورة التي نعرفها اليوم كان معروفا في أوروبا و قد كان في مدينة فلاندرز الايطالية شركة متخصصة في التأمين في أوائل القرن الرابع عشر الميلادي.<sup>3</sup>

" وتعود أول وثيقة تأمين ( Police ) بحري إلى نحو سنة 1348 ميلادية و يقال أن أول تأمين ضد الحريق ظهر بإيطاليا بعد سنة 1666 ميلادية و هي السنة التي شهدت حريق لندن الذي أتى على أكثر المباني في تلك المدينة حيث أحرق أكثر من 3 آلاف مسكن و 100 كنيسة"<sup>4</sup> " ولم تظهر شركة تأمين على الحياة في إنكلترا إلا في سنة 1699 ، كما ظهرت أول شركة تأمين في الولايات المتحدة الأمريكية في سنة 1752 والتي أسسها بنيامين فراكلين والذي صار بعدئذ رئيسا للولايات المتحدة ."<sup>5</sup>

"ظهر التأمين على الحياة في إنجلترا غير أن هذا التأمين ظل فترة طويلة منظورا كعمل مناف للأخلاق و لذلك حرم في فرنسا بأمر لويس الرابع سنة 1981 و وجد معارضة من كبار فقهاء القانون الفرنسي القديم<sup>6</sup> "، فقد أبرمت وثيقة من هذا النوع في لندن عام 1583 بمبلغ تأمين قدره 383 جنيه إسترليني<sup>7</sup> ."

"في القرن التاسع عشر ظهر التأمين على المسؤولية على أثر استعمال الآلات و تقدم المواصلات و ما أدت إليه من ازدياد المخاطر و كثرة دعاوى المسؤولية عن الإصابات التي تحدث للغير. على هذا النحو عرف التأمين على المسؤولية عن حوادث التي تقع للعمال في الصناعة و عن حوادث العربات و عن حوادث السيارات و تأمين مسؤولية المقاول و المهندس المعماري و غيرها من صور تأمين المسؤولية<sup>8</sup> ."

أما التأمين الاجتماعي تعود جذوره التاريخية إلى بروز الثورة الصناعية التي تطلبت إيجاد أساليب جديدة لتوفير الأمن الاقتصادي للفرد ، كأسلوب الاعتماد على الخطأ أساسا للتعويض النقدي أو العيني .

1- عز الدين فلاح، (2008)، التأمين مبادئه وأنواعه. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، ص 5

2- www.algeriedroit.fb.dz تمت زيارة الموقع في: 14-03-2015/22:17

3- عز الدين فلاح، المرجع نفسه، ص ص 6-7

4- مصطفى محمد الجمال، مرجع سابق ص 11

5- د.زيد منير عبوي، (2006)، إدارة التأمين و مخاطره. ط1، عمان: دار الكنوز و المعرفة للنشر والتوزيع، ص 33

6- مصطفى محمد الجمال، مرجع سابق ص 12

و لقد ظهرت المفاهيم الأولية للحماية الاجتماعية في القرن التاسع عشر في أوروبا الغربية ويرجع ذلك للأسباب التالية: 1) توسع الثورة الصناعية، 2) غياب نظام الحماية الاجتماعية وما كان العامل معرضا له من مخاطر،

3) ظهور الأحزاب والنقابات العمالية.

"لقد استعملت عبارة الضمان الاجتماعي لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية وكان ذلك سنة 1935 في إطار قانون الضمان الاجتماعي". أما السبب الثاني والذي أسهم في بروز النظام فهو الأزمة الاقتصادية العالمية 1930-1945 والحرب العالمية الثانية 1920-1939<sup>9</sup>."

-تاريخ نشأة وظيفة إعادة التأمين:

"من المعروف أن إعادة التأمين أكثر حداثة من التأمين المباشر ذاته إذ أن المؤمنين لم يكونوا في الماضي يقبلون مسؤوليات تزيد عن مقدار ما يمكن أن يتحملوه من خسائر متوقعة و قد ظهرت أول إشارة لإعادة التأمين بشكله الحالي في أوروبا عام 1370 عندما ظهرت وثيقة التأمين البحري لرحلة طويلة (من جنوا إلى مناء sluys) وأعيد تأمين الجزء الأكثر خطورة من الرحلة من المحيط الأطلس بينما احتفظ المؤمن الأصلي لحسابه بذلك الجزء الأكثر أمانا من الرحلة و الذي تم في البحر المتوسط<sup>10</sup>."

"عام 1746 صدر قانون في إنجلترا نص فيه على أن إعادة التأمين يكون مسموحا في حالات الإفلاس أو إعسار أو وفاة المؤمن ويرجع ذلك إلى الاعتقاد السائد في ذلك الحين أن إعادة التأمين هي عقود تفتقد إلى مبدأ المصلحة التأمينية والتي هي من بين المبادئ الأساسية في التأمين. استمر تحريم إعادة التأمين البحري في إنجلترا ما يزيد عن مائة عام أي حتى 1864. أما في أوروبا فلم يكن هناك تحريم لعمليات إعادة التأمين البحري كما في إنجلترا، ففي فرنسا كانت تتم مزاولة إعادة التأمين في النصف الثاني من القرن السابع عشر."

1- درار عياش، اثر الضمان الاجتماعي على حركة الاقتصاد الوطني دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لغير الاجراء CASNOS شبكة بومرداس، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية فرع تحليل اقتصادي. تحت إشراف الدكتور: بكوس سعادون سنة الجامعية 2004-2005 بجامعة يوسف بن خدة - الجزائر ص 41

2- محمود يدوي. (2009)، التأمين دراسة تطبيقية. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، ص 162

ثالثاً: نشأة خدمة التأمين بالبلاد الإسلامية:

"وجد التأمين في الإسلام منذ أوائل القرن الثاني في العصر الإسلامي وذلك باتفاق متبادل من قبل المسلمين العرب عند توسيع تجارتهم إلى آسيا أي المساهمة برصد مبلغ قصد تغطية حوادث مؤسفة أو سرقات على امتداد الرحلات البحرية المتعددة. انتهى القضاة المسلمون إلى أن التأمين في الإسلام يجب أن يكون قائماً على مبادئ التبادل والتعاون وأن يكون شاملاً لعناصر المسؤولية المشتركة والتأمين المتعاون والمصلحة المشتركة والتضامن<sup>11</sup>".

## 2) مفهوم الخدمة التأمينية :

### 1- تعريف الخدمة:

يمكن إعطاء عدة تعاريف للخدمة:

أ- التعريف الأول:

إن أغلب مفاهيم الخدمة هي تأكيد على أن الخدمة غير ملموسة قياساً إلى السلع الملموسة، لذلك يعتبر هذا المفهوم غير واضح لأنه لا ينسجم مع الطبيعة الجوهرية للخدمة. يعرفها الباحثون فوس وزملاؤه و نورمان أنها عبارة عن: «تفاعل اجتماعي بين مجهز الخدمة و الزبون، يهدف هذا التفاعل إلى تحقيق الكفاءة لكليهما»<sup>12</sup>.

ب- التعريف الثاني:

يمكن تعريفها على أنها:<sup>13</sup>

« فعل و أداء أو جهد يقدم من طرف إلى طرف آخر و قد يرتبط ذلك الفعل أو الأداء غير الملموس بتقديم منتج غير مادي، ولا يمكن تملكه ».

1- د.صابر باتل نائب رئيس، (The International Cooperative and Mutual Insurance Federation (ICMIF) لتأمين الإسلامي التكافل

والتقليص من حدة الفقر ، ص 10

2- قاسم نايف علوان الخيماوي، إدارة الجودة في الخدمات، الشروق للنشر و التوزيع، ليبيا، سرت، 2006 ص: 52

3- ثامر البكري، احمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، اثناء للنشر و التوزيع، الشارقة، 2008 ، ص: 77

عرفت أيضا على أنها:

« نشاطات إقتصادية تعمل على خلق قيمة، وفي الوقت نفسه تقدم منفعة للمستهلكين و ذلك في الوقت و المكان الذين يحددهما و يرغب فيها طالب الخدمة»

ج- التعريف الثالث:

فقد عرفتها الجمعية الأمريكية للتسويق على أنها: «النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة»<sup>14</sup>

د - التعريف الرابع:

يعرفها Kotter على أنها: «اي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، و تكون أساسا غير ملموسة و لا تنتج عنها أية ملكية وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون»<sup>15</sup>

ه - التعريف الخامس:

فقد عرفها " Adrain lalmer " على أنها:<sup>16</sup> «عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس، اما بحد ذاتها او كعنصر جوهري من منتج ملموس ،حيث يتم من خلال اي شكل من اشكال التبادل اشباع حاجة او رغبة مشخصة لدى العميل او المستفيد».

1- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل، الطبعة الأولى، عمان، 2002، ص: 17

2- نادىة أمين، محمد علي، استراتيجيات مستحدثة لتطوير المنتج بالتطبيق على وثائق التأمين، المنتدى العربي الثاني حول التسويق في الوطن العربي .الفرص و

التحديات، الدوحة 2003، ص: 128

3- بشير عباس العلاق، حميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، 2007، ص: 36

## 2- تعريف الخدمة التأمينية:

يمكن إعطاء تعريف للخدمة التأمينية على أنها:

«الخدمات التي تقدمها شركات التأمين لحامل الوثيقة التأمينية وما تمثله تلك الوثيقة من منفعة متمثلة بالحماية والامان و الاستقرارالذي تمنحه وثيقة التأمين لحاملها في تعويضه عن الخسارة المتحققة عن وقوع الخطر المؤمن ضده»<sup>17</sup>.

و بالتالي يمكن القول أن الخدمة التأمينية ماهي إلا المنفعة أو مجموع المنافع التي يمكن أن يحصل عليها حامل وثيقة التأمين جراء اقتنائه لها، وتؤدي إلى إشباع حاجاته و رغباته.

إن هذا التعريف للخدمة التأمينية تم استنتاجه من تعريف الخدمة بصفة عامة إضافة إلى خصائص عقد التأمين و ذلك لأنه لا يوجد تعريف موجز و شامل في معظم الرسائل العلمية نظرا لطبيعته المعقدة .

## 3- مدة عقد التأمين :

لعقد التأمين مدة معينة و هي فترة سريان العقد و التي يتوقف عليها حساب القسط و يتناسب طردا معها، حيث كلما طالت المدة كلما كبر القسط و العكس صحيح و لكن من المعتاد أن تبرم عقود التأمين لمدة سنة<sup>18</sup>.

## 4- إجراءات عقد التأمين:<sup>19</sup>

عند رغبة أي شخص في القيام بعملية التأمين لابد له من القيام بالعديد من الإجراءات مثل:

1-تقديم طلب من قبل الراغب في التأمين إلى المؤمن (شركة التأمين ) ويكون ذلك بملاء استمارة طلب التأمين و هي عبارة عن نموذج معد من قبل شركة التأمين.

1- أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر و التأمين، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، ط 2007،1،ص:200.

2- محمد جودت ناصر، إدارة أعمال التأمين ، مرجع سابق ، ص 21

3- محمد جودت ناصر، مرجع سابق ص 61

2- إصدار إشعار التغطية المؤقت وهو عبارة عن مذكرة تغطية مؤقتة تحررها شركة التأمين لإبلاغ طالب التأمين بموافقتها على التغطية . ، لكن هذا الإشعار لا يلزم شركة التأمين بالتزامها ما لم يصدر عقد التأمين .  
إصدار وثيقة التأمين insurance policy بعد إيجاب الطرفين أي بعد موافقة طالب التأمين على شروط شركة التأمين و قبول الشركة بتغطية الخطر ، تقوم الشركة بتحرير وثيقة التأمين و توقيعها و من ثم تسليمها للمؤمن له الذي هو بدوره يؤيد تسلمه إياها القسط الأول .

4- المطالبة بالتعويض و الأخطار بوقوع الخطر : و عبارة أولاً على إعلام الشركة بحدوث الحادث حيث إذا تأخر المؤمن عن إعلام الشركة لحادث الضرر خلال مدة المحددة بالعقد يسقط حقه في التعويض بسبب عدم التزامه بشروط العقد من جهة و من جهة أخرى إضاعة الفرصة على شركة التأمين في الرجوع إلى مسبب الضرر .

5- و بعدها تتم المخالصة أي مقارنة المعلومات الواردة من المؤمن مع معلومات الكشوف و الخبرة، للخروج بنتيجة ما إذا كان الحادث مشمولاً بالتأمين أم لا .

من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن الخدمة التأمينية هي "ذلك المنتج أي الوعد بالتعويض في حال تحقق الخطر) الذي تقدمه منظمات التأمين (المؤمن) للمؤمنين لهم (العملاء) والتي تؤدي إلى إشباع حاجاته و رغباته المتمثلة في تغطية خسائر الأخطار المحتملة وقوعها مستقبلاً<sup>20</sup> ."

## 5- أطراف عقد التأمين و التزاماتهم :

حتى يتم إبرام عقد التأمين لابد من توفر عدة أطراف مذكورة فيما يلي :

1- المؤمن: وهو الطرف الأول في عقد التأمين وهو هيئة التأمين أي هو الذي يتعهد بدفع مبلغ إلى الطرف الثاني في حالة وقوع الخطر، ويمكن أن يكون المؤمن فرداً أو جمعية تعاونية أو شركة مساهمة أو غير ذلك<sup>21</sup> .

1- <http://islamfin.go-forum.net/montada-f5/topic-t2505.htm>

2- جامعة الملك سعود- مذكرة لنيل درجة الماجستير في الإدارة العامة بكلية العلوم الإدارية ،علي غدیر،العوامل المؤثرة على قيمة قسط التأمين الصحي ،دراسة ميدانية في مدينة الرياض.

ب- المؤمن عليه: وهو الطرف الثاني في عقد التأمين، والمستفيد من عقد التأمين في حالات كثيرة حيث يدفع المؤمن مبلغ التأمين له في حالة وقوع الخطر<sup>22</sup>.

ج- المستفيد: وهو الشخص الثالث الذي ينص بواسطته عقد التأمين أن يدفع المؤمن مبلغ التأمين له عند وقوع الخطر<sup>23</sup>.

د- الشيء أو الشخص موضوع التأمين : وهو من يكون معرضا للخطر المؤمن ضده، ممتلكات، أشخاص وقد يكون المؤمن نفسه<sup>24</sup>.

و- قسط التأمين(الاشتراك) : يعرف القسط بأنه المبلغ الذي يدفعه المؤمن له شهريا أو سنويا حسب الاتفاق بين الطرفين أو أن يتم دفع القسط مرة واحدة فقط عند التعاقد.

#### ه- الخطر: The risk:

"الخطر أمر غير مرغوب فيه يخشى الإنسان وقوعه و يطلق عليه المفهوم العام للخطر أما في المفهوم التأميني فان ما يخشاه الإنسان هو الآثار المالية لأمر من الأمور سواء كان هذا الأمر مرغوب فيه أو غير مرغوب فيه وهذا ما يترتب عليه اتساع فكرة الخطر في التأمين لتشمل الأمور غير المرغوب فيها و الأمور المرغوب فيها على السواء ويشترك لمفهوم العام و المفهوم التأميني للخطر في كونه أمرا محتملا."<sup>25</sup>

وهناك ثلاث أنواع من الأخطار: الأخطار الشخصية و أخطار المادية و أخطار المسؤولية المدنية:<sup>26</sup>

1- الأخطار الشخصية: التي تخص الإنسان ذاته و تصيبه بصفة مباشرة في حياته أو صحته أو سلامة أعضاء جسمه كالأمراض و الوفاة و العاهات الناجمة عن الحوادث.

1- سعد خالد بن سعيد، الفصل الدراسي الثاني، 2003، ص8

2- سعد خالد بن سعيد، المرجع نفسه، ص 8

3- YEATMAN Jérôme.(2005)., « Manuel international de l'assurance», à la demande école national

d'assurances, institut du conservatoire national des arts et métiers , 2 ème , Economica edition , Paris p377

4- مصطفى محمد الجمال، أصول التأمين. مرجع سابق، ص 41

5- عبد العزيز فهمي هيكل.( 1980 )، مقدمة في التأمين.بيروت،لبنان: دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، ص 5

**2- الأخطار المادية :** هي كافة أنواع الأخطار التي تسبب للإنسان خسائر في ممتلكاته كالحريق و السرقة و الضياع أو فقدان و التلف أو مرض و موت ممتلكاته من الكائنات الحية كالمواشي و تنقسم الأخطار المادية إلى قسمين:

أ- الأخطار المادية الطبيعية:

وهي تنجم عن حوادث الطبيعية ولا علاقة للإنسان بها و تصيب مجموعة كبيرة جدا من السكان عند حدوثها مثل أخطار الزلزال و العواصف و الفيضانات أخطار الدولة كالحروب و الأزمات الاقتصادية .

ب- الأخطار المادية الذاتية:

و هي التي تنجم عن الإنسان ذاته للإهمال و عدم الاهتمام كأخطار الحريق و السرقة و الحوادث .

**3- أخطار المسؤولية المدنية :**

وهي مجموعة الأخطار التي تصيب الغير في ممتلكاتهم أو أشخاصهم بصفة مباشرة من جراء عمل إنسان معين و يكون هذا الإنسان مسؤول عنه أمام القانون كأخطار حوادث السيارات أو أخطار بعض المهن كالأطباء و المهندسين و الصيدلة و ما يترتب عنه من أضرار أو أخطار قد تصيب الغير .

وهناك من يصنف الخطر إلى صنفين:

أ- الخطر المعين :

هو الخطر الذي ينصب الاحتمال فيه على محل معين وقت التامين مثل خطر الحريق على منزل معين .

ب- الخطر الغير معين :

هو الخطر الذي ينصب الاحتمال فيه على محل غير محدد وقت إنشاء التامين و إنما عند تحقق الخطر مثلا تأمين ضد حريق السلع البضائع المودعة بمخزن احد التجار فنوع البضائع و عددها و قيمتها تختلف

من وقت لآخر بحسب ما يسحب من المخزن و ما يدخل إليه على نحو لا يمكن تعيين محل الخطر عند إنشاء<sup>27</sup> .

1- مصطفى محمد جمال، مرجع سابق ، ص 68.

يقاس الخطر بالمعادلة الرياضية الموالية<sup>28</sup>:

قياس الخطر = عدد الحالات التي وقع فيها الخطر فعلا / عدد الحالات الكلية المعرضة (سواء وقع او لم يقع عليها الخطر).

و- مبلغ التأمين (مبلغ التعويض):

وهو المبلغ الذي يدفعه المؤمن إلى المؤمن عليه أو المستفيد في حالة وقوع الخطر<sup>29</sup>.

ويحسب مبلغ التعويض بالطريقة الرياضية الموالية<sup>30</sup>:

مبلغ التعويض = قيمة الخسارة الفعلية X (قسط التأمين / قيمة الشيء موضوع التأمين لحظة وقوع الخطر).

## 6- التزامات أطراف عقد التأمين:

عقد التأمين هو من العقود الملزمة للجانبين ينشئ التزامات على كاهل الطرفين المؤمن له من جهة و المؤمن من جهة أخرى، حيث تمثل التزامات الطرف الأول حقوق الطرف الثاني و حقوق الطرف الأول التزامات الثاني و هذه الالتزامات موضحة فيما يلي:

### 1) التزامات المؤمن له:<sup>31</sup>

1- التصريح بخصائص الأخطار المراد التأمين ضدها لتحديد قيمة الأقساط التأمين.

2- التزام بتسديد أقساط التأمين حسب عقد التأمين الموقع.

1- مختار محمود الهانسي، (1993)، «مقدمة في مبادئ التأمين»، بيروت، لبنان: الدار الجامعية للطباعة و النشر، ص 125.

2- غدير على الصانع، مرجع سابق ص 8.

3- د. مختار محمود الهانسي، مرجع سابق، ص 125.

3- تبليغ الشركة في حالة وقوع الخطر في أجل المحددة حسب المقاييس .

(2) إلتزامات المؤمن:<sup>32</sup>

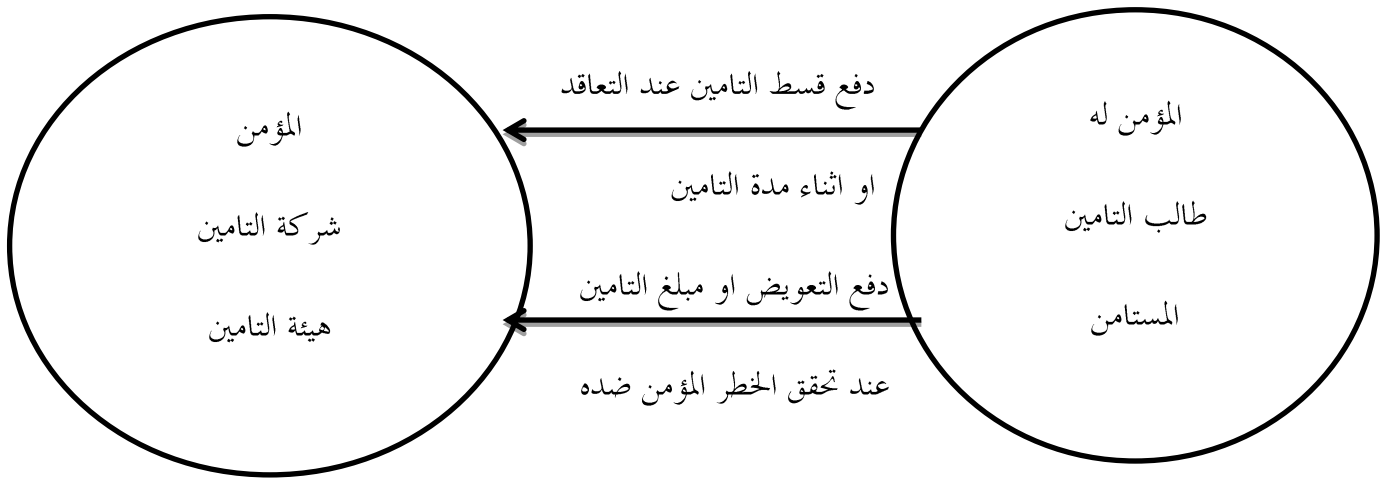
1. وضع العقد حسب متطلبات الزبون .

2. الاستعداد بدفع التعويضات في حالة حدوث خطر فهي تعد الإلتزام الرئيسي للمؤمن .

3. إعادة التأمين من اجل تجنب وجود المؤمن له بدون ضمان .

4. إرسال آراء الاقتراحات كالتذكير بإعادة الإكتتاب عند انقضاء مدة العقد لتفادي وقوع المؤمن له بدون ضمانات .

الشكل (01): أهم التزامات أطراف عقد التأمين



المصدر: عيد احمد أبو بكر وليد إسماعيل، مرجع سابق ص 93

المطلب الثاني: نظريات خدمة التأمين: 33

لقد اختلف الفقهاء في بيان تحديد أسس التأمين, فمنهم من يركز على الأساس الاقتصادي و الأخر على الأساس القانوني, و منهم من يرى أنه أساس فني ومنهم من جمع الأسس الثلاث.

1) النظريات الاقتصادية للتأمين:

يعتمد بالأخص على نظريتين إلا أن الفقهاء اختلفوا حول معيار تحديد هذا الأساس فمنهم من يرجعها إلى فكرة الحاجة و البعض الآخر يرجعها إلى فكرة الضمان.

أ- نظرية التأمين و الحاجة: يركز أصحاب هذه الفكرة بأن التأمين هو ناتج عن الحاجة للحماية و الأمن, و ذلك أن أي خطر يحتمل الوقوع في المستقبل يدفع الإنسان إلى حماية نفسه و ممتلكاته من هذا الخطر. فهذه النظرية تمتاز بكونها تفسر كافة أنواع التأمين من الأضرار حيث توجد الحاجة للحماية من خطر معين, كما أنها تفسر غالبية أنواع التأمين.

● نقد النظرية (أ): لكن يؤخذ عليها أنها غير مانعة و غير جامعة. غير مانعة لأنها لا تمنع دخول أنظمة أخرى في نطاقها غير التأمين, و غير جامعة لأنها لا تحيط بكل أنواع التأمين حيث توجد بعض أنواع التأمين لا ينطبق عليها معيار الحاجة الذي بنيت عليه هذه النظرية.

ب- نظرية التأمين و الضمان: يعتمد أصحاب هذه النظرية على أن الخطر يسبب للإنسان حالة عدم ضمان اقتصادية تتمثل في تحديد المركز المالي و الاقتصادي و التأمين هو الذي يحقق من الناحية المادية ضمان لهذا المركز الاقتصادي المهدهد.

● نقد النظرية (ب): يؤخذ على هذه النظرية أنها لا تتصدى لبيان أساس التأمين, ذلك أن معيار الضمان التي تقوم عليه هذه النظرية ليس إلا نتيجة من النتائج التي يترتب على التأمين بعد إبرامه. و من ثم لا تصلح أساسا له, زيادة عن ذلك فإن الضمان لا يقتصر على التأمين فقط حيث تحقق أنظمة أخرى للأفراد هذه الخاصية دون أن يطلق عليها صفة التأمين.

1- إشكالية تطوير ثقافة التأمين لدى المستهلك بعض ولايات الغرب الجزائري, مذكرة التخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير, تحت إشراف البروفيسور: عبد الرزاق بن حبيب, بجامعة ابي بكر بلقايد, كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير بتلمسان, 2009-2010.

## 2) النظريات القانونية للتأمين:

يرى أنصار هذا المذهب أن أي أساس التأمين القانوني محظ لكن اختلفوا في كيفية تحديد معيار أو العنصر الذي يعتمد عليه فالبعض يرى أن الخطر هو المعيار القانوني المحدد للتأمين الذي ينتج عنه الضرر الذي يسببه الخطر, بينما يرى طرف آخر بأن التعويض أي مبلغ التأمين الذي يدفعه المؤمن للمؤمن له هو المعيار القانوني للتأمين.

أ- نظرية التأمين و الضرر : يرى هذا الاتجاه أن التأمين لا بد أن يستهدف إصلاح ضرر محتمل, إذ أن التأمين هو نظام الحماية من أخطار محتملة الوقوع في المستقبل, وهو لا يحقق هذه الحماية إلا إذا كان الهدف منه إصلاح الضرر الذي يسببه الخطر و يصيب ذمة الإنسان المالية, و على ذلك فإن الضرر هو أساس التأمين.

● نقد النظرية(أ): نلاحظ بأن هذا المعيار لا يصلح أساسا لكافة أنواع التأمين على الرغم من أن أنصار هذه النظرية يؤكدون على وجود عنصر الضرر فيها.

ب- نظرية التأمين و التعويض : يرى أنصار النظرية أن أساس التأمين ليس الضرر في حد ذاته, وإنما الهدف من التأمين هو التعويض, أي مبلغ التأمين الذي يدفعه المؤمن للمؤمن له عند وقوع الخطر, لأن هذا التعويض يوجد في كافة أنواع التأمين عكس الخطر الذي ينعلم في بعض أنواع التأمين.

● نقد النظرية(ب): يؤخذ على هذه النظرية بأنها لا تتفق مع الطبيعة الحقيقية لعملية التأمين و هي حماية الإنسان من الخطر و الأسس الفنية التي تقوم عليها.

## 3) النظريات الفنية للتأمين

يرى الفقهاء الذين نادوا بهذا المذهب تأسيس التأمين وفق أسس فنية وذلك بإحداث عملية تعاون يقوم بها المؤمن بتنظيمها بتجميع المخاطر التي يتعرض لها و تحديد القسط وفق قوانين الإحصاء, غير أنهم انقسموا إلى فريقين ينادي بحلول التعاون المنظم على أساس سبيل التبادل المبني على الصدفة البحتة و فريق ينادي بنظرية التأمين كمشروع منظم فنيا.

أ- نظرية حلول التعاون على سبيل التبادل محل الصدفية البحتة: تعتمد هذه النظرية في حقيقة الأمر على عملية التعاون بين المؤمن لهم الذين يواجهون مخاطر متشابهة فالمؤمن لهم هم الذين يضمنون تغطية مخاطرتهم بأنفسهم و يقتصر دور المؤمن على الإدارة، التنظيم و التعاون بين الأعضاء وفقا لأسس فنية تحدد من قبل كتحديد القسط الذي يدفعه كل عضو مع درجة احتمال وقوع الخطر.

• نقد النظرية ( ١ ): لقد اعتمدت هذه النظرية على الأساس الفني مهملة الأساس القانوني الذي هو مكمل للجانب الفني للتأمين، و هذا ما يولد نقص فيما مدى فعالية هذه العملية، إذا اهتمت بعملية التعاون المنظم الذي يقوم بجلب المنفعة للمؤمن و لم يهتم بمركز المؤمن له و حقوقه و التزاماته و بالتالي هناك فجوة في هذه النظرية، يستوجب على المشرع استدراكها و ذلك من خلال الجمع بين كل من المعيار القانوني و المعيار الفني للتأمين.

ب- نظرية التأمين كمشروع منظم فنيا: يعتقد أصحاب هذه النظرية أن عقد التأمين يتطلب مشروع منظم لأنه ليس كباقي العقود لأنه ينطوي على عملية فنية تهدف إلى تجميع المخاطر و تحديد القسط الذي يدفعه المؤمن و لذلك فإن عقد التأمين لا بد أن يبرم عن طريق هذا المشروع المنظم فنيا. هذا التنظيم هو الذي يعتبر الأساس الفني

للتأمين، و قد أنجبت هذه النظرية عنصرا جديدا وهو المعيار الفني لعقد التأمين غير أنه غير كافي ، لأن المعيار الذي تأخذ به هذه النظرية لا يقتصر على التأمين حيث يوجد العديد من عمليات المضاربة تدار بواسطة مشروعات منتظمة فنيا، دون أن يطلق عليها وصف التأمين.

مما سبق يظهر بأن النظريات السابقة تنظر إلى جانب واحد من جوانب التأمين حيث يقتصر بعضها على الجانب الاقتصادي و البعض الآخر على الجانب القانوني و الفني، لكن في حقيقة الأمر لا يمكن الاستغناء عن معيار من هذه المعايير الثلاث أو الفصل بينها في عقد التأمين، إذا فالتأمين هو التعاون بين المؤمن لهم القائم على أسس فنية الذي ينظمه المؤمن و يلتزم فيه بتغطية الخطر مقابل التزام المؤمن لهم بدفع الأقساط، من هذا نستنتج بأن عقد التأمين ينطوي على أسس قانونية و اقتصادية و فنية تجعله مميز عن باقي العقود الأخرى.

4) النظرية الحديثة:

فيها جمع بين آراء و نظريات التأمين والتي تتضمن الجمع بين الجوانب العلمية والفنية و القانونية والاقتصادية

المطلب الثالث: مبادئ خدمة التأمين<sup>34</sup>

مبادئ التأمين هي الدعائم الأساسية و تعتبر من أسس قيام العمل التأميني و من غيرها يفقد العمل التأميني الصفة القائم عليها والهدف الذي جعل من اجله كفكرة و نظام.

1- المبادئ القانونية لخدمة التأمين : هناك أربع مبادئ و هي :

**1) مبدأ المصلحة التأمينية : Insurance interest** : يقوم عقد التأمين أساسا على حماية مصلحة المؤمن له أو المستفيد و بذلك لا بد أن يكون للمتعاقد مصلحة تأمينية في شخصه أو في الشيء موضوع التأمين أو في المستفيد.

**2) مبدأ منتهى حسن النية Utmost good faith** : يعتبر هذا المبدأ من أهم مبادئ القانونية و الدعائم الأساسية التي يقوم عليها عقد التأمين وصحته وسلامته وظهوره في شكل نقي بعيدا عما يشيب العقود الأولى من أمور متعلقة بالغش و التضليل،وعليه فان هذا المبدأ يسري على كل عقود التأمين بكافة أنواعها سواء كانت عقود شخصية أو غير شخصية (الحياة،الحريق،الحوادث،بحري....)و يلزم هذا المبدأ كافة أطراف التعاقد بتوافر حسن النية في عملية ما قبل التعاقد و أثناءها و فترة سريان عقد التأمين.

**3) مبدأ السبب القريب Proximate cause** : يجب أن يكون الخطر المؤمن ضده واضحا في وثيقة التأمين و أيضا يجب أن تكون بياناتها حقيقية و صحيحة والتزام كل طرف من أطراف العقد واضحا و صحيحا حتى إذا ما وقع الخطر المؤمن منه قام المؤمن بدفع مبلغ التأمين أو التعويض اللازم.

1- مختار محمود الهانسي ، ( 1993 )، مقدمة في مبادئ التأمين.بيروت،لبنان:الدار الجامعية للطباعة و النشر، مرجع سابق ص 109

4) مبدأ التعويض **Indemaity** : في عقود التعويضات لا يجوز أن يحصل المؤمن له على التعويض أكثر من قيمة الخسارة الفعلية و المحققة نتيجة وقوع الخطر المؤمن منه.

### ب-المبادئ الفنية للتأمين :

تتشرك المبادئ الفنية و القانونية في مبدأ واحد وهو مبدأ السبب القريب

1) مبدأ قانون الأعداد الكبيرة: قانون الأعداد الكبيرة الذي يستند إليه التأمين هو توزيع الخسارة على أكبر عدد ممكن من المؤمن لهم وفقا لقانون الأعداد الكبيرة. بمعنى أن شركة التأمين تقوم بتحصيل أقساط من أعداد كبيرة من المؤمن لهم و من حصيلة تلك الأقساط تدفع الشركة الخسائر المحققة و كلما كانت الأعداد كبيرة لا نهائية و الأخطار المؤمن عليها متشابهة و متطابقة كلما نجحت شركة التأمين في تحقيق هدفها بكل دقة دون أن تعرض نفسها لزامات مالية تهدد هامش سيولتها إلى إفلاسها. من الصعب لأي شركة التأمين الحصول على العدد اللاهائي من الأخطار المتشابهة و المتطابقة لذا تلجأ إلى عملية إعادة التأمين .<sup>35</sup>

2) مبدأ قابلية الخطر للتأمين : هناك أخطار قابلة للتأمين و أخطار غير قابلة للتأمين

#### أ- الأخطار القابلة للتأمين:<sup>36</sup>

أ- أن يكون الحادث من الحوادث التي يتكرر تحققها ضمن ظروف محددة.

ب- أن يكون من الممكن قياس احتمال تحققه عن طريق المراقبة و المسحات الإحصائية التجريبية لعدد من السنين و في ظروف متقاربة.

ج- أن لا تتجاوز درجة الاحتمال تحققه نقطة وسط لدرجات الاحتمال و أن لا تكون الخسارة ناشئة عن خسارة منتشرة تصيب أكثر من وعاء واحد في وقت واحد.

د- أن يكون محكوما بقانون الأعداد الكبيرة، أي أن يكون عدد الأفراد الذين يشتركون في الخشية من نتائجه كبيرا مما يمكن المؤمن من جمع أكبر عدد ممكن من الأقساط في المحفظة التأمينية.

1- نبيل مختار، (2005)، موسوعة التأمين. الاسكندرية: دار المطبوعات الجامعية، ص 25

2- هاء هيج شكري، التأمين في التطبيق والقانون والقضاء، مرجع سابق، ص 52

هـ- أن لا تكون حماية وعاء الحادث مخالفة للنظام و الأدب فارتكاب الجرح و الجنايات العمدية تعتبر من الحوادث الغير قابلة للتأمين ،لان ضمان الخسارة الناتجة عن هذه الحوادث وهي الغرامات والمسؤولية المدنية تجاه الغير هو أمر مخالف للنظام العام. فمن يرتكب مثل هذه الجرائم يجب أن يتحمل منفردا كامل الأعباء المالية المترتبة جراء فعله ليدرك مدى تقصيره بحق المجتمع و أمنه.

### ب- الأخطار الغير قابلة للتأمين: <sup>37</sup>

إن المؤمن يستبعد الحوادث التي تنشأ عنها خسائر منتشرة catastrophe losses لا تقتصر على وحدة تأمينية معينة، بل تنتشر لتشمل العديد من هذه الوحدات في وقت واحد و كذلك الخسائر المترتبة عن العيوب الذاتية في الأوعية المراد تغطيتها و على ضوء هذين المقياسين فقد درج المؤمن على استثناء الأخطار التي تكون الحوادث المتعلقة بها عالية الاحتمال او ان الخسائر الناتجة عنها هي من الخسائر المنتشرة و هذه الأخطار على سبيل التمثيل وليس الحصر وهي: التفجيرات النووية والإشعاع النووي و التلوث الشعاعي، الحروب، الحرب الأهلية، العصيان (امتناع زمرة من الأفراد إلى طاعة الأوامر الصادرة عن الحكومة ) ، الثورة ،الانتفاضة المسلحة أو الهيجان الشعبي بالإضافة ، التآمر ، التمرد ، القوة المغتصبة للسلطة، المصادرة الهدم و التدمير بأمر السلطة. كما هناك مبادئ فنية أخرى مثل: <sup>38</sup>

3- مبدأ إمكانية حساب الاحتمالات .

4- مبدأ الخسارة المالية .

5- مبدأ عدم مركزية الخطر (أن يكون الخطر موزعا على نطاق واسع) .

6- مبدأ السبب القريب .

7- مبدأ إمكانية إثبات الحادث و عبء الإثبات .

8 - مبدأ السياسية

1- هاء بهيج شكري ،مرجع سابق ،ص 49

2- نبيل مختار ، مرجع سابق ،ص 25

## المبحث الثاني: خصائص، تصنيفات و اثار الخدمة التأمينية

### المطلب الاول: خصائص الخدمة التأمينية

تتشترك الخدمة التأمينية مع باقي الخدمات في خصائص معينة و محدودة، كما تختلف عن هذه الخدمات و تنفرد بها في عدة خصائص نظرا لصعوبة تسويقها و تتمثل هذه الخصائص فيما يلي:<sup>39</sup>

- خدمة التأمين خدمة آجلة على عكس باقي أنواع الخدمات الأخرى التي تعتبر خدمات فورية، وذلك لأنها مرتبطة بالخطر حيث إذا تحقق الخطر يستفيد المؤمن له.
- إن وثيقة التأمين غير قابلة للمساومة ( لا يستطيع تحديد السعر).
- إن الخطر التأميني محدد و ذو طبيعة موصوفة يعني أن الخطر قد يكون ثابتا كما هو الحال في التأمين على الحريق.
- إن أسعار التأمين لا يحددها العرض و الطلب و لا التكلفة التاريخية، لكن تقوم شركات التأمين بتحديددها منفردة أو مجتمعة في هيئة اتحادات، وأحيانا تقوم الحكومات بفرضه على شركات التأمين كما هو الحال في التأمينات الإجبارية<sup>40</sup>.
- إن تطور الخدمة التأمينية يعتمد على الوعي الثقافي للمجتمع؛ هذا ما يفسره بصفة خاصة.
- انتشار الوعي التأميني لدى الطبقة المثقفة الغالبة في الدول المتقدمة.
- ما يميز كذلك الخدمة التأمينية استمرار العلاقة بين العميل و شركات التأمين حيث عقود التأمين تمتد من عام حتى عشرين عاما أو أكثر.
- الخدمة التأمينية تخضع عملية عرضها لتأثير سياسات حكومية، حيث ليس لها الحرية الكاملة في عرض خدماتها أو تحديد أسعارها.

1- بونشادة نوال، استراتيجيات الأعمال في شركات التأمين الجزائرية في ظل انفتاح سوق التأمين بالجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، سطيف، 2006، ص-ص: 62-63.

2- اسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، مرجع سابق، ص: 208

- في الخدمة التأمينية مشتري وثيقة التأمين لا يجني ثمار ما اشتره بنفسه، حيث يمكن امتداد العلاقة بين طالب التأمين و الشركة لتشمل طرفا آخر اشترط التأمين لصالحه.
- إن الاستفادة من الخدمة لها محددات من طرف شركة التأمين على عكس الخدمات الأخرى.
- في الخدمة التأمينية شركات التأمين تقوم بتسويق المنافع الناتجة عن الخدمة التأمينية المتمثلة بالحماية التي تقدمها لحاملها من الأخطار المادية المحتملة الوقوع التي تم التأمين عليها.<sup>41</sup>

### المطلب الثاني: تصنيفات الخدمة التأمينية

اختلف الباحثين حول موضوع تقسيم منتجات خدمة التأمين وعليه اخترنا التصنيف الشامل الآتي:

#### 1) تقسيم التأمين حسب الإقليم:<sup>42</sup> و هو نوعان:

أ- التأمين الوطني: وهو الذي تقو به الشركات الوطنية داخل إقليم الدولة.

ب- التأمين الدولي: يأخذ صورة التعاون بين الدول بموجب اتفاقية ثنائية أو جماعية لضمان أخطار معينة كما يتخذ في صورته لجوء الشركات الوطنية إلى الشركات الأجنبية في مواجهة المخاطر الكبرى في المجال البحري و الجوي و يتخذ صورة إعادة التأمين و معناه لجوء شركة التأمين الوطنية سواء كانت حكومية أم لا إلى التأمين إلى شركة أجنبية حيث تتعدى المخاطر حدود الدولة الواحدة.

#### 2) تقسيم التأمين من حيث الشكل:

ينقسم التأمين من حيث الشكل إلى اربعة أقسام رئيسية: التأمين التعاوني و التأمين الاجتماعي و التأمين التجاري و التأمين الاسلامي سنحاول عرض بإيجاز أهم مفاهيم هذه الأنواع .

أ- التأمين التعاوني (أو التأمين التبادلي):<sup>43</sup> هو التأمين الذي تتولاه جمعيات التأمين التبادلية، التي تعتبر في الأصل جمعيات تعاونية ويتحقق التأمين التعاوني عندما يجد عددا من الأفراد أنفسهم معرضين لأخطار من نوع

1- حربي محمد عريقات، سعيدة جمعة عقل، التأمين و إدارة الخطر بين النظرية و التطبيق، دار وائل للنشر و التوزيع، ص : 286.

2- www.algeriedroit.fb.dz

3- احمد محمد لطفي احمد. (2007)، نظرية التأمين، المشكلات العلمية و الحلول الإسلامية. ط 1، الإسكندرية : دار الفكر الجامعي، ص 55

واحد فيعتمدون إلى تلافي الآثار السيئة التي قد تنجم عن تحققها إلى إنشاء جمعية فيما بينهم، وتتولى هذه الجمعية جمع الاشتراكات من الأعضاء، وتقوم بعد ذلك بدفع مبلغ التأمين المقرر لأحدهم عند وقوع الخطر به.

ب- التأمين الاجتماعي (التأمين الحكومي): هو الحق المالي الذي تلتزم به الحكومة للمواطن والموظف انطلاقاً من مسؤوليتها عن رعايتها، مكافأة له على خدمته للمجتمع، وذاك طبقاً لنظام تراعي فيها مصلحة المواطن أو أقرب الناس إليه وليس له صفة المعاوضة المالية حتى لو تكونت المبالغ بإسهام جزئي من الموظف أو المواطن<sup>44</sup>. وبشكل عام يقوم هذا التأمين على الأنواع التالية:<sup>45</sup> تأمين إصابات العمل الناجمة عن حوادث العمل و أمراض المهنة، التأمين الصحي، -تأمين ضد البطالة، تأمين المعاشات، العجز و الوفاة والشيخوخة.

ج- التأمين التجاري:<sup>46</sup> "هذا النوع من التأمين هو السائد، بل هو الذي تنصرف إليه كلمة التأمين عند إطلاقها، وفي هذا النوع من التأمين يلتزم المؤمن له بدفع قسط محدد إلى المؤمن وهو الشركة التي يتكون أفرادها من مساهمين آخرين غير المؤمن لهم، وهؤلاء المساهمين هم الذين يستفيدون بأرباح الشركة.

يتميز التأمين التجاري بانفصال صفة المؤمن له عن صفة المؤمن فليس المؤمن إلا وسيطاً بين المؤمن لهم وأصحاب رؤوس الأموال المستثمرة في قطاع التأمين كما أن قيمة القسط ثابت ولا يتم التعديل إلا باتفاق جديد مع المؤمن كما يتميز بعدم وجود التضامن بين المؤمن والمؤمن لهم حيث يتحمل المؤمن بمفرده تبعه ما يتحقق من مخاطر أياً كان حجمها من حصيلة الأقساط التي يتم جمعها.

د- التأمين الإسلامي: "أول شركة تأمين إسلامية "تكافل" أنشأت بالسودان سنة 1979 أما بأوروبا فكانت أول شركة تأمين إسلامية تدعى - BIIH أنشأت في مارس 2008"<sup>47</sup>. "يهدف التأمين الإسلامي إلى تقديم الخدمة التي يقدمها التأمين التقليدي للمستأمن (حامل الوثيقة) بطريقة تعاونية مشروعة خالية من الغرر المفسد للعقد و الربا و سائر المحضورات، وذلك بتقديم المستأمن اشتراكات متبرعا بها كلياً أو جزئياً لتكوين محفظة تأمينية تدفع منها التعويضات عند وقوع الضرر المؤمن ضده ويقتصر دور الشركة على إدارة أعمال التأمين

1-ABOU NASRI Jorge Djamel. (2006) , « Trade and finance dictionary(economy business

administrationaccounting, banking, trade insurance, transport, production-English -France- Arabic»p 94

2- محمد جودت ناصر، مرجع سابق، ص 292

3- احمد محمد لطفي احمد، مرجع سابق، ص 62

4-ROLAND zaatar .( 03/2008) « Takaful une alternative à l'assurance traditionnelle » documentsur sur web en power point) .

و استثمار أموالها ويتميز التأمين الإسلامي بان يتحقق من فائض بعد التعويضات و المصاريف واقتطاع الاحتياطات يوزع على المستامين<sup>48</sup>

### 3) التأمين بالنظر إلى طبيعة قواعده:<sup>49</sup>

وهو نوعان التأمين الاختياري و التأمين الإجباري

أ- التأمين الاختياري: وقد يطلق عليه تأمين الخاص و هو التأمين الذي يقبل عليه الأشخاص من تلقاء أنفسهم لخدمة مصلحة من مصالحهم دون أن تلزمهم الدولة بذلك كالتأمين على الحياة والتأمين على السرقة و تدخل الدولة في هذا القسم من التأمين إنما يكون بوضع القواعد التي تحكم العلاقة بين المؤمن والمستامن حتى لا يستغل الطرف الأول الثاني في شروطه أكثرها مطبوع و معروض على الناس كافة.

ب- التأمين الإجباري : وهو التأمين الذي يقبل عليه الأشخاص بإلزام من الدولة أو جهة خاصة سواء لدى جهة عامة تقيمها الدولة أو جهة خاصة كالتأمين الاجتماعي و نظام التقاعد و المعاشات الحكومي و كالتأمين لحوادث السيارات إذ تلزم كثير من الدول مالكي السيارات بالتأمين عليها لدى مؤسسات تابعة للدولة أو لدى جهات خاصة حسب ما يختاره مالك السيارة.

### 4) تقسيم التأمين حسب وظيفته: و به قسمين :

أ- التأمين على الأشخاص: في هذا النوع من التأمينات يكون الخطر المؤمن ضده يتعلق بشخص المؤمن له، حيث يقوم المؤمن له بتأمين نفسه من الأخطار التي تهدد حياته أو سلامة جسمه أو صحته أو قدرته على العمل مثل: التأمين على الحياة و التأمين ضد المرض و التأمين ضد البطالة و التأمين ضد الحوادث الشخصية.<sup>50</sup> كما أن هذا التأمين ليس له صفة تعويضية لا المؤمن له يستحق مبلغ التأمين المتفق عليه دون الحاجة إلى إثبات

1- ABOU.NASRI Jorge Djamel ,op-citP 94

2- عبد الهادي السيد محمد تقي الحكيم ( 2003 )، عقد التأميني حقيقته و مشروعيته، دراسة مقارنة، بيروت، لبنان: منشورات الحلبي بيروت الحقوقية، ص 194

3 - أسامة عزمي سلام، أ. شقيري نوري موسى. (2007)، إدارة الخطر و التأمين. ط 1، عمان: دار الحامد للنشر و التوزيع، ص 94-95

الضرر كما أن المؤمن له أن يجمع ما بين التامين المستحق من المؤمن و التعويض من تسبب له الضرر <sup>51</sup>. وفيه نوعان تامين على الحياة وتامين على الوفاة وأهم وثائق التامين على الحياة: <sup>52</sup>

أ- تامين البقاء على قيد الحياة حتى سن معينة ( en cas de vie ) وفيه تقوم شركة التامين بدفع المبلغ المذكور بالوثيقة في حالة بقاء المؤمن حيا والهدف من هذا التامين وهو مساعدة المؤمن في بلوغ طموح في القيام بعمل معين بعد بلوغ سن معينة

ب - عقد تامين الوفاة ( en cas décé ) : و به نوعان:

ب- 1- عقد التامين الوفاة مدى الحياة: وفيه يدفع التعويض في أي وقت تحصل فيه الوفاة و المستفيد هنا الورثة.

ب- 2- عقد تامين الوفاة المؤقتة: وفيه يدفع التعويض للورثة في حال حدوث الوفاة خلال فترة محددة تذكر بالعقد.

ج- العقود المختلطة ( Mix ) : و تعني دمج الوثيقتين السابقتين معا بتجنب بعض العيوب و الحفاظ على المزايا ، و هنا يتم دفع التعويض إذا بقي المؤمن عليه حيا أو توفي ومن ابرز هذا النوع :عقد تامين الحياة الوفاة المحدد بفترة زمنية معينة.

ب- التامين من الأضرار: أي التامين ضد الأخطار الناتجة عن الحوادث وهي نوعان تامين الأشياء الخاصة بالمؤمن له و تامين المسؤولية المدنية <sup>53</sup>.

1- احمد محمد لطفي احمد ،مرجع سابق ص 65.

2- محمد جودت ناصر،مرجع سابق ص 167 – 169.

3-YEATMAN J.(2005) ,« Manuel international de l'assurance», à la demande de l'école nationale d'assurances,institut du conservatoire national des arts et métiers ,paris 2 èmeed, EDITION ECONOMICA, p123

5) تقسيم التأمين من حسب أطرافه:<sup>54</sup>

أ- التأمين البسيط: ويتكون من طرفين هم المؤمن و المؤمن له

ب) التأمين المركب: من ابرز صوره التأمين المقترن و هو الذين تشترك فيه أكثر من شركة لتغطية خطر معين و التأمين الجزأ و الذي يقوم به شخص بالتأمين على شيء واحد لدى عدة شركات تامين و نجد كذلك صورة إعادة التأمين و هو التأمين الذي يقوم به المؤمن (إعادة التأمين) في حالة عجزه عن تغطية مخاطر معينة.

6) تقسيم التامين من حيث المدة:<sup>55</sup>

أ- تأمينات طويلة الأجل: هي تأمينات الحياة life business بكافة أنواعها و أشكالها .

ب- تأمينات قصيرة الأجل: و هي تأمينات غير الحياة non-life business و يطلق عليها التأمينات العامة General Business و عادة ما تكون مدة الوثيقة سنة واحدة في هذه التأمينات أو اقل من سنة (مدة قصيرة).

المطلب الثالث: أثار الخدمة التامينية :

لخدمة التامين اثار ايجابية و اخرى سلبية وهي :

1) الأثار الايجابية لخدمة التامين (فوائد التامين):

يقدم التأمين خدمات أساسية تتمثل في تعويض المؤمن له الخسائر المادية التي قد تلحق به نتيجة الخطر المؤمن ضده، إلى جانب تقديم خدمات نفسية كتخفيف درجة القلق و عدم التأكد الناتجين عن عدم القدرة على توقع الخسائر المستقبلية للأحداث المفردة و من بين الفوائد نذكر ما يلي:

أ- فوائد التأمين النفسية " تكمن الأهمية في الأمان و الطمأنينة التي يشعر بها المؤمن له من الأخطار و يرتاح على مستقبله و أولاده و هذا ما يجعله يتحلى بروح المبادرة دون خوف من الحوادث و البطالة حيث أن المسؤولية في اتجاه الحديث لم تشترط إثبات الخطأ.<sup>56</sup>

### ب- فوائد التأمين الاقتصادية:

للتأمين فوائد اقتصادية فهو يعمل على التنمية الاقتصادية من خلال:<sup>57</sup>

أ- زيادة الإنتاج : أي أن وجود التأمين يساعد الأفراد على دخول ميادين جديدة ما كانوا ليدخلوها لولا وجود التأمين الذي يوفر لهم الحماية والامن.

ب- حفظ الثروة المستغلة: يتم ذلك من خلال قيام شركات التأمين بتعويض المؤمن له إذا تضرر مصنعه مثلا أو مشروع...).

ج- مكافحة التضخم : عند قيام شركات التأمين بتحصيل الأقساط من جمهور الناس هذا يعني امتصاص السيولة من أيدي الناس مما يؤدي إلى انخفاض في الأموال المتداولة بين أيدي الناس و بالتالي تخفيض ميوولهم الاستهلاكية و تقوم شركات التأمين باستثمار هذه الأموال في مشاريع تنموية و إنتاجية.

د- تحقيق التوازن في ميزان المدفوعات : أن ما تحصل عليه هيئات التأمين الوطنية من عملات أجنبية مقابل الخدمات التي تقوم بها في البلدان الأجنبية و نتيجة عمليات إعادة التأمين التي تمارسها يؤدي إلى زيادة الصادرات غير المنظورة مما يساعد على تحسين ميزان المدفوعات و يساهم في اتساع حجم التجارة الخارجية"

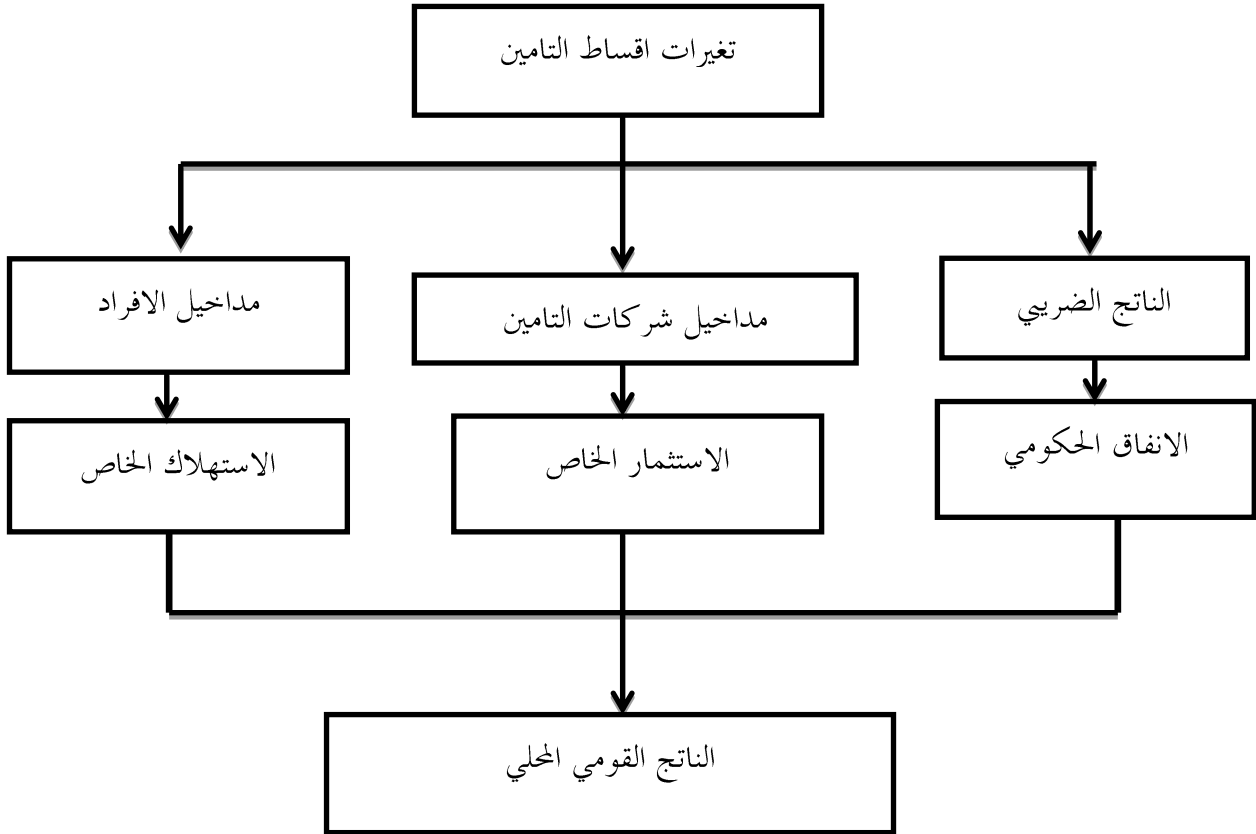
ه- التأمين وسيلة لتكوين رؤوس الأموال: عند حلول الآجل أو تحقق الخطر المؤمن ضده يلتزم المؤمن بان يدع للمؤمن له مبلغ التأمين ، و يؤدي هذا المبلغ من مجموع الأقساط التي قام المؤمن له بدفعها ،ومن الناحية يعتبر التأمين نوعا من الادخار ، ولكنه ادخار إجباري حيث يلتزم فيه المؤمن له بان يقطع جزءا صغيرا و بصفة دورية من دخله يؤديه للمؤمن مقابل الحصول على مبلغ التأمين عند استحقاقه وعلى المستوى الاقتصادي القومي تلعب رؤوس الأموال التي تتكون لدى شركات التأمين دورا هاما في تنميته و ازدهاره فشركات التأمين تزويد الاقتصاد القومي برؤوس الأموال التي تتكون لديها و ذلك باستثمارها في المشروعات التي تعود بالنفع على

1- أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، مرجع سابق، ص 91-93.

أفراد المجتمع كما يمكن إعطاء هذه الأموال للدولة أو للأشخاص العامة في شكل قروض تساعد على تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية<sup>58</sup>.

و عليه فالتأمين حماية وادخار واستثمار.<sup>59</sup>

الشكل (02): دور التأمين في التنمية الاقتصادية



source :Etude d'union Africaine ( septembre 2008 )« les sources alternatives de financement de l'union africaine : impact des propositions sur les économies des états membres » département des affaires économiques, p36

و- التأمين وسيلة للائتمان<sup>60</sup>: على مستوى الفردي يؤدي التأمين إلى تدعيم الضمان الذي يقدمه له إلى دائته، وبالتالي يسهل له الحصول على الائتمان فإذا رهن المؤمن له عقارا أو منقولاً مملوكاً له ضماناً لتنفيذه ما عليه

2- محمد حسن قاسم، (1999)، محاضرات في عقد التأمين. الدار الجامعية للطباعة والنشر، ص 38.

1- نبيل مختار، مرجع سابق، ص 24

1- محمد حسن قاسم، مرجع سابق، ص 40

من ديون تجاه دائته ،فلا شك أن مصلحة هذا الأخير بقاء المال المرهون حتى يمكنه التنفيذ الجبري عليه في حالة عدم

الغاء الاختيار من قبل المدين. ولكن هذا قد يفقد أو يسرق أو يهلك بفعل الحريق مثلا فيضيع ضمان الدائن . على مستوى الدولة تجدد الدولة في رؤوس أموال المتجمعة لدى شركات التأمين من الأقساط المدفوعة و احتياطاتها مصدرا هاما للاقتراض عن طريق السندات التي تصدرها الدولة أو الأشخاص العامة والتي تقوم بشرائها شركات التأمين.

### ج- فوائد التأمين الاجتماعية:

للتأمين فوائد اجتماعية عديدة نذكر منها ما يلي:

1)الضمان الاجتماعي:لا شك في انه إذا تحقق الخطر فان المصانع سوف تغلق و سوف يعاني العمال من البطالة و يعاني أصحاب الأعمال من توقف الإنتاج و إذا ما حدث وفاة أو عجز لرب الأسرة فان هذه الأسرة سوف تعاني من فقد دخل رب الأسرة . فان التأمين يساهم في حل هذه المشاكل ولا شك أن كل أنواع التأمين ضمان و حماية للجمهور الا أن نطاق الضمان و الحماية أوسع و اكبر في التأمينات الاجتماعية و التأمينات الإجبارية من نطاق الضمان و الحماية في التأمينات الخاصة أو التجارية<sup>61</sup>.

2) يحقق الاستقرار الاجتماعي للفرد و للأسرة و تنمية شعور بالمسؤولية<sup>62</sup> "

3) يقلص التأمين من الفقر: التأمين يمثل آلية فعالة للتقليص من قابلية تعرض الفقراء إلى مؤثرات المرض، السرقة،العجز ، وأخطار أخرى وكذلك الحفاظ على الاستعمال الايجابي للمدخرات المالية و القروض.<sup>63</sup> "

وعليه فالتأمين "يعالج الكثير من الآفات الاجتماعية كالمريض و البطالة والعجز"<sup>64</sup> "

2- نبيل مختار ، مرجع سابق ص 24

3- إبراهيم على إبراهيم عبد ربه. ( 2003 ) ، التأمين و رياضياته مع التطبيق على التأمينات الحياة و إعادة التأمين . إسكندرية:دار الجامعة .ص 83

4- صابر باتل ، مرجع سابق ص 5

5- أسامة عزمي و زميله ، مرجع سابق ص 92

2) الآثار السلبية لخدمة التأمين<sup>65</sup>

على الرغم من الجوانب الايجابية في عملية التأمين و دوره العظيم في التنمية الاقتصادية و الاجتماعية للبلاد إلا انه قد يؤخذ عليه ما يلي:

- 1 قد يقوم المؤمن عليهم بدفع عدد معين من الأقساط دون تحقق الخطر المؤمن فيه و بالتالي فكأن الأقساط دفعت دون مقابل .
- 2 قد تعاني بعض الشركات في تحديد قسط مرتفع لا يتناسب و درجة الخطر المفروض تغطيته مما يمثل عبء كبير على ميزانية رب الأسرة أو المنشأة هذا قد يؤدي بالنسبة للمنشأة إلى زيادة التكاليف الإنتاجية و بالتالي رفع أسعار المنتجة و التي يحتمل فرق سعرها المستهلك النهائي.
- 3 في إعادة التأمين إذا ما أعطيت شركات التأمين الحرية في نقل المخصصات اللازم احتجازها إلى خارج الدولة (خصوصا إذا كانت نامية) يفوت هذا التأمين على الدولة فرصة استثمار هذه المخصصات داخليا و المساعدة في عملية النهوض الاقتصادي للبلاد.
- 4 يعتمد العديد من المؤمن لهم على ما يحصل عليه من تعويضات نتيجة وقوع الخطر المؤمن ضده و تحقق الخسارة المالية وهو في ذلك يحمل جانب الاحتياط و الطرق المساعدة في تقليل وقوع الخطر المؤمن ضده فصاحب السيارة المؤمن عليها تأميننا شاملا لا يعطي أهمية كبيرة في الاعتناء بسيارة نظرا لاطمئنانه للحصول على ما يقع لها من خسائر كذلك صاحب المحل التجاري لا يعبا بأدوات مكافحة الحرائق طالما خطر الحريق مغطى عنده.
- 5 لا يلقي التأمين قبولا واسعا من الناحية الدينية و الاتجاه نحو التأمين التبادلي حيث أن عقد التأمين من وجهة نظر الشريعة الإسلامية يقوم على استغلال شركة التأمين للمؤمن له و لا تشركه في المكاسب الكبيرة التي تحققها.

1- زيد منير عبوي، مرجع سابق، ص 56

المبحث الثالث : وظائف شركات التأمين؛ و العوامل المؤثرة على نشاطها.

تعتبر الخدمة التأمينية أحد أهم الخدمات المالية إلى جانب الخدمات البنكية , بالرغم من بعض الخصوصية في خدمة التأمين ، حيث تختص كخدمة مالية بمصطلح الإنتاج الذي لا نجد مثله في الخدمات المصرفية.

سنحاول في هذا الجزء تقديم كل من مفهوم شركات التأمين ووظائفها و العوامل المؤثرة على نشاطها .

المطلب الأول: شركات التأمين و وظائفها.

### 1) التعريف بشركات التأمين:

هي مؤسسات تقوم بتقديم الخدمة التأمينية لمن يطلبها، كما أنها مؤسسة مالية تحصل على الأموال من المؤمن لهم ، لتعيد استثمارها في مقابل عائد يشاركون فيه وذلك إما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة<sup>66</sup>.

### 2) وظائف شركات التأمين:

شركات التأمين كباقي المؤسسات الاقتصادية لها وظائف متكاملة لتحقيق أهداف عامة للشركة لكن تختلف بشكل واضح عن الوظائف المتعارف عنها في مجال الإدارة وهي كالآتي<sup>67</sup>:

أ- وظيفة التسعير: تهتم هذه الوظيفة بمعرفة القسط الواجب استيفاءه من المؤمن له نظير خطر معين ينوي التأمين ضده و بالتالي فان وظيفة التسعير تضع سعر معين لكل نوع من أنواع التأمينات المختلفة يتناسب مع درجة احتمال تحقق الخطر كما ويتناسب مع مبلغ التأمين كما ويتناسب مع الظروف المحيطة بالشئ أو الخطر المؤمن ضده كما انه يتناسب وبصورة عكسية مع معدل الفائدة الفيني.

ب- وظيفة الإنتاج: **production**: يقصد بالإنتاج في مجال التأمين المبيعات و النشاطات التسويقية التي تقوم بها شركات التأمين و عملية البيع التي تقوم بها اي الخدمة التأمينية و كثيرا ما يطلق على الوكلاء و

1- منير إبراهيم هندي (2006)، إدارة المنشآت المالية و أسواق المال -بنوك تجارية -صناديق استثمار -أسواق الأوراق المالية -بنوك إسلامية -شركات التأمين -أسواق المشتقات الاسكندرية : منشأة المعارف جلال حزي و شركائه ، ص 365.

2- أسامة عزمي سلام، مرجع سابق، ص 157 -ص 164

المدويين اسم المنتجين وفي شركات التأمين المتخصصة في تأمين الحياة يطلق على الدائرة المختصة بالانتاج باسم دائرة المبيعات.

ج- وظيفة الاكتتاب: **subscription** تهتم هذه الوظيفة باختيار وتبويب طالبي التأمين بموجب السياسة التي تحددها شركة التأمين بما يحقق أهدافها و غاياتها، ويهدف الاكتتاب إلي تجميع محفظة فرعية من وثائق التأمين المختلفة و بذلك تقوم الشركة من خلال هذه الوظيفة بقبول طلبات إصدار الوثائق و المتوقع أن ينتج عنها أرباح و ترفض الطلبات المتوقع أن ينتج عنها خسائر أو لا تكون مجدية،وتقوم الإدارة العليا بالشركة بوضع سياسة واضحة للاكتتاب تتماشى مع غايات الشركة و قد تكون هذه السياسة غايتها الحصول على مجموعة كبيرة من وثائق التأمين المختلفة و التي تعطي ربحا منخفضا،أو تكون سياسة الشركة الحصول على عدد قليل من وثائق التأمين و التي تعطي ربحا مرتفعا و عادة ما تقوم الشركات بإصدار دليل تبين فيه أنواع التأمينات و الأخطار التي تقبلها و المناطق الجغرافية التي تعمل بها و الأخطار الخاصة التي يجب اخذ الموافقة عليها مسبقا وغير ذلك.

د- وظيفة تسوية الطلبات : **sinister** هي تلك الوظيفة المتعلقة بدفع مبلغ التأمين أو دفع التعويضات المستحقة للمؤمن له عند تحقق الخطر المؤمن ضده و في شركات التأمين هناك جهة أو دائرة متخصصة بدراسة الطلبات المقدمة ، وتحديد مدى التعويض المستحق من خلال تسوية الخسائر و الشخص المسؤول عن تسويتها هو "مسوي الخسائر" وهناك ثلاث أسس متبعة في تسوية الطلبات هي:

1- التحقق من صحة الطلب المقدم.

2- الإنصاف والسرعة في تسديد التعويضات.

3- تقديم المساعدة للمؤمنين لهم.

ه- وظيفة إعادة التأمين: **reassurance** يقصد بها نقل جزء من الخطر إلى جهة أخرى لها قدرة أكبر على تحمل هذا الخطر ،و غالبا ما تكون هذه الجهة هي شركات إعادة التأمين و عقد إعادة التأمين هو عقد يشبه عقد التأمين إلا أن الأطراف تكون مختلفة ، فأطرافه (شركة التأمين) و(شركة إعادة التأمين).

تعرف إعادة التأمين بأنها "وسيلة تساعد شركات التأمين على أن تتفادى الخسائر المالية الضخمة التي يمكن أن تترتب على تحقق الخطر"، وتعتبر عملية إعادة التأمين أهم وسائل إدارة الأخطار التي تتعرض لها شركات التأمين وذلك عن طريق توزيع الخطر على عدة هيئات تأمين في مناطق مختلفة<sup>68</sup>.

و- **وظيفة الاستثمار:** كون أقساط التأمين يتم جمعها في بداية العملية التأمينية فإنه سيتوافر لدى شركة التأمين مبالغ ضخمة يمكن استثمارها وحسب مبدأ الملائمة أو المواءمة في الاستثمار فان شركات التأمين التي تمارس التأمين على الحياة تقوم باستثمار أموالها في أدوات استثمارية طويلة الأجل و ذلك كون الالتزامات المتوقعة تكون طويلة الأجل.

### المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على نشاط شركات التأمين

وهي نوعان عوامل مؤثرة إيجاباً و عوامل مؤثرة سلبياً

#### **1) العوامل المطورة لنشاط شركات التأمين:** (الشروط الاقتصادية الواجب توفرها لتطوير التأمين)<sup>69</sup>:

أ- المواد المؤمنة: ينمو قطاع التأمين في البلدان الغنية التي تجبر على تأمين ممتلكاتها كالتراث الأكثر أهمية والاستثمارات الأكثر نمواً، المداخل المتوسطة الأكثر ارتفاعاً؛ حيث ان المستوى المعيشي أدى إلى اختلاف المواد التأمينية من بلد إلى آخر.

ب- القدرة الشرائية للمستهلك.

ج- نقص أو زيادة كثافة الطرق البديلة لتغطية المخاطر لدى التأمين.

د- تطور البنية التحتية.

هـ- زيادة أو نقص ثبات الاستقرار النقدي.

1- عيد احمد أبو بكر . غالب عوض الرفاعي، حتمية التعاون العربي في مجال إعادة التأمين في ضوء اثر أزمة المالية العالمية في شركات التأمين العربية .مداخلة ألقىت بمؤتمر العلمي العاشر بعنوان: اقتصاديات العربية و تطورات ما بعد الأزمة الاقتصادية العالمية -الجمعية العربية للبحوث الاقتصادية من 19 الى 20 ديسمبر 2009، بيروت لبنان.

2-YEATMAN Jérôme.(2005)., « Manuel international de l'assurance», Op-cit p25

و- دورات تسعير لبعض المخاطر.

(2) العوامل المعيقة لقطاع التأمين: هناك عوامل عديدة تؤثر على قطاع التأمين منها:

ا- انخفاض حجم الأقساط.

ب- انخفاض عائد الاستثمار.

ج- زيادة الطلبات الناتجة عن الأخطار المعنوية. Moral Risk

د- تراجع أسعار أسهم شركات التأمين في البورصة بسبب تزعزع ثقة المستثمرين بالأسهم المتداولة بشكل عام.

هناك من يقسم العوامل المعيقة لقطاع التأمين إلى قسمين عوامل داخلية و عوامل خارجية عن المستهلك موضحة في الجدول الموالي:

الجدول(1): العوامل المعيقة لقطاع التأمين.

عوامل خارجية عن المستهلك	عوامل داخلية بالنسبة للمستهلك
- صورة العلامة التجارية لشركات التأمين.	- العادات وتدني الثقافة.
- سياسة تخفيض الرسوم.	- انخفاض القدرة الشرائية .
- إجراءات التعويض.	

LEZOUL Mohammed «Takaful : assurance islamique, Comme alternative à l'assurance traditionnelle » université Oran .

### خلاصة الفصل الاول:

تضمن هذا الفصل شرحاً لمختلف الجوانب المتعلقة بالخدمة التأمينية، و العوامل المؤثرة على نشاطها ، 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) مستقبلاً، 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،... الخ

الفصل الثاني:

من الجودة الشاملة

إلى

جودة الخدمة التأمينية

تمهيد:

إن نظام التجارة الدولية الحرة أدت إلى فتح الأسواق أمام جميع المنتجين ليروجوا سلعهم وخدماتهم كما أن ظاهرة الكساد التجاري في العديد من دول العالم أدت إلى زيادة العرض على حساب الطلب حيث أصبح المستهلك أو الزبون هو سيد السوق، ولهذا تسعى هذه الشركات إلى إرضائه و ذلك عن طريق زيادة جودة منتجاتها.

تعتبر الجودة من المفاهيم الحديثة التي تمثل تطورا للطرق التقليدية في ممارسة الأعمال والتي تضمن للمنظمة البقاء ضمن إطار المنافسة المحلية و الدولية، إن جودة المنتج تمثل عاملا رئيسيا بالنسبة للمشتريين في مشترياتهم، حيث أن المشتري يجب أن يضمن بأن المنتج قادر على تأمين كافة متطلباته، فقد اهتم الكثير من الباحثين و الإداريين بدراسة موضوع جودة الخدمة و إبراز أهميتها و البحث عن طرق و أساليب تقييمها في العديد من الأنشطة الخدمية و من بينها التأمين.

سنعالج هذا المدخل من خلال هذا الفصل ، بالتركيز على ثلاثة جوانب أساسية و التي جاءت وفق المباحث التالي:

المبحث الاول: أساسيات حول الجودة الشاملة.

المبحث الثاني: مفهوم، أهمية، و ابعاد جودة الخدمة التأمينية.

المبحث الثالث: مؤشرات، نماذج تقييم جودة الخدمة، و كيفية تطويرها في شركات التأمين.

### المبحث الأول: أساسيات حول الجودة الشاملة.

إن مفهوم الجودة من المفاهيم التي يعترها بعض الغموض ويختلف مفهومها من سياق إلى آخر ، إذ لا يوجد إجماع بين المختصين في الجودة حول تعريف واضح ومحدد على اعتبار أن الجودة مرتبطة بمتطلبات وتوقعات المستفيدين منها، وهي متغيرة وعلى الرغم من اختلاف الباحثين والمختصين حول هذا المفهوم ، إلا أن الجميع يتفق على أن الهدف الذي تصبو إليه الجودة هو إرضاء المستفيد وإسعاده،

إن الفهم الحقيقي لمفهوم الجودة يعتبر أحد الركائز الأساسية في تطبيق ونجاح الجودة في المنظمة.

#### المطلب الأول: ماهية الجودة الشاملة

الدين الإسلامي الحنيف أعطى اهتماما واسعا في التوكيد على العمل الجاد و هو ما نصت عليه الآية القرآنية : قال الله تعالى : "و قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله و المؤمنون " ، (التوبة آية : 105)، أما السيرة النبوية الشريفة فهي حافلة بالأحاديث التي تعظم العمل و إجادته ، فيقول رسول الله صلى الله عليه و سلم "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه" فضلا عن أن التربية الإسلامية الصحيحة تغرس في نفس المؤمن مبدأ الرقابة الذاتية بحيث يباشر المؤمن عمله بإخلاص و أمانة دون خوف من أحد أو طمع في منصب ، و إنما فقط على أساس تقوى الله و خشيته و في ذلك يقول سبحانه و تعالى: " كل نفس بما كسبت رهينة" ( المذثر : الآية : 38).

#### 1) تعريف الجودة:

يرجع مفهوم الجودة إلى الكلمة اللاتينية *Qualitas* التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته، وكانت تعني قديما الدقة و الإتقان <sup>70</sup>، ويستخدم مصطلح الجودة للدلالة على أن منتجاً جيداً أو خدمة جيدة، لكن من الخطأ أن نعتقد أن المنتجات أو الخدمات ذات الجودة العالية هي فقط المنتجات أو الخدمات الأكثر كلفة، وإنما هي تلك المنتجات أو الخدمات التي تتناسب و حاجات و توقعات العملاء من حيث الأداء المرتفع و التكلفة المنخفضة و توفر المنتج أو الخدمة بالكمية المطلوبة و الوقت المناسب .

1- مأمون الدرادكة ، طارق شبلي ، "الجودة في المنظمات الحديثة" ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2002 ، ص 15

يقصد بمصطلح الجودة "مجموعة الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي قدرتها على تحقيق الرغبات"<sup>71</sup>، بالإضافة إلى ما سبق يمكن تعريف الجودة حسب جونسون على أنها "القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له"<sup>72</sup>، كما تعرف على أنها " : جوهر استخدام العقل في تفصيل عوامل الإنتاج وتعظيم الاستفادة منها كما أنها العنصر الذي يأتي بعد استخدام العقل وما يأتي قبل وخلال وبعد العملية الإنتاجية، وعليه فالجودة هي القدرة على الوفاء بالمتطلبات وإشباع الرغبات من خلال تصنيع سلعة أو تقديم خدمة تفي باحتياجات ومتطلبات المستهلك"<sup>73</sup> وعرفتها الجمعية الفرنسية للتقنيين AFNOR\* ضمن المواصفات القياسية الدولية الإيزو 9000 طبعة 2000 على أنها " : قدرة مجموعة من الخصائص والمميزات الجوهرية على إرضاء المتطلبات المعلنة أو الضمنية لمجموعة من العملاء"<sup>74</sup> و قد عبر بعض مفكري الجودة و الهيئات المهتمة بالجودة عن هذه الاختلافات في التعريف بما يلي:<sup>75</sup>

يقول Juran إن الجودة هي الملاءمة للاستخدام، وعرفها Deming بأنها تتوجه لإشباع حاجات المستهلك في الحاضر و المستقبل "<sup>76</sup> ويرى Crosby " أن الجودة هي المطابقة للاحتياجات "<sup>77</sup> ، يعرفها Ishikawa "بأنها تطوير تصميم المنتج بطريقة اقتصادية و أكثر فائدة و ترضي الزبون دائما" ، يعرف Feigenbaum "الجودة بأنها الخواص المميزة الشاملة المركبة للمنتج عند التسويق و التصميم و التصنيع و الصيانة ، و التي سيفي بها عند وضعه قيد الاستعمال حسب توقعات المستهلك".

1- علي السلمي، "ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات للأزو 9000"، دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ط 1995 ص18  
2- فريد عبد الفتاح زين الدين ، "المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية"، دار الكتب للنشر ، مصر ، 1996 ، ص 10  
3- محمد عبد الفتاح الصيرفي ، "الإدارة الرائدة"، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، 2003 ، ص 197  
ANFOR\* : الجمعية الفرنسية للتقنيين، مقياس وضعه مكاتب دراسات المؤسسات في فرنسا.

4- Daniel Duret , Maurice pillet , "qualité en production : de Iso 9000 à Six sigma" , 2eme édition, édition d'organisation, Paris 2002 , P21 .

5- Philippe Détrie , "conduire une démarche qualité" , édition Eyrolles , Paris ,Quatrième édition , (1996) , P 20 .

6- John R.Shgernermerhorm,David S.Shappell" principe de management "ERPI edition,2000 p 36

7- Seddiki Abdellah,"Management de la qualité", OPU, 2004, Algérie, P 24.

من خلال التعاريف السابقة يمكننا أن نستنتج بأن الجودة تشتمل على مجموعة من الخصائص المتعلقة بالسلعة أو الخدمة المقدمة إلى جانب الخصائص الخاصة بالعملية الإنتاجية والتسويقية، والعمليات، والأفراد، والتي لها القدرة على تلبية حاجات وتوقعات العملاء للوصول إلى المفهوم المشترك العام في هذا المجال.

- الجدول التالي يلخص مفاهيم الجودة وفقا لبعض روادها الاوائل<sup>78</sup>.

الجدول ( 2 ) : مفاهيم الجودة وفقا لبعض روادها الاوائل

رواد الجودة	تعريف الجودة	موجهة نحو
جوران (Juran)	الملاءمة للاستخدام	المستهلك
ديمينغ (Deming)	الملاءمة للرفض	المستهلك
جارفين (Gravin)	حسب خصوصية المستخدم	المستهلك و المورد
كروسي (Crosby)	المطابقة للمواصفات	المورد
اشيكاوا (Ishikawa)	حسب خصوصية المستخدم	المورد
فيجنبوم (Figenbaum)	رضا المستهلك عند اقل تكلفة	المورد
تاجوكي (Tagouchi)	حسب خصوصية المستخدم	المورد

## 2) التطور التاريخي لمفاهيم الجودة:

في بداية القرن العشرين ظهر مفهوم الجودة وتحسينها لأول مرة في اليابان ، ثم انتشر بعد ذلك في شمال أمريكا ودول أوروبا الغربية إلى أن أصبح موضوع العصر<sup>79</sup> ، حيث تجسد في نهج إداري قام بتطوير مفهوم الإدارة القديم ليتماشى مع التوجهات المعاصرة التي تؤكد على تحقيق الجودة العالية لكسب رضا العملاء ، ومما ساعد على انتشار هذا المفهوم خسارة المؤسسات الأمريكية والأوروبية لجزء من حصصها في الأسواق العالمية والمحلية لصالح المؤسسات اليابانية التي اتخذت الجودة كجسر تعبر من خلاله إلى الأسواق العالمية وإلى تحقيق رضا العملاء، في حين أن المؤسسات العالمية الأخرى وخاصة الأمريكية ، كانت تولي اهتمامها الأول لمسألة العلاقة

1- قاسم نايف علوان ، "ادارة الجودة الشاملة" ،مرجع سابق ص 23

2 - محمد عبد الوهاب العزاوي ، "ادارة الجودة الشاملة" ،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع 2009 ، عمان ،ص 17 و 23..

بين الإنتاجية والتكلفة على اعتبار أن السعر هو هاجس العميل الأول ، ويمكن تقسيم مراحل تطور مفهوم الجودة كالتالي<sup>80</sup>:

المرحلة الأولى : ضبط الجودة: وتمتد هذه المرحلة ما بين ( 1900-1920) وتميزت هذه المرحلة بأن مسؤولية تحديد الجودة تقع على مشرفين متخصصين بعمل الرقابي على الجودة ومتابعة قياسها والتحقق منها على المنتجات التي تقوم المؤسسات بإنتاجها<sup>81</sup>

المرحلة الثانية : الضبط الإحصائي للجودة: امتدت هذه المرحلة خلال ( 1920-1940) و اتسمت هذه المرحلة باستخدام وظيفة التفتيش ومقارنة النتائج بالمتطلبات المحددة لتحديد درجة التطابق بين المنتج والمواصفات المطلوبة للجودة.

المرحلة الثالثة : ظهور منظمات متخصصة في الجودة: وكانت هذه المرحلة خلال ( 1940-1960 ) وامتازت هذه المرحلة بعدة تغيرات في بيئة الصناعات وخاصة بعد فترة الكساد الاقتصادي الرأسمالي في سنة (1929-1933) ، فقد صمم Harry Roming و Harold Dodge أسلوبا إحصائيا لفحص عينات من الإنتاج بدلا كل من فحصه كله ، وهذا يعني وجود احتمالية وصول وحدات من الإنتاج إلى السوق وفيها أخطاء ، الأمر الذي يؤثر سلبا في سمعة المؤسسة في السوق و رضا عملائها<sup>82</sup>.

المرحلة الرابعة : تحسين الجودة: امتدت هذه المرحلة من ( 1960-1980) والتي تميزت بتطور مفهوم حلقات الجودة في اليابان إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة ، وكذلك ظهور التلف الصفري في اليابان إلى جانب مفاهيم أخرى كتوكيد الجودة والذي يعتبر نظام متكامل يتضمن عدد من السياسات والإجراءات اللازمة لتحقيق الجودة في المؤسسات الصناعية.

المرحلة الخامسة : إدارة الجودة: امتدت هذه المرحلة ما بين ( 1980-2000) وتميزت هذه المرحلة بعدد من مفاهيم الجودة التي تمخضت عن المرحلة السابقة كمفاهيم العولمة ، الإيزو ، وظهور برامج الحاسوب في تصميم المنتج وإنتاجه وظهور فكرة الإنتاج المتكامل وأنظمة الإنتاج المرن وغيرها.

1- قاسم نايف علوان، "إدارة الجودة الشاملة" ، مرجع سابق ، ص 24 و 25 .

2- فريد عبد الفتاح زين الدين ، " تخطيط و مراقبة الإنتاج : مدخل إدارة الجودة الشاملة" ، دار الكتب ، بدون بلد نشر، 1997 ص 480.

3- عمر وصفي عقيلي ، "المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة" : وجهة نظر ، دار الواصل للنشر ، عمان ، الاردن ط 1 ، 2001 ، ص 24

**المرحلة السادسة : مرحلة القرن 21 :** هي المرحلة المستقبلية التي تشير إليها الأبحاث العلمية في هذا الميدان بأنها ستكون مرحلة الاهتمام بالعميل من خلال تقديم وإنتاج ما يرغب فيه ، من حيث سهولة وسرعة الحصول عليه عند الطلب<sup>83</sup> .

إذ يتوقع أن يشهد العقد القادم تطورات كبيرة في أساليب ضبط الجودة ، ولكي تحقق المنظمة مستوى الجودة المطلوب عليها أن تبدأ بالزبون وليس بالسلعة الملموسة أو العملية التصنيعية، سيعتمد التركيز على الزبون في جميع عمليات ضبط الجودة بدءاً من التخطيط للأنشطة والفعاليات اللازمة لضبط الجودة وإدارتها وصولاً إلى المخرجات النهائية، أي بعبارة أخرى سوف يكون الاتجاه بالتحول نحو تحقيق القيمة الشاملة للزبون ، والذي يتطلب مكافأة العاملين مادياً ومعنوياً لتحقيق تلك القيمة وتحقيق رضا الزبون .

### **3) تعريف الجودة الشاملة:**

هناك من يعرف الجودة الشاملة بأنها: "التكيف المستمر مع حاجات الزبائن والمستعملين، وتطوراتها بواسطة التحكم في جميع نشاطات ووظائف المؤسسة" وتعرف بأنها: "تميز السلعة أو الخدمة في تلبية كافة مطالب الزبون وتوقعاته مثل: حسن المعاملة، السعر، الوفرة، الخدمات الإضافية، تقديم السلعة في الوقت المطلوب"<sup>84</sup> . كما تعرف بأنها: "تضمين مبادئ الجودة في كافة جوانب العمل بدءاً من تحديد احتياجات الزبون، وانتهاءً بالتقييم الدقيق للأداء، للتعرف على درجة رضا الزبون أو تعني تضامن فرق عمل المؤسسة كل على حدا لتحقيق جودة كل العمليات". أما Royal Mail فيعرفها بأنها: "الطريقة أو الوسيلة الشاملة للعمل التي تشجع العاملين للعمل ضمن فريق واحد مما يعمل على خلق قيمة مضافة لإشباع حاجات المستهلكين"<sup>85</sup> .

كما تعرف الجودة الشاملة بأنها: "جودة كل شيء، أي جودة عناصر التنظيم والإنتاج وكل مرافق المؤسسة من أجل تحقيق رضا وإشباع المستهلك"، وتعرف أيضاً بأنها: "الجودة التي يتحمل مسؤوليتها كل فرد في المؤسسة"<sup>86</sup> هناك أيضاً من يميز الجودة الشاملة ببعدين هما: <sup>87</sup> البعد الاقتصادي: والذي يتعلق بجانب تخفيض أو تثبيت

1- قاسم نايف علوان، "إدارة الجودة الشاملة"، مرجع سابق، ص 25.

2- عمر وصفي عقيلي، "المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة" مرجع سابق، ص 3

3 - خضير كاظم حمود: "إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع"، عمان، ط 1، 2000، ص 75 .

4- علي السلمي: "إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل للإيزو 9000"، مرجع سابق، ص 11 .

5- علي رحال، إلهام بجاوي، "الجودة والسوق"، مجلة آفاق، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، العدد 2001، 5، ص 44- 45 .

الموقع: <http://rcweb.luedld.net/rc5/RC5.pdf> تم زيارته يوم: 03-02-2015/15:38

تكاليف الحصول على الجودة، والبعد الاجتماعي: والذي يتعلق بجانب تعبئة وتحفيز الأفراد بالمؤسسة، بجانب إرضاء الزبون، فهذين البعدين يساهمان في أمثلية طاقة المؤسسة للتحكم في الجودة، والتكيف بسرعة مع محيط متحرك ومتغير.

إذن فمحمل هذه التعريفات تبين كيف أن الجودة الشاملة لا تقتصر على جودة مواصفات السلعة أو الخدمة فقط، وإنما تتوسع أكثر من ذلك لتشمل جودة كل العمليات وأنشطة ومراحل العمل بتكامل جهود كل أفراد المؤسسة الذين يعملون في هذا الإطار الجديد كفريق واحد من أجل تحقيق إشباع الحاجات ومتطلبات المستهلكين وكسب رضاهم .

### المطلب الثاني: أهمية الجودة الشاملة

للجودة الشاملة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات أو المستهلكين، إذ تعتبر أحد العوامل التي تحدد حجم الطلب على منتجات المؤسسة وتكون الأهمية كما يلي<sup>88</sup> :

**1) بالنسبة للمؤسسة:** تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها ، ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة مع الموردين وخبيرة العاملين ومهارتهم ، ومحاولة تقديم منتجات تلي رغبات وحاجات عملاء المؤسسة ، فإذا كانت منتجاتها ذات جودة منخفضة فيمكن تحسينها لكي تحقق الشهرة والسمعة الواسعة والتي تمكنها من التنافس مع المؤسسات المماثلة في نفس النشاط.

**2) المسؤولية القانونية للجودة:** تزايد وباستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر في قضايا مؤسسات تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها أو توزيعها لذا فإن كل مؤسسة إنتاجية أو خدمية تكون مسؤولة قانوناً عن كل ضرر يصيب العميل من جراء استخدامه لهذه المنتجات.

**3) المنافسة العالمية:** إن التغيرات السياسية والاقتصادية ستؤثر في كيفية وتوقيت تبادل المنتجات إلى درجة كبيرة في سوق دولي تنافسي ، وفي عصر المعلومات والعولمة ، تكتسب الجودة أهمية متميزة إذ تسعى كل من

1- قاسم نايف علوان، "ادارة الجودة الشاملة"، مرجع سابق ، ص97 ، 98.

المؤسسة والمجتمع إلى تحقيقها بهدف التمكّن من تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام و التوغل في الأسواق العالمية، فكلما انخفض مستوى الجودة في منتجات المؤسسة أدى ذلك إلى إلحاق الضرر بأرباحها.

**4) حماية المستهلك:** تطبق الجودة في أنشطة المؤسسة ووضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية المستهلك من الغش التجاري وتعزيز الثقة في منتجات المؤسسة. عندما يكون مستوى الجودة منخفضاً يؤدي ذلك إلى إحجام المستهلك عن شراء منتجات المؤسسة، وعدم رضا المستهلك هو فشل المنتج .

**5) التكاليف وحصة السوق:** تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرص لاكتشاف الأخطاء وتصحيحها لتجنب تحمل تكلفة إضافية إلى الاستفادة القصوى من زمن المكائن والآلات عن طريق تقليل الزمن العاطل عن الإنتاج، وبالتالي الكلفة وزيادة ربح الشركة.

### المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الجودة الشاملة

تشمل ستة عوامل أساسية وهي :

**1) الأسواق :** بديهي إذا لم يكن هناك أسواق فإنه لن تكون هناك منتجات ، ولن يكون هناك اهتمام بالجودة وأساليبها ، وهناك الكثير من المنتجات التي تطرح في الأسواق ، ولكي يمكن لمنتج ما أن يحتل مكاناً مناسباً في الأسواق فلا بد من أن يكون ذا جودة عالية ليحقق له الاستقرار اللازم<sup>89</sup> .

**2) العامل :** لقد أدى التقدم الكبير في وسائل الإنتاج المختلفة إلى نشأة الحاجة و إلى وجود نوع من التخصصية العالية لمواجهة هذا التقدم ولتحقيق الإنجاز والجودة في الأداء .

**3) رأس المال :** قد أدت زيادة التنافس في الأسواق إلى تقسيم فرص الربح بين المنتجين ، وفي نفس الوقت فإن الحصول على المعدات الحديثة للارتفاع بمستوى الجودة يتطلب الكثير من استثمار رؤوس الأموال لتغطية تكاليف الإنتاج الأساسية .

**4) الإدارة:** لا يخفى علينا بالطبع الحاجة إلى وجود نظام إداري واع لخلق ومتابعة نظام فعال لضبط الجودة وخاصة أن مسؤوليات الجودة قد توزعت على المجموعات المختلفة وأصبحت للإدارة مسؤولية تامة عن متابعة هذه المجموعات ومراقبة الجودة .

1- قاسم نايف علوان ، " إدارة الجودة الشاملة في الخدمات "، الشروق ،عمان، 2006 ص 43.

**5) المواد الأولية:** نتيجة لزيادة تكلفة الإنتاج والمتطلبات الخاصة للوصول إلى جودة عالية، فإنه قد أمكن الوصول إلى كثير من المواد الصناعية التي تفي بالاحتياجات المطلوبة، كما أنه أصبح من الممكن من الآن اختيار جودة المواد الأولية باستخدام الكثير من المواد الحديثة ولم تصبح العملية مجرد فحص بالعين المجردة كما كان متبعاً في الماضي.

**6) الآلات والوسائل الفنية الحديثة:** لقد أدت الزيادة في الطلب على المنتجات إلى إختراع الكثير من الماكينات الخاصة التي تفي بالاحتياجات المطلوبة، وقد ساعدت هذه الماكينات (الآلات) على الوصول إلى دقة عالية وبالتالي إلى جودة مرتفعة إلى حد كبير.<sup>90</sup>

### المبحث الثاني: مفهوم، أهمية، و ابعاد جودة الخدمة التامينية

إن نظام التجارة الدولية الحرة أدت إلى فتح الأسواق أمام جميع المنتجين ليروجوا سلعهم وخدماتهم كما أن ظاهرة الكساد التجاري في العديد من دول العالم أدت إلى زيادة العرض على حساب الطلب حيث أصبح المستهلك أو الزبون هو سيد السوق، ولهذا تسعى هذه الشركات إلى إرضائه و ذلك عن طريق زيادة جودة منتجاتها.

تعتبر الجودة من المفاهيم الحديثة التي تمثل تطورا للطرق التقليدية في ممارسة الأعمال والتي تضمن للمنظمة البقاء ضمن إطار المنافسة المحلية و الدولية، إن جودة المنتج تمثل عاملا رئيسيا بالنسبة للمشتريين في مشترياتهم، حيث أن المشتري يجب أن يضمن بأن المنتج قادر على تأمين كافة متطلباته، لقد اهتم الكثير من الباحثين و الإداريين بدراسة موضوع جودة الخدمة و إبراز أهميتها و البحث عن طرق و أساليب تقييمها في العديد من الأنشطة الخدمية و من بينها التأمين.

1- قاسم نايف علوان، "ادارة الجودة الشاملة في الخدمات"، مرجع سابق، ص 44.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة التأمينية

كثيرة هي الأسباب التي ساهمت بشكل كبير في زيادة الوعي والاهتمام بالجودة من قبل كل من الشركات التأمينية والعملاء، والتي كان لها أثر بارز في زيادة الاهتمام بجودة الخدمة، واعتبارها سلاحا تنافسيا للشركة ومطلبا استراتيجيا لإمكانية المنافسة في الأسواق التأمينية العالمية<sup>91</sup>.

عرف أحد الباحثين جودة الخدمة التأمينية على أنها « قدرة شركة التأمين على تقديم الحماية التأمينية بما يحقق رغبات العملاء ( المؤمن لهم ) و يتطابق مع توقعاتهم ويفي باحتياجاتهم التأمينية بشكل مستمر وتمثل مقياسا أو معيارا للدرجة التي يصل إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ليقابل توقعاته ».

وعليه نلخص ان جودة الخدمة التأمينية عبارة عن: مجموعة الخصائص المميزة لخدمة التامين القادرة على مقابلة احتياجات العملاء و توقعاتهم، تعمل على إرضائهم و يمثل تقييما شاملا لأداء الشركة و درجة تميزها مقارنة بالشركات المنافسة.

وتكمن الفكرة الجوهرية لتحقيق مفهوم جودة الخدمة التأمينية في الوصول إلى تنفيذ الوعد

بتعويض من لحق به الضرر أو عند وقوع الأخطار المؤمن ضدها في الوقت المناسب وبالطريقة المثلى، والعمل على المقابلة المستمرة لطلبات المستأمنين بوثائق تأمين تنال رعاهم وتحقق لهم الأمان والاستقرار. ويتم ذلك من خلال قياس الأداء التأميني لشركات التأمين.

المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمة التأمينية

إن جودة الخدمة التأمينية لها أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التأمينية و التي من شأنها تحقيق النجاح و الاستقرار، ففي مجال الخدمات يعمل كل من الموظفين و العملاء على خلق الخدمة ذات الجودة العالية و لذلك على المؤسسات الإهتمام بها و تكمن أهمية جودة الخدمة التأمينية فيما يلي:<sup>92</sup>

- الحفاظ على العملاء الحاليين و توسيع نطاق التعامل؛ فارتفاع مستوى الخدمة التأمينية المقدمة للعميل و توقعها مع احتياجاته، تجعله راض عن الشركة، وبذلك يستمر في التعامل معها، بل قد يزيد نطاق

1-Collignon.E, "Qualité", Encyclopédie de gestion, Vol 02, éd. Economica, 2e éd, Paris, 1997, P. 2782.

2- جمال الدين مرسي و مصطفى أبو بكر، دليل فن خدمة العملاء و مهارات البيع، الدار الجامعية، مصر، 2004، ص-ص:33-34.

- هذا التعامل بشراء تغطيات تأمينية أخرى متنوعة بمعنى كسب ولاء العميل ووفائه للشركة و مختلف الخدمات التي تعرضها.
- جذب واستقطاب عملاء جدد؛ حيث أكدت العديد من الدراسات أن من الممكن لكل عميل جذب خمس عملاء آخرين للتعامل مع الشركة، دون جهود تبذلها الشركة، حيث يؤكد مدير إحدى الشركات بقوله «إن كلمة إطراء واحدة من عميل راض أفضل بكثير من آلاف الكلمات التي سوف تستخدمها في إعلاناتك».
  - توسيع نطاق التعامل مع العملاء الحاليين الذين يمكنهم جذب عملاء جدد و بذلك تزيد المبيعات، هذا بالإضافة إلى تخفيض التكاليف التي تنجم عن تصحيح الأخطاء التي يمكن أن تحدث في العمل، إضافة إلى توفير مبالغ من أجل استقطاب عملاء جدد، و بالتالي تخفيض تكاليف الترويج. إذن فالعميل الحالي هو أكثر ربحية وأقل تكلفة لأنه مصدر لعملاء جدد لكن بشرط المحافظة عليه.

### المطلب الثالث: ابعاد جودة الخدمة التأمينية

تتمثل أبعاد جودة الخدمة التأمينية فيما يلي:<sup>93</sup>

عادة ما تتضمن الخدمة عناصر ملموسة و عناصر غير ملموسة، فقد جرت محاولات حادة و ذلك من أجل التمييز بين العناصر الموضوعية لقياس الجودة، و تلك المعايير التي تعتمد على الإدراكات الإيجابية للمستفيدين من الخدمة التأمينية.

يقول " Gronnoos " : تقوم الجودة على بعدين: أولهما: الجودة الفنية و ثانيهما الجودة الوظيفية و كلا البعدين مهم للمستفيد، فالجودة الفنية تقوم على الكم أي يمكن التعبير عنها بشكل كمي، أما سلوك القائمين على تقديم الخدمة و مظهرهم و طريقة تعاملهم مع المستفيد ( وهي أمور يصعب قياسها بدقة بالقياس إلى العناصر المكونة للجودة الفنية )، فهي تمثل مكونات الجودة الوظيفية للخدمة بينما يرى آخرون أن الجودة في مجال الخدمة تمثل ثلاثة أبعاد رئيسية:

1- هواري معراج، تأثر السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية، رسالة دكتوراه، قسم علوم التسيير جامعة الجزائر، 2005، ص: 37.

التصنيف الأول:

- الجودة المادية: والتي تتعلق بالبيئة المحيطة لتقديم الخدمة التأمينية.
- جودة المؤسسة: التي تتعلق بصورة المؤسسة (شركة التامين) و الإنطباع العام عنها.
- الجودة التفاعلية: التي تمثل ناتج عمليات التفاعل بين العامل في مؤسسة الخدمة التأمينية و بين المستفيدين من الخدمة التأمينية (المؤمنين لهم).

التصنيف الثاني:

- جودة العمليات: و التي يتم الحكم عليها أثناء تأدية الخدمة التأمينية (الاجراءات اثناء حدوث الخطر).
- جودة المخرجات: و التي يتم الحكم عليها بعد الأداء الفعلي للخدمة (التعويض في حالة تحقق الخطر).

التصنيف الثالث:

- الجودة الفنية: و التي يمكن التعبير عنها بالسؤال: ما الذي يتم تقديمه؟
- الجودة الوظيفية: و التي يمكن التعبير عنها بالسؤال كيف تتم عملية تقديم الخدمة التأمينية ؟
- أما الجانب الثالث والأخير وهو الصورة الذهنية للمؤسسة و الذي يعكس آراء العملاء في شركة التامين .

المبحث الثالث: مؤشرات و نماذج تقييم جودة الخدمة التأمينية و كيفية تطويرها في شركات التامين.

يعتبر مجال جودة الخدمة من أهم المجالات التي إهتم بها الباحثون، وذلك من خلال التعرف على الأسلوب الذي يتم تقييم الأداء الفعلي به، أي تحديد المؤشرات المعتمدة في الحكم على الخدمة الكلية المدركة، إضافة إلى أهميتها النسبية ومدى إرتباطها و تأثيرها على الجودة في الشركة من وجهة نظر المستفيد.

**المطلب الأول:** مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية .

إن المؤشرات التي يعتمد عليها العميل في تحديد إدراكاته و توقعاته و بالتالي تحديد حكمه على جودة الخدمة التأمينية هي:

❖ **أولا - الاعتمادية:**

« تشير الإعتدادية إلى قدرة شركة التأمين على أداء أو إنجاز الخدمة التأمينية الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه « فالعميل تجده يطلب من شركة التأمين بأن تقدم له خدمة دقيقة في الوقت المناسب و إنجاز هذه الخدمة على أكمل وجه مثلما وعدته، و أنه يعتمد عليها في هذا المجال بالذات، إضافة إلى ذلك فقد يتساءل العميل "هل يحصل على التعويض في حالة وقوع الخطر و أنه يعتمد على شركة التأمين في سحب التعويض في الوقت المحدد".<sup>94</sup>

❖ **ثانيا - مدى توفر الخدمة من حيث المكان و الزمان:**

يطرح العميل عدة تساؤلات:

\*هل أن الخدمة متوفرة في المكان و الزمان اللذين يريد هما المستفيد؟

\*هل يحصل العميل على الخدمة دون انتظار؟

\*هل الوصول إلى الشركة أمر سهل و يسير؟<sup>95</sup>

❖ **ثالثا- الأمان:**

وهو شعور العميل أو المستفيد بالأمان و الثقة عندما تقدم له الخدمة، أي عدم خشيته من نتائج الخدمة المقدمة له من طرف المؤسسة أو شركة التأمين، مثال: ماهي درجة الأمان المترتبة عن تأمين العميل لسيارته في شركة تأمين؟<sup>96</sup>

1- أحمد محمود أحمد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البركة للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة 1، 2001، ص: 107 .

2- حميد الطائي، بشير العلق، إدارة عمليات الخدمة، اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص: 142-143.

3- هاني حامد الصمور، مرجع سابق، ص: 444 .

❖ رابعا - المصدقية:

ماهي مصداقية مورد الخدمة؟

\*هل هو أهل للثقة؟

\*هل يلتزم بوعوده؟

❖ خامسا- درجة فهم مورد الخدمة للمستفيد:

كم من الوقت و الجهد الذي يحتاجه مورد الخدمة من أجل فهم المستفيد؟ هل يفهم المتطلبات الخاصة بالمستفيد؟ هل يعرف مشاعره و يقدرها؟<sup>97</sup>

❖ سادسا- الاستجابة:

هل أن الشركة أو المؤسسة على أتم الاستعداد لتقديم المساعدة للعميل أو تقدم له حلول لمشاكله؟ مثال: هل أن شركة التأمين قادرة و مستعدة للقاء عميل لديه مشكلة عاجلة يتطلب مساعدته و تدخله لحل هذه المشكلة؟<sup>98</sup>

❖ سابعا -الجدارة:

أي أن العميل يتساءل عن مستوى الجدارة التي يتمتع بها العاملون في شركة التأمين أي المهارات، القدرات و المعارف التي تمكنهم من أداء خدماتهم على أكمل وجه فنجد مثلا العميل الذي يتعامل مع شركة التأمين لأول مرة فإنه يراعي معايير مثل الخبرة، الكفاءة... و ذلك من أجل تقييم جدارة الشركة و جودة خدماتها.

❖ ثامنا- الأشياء الملموسة:

يتم تقييم جودة الخدمة من طرف العميل على أساس التسهيلات المادية (مثل المعدات، الأجهزة...) التابعة لشركة التأمين، فشرية التأمين أو أي مؤسسة يجب أن تملك أبسط مستلزمات الراحة للعملاء و العاملين (مثل الإضاءة، أجهزة التكييف، المقاعد، الطاولات...) فإذا لم تكن هذه المستلزمات يكون تقييم خدماته سيئا.

1- حميد الطائي، بشير العلق، مرجع سابق، ص: 14 .

2- حمد محمود أحمد، مرجع سابق، ص: 109.

## ❖ تاسعا - الاتصالات:

هل أن شركة التأمين يمكنها إعطاء معلومات عن طبيعة الخدمة التأمينية المقدمة إضافة إلى الدور الذي ينبغي عليه أن يلعبه من أجل الحصول على الخدمة المطلوبة مثل: هل يمكن إبلاغ العميل بالمشاكل التي يمكن أن تحصل في نظام تقديم الخدمة؟

المطلب الثاني: نماذج تقييم جودة الخدمة التأمينية.

لقد أفرزت المراجعة الأدبية لموضوع جودة الخدمة مدخلين رئيسيين لتحديد الجودة وقياسها و هما : المدخل الاتجاهي و مدخل الفجوة.

**1) المدخل الاتجاهي:**

يقوم هذا المدخل على:<sup>99</sup>

أن جودة الخدمة تمثل مفهوما اتجاها يتصل بالرضا، لكنه ليس مرادفا له إضافة على ذلك أنه مرتبط بإدراك العملاء للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، من خلال هذا المفهوم يطرح إشكال رئيسي يتمثل في مفهوم جودة الخدمة و رضا الزبون كما يرى بعض الباحثون و التفسير الشائع لهذا الاختلاف هو أن جودة الخدمة كما يقيمها و يدرکها العميل ، هي من أشكال الاتجاه الذي يعتمد على عملية تقييم تراكمية بعيدة المدى .

و قد اعتمدت الفرضية القائلة: أن الرضا يمثل حالة نفسية تسبق الحكم على جودة الخدمة و ذلك من خلال أن:

- ✓ جودة الخدمة تمثل مفهوما مشابها للاتجاه؛
- ✓ إن الرضا يعتبر عاملا و سيطا بين الإدراکات السابقة و الحالية لجودة الخدمة، و في هذا الإطار تتم عملية تقييم العملاء لجودة الخدمة المقدمة لهم فعليا.

1- هواري معراج، مرجع سابق، ص-ص: 32- 34.

يرى أوليفر أن الاتجاه الأولي نحو الخدمة يعتبر دالة للتعرف على الخدمة من طرف العملاء و التوقعات المستقبلية هي أساس تقييمهم للمستوى الحالي للخدمة المقدمة إليهم

وبذلك فإن العملاء نحو الخدمة يعتمد على خبراتهم السابقة بشأن آدائها، لهذا فإن هذا الاتجاه يتكيف طبقا لمستوى الرضا الذي يكون قد حققه العميل عن الخدمة خلال تعامله مع المؤسسة الخدمية "شركة التامين".

مما سبق فإن رضا العميل عن مستوى الأداء الفعلي للخدمة يلعب دورا رئيسيا في تشكيل ادراكاته ا حول جودة الخدمة، وعند تكرار عملية الشراء "عملية التامين" يصبح الرضا أحد المتدخلات الرئيسية في تقييم جودة الخدمة و قد أكدت بعض نتائج الدراسات أن كفاءة استخدام الأداء الفعلي للخدمة و المدرك من قبلالعميل يعتبر مقياسا لجودة الخدمة.

و يمكن استخلاص من المدخل الإتجاهي الحقائق التالية:

- ✓ الجودة المدركة يمكن نمذجتها كاتجاه؛
- ✓ الاتجاه يعتبر أساسا صالحا لقياس جودة الخدمة؛
- ✓ الأداء الحالي للخدمة يحدد بشكل كبير تقييم الزبون لجودة الخدمة المقدمة فعليا من المؤسسات الخدمية "شركات التامين".

## 2) مدخل نظرية الفجوة:

نموذجا لمعرفة الأسباب "berry" و "zeithaml" و "parasuraman" طور كل من الرئيسية لفجوة جودة الخدمة المدركة أي الفجوة التي تفصل بين توقعات و إدراكات المستفيد و التي سميت ب (نموذج الفجوات) و ذلك من أجل تفسير هذه الحالة لذلك فقد<sup>100</sup> وصلوا إلى وجود أربعة أسباب محتملة لهذه الفجوة ويمكن إدراج هذه الأسباب فيما يلي:

- يجب على موردي الخدمة التأكد من أن الإدارة على دراية بخصائص الخدمة التي تهم المستفيد والأولويات المطلوبة من طرف المستفيد نفسه؛

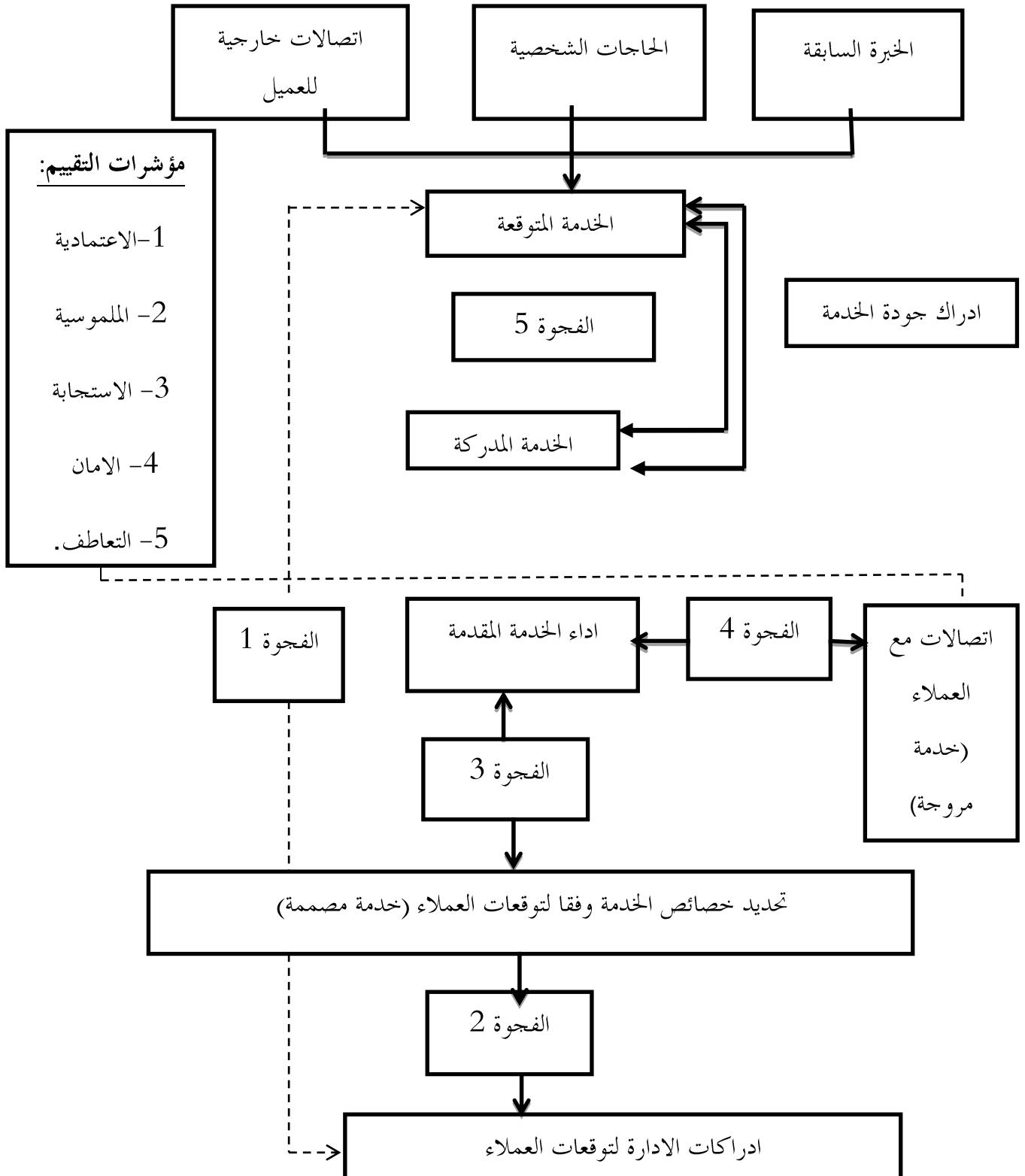
1- بشير العلق، حميد عبد النبي الطائي، مرجع سابق، ص- ص: 262-263.

- حتى ولو كانت الإدارة على دراية بخصائص الخدمة التي تهم المستفيد، إلا أنها قد تكون غير قادرة لحل المشكلة، أو تكون غير مكترثة بزج إمكانياتها وقد يكون كذلك المورد على علم بحجم الضيق الذي يعاني منه المستفيدون من أجل الحصول على الخدمة إلا أنه لا يكثرث لذلك ولا يفعل شيئاً من أجل التقليل من هذه المعاناة؛
- نفرض أن معايير الجودة وضعت على أسس صحيحة، لكن حسب توقعات المستفيد فإن هذه المعايير لا تكون على درجة عالية من الإتقان وقد يكون هذا بسبب سوء أداء القائمين في تقديم الخدمة، و تعاملهم مع المستفيدين بشكل غير صحيح إضافة إلى ذلك فديكون القائمون على تقديم الخدمة غير مدربين أو مؤهلين بشكل جيد للإتصال بالمستفيدين، أو انجاز أعمالهم بشكل كفى أو أنهم لا يعرفون واجباتهم ومهامهم؛
- إضافة إلى ما سبق هناك حالة أخرى و المتمثلة في تعهد المؤسسة بتقديم خدمة ذات مستوى و لكن في الميدان لا نستطيع تقديمها و تسمى هذه الفجوة ب(فجوة الوعود) وبذلك تعد مسؤولة عن امتعاض و عدم رضا المستفيدين.

ومن أجل فهم نموذج الفجوة أكثر نوضح ذلك من خلال الشكل التالي:

حيث يمثل الجزء العلوي من الشكل (الزبون) بينما الجزء السفلي يمثل (مقدم الخدمة)

الشكل (3): نموذج جودة الخدمة (نموذج تحليل الفجوات)



المصدر: هواري معراج، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية

الجزائرية، رسالة دكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005، ص: 35

■ و الجدول التالي يشرح الشكل اعلاه:

الجدول (3): تحديد مشكلات جودة الخدمة من خلال نموذج الفجوات

<p>ما تعتقده الادارة انها رغبة العملاء: -تقديم خدمات تأمينية بغض النظر عن عامل الزمن. -التركيز على الفروع القائمة في مراكز المدن.</p>	<p>ما يرغب العملاء: -الحصول على خدمات فورية من موظفي شركة التأمين. -فتح المزيد من فروع شركات التأمين.</p>	<p>الفجوة الاولى: وجود اختلاف بين ما يرغب به العملاء وما تعتقد الادارة انها رغبة العملاء.</p>
<p>ما يقوم به التنظيم فعلياً : -وضع عراقيل أمام العملاء الراغبون في مقابلة مدير الشركة . -تدمير الموظفون من طلبات العملاء و استفساراتهم.</p>	<p>اعتماد الادارة: -ضرورة الاهتمام بالعملاء اهتماماً فردياً و خاصاً. -وجود موظفين يرغبون دائماً في خدمة العملاء.</p>	<p>الفجوة الثانية: الاختلاف بين ما تعتقده الادارة انها رغبة العملاء وبين ما يقوم التنظيم بأدائه من الناحية الفعلية.</p>
<p>مستوى الأداء الفعلي للمواصفات : -عدم تواجد كل الموظفين عند بداية العمل. -الموظفين المتواجدين الغير مؤهلين يرتكبون اخطاء كبيرة.</p>	<p>المواصفات المحددة : ضرورة انجاز المعاملات التأمينية بأسرع وقت ممكن وبدقة متناهية .</p>	<p>الفجوة الثالثة : الإختلاف بين المواصفات المحددة للجودة و مستوى الأداء الفعلي لها</p>
<p>الخدمة الفعلية : تستغرق عملية التعويض وقتاً أطول بالنسبة لشركات التأمين المنافسة في الخارج.</p>	<p>المروج عن الخدمة : شركة التأمين الأسرع في تعويض مبلغ التأمين.</p>	<p>الفجوة الرابعة: الاختلاف بين الخدمة المؤداة وما يتم الترويج له بخصوص الخدمة.</p>

<p>-شك العملاء في عدم اهتمام الشركة بهم.</p> <p>- الموظفون متذمرون من إدارة الشركة ويهددون بالتوقف عن العمل.</p> <p>-العملاء لا يثقون في إدارة الشركة بسبب حصول تلاعب في تعويض قيمة التأمين.</p>	<p><b>المعلن:</b></p> <p>-إدارة الشركة تضع مصلحة العميل نصب أعينها.</p> <p>-حصول الموظفين في الشركة على الدعم الكافي من ادارتهم للقيام بوظائفهم على أكمل وجه.</p> <p>-تحسيس العملاء بإمكانية الإعتماد على الشركة من طرف الموظفين.</p> <p>- توفر أجهزة متطورة لدى الشركة.</p>	<p><b>الفجوة الخامسة :</b></p> <p>تتمثل في الفرق بين الخدمة المدركة و الخدمة المؤداة.</p>
--	--	---

**المصدر:** هواري معراج، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية

الجزائرية، رسالة دكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005 ص: 36

المطلب الثالث: تطوير ثقافة الجودة لدى شركات التأمين الوطنية

يعتبر مفهوم ثقافة الجودة من المفاهيم الحديثة في مجال الإدارة، حيث ارتبط ظهوره بمفهوم إدارة الجودة الشاملة، وقد عرفت ثقافة الجودة على أنها: "الأسلوب الذي من خلاله تمنهج الشركة المشاكل والقرارات والاتجاهات التي يحملها العاملون نحو المواقف أو نحو بعضهم البعض في كافة المستويات الإدارية داخل الشركة"<sup>101</sup>، غير أن هذا التعريف يتسم بالرؤية الضيقة والمحدودة نسبياً لمفهوم ثقافة الجودة، إذ أنه ركز على الجوانب الفكرية بدرجة أكبر.

فثقافة الجودة يمكن القول أنها عبارة عن: نمط العادات، القيم، المعتقدات، الافتراضات الأساسية والسلوك الإنساني المرتبط بجودة الخدمة، وبالتالي فثقافة الجودة في الشركة تعكس شخصيتها، وهي بمثابة القلب النابض لها.

ويمكن التمييز بين نوعين أساسيين من ثقافة الجودة، هما:

- أ- ثقافة جودة سلبية: تقوم على أساس عادات، قيم، معتقدات وأنماط سلوك سلبية تؤثر سلباً على كفاءة وفعالية الشركة مثل: إخفاء الأخطاء.
  - ب- ثقافة جودة إيجابية: تنشأ من خلال القيام بخطوات غير عادية من أجل إسعاد العملاء، بمعنى تحمل المتاعب من أجل تحقيق رضا العميل وتجاوز توقعاته.
- وتستند ثقافة الجودة إلى عدة أسس، أهمها:

- 1) القيم الأساسية: القيم هي تلك الأشياء التي يعتبرها الفرد هامة، وتتسم بأنها ذات جذور أكثر عمقا من اتجاهات الفرد ومواقفه، وهي أكثر سيطرة على سلوك الفرد؛ حيث تلعب دوراً رئيسياً في نظام الإدارة لأنها تحدد الأولويات، ومن ثم فهي توحد أية قرارات يتم اتخاذها داخل المؤسسة.
- 2) استراتيجية التشغيل الأساسية: تشير الاستراتيجية هنا إلى القاعدة أو المعيار الأساسي الضروري من أجل التنفيذ الشامل لأي نشاط أو صنع أي قرار. وتتمثل في أن الجودة تأتي أولاً؛ حيث توفر الخطوط المرشدة للعاملين في المواقف المختلفة، بهدف فعل الأشياء الصحيحة من المرة الأولى.

<sup>101</sup> وائل قرطام، "نحو إطار متكامل لتطوير ثقافة الجودة - دراسة نظرية"، مجلة الدراسات المالية والتجارية، جامعة القاهرة، العدد الثاني، 1998 ص: 171.

- 3) التحسين المستمر:** إن عملية تحسين الجودة تزيد من قدرة الشركة على تحقيق أهدافها على أحسن وجه، من خلال استغلال المعلومات المتوفرة لها والتي تخص محيط أعمالها، مما يمكنها من استغلال الفرص المتاحة، وتفادي التهديدات التي قد تواجهها، ويتطلب ذلك:
- ضرورة التحول من رد الفعل في العمل إلى المبادرة فيما يتعلق بتحسين الجودة، لذلك فإنه ينبغي على كافة الأقسام بالشركة تطوير فهمها لاحتياجات العميل وتوقعاته.
  - ضرورة أن يصبح التحسين جزءا من العمل اليومي الروتيني، أي أن يصبح "عادة" لدى العاملين في كافة المستويات.
  - ضرورة أن ينظر أعضاء الشركة، بصفة عامة، والإدارة العليا، بصفة خاصة، إلى تحسين الجودة على أنه يمثل عملا إستراتيجيا، يضمنديمومة وبقاء الشركة في أسواقها و يتيح إمكانية توسعها في أسواق أخرى.
  - وعليه، فالارتقاء بمستويات جودة الخدمة في شركات التأمين يتطلب توافر مجموعة من العناصر، أهمها:
  - خلق الإدراك بأهمية الجودة والحفاظ عليه: ويتحقق ذلك من خلال نشر المعلومات المتعلقة بالوضع الحالي للجودة بالشركة، مما يسمح بالتعرف على المشاكل المتعلقة بها، وبالتالي توفر الدليل إلى الحاجة لتقديم برنامج عمل لتطوير الجودة، أساسه وعي العاملين وإدراكهم بأهمية الجودة في تحقيق أهدافهم الخاصة وأهداف الشركة ككل.
  - توفير دليل القيادة الإدارية: بمعنى دعم الإدارة العليا لعملية تطوير الجودة وتحسينها، ويكون ذلك من خلال إنشاء والمشاركة في مجلس الجودة، وضع سياسات الجودة، تحديد ونشر أهداف الجودة، توفير الموارد، توفير التدريب للعاملين نحو المشاكل الخاصة بالجودة (التدريب على جودة الخدمة)، تقديم المكافآت والاعتراف أو التقدير... الخ.
  - مشاركة الأفراد في جهود التطوير: من خلال الاقتراحات التي يقدمونها كحلول للمشاكل المختلفة للجودة.
  - وجود نظام واضح للرقابة يساعد على توفير المعلومات الضرورية للإدارة، ويقوم هذا النظام على افتراض أساسي هو: "لكي تكون قادرا على حل مشكلة ما، يجب أن تكون قادرا على رؤيتها أولا".
  - وبالتالي فإن هذا النظام يسمح بالتعرف على الانحرافات في الوقت المناسب، ووضع الإجراءات التصحيحية المناسبة.

## خلاصة الفصل الثاني:

يعد موضوع الجودة في المنظمات الخدمية من المواضيع الحديثة والتي تنامي الاهتمام بها مؤخرا في الاقتصاديات الغربية، وخاصة من قبل شركات التأمين، وهو ما نتج عنه العمل على تطوير أساليب علمية محكمة لبناء نظام معلومات تسويقي يختص بجمع معلومات عن رغبات واحتياجات العملاء أو المستفيدين من عمليات التأمين، ومعالجتها بإتباع استراتيجيات مبنية أساسا على تنوع وتطوير عمليات التأمين من شأنها حماية هؤلاء المستأمنين من شتى الأخطار التي قد يتعرضون لها، وذلك بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لهم و تحسين قدراتها على كسب رعاهم وولائهم من خلال الاستجابة لاحتياجاتهم .

الجانِبُ التَطْيِيفِي

# الفصل الثالث:

دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين

"SAA"

بسيدي علي - وكالة 2207 -

## تمهيد:

إن استمرارية شركات التأمين في أداء نشاطها بشكل جيد، وضمان نموها وتطورها مرتبط بمدى قدرتها على جلب أكبر عدد ممكن من عقود التأمين، هذا من جهة. من جهة أخرى، فهو مرهون -إلى حد كبير- بقدرتها على تلبية حاجات ورغبات عملائها، ويتوقف كل هذا على مستوى جودة الخدمة التأمينية المقدمة من طرف هذه الشركات؛ إذ تلعب الجودة دورا مهما في تصميم خدمة التأمين وعرضها، وتؤثر على حجم الطلب، وتعد وسيلة لصنع المكانة التنافسية للشركة في السوق.

بعد استعراض الإطار النظري لتقييم جودة الخدمة التأمينية في إطار الجودة الشاملة، سيتطرق الباحث في هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي حيث سيعطينا نظرة اولا عن بنية قطاع التأمين بالجزائر ثم اختيار الشركة الوطنية للتأمين saa محلا للدراسة، حيث سنتطرق للمباحث التالية:

المبحث الأول: بنية قطاع التأمين بالجزائر.

المبحث الثاني: الشركة الوطنية للتأمين "SAA" بسيدي علي وكالة 2207.

المبحث الثالث: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

المبحث الأول: بنية قطاع التأمين بالجزائرالمطلب الأول: بنية قطاع التأمين بالجزائر

يتكون سوق التأمين بالجزائر من خمس هيئات لتنظيم سوق التأمين بالجزائر ومن 16 شركة تأمين ومن وسطاء لتوزيع منتجات التأمين (سماسرة وكالات عامة....) ومن 510 خبير في التأمين. سنحاول تقديمها في هذا الجزء:

1- المؤسسات المراقبة لعمليات التأمين في الجزائر:

هناك عدة تنظيمات لمراقبة سوق التأمين بالجزائر من بينها ما يلي:

1) المجلس الوطني للتأمينات: CNA (conseil national des assurances)<sup>102</sup>

أنشأ هذا المجلس في 25 جانفي 1995 و هو تابع لوزارة المالية, و يسعى إلى ترقية و تطوير نشاط التأمين ليصبح ركيزة الاقتصاد الوطني مستقبلا, لأنه يعتبر وسيلة هامة لتوجيه السياسة العامة للدولة في نشاط التأمين.

2) الإتحاد الجزائري للتأمين و إعادة التأمين (Union Des Assureurs Et Des Réassureurs) UAR :<sup>103</sup>

أنشأ في 22 فيفري 1994 , وله صفة الجمعية المهنية, و يختلف عن المجلس الوطني للتأمين كونه يهتم بمشاكل المؤمنين, حيث لا تشمل عضويته إلا شركات التأمين, أما المجلس الوطني للتأمين فيهتم بمشاكل السوق بصفة عامة, وهذا ما يفسر اختلاف طبيعة المتدخلين فيهم, حيث نجد في الإتحاد الجزائري للتأمين و إعادة التأمين ممثلين عن وزارة المالية و وزارات أخرى, شركات التأمين, المؤمن لهم.

هناك مؤسسات أخرى لتنظيم سوق التأمين بالجزائر موضحة فيما يلي<sup>104</sup>:

1- بحث مقدم من طرف الجمعية العلمية/نادي الدراسات الاقتصادية : التأمين بالجزائر و أثره على النشاط لاقتصادي / المرق: ملحقه الخروبة ص 43.

2- بحث مقدم من طرف الجمعية العلمية/نادي الدراسات الاقتصادية ,مرجع سابق ص 44 .

3-Didier Duchene ( Consultant Commission Européenne " Indicateurs du marché de l'assurance du Maghreb »/atelier a29 awax « le Marché de l'assurance et son développement dans les pays du Maghreb (ler rencontrer AMRAE)25 janvier 2007 .

3) مديرية التأمينات: DGT du MF (Direction des assurances)

4) مجلس مراقبة التأمينات: (Commission de supervision des assurances)

5) الشركة المركزية لإعادة التأمين: CCR (Compagnie central de réassurances)

ب- مؤسسات التأمين الناشطة في الجزائر (هيكل نظام التأمين بالجزائر)<sup>105</sup>:

يتكون قطاع التأمين في الجزائر من 16 شركة تأمين في حين تبلغ عدد شركات التأمين بتونس 10 شركات أما المغرب 14 شركة<sup>106</sup> موضحة فيما يلي:

1) الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين: CAAR

وهي شركة وطنية ومؤسسة عمومية اقتصادية تأسست 1968/06/08 وكانت متخصصة في مجال تأمين الأخطار الصناعية حتى سنة 1990 مما أكسبها خبرة في المجال، وكذلك الأمر بالنسبة لإعادة التأمين. وهي الآن تمارس كافة نشاطات التأمين التجاري بالإضافة إلى مشاركتها بنسبة M 18.5 من رأسمال الشركة الجزائرية القطرية المختلطة المسماة TRUST ALGERIA وبنسبة 10% من نسبة رأسمال الصندوق الجزائري لضمان الصادرات. CAGEX.

2) الشركة الوطنية للتأمين: SAA

وهي مؤسسة عمومية اقتصادية تأسست في 1965/12/12 حيث كانت مختلطة بين الجزائر و مصر ( 61 % بالنسبة للجزائر و 39 % بالنسبة لمصر) وأتمت في 27 ماي 1966 في إطار احتكار الدولة لقطاع التأمين . كان اهتمامها قبل 1989 بفروع تأمين السيارات والأشخاص والأخطار الصغيرة.

وبعد هذا التاريخ تحولت إلى شركة عمومية ذات أسهم و وسعت محفظة نشاطها بعد رفع التخصص بضم كل فروعها.

1- دراز عياش، مذكرة ماجستير، مرجع سابق ص 22-25

2- Didier Duchene op-citr 2007.

## 3) الشركة الجزائرية لتأمينات النقل : CAAT

أنشأت وفقا للمرسوم 85- 82 الصادر يوم 1985/10/08 وذلك بعد إعادة هيكلة الصندوق الجزائري للتأمين CAAR حيث أوكل لها مهمة التأمينات على النقل وبعد سنة 1989 أصبحت شركة عمومية ذات أسهم و أصبحت تمارس كل أنواع التأمينات .

## 4) الشركة المركزية لإعادة التأمين : CCR

أنشأت الشركة في إعادة هيكلة CAAR سنة 1975 مهمتها إعادة التأمين في السوق الوطنية و حتى العالمية و تعد مساهمة لعدة شركات للتأمين و إعادة التأمين :

\*The mediterranean insurance and reinsurance (ME-R) - بلندن

\*La Société africaines des assurances (afri-rc) - بنيجيريا

\*La société arabes des assurances (arab-rc) - بلبنان

## 5) الشركة الجزائرية للتأمين و لضمان الصادرات : CAGEX

تأسست الشركة سنة 1995 وهي متخصصة في مجال التأمين على الصادرات و هدفها في ذلك حماية المصدر من الأخطار التجارية والسياسية والكوارث الطبيعية ،وتسهيل عملية الحصول على القروض من البنوك وهي تقوم بتفعيل سياسة الدولة و خصوصا في تشجيع قطاع الصادرات خارج نطاق المحروقات .

## 6) الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي : CNMA

تأسس الصندوق سنة 1966 حيث يقوم على مبدأ التعاون و التضامن بين أبناء المنخرطين إذ أن جل تعاونه مع الصيادين والفلاحين ،و يمارس كل أنواع التأمين المتعلقة بالفلاحة مثل الحرائق، الأمطار الطوفانية ،موت المواشي و غيرها وبعد إلغاء مبدأ التخصيص ضم إلى محافظته كل من تأمين السيارات والنقل البحري وباقي الأخطار .

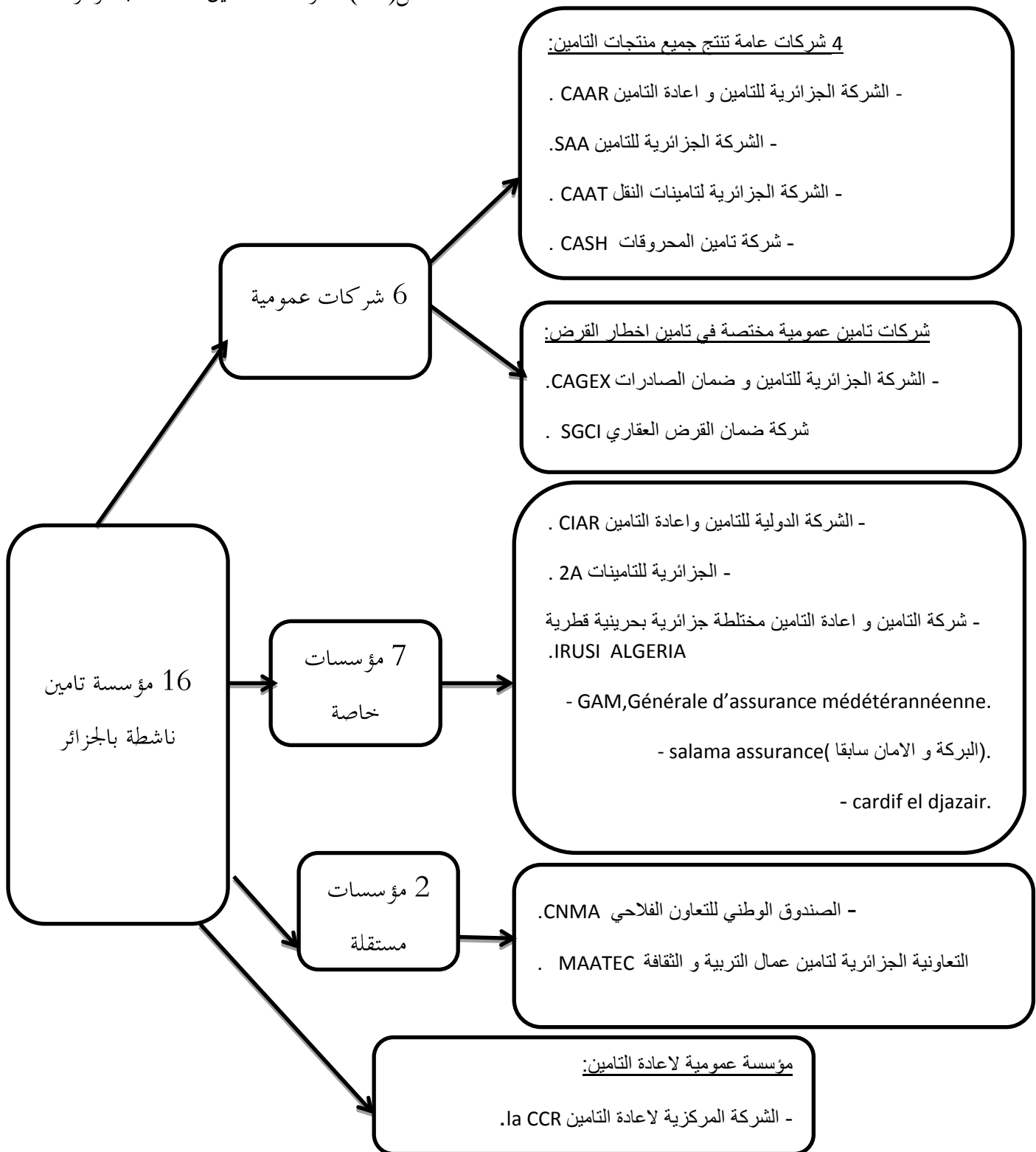
## 7) التعاونية الجزائرية لتأمين عمال التربية و الثقافة : MAATEX

أنشأت في 16/09/1964 و كما جاء في تسميتها اهتمت بالأخطار المتعلقة بعمال التربية و المثقفين و في 1992 صدر المرسوم 92-452 الذي يسمح لها بممارسة عمليات تأمين السيارات و التأمينات المتعددة الأخطار المتعلقة بالسكن بعدما كانت تقتصر فقط على تأمين السيارات .  
اعتمدت هذه الشركة سنة 1998 وهي شركة خاصة تمارس كل أنواع التأمينات .

## 8) شركة التأمين و ضمان قروض الاستثمار: AGSI

هي شركة عمومية للتأمينات اعتمدت سنة 1998 وهي تمارس كل أنواع التأمين المرتبطة بقروض الاستثمار للمؤسسات الصغيرة والكبيرة. PME/ PMI  
هناك شركات خاصة أخرى كشركة Alliance و شركة Cardif El Djazaie موضحة بالشكل  
الموالي:

الشكل (04): شركات التأمين الناشطة بالجزائر



Source « Guide des assurances en Algérie 2009 » présenté par KPMG (une société de droit algérien membre d'un réseau mondial qui met à la disposition de ses clients et investisseurs plus de 110 experts algériens formés aux standards internationaux de la finance, du droit, de la fiscalité et du conseil, notamment en système d'information, pour les assister dans le développement de leur performance et dans la concrétisation de leurs projets), édition KPMG SPA op-cit.

المطلب الثاني: نشأة الشركة الوطنية للتأمين saa

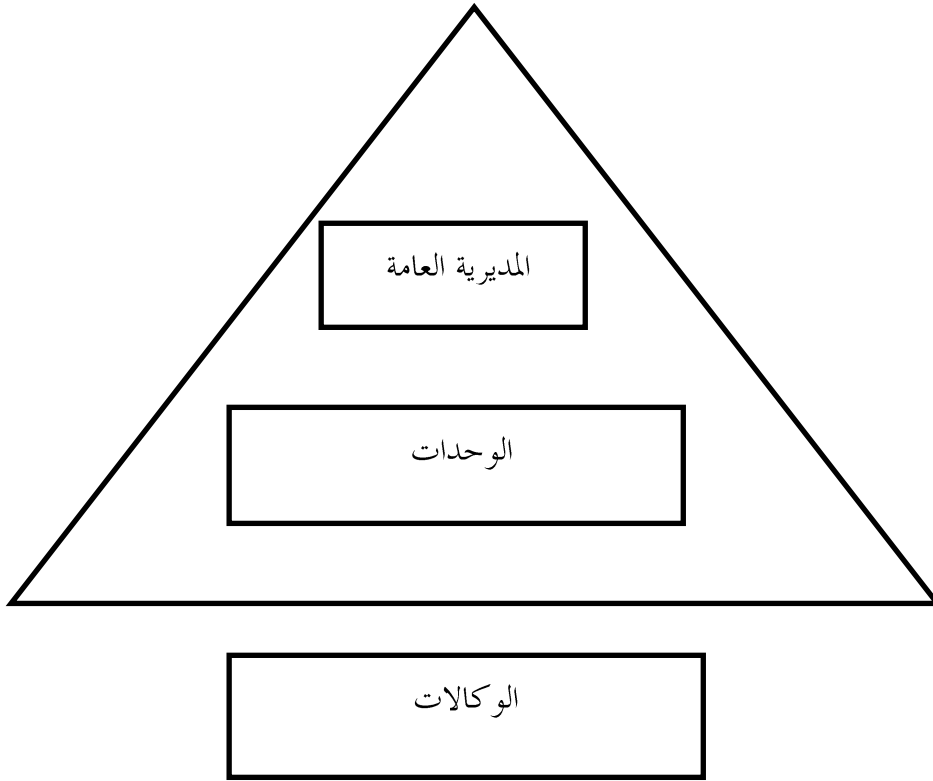
تأسست الشركة الوطنية للتأمين سنة 1963 ، فهي شركة ذات طابع اقتصادي أي شركة ذات أسهم تتكون من مجلس إدارة و أعضاء مساهمين و المدير العام، قدر رقم أعمالها في سنة 2014 ب 28.5 مليار دينار جزائري ، و باعتبارها السبابة في تسويق منتجات السيارات على المستوى الوطني تساهم نسبة 28 % في السوق الوطنية للتأمين، و تم في الفترة الأخيرة إبرام عقود مع شركات أجنبية ذات سمعة عالية مثل أكسا و ماسيف الفرنسيين<sup>107</sup> .

تعتبر شبكة توزيع الشركة الوطنية للتأمين أكبر الشبكات على المستوى الوطني حيث تتكون من 460 وكالة تجارية توزع على 14 مديرية جهوية، لكن مؤخرا تم تقليص عدد المديريات الجهوية إلى 4 مديريات في كل من سطيف، ورقلة، المديرية العامة في الجزائر العاصمة، مديرية إقليمية في ولاية وهران و هذا من أجل تسهيل انتقال المعلومات بين مختلف أجزاء و مكونات الشركة.

و تعتبر SAA الشركة الوحيدة التي اامت من بين 17 شركة متواجدة فتخصصت شركة التأمين في اطار تدعيم السوق الوطنية للتأمين و اعادة تنظيم التأمين المرتبطة بالمبادلات الدولية باصدار قرار 54-73 الصادر في 1973/10/01 بانشاء الصندوق المركزي CCR الذي يتولى كل عمليات اعادة التأمين و لم ينتهي دور الدولة عن توزيع المهام بين كل من SAA و CAAR بل كان التفكير في فصل تأمين النقل عن CAAR و ذلك بانشاء شركة مكلفة بذلك .

وتنظم الشركة الوطنية للتأمين في هيكل هرمي متسلسل و منظم في الشكل التالي:

الشكل (5): الهيكل الهرمي للشركة الوطنية للتأمين SAA

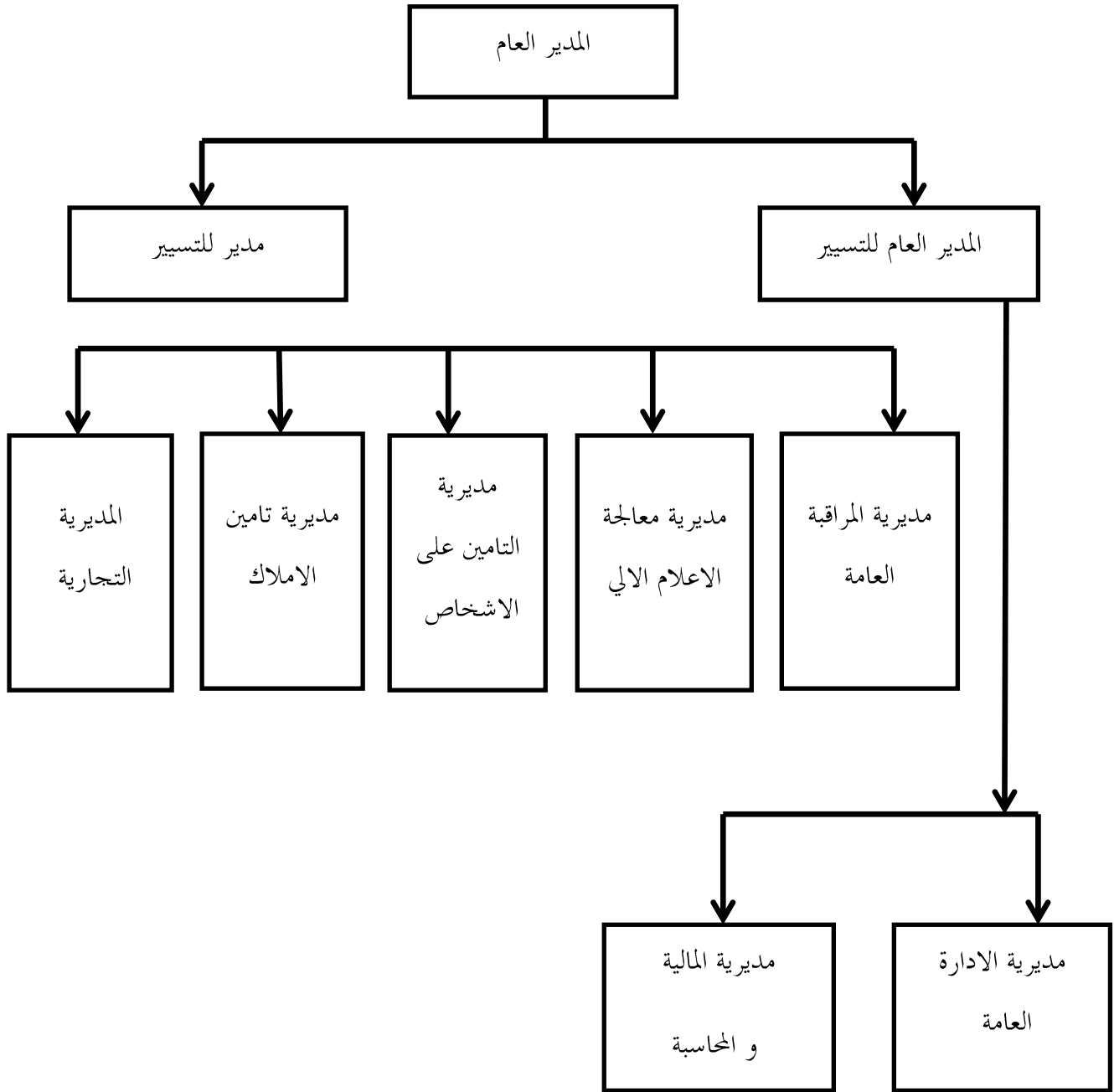


المصدر: وثائق داخلية في SAA

\*المديرية العامة:

توجد بالجزائر العاصمة 05 شارع ارنستو تشي غيفارا و هذا ما نص عليه المرسوم 82/85 حيث يتكون من مجلس ادارة ومدير عام ومجموعة من المديريات وهذا يتضح لنا من خلال الشكل الموالي:

الشكل (6): الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للشركة الوطنية للتأمين SAA.



المصدر: وثائق داخلية في SAA.

المطلب الثالث: تطور رقم أعمال الشركة الوطنية للتأمين SAA:

لقد عرف رقم اعمال المؤسسة الجزائرية للتأمينات (SAA) نموا قدر ب 12% في سنة 2013 مقارنة بسنة 2012 الذي كان بقيمة 25,770 مليار دينار جزائري ( mds DA) حسب التقديرات المحددة في نهاية السنة و التي اعلنت من طرف الرئيس المدير العام (P-DG) الى وكالة الانباء الجزائرية.

قدرت الارباح الصافية ب 1,658 (mds DA) في سنة 2012, هذه النتيجة وصلت الى 2,644 ( mds DA) في سنة 2014 و قد تصل الى 3,121 ( mds DA) في سنة 2015 و الى 3,2 ( mds DA) في سنة 2016. فقدت قدرت هذه الزيادات ب 16% .

هذه النتائج التقديرية في الفترة 2014-2016 تأتي من رقم اعمال تقديري في نفس الفترة قدر في سنة 2014 ب 28,5 (mds DA) و 32 ( mds DA) في سنة 2015, اما في سنة 2016 فقد يصل الى 36 ( mds DA) اي ما يعادل 13% .

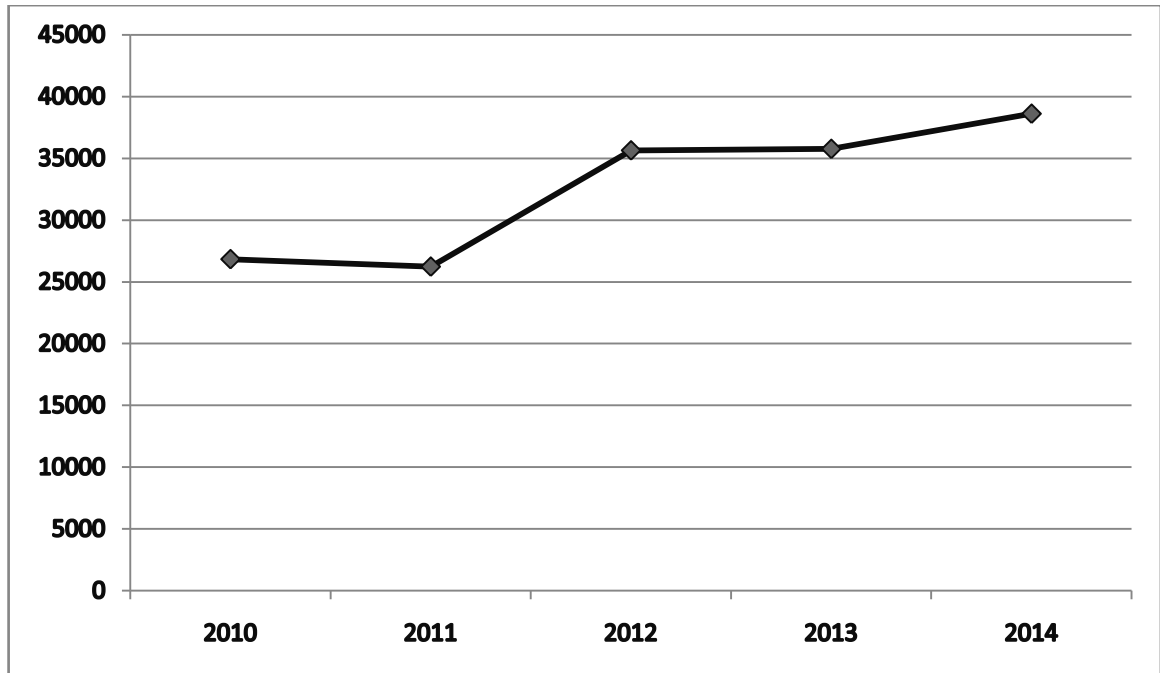
المبحث الثاني: الشركة الوطنية للتأمين "SAA" بسيدي علي وكالة 2207.المطلب الاول: تقديم الوكالة 2207 سيدي علي ولاية مستغانم

تم تاسيس الوكالة 2207 التابعة للشركة الوطنية للتأمين سيدي علي في اوت 1982 كانت في بداية الامر تابعة لمستغانم و هي الآن تابعة لوحدة وهران و كان ذلك بتاريخ جويلية 2004 وهي من الوكالات المتنازع عنها اي انها لا تخضع للنظام المباشر للوحدة. تتبع في نظامها الاداري الى الوحدة الجهوية بوهران, منذ نشأت هذه الشركة عملت على تطوير رقم اعمالها من سنة الى سنة و الجدول يوضح تطور رقم الاعمال من 2010 الى يومنا هذا :

الجدول (4): تطور رقم الاعمال (الوحدة:الف دينار جزائري)

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014
رقم الاعمال	26843	26239	35650	35774	38621

المصدر: موظف في الوكالة

الشكل (7): منحى لرقم الاعمال

## تحليل المنحى:

من خلال المعطيات المتضمنة في الجدول رقم الذي يحتوي تطور رقم الاعمال و الذي يترجمه المنحى البياني، يتضح ان رقم الاعمال عرف تذبذبات من حيث الارتفاع و الانخفاض و حقق ادنى قيمة سنة 2011 بقيمة 26239 الف دينار جزائري وهذا الانخفاض القياسي راجع لعدم تجديد عقد التأمين مع الديوان الجهوي لشركة تغذية الانعام (الدجاج) ORAVIO و ذلك لصدور قانون يجبرها على التأمين في الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CRMA الى جانب عدم اعادة التأمين من طرف الزبون (EPH) مستشفى سيدي علي، كما حققت المؤسسة اكبر و احسن رقم الاعمال سنة 2014 بقيمة 38621 الف دينار جزائري وهذا الارتفاع راجع الى الزيادة في تسعيرة بعض الضمانات وظهور كثافة كبيرة من قبل مؤمن قطاع تدعيم الشباب بمعنى "قروض": ENSEJ+ENJEM+CNAC.

المطلب الثاني: منتوجات الشركة:

ان منتوجات الشركة تمثل ضمانات او تعويضات تقدمها الشركة لزبائنها اذا اصيب احدهم بضرر فتعوضه المؤسسة بمبلغ مالي و تتمثل هذه المنتجات فيما يلي:

- 1- تأمين السيارات.
- 2- تأمين اخطار متعددة.
- 3- تأمين النقل.
- 4- تأمين الفلاحة.
- 5- تأمين الاشخاص.
- 6- تأمين الكوارث الطبيعية.

و لقد قدرت نسبة التعويضات فيما يخص هذه المتوجات للسنتين الاخيرتين كما يلي:

● نسبة التعويضات في سنة 2013:

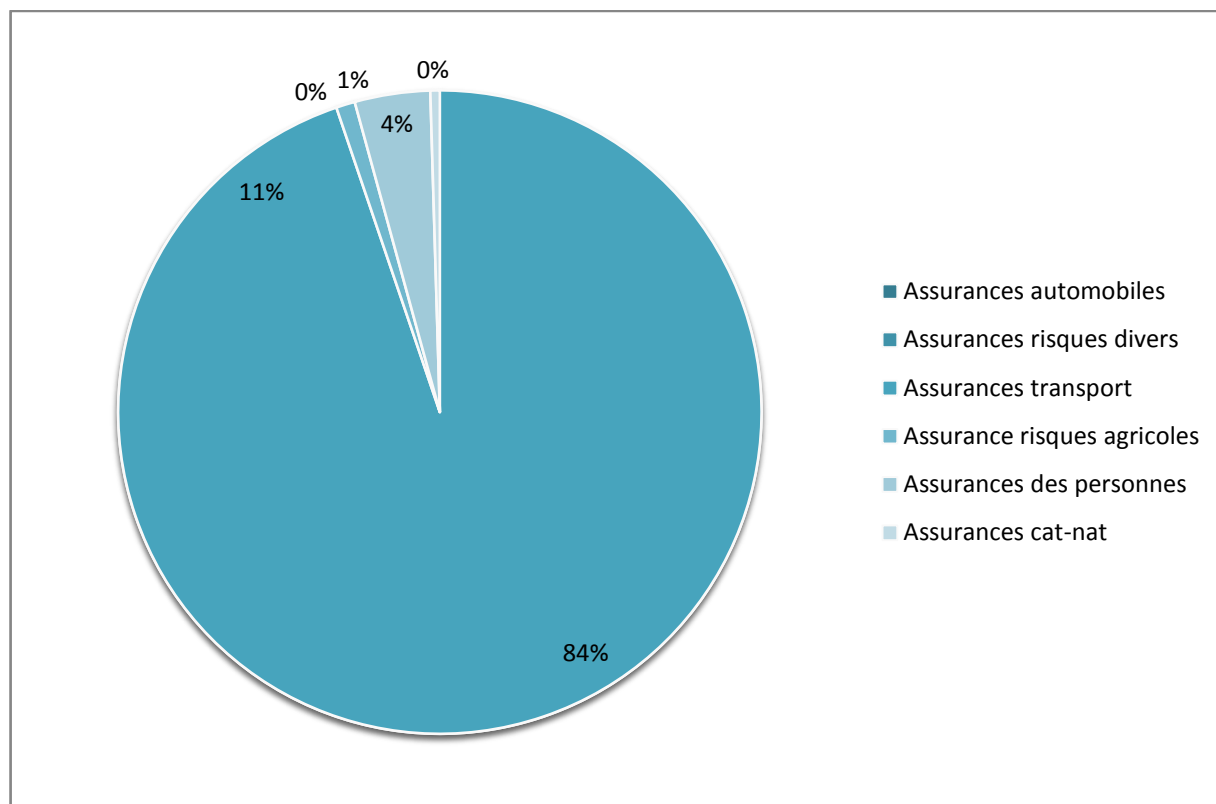
1-Assurances automobile	87%
-2- Assurances risques divers	15.6%
3-Assurances transport	0%
4-Assurances risque agricoles	0.5%
5-Assurance des personnes	1%
6-Assurance catastrophe naturelle	0%

● نسبة التعويضات في سنة 2014:

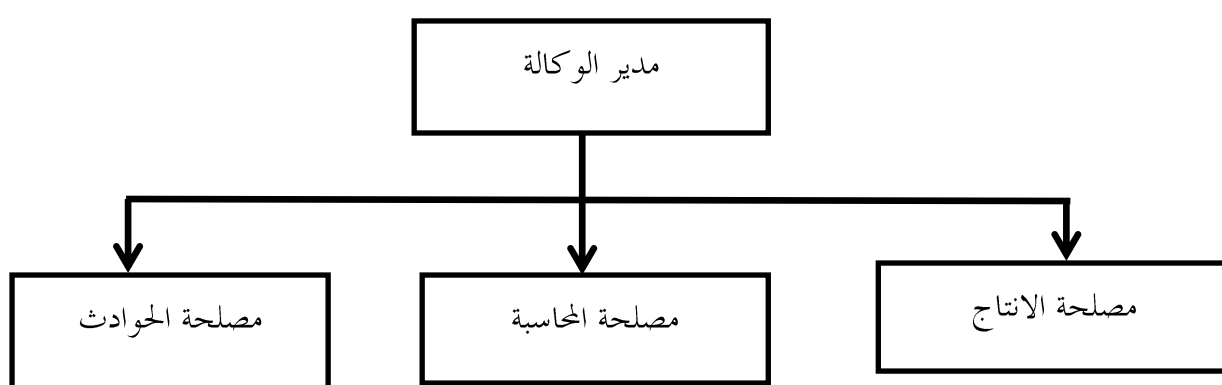
1-Assurances automobiles	88.32%
2-Assurances risques divers	11.67%
3-Assurances transport	0%
4-Assurance risques agricoles	1%
5-Assurances des personnes	4%
6-Assurances cat-nat	0.5%

- هذه الاحصائيات مثلناها في دائرة نسبية في الشكل الموالي:

الشكل (8): الدائرة النسبية لسنة 2014



الشكل (9): الهيكل التنظيمي للوكالة 2207 سيدي علي



من خلال الهيكل التنظيمي للوكالة 2207 سيدي علي يمكن ان نلاحظ وجود مصالح اساسية فما طبيعة نشاط كل مصلحة؟

المطلب الثالث: المصالح المكونة للوكالة

يختلف انتاج شركة التأمين عن المؤسسات الاقتصادية و الصناعية الاخرى حيث تاخذ القسط ولا تقدم الخدمة الا في حالة تحقق الخطر المنصوص عليه في العقد حيث يعتبر الخطر بانه الخسارة المادية المحتملة في الدخل نتيجة لوقوع حدث معين ، و بذلك فالدورة الانتاجية عكسية و تعتبر هذه المصلحة من اهم المصالح بالشركة لانها تمثل ايرادات الشركة، تولى عناية لاستقبال جميع الزبائن ، و تعرض عليهم جميع انواع التأمينات المتوفرة لديها و بعدها تبرم عقود التأمين معهم و تشمل المصلحة على ثلاثة اقسام:التامين على السيارات ،التامين على الممتلكات ،التامين على الاشخاص .

**1) التامين على السيارات:**

التامين على السيارات يكتسي اهمية كبيرة جدا على الصعيد الاقتصادي و الاجتماعي فعلى المستوى الاقتصادي نجد ان مداخيل شركات التامين العاملة في هذا النشاط تقدر بنسبة عالية بالمقارنة بمداخيلها في فروع اخرى ،اما على المستوى الاجتماعي فيعتبر التامين من اهم الوسائل الوقائية لحماية الضحايا من حوادث السيارات و لذا نجد كثيرا من الدول في العالم بما فيها الجزائر تجعل التامين على السيارات امرا اجباريا اي تجبر على كل السيارات شهادة التامين و عدم وجودها يعرض صاحبها لعقوبة. و نجد في هذه الوكالة ان فرع التامين على السيارات هو الذي ينجز هذه الشهادة حيث يتقدم الراغب بالتامين مرفقا بالوثائق التالية:

رخصة السياقة،البطاقة الرمادية او وثيقة اثبات الملكية مع احضار السيارة اجباريا ويقوم مسؤول القسم بفحص السيارة (النوع،اللون،الزجاج،رقم التسجيل.....) و ادخال جميع المعلومات الخاصة بالمؤمن له و السيارة على جهاز الاعلام الالي المزود به القسم .

**2)التامين على الاشخاص:**

ان التامين على الاشخاص ياخذ على عاتقه دفع مبلغ من المال او تقدير ايراد اذا ما حدث امر ينغص المؤمن له كوصوله لسن معينة او زواجه او مرضه او وفاته في مقابل دفع اقساط سنوية او اشتراكات من جانب المؤمن له.

نجد ان الضمانات المقترحة في عقود التامين على الاشخاص بصفة عامة تتمثل في:

1- الوفاة او الاعاقة الدائمة.

2- الاعاقة الحركية المؤقتة.

3- المصاريف الطبية .

يكون عقد التأمين على الاشخاص اجباريا عندما يتعلق الامر بسفر شخص الى الخارج ، فيطلب منه وثيقة تأمين تدعى بشهادة AXA للتأمين بالخارج و هناك شروط وهي:

1- السن اكثر من 18 سنة واقل من 75 سنة.

2- ان يكون المؤمن له في صحة جيدة عند اكتتاب العقد و ذلك بمئته لاستمارة استجواب الشركة.

3- التمتع بكامل القوى العقلية.

3)التأمين على الممتلكات:

كذلك يمكن ان يؤمن الشخص على ممتلكاته مهما كان نوعها ( عقار،اثاث،اجهزة الكترونية،ذهب ..... ) و مهما كانت قيمتها وذك خوفا من الاخطار التي قد تلحق بهذه الممتلكات و عدم قدرة المؤمن له من تحمل هذه الاخطار.

المبحث الثالث: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

في هذا المبحث سيقوم الباحث باستعراض نتائج الدراسة الميدانية و تحليلها و مناقشتها وفقا للأهداف و الأسئلة الموضحة سابقا، ذلك من خلال دراسة خصائص العينة من الناحية الديموغرافية و من ناحية التعامل مع الشركة، إضافة إلى ذلك يتم تحليل إجابات مفردات العينة على الأسئلة و العبارات الواردة في الاستمارة، و أخيرا اختبار فرضيات البحث الموضوعية و الخروج بنتائج و تقديم الاقتراحات.

1) دراسة خصائص العينة:

شملت عينة الدراسة مجموعتين من الخصائص:

- الخصائص الديموغرافية؛

- خصائص التعامل مع الشركة.

2) اسلوب البحث:

لقد اعتمدنا في هذه الدراسة على اسلوب المقابلة المباشرة لتحصيل معلومات اكثر موضوعية، حيث استهدف الاستبيان عملاء الشركة الوطنية للتأمين "SAA" بسيدي علي وكالة 2207، من اجل قياس جودة الخدمة المقدمة من طرفها ومن اجل التحقق من صحة الفرضيات التي كنا قد طرحناها.

3) مجتمع الدراسة :

يشتمل مجتمع الدراسة على عملاء الشركة الوطنية للتأمين "SAA" بسيدي علي وكالة 2207، وبما ان هذه المؤسسة تتعامل مع الافراد و المؤسسات فان هذه الدراسة قد اقتصرت على العملاء من الافراد فقط. وقد تم توزيع استبيان صمم لاغراض هذه الدراسة على عينة من عملائها.

4) عينة الدراسة :

تشكلت عينة الدراسة من 100 عميل للوكالة تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وقد تم توزيع 100 استمارة استعيد منها 75 فقط.

الهدف من إعداد الاستمارة هو تقييم جودة خدمات الشركة الوطنية للتأمين SAA عبر الشركة الوطنية للتأمين "SAA" بسيدي علي وكالة 2207 و دراسة العلاقة بين الجودة المدركة و رضا العملاء و مدى استمراريتهم في التعامل مع الشركة مستقبلا.

تحتوي استمارة البحث التي تم الاعتماد عليها على ثلاث أقسام:

**القسم الاول:** الخصائص الديموغرافية:

**الجنس:** على المستويين الذكر و الأنثى.

**العمر:** على ثلاث مستويات : اقل من 20 سنة، من 20-29 سنة، من 30-45 سنة، اكثر من 45 سنة .

**المستوى العلمي:** على 4 مستويات: اقل من ثانوي، ثانوي، جامعي و دراسات عليا.

**الوظيفة :** 5 مستويات: موظف، اعمال حرة ، طالب، متقاعد، و عاطل.

**القسم الثاني:**

كما ذكرنا سابقا أنه تم الاعتماد في تحديد اتجاهات العملاء و ادراكاتهم للأداء الفعلي للخدمة على خمس مؤشرات و التي تم ترجمتها في جملة من الاسئلة .(انظر الى الملحق رقم 01).

**القسم الثالث:**

و الذي من خلاله تم طرح سؤالين يتعلقان بمدى رضا العميل على جودة الخدمة المقدمة من طرف الشركة إضافة إلى ذلك التساؤل هل له نية الاستمرار في التعامل مع الشركة.

**5) فرضيات الدراسة:**

- اختلاف العملاء في تقييمهم لمستوى الخدمة المقدمة من طرف الشركة الوطنية للتأمين saa بسيدي علي.
- اختلاف الأهمية بالنسبة للمؤشرات التي يستخدمها العملاء في تقييم مستوى الخدمة المقدمة لهم من طرف الشركة الوطنية للتأمين saa بسيدي علي.
- اقتناع الشركة الوطنية للتأمين saa بسيدي علي بمبدأ الجودة الشاملة لتحسين قدرتها التنافسية .

6) وصف خصائص عينة البحث:أولا - الخصائص الديموغرافية:

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

- توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس.

الجدول 5-1: يبين توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس:

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
84%	63	ذكر
16%	12	انثى
100%	75	المجموع

المصدر: : من إعداد الطالبة إعتقادا على نتائج الاستبيان.

يوضح الجدول رقم 5-1 ان النسبة العالية من افراد العينة هي الذكر حيث بلغ عددهم 63 فردا اي 84%، في حين بلغ عدد الاناث 12 فردا اي بنسبة 16% من افراد العينة .

- توزيع افراد العينة حسب متغير فئات اعمارهم.

الجدول 5-2: يبين توزيع افراد العينة حسب السن :

النسبة المئوية	التكرارات	السن
24%	18	اقل من 20 سنة
42.66%	32	من 20 - 29 سنة
24%	18	من 30 - 45 سنة
9.34%	7	اكثر من 45 سنة
100%	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة إعتقادا على نتائج الاستبيان.

يوضح الجدول 5-2 ان النسبة العالية من العملاء هم اصحاب السن ما بين 20-29 سنة حيث بلغ عددهم 32 فرد اي 42.66% اما العملاء الذين اعمارهم اقل من 20 سنة كان عددهم مساوي للذين اعمارهم من 30-45 سنة حيث كان عددهم 18 فرد لكلا الفئتين اي ما يعادل 24% اما الفئة الاكثر من 45 سنة فهي النسبة الاقل حيث بلغ عددهم 7 افراد اي 9.34% .

- توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى العلمي.

### الجدول 5-3: يبين توزيع افراد العينة حسب المستوى العلمي.

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى العلمي
22.66%	17	اقل من ثانوي
44%	33	ثانوي
28%	21	جامعي
5.33%	4	دراسات عليا
100%	75	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان.

يوضح الجدول 5-3 ان النسبة العالية من العملاء هم الذين مستواهم العلمي ثانوي حيث بلغ عددهم 33 فرد اي 44%، ويليهما اصحاب المستوى العلمي حيث قدر عددهم بـ 21 عميل اي بنسبة 28%. اما اصحاب المستوى الاقل من ثانوي فقد كان عددهم 17 عميل اي ما يقارب 22.66%، بينما اصحاب الدراسات العليا فقد كان عددهم 4 اي حوالي 5.33%.

- توزيع افراد العينة حسب متغير الوظيفة .

#### الجدول 4-5: يبين توزيع افراد العينة حسب متغير الوظيفة .

الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية
موظف	26	34.66%
اعمال حرة	11	14.66%
طالب	22	29.33%
متقاعد	07	9.33%
عاطل	09	12%
المجموع	75	100%

المصدر : من إعداد الطالبة إعتقادا على نتائج الاستبيان.

يبين الجدول 4-5 ان اكبر شريحة من بين العملاء التي صادفناهم في الوكالة هم الموظفون، حيث بلغ عددهم 26 اي 34.66% ثم تليهم شريحة الطلبة ب 22 عميل اي بنسبة 29.33%، لتتقارب بقية الفئات حيث بلغ عدد اصحاب الاعمال الحرة 11 اي 14.66%، العاطلين عن العمل 09%، و المتقاعدين 07 بنسبة 9.33%.

#### ثانيا - خصائص التعامل مع الشركة الوطنية للتأمينات SAA:

في هذا الإطار يتم عرض بعض الخصائص المتعلقة بمفردات العينة و ذلك في التعامل مع الشركة الوطنية للتأمين "SAA" بسيدي علي وكالة 2207.

- توزيع افراد العينة حسب مدة التأمين.

#### الجدول 5-5: يبين توزيع افراد العينة حسب مدة التأمين:

مدة التأمين	التكرارات	النسبة المئوية
سنة كاملة	46	61.33%
6 اشهر	29	38.66%
المجموع	75	100%

المصدر : من إعداد الطالبة إعتقادا على نتائج الاستبيان.

من خلال الجدول 5-5 يتضح لنا أن أغلبية العملاء أمنوا لمدة سنة كاملة و ذلك بنسبة تقدر ب 61.33%، في حين تقدر نسبة العملاء المؤمنين لمدة 6 أشهر ب 38.66% والمقدر عددهم ب 29 عميلا، و يرجع ارتفاع نسبة العملاء المؤمنين لمدة سنة الى ان قسط التأمين لمدة سنة افضل من قسط التأمين مرتين 6 أشهر حسب آراء بعض العملاء الذين تم استجوابهم.

- توزيع افراد العينة حسب عدد سنوات التعامل مع الشركة:

**الجدول 5-6 : يبين توزيع افراد العينة حسب عدد سنوات التعامل مع الشركة:**

عدد السنوات	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من سنة	22	29.33%
من 1-3 سنوات	36	48%
من 4-6 سنوات	13	17.33%
من 7-10 سنوات	4	5.33%
المجموع	75	100%

المصدر : من إعداد الطالبة إعتمادا على نتائج الاستبيان.

من خلال الجدول 5-6 نلاحظ أن أغلبية العملاء الذين يتعاملون مع الشركة تتراوح عدد سنوات تعاملهم معها بين سنة إلى 3 سنوات، حيث تقدر نسبتهم ب 48% و المقدر عددهم ب 36 عميلا، في حين عدد المتعاملين لأقل من سنة يقدر عددهم ب 22 عميلا و التي تقدر نسبتهم ب 329.3%، و تمثل نسبة 17.33% العملاء المتعاملين مع الشركة لمدة 4-6 سنوات و 5.33% بالنسبة للمتعاملين بين 7-10 سنوات .

- توزيع افراد العينة حسب التعاملات مع شركات التأمين الأخرى من قبل:

**الجدول 5-7** : تفرغ إجابات السؤال رقم (8):

النسبة المئوية	التكرارات	
72%	54	نعم
28%	21	لا
100%	75	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان.

من الجدول 5-7 أعلاه تشير المعطيات أن 72 % من مفردات العينة سبق لهم التعامل مع شركات تأمين أخرى، و 28 % لم يسبق لهم التعامل مع شركات أخرى، و بذلك يمكن استخلاص أن المتعاملين مع شركة التأمين SAA سيعتمدون في تقييمهم لمستوى الجودة في الخدمات على الخبرة السابقة.

- توزيع افراد العينة حسب نوع التعاقد:

أما من حيث نوع التعاقد مع شركة SAA سواء كان اختياريا أو إجباريا فالجدول التالي يوضح ذلك:

**الجدول 5-8** : يبين توزيع افراد العينة حسب نوع التعاقد

النسبة المئوية	التكرارات	نوع التعاقد
40%	30	اجباري
60%	45	اختياري
100%	75	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان.

من خلال الجدول 5-8 يمثل عدد العملاء المتعاقدين مع شركة SAA اختياري 45 عميلا حيث تقدر النسبة ب 60% ، أما العملاء المتعاقدون إجباريا يمثلون العدد 30 و النسبة 40 %، و يرجع ارتفاع نسبة المتعاقدين اختياري إلى أنهم متعاقدون في شكل اتفاقية جماعية.

7) تحليل بيانات العينة:

بعد تحليل الخصائص الديموغرافية للعينة نتقل إلى تحليل البيانات المتعلقة بمدى إدراك العملاء لجودة الخدمة التأمينية المقدمة إليهم من طرف الشركة الوطنية للتأمين "SAA" بسيدي علي وكالة 2207 إضافة إلى رضاهم و استمرار يتهم في التعامل مع الشركة مستقبلا و ذلك بعد الاجابة عن مجموعة من الاسئلة.

**أولا - تحليل المؤشرات التي تتعلق بتقييم جودة الخدمة التأمينية بالشركة:**

حسب الدراسات السابقة و التي تم الاعتماد عليها في تحليل مؤشرات تقييم جودة الخدمات سواء كانت خدمات مصرفية أو تأمينية أو فندقية، حيث تتمثل هذه المؤشرات في: الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، و التي يتم على أساسها ترجمة هذه المؤشرات الى 22 عبارة حسب هذه الدراسة. (انظر الملحق 01)

- تقييم افراد العينة لمؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية :

بعد الحصائيات التي الاجابة عن الاسئلة التي قمنا بها فيما يخص المؤشرات التي تتعلق بتقييم جودة الخدمة التأمينية بالشركة المطروحة في الاستمارة حسب افراد العينة وتوصلنا الى النسب الموضحة في الجدول التالي.

**الجدول 6-1: يبين تقييم افراد العينة لمؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية :**

المؤشرات	نسبة الموافقة	درجة الموافقة
الملموسية	48.33%	متوسطة
الاعتمادية	46%	متوسطة
الاستجابة	66.5%	عالية
الامان	57.6%	عالية
التعاطف	64.33%	عالية
المجموع	56.55%	عالية

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه: يتبين أن 56.55% من العملاء يقيمون جودة الخدمة في الشركة على أنها ذات درجة عالية وبذلك فإن تقييم العملاء للمؤشرات (الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الامان ، التعاطف) هو تقييم ايجابي .

### ثانيا - تحليل البيانات المتعلقة برضا العملاء و الاستمرار مع الشركة الوطنية للتأمين "SAA" بسيدي علي وكالة 2207

من أجل معرفة درجة الرضا لدى العملاء على الشركة و هل سيستمرون في التعامل مع الشركة تم طرح سؤالين:

بالنسبة للرضا: أشعر بالرضا عن الخدمات التي تقدمها الشركة.

بالنسبة للاستمرارية في التعامل مع الشركة: سوف أستمر في التعامل مع الشركة مستقبلا.

أ- الرضا:

من الجدول التالي وزعت عينة الدراسة حسب درجات الرضا و ذلك على مستوى الشركة الوطنية للتأمين "SAA" بسيدي علي وكالة 2207

الجدول 6-2 : توزيع افراد العينة حسب درجات الرضا

النسبة المئوية	التكرارات	درجة الرضا
10.66%	08	جد كبيرة
34.66%	26	كبيرة
45.33%	34	متوسطة
5.33%	04	منخفضة
4%	03	جد منخفضة
100%	75	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان.

تشير معطيات الجدول 6-2 أن 45.32% (10.66% + 34.66%) من العملاء لديهم درجة رضا كبيرة على مستوى الخدمة المقدمة إليهم من طرف الشركة الوطنية للتأمين "SAA" بسيدي علي وكالة 2207.

ب- بالنسبة للاستمرار في التعامل مع الشركة:

الجدول التالي يبين درجة موافقة العملاء و استمراريتهم في التعامل مع الشركة الوطنية للتأمين "SAA" بسيدي علي وكالة 2207.

الجدول 6-3 : يبين درجة موافقة العملاء و استمراريتهم في التعامل مع شركة SAA.

النسبة المئوية	التكرارات	درجة الموافقة
20%	15	جد موافق
30.66%	23	موافق
34.66%	26	اوافق ولا اعارض
14.66%	11	غير موافق
-	-	غير موافق اطلاقا
100%	75	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة إعتامادا على نتائج الاستبيان.

من الجدول 6-3 يلاحظ أن حوالي 50.66% من العملاء يفكرون في الاستمرار عب الشركة الوطنية للتأمين "SAA" بسيدي علي، و 34.66% قد يغيرون و قد لا و الباقي 14.66% يفكرون في تغيير الشركة. فهذا يعكس درجة الموافقة المتوسطة .

❖ اختبار الفرضيات و عرض النتائج و التوصيات:

أولا: اختبار الفرضيات

أ- الفرضية الاولى:

➤ اختلاف العملاء في تقييمهم لمستوى الخدمة المقدمة من طرف الشركة الوطنية للتأمين saa بسيدي علي.

من أجل اختبار هذه الفرضية قمنا بوضع سؤال في الاستمارة ، ما اذا كانت الخدمات التي تقدمها الشركة الوطنية للتأمين saa بسيدي علي ذات جودة او لا ، فتحصلنا على مجموعتين : الاولى معارضة و الثانية مؤيدة للفكرة. و الجدول الموالي يوضح ذلك:

**الجدول 7:** يبين اختلاف العملاء في تقييمهم لمستوى الخدمة

النسبة المتوية	التكرارات	المجموعة
16%	12	المجموعة الاولى
84%	63	المجموعة الثانية
100%	75	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة إعتمادا على نتائج الاستبيان.

المجموعة الأولى: و المتمثلة في 12 عميل و ما يمثل نسبة 16 % من عينة الدراسة ،فهم غير موافقين على أن الخدمات التي تقدمها الشركة الوطنية للتأمين " SAA " بسيدي علي وكالة 2207 ذات جودة .

المجموعة الثانية: و المتمثلة في 63 عميل أو ما يمثل نسبة 84 % من مفردات العينة يعتبرون أن أداء الخدمات في الشركة الوطنية للتأمين " SAA " بسيدي علي وكالة 2207 تمتاز بالجودة في أغلب مظاهره.

إذن هناك اختلاف في تقييم العملاء للشركة الوطنية للتأمين " SAA " بسيدي علي وكالة 2207 و بالتالي ثبات صحة الفرضية الأولى.

#### ب- الفرضية الثانية:

اختلاف الأهمية بالنسبة للمؤشرات التي يستخدمها العملاء في تقييم مستوى الخدمة المقدمة لهم من طرف الشركة الوطنية للتأمين saa بسيدي علي.

تم اختبار هذه الفرضية عن طريق استخدام تحليل العوامل Factor Analysis و بالتالي يتبين لنا مدى أهمية المؤشرات التقييمية للحكم على مستوى الخدمة التأمينية المقدمة من طرف الشركة و الجدول التالي يبين لنا ذلك.

## الجدول 8: الأهمية النسبية للمؤشرات التقييمية

المؤشر	الأهمية النسبية
الملموسية	39.15%
الاعتمادية	19.38%
الاستجابة	17.84%
الامان	13.63%
التعاطف	10%
المجموع	100%

المصدر : من إعداد الطالبة إعتمادا على نتائج الاستبيان.

من خلال الجدول أعلاه يمكن استخلاص أن:

1- 39.15% من مستوى جودة الخدمة التي تقدمها الشركة الوطنية للتأمين saa بسيدي علي تتحدد وفقا لمؤشر الملموسية .

2- 19.38% من مستوى جودة الخدمة التي تقدمها الشركة الوطنية للتأمين saa بسيدي علي تتحدد وفقا لمؤشر الاعتمادية .

3- 17.84% من مستوى جودة الخدمة التي تقدمها الشركة الوطنية للتأمين saa بسيدي علي تتحدد وفقا لمؤشر الاستجابة .

4- 13.63% من مستوى جودة الخدمة التي تقدمها الشركة الوطنية للتأمين saa بسيدي علي تتحدد وفقا لمؤشر الامان.

5- 10% من مستوى جودة الخدمة التي تقدمها الشركة الوطنية للتأمين saa بسيدي علي تتحدد وفقا لمؤشر التعاطف.

الملاحظ ان هناك اختلاف في الأهمية النسبية للمؤشرات التقييمية لجودة الخدمة التأمينية و بالتالي صحة الفرضية الثانية .

## ج- الفرضية الثالثة:

اقتناع الشركة الوطنية للتأمين saa بسيدي علي بمبدأ الجودة الشاملة لتحسين قدرتها التنافسية .

للتأكد من صحة هذه الفرضية اخذنا بعين الاعتبار اجوبة السؤال رقم ( ) ، و الجدول التالي يوضح ذلك

الجدول 9: تفريغ اجابات السؤال رقم (11)

النسبة المئوية	التكرارات	
%84	63	نعم
%16	12	لا
%100	75	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة إعتمادا على نتائج الاستبيان.

من خلال اجابات العملاء نلاحظ ان المؤسسة تسعى دوما لتطوير خدماتها واعطائها صبغة ذات جودة، وهذا اكبر دليل على اقتناعها بمبدأ الجودة الشاملة بغية تحسين قدرتها التنافسية . وبالتالي ثبات صحة الفرضية الثالثة .

خاتمة عامة

من خلال هذه الدراسة والتي تناولت الإشكالية و التي تمحورت حول كيف يتم تقييم مستوى جودة الخدمة التامينية في اطار الجودة الشاملة من طرف شركات التأمين الوطنية في السوق الجزائرية، وذلك بالتطرق للخدمة التامينية من الناحية النظرية إضافة إلى جودة الخدمات التامينية بالاعتماد على المؤشرات التقييمية و التي تبين مدى رضا العميل على الخدمة المقدمة والتي تم التأكد منها وذلك من خلال دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين saa و التي تعتبر الشركة الرائدة في سوق التأمين الجزائري، و قد استهدفت الدراسة إحدى وكالات الشركة الوطنية للتأمين saa ، و المتمثلة في الشركة الوطنية للتأمين saa بسيدي علي وكالة 2207 و التي من خلالها تبين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء و الذي كان مقبولا لكن هذا لا يعني التوقف عند هذا المستوى لذا لا بد من التطوير المستمر الذي ينافس أهم شركات التأمين العالمية.

### النتائج و الاقتراحات

#### 1) النتائج:

من خلال الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

- 1 - يعتبر التأمين أداة فعالة في تقليل أثر الأضرار التي تصيب الفرد حيث ينقل عبء الخطر إلى عاتق شركات التأمين و الذي يكون في شكل تعويض نقدي أو عيني يدفعه المؤمن مقابل التزام المؤمن له بسداد تكلفة التأمين المتفق عليه في العقد.
- 2 - إن لشركات التأمين دور كبير في دفع عجلة التنمية الاقتصادية و ذلك من خلال المساهمة في تمويل و توفير الاحتياجات المالية لمختلف الأنشطة الاقتصادية.
- 3 - للخدمة التامينية خصائص ذات طبيعة خاصة و هذا ما يجعلها متميزة عن باقي الخدمات من الناحية التسويقية.
- 4 - إن مفهوم الجودة في مجال الخدمة التامينية يرتبط بقدررة الشركة على الوفاء باحتياجات العملاء و ذلك حسب التوقعات المسبقة لديهم حول مستوى الأداء بالشركة.
- 5 - يعتبر العميل عنصرا فعالا في تقييم جودة الخدمة التامينية.

## خاتمة عامة

- 6 - من خلال خصائص الخدمة التأمينية من الناحية التسويقية يتبين أن تقييم العميل لجودة الخدمة يرتبط بمستوى إدراكه لجوانب الأداء المختلفة الملموسة وغير الملموسة.
- 7 - ترتبط جودة الخدمة المدركة و رضا العميل بالخبرة و التجارب السابقة.
- 8 - تختلف المؤشرات التقييمية التي تستخدم في الحكم على مستوى الخدمة التأمينية من حيث الأهمية بالنسبة للعميل و ذلك حسب المتغيرات التي تؤثر في جودة الخدمة التأمينية.

### 2) الاقتراحات:

#### أولاً: بالنسبة للشركة:

- 1- تنظيم ملتقيات و ندوات يكون موضوعها حول جودة الخدمة و محاولة إشراك العميل و إتاحتها الفرصة للمشاركة و ذلك من أجل تدعيم ثقته بالشركة.
- 2- على الشركات الوطنية إدراك مدى خطورة تحول العملاء إلى الشركات الخاصة والتي انتشرت بشكل كبير خاصة بعد انفتاح السوق الجزائرية، ولذلك يجب عليها العمل على تقديم أعلى مستوى من الجودة في الخدمات التأمينية و ذلك من أجل إرضاء العميل.
- 3- على شركات التأمين إدراك أن احتياجات العميل تتطور من وقت لآخر، لذلك يجب عليها أن تواكب هذه التطورات بالتحسين المستمر لمستويات الخدمة من أجل استمراريتها في السوق.
- 4- ضرورة الاهتمام بتحقيق الرضا الكامل للزبائن وذلك من خلال و التركيز على جودة الخدمة التأمينية و كيفية تسليمها لتتماشى مع أو تفوق توقعات العملاء.
- 6 - الاستماع للزبائن وتلقي شكاوهم ومقترحاتهم وسرعة حلها.

ثانيا: بالنسبة للدولة :

1- يتوجب على الدولة تقديم برامج التوعية و التي يكون مفادها التعريف بالتأمين وتبيان فوائده وذلك عن طريق الإعلام، فتح فروع جديدة في الثانويات و الجامعات من أجل تكوين اطارات بشكل يتوافق مع متطلبات التسيير

الفعال و تطبيق الأساليب الإدارية الحديثة.

2- خلق منافسة بين شركات التأمين و ذلك من خلال اعتماد برامج للجودة ووضع مواصفات أداء الخدمة و العمل على تشجيع كل شركة.

3- تخفيض تكلفة تقديم الخدمة التأمينية.

السراج

#### أولاً: الكتب

- 1- مصطفى محمد الجمال، 1999، أصول التأمين دراسة مقارنة للتشريع والفقه والقضاء في ضوء الأسس الفنية للتأمين. ط 1، منشورات الحلبي الحقوقية.
- 10 - أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، 2007، إدارة الخطر و التأمين، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، ط 1.
- 11- عبد العزيز فهمي هيكل، 1980، مقدمة في التأمين. بيروت، لبنان: دار النهضة العربية للطباعة والنشر .
- 12- مختار محمود الهانسي، 1993، مقدمة في مبادئ التأمين. بيروت، لبنان:الدار الجامعية للطباعة و النشر.
- 13- نبيل مختار، 2005، موسوعة التأمين .الاسكندرية :دار المطبوعات الجامعية.
- 14- حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، التأمين و إدارة الخطر بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر و التوزيع.
- 15- احمد محمد لطفي احمد، 2007، نظرية التأمين،المشكلات العلمية و الحلول الإسلامية.ط 1،الإسكندرية : دار الفكر الجامعي.
- 16- عبد الهادي السيد محمد تقي الحكيم، 2003، عقد التأمين حقيقته و مشروعيته ،دراسة مقارنة بيروت، لبنان:منشورات الحلبي بيروت الحقوقية .
- 17- محمد حسن قاسم، 1999، محاضرات في عقد التأمين .الدار الجامعية للطباعة والنشر.
- 18- إبراهيم على إبراهيم عبد ربه، 2003، التأمين و رياضياته مع التطبيق على التأمينات الحياة و إعادة التأمين . إسكندرية:دار الجامعي.
- 19- منير إبراهيم هندي، 2006، إدارة المنشآت المالية و أسواق المال -بنوك تجارية -صناديق استثمار - أسواق الأوراق المالية -بنوك إسلامية - شركات التأمين -أسواق المشتقات .الاسكندرية : منشأة المعارف جلال حزي و شركائه.

## قائمة المراجع

- 2- عز الدين فلاح، 2008 ، التامين مبادئه وأنواعه .عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع .
- 20- مأمون الدرادكة و طارق شيلي ، 2002 ، "الجودة في المنظمات الحديثة " ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، .عمان .
- 21- علي السلمي، 1995، "ادارة الجودة الشاملة و متطلبات للأزو 9000"، دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ط 1.
- 22- فريد عبد الفتاح زين الدين ، 1996 ، "المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية " دار الكتب للنشر ، مصر .
- 23- محمد عبد الفتاح الصيرفي ، 2003 ، "الإدارة الرائدة " ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان.
- 24- محمد عبد الوهاب العزاوي ، 2009 ، "ادارة الجودة الشاملة "، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان.
- 25- فريد عبد الفتاح زين الدين ، 1997، " تخطيط و مراقبة الإنتاج : مدخل إدارة الجودة الشاملة" ، دار الكتب ، بدون بلد نشر.
- 26- عمر وصفي عقيلي ، 2001 ، "المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة" : وجهة نظر ، دار الوائل للنشر عمان ، الاردن ط 1.
- 27- خضير كاظم حمود، 2000 ، "إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع"، عمان، ط 1 .
- 28- علي رحال و إلهام يجياوي، 2001 ، "الجودة والسوق" ، مجلة آفاق، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، العدد 5 .
- 29- قاسم نايف علوان ، 2006 ، " ادارة الجودة الشاملة في الخدمات " ، الشروق ، عمان.
- 3- زيد منير عبوي، 2006 ، إدارة التامين و مخاطر. ط 1، عمان: دار الكنوز و المعرفة للنشر والتوزيع.

## قائمة المراجع

30- جمال الدين مرسي و مصطفى أبو بكر، 2004 ،دليل فن خدمة العملاء و مهارات البيع، الدار الجامعية، مصر.

31- أحمد محمود أحمد، 2001 ، تسويق الخدمات المصرفية، دار البركة للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة 1.

32- حميد الطائي و بشير العلاق، 2009 ،إدارة عمليات الخدمة، اليازوري للنشر و التوزيع، عمان.

33- وائل قرطام، 1998، "نحو إطار متكامل لتطوير ثقافة الجودة - دراسة نظرية"، مجلة الدراسات المالية والتجارية، جامعة القاهرة، العدد الثاني.

4- محمود يدوي ، 2009 ، التامين دراسة تطبيقية. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.

5- صابر باتل نائب رئيس ( The International Cooperative and Mutual Insurance Federation (ICMIF) لتأمين الإسلامي التكافل والتقليص من حدة الفقر.

6- قاسم نايف علوان المحي اوي، 2006 ،إدارة الجودة في الخدمات، الشروق للنشر و التوزيع، لىبى، سرت.

7- ثامر البكري، احمد الرحموي، 2008 ، تسويق الخدمات المالية، اثناء للنشر و التوزيع، الشارقة.

8- هاني حامد الضمور، 2002 ، تسويق الخدمات، دار وائل، الطبعة الأولى، عمان.

9- بشير عباس العلاق، حميد عبد النبي الطائي، 2007، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان

ثانيا: المنتقيات :

34- عيد احمد أبو بكر . غالب عوض الرفاعي، حتمية التعاون العربي في مجال إعادة التأمين في ضوء اثر أزمة المالية العالمية في شركات التأمين العربية . مداخلة ألقيت بمؤتمر العلمي العاشر بعنوان: اقتصاديات العربية و تطورات ما بعد الأزمة الاقتصادية العالمية - الجمعية العربية للبحوث الاقتصادية من 19 الى 20 ديسمبر 2009، بيروت لبنان.

## قائمة المراجع

35- وائل قرطام، 1998، "نحو إطار متكامل لتطوير ثقافة الجودة - دراسة نظرية"، مجلة الدراسات المالية والتجارية، جامعة القاهرة، العدد الثاني.

ثالثا: الرسائل و الأطروحات :

36- درار عياش، 2004-2005، اثر الضمان الاجتماعي على حركية الاقتصاد الوطني دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لغير الاجراء CASNOS شبكة بومرداس ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية فرع تحليل اقتصادي. بجامعة يوسف بن خدة.

37- علي غدير،العوامل المؤثرة على قيمة قسط التأمين الصحي ،دراسة ميدانية في مدينة الرياض، مذكرة لنيل درجة الماجستير في الادارة العامة بكلية العلوم الادارية ، جامعة الملك سعود.

38- عبد الرزاق بن حبيب, 2009-2010, , تطوير ثقافة التأمين لدى المستهلك ببعض ولايات الغرب الجزائري ، مذكرة التخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ،كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير، بجامعة ابي بكر بلقايد، بتلمسان.

39- بونشادة نوال، 2006، استراتيجيات الأعمال في شركات التأمين الجزائرية في ظل انفتاح سوق التأمين بالجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، سطيف .

40- بحث مقدم من طرف الجمعية العلمية/نادي الدراسات الاقتصادية : التأمين بالجزائر و أثره على النشاط لاقتصادي / المقرر: ملحقه الخروبة.

41- هواري معراج، 2005 ، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية، رسالة دكتوراه، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر.

42- برغوتي وليد، 2014 ، تقييم جودة خدمات شركات التأمين و أثرها على الطلب في سوق التأمين الجزائرية(1995- 2009) دراسة تطبيقية للشركة الجزائرية للتأمينات saa، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير-باتنة.

43- كريمة شيخ، 2010، إشكالية تطوير ثقافة التأمين لدى المستهلك ببعض ولايات الغرب الجزائري، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير، بجامعة ابي بكر بلقايد، بتلمسان.

## قائمة المراجع

44- مزيان عبد القادر، 2012، اثر محددات جودة الخدمات على العملاء، دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي - CNMA - ، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير، بجامعة ابي بكر بلقايد- بتلمسان.

45- فتيحة بوحروود، 2006 ، تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين الوطنية في السوق الجزائرية: دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات "LA CAAT"، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير، جامعة فرحات عباس - سطيف .

المراجع باللغة الفرنسية:

46- yeatmane Jérôme.(2005)., « Manuel international de l'assurance», à la demande école national d'assurances,institut du conservatoire national des arts et métiers , 2 ème , Economica edition , Paris.

47- Abou Nassri et Jorge Djamel. (2006) , « Trade and finance dictionary(economy business administrationaccounting,banking,trade insurance,transport,production-English -France- Arabic»

48-Roland zaatar .( 03/2008 )« Takaful une alternative à l'assurance traditionnelle « documentsur sur web en power point) .

49-Daniel Duret et Maurice pillet , 2002 ; "qualité en production : de Iso 9000 à Six sigma" , 2eme édition, édition d'organisation, Paris .

50- Philippe Détrie , (1996) ; "conduire une démarche qualité" , édition Eyrolles , Paris , Quatrième édition .

51-John R.Shgernermerhorm,David S.Shappell, 2000, "principe de management "ERPI edition.

52- Seddiki Abdellah,"Management de la qualité", 2004, Algérie

53-Collignon.E, 1997 ; "Qualité", Encyclopédie de gestion, Vol 02, éd. Economica, 2e éd, Paris.

54-Didier Duchene "Consultant Commission Européenne " Indicateurs du marché de l'assurance du Maghreb »/atelier a29 awax « le Marché de l'assurance et son développement dans les pays du Maghreb (ler rencontrer AMRAE)25 janvier 2007 .

55- Guide des assurances en Algérie 2009 » présenté par KPMG (une société de droit algérien membre d'un réseau mondial qui met à ladisposition e ses clients et investisseurs plus de 110 experts algériens formés aux standards internationaux de la finance, du droit, de la fiscalité etdu conseil, notamment en système d'information, pour les assister dans le développement de leur performance et dans la concrétisation de leurs projets), edition KPMG SPA.

مواقع الكترونية:

56- [www.algeriedroit.fb.dz](http://www.algeriedroit.fb.dz)

57- <http://islamfin.go-forum.net/montada-f5/topic-t2505.htm>

58-<http://rcweb.luedld.net/rc5/RC5.pdf>

59- [www.saa.dz/articles.php?lng=fr&pg=240](http://www.saa.dz/articles.php?lng=fr&pg=240)

60- <http://www.caar.com.dz/pdf/R.Annuel2010fr.pd>.

61- [http://www.cnma.dz/ARABE/bulletin\\_numero3.rar](http://www.cnma.dz/ARABE/bulletin_numero3.rar).

## قائمة الجداول و الأشكال

### قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
37	العوامل المعيقة لقطاع التأمين.	الجدول 01
42	مفاهيم الجودة وفقا لبعض روادها الاوائل.	الجدول 02
57	تحديد مشكلات جودة الخدمة من خلال نموذج الفجوات.	الجدول 03
72	تطور رقم الاعمال.	الجدول 04
80	توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس.	الجدول 1-5
80	توزيع افراد العينة حسب السن.	الجدول 2-5
81	توزيع افراد العينة حسب المستوى العلمي.	الجدول 3-5
82	توزيع افراد العينة حسب متغير الوظيفة .	الجدول 4-5
82	ييين توزيع افراد العينة حسب مدة التأمين.	الجدول 5-5
83	توزيع افراد العينة حسب عدد سنوات التعامل مع الشركة.	الجدول 6-5
84	تفريغ إجابات السؤال رقم (8).	الجدول 7-5
84	توزيع افراد العينة حسب نوع التعاقد.	الجدول 8-5
85	تقييم افراد العينة لمؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية.	الجدول 1-6
86	توزيع افراد العينة حسب درجات الرضا.	الجدول 2-6
87	درجة موافقة العملاء و استمراريتهم في التعامل مع شركة	الجدول 3-6
88	SAA.	الجدول 07
89	اختلاف العملاء في تقييمهم لمستوى الخدمة.	الجدول 08
90	الأهمية النسبية للمؤشرات التقييمية. تفريغ اجابات السؤال رقم (11).	الجدول 09

## قائمة الجداول و الأشكال

### قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
17	أهم التزامات أطراف عقد التأمين	الشكل 01
31	دور التأمين في التنمية الاقتصادية.	الشكل 02
56	نموذج جودة الخدمة (نموذج تحليل الفجوات )	الشكل 03
67	شركات التأمين الناشطة بالجزائر	الشكل 04
69	الهيكل الهرمي للشركة الوطنية للتأمين SAA	الشكل 05
70	الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للشركة الوطنية للتأمين	الشكل 06
72	.SAA	الشكل 07
75	منحنى لرقم الاعمال.	الشكل 08
75	الدائرة النسبية لسنة 2014	الشكل 09
	الهيكل التنظيمي للوكالة 2207 سيدي علي	

# الفهرس التفصلي

## قائمة الجداول و الأشكال

الصفحة	العنوان
	- الصفحة الخارجية للمذكرة.
	- نسخة عن الصفحة الخارجية للمذكرة.
	- الفهرس.
	- الاهداء.
	- التشكرات.
01	- مقدمة عامة .
06	-الفصل الأول: مدخل إلى الخدمات التأمينية.
06	- تمهيد
07	- المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخدمة التأمينية.
07	- المطلب الأول: نشأة و مفهوم خدمة التأمين.
07	1) نشأة خدمة التأمين.
07	أولاً:عوامل ظهور خدمة التأمين.
07	ثانياً:المراحل التاريخية لنشأة التأمين.
09	- تاريخ نشأة ووظيفة إعادة التأمين.
09	ثالثاً: نشأة خدمة التأمين بالبلاد الإسلامية.
10	2) مفهوم الخدمة التأمينية.
10	1- تعريف الخدمة.
10	أ- التعريف الأول.
10	ب- التعريف الثاني.
11	ج- التعريف الثالث.
11	د- التعريف الرابع.
11	هـ- التعريف الخامس.
11	2- تعريف الخدمة التأمينية.
12	3- مدة عقد التأمين.
12	4- إجراءات عقد التأمين.
13	5- أطراف عقد التأمين و التزاماتهم.

قائمة الجداول و الأشكال

13	ا- المؤمن .
13	ب- المؤمن عليه.
13	ج- المستفيد.
13	د- الشيء أو الشخص موضوع التأمين.
13	و- قسط التأمين(الاشتراك).
14	ه- الخطر: The risk .
14	1- الأخطار الشخصية.
14	2- الأخطار المادية.
14	ا-الأخطار المادية الطبيعية.
14	ب- الأخطار المادية الذاتية.
15	3- أخطار المسؤولية المدنية.
15	ا- الخطر المعين.
15	ب- الخطر الغير معين.
15	و- مبلغ التأمين(مبلغ التعويض).
16	6- التزامات أطراف عقد التأمين.
16	1) التزامات المؤمن له.
16	2) التزامات المؤمن.
18	- المطلب الثاني: نظريات خدمة التأمين.
18	1) النظريات الاقتصادية للتأمين.
18	ا- نظرية التأمين و الحاجة
18	• نقد النظرية (أ).
18	ب- نظرية التأمين و الضمان.
18	• نقد النظرية (ب).
19	2) النظريات القانونية للتأمين.
19	ا- نظرية التأمين و الضرر
19	• نقد النظرية(ا)
19	ب- نظرية التأمين و التعويض
19	• نقد النظرية(ب)

## قائمة الجداول و الأشكال

19	3) النظريات الغنية للتأمين.
19	ا- نظرية حلول التعاون على سبيل التبادل محل الصدفة البحثية.
20	• نقد النظرية (ا).
20	ب- نظرية التأمين كمشروع منظم فنيا.
21	4) النظرية الحديثة.
21	- المطلب الثالث: مبادئ خدمة التأمين.
21	ا- المبادئ القانونية لخدمة التأمين.
21	1) مبدأ المصلحة التأمينية: Insurance interest
21	2) مبدأ منتهى حسن النية Utmost good faith
21	3) مبدأ السبب القريب Proximate cause
21	4) مبدأ التعويض Indemnity
22	ب- المبادئ الغنية للتأمين.
22	1) مبدأ قانون الأعداد الكبيرة
22	2) مبدأ قابلية الخطر للتأمين
22	ا- الأخطار القابلة للتأمين
23	ب- الأخطار الغير قابلة للتأمين
24	- المبحث الثاني: خصائص، تصنيفات و اثار الخدمة التأمينية.
24	- المطلب الأول: خصائص الخدمة التأمينية.
25	- المطلب الثاني: تصنيفات الخدمة التأمينية.
25	1) تقسيم التأمين حسب الإقليم.
25	ا- التأمين الوطني.
25	ب- التأمين الدولي.
25	2) تقسيم التأمين من حيث الشكل.
25	ا- التأمين التعاوني (أو التأمين التبادلي).
26	ب- التأمين الاجتماعي (التأمين الحكومي).
26	ج- التأمين التجاري.
26	د- التأمين الإسلامي.
27	3) التأمين بالنظر إلى طبيعة قواعده.

## قائمة الجداول و الأشكال

27	ا- التأمين الاختياري.
27	ب- التأمين الإجباري.
27	4) تقسيم التأمين حسب وظيفته.
27	ا- التأمين على الأشخاص:
28	ا- تأمين البقاء على قيد الحياة حتى سن معينة (en cas de vie).
28	ب- عقد تأمين الوفاة (en cas de décès).
28	ب- 1- عقد التأمين الوفاة مدى الحياة.
28	ب- 2- عقد تأمين الوفاة المؤقتة.
28	ج- العقود المختلطة (Mix).
28	ب- التأمين من الأضرار.
28	5) تقسيم التأمين من حسب أطرافه.
28	ا- التأمين البسيط
29	ب- التأمين المركب.
29	6) تقسيم التأمين من حيث المدة.
29	ا- تأمينات طويلة الأجل.
29	ب- تأمينات قصيرة الأجل.
29	- المطلب الثالث: آثار الخدمة التأمينية
29	1) الآثار الإيجابية لخدمة التأمين (فوائد التأمين).
29	ا- فوائد التأمين النفسية.
30	ب- فوائد التأمين الاقتصادية.
30	ا-زيادة الإنتاج
30	ب- حفظ الثروة المستقلة
30	ج- مكافحة التضخم
30	د- تحقيق التوازن في ميزان المدفوعات
30	هـ- التأمين وسيلة لتكوين رؤوس الأموال
31	و- التأمين وسيلة للانضمام
32	ج- فوائد التأمين الاجتماعية.
33	2) الآثار السلبية لخدمة التأمين.

## قائمة الجداول و الأشكال

34	- المبحث الثالث : وظائف شركات التأمين؛ و العوامل المؤثرة على نشاطها.
34	- المطلب الأول: شركات التأمين و وظائفها.
34	1) التعريف بشركات التأمين.
34	2) ( وظائف شركات التأمين.
34	أ- وظيفة التسعير
34	ب- وظيفة الإنتاج: production
35	ج- وظيفة الاكتتاب subscription
35	د- وظيفة تسوية المطالبات sinister.
35	هـ- وظيفة إعادة التأمين reassurance
36	و- وظيفة الاستثمار
36	- المطلب الثاني:العوامل المؤثرة على نشاط شركات التأمين
36	1) العوامل المطورة لنشاط شركات التأمين.
37	2) العوامل المعيقة لقطاع التأمين.
38	- خلاصة الفصل الاول
39	- الفصل الثاني: من الجودة الشاملة إلى جودة الخدمة التأمينية.
39	- تمهيد .
40	- المبحث الأول: اساسيات حول الجودة الشاملة.
40	- المطلب الاول: ماهية الجودة الشاملة .
40	1) تعريف الجودة.
42	2) التطور التاريخي لمفاهيم الجودة.
43	- المرحلة الأولى: ضبط الجودة
43	- المرحلة الثانية: الضبط الإحصائي للجودة
43	- المرحلة الثالثة: ظهور منظمات متخصصة في الجودة
43	- المرحلة الرابعة: تحسين الجودة
43	- المرحلة الخامسة : إدارة الجودة
44	- المرحلة السادسة: مرحلة القرن 21
44	3) تعريف الجودة الشاملة.
45	- المطلب الثاني: أهمية الجودة الشاملة

## قائمة الجداول و الأشكال

45	1) بالنسبة للمؤسسة.
45	2) المسؤولية القانونية للجودة.
45	3) المنافسة العالمية.
46	4) حماية المستهلك.
46	5) التكاليف وحصة السوق.
46	- المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الجودة الشاملة
46	1) الأسواق.
46	2) العامل
46	3) رأس المال.
46	4) الإدارة.
47	5) المواد الأولية.
47	6) الآلات والوسائل الفنية الحديثة.
47	- المبحث الثاني: مفهوم أهمية ،و أبعاد جودة الخدمة التأمينية
47	- المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة التأمينية.
48	- المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمة التأمينية.
49	- المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمة التأمينية.
49	التصنيف الأول:
49	• الجودة المادية
49	• جودة المؤسسة
49	• الجودة التفاعلية
50	التصنيف الثاني:
50	• جودة العمليات
50	• جودة المخرجات
50	التصنيف الثالث:
50	• الجودة الفنية
50	• الجودة الوظيفية
50	- المبحث الثالث: مؤشرات و نماذج تقييم جودة الخدمة التأمينية و كيفية تطويرها في شركات التأمين.

## قائمة الجداول و الأشكال

50	- المطلب الاول: مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية
50	أولا - الاعتمادية.
51	ثانيا - مدى توفر الخدمة من حيث المكان و الزمان.
51	ثالثا - الأمان.
51	رابعا - المصدقية.
51	خامسا - درجة فهم مورد الخدمة للمستفيد
52	سادسا - الاستجابة.
52	سابعا - الجدارة.
52	ثامنا - الأشياء الملموسة.
52	تاسعا - الاتصالات.
53	- المطلب الثاني: نماذج تقييم جودة الخدمة التأمينية.
53	(1) المدخل الاتجاهي.
54	(2) مدخل نظرية الفجوة.
59	المطلب الثالث: تطوير ثقافة الجودة لدى شركات التأمين الوطنية.
59	ا- ثقافة جودة سلبية.
59	ب- ثقافة جودة إيجابية.
59	(1) القيم الأساسية.
59	(2) استراتيجية التشغيل الأساسية.
60	(3) التحسين المستمر.
61	- خلاصة الفصل الثاني.
62	- الفصل الثالث: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين "SAA" بسيدي علي (وكالة 2207)
62	- تمهيد
63	- المبحث الاول: : بنية قطاع التأمين بالجزائر.
63	- المطلب الاول : : بنية قطاع التأمين بالجزائر.
63	ا- المؤسسات المراقبة لعمليات التأمين في الجزائر
63	(1) المجلس الوطني للتأمينات CNA (conseil national des assurances)
63	(2) الإتحاد الجزائري للتأمين و إعادة التأمين UAR : (Union Des

قائمة الجداول و الأشكال

Assureurs Et Des Réassureurs	
64	(3) مديرية التأمينات DGT du MF (Direction des assurances):
64	(4) مجلس مراقبة التأمينات ( Commission de supervision des assurances ):
64	(5) الشركة المركزية لإعادة التأمين CCR (Compagnie central de réassurances ):
64	ب - مؤسسات التأمين الناشطة في الجزائر (هيكل نظام التأمين بالجزائر).
64	(1) الشركة الجزائرية للتأمين و إعادة التأمين CAAR.
65	(2) الشركة الوطنية للتأمين SAA.
65	(3) الشركة الجزائرية لتأمينات النقل CAAT.
65	(4) الشركة المركزية لإعادة التأمين CCR.
65	(5) الشركة الجزائرية للتأمين و لضمان الصادرات CAGEX.
65	(6) الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA.
66	(7) التعاونية الجزائرية لتأمين عمال التربة و الثقافة MAATEX.
66	(8) شركة التأمين و ضمان قروض الاستثمار AGSI.
68	- المطلب الثاني: نشأة الشركة الوطنية للتأمين saa
69	* المديرية العامة
71	- المطلب الثالث: تطور رقم أعمال الشركة الوطنية للتأمين SAA.
72	- المبحث الثاني: الشركة الوطنية للتأمين "SAA" بسيدي علي وكالة 2207.
72	- المطلب الاول: تقدم الوكالة 2207 سيدي علي ولاية مستغانم.
73	- المطلب الثاني: منتجات الشركة.
74	• نسبة التعويضات في سنة 2013
74	• نسبة التعويضات في سنة 2014
76	- المطلب الثالث: المصالح المكونة للوكالة.
76	(1) التأمين على السيارات.
76	(2) التأمين على الاشخاص.
77	(3) التأمين على الممتلكات.
78	- المبحث الثالث: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

## قائمة الجداول و الأشكال

78	1) دراسة خصائص العينة.
78	2) اسلوب البحث.
78	3) مجتمع الدراسة.
78	4) عينة الدراسة.
79	5) فرضيات الدراسة.
80	6) وصف خصائص عينة البحث.
80	أولا - الخصائص الديموغرافية
82	ثانيا - خصائص التعامل مع الشركة الوطنية للتأمينات SAA
85	7) تحليل بيانات العينة.
85	أولا - تحليل المؤشرات التي تتعلق بتقييم جودة الخدمة التأمينية بالشركة
86	ثانيا - تحليل البيانات المتعلقة برضا العملاء و الاستمرار مع الشركة الوطنية للتأمين "SAA" بسيدي علي وكالة 2207
86	أ- الرضا
87	ب- بالنسبة للاستمرار في التعامل مع الشركة
87	-اختبار الفرضيات و عرض النتائج و التوصيات
87	أولاً: اختبار الفرضيات.
87	أ- الفرضية الأولى.
88	المجموعة الأولى.
88	المجموعة الثانية.
88	ب- الفرضية الثانية.
90	ج- الفرضية الثالثة.
91	- عاتمة عامة.
91	-النتائج و الاقتراحات
91	- النتائج
92	- الاقتراحات
92	أولاً: بالنسبة للشركة.
92	ثانياً: بالنسبة للدولة.
93	- المراجع

## قائمة الجداول و الأشكال

99	- قائمة الجداول
100	- قائمة الاشكال.
101	- الفهرس التفصيلي.
	- الملاحق.

السلامة حق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية، وعلوم التسيير

تخصص: مالية النقود و التأمينات

استمارة موجهة للعملاء المؤمن لهم بالشركة الوطنية للتأمين saa بسيدي علي وكالة 2207

رقم الاستمارة:			
----------------	--	--	--

السلام عليكم، و بعد:

في اطار انجاز بحث ميداني لشهادة الماستر ، تخصص مالية النقود و التأمينات نتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تحتوي على قائمة من الأسئلة بهدف التعرف على آرائكم حول مستوى جودة الخدمة المقدمة من طرف الشركة الوطنية للتأمين saa بسيدي علي وكالة 2207. فالرجاء منكم الإجابة على الأسئلة، علما أن المعلومات سوف تستخدم لأغراض علمية بحتة.

نرجو من سيادتكم المحترمة وضع علامة ( X ) في الخانة المناسبة .

ولكم مني جزيل الشكر

الطالبة الباحثة :

بن طاطا حياة .

القسم الاول من الاستبيان :

1) الجنس:

انثى

ذكر

2) السن :

- اقل من 20 سنة

- من 20 - 29 سنة

- من 30 - 45 سنة

- فوق 45 سنة

3) المستوى التعليمي للعميل :

- اقل من ثانوي

- ثانوي

- جامعي

- دراسات عليا

4) الوظيفة :

- موظف

- اعمال حرة

- طالب

- متقاعد

- عاطل

5) مدة التأمين :

- سنة كاملة

- ستة اشهر

6) ما مدة تعاملك مع الشركة ؟

- اقل من سنة

- من 1- 3 سنوات

- من 4- 6 سنوات

- من 7- 10 سنوات

7) هل تعاقدت مع شركة تأمينية ما قبل التعاقد مع الشركة ؟

- نعم

- لا

8) هل أنت متعاقد مع شركة SAA اختياري ام اجباريا ؟

- اختياري

- اجباريا

القسم الثاني من الاستبيان :

آراء العملاء حول مستوى الخدمة المقدمة من طرف الشركة الوطنية للتأمين saa بسيدي علي وكالة  
2207.

الرقم	العبارات	درجة الموافقة			
		أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أعارض	غير موافق إطلاقا
1	مظهر الشركة الخارجي مناسب لطبيعة النشاط.				
2	التصميم الداخلي للشركة يسهل أداء العمل والاتصال مع الموظفين.				
3	قاعات الانتظار مجهزة ومكيفة.				
4	وجود موقف آمن للسيارات.				
5	تجهيزات ومعدات الاتصال والمعلوماتية متطورة.				
6	موقع الشركة استراتيجي.				
7	عمال الشركة منضبطون من حيث موافقت بدء العمل.				
8	العمال حريصون على تقديم الخدمة بالشكل الأمثل والدقيق.				
9	يدير الشركة عمال أكفاء ومؤطرين.				
10	الموظفون مستعدون دوما لخدمة العملاء رغم ضغوطات العمل.				
11	فترة الانتظار لتلقي الخدمة قصيرة.				
12	الشركة تسدد مبلغ التعويض في أقرب الآجال.				

					13	الشركة تأخذ بمبدأ السرعة في الرد على شكاوى العملاء.
					14	ثقتك بالشركة تامة ومعتبرة.
					15	قسط التأمين مناسب من حيث القيمة.
					16	معاملات الشركة تسودها الثقة.
					17	الموظفون يقدمون توجيهات للعملاء.
					18	تضع الشركة مصلحة العميل فوق كل اعتبار.
					19	تعلن الشركة عن خدماتها بأسلوب مناسب.
					20	توفر مطويات تعرض أنواع الخدمات بالشركة.
					21	الموظفون على علم ودراية بالطلبات التأمينية للعميل.
					22	حسن معاملة العملاء و احترامهم وتقدير ظروفهم.

القسم الثالث من الاستبيان :

رضا العميل و استمراريته في التعامل مع الشركة:

9) اشعر بالرضا عن الخدمات التي تقدمها الشركة:

- درجة الرضا جد كبيرة

- درجة الرضا كبيرة

- درجة الرضا متوسطة

- درجة الرضا منخفضة

- درجة الرضا جد منخفضة

10) سوف استمر في التعامل مع الشركة مستقبلا:

- جد موافق

- موافق

- موافق إلى حد ما

- غير موافق

- غير موافق نهائيا

11) هل ترى ان الشركة تسعى لتطوير خدماتها واعطائها صبغة ذات جودة عالية ؟

- نعم

- لا