الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم-

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية

تخصص: نقود، مالية و تأمينات

تحت عنوان

أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء شركات التأمين
دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمينات
SAA

من إعداد الطالب:

سحالي معمر

أعضاء لجنة المناقشة :

مقررا: بسدات كريمة	أستاذة محاضرة – ب–	جامعة مستغانم
رئيسا: بن شني عبد القادر	أستاذ محاضر – ب –	جامعة مستغانم
مناقشا: بن شني يوسف	أستاذ محاضر – ب –	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2016/2015.

كلمة شكـر و تقدير

الحمد لله حمدا يوافي ما تزايد من نعم, و الشكر على ما أولانا من الفضل و الكرم, و الصلاة و السلام على نبيه محمد سيد الخلق أجمعين.

نسأل الله عز و جل أن يجعل هذا العمل خالصا لوجهه الكريم و أن يوفقنا لما يحبه و يرضاه.

واحتكاما إلى قوله **ـ صلى الله عليه وسلم ـ ﴿لا يشكر الله من لا يشكر الناس، ومن أتى إليه معروفا فليكافئ به فإن لم يستطع فليذكره فمن ذكره فقد شكره ﴾**

أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من قدم لنا يد المساعدة من قريب أو من بعيد، بقدر كبير أو بسيط، ولو بكلمة طيبة، لإنجاز هذا العمل، ونخص بالذكر:

الأستاذة المشرفة **بسادات كريمة** على قبولها الإشراف علينا، وعلى جميل صبرها، وسعة بالها وكل ما قدمته من نصائح وتوجيهات.

كما أتقدم بفائق التقدير و الاحترام إلى لجنة المناقشة و أشكرها على قبول مناقشة هذه المذكرة.

و أتوجه بالشكر الجزيل إلى كل من رافقني طيلة المشوار الدراسي, إلى كل من علمني حرفا أو أفادني بعلم أو حكمة أو نصيحة.

الحمد لله الذي تمت بنعمته الصالحات.

إليكم جميعا

جزيل الشكر والعرفان والامتنان.

الإهداء

أهدي ثمرة هذا العمل

إلى من أوصى بهما الرحمان خيرا وبرا وجعل رضاه في رضاهما صغرا وكبرا

" أمي وأبي الغاليين "

أسأل الله عز و جل أن يطيل في عمريهما على الطاعة و أن يمتعهما بالصحة و العافية و أن يجعل عاقبتهما جنة عرضها السماوات و الأرض و أن يكتب أجر هذا العمل في ميزان حسناتهما يوم العرض.

إلى جميع أفراد عائلتي و أصدقائي.

إلى كل من شجعني لإتمام هدا العمل.

إلى كل من رافقوني وكانوا لي عونا وسندا في مشواري الدراسي

وإلى كل من احتفظت بهم ذاكرتي و لم تسعهم مذكرتي.

معمر

فهرس المحتويات

الفهرس..... I.I

قائمة الجداول وقائمة الأشكال..... I

المقدمة العامة..... أ هـ

الفصل الأول: عموميات حول التأمين..... 1

مقدمة الفصل..... 1

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول التأمين..... 2

المطلب الأول: نشأة التأمين و تعريفه..... 2

المطلب الثاني: أهمية التأمين وتقسيماته..... 13

المطلب الثالث: موقف الفقه الإسلامي من التأمين..... 19

المبحث الثاني: عقد التأمين..... 22

المطلب الأول: تعريف عقد التأمين وعناصره..... 22

المطلب الثاني: خصائص عقد التأمين والالتزامات المتولدة عنه..... 26

المطلب الثالث: مبادئ عقد التأمين وأركانه..... 29

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات..... 39

مقدمة الفصل..... 39

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات..... 40

المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات.....40

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات.....44

المطلب الثالث: نظام المعلومات..... 50

المبحث الثاني: الشبكات و اثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية.....54

المطلب الأول: تكنولوجيا الشبكات الخاصة(الإنترانت و الإكسترانت).....55

المطلب الثاني: تكنولوجيا الشبكات العامة (الإنترنت).....60

المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية.....64

خلاصة الفصل.....71

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية حالة الشركة الوطنية للتأمينات saa.....72

مقدمة الفصل.....72

المبحث الأول: التأمين في الجزائر.....73

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن التأمين في الجزائر.....74

المطلب الثاني: شركات التأمين و المؤسسات المراقبة للتامين في الجزائر.....77

المطلب الثالث: السوق الحالية للتأمينات في الجزائر.....88

المبحث الثاني: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمينsaa 91

المطلب الأول: التعريف بالشركة الوطنية للتأمينات.....92

المطلب الثاني: تقديم وكالة مازونة 2310.....104

المطلب الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات في الشركة الوطنية للتأمين.....109

خاتمة الفصل.....119

الخاتمة العامة.....**120**

قائمة المصادر والمراجع.

الملاحق.

قائمة الجداول

الجدول رقم	العنوان	الصفحة
1	أهم الفروقات بين الإنترنت و الإنترانت	**55**
2	العلاقة بين الإنترنت و الإنترانت و الإكسترانت	**59**
3	وكالات التأمين بولاية مستغانم	102
4	وكالة مازونة 2310	103
5	حصة saa في سوق التأمين	110

قائمة الأشكال

الشكل رقم	العنوان	الصفحة
1	تطور العلاقة بين البيانات و المعلومات و المعرفة	**41**
2	الهيكل الهرمي للشركة الوطنية للتأمينsaa	**93**
3	الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتامينsaa	**95**
4	المديريات الجهوية للشركة الوطنية للتأمين	**101**
5	رقم أعمال الشركة الوطنية للتامين saa	**109**
6	مركزsaa في تأمين السيارات	**111**
7	المركز الأول في النقل البري	**111**
8	المركز الأول في كل الفروع	**112**
9	المركز الثاني في التأمين ضد الأخطار المتفرقة	**112**
10	بنية رقم الأعمال لسنة 2013	**113**
11	بنية رقم الأعمال لسنة 2014	**113**
12	الأقساط المكتتبة حسب نوع الشبكة لسنتي 2013 و 2014	**114**
13	تطور التعويضات (بالمليار دينار)	**115**
14	تطور الناتج الصافي (بالمليار دينار)	**116**
15	تغطية المقابلات التقنية من قبل الممثلين النشطين	**116**

ان التأمين أحد الأنشطة الخدماتية قديمة النشأة و تطور بتقدم حياة الإنسان إلى أن وصل إلى الصورة التي هو عليها في عصرنا الحالي. ، زيادة على اعتباره و سيلة للحماية من الخطر فهو يؤثر ايجابيا في العديد من المتغيرات الاقتصادية .

والأهم من ذلك كله أنه يعمل على تعبئة المدخرات في سبيل تمويل الاستثمارات المنتجة و نظرا للأهمية البالغة التي تكتسبها الخدمة التأمينية، إذ لا تقتصر على تحقيق الربح للشركات أو تغطية المخاطر للعملاء بل تعود منافعها على المجتمع ككل على المستويين الاقتصادي والاجتماعي، لذلك فهي تلقى اهتماما متزايدا من قبل حكومات مختلف الدول .

وتعتبر شركات التأمين إحدى منظمات الأعمال المتخصصة في تقديم الخدمة التأمينية بمختلف أنواعها، حيث تتلقى طلبات التأمين من العملاء و تقوم بدراستها، و عند الموافقة عليها يتم التعاقد، و يعتبر 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 منه، و ذلك نظير مبلغ من المال يدفعه العميل .

يعتبر تحسين الخدمة التأمينية و تطويرها بشكل دائم و مستمر أمرا في غاية الأهمية بالنسبة لشركات التأمين الوطنية، خاصة في ظل انفتاح سوق التأمينات الجزائرية، و تزامنا مع تطورات الأوضاع الاقتصادية و ترتيبات انضمام الجزائر لمنظمة التجارة العالمية وعقد اتفاقيات الشراكة الأوروبية، فإن شركات التأمين مضطرة لانتهاج استراتيجيات فعالة لتحسين أدائها و تطبيق أساليب إدارية حديثة تستهد ف بالدرجة الأولى تلبية احتياجات العميل التأمينية و تعظيم مصلحته و إشباع رغباته.

ولعل استخدام هذه الشركات لنظم المعلومات ذات كفاءة وفعالية من شأنه أن يحقق لها أهدافها، فقد تزايد الاهتمام بهذه النظم لما تلعبه من دور حاسم في تطوير الشركات حيث توفر كافة المعلومات المناسبة في

الأوقات الأكثر ملائمة لمختلف المستويات الإدارية، وذلك لدعم جميع المهام والوظائف الإدارية بالإضافة إلى تحسين وتطوير حركة الاتصالات وتدفق المعلومات بين تلك المستويات، وكل ذلك من شأنه أن ينعكس ايجابيا على أدائها الإجمالي.

ولدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية قمنا باختيار الشركة الوطنية للتأمين(saa) موضوعا للدراسة التطبيقية لما شهدته هذه المؤسسة من تطورات في مجال التأمينات الذي أصبح أداة أساسية في الاقتصاد القومي .

من خلال ما سبق ذكره تبرز معالم إشكاليتنا وفق السؤال الرئيسي التالي:

ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء شركات التامين ؟

و للإجابة عن السؤال الرئيسي للإشكالية نقوم بالإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما هو التأمين ؟

2- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات و ما تأثيرها على المؤسسات الاقتصادية عموما ؟

3- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركة الوطنية للتأمينات و الوكالة محل الدراسة ؟

الفرضيات :

1- التأمين هو التزام الشخص المادي أو المعنوي بدفع قسط التامين مقابل التزام الشركة بالتعويض في حالة وقوع الخطر.

2- إن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في مجمل المعدات ذات صلة بميادين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال حيث تؤثر بالإيجاب على اداء المؤسسات الاقتصادية .

3- المؤسسة الوطنية للتأمينات تستخدم تكنولوجيا المعلومات لكون هاته الاخيرة مطلبا من متطلبا العصر

أسباب اختيار الموضوع:

1- أهمية الموضوع في المجتمع في ظل التطور التكنولوجي .

2- ندرة و نقص الدراسات التي تناولت الموضوع .

3- الموضوع له علاقة وطيدة بالتخصص الذي ندرس فيه.

أهداف الدراسة و أهميتها :

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- التعرف على أهم الخدمات التي تقدمها المؤسسة لزبائنها.

- التعرف على مختلف التكنولوجيات المستخدمة في المؤسسة من أجل الارتقاء بخدماتها المقدمة.

- التأكد من أن التكنولوجيات تُوظف لتحسين الخدمة للزبائن.

- التعرف على أهم الخدمات و الإجراءات الممنوحة لزبائن المؤسسة لتسهيل معاملاتها.

- معرفة درجة تأثر النتائج بهذه التكنولوجيات و مدى جذب الزبائن .

أهمية الدراسة :

تستمد أهمية الدراسة من الأهمية التي يكتسبها قطاع التأمين في المجتمع باعتبار خدمة عمومية لا يمكن الاستغناء عنه و بالتالي سعت المؤسسة الوطنية للتأمينات جاهدة لمسايرة التطورات الحادثة في مجال

تكنولوجيا المعلومات و الاتصال للنهوض بخدماتها من خلال تعميم شبكة الإعلام الآلي و ترقية وسائل الدفع الإلكتروني ومنه يمكن لنتائج الدراسة أن تكون ذات أهمية للمؤسسة.

منهج البحث و الأدوات المستخدمة :

بحكم طبيعة الموضوع الذي نود دراسته و نوع المعلومات المتوفرة عنه يمكننا الاعتماد على المنهج الوصفي في شقه النظري و التحليلي في شقه التطبيقي لدراسة حالة الشركة الوطنية للتأمينات.

و قد استخدمنا مجموعة من الأدوات أهمها :

طريقة المسح المكتبي : و ذلك بالاعتماد على الكتب، المجلات، رسائل الماجستير، بالإضافة إلى بعض المواقع المتوفرة على شبكة الإنترنت.

الملاحظة : و ذلك لغرض الحصول على المعلومات الميدانية.

تقسيمات البحث (الدراسة) :

قسمت الدراسة إلى ثلاثة فصول اثنان منها تتعلق بالجانب النظري و الثالث فهو دراسة حالة. حيث تناولنا في الفصل الأول موضوع التأمين، فتطرقنا في المبحث الأول إلى المفاهيم العامة للتأمين من خلال تعريف التأمين و نشأته و أهميته و تقسيماته و موقف الفقه الإسلامي منه و تناولنا في المبحث الثاني عقد التأمين: تعريفه و عناصره وخصائصه و الالتزامات المتولدة عنه بالإضافة إلى مبادئه و أركانه .

كرس الفصل الثاني لمعرفة تكنولوجيا المعلومات ، حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى تكنولوجيا و نظام المعلومات من خلال إبراز مفهوم تكنولوجيا ثم نظام المعلومات و مكونات تكنولوجيا المعلومات و تناولنا في المبحث الثاني الشبكات و أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الشركات الاقتصادية .

أما الفصل الثالث و الأخير فخصصناه لدراسة حالة الشركة الوطنية للتأمينات ، فتناولنا في المبحث الأول تاريخية التأمين في الجزائر إذ تطرقنا إلى لمحة تاريخية عن التأمين في الجزائر ثم إلى شركات التأمين في الجزائر ثم السوق الحالية للتأمينات في الجزائر أما المبحث الثاني فكان حول الشركة محل الدراسة saa تضمن التعريف بالشركة ثم التعريف بالوكالة أما المطلب الأخير فخصصناه لعرض و تحليل النتائج لغرض التحقق من واقع تكنولوجيا المعلومات فيsaa .

مقدمة الفصل

إن الإنسان بطبيعته جزوع، إذ قال الله تعالى في محكم تنزيله بعد بسم الله الرحمن الرحيم : " إن الإنسان خلق هلوعا، إذا مسه الشر جزوعا..." [سورة المعارج الآية 20].

فهو يبحث دائما عن الأمان، ممّا جعله يفكر في أي وسيلة تحميه من المخاطر والأضرار سواء كانت في شخصه أو في ماله، غير أنه بقي رغم ذلك كله عاجزا عن تفادي مخاطر عدّة، بل عاجز حتى عن الشعور بالأمن تجاهها، مما اضطره للبحث عن وسائل أخرى تحقق له ما يصبو إليه، وهنا برز مفهوم التأمين للوجود.

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول التأمين.

تمهيد:

التأمين أول ما نشأ في الغرب ومن أسباب نشأته إحجام كثير من رؤساء الأموال عن التجارة بسبب المخاطرة وبسبب حوادث الخسارة، ونتيجة لهذا الإحجام يتأثر الاقتصاد القومي وعلى إثره عمل المفكرون على إنشاء شركات التأمين حتى تضمن للتاجر المتاجرة وتؤمن له الخسارة للأقدار الطارئة مقابل مبلغ من المال يدفعه اشتراك يقدمه لشركة التأمين وتقوم بتعويضه إذا حصل له خسارة، وتأثرت الدول الإسلامية تباعا بهذه الشركات، ومن الأسباب التي أدت إلى انتشار التأمين التجاري في البلدان الإسلامية العولمة التجارية.

المطلب الاول: نشأة التأمين و تعريفه.

أولا:النشأة التاريخية لفكرة التأمين.

لقد اظهر لنا التاريخ أن قدماء المصريين كونوا جمعيات تقوم على نفس الفكرة سميت بـ "مجتمعات دفن الموتى" بغرض تحمل(مراسيم الدفن من تحنيط، تشييد القبور....)و ذلك نظير اشتراك يدفعه الأعضاء.[1]

وقد مرت فكرة التأمين منذ عهد قديم بأطوار عدة وأحوال مختلفة، فيرى بعض الباحثين أن فكرة التأمين كانت موجودة ومعمولا بها في القرن العاشر قبل الميلاد، فقد صدر أول نظام يتعلق بالخسارة العامة في رودس عام 916 قبل الميلاد حيث قضى بتوزيع الضرر الناشئ من إلقاء جزء من شحنة السفينة في البحر؛ لتخفيف حمولتها على أصحاب البضائع المشحونة فيها.

ويرى فريق آخر من العلماء: أن الإمبراطورية الرومانية كانت أول من ابتدع فكرة التأمين، حيث ألزمت تجار الأسلحة بإرسال أسلحتهم بحرا؛ لتزويد قوات الإمبراطورية بها على أن تقوم الدولة بضمان خسارة التاجر إذا فقدت أسلحته بسبب الأخطار البحرية أو بفعل العدو.

ويرى فريق آخر من العلماء: أن الإمبراطورية الرومانية كانت أول من ابتدع فكرة التأمين، حيث ألزمت تجار الأسلحة بإرسال أسلحتهم بحرا؛ لتزويد قوات الإمبراطورية بها على أن تقوم الدولة بضمان خسارة التاجر إذا فقدت أسلحته بسبب الأخطار البحرية أو بفعل العدو.

ويكاد المؤرخون يجمعون على أن التأمين البحري هو أسبق أنواع التأمين ظهورا، حيث كان أول تطبيق عملي له بشكل تجاري كان في القرن الثاني عشر الميلادي؛ حيث جرى على عهد تجار مناطق البحر الأبيض المتوسط ممارسة هذا النوع من التأمين.

[1]-زيد منير عبوي، إدارة التأمين و المخاطر، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان2006، ص 33.

ويذكر المؤرخ **فيلاني** الذي عاش في القرن الرابع عشر من الميلاد أن التأمين على المنقولات بحرا ظهر في لمبارديا سنة 182 م بواسطة جماعة اللومبارد، بحرا بقصد التعويض عن الخسارة التي تنتج من ضياعها في البحار ثم انتقل بواسطة هذه الجماعة إلى إنجلترا وإلى غيرها من الأقاليم الأوربية وصدرت الأوامر الحكومية لتنظيم هذا النوع من التأمين.

ثم نشأ بعده التأمين ضد الحريق وقد كان موجودا في إنجلترا قبل القرن السابع عشر الميلادي على شكل نقابات تعاونية، كانت تعطي إعانة لأعضائها في حال احتراق أملاكهم، وفي منتصف القرن السابع عشر أخذ التأمين ضد الحريق طابعا تجاريا صدرت به نظم إدارية تختلف باختلاف أوضاع البلدان.

أما التأمين على الحياة، فيقال: بأن أول وثيقة للتأمين عليها صدرت سنة 1583 م في إنجلترا، ومع ذلك فقد كان وجوده محددا جدا ولم يتخذ قالبا نظاميا معتبرا إلا في سنة 1774 م، وقد كان للثورة الصناعية وما صاحبها من ظهور طبقة متوسطة أثر كبير في الإقبال على التأمين على الحياة واتساع نطاق انتشاره.

وفي القرن التاسع عشر بعد أن عمت الثورة الصناعية البلدان الأوربية وتبع ذلك تطور الآلة وانتشارها- ظهرت فكرة التأمين ضد الحوادث؛ نظرا لما كانت تسببه الآلات المتحركة من حوادث القتل، وتعطيل المنافع البدنية، فتأسس في إنجلترا سنة 1848 م أول مكتب للتأمين ضد الحوادث التي يتعرض لها المسافرون بالسكة الحديدية، وكانت بطاقات التأمين تباع مع بطاقات السفر، ثم تطورت الفكرة حتى شملت التأمين ضد الحوادث الشخصية وكافة الأمراض.

بالتوسع في الأخذ بفكرة التأمين ظهر ما يسمى بـ: التأمين ضد خيانة الأمانة، وبـ: التأمين ضد الضمانات القضائية مما هو خاص بالمسئوليات المالية على الأوصياء الذين يعينون بقرارات قضائية على

القصار والأوقاف والمعتوهين ونحوهم، وبالتأمين ضد الضمانات الحكومية من جراء خيانة بعض الموظفين، وبالتأمين ضد حوادث السيارات والطائرات.

أما تأريخ دخول التأمين على البلدان الإسلامية فإن كثيرا من علماء المسلمين ممن كتب في هذا الموضوع يرى أن دخوله على البلاد الإسلامية كان قريبا جدا، بدليل أن فقهاء المسلمين حتى القرن الثالث عشر الهجري لم يبحثوا هذا الموضوع مع أنهم بحثوا كل ما هو محيط بهم في شؤون حياتهم العامة من عبادات ومعاملات وأحوال شخصية.

ويقال بأن أول من كتب فيه من علماء المسلمين هو **ابن عابدين**، وذلك حينما قوي الاتصال التجاري بين الشرق والغرب بعد النهضة الصناعية، واضطر الوكلاء التجاريون الأجانب المقيمون في البلدان الإسلامية لعقد صفقات الاستيراد – إلى التأمين على نقل البضائع المجلوبة من بلادهم.[1]

أما التأمين بشكله الحالي لم يظهر إلا في بداية القرن الماضي بصدور مجموعة من القوانين في العديد من الدول الأوروبية كسويسرا 1908، وألمانيا 1908، وفرنسا 1930.

و في الجزائر كان النظام السائد في هذا المجال بعد استرداد السيادة الوطنية نظام التأمين الفرنسي لسنة 1930 وبعده عمل المشرع على سن قواعد قانونية جزائرية، ويمكن أن نميز في هذا الصدد بين ثلاث مراحل أساسية:

المرحلة الأولى:

عرفت بفرض الدولة رقابة على الشركات الأجنبية العاملة في هذا المجال التي كان يقدر عددها بحوالي 270 شركة تعمل على مستوى مختلف مجالات التأمين، وأغلبها شركات فرنسية يوجد مقرها الرئيسي

[1]-أبحاث هيئة كبار العلماء بالمملكة العربية السعودية المجلد الرابع - إصدار : سنة 1421 هـ - 2001 م. صفحة 40 .

بكبريات المدن الفرنسية، حيث اتخذت السلطات في ذلك الحين تدابير بمقتضى قانون صادر بتاريخ 8 جوان 1963 ينظم كيفيات وطرق رقابة الدولة على هذا القطاع.

المرحلة الثانية:

وهي مرحلة تجسدت فيها فكرة احتكار الدولة لعمليات التأمين وإعادة التأمين بالجزائر، وتم ذلك بمقتضى الأمر الصادر بتاريخ 27 ماي 1966 حيث أشارت المادة الأولى منه على أنه "من الآن فصاعدا يرجع استغلال كل عمليات التأمين للدولة".[1]

وقد أنشأت الدولة لهذا الغرض مؤسسات تأمين جزائرية لتحتكر هذا النشاط ولازالت لحد الآن. ونذكر أهم الشركات: الشركة الجزائرية للتأمين(saa)، الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين(CAAR)، الشركة المركزية لإعادة التأمين (CCR)، الشركة الجزائرية لتأمينات النقل (CAAT)، هذه الشركات هي شركات ذات طبيعة تجارية، بالإضافة إلى ذلك شركات ذات طبيعة مدنية كالتأمين التبادلي الجزائري لعمال التربية والثقافة والصندوق المركزي لإعادة التأمين التبادلي في المجال الفلاحي.

المرحلة الثالثة:

تميزت بصدور قانون التأمين المؤرخ في 09 أوت 1980 بالإضافة إلى قانون 1974 المتعلق بالتأمين الإجباري على السيارات والتعويض عن الأضرار الجسمانية الناجمة عن حوادث المرور.[2]

[1]- جديدي معراج، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة السادسة، 2010، ص 6-9.

[2]- جديدي معراج، مرجع سابق،ص10.

ثانيا: تعريف التأمين.

قبل التطرق الى تعريف التامين ينبغي معرفة مفهوم الخطر:.

1-مفهومه:

*** الخطر لغة:**

يقصد بالخطر لغة: الإشراف على الهلاك.

*** مفهوم الخطر:**

عرف البعض الخطر بأنها احتمال وقوع الخسارة و هل الخسارة مادية أو معنوية يعتمد ذلك على حجم الخسارة و قوة الخطر.

وقد عرفه آخرون بأنه الخسارة المادية المحتملة نتيجة وقوع حادث معين.

فعرفه كل **من وليا مز** و **هاينز** بأنه حالة عدم التأكد.

وعرفه البروفيسور **نايت** أنه حالة عدم التأكد الممكن قياسها.

أما المفهوم العام للخطر فهو عدم التأكد من النتيجة النهائية للقرارات التي يتخذها الفرد في نواحي شتى قد تتعلق به شخصيا (بعمله، ممتلكاته) أو بأسرته أو بالمجتمع الذي يعيش فيه ومثال على ذلك عدم التأكد من نتيجة الاستثمار في نشاط إنتاجي معين أو عدم التأكد من نتيجة الاستثمار دخول مسابقة معينة كل هذا يلحق لدى الفرد حالة معنوية غير مواتية " حالة عدم التأكد و التي يمكن أن توصف بأنها الخطر".[1]

[1]-مختار الهانس، إبراهيم عبد النبي حمودة، مقدمة في مبادئ التأمين بين النظرية و التطبيق، الدار الجامعية للنشر،2000.ص 9.

2-أنواعه.

إن للخطر أنواع ومواصفات مختلفة تختلف حسب طبيعة التأمين و محله و التي يمكن إدراجها فيما يلي:

*. **الأخطار الثابتة:**

يوصف الخطر على أنه ثابت، كلما كانت درجة احتمال وقوعه ثابتة، و إذا بقيت ظروف تحققه ثابتة لمدة معينة من الزمن.

*. **الأخطار المتغيرة:**

يكون الخطر متغيرا عندما تكون احتمالات وقوعه متغيرة من زمن لآخر بالزيادة أو النقصان.

*. **الأخطار المتجانسة:**

تكون الأخطار متجانسة عندما تتفق أو تتشابه من حيث طبيعتها و محل وقوعها ولذلك لابد من تجانس الأخطار من حيث نوعها، كأخطار الحريق و السرقة... و غيرها.

*. **الأخطار المتفرقة:**

هي تلك الأخطار التي لا تحدث في فترات متقاربة و التي عندما يتم الجمع بينها، لا يحدث منها إلا العدد القليل، لكن هناك حالات تشكل أخطار عامة نستثني من هذه الأخطار كأخطار الحروب و الكوارث الطبيعية.

*. **الأخطار المعينة:**

يكون الخطر معين عند إبرام العقد و بذلك يكون محل احتمال وقوعه محددا.

***. الأخطار الغير معينة:**

يكون الخطر غير معين إذا وقع الاحتمال فيه على محل غير معين وقت التعاقد، وإنما يكون قابلا للتعين عند وقوع الحادث.

تعريف التأمين:

لقد اجتهد كل من الفقه والتشريع والاقتصاد في إعطاء تعريف محدد للتأمين يتضمن جوانبه المختلفة.

1- التعريف لغة:

التأمين: على وزن تفعيل مصدر أصله (أمن) بتشديد عينه أي الميم وأمن فعل ماض من(أمن) و له معان كثيرة في اللغة منها: بمعنى الأمان و الاطمئنان وهو ضد الخوف و يقال أمنه أي دخل في أمانه وأمن بمعنى وفر لغيره الأمن، ونقول منه: (أمن فلان تأمينا).[1]

التأْمين لغة من أمن، والأمن ضد الخوف، وهو يعني: سكون القلب واطمئنانه وثقته. قيل: "وأصل الأمن طمأنينة النفس وزوال الخوف، والأمن والأمانة والأمان في الأصل مصادر، ويجعل الأمان تارة اسما للحالة التي يكون عليها الإنسان في الأمن، وتارة اسما لما يؤمن عليه الإنسان"[2]. وهو يجمع على تأمينات.[3]

فالتأمين: من مادة أمن يؤمن أمنا، إذا وثق وركن إليه فهو آمن، وأمنه تأمينا، إذا جعله في الأمن، وفرس أمين القوي، وناقة أمون قوية مأمون فتورها، واستأمن الحربي استجار وطلب الأمان، وبيت آمن ذو أمن، قال تعالى" رَبِّ اجْعَلْ هَذَا بَلَدًا آمِنًا"[4] وفي "المنجد" يقال أمن على ماله عند فلان تأمينا، أي: جعله في ضمانه.

[1]-محمد شحاتة، مشروعية التأمين و أنواعه، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2006، ص:13

[2]-الراغب الأصفهاني، أبو القاسم الحسين بن محمد؛ تحقيق محمد سيد الكيلاني (1985). المفردات في غريب القرآن (الطبعة الأولى). بيروت - لُبنان: دار المعرفة. صفحة 25.

[3]-قاموس المعاني: معنى التأمين في معجم المعاني الجامع.

[4]-أبحاث هيئة كبار العلماء بالمملكة العربية السعودية المجلد الرابع - إصدار : سنة 1421 هـ - 2001 م. صفحة 36

التأمين يعني الضمان و القدرة على درء المخاطر.[1]

2. تعريف الفقه:

تعددت التعريفات الفقهية للتأمين واختلفت فيما بينها. ويرجع ذلك بصفة أساسية إلى أن التأمين ينطوي على جانبين، الجانب الأول قانوني، والآخر فني. فمن الفقهاء من ركز على الجانب الأول مبرزا أداة التأمين القانونية، أي عقد التأمين، ومنهم من ركز على الجانب الفني للتأمين على حساب جانبه القانوني. فيما يذهب جمهور الفقهاء إلى أن التعريف الدقيق للتأمين يجب أن يتعرض لجانبيه القانوني والفني، وإلا كان تعريفا ناقصا.

لقد تناول بعض الفقهاء الفرنسيين تعريف التأمين دون اتحاد في الرأي حول الموضوع:

عرف الفقيه الفرنسي مارسيل **فردیناند پلانیول** التأمين بأنه "عقد يتعهد بمقتضاه شخص يسمى المؤمن أن يعوض شخصا آخر يسمى المؤمن له عن خسارة احتمالية يتعرض لها هذا الأخير، مقابل مبلغٍ من النقود هو القسط الذي يقوم المؤمن له بدفعه إلى المؤمن".[2]

وعرفه **سوميان** بأنه "عقد يلتزم بمقتضاه شخص ويسمى المؤمن بالتبادل مع شخص آخر ويسمى المؤمن له، بأن يقدم لهذا الأخير الخسارة المحتملة نتيجة حدوث خطر معين مقابل مبلغ معين من المال يدفعه المؤمن له إلى المؤمن ليضيفه إلى رصيد الاشتراك المخصص لتعويض الأخطار".

[1]-محمد جودت ناصر، إدارة أعمال التأمين بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار مجدلاوي للنشر، عمان،1998، ص 15.

[2]- قاسم محمد حسن (2007). العقود المسماة: البيع - التأمين (الضمان) - الإيجار، دراسة مقارنة. بيروت لُبنان: منشورات الحلبي الحقوقية. صفحة 455 - 457.

أما الأستاذ **هيمار** فقد اعتبر أن التأمين عملية يتم فيها منح تعهد من المؤمن لصالح المؤمن له لصالح الغير أنه في حال نحقق خطر معين من المؤمن يأخذ على عاتقه عددا من المخاطر و تتم المقاصة بين الطرفين وفقا لقانون الإحصاء.

أما الفقهاء العرب فقد انقسموا في تعريفهم إلى فريقين:[1]

الفريق الأول:

ويبدو أنه متأثر بالفقه الفرنسي والذي يعرف التأمين بأنه عقد يأخذ فيه المؤمِّن على عاتقه طائفة معينة من الأخطار محتملة الوقوع يرغب المؤمَّن له أن لا يتحملها منفردا مقابل أن يدفع هذا الأخير قسطا أو اشتراكا محددا.

الفريق الثاني:

ويعرف التأمين بأنه عملية فنية تزاولها هيئات منظمة مهامها جمع أكبر عدد ممكن من المخاطر المتشابهة، ويتحمل المؤمِّن عن طريق المقاصة أعباء هذه المخاطر وفقا لقوانين الإحصاء، وبذلك يتحصل المؤمَّن له أو من يعينه في حالة تحقق الخطر على تعويض مالي.

ويقول الأستاذ جمال الحكيم في كتابه "عقود التأمين":**التأمين** عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال، أو إيرادا مرتبا أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين بالعقد، وذلك في نظير قسط أو أية دفعة مالية يؤديها المؤمن له للمؤمن، ويتحمل بمقتضاه المؤمن تبعة مجموعة من المخاطر بإجراء المقاصة بينها وفقا لقوانين الإحصاء.[2]

[1]-جديدي معراج، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة السادسة، 2010، ص10.

[2]-أبحاث هيئة كبار العلماء بالمملكة العربية السعودية المجلد الرابع - إصدار: سنة 1421 هـ - 2001 م. صفحة 36.

3- تعريف التشريع:

يقصد بالتعريف التشريعي للتأمين ذلك التعريف الذي وضعه المشرعون في دولة ما، لذا فهو قد يختلف شكلا بين دولة وأُخرى، دون أن يختلف جوهرا. ومن التعريفات لتشريعية:

تعريف القانون المصري: عرفته المادة 747 من التقنين المدني المصري بأنه: "عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيرادا مرتبا أو أيِ عوضٍ مالي آخر في حالة وقوعِ الحادث أو تحقق الخطر المبين بالعقد، وذلك في نظير قسط أو أية دفعة مالية أُخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن".[1]

تعريف القانون اللبناني: عرفت المادة 950 من قانون الموجبات والعقود الضمان بأنه: "عقد بمقتضاه يلتزم شخص (يقال له الضامن) بعض الموجبات عند نزول بعض الطوارئ بشخص المضمون أو بأمواله، مقابل دفعِ بدل يسمى القسط أو الفريضة".[2]

تعريف القانون السوري: عرفت المادة 713 من القانون المدني السوري التأمين بأنه: "عقد يلزم المؤمن بمقتضاه وذلك لقاء قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمِن".[3]

تعريف القانون الكويتي: عرفت المادة 773 من القانون المدني الكويتي التأمين بأنه: "عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤَدي إلى المؤمن له أو المستفيد مبلغا من المال أو إيراد مرتبا أو أي عوضٍ مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين بالعقد وذلك في نظير مقابل نقدي يؤديه المؤمن له للمؤمن".

[1]- قاسم، محمد حسن (2007). العقود المسماة: البيع - التأمين (الضمان) - الإيجار، دراسة مقارنة. بيروت - لبنان: منشورات الحلبي الحقوقية. صفحة 463 - 464.

[2]- موقع الجيش اللّبناني: مجلة الجيش - العدد 340؛ عقد التأمين (الضمان) وأبرز أحكامه ومشاكله. إعداد: د. نادر عبد العزيز شافي، مُحامٍ بالاستئناف

[3]-المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في الجمهورية العربية السورية: خصائص عقد التأمين. بقلم زياد الخطيب، معاون المدير العام، ومدير الشؤون القانونية.

تعريف القانون الأُردني: عرفت المادة 920 من القانون المدني الأردني التأمين بانه: "عقد يلتزم بِه المؤمن أن يؤدي إلى المؤمن له، أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيرادا مرتبا أو أيِ عوضٍ مالي آخر في حالة وقوع الحادث المؤمن ضده، أو تحقق الخطر المبين بالعقد وذلك مقابل مبلغ محدد أو أقساط دورية يؤديها المؤمن له إلى المؤمن".

تعريف القانون الإيراني: عرفت المادة الأولى من قانون التأمين الإيراني نظام التأمين بأنه: "عقد يلتزم فيه أحد الطرفين بأن يعوض الخسائر اللاحقة بالطرف الآخر أو يدفع له مبالغ محددة عند وقوع الأحداث وذلك إزاء دفع المبلغ أو المبالغ التي يدفعها الطرف الآخر. هذا و يدعى الملتزم "المؤمن" وطرف الالتزام "مؤمن" كما يدعى المبلغ الذي يدفعه مؤمن للمؤمن "قيمة التأمين" ويدعى ما يؤمن "موضوع التأمين".[1]

تعريف القانون الجزائري: عرفت المادة 619 من القانون المدني الجزائري التأمين بأنه: "عقد يلزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له، أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه أو إيرادا مرتبا أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين بالعقد وذلك مقابل قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن".[2]

4- تعريف الاقتصاد:

يعرفه الاقتصادي **كنايت**: " بأنه عمل من أعمال التنظيم والإدارة وذلك لأنه يقوم بتجميع أعداد كافية من الحالات المتشابهة لتقليل درجة عدم التأكد إلى حد مرغوب فيه، فالتأمين ما هو إلا تصوير لمبدأ استبعاد عدم التأكد وذلك بالتعاون في مجموعات من الحالات بدلا من التعاون في حالات مفردة ".

[1]- شركة التأمين الرئيسيَة بالجمهورية الإسلامية الإيرانيَة: قانون التأمين.
[2]-المادة619 من القانون المدني الجزائري.

كما يعرفه الدكتور **سلامة عبد الله سلامة** :" التأمين نظام يصمم للتقليل من ظاهرة التأكد الموجودة لدى المؤمَّن له وذلك عن طريق نقل عبء أخطار معينة إلى المؤمِّن والذي يتعهد بتعويض المؤمَّن له عن كل أو جزء من الخسارة المالية التي يتكبدها".[1]

وبشكل عام التأمين هو عبارة عن خدمة تقدمها شركة التأمين إلى المؤمَّن له ، وهذه الخدمة تنحصر في تغطية الخطر المادي المعرض له مقابل أن يدفع مبلغا معينا إلى شركة التأمين التي تتعهد له بسداد القيمة المادية للخطر المغطى، أي أن الشركة تكون مستعدة لسداد مبلغ التأمين في أي وقت خلال فترة التأمين، وهو ما يعرف بالتعويض.[2]

المطلب الثاني: أهمية التأمين و تقسيماته.

أولا: اهمية التأمين.

تكمن أهمية التأمين في الوظائف التي يؤديها والتي نذكر منها:

1– التأمين يحقق الأمان:

يعتبر الأمان الذي يحققه التأمين من أهم وظائف التأمين للفرد والجماعة على حد سواء، حيث يستوي في ذلك التأمين ضد الأضرار مع التأمين على الأشخاص. ففي التأمين من الأضرار نجد أن الشخص يؤمِّن نفسه مما يقع من مخاطر كحريق أو سرقة وكما يحقق تأمين الأشخاص الأمان والطمأنينة في النفوس، فسلامة الأبدان والأرواح من الأمور التي تبقي الإنسان على الدوام في طمأنينة، وتنعكس آثار الأمان الذي يتحقق للفرد على الجماعة التي يعيش فيها، فلابد من أن تكون متماسكة وبالتالي عجلة الإنتاج سوف تدور بانتظام واستمرا ر.

[1]- سلامة عبد الله سلامة، الخطر والتأمين، مكتبة النهضة العربية، 1998، ص42.
[2]-عبد الإله نعمة جعفر، النظم المحاسبية في البنوك و شركات التأمين، دار الناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص308.

2- التأمين عامل من عوامل الوقاية:

التأمين يعمل على تجنيب المخاطر، والتقليل من الحوادث قدر الإمكان، لذلك فإنه يمثل عاملا من عوامل الوقاية في المجتمع، وذلك من خلال قيام شركات التأمين بدراسة أسباب وقوع المخاطر المختلفة كالحرائق وإصابات العمل وحوادث المرور والعمل على تجنبها واتخاذ ما يلزم من الوسائل والاحتياطات لتقليل فرص وقوعها،[1]

وهي تستعين في ذلك بالخبراء والمختصين الذين يتولون البحث والدراسة وإرسال النشرات والإعلانات الخاصة بالوقاية.

3- التأمين يعمل على تكوين رؤوس الأموال:

يلعب التأمين دورا هاما في تجميع رؤوس الأموال، وذلك عن طريق الأقساط التي يدفعها المؤمَّن لهم حيث يتم تجميع رؤوس أموال ضخمة، وتستخدم كأحد عوامل الإنتاج، الأمر الذي يجعل لشركات التأمين دورا هاما وحيويا في مجال الإنتاج القومي.

4- التأمين وسيلة هامة من وسائل تنشيط الائتمان:

يعتبر التأمين وسيلة من وسائل تنشيط الائتمان، سواء بالنسبة للمؤمَّن له أو بالنسبة للدولة. فبالنسبة للمؤمَّن له فالتأمين يمكنه من الحصول على ما يحتاج إليه من ائتمان بوسائل متعددة من أهمها مساعدته على تقوية المركز المالي وتسيير عملية الحصول على الائتمان نظرا لأنه يدعم الضمان الذي يقدمه المؤمَّن له لدائنيه، أما بالنسبة للدولة فإن التأمين يمكنها من الحصول على القروض التي تحتاج إليها وذلك عن طريق رؤوس الأموال المجمعة لدى شركات التأمين والتي توظفها في السندات العامة التي تصدرها الدولة، مما يساهم في استثمارات المشروعات العامة وبالتالي تنشيط الائتمان العام و ازدهار الاقتصاد القومي.

[1]-محمد جمال الهلالي وعبد الرزاق قاسم شحاذة، محاسبة المؤسسات المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 253.

5– التأمين يعمل على تحسين ميزان المدفوعات:

يظهر دور التأمين في تحسين ميزان المدفوعات من خلال المبالغ التي تحصل عليها شركات التأمين من عملات صعبة مقابل الخدمات التأمينية التي تقدمها للأجانب أومن عائد استثماراتها في البلاد الأجنبية وعائد إعادة التأمين التي تباشرها، وكلما زادت هذه العمليات، تحقق فائض في ميزان المدفوعات أو على الأقل يمكن تجنب العجز فيه.[1]

6– مكافحة التضخم:

عند قيام شركات التأمين بتحصيل الأقساط من جمهور المؤمَّن لهم هذا يعني امتصاص السيولة من أيدي الناس مما يؤدي إلى انخفاض في الأموال المتداولة وبالتالي تخفيض ميولهم الاستهلاكية وتقوم شركات التأمين باستثمار هذه الأموال في مشاريع تنموية وإنتاجية.[2]

وعموما يمكن تلخيص أهم مزايا التأمين فيما يلي:

– التأمين وسيلة للتكافل والتضامن بين أفراد المجتمع.

– التأمين وسيلة للقضاء على البطالة من خلال توفير مناصب الشغل.

– وسيلة لتوفير الاستقرار الاجتماعي.

– يعمل التأمين على زيادة الإنتاج.

– يعد أهم وسيلة من وسائل الادخار والاستثمار.[3]

[1] محمد جمال علي الهلالي وعبد الرزاق قاسم شحاذة، مرجع سبق ذكره، ص256.
[2] -أسامة عزمي سلام و شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان ،الطبعة الأولى، 2007، ص93 .
[3] - أسامة عزمي سلام و شقيري نوري موسى، نفس المرجع، ص93 .

ثانيا: تقسيمات التأمين.

لقد وردت عدة تقسيمات للتأمين أهمها ما يلي:

1- التقسيم من حيث الغرض: يقسم التأمين من حيث الغرض إلى ثلاثة أقسام رئيسية:

أ- التأمين الاجتماعي:

الهدف الأساسي من وراء هذا النوع من التأمين هو تحقيق نوع من العدالة الاجتماعية وليس تحقيق الربح، إذ يقصد بهذا النوع من التأمينات ذلك الذي ينظم العمال ويؤمّنهم من إصابات العمل ومن المرض والعجز والشيخوخة. ويساهم فيه إلى جانب العمال أصحاب العمل والدولة ذاتها وتتولى الدولة تنظيمه وإدارة شؤونه وغالبا ما يكون إجباريا.

ب- التأمين التجاري:

ويسمى أيضا بالتأمين الخاص، إذ تقوم به مؤسسات متخصصة بهدف تحقيق الربح من خلال تقديم خدمات مختلفة مقابل أقساط يدفعها الأشخاص المؤمَّن لهم بهدف تغطية الأخطار المؤمن عليها. ومن أمثلة ذلك التأمين على الحرائق والسرقات، الحوادث الشخصية والممتلكات.

ج- التأمين التعاوني:

تقوم بهذا النوع من التأمين بعض الجمعيات التعاونية التي يكون هدفها التأمين أو أغراض أخرى بهدف خدمة أعضائها وليس لتحقيق الأرباح.[1]

2- التقسيم من حيث الموضوع: أي على أساس الشيء المؤمَّن عليه وينقسم إلى:

أ- التأمين على الأشخاص:

[1] عمر حمزة زواوي، قياس اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين العقارية ضد أخطار الكوارث الطبيعية، مذكرة ماجيستر، 2008، ص72.

وهو يشمل التأمين ضد الأخطار التي يتعرض لها الشخص مباشرة في حياته أو صحته ويدخل في نطاق هذه المجموعة التأمين على الحياة، التأمين على المعاش التقاعدي، التأمين الشخصي من الحوادث الجسمية، تأمينات البطالة والشيخوخة.

ب- التأمين على الممتلكات:

هو التأمين الذي لا يتعلق بالشخص المؤمَّن له، بل بماله وممتلكاته، فيؤمِّن نفسه من الأضرار أو الأخطار التي قد تصيب ممتلكاته جراء حرائق أو كوارث طبيعية مثلا أو عمليات سرقة...إلخ.

ج- التأمين على المسؤولية المدنية:

تشمل التأمين على الأخطار التي قد تصيب شخصا معينا يكون مسؤولا عنها شخص آخر، مثلا تأمين المسؤولية المدنية لأصحاب السيارات والسفن والطائرات وتأمين العمل...إلخ.

3- التقسيم من حيث إمكانية تحديد الخسائر والتعويض اللازم: ويصنف إلى:

أ- التأمين النقدي:

ففي هذا النوع من التأمين يكون من الصعب تقدير الخسائر المالية الممكن تحققها نتيجة وقوع الخطر، كما هو الحال في التأمين على الحياة أين يكون من الصعب تحديد مبلغ الوفاة مقابل أقساط معينة يدفعها المؤمَّن له.

ب- تأمينات الخسارة:

وهنا يمكن تحديد الخسائر المحققة وذلك بالخضوع لمتغيرات قابلة للقياس الكمي، الأمر الذي يسمح بتحديد مبلغ التعويض اللازم، ومن أمثلة ذلك التأمين على الحرائق أو الحوادث.[1]

[1] عمر حمزة زواوي، مرجع سبق ذكره، ص73.

4– **التقسيم من حيث قوة التطبيق:** ويسمى أيضا التقسيم على أساس عقد التأمين، ووفقا لهذا المعيار يصنف التأمين إلى:

أ– التأمين الاختياري:

ويطلق عليه أيضا اسم التأمين الخاص، وهو ذلك التأمين الذي يقبل عليه الأشخاص من تلقاء أنفسهم لخدمة مصلحة من مصالحهم دون أن تلزمهم الدولة بذلك، إذ تتدخل هذه الأخيرة بوضع القواعد التي تحكم العلاقة بين المؤمِّن والمؤمَّن له.

ب– التأمين الإجباري:

وهو ذلك التأمين الذي يقبل عليه الأشخاص بإلزام من الدولة دون اختيار، فالتأمين على حوادث المرور، والتأمين ضد أخطار الكوارث الطبيعية الذي أصبح إجباريا في الجزائر منذ سنة 2003.

5– **التقسيم من حيث الأخطار المؤمَّن منها:** ويصنف التأمين وفق هذا التقسيم إلى:

أ– التأمين البحري:

هو عقد يلتزم بمقتضاه المؤمِّن بتعويض المؤمَّن له عن ضرر ناشئ عن خطر بحري مقابل قسط معين، كأن يتحقق الخطر جراء غرق أو تصادم أو حجز...إلخ.

ب– التأمين الجوي:

ويقصد به التأمين ضد ما يصيب المراكب الجوية كالطائرات والمناضد من حوادث أثناء رحلاتها من تحطم أو احتراق...إلخ، وكذلك التأمين عن الأضرار التي تصيب المسافرين وملاحي الطيران.

ج- التأمين البري:

ويقصد به التأمين ضد ما يصيب الأشخاص في أجسامهم وأموالهم سواء كانت هذه الأموال للمؤمَّن له أو لغيره، ووصف التأمين البري لتمييزه عن التأمين البحري فقط. فمثلا شخص مؤمِّن على حياته قبل سفره وخلال سفره بالباخرة غرق ومات، فإنه تطبق عليه قواعد التأمين الذي يعتبر من التأمين البري.[1]

المطلب الثالث: موقف الفقه الإسلامي من التأمين.

يمكن تصنيف الآراء التي قيلت في تحريم التأمين وتحليله إلى ثلاث فئات:

الفئة الأولى: تحريم فكرة التأمين.

تنظر هذه الفئة للتأمين من زاويته التعاقدية، أي في العلاقة بين المؤمِّن والمؤمَّن له، دون النظر إلى العلاقة ما بين المؤمِّن ومجموع المؤمَّن لهم، حيث يظهر المؤمِّن كوسيط فيما بينهم ينظم تعاونهم على مجاوزة آثار الخطر الذي يلحق بهم أو بأحدهم، وبالفعل إذا نُظِر إلى عقد التأمين من جهة العلاقة ما بين المؤمِّن والمؤمَّن له بالذات، لم يعد عقد التأمين إلا أن يكون عقد مقامرة أو رهان ويكون بالتالي غير مشروع لا في الفقه الإسلامي فقط وبل وفي جميع القوانين التي تحرم المقامرة والرهان.

وسند هذه الفئة في التحريم هو أن:

- عقد التأمين لا يشبه أيا من العقود المعروفة في الفقه الإسلامي فهو عقد مستحدث، ولذلك يكون غير جائز لأن العقود الجائزة وردت في الإسلام على سبيل الحصر وأن الإسلام لا يجيز إحداث عقود جديدة لأنه جاء كاملا.

- التأمين يحمل معنى القمار المحرم شرعا، فضمان الأموال في الشرع هو واحد من ثلاثة وإنما أن يكون بطريق الكفالة أو بالتعدي أو بالإتلاف.

[1] عمر حمزة زواوي، مرجع سبق ذكره، ص74.

– عقد التأمين من عقود الغرر: فعنصر المخاطرة من صميم الشروط التي يقوم عليها ولذا كان من العقود الاحتمالية التي لا يعرف محلها عند التعاقد في حين أن مجمل العقد يجب أن يكون معلوما وألا يكون في وجوده غرر حتى يكون العقد جائزا شرعا، ففي عقد التأمين يكون مقابل القسط الذي يدفعه المؤمَّن له ليس مؤكدا الحصول عليه فإذا لم يتحقق الخطر المؤمَّن منه فالمؤمِّن لا يدفع للمؤمَّن له شيئا ومن ثم يكون الرابح هو المؤمِّن وحده، فإن وقع الخطر دفع المؤمِّن ما يعوض المؤمَّن له عن الضرر الذي أصابه في حدود القيمة المؤمَّن بها والتي تزيد كثيرا عن قيمة القسط ومن ثم يكون هو الرابح، وعليه فإن تحديد أي من الطرفين يكون رابحا هو مسألة صدفة، وفي كلا الحالتين لا يجوز لأحدهما أن يأكل مالا بالباطل دون مقابل.[1]

الفئة الثانية: تحليل بعض أنواع التأمين وتحريم البعض الآخر.

يفرق هنا بين أنواع التأمين المختلفة فأبيح بعضها وحرم بعضها الآخر، فالتأمين يتخذ من حيث الشكل صفة التأمين التعاوني أو التبادلي أما التأمين مقابل قسط محدد ثابت فيقال له التأمين التجاري.

فالتأمين التعاوني لا يقصد منه تحقيق الربح وإنما يقصد منه التعاون الخالص على تجزئة الأضرار وتوزيع المخاطر التي قد تلحق أي شريك من الشركاء وتخفيف عبء المصيبة من الخسارة التي لحقت به دون النظر إلى مكسب مادي، فهو أشبه بالجمعيات التعاونية. هذا النوع من التأمين هو تعاون محمود، فهو تعاون على البر والتقوى، يبر به المتعاونون بعضهم بعضا ويتقون به شر المخاطر التي قد تلحق بهم أو بأحدهم، وهو تطبيق لحديث الرسول صلى الله عليه وسلم: "مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم كمثل الجسد الواحد، إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى"، وهذا النوع من التأمين جائزا شرعا لنبل الغايات التي يهدف إليها.

[1] أسامة عزمي سلام وشقيري نويي موسى، مرجع سبق ذكره، ص347.

أما التأمين التجاري فقد رفضه بعض الفقهاء وأجازه البعض الآخر، كما اختلفوا فيما بين التأمين على الأموال والتأمين على الأشخاص، فأجازوا الأول دون الثاني، وكذا الحال فيما يتعلق بالتأمين من المسؤولية والتأمين على الحياة.

وقد أصدر مجمع الفقه الإسلامي التابع لمنظمة المؤتمر الإسلامي بتاريخ 1985/09/25 القرار التالي:

– إن عقد التأمين التجاري ذو الأقساط الثابتة التي تتعامل به شركات التأمين التجاري فيه غرر كبير مفسد للعقد، لذلك فهو حرام شرعا.

– إن العقد البديل الذي يحترم أصول التعاون الإسلامي هو عقد تأمين التعاون القائم على أساس التبرع والتعاون، وكذلك الحال بالنسبة لعقد إعادة التأمين القائم على نفس الشروط.

الفئة الثالثة: مشروعية فكرة التأمين إطلاقا.

ترى هذه الفئة أن التأمين بجميع أنواعه مباح، وذلك دون تمييز بين نوع وآخر شرط أن يخلو من الربا، وتنظر هذه الفئة للتأمين على أنه يقوم على التعاون فهو يرعى مصالح هامة للفرد والمجتمع، فحيث توجد المصلحة فثمة وجه الله كما أن الأصل في العقود هو الإباحة[1]

كما قرر ذلك المذهب الحنبلي وخصوصا رأي ابن تيمية ومادام العقد ليس به ما هو ممنوع شرعا بالنص فهو عقد مباح. ويطبق هذا على عقد التأمين فيعتبر عقدا مباحا بحكم الشرع لأنه ليس ثمة ما يدل على منعه.

ومن أنصار هذا الرأي القائل بمشروعية التأمين إطلاقا استنادا لعدم وجود نص في القرآن والسنة يحرمه ولأنه عقد لم يكن معروفا في الإسلام من قبل ولأن الأصل في الأشياء هو الإباحة، الأستاذ مصطفى الزرقا الذي أفاض في الرد على حجج القائلين بتحريم التأمين، وحجته أن الأصل في العقود هو الإباحة

[1] أسامة عزمي سلام وشقيري نويي موسى، مرجع سبق ذكره، ص ص248-250.

والشريعة لم توجب حصر الناس في العقود المعروفة قبلا كما أنها لا تمنعهم من أي عقد جديد تدعوهم الحاجة الزمنية إليه إذا كان غير مخالف لنظام التعاقد الشرعي.[1]

[1] أسامة عزمي سلام و شقيري نوريي موسى، مرجع سبق ذكره،ص352 .

المبحث الثاني: عقد التأمين.

تمهيد:

إن النشاط التأميني في مختلف أشكاله وأنواعه وصوره المتعددة والذي تمارسه شركات التأمين المختلفة يخضع لمتطلبات قانونية محددة تتجلى في عقد التأمين.

المطلب الأول: تعريف عقد التأمين و عناصره.

تعريف عقد التأمين:

عرف مجلس معايير المحاسبة الدولي في المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية (4)عقد التأمين بأنه عبارة عن العقد الذي يقبل بموجبه أحد الأطراف(شركة التأمين) بخطر تأميني تام من طرف آخر(حامل الوثيقة) بالاتفاق على تعويض حامل الوثيقة عند تحقق حدث مستقبلي غير مؤكد الوقوع(الحدث المؤمن منه) و الذي يؤثر بشكل سلبي على حامل الوثيقة.

عناصره:

العملية التأمينية تحتوي على عدة عناصر أساسية يعتمد عليها الكيان التعاقدي، إذا ما توافرت و اجتمعت معا لا نكون أمام حالة تأمين و تتمثل هذه الأركان في:

1– طرفا التعاقد:

وهما المؤمن و المؤمن له و أحيانا يكون طرف ثالث يسمى بالمستفيد و هو الشخص الذي يستحق مبلغ التأمين عند تحقق الخطر.

أ– المؤمن له أو المستفيد:

المؤمن له هو الشخص الذي يعطي تكلفة التأمين، حيث يلتزم بدفع الأقساط ، كما من حقه الحصول على مبلغ التأمين إذا تحقق الخطر، كما يبدو أن المؤمن له هو المستفيد، إلا أن هذه ليست القاعدة العامة، ففي التأمين على الحياة قد لا يكون الأمر على هذا النحو فالمؤمن له هو من يبرم عقد التأمين، أما المستفيد فقد يكون المؤمن له أو أكثر من أفراد أسرته أو العاملين لديه.[1]

[1]-عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، ادارة المنشآت المتخصصة–بنوك-منشآت التأمين-بورصات المكتبة العصرية، مصر2009، ص:243-

ب- المؤمن:

وهو الطرف الذي يأخذ التعويض على عاتقه عند وقوع الحدث أي تعرض الطرف الآخر للحادث، والمؤمن الذي يزاول التأمين يختلف تبعا لاختلاف الدول و أنظمتها، ففي الدول الاشتراكية فإن الدولة هي التي تباشر أعمال التأمين بنفسها، أما الدول الرأسمالية فهي تقوم بتوزيع عمليات التأمين على مختلف الهيئات و الشركات والوكالات، وغالبا ما تجري عمليات التأمين عن طريق وسطاء "سماسرة" و ذلك مقابل عمولة يحصلون عليها، وقد يحدث أن يتفاوض المتعاقد في إبرام عقد التأمين مع المؤمن الذي يختاره مباشرة.[1]

2- **الفترة الزمنية للتأمين:**

عادة ما تفصح وثيقة التأمين عن الفترة لبدا سريانها و انتهائها، و التي من خلالها يصبح للمستفيد أو المؤمن له الحق في الحصول على التعويض أو مبلغ التأمين، ففي تأمين الممتلكات عادة ما يعطى التأمين سنة كاملة، أما التأمين على الحياة فقد تكون المدة أكثر من عشر سنوات و العكس في حالة التأمين على بضائع منقولة فالفترة هنا تكون قصيرة خاصة في حالة نقل البضائع تكون المدة لأيام قليلة آو ساعات.[2]

3**- الخطر المؤمَّن منه:**

وهو ذلك الحادث الاحتمالي المستقبلي، أي ذلك الحادث الذي قد يقع أو لا يقع، دون أن يكون وقوعه متوقفا على إرادة أحد المتعاقدين، وحتى يكون الخطر قابلا للتأمين لابد أن تتوفر فيه الشروط التالية:

[1]-شوكت محمد عليان، التأمين في الشريعة و القانون، دار الأشواق للنشر و التوزيع بيروت،1996، ص 19.
[2]-عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق، ص: 244.

– أن يكون الخطر غير مؤكد الوقوع وغير مستحيل الحدوث.

– أن يكون الخطر غير محقق الوقوع في تاريخ التأمين، مثلا لا يمكن التأمين على مصنع احترق فعلا.

– أن يكون في الإمكان حساب احتمال وقوع الخطر، حيث يجب أن تتوافر بيانات وإحصاءات يمكن على أساسها قياس احتمال وقوع الخطر.

– أن يكون الخطر منتظم الوقوع، ومألوف لجميع المؤمّن لهم وليس لمؤمَّن له بعينه.

– أن يكون الخطر متفرقا ومتشتتا على نطاق واسع (زمنيا ومكانيا) حتى لا يؤدي تحققه إلى كارثة النسبة للمؤمِّن (شركة التأمين).

– أن لا يتعلق وقوع الخطر بإرادة أحد المتعاقدين، كمن يؤمن منزله من الحريق ويقوم بإحراقه بنفسه.

– أن يكون الخطر مشروعا فلا يجوز التأمين من خطر مصادرة المخدرات والممنوعات.

4–القسط أو مقابل التأمين:

هو المقابل المالي الذي يلتزم المؤمن له بدفعه لتغطية الخطر الذي يأخذه المؤمن على عاتقه والقسط مرتبط بالخطر فهو ثمن له، ذلك أن المؤمن يتمسك بقيمة القسط كي يتمكن من تغطية الخطر الذي قد يتعرض المؤمن له، لذلك يعتمد على مبدأ يتناسب القسط مع الخطر وفقا لقوانين الإحصاء.

5–مبلغ التأمين:

يعتبر التعويض من المبادئ التي تقوم عليها عملية التأمين، لذلك فإن مضمونها هو عدم إثراء المؤمن له أو المستفيد على حساب التأمين، و لهذا لا ينبغي تعويض من ألحق به الخطر مبلغ يفوق الخسارة الفعلية أو الضرر المادي ويدفع هذا التعويض لإصلاح ذلك الضرر مبلغ التأمين المتفق عليه عند التعاقد في وثيقة

التأمين يطلق على مبلغ التأمين عدة تسميات و ذلك باختلاف نوع و محل التأمين، فيسمى بقيمة التأمين، أداة التأمين.

أما المفهوم العام لمبلغ التأمين فهو عبارة عن مبلغ يتعهد به المؤمن (شركة التأمين)بدفعه إلى المؤمن له أو إلى المستفيد عند تحقق الخطر المؤمن ضده.

المطلب الثاني: خصائص عقد التامين و الالتزامات المتولدة عنه.

أولا:خصائصه.

يتميز عقد التأمين بعدة سمات و إن كانت مشتركة مع عقود أخرى، فإنه ينفرد بخصائص معينة تتمثل في: عقد رضائي؛ عقد ملزم للجانبين ؛ عقد احتمالي؛ عقد معاوضة؛ عقد زمني؛ عقد اذعان.

أ-عقد رضائي:

هو العقد الذي إذا اتفق الطرفين يتم انعقاده و الذي يكون فيه الإيجاب و القبول، من خصائصه أنه شديد التعقيد و معظمه طويل الأجل، بعضه يتعدى أثره إلى الغير(المستفيد) و لذلك عقد التامين يجب أن يكون مثبتا و تعتبر وثيقة التأمين هي الوسيلة لإثبات العقد و تشترط القوانين شكلا خاصا لعقد التأمين كأن يكون موقعا من قبل (المؤمن و المؤمن له) كما أن عقود التأمين تتم بدفع القسط فلا يكفي التوقيع فقط.[1]

ب- عقد ملزم للجانبين:

معنى ذلك أن المؤمن له ملزم بسداد الأقساط و شركة التأمين ملزمة بتغطية الخطر عند وقوعه و لعل أوضح مثال على ذلك أن في عقد التأمين على الحياة يقوم المؤمن له بدفع قيمة القسط طوال حياته و في المقابل تدفع شركة التأمين مبلغ العقد حين وفاته و ذلك أن خطر الوفاة هو خطر مؤكد.

[1]-عيد احمد ابو بكر، وليداسماعيل السيفو، ادارة الخطر و التأمين، اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان،2009.ص 123.

أما في حالة إذا كان الخطر غير مؤكد مثل التأمين على مصنع فإن المؤمن له يدفع القسط لكن شركة التأمين لا تلتزم بدفع مبلغ العقد إلا إذا تحقق الخطر المؤمن منه و لذلك في هذه الحالة فإن العقد ملزم بأحد الطرفين و هو المتعاقد بالتأمين، في الواقع أن عقد التأمين هو من العقود الاحتمالية و ذلك أن تنفيذ التزام الطرفين أو كلاهما يكون معلقا بشرط، في نفس الوقت يكون ملزما بالطرفين لأن الالتزامين ينشأن منذ وقت إبرام العقد.[1]

ج- عقد احتمالي:

يندرج عقد التأمين ضمن عقود الغرر، حيث أنه لا يمكن معرفة التزامات أو حقوق كلا المتعاقدين حيث أن معرفة الحقوق أو الالتزامات يكون بعد وقوع الكارثة و درجة خطورتها. يعتبر عقد التأمين عقدا احتماليا من الناحية القانونية فقط ، لكن من الناحية الفنية والناحية الاقتصادية لا يعتبر احتماليا و ذلك لأن المؤمن لا يأخذ عقدا واحدا بل يجمع عدة عقود من المستأمنين و الذين يتعرضون لخطر واحد حيث يتقاضى منهم أقساطا محددة على أساس إحصائي دقيق تكفي لتغطية المخاطر التي قد تقع لأي منهم.[2]

د- **عقد معاوضة:**

معنى ذلك أن المؤمن له لا يجوز له أن يجعل من عقد التأمين مصدر للربح بل وسيلة للتعويض فقط ، بمعنى أنه إذا تحقق الخطر يلتزم المؤمن بدفع قيمة التعويض وتكون قيمة التعويض بما لا يزيد عن قيمة الخسارة الواقعة فعلا مهما كان مبلغ التأمين بمعنى آخر يتحدد مفهوم التعويض بأنه القيمة المالية الدقيقة الكافية لإعادة وضع المؤمن عليه كما كان عليه قبل الخسارة مباشرة.[3]

[1]-علي محمود بدوي، التامين دراسة تطبيقية، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية،2009. ص 7.
[2]-محمد حسين منصورقانون الإثبات, منشأة المعارف, 2000, ص 98-99.
[3]-محمد رفيق المصري، التأمين و إدارة الخطر تطبيقات على التأمينات العامة، زهران للنشر، عمان،2009. ص 147.

هـ-عقد زمني:

حيث يكون الزمن عنصرا أساسيا في العقد، حيث يتحمل المؤمن الخطر خلال مدة محددة كما يكون المؤمن له ملتزم بدفع الأقساط في موعدها المتفق عليه، حيث ينجم على هذه الصفة أن الفسخ لا يكون بأثر رجعي إذا تم فسخ العقد بعد سريانه حيث يتقاضى المؤمن له جزء من القسط أي عن المدة الباقية، أما المبلغ الذي تم دفعه من بداية مدة العقد حتى تاريخ الفسخ فلا يمكن للمؤمن له استرداده.

و- عقد إذعان:

إن عقود الإذعان هي تلك العقود التي توضع فيها الشروط من طرف واحد، وما على الطرف الآخر إلا أن يقبل تلك الشروط و إذا لم يتم قبول تلك الشروط لا يتم العقد وقد اجمع الفقه أن عقود التأمين جميعا هي عقود إذعان، لذلك لا يخرج عقد التأمين من المسؤولية عن دائرة عقود التأمين في إسباغ هذه الصفة عليه.[1]

ثانيا: الالتزامات المتولدة عنه.

عقد التأمين هو من العقود الملزمة للجانبين، ينشئ التزامات على كاهل كل من المؤمَّن له والمؤمِّن.

1- التزامات المؤمَّن له: يلتزم المؤمَّن له بـ:[2]

- التصريح عند اكتتاب العقد بجميع البيانات والظروف المعروفة لديه ضمن استمارة أسئلة تسمح للمؤمِّن بتقدير الأخطاء التي يتكفل بها.

- دفع القسط أو الاشتراك في الفترات المتفق عليها.

[1]-بهاء بهيج شكري، التامين من المسؤولية في النظرية و التطبيق، دار الثقافة للنشر التوزيع، عمان،2010. ص 124.
[2] مبروك حسين، المدونة الجزائرية للتأمينات، دار هومة للطباعة والنشر، الجزائر، 2007، ص 10.

– التصريح الدقيق بتغير الخطر أو تفاقمه إذا كان خارجا عن إرادة المؤمَّن له خلال سبعة أيام ابتداءا من تاريخ إطلاعه عليه إلا في الحالة الطارئة أو القاهرة.

– احترام الالتزامات التي اتفق عليها مع المؤمِّن وتلك التي يفرضها التشريع الجاري به العمل.

2– التزامات المؤمِّن: يلتزم المؤمِّن بـ:

– تعويض الخسائر والأضرار.

– تقديم الخدمة المحددة في العقد عند تحقق الخطر المضمون أو عند حلول أجل العقد ولا يلتزم المؤمِّن بما يفوق ذلك.

– يأمر المؤمِّن بإجراء الخبرة عندما تكون ضرورية في أجل أقصاه سبعة أيام ابتداءا من استلام التصريح بالحادث.[1]

المطلب الثالث: مبادئ عقد التأمين و اركانه.

أولا: مبادئه.

يخضع عقد التأمين لعدد من المبادئ القانونية، والتي تشكل الأساس في شرعيته واستمراريته، وهذه المبادئ هي:

1– **مبدأ المصلحة التأمينية:**

المصلحة التأمينية هي الحق القانوني للفرد في التأمين على الشيء موضع التأمين، ويعتبر هذا المبدأ من أهم المبادئ اللازمة لإبرام عقد التأمين وهو توافر المصلحة التأمينية من جانب المؤمَّن له في الشيء المؤمَّن

[1]- مبروك حسين، مرجع سبق ذكره، ص 11-13.

عليه، حيث يجد في بقائه منفعة تعود عليه وفي فنائه ضررا يلحق به، فمقياس المصلحة التأمينية هي الفائدة أو المنفعة الناشئة عن هذا الشيء.[1]

2- **مبدأ حسن النية:**

يقوم مبدأ حسن النية على الاعتقاد بصحة البيانات التي يدلي بها طالب التأمين، وأن شركة التأمين قد قبلت التعاقد وهي على يقين بأن طالب التأمين لم يخف عنها أمرا مما يعرفه قصد تضليلها أو قصد حملها على الاعتقاد بأن هذا الأمر غير موجود، لذلك فإن إخفاء البيانات المتعلقة بالتأمين يعتبر غشا من جانب طالب التأمين ويؤدي إلى إبطال العقد حتى ولو كان الإخفاء عن حسن نية ووقع عن طريق السهو أو الخطأ.

3- **مبدأ التعويض:**

ينص هذا المبدأ على أن التعويض للمؤمَّن له يكون بقدر ما لحقه من خسائر عن تحقق الخطر المؤمَّن ضده، ولا تهدف عقود التأمين إلى التعويض بأكثر من ذلك، حتى لا يؤدي إلى تحقيق ربح من عمليات التأمين، ومعنى ذلك أنه إذا وقع الخطر المؤمَّن ضده يجب أن يعوض تعويضا كاملا بشرط أن لا يتجاوز قيمة التعويض الخسارة التي حدثت فعلا.

4 **. مبدأ الحلول في الحقوق:**

ويعني هذا المبدأ أن الشخص المؤمَّن له ضد أخطار معينة يحق له، وتطبيقا لمبدأ التعويض الحصول على تعويض عما لحقه من خسائر نتيجة وقوع الخطر المؤمَّن ضده، على أن يحوّل إلى المؤمِّن (شركة التأمين) جميع حقوقه المترتبة له من تسبب في وقوع الخطر عن عمد أو إهمال. وذلك بعد حصوله على التعويض أو قبل ذلك مثل: التأمين ضد السرقة يكون للمؤمِّن الحق في البضائع المسروقة التي يمكن العثور عليها.

[1]-عبد الإله نعمة جعفر، مرجع سبق ذكره، ص 314.

5– مبدأ المشاركة في التأمين:

ويعني هذا المبدأ أنه في حالة وجود عدة عقود تأمين لدى أكثر من مؤمِّن واحد على نفس الشيء، فإنه ليس للمؤمَّن له الحق أن يحصل من جميع المؤمِّنين على أكثر من قيمة الخسارة الكاملة التي لحقت به، مثلا شخص يؤمِّن على بضاعة معينة لدى أكثر من شركة تأمين، ثم ارتفعت القيمة السوقية لهذه البضاعة ورأى الشخص أن مبلغ التأمين الأول غير كافي للحصول على حقه لو تحقق الخطر المؤمَّن ضده على البضاعة، فيقوم بالتأمين على نفس البضاعة لدى شركة تأمين أخرى، فإذا تحقق الخطر الالتزام بالتعويض يتم بالمشاركة بين شركات التأمين التي قبلت التأمين كل بنسبة مبلغ التأمين.[1]

6– مبدأ السبب القريب:

ويعني ذلك أن الحادث المؤمَّن منه هو السبب الأقرب أو الأصلي أو المباشر لحدوث الخسارة، بمعنى أن يكون السبب الفعّال الذي بدأت به سلسلة الحوادث والتي أدت في النهاية إلى وقوع الخسارة دون تدخل أي مؤثر خارجي غير السبب الأصلي وذلك حتى يلتزم المؤمِّن بدفع قيمة التعويض أو مبلغ التأمين وكلمة القريب لا تعني القرب زمنيا وإنما القريب من ناحية التسبب.[2]

ثانيا: أركان عقد التأمين.

لقيام عقد التأمين يستوجب الأمر توافر الأركان الموضوعية كغيره من العقود الأخرى إلى جانب الشروط التي يفرضها المشرع.

[1]- عبد الإله نعمة جعفر، مرجع سبق ذكره، ص 315-318.
[2]-أسامة عزمي سلام وشقيري نوري موسى، مرجع سبق ذكره،ص130.

1- الأركان الموضوعية:

1.1- الرضا:

يعد الرضا الركن الأساسي للعقد، وهو يفيد تلاقي إرادة المؤمَّن له من جهة وإرادة المؤمِّن من جهة ثانية، بطريقة الإيجاب والقبول من أجل إبرام عقد التأمين عن المخاطر، تتحدد بمقتضاه التزامات كل من المؤمِّن والمؤمَّن له. و لكي يكون الرضا صحيحا ينبغي أن يتوافر للأطراف أهلية التعاقد من جهة وأن تكون إرادتهما خالية من جميع عيوب الرضا المتمثلة أساسا في الغلط، التدليس، الإكراه والاستغلال.

2.1- الأهلية:

في الواقع ليس هنالك إشكالات بالنسبة لأهلية المتعاقد البالغ سن الرشد ولا تثور الإشكالية بالنسبة لشركات التأمين لأنها تتمتع بالشخصية القانونية، غير أن الإشكال قد يثور بالنسبة للشخص غير البالغ سن الرشد. فالأهلية المطلوبة لإبرام عقود التأمين هي إرادة تدخل فيما يسمى بأهلية الإدارة ومن ثم يجوز حتى للقاصر إبرام عقد التأمين، وينبغي في هذه الحالة أن يكون مأذونا بإدارة أمواله. أمّا القاصر غير المأذون فهو في الواقع غير أهل لإبرام عقد التأمين وإذا تم إبرام العقد يكون قابلا للإبطال لمصلحته. إلا أنه يجوز لوكيله أو بالدرجة الأولى لوليّه أو الوصيّ عنه أن يبرم عقد التأمين لصالحه ولحسابه، وهذا ما يتم في الواقع وفي المجال العملي باعتبار أن عقد التأمين من عقود الإدارة.[1]

3.1- المحل:

يتمثل محل عقد التأمين في الخطر الذي يخشى المؤمَّن له من وقوعه في المستقبل، ويعتبر مبلغ التأمين محل التزام المؤمِّن، أما الخطر هو من أهم هذه العناصر فهو محل التزام كل من المؤمَّن له و المؤمِّن.

[1] جديدي معراج، مرجع سبق ذكره، ص58.

فالمؤمَّن له يلتزم بدفع أقساط التأمين ليؤمِّن على نفسه من المخاطر، والمؤمِّن يلتزم بدفع مبلغ التأمين لتأمين المؤمَّن له من الخطر، فالخطر إذن هو من وراء القسط، ومبلغ التأمين هو القياس الذي يقاس به كل منهما.

ولوجود المحل (الخطر) يقتضي الأمر توافر العديد من الشروط كأن يكون الخطر قابلا للتعيين، محتمل الوقوع ومشروعا.

4.1- السبب:

وهو الغرض المباشر الذي يقصد الملتزم الوصول إليه من وراء التزامه. وهو ذلك السبب المباشر الذي يدفع بالمتعاقدين إلى إبرام عقد التأمين. ويتمثل السبب في عقد التأمين في المصلحة المراد التأمين عليها من وقوع المخاطر والتي يجب أن تكون مشروعة، وهذا ما أخذت به معظم التشريعات الحديثة ومن بينها التشريع الجزائري حيث نصت المادة 621 من القانون المدني " للتأمين كل مصلحة اقتصادية مشروعة". وقد أكدت المادة 26 من قانون التأمين على هذا المبدأ حيث نصت على أنه "لكل شخص مصلحة مباشرة أو غير مباشرة في حفظ مال أو عدم وقوع خطر أن يؤمنه". هذا من جانب ومن جانب آخر أن تكون هذه المصلحة مشروعة أي أنها لا تكون مخالفة للقوانين والنظام العام والآداب، وتؤدي هذه المخالفة إلى بطلان التأمين.

2-الأركان الشكلية:

يشترط المشرع في معظم دول العالم أن يستوفي العقد بعض الشكليات حتى يمكن أن ينتج أثاره القانونية وخاصة بالنسبة للعقود الزمنية وعقود نقل الملكية وعقود الشركات. وقد اشترط المشرع الجزائري لإبرام

عقد التأمين أن يكون مكتوبا دون أن يحدد بأن تكون الكتابة في محرر عرفي أو في شكل محرر رسمي ولم يحدد كذلك الوسيلة والصياغة واللغة التي يكتب بها هذا العقد، وترك ذلك إلى اتفاق أطراف العقد.[1]

وقد جرى العمل في هذا المجال على أن تفرغ عقود التأمين في نماذج معدة مسبقا ومطبوعة من قبل شركات التأمين ومتضمنة الشروط العامة المألوفة لكل نوع من أنواع التأمين، وعند التعاقد يضاف على ذلك في بعض الأنواع شروط أخرى خاصة تتعلق بطبيعة التأمين ونوع المخاطر.

وبالإضافة إلى الكتابة يشترط المشرع الجزائري بأن يتضمن عقد التأمين إجباريا زيادة على توقيع الأطراف المتعاقدة البيانات التالية: اسما كل من المتعاقدين وعنوانهما، الشيء المؤمَّن عليه أو الشخص المؤمَّن له، نوع الأخطار المضمونة، تاريخ إبرام العقد ومدة سريانه، مبلغ الضمان ومبلغ القسط. كما يجوز للأطراف ذكر بيانات أخرى كطريقة وميعاد دفع مبلغ التأمين وكيفية الإدلاء أو التصريح بالبيانات المطلوبة خلال مدة العقد. ويتخذ عقد التأمين شكل أحد النماذج التالية: وثيقة التأمين، ملحق وثيقة التأمين ومذكرة التغطية المؤقتة، وفيما يلي بيانها:

أ. وثيقة التأمين: تعتبر من أهم الأشكال التي يبرم بها العقد، وقد جرى التعامل بمقتضاها بين شركات التأمين والمؤمَّن لهم وتعد في الواقع عقد بأتم معنى الكلمة، وهو العقد الأكثر استعمالا في مجال التأمين، ويتضمن نفس العناصر المشار إليها سابقا.

ب- ملحق التأمين: وهو اتفاق إضافي يبرم بين أطراف العقد الأصلي، ويتضمن شروطا جديدة تقضي بتعديل مضمون العقد الأول بالزيادة أو النقصان، وهذا نظرا لظروف قد استجدت بعد إبرام العقد ولم تكن في الحسبان.

[1]-جديدي معراج، مرجع سبق ذكره، ص 59-67.

جـ- مذكرة التغطية المؤقتة: جرى العمل في هذا المجال، أن يتفق الطرفان على تغطية بعض المخاطر بصورة مؤقتة، ويكون ذلك في حالتين:

الحالة الأولى: عندما يقبل الطرفان بشروط التأمين ويتطلب الأمر بعض الوقت لتحرير وثيقة التأمين، ونظرا لخوف المؤمَّن له من وقوع المخاطر التي تهدده يتفق مع المؤمن على التغطية المؤقتة لهذه المخاطر.

الحالة الثانية: كون المؤمِّن لم يتمكن بعد من دراسة البيانات المقدمة له على الخطر وطبيعته لأن ذلك يتطلب وقتا للبت فيه بصورة نهائية، فيلتزم المؤمّن بمقتضى مذكرة التغطية بتأمين المخاطر المعلن عنها طوال الوقت الضروري لذلك. وتبقى هذه الوثيقة سارية المفعول إلى غاية الرد بقبول أو عدم قبول التأمين على هذه المخاطر.[1]

[1]-جديدي معراج، مرجع سبق ذكره، الطبعة الثالثة، 2008، ص68-70.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل والذي تناولنا فيه الجانب الفنّي والذي يشمل الأسس والقواعد الفنية التي يستند إليها المؤمِّن في تغطية المخاطر، والجانب القانوني الذي يشمل علاقة المؤمِّن والمؤمَّن له والقواعد التي تحكم التأمين وما يترتب عنه من حقوق والتزامات، كذلك أدواره وخصائصه يتضح لنا أن التأمين يلعب دورا مهمّا في حياة الأفراد، فهو يوفر لهم الحماية من الأخطار التي تحدث لهم ويعمل على تجزئة وتشتيت الخسائر الناتجة عنها وتقليل الأضرار ماليا وماديا بين أكبر عدد ممكن من الأشخاص المؤمَّن لهم.

مقدمة الفصل:

يشهد التاريخ بأن البشرية مرت بعدة ثورات و آخرها هي ثورة تكنولوجيا المعلومات التي أحدثت القطيعة بين كل ما هو قديم و أصبح جديد اليوم قديم الغد.

و نتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على هذه تكنولوجيا، و بالتالي أصبحت هذه الأخيرة هي مورد أكثر أهمية بالمقارنة بالموارد الكلاسيكية، مما أصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات و المستوفية الشروط المشغل الشاغل لأي مؤسسة باعتبارها نقطة القوة و التميز في عصر سمته الأساسية هي المعلوماتية. تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر استخدام نظم المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية، وقد اختيرت شركات التأمين مجتمعا لهذه الدراسة نظرا لأهميتها الاقتصادية والاجتماعية.

تعد المعرفة من أهم الموارد لأي منظمة أعمال تريد الاستمرار والنجاح في الأسواق يعد تدفق المعلومات يعدان الشريان الرئيس لهذه المعرفة وبالتالي لهذا النجاح، فهناك المعرفة التي لابد وان تصاحب جميع الأعمال والأنشطة لهذه المنظمات بالإضافة إلى المعرفة المساعدة في انحاز هذه الأعمال والأنشطة المتعددة .

ولذلك يمكن القول أن تدفق المعرفة يعد القلب النابض لمنظمات الأعمال الحديثة، ولكي تستطيع الإدارة فهم التدفق المعرفي لابد وان يتوفر فهم متكامل لتكنولوجيا المعلومات باعتبارها المصدر الحيوي لتدفق المعرفة . من هنا جاء هذا البحث ليلقي الضوء على أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الشركات الاقتصادية و نخص بالذكر شركات التأمين.

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات.

تمهيد:

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة غير مسبوقة في كافة نواحي الحياة، و أبرز هذه التطورات التي ميزت وقتنا الحالي هي الدينامكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات و بثها، أو بما أصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات.

المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات.

لقد أصبحت التكنولوجيا تلعب دورا مهما في النهوض باقتصاديات الكثير من الدول.

أولا: تعريف التكنولوجيا:

يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة يونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي.[1]

و يمكن تعريفها من جهة التحليل الاقتصادي بأنها "مجموعة المعارف والمهارات والخبرات الجديدة التي يمكن تحويلها إلى طرف إنتاج أو استعمالها في إنتاج سلع وخدمات وتسويقها وتوزيعها، أو استخدامها في توليد هياكل تنظيمية إنتاجية".[2]

و يمكن تعريف التكنولوجيا على إنها :"تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والمكائن فقط بل أنها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تتناولها"[3].

وعَرفها **كالبرت** على أنها التطبيق النظامي للمعرفة العلمية أو المعرفة المنظمة من اجل إغراض علمية.

ويمكن الاستنتاج بأن تكنولوجيا طريقة نظامية تسير وفق المعارف المنظمة، وتستخدم جميع الإمكانيات المتاحة المادية أو الغير مادية بأسلوب فعال لانجاز العمل المرغوب فيه الى درجة عالية من الإتقان.[4]

[1]-غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مداخيل تقنيات تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان،2006 ص 22.

[2]-نوفل حديد، تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه دولة، (غير منشورة) ،كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، جامعة الجزائر،2007/2006 ص 51-52.

[3]- عبد البارئ، إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة،2003 ص 26.

[4] - تمت زيارة الموقع http://repository.uobabylon.edu.iq_

ثانيا: مفهوم المعلومات:

قبل التطرق إلى مفهوم المعلومات يجدر بنا التطرق إلى مفهوم البيانات، ذلك قصد إزالة اللبس الواقع بين المفهومين (المعلومة و البيان).

1-البيانات:

تعرف على أنها : "عبارة عن مجموعة حقائق غير منتظمة قد تكون في شكل أرقام أو كلمات أو رموز لا علاقة بين بعضها البعض، أي ليس لها معنى حقيقي و لا تؤثر في سلوك من يستقبلها"[1].

كما تعرف أيضا : "حقائق مجردة لم يجرى عليها أية معالجات فهي تمثل المواد الخام"[2].

2-المعلومة:

تعددت التعاريف المتعلقة بمفهوم المعلومات، من أبرز هذه التعاريف :

يعرفها **Wiig** بأنها: "حقائق و بيانات منظمة تصف موقفا معينا أو مشكلة معينة".[3]

و يعرفها بعض المختصين في التسيير هي:"كل ما يحمل لنا معرفة يغير نظرتنا للأشياء يقلل خبرتنا".[4]

كما تعرف أيضا على أنها: "بيانات تمت معالجتها بطريقة محددة بداء يتلقى البيانات من مصدرها المختلفة ثم تحليلها و تبويبها و تطبيقها حتى يتم إرسالها إلى الجهات المعنية مصدرها المختلفة ثم تحليلها و تبوبها و تطبيقها حتى يتم إرسالها إلى الجهات المعنية"[5]

[1] -محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 36.

[2] -شريف أحمد العاصي،نظم المعلومات الإدارية، دار نشر و مكان النشر، 2004، ص 28.

[3] – مصطفى ربحي، اقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان، 2010، ص 102.

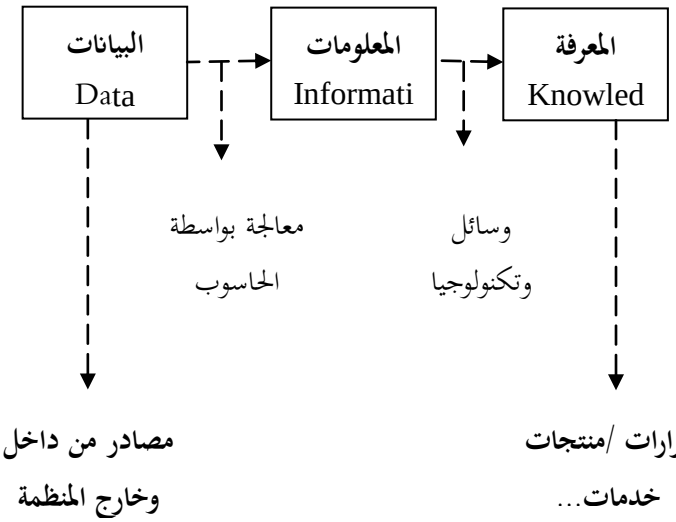
[4] -بجي دريس، دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، بالمسيلة، 2005، ص 30.

[5] -شريف أحمد العاصي، نظم المعلومات الإدارية، دار نشر و مكان النشر، 2004، ص 28.

فمصطلح المعلومات مرتبط بمصطلح البيانات من جهة، و بمصطلح المعرفة من جهة أخرى، فالمعرفة هي حصيلة مهمة و نهائية لاستخدام و استثمار المعلومات من قبل صناع القرار و المستخدمين الآخرين، الذين يحولون المعلومات إلى المعرفة و عمل مستمر يخدمهم و يخدم مجتمعاتهم.[1]

و علاقة المعلومات بالمعرفة و البيانات و التأثيرات عليها هي موضحة بالشكل الموالي.

الشكل رقم (1): تطور العلاقة بين البيانات و المعلومات و المعرفة.



المصدر : عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين جنابي، نظم المعلومات و تكنولوجيا المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، عمان، 2008، ص 31.

تكنولوجيا المعلومات:

يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل نظم و أدوات الحاسوب التي تتعامل مع انسياق الرمزية المعقدة من المعرفة أو مع القدرات الإدراكية الذهنية و في حقول التعليم والذكاء، بذلك تشكل تكنولوجيا المعلومات مظلة شاملة لكل علاقات التكنولوجيا بمعطيات الفكر الإنساني.

و من هذا نجد عدة تعار يف لتكنولوجيا المعلومات نذكر منها :

[2]-عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين الجنابي، نظام المعلومات و تكنولوجيا المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، عمان، 2008، ص31

يعرف **روجر كارتر** تكنولوجيا المعلومات بأنها : "الأنشطة والأدوات المستخدمة لتلقى، تخزين، تحليل، تواصل المعلومات في كل أشكالها، تطبيقها لكل جوانب حياتنا شاملة، المكتب، المصنع و المنزل". و يميز روجر كارتر بين ثلاث جوانب رئيسية لتكنولوجيا المعلومات :

الجانب الأول : تكنولوجيا تسجيل البيانات وتخزينها،

الجانب الثاني : تكنولوجيا تحليل البيانات،

الجانب الثالث : تكنولوجيا توصيل البيانات (الاتصال)[1].

وتعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها: "خليط من أجهزة الكمبيوتر و وسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية و التقنيات المصغرات و الفيلمية و الاستنساخ، تمثل مجموعة كبيرة من الاختراعات الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري".[2]

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها: "القاعدة الأساسية التي تبنى في ضوئها المنظمات الإدارية و المنشآت ميزتها التنافسية". و يقصد بالتكنولوجيا كل أنواع المعرفة الفنية و العلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل، المعدات، الآلات، الأجهزة الميكانيكية و الإلكترونية ذات الكفاءة العالية و الأداء الأفضل التي تسهل للإنسان الجهد و توفير الوقت و تحقق للمنظمة أهدافها النوعية و الكمية بكفاءة و فاعلية"[3]كما عرفتها وزارة التجارة والصناعة البريطانية تعريفا شاملا هي: "الحصول على البيانات و معالجتها و تخزينها و توصيلها و إرسالها في صورة معلومات مصورة أو صوتية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الالكترونية و طرق المواصلات السلكية و اللاسلكية".[4]

[1]- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و صناعة و الاتصال الجماهيري، دار العربي للنشر و التوزيع بدون مكان النشر، 1990 ص 39.
http://www.4shared.com/get/UP5u-n7D/_____.html

[2] -محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة، 1989 ص 32.

[3]- شاهر فلاح العرود وطلال حمدون شكر، جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد5 ، العدد 4 2009 ص 478.

[4]–بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010 ص86

و عرف كل من Haag وPeter تكنولوجيا المعلومات بأنها: "مجموعة من الأدوات التي تساعد مستخدميها على التعامل بالمعلومات و بإنجاز الفعليات أو الأنشطة ذات العلاقة بمعالجة المعلومات"[1].

ومن خلال هذه التعريفات يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في مختلف الوظائف من تجميع للبيانات وتحليلها وتخزينها و استرجاع المعلومات و ذلك عن طريق التكامل بين الآلات الإلكترونية و نظم الاتصالات الحديثة.

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات.

تتكون تكنولوجيا المعلومات من:

أولا: الأجهزة.

أي نظام معلوماتي يجب أن يحوي على حواسيب آلية سواء شخصية أو متوسطة الحجم أو كبيرة أو شبكة من الحواسيب المتنوعة.

ثانيا: البرمجيات.

وهي الأنظمة التي تشتغل بواسطتها الحواسيب وتنقسم إلى قسمين هما برمجيات النظم وتعني تلك البرامج التي تساعد على تنفيذ العمليات مثل ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة، وبرمجيات التطبيقات وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة مثل برامج الأجور والمحاسبة وبرامج التصنيع.

ثالثا: قواعد البيانات.

وهي مجموعة من البيانات المرتبطة ببعضها والمنظمة بطريقة تتلاءم مع احتياجات ومتطلبات المستخدمين.

[1] -بشار عباس الحميري، أحمد كاظم بريس، أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الفندقية دراسة لعينة من الفنادق السياحية في محافظة كربلاء، مجلة أهل البيت بجامعة أهل البيت، العدد الرابع ص348.

رابعا: الإجراءات.

هي عمليات تقوم بوصف وترتيب مجموع الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز العمليات الحاسوبية، وتسمى بخريطة مسار النظام وتقوم بشرح ما الذي يجب عمله.

خامسا: الأفراد.

هو المورد الأساسي لتشغيل المكونات الأخرى والسيطرة عليها، ويعتبر من أهم عناصر النظام حيث يقوم بتحليل المعلومات و وضع البرامج وإدارة نظم المعلومات.

سادسا: الشبكات.

تعرف الشبكة على أنها: "عبارة عن مجموعة من التجهيزات (أو المعدات أو الأشياء الملموسة لصورة عامة) المرتبطة فيما بينها عن طريق قنوات اتصال, بحيث تسمح بمرور عناصر معينة فيما بينها حسب قواعد محددة و تتكون الشبكة من قسمين رئيسين : ناقل و منقول فالقسم الناقل ضروري و يشمل على التجهيزات و قنوات الاتصال, أما القسم المنقول أي وقع عليه فعل النقل". [1]

فالشبكات يمكن تصنيفها حسب الطريقة التي توصل بها مكونات الشبكة و حسب المجال الجغرافي و حسب المعيار دور كل حاسب في توفير خدمات الشبكة, كما تصنف أيضا حسب الخدمات التي يمكن أن تقدمها.

أ-تصنيف الشبكات حسب الطريقة التي توصل بها مكونات الاتصال: وتقسم وفق هذا المعيار إلى ثلاث أنواع:

[1] إبراهيم يخني، مقياس المعلوماتية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2004/2003 ص55.

1-شبكة ذات نمط النجمة:

تستخدم لربط مجموعة من الحواسيب مع بعضها البعض بواسطة حاسوب مركزي حيث إن كل الأنواع الاتصالات تمر عبر هذا الحاسوب، بذلك فإنها تعتمد بشكل كبير على قدرة الحاسوب المركزي[1].

من مزايا هذه الشبكة هو أن عطل أي جهاز لا يؤثر على عمل الشبكة باستثناء عطل المزود أو الموزع، بالإضافة إلى سهولة تراسل البيانات, لكن من عيوبها انخفاض درجة الاعتماد عليها بسبب المخاطرة عطل الحاسوب المزود و طول فترة الانتظار و ارتفاع تكاليفها.[2]

2-الشبكة ذات النمط الخطي(الناقل) :

و تسمى أيضا Bus topology و هي شبكات حواسيب يكون شكلها كحركة سير الباص و الحواسيب المشاركة على طرفي خط سيره[3]، تستخدم لربط مجموعة من الحواسب مع بعضها البعض بواسطة خط رئيسي و يستخدم في توصيل الحواسيب إما سلك مبروم أو سلك محوري أو سلك الألياف الضوئية[4].

و من مزايا هذا النوع من الشبكة أنها محدودة التكاليف و إذا ما حصل خلل أو تعطل أي جهاز من الأجهزة المشاركة فلن يؤثر ذلك على الشبكة، و من السهل إدارتها إضافة إلى إمكانية الإضافة إليها المشاركين الجدد أو الانسحاب منها من دون تأثير يذكر على أداء الشبكة[5].

3-الشبكة ذات النمط الحلقي :

و فيها تم ربط جميع الحاسبات بواسطة ناقل في شكل حلقي أو دائرة، تتكون من وصل كل حاسوب بالحاسوب المجاور له و وصل الحاسوب الأخير بالأول و يتم نقل المعلومة وفق هذه الشبكة على مدار

[1] مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، إثراء للنشر و التوزيع، عمان، 2008 ص199.

[2] سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان ،2005 ص167.

[3] عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سبق ذكره، ص398.

[4] مزهر شعبان العاني، مرجع سبق ذكره، ص197.

[5] عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سبق ذكره، ص398.

الحلقة في اتجاه واحد و من مميزات هذه الشبكة أن تعطيل إحدى الحواسيب يؤدي إلى توقف عمل الشبكة[1].

4-الشبكة الهرمية:

تأخذ شكل شبكة شجرية أحيانا[2]، تستخدم لربط مجموعة من الحواسب مع بعضها البعض على شكل شجري أو هرمي و يتم ارتباط جميع حواسب الطرفية مع الحاسوب المركزي و من ميزاته ما يلي :

- كل الاتصالات تمر عبر الحاسوب المركزي؛
- كل البيانات موجودة في الحاسوب المركزي؛
- سهولة التعامل مع البيانات عن طريق أي طرق من الحواسيب، إذا حصل خلل من أي الحواسيب الطرفية فلن يؤثر على بقية الشبكة؛
- و إذا حصل عطل في الحاسوب المركزي فإنه يعطل عمل الشبكة؛
- الشبكة تعتمد على حاسوب مركزي[3].

ب- تصنيف الشبكات حسب المجال الجغرافي: يمكن تصنيف الشبكات حسب هذا مجال إلى:

1-الشبكة المحلية LAN:

و هي التي تربط عدد من أجهزة في مكتب واحد أو عدد من مكاتب في مبنى واحد[4]، إلا أن هذا النوع من الشبكات يغطي مسافات محددة تكون عادة بناية واحدة، أو بضعة بيانات في منطقة جغرافية

[1] علاء السلمي، حسين السلمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2005 ص 31.
[2] عامر إبراهيم قندليجي، مرجع سبق ذكره، ص399.
[3] مزهر شعبان العاني، مرجع سبق ذكره، ص200.
[4] سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص164.

واحدة[1]. تتراوح سرعة تحويل البيانات من 10 ميغابايت إلى 100 ميغابايت حسب نوعية الموصلات و التكنولوجيا المستعملة في التشابك[2].

و الشبكة LAN نوعان :

1-1-شبكة الخادم / المستفيد : (المزود/الزبون)(المضيق /الزبون)

تتكون هذه الشبكة من مجموعة من أجهزة الحاسوب يطلق على أحدها إسم خادم الشبكة، بينما يطلق على البقية محطات العميل أو المستفيد.

نلاحظ أن الحاسب في هذا النوع من الشبكات يؤدي أحد دورين إما خادم أو مستفيد فالخادم هو الذي يخزن و يعالج البيانات المشتركة و يتولى إدارة نشاطات الشبكة و هو ليس مرئيا للمستخدم، أما المستفيد فإنه يتفاعل مباشرة في حصة من التطبيقات و غالبا ما تكون في إدخال البيانات أو استردادها.

تتمتع شبكة خادم /المستفيد بالمزايا التالية:

1- السيطرة المركزية على أمن الشبكة و مصادرها مما يسهل إدارتها.

2- وجود معدات و أجهزة بإمكانيات مميزة تؤدي الكفاءة في الوصول إلى المصادر.

3- وجود كلمة مرور واحدة للدخول إلي الشبكة.[3]

1-2-الشبكة التناظرية:

تتمثل الشبكة التناظرية في البيئة التي يمكن لجميع الحواسيب فيها أن تلعب دور الخادم و المستفيد في آن واحد، حيث يوفر كل منهم الخدمة للآخرين، كما يطلب الخدمة من لآخرين في وقت آخر عندما يحتاجها الشبكة التناظرية مفيدة في البحوث و التصميم و التعاون التنافسي في العمل و من مزايا هذه الشبكة هي

[1] عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سبق ذكره، ص402.

[2] إبراهيم بختي، التجارة الالكترونية مفاهيم و إستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008 ص23.

[3] فريد النجار جمعة، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر، الأردن، 2005 ص 247- 248.

1- سهولة الإنشاء و البناء.

2- عدم الحاجة إلى تعيين مدير للشبكة.

3- تساهم في تقليل التكلفة.

4- تعمل في بيئة ذات عدد محدود من الأجهزة.

أما عيوبها فهي:

1- عدم و جود سيطرة مركزية.

2- لا تؤدي دورا جيد عندما يكون عدد حواسب الشبكة كبيرا.

3- قد يحتاج المستخدم لكثير من كلمات المرور، إذ نجد أن لكل مصدر كلمة مرور خاصة به.[1]

2-الشبكات الإقليمية:

هذا النوع من الشبكات ينشأ من ربط عدة شبكات المحلية مع بعضها، لتغطية مدينة كبيرة و غالبا ما تمتد إلى مسافة 50 كيلومتر، حيث بإمكان مجموعة من الشبكات المحلية لنفس المنظمة أو لمنظمات مختلفة يمكن أن تكون شبكة إقليمية إذا ما ربطت مع بعضها [2].

3-**الشبكات الواسعة:**

و هي شبكات تغطي بقعة جغرافية واسعة و قد تسمى الشبكات البعيدة، تستخدم هذه الشبكات أيضا لتغطية المدينة واسعة الأرجاء أو المدينة و ضواحيها و قد أصبحت مثل هذه الشبكات ضرورة لأداء النشاطات و الفعالية الخاصة بالأعمال اليومية الاعتيادية و تستخدم من قبل المصارف، المؤسسات الصناعية الكبيرة، شركات النقل، المؤسسات التي تنتقل و تسلم المعلومات عبر البلدان أو العالم.[3]

[1] فريد النجار جمعة، مرجع سبق ذكره، ص 248-250

[2] مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2009 ص 207-208.

[3] علاء السالمي، حسين السالمي، شبكات الإدارة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2005 ص31.

المطلب الثالث: نظام المعلومات.

تعتبر المعلومة مورد مكلف و مؤثر في نفس الوقت على نشاط المؤسسة، حيث تعمل هذه الأخيرة على جمع المعلومات و تحويلها، هذا يتطلب توفير ما يسمى بنظام المعلومات.

تعريف نظام المعلومات:

تعددت التعاريف المقدمة لنظم المعلومات و من التعاريف الأكثر شيوعا :

اتجه **سين** في تعريفه لنظم المعلومات إلى توضيح المدلول اللفظي لكلمتي نظم و معلومات حيث، عرف النظم بأنها :"مجموعة من الأجزاء أو مكونات التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق عرض معين"، كما عرف المعلومات بأنها : "بيانات قد تم معالجتها بحيث يكون لها معنى و قيمة حقيقية مدركة بالنسبة لمنفذ القرار".

و استنادا إلى ذلك فإن نظم المعلومات وفقا **لسين** هي "مجموعة الأجزاء التي تتفاعل مع بعضها البعض بغرض معالجة البيانات و تحويلها إلى معلومات يمكن أن تستخدم لأغراض صنع القرارات".[1]

نظام المعلومات هو: "عبارة عن مجموعة منظمة من الموارد : مادية، برمجيات، أفراد ، بيانات، إجراءات، تسمح بجمع معالجة، تخزين، إيصال المعلومات (على شكل بيانات، نصوص، صور، أصوات ...الخ) في المنظمات".[2]

نظام المعلومات هو "مجموعة إجراءات التي تقوم بجمع و استرجاع و تشغيل و تخزين المعلومات لتدعيم اتخاذ القرارات و الرقابة و يمكن أن يساعد المدرين و العاملين في تحليل المشكل و تطوير و خلق منتجات جديدة".[3]

[1] سونيا محمد البكري، على عبد مسلم، مقدمة نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 1990ص18.
[2] بجي دريس، مرجع سبق ذكره، ص57.
[3] سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية، دار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2002 ص14.

وظائف نظام المعلومات:

يقوم نظام المعلوماتية بالوظائف التالية :

1- تجميع البيانات: و يتم ذلك من خلال مصادر الداخلية و الخارجية، الداخلية المتمثلة في النشاطات الداخلية في المؤسسة بواسطة التقارير أو سبر الآراء و غيرها من الوسائل، أما المصادر الخارجية فتتمثل في طريقة المسح الشامل.....الخ.

2- تشغيل البيانات: و هي عملية تحويل البيانات إلى معلومات باستخدام كافة الوسائل مثل التصنيف، الترتيب، الفرز، التلخيص و إجراء العمليات الحسابية على البيانات لتحويلها إلى معلومات ثم تخزن في قواعد البيانات و قد تعد على شكل نماذج.

3- إدارة البيانات: و هي الوحدة التنظيمية التي تعمل على تخزين و تحديث و استدعاء البيانات و وضعها في ملفات و قواعد البيانات، بتحديثها، و إجراء عمليات التشغيل عليها لتحويلها إلى معلومات مفيدة للمستخدم.

4- رقابة و حماية البيانات و المعلومات: وهي العمليات التي تتضمن التأكد من خلو هذه البيانات من الأخطاء من خلال المراجعة و ضمان عدم التلاعب و اختراق النظام و العبث بالبيانات و المعلومات.

5- إنتاج المعلومات: و هي الخلاصة النهائية لعملية معالجة البيانات و الوصول إلى المعلومات المطلوبة من قبل المستفيد لتوفيرها لمتخذ القرارات في المؤسسة عند الطلب.[1]

2- أنواع نظم المعلومات:

يمكن تقسيم نظم المعلومات إلى:

[1] عبده نعمان الشريف، دور نظم المعلومات في إدارة المؤسسات الحكومية، مذكرة ماجستير،(غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2005/2004، ص42.

أولا:النظم اليدوية: تتمثل في النظام التقليدي لإدارة نظم المعلومات، تم الاعتماد عليها سابقا غير أنه هناك العديد من المؤسسات تستعمله و من أهم النظم المستخدمة لهذا النوع :

1- **نظام الملفات:** و يتمثل في الأوراق الرسمية و المستندات الخاصة بنشاط المؤسسة لحفظ البيانات و الرجوع إليها عند الحاجة.

2- **نظام السجلات:** تتمثل في نماذج معينة بها ملخص لمحتويات نظام الملفات أي الأوراق و المستندات الرسمية الأصلية مما يسهل تصنيفها، تداولها و استرجاعها.[1]

ثانيا: النظم اليدوية مع استخدام الآلات: هو تطوير للنظام السابق، ذلك باستخدام الآلات التي تيسر تسجيل البيانات و إجراء العمليات الحسابية و كذلك العمليات المتعلقة بمجموعة السجلات والسندات مما يساهم في زيادة سرعة تنفيذ الأعمال كاستعمال الآلة الحاسبة.

ثالثا: النظام الآلي للمعلومات : ومن أنواعه:

1-نظام المصغرات الفلمية: هي مجموعة من الوسائل والأجهزة التي تهدف إلى تحويل الوثائق الورقية إلى صور مصغرة لا يمكن قراءتها في حجمها المصغر بالعين المجردة، لكن بالإمكان تكبيرها، نسخ صورة رقمية منها وهي وسيط متطور لتخزين وتسجيل المعلومات في عصرنا الحاضر.

2-نظام الحاسب الآلي : يمثل الحاسب الآلي أكثر هذه الأنواع تطورا، حيث لا يمكن لأي مؤسسة في مختلف الميادين من تطوير مجالات أعمالها و أنشطتها ما لم تستخدم نظام الحاسب الآلي[2].

[1] عبد العزيز سطحاوي، مفيدة يحياوي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات

[2] إبراهيم يختي، مقياس تكنولوجيات و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، أكتوبر 2005 ص 27.

المبحث الثاني: الشبكات و اثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية.

سنتطرق في هذا المبحث الى تكنولوجيا الشبكات الخاصة التي تضم الانترانت و الاكسترانت ثم تكنولوجيا الشبكات العامة الانترنيت و دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة .

المطلب الأول: تكنولوجيا الشبكات الخاصة(الإنترانت و الإكسترانت).

أولا:الإنترانت

1–تعريفها:

يرى J.N.yolin أن الإنترانت : "عبارة عن شبكة داخلية، تستعمل تكنولوجيا الإنترانت و تكون فيها المعلومات في متناول العاملين بالمؤسسة فقط"[1].

فالإنترانت هي : "شبكة خاصة لمؤسسة تمكن المستخدمين الموجودين فيها فقط من الإستفادة من خدمات الشبكة و لا تسمح لأي مستخدم من خارج المؤسسة أو الشركة من الإستفادة من خدمات هذه الشبكة. و الإنترانت هي في الواقع نسخة مصغرة من شبكة الإنترنت تعمل داخل مؤسسة يستطيع العاملون في هذه المؤسسة وحدهم الوصول إلى المعلومات الموجودة فيها"[2].

2–خدمات الإنترانت : تسمح الإنترانت للمستخدم بإستعمال الخدمات التي توفرها الإنترانت مع الفرق في كون هذه الخدمات تتم على مستوى المؤسسة وهي تسير من خلال ما يسمى بخادم الإنترانت و من أهم هذه الخدمات :

- خدمة البريد الإلكتروني.
- خدمة الدراسة عبر الويب.
- خدمة البريد الفوري.
- خدمة البحث عن المعلومات؛
- خدمة منتديات الحوار على الويب؛

[1] نوفيل حديد، مرجع سبق ذكره، ص 121.

[2] سلوى محمد الشرف، دورة إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، عمارة الدارسات العليا، 2008 ص 64.

- خدمة البحث عن المعلومات؛
- خدمة الهاتفية عبر الإنترنت على مستوى المؤسسة؛
- خدمة قوائم النشر [1].

ولكن هناك عدة فروقات بين الإنترنت و الإنترانت يمكن توضيح ذلك في الجدول التالي :

الجدول رقم (1) أهم الفروقات بين الإنترنت و الإنترانت

المعيار	الإنترنت	الإنترانت
الملكية	غير مملوك لأحد	هو ملك للمؤسسة التي تستضيفه
إمكانية النفود	أي شخص يمكنه الوصول إليه	لا يمكن لأي شخص الوصول إليه إلا الذين سمح لهم بذلك
حجم المواضيع	يحتوي على العديد من المواقع أو الصفحات و التي يمكن أن تكون مفيدة للمؤسسة	يحتوي على المواضيع و المعلومات التي توافق عليها المؤسسة

المصدر : نوفيل حديدي، مرجع سبق ذكره، ص 121.

أما الأوجه الشبه بين الإنترنت و الإنترانت يمكن تخليصها فيما يلي :

- كل من الشبكتين تستخدمان صفحات كتبت بلغة HTML؛
- يستعمل كل منها متصفح الويب لمشاهدة الصفحات؛
- كل يستعمل نفس البرتوكولات في إستقبال و إرسال المعلومات[2].

[1] نوفيل حديد، مرجع سبق ذكره، ص 123.
[2] نوفيل حديد، مرجع سبق ذكره، ص 121.

ثانيا: الإكسترانت .

تستخدم المؤسسات المتطورة بالإضافة إلى الإنترانت ما يسمى بالإكسترانت.

1-تعريفها: تعرف شبكة الإكسترانت على أنها : «نتائج" تزاوج" كل من الإنترنت و الإنترانت فهي شبكة إنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسة المتعاونة معها و التي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة المرور عبر جدران نارية التي تمنع ولوج الدخلاء و الوصول لبيانات المؤسسة، وقد يكون هؤلاء الشركاء موردين، موزعين، شركاء، عملاء، أو مراكز بحث تجمع بينهما شراكة عمل في مشروع و احد »[1].

كما تعرف على أنها: "المشاركة بين الإنترانت الخاص بالشركة و شركائها التجاريين"[2].

و الواقع أن شبكة الإكسترانت تساهم في زيادة فعالية الأعمال من خلال تحسين جودة الأنشطة و مرونة عالية للاتصال الفوري مع اللاعبين الرئيسين و مع مختلف فئات المستفيدين. كما تساهم شبكة الإكسترانت في تحقيق الميزة التنافسية من خلال دورها المباشر في إنجاز أنشطة القيمة المنظمة بمستوى تكلفة منخفض بالمقارنة مع المنافسين أو بطريقة تقدم للمشتري (أو المستفيد) قيمة مضافة.

وشبكات الإكسترانت أنواع تجد جميعها نجد تطبيقاتها اليوم في مجلات عديدة مثل نظم تعليم، نظم تدريب العملاء، نظم التشارك على قواعد البيانات التابعة لمنظمات أو مراكز مختلفة وشبكات منظمات الخدمات المالية و المصرفية و نظم إدارة الموارد البشرية و الموارد الأخرى الخاصة بالشركات العالمية[3].

1 مراد رايس، أثر تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط "DML "، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، بالجزائر، 2006/2005، ص 47.

[2] محمد الصالح الحناوي، الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004 ص293.

[3] بشير عباس العلاق، مرجع سبق ذكره، ص 23.

2–أنواع شبكات الاكسترانت:

و يعتمد تصنيف شبكات الإكسترانت على قطاع الأعمال، حيث نصنف إلى ثلاث أنواع رئيسة هي :

أ–شبكة إكسترانت التزويد أو التكميل :

تربط هذه الشبكات المخازن و المستودعات الخاصة بالبضائع فيها تقوم بالتوفيق بين المخازن الفرعية و المستودعات الرئيسية للتحكم في مستوى المخزن بنظام، لتفادي مشكلات العجز و المحافظة على كميات ثابتة من المخزون.

ب–شبكة إكسترانت التوزيع :

يعتبر هذا النوع من الإكسترانت أكثر أنواع تواجد فهو يقدم خدمة الطلب الإلكتروني للعملاء من حجز و اشتراكات و غيرها من خدمات، في ظل خدمات النشر الفوري للتعديلات و التغيرات التي قد تحدث على هذه الخدمات من تغير أسعار و مواصفات[1].

ج–شبكات إكسترانت التنافسية :

هذا النوع من الشبكات يمنح المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و كبيرة الحجم فرصا متكافئة في مجال البيع و الشراء عن طريق ربط الشركات الصغيرة و الكبيرة لكي تنتقل الأسعار و المواصفات التقنية بينهما مما يرفع من مستوى الخدمة في ذلك القطاع و يعزز جودة المنتجات و يقضي على الاحتكار[2].

3– خدمات الإكسترانت :

لقد حققت عديد من المؤسسات فوائد من تطبيق شبكة الإكسترانت، نذكر في ما يلي بعض المجالات التي يمكن أن تستخدم فيها الإكسترنت لتحسين العمل و نقله خطوة عن طريق الإنتقال إلى الأعمال الإلكترونية و ذلك من خلال :

[1] علاء السالمي، حسين علاء السالمي، مرجع سبق ذكره، ص 41.
[2] بشير عباس العلاق، مرجع سبق ذكره ص 24.

أ- تسهيل عمليات الشراء في المؤسسات : يمكن للمؤسسة أن تقوم بإرسال طلب شراء عبر الإكسترانت و تلغي الحاجة إلى المراسلات بكل أنواعها.

ب-متابعة الفواتير : تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف أو القبض ووضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تجري على الفاتورة أثناء تناقلها بين الفروع و الأقسام.

ج-خدمة التوظيف : تستخدم الإكسترانت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين.

إذ تجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة العمل المناسبة في الوقت المناسب،كما يمكن لسوق العمل تأمين احتياجاته عن طريق الشبكة نفسها و قد تصل فعالية الشبكة إلى درجة المشاركة بالتخطيط مع مصادر الموارد البشرية لما فيه صالح سوق العمل.

د- تواصل شبكات توزيع السلع : تسمح شبكة إكسترانت بربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي و ذلك لتسريع عمليات الطلب و الشحن و تسوية الحسابات. كما يمكن أن تبنى التطبيقات المستندة إلى مفهوم نقطة الطلب لإتمام كامل عمليات التوزيع و تسوية الحسابات المتعلقة بها[1].

و إنطلاقا مما ذكر يمكن توضيح العلاقة بين الإنترنت و الإنترنت و الإكسترانت و هذا من خلال الجدول التالي :

[1] زينب شطيبة، مرجع سبق ذكره ، ص 72-73.

الجدول رقم (2) : العلاقة بين الإنترنت و الإنترانت و الإكسترانت.

نوع الشبكة	المستخدمين	الوصول	نوع المعلومات
الإنترنت	أي شخص عن طريق الهاتف أو شبكة العمل	عدد غير محدود من العامة، بدون قيود	عامة، شعبية، تسويقية
الإنترانت	العاملون المرخص لهم فقط	خاص و مقيد و محظور على العاملين	خاصة بالمؤسسة و بما يرتبط بالعمل
الإكسترانت	مجموعات خاصة من شركاء العمل	خاص و محضور على شركاء العمل الرخص لهم	مشتركة بين مجموعات الشركاء

المصدر : خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010 ص96.

المطلب الثاني:تكنولوجيا الشبكات العامة (الإنترنت).

1-تعريف الانترنت:

كلمة إنترنت Internet هي اختصار الكلمة الانجليزية International Network و معناها شبكة المعلومات العالمية، التي يتم فيها ربط مجموعة شبكات مع بعضها البعض في العديد من الدول عن طريق الهاتف أو الأقمار الصناعية، حيث يكون لها القدرة على تبادل المعلومات بينها من خلال أجهزة كمبيوتر مركزية تسمى باسم أجهزة الخادم server، التي تستطيع تخزين المعلومات الأساسية فيها و التحكم بالشبكة بصورة عامة، كما تسمى أجهزة الكمبيوتر التي يستخدمها الفرد باسم أجهزة المستفيدين.[1]

[1] كريم عياد، مفهوم الإنترنت (17/04/2016) http://www.kutub.info/downloads/6533.doc

و يعرفها **كارول أوكوتور** على إنها : "مجموعة من شبكات الحواسب المستقلة كليا و الموزعة عبر أنحاء العالم، حيث تشكل هذه المجموعة نظاما عملاقا واحد إذ تتولى كل شبكة منفردة مسؤولية الإدارة و الصيانة الذاتية لها أولوية خاصة."

كما عرفها كل من بوب نورتون و كاتي سميث "الإنترنت عبارة عن مجموعة الشبكات الحاسوبية العالمية المتصلة يبعضها البعض بواسطة وصلات اتصالية متباعدة " [1].

و تعرف كذلك بأنها "شبكة عالمية مكونة من عدد من الشبكات المتصلة مع بعضها البعض".[2]

2– تقنيات الاتصال بالإنترنت .

هنالك العديد من الوسائل و التقنيات للاتصال بالإنترنت حيث تنقسم إلى عدة طرق منها الاتصال بالهاتف العادي أو عن طريق الخط الرقمي RNIS أو من خلال تقنية الخط المشترك الرقمي DSL و كذا الاتصال بواسطة الأقمار الصناعية Satellite أو عن طريق الخط المستأجر، بالإضافة إلى طرق أخرى حديثة ظهرت مؤخرا كالواي فاي و الواي ماكس.

3–خدمات الانترنت:

توفر الإنترنت العديد من الخدمات نذكر منها:

أ– خدمة البريد الإلكتروني : يعد البريد الإلكتروني من أول الخدمات التي تم تطويرها على الإنترنت و بالرغم أن الهدف الأصلي لوجود شبكة تربط المواقع البعيدة عن بعضها البعض[3].

و البريد الإلكتروني" يعد من الإستخدمات الشائعة و التي توفر إمكانية الإتصال بالملاين من البشر حول العالم"[1].

[1] بوخاوة إسماعيل و عطوي عبد القادر (12/03/2016)
http://dc314.4shared.com/download/-1iOiF4Q
[2] محمد طاهر نصير، التسويق الإلكتروني، دار حامد، عمان، 2004 ص 38.
[3] بهاء شاهين، الإنترنت و العولمة، الطبعة الأولى، عالم الكتب، القاهرة1999 ص 42.

كما تسمح هذه الخدمة بإرسال و إستقبال رسائل الإلكترونية من و إلى جميع المشتركين فى الشبكة عبر العالم، على مستوى التجارى يمكن الإستخدام البريد الإلكتروني في طلب معلومات حول المنتج معين أو طلب فواتير شكلية أو إرسال طلبيات للموردين أو إلغائها.

كما يمكن للبريد الإلكتروني من نقل الرسائل في كلا الاتجاهين بل و حتى الوثائق و الصور و كذلك اللوحات الإشهارية للتسويق و النمادج التصميمية عن طريق الإرفاق يشترط أن تكون محمولة في شكل ملفات رقمية و عند وصولها يمكن للمستلم أن يطبعها بشكلها و ألوانها الأصلية مما يجعل البريد الإلكتروني متميز عن الفاكس شكلا و تكلفة[2].

ب–خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية للمعلوماتWWW (Word Wide Web).

و تسمى أيضا بالنسيج العالمي الواسع، و يطلق عليها خدمة الويب، فهي من أكثر الخدمات استخداما في الإنترنت و يمكن من خلالها الإبحار في مختلف المواقع على شبكة الإنترنت و تصفح ما بها من صفحات عن طريق وسائط متعددة قد تكون مكتوبة أو مرسومة أو بالصوت أو بالصورة[3].

كما تعد هذه الخدمة وسيلة من وسائل الترويج و الدعاية و الإعلان على المستوى المحلى و الإقليمي و العالمي.[4]

[1] محمد عبد حسين آل فرج الطائي، الموسوعة الكاملة في نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، الطبعة الأولى، دار الزهران، عمان، 2002 ص 231.

[2] إبراهيم بختي، التجارة الالكترونية مفاهيم و إستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008 ص 27-28.

[3] خالد ممدوح إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 84.

[4] أمينة رباعي، التجارة الإلكترونية والآفاق تطورها في البلدان العربية، مذكرة ماجستير،(غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ،تخصص نقود و مالية، جامعة الجزائر، الجزائر،2005/2004 ص 8.

ج– خدمة بروتوكول نقل الملفات FTP :

وهو بروتوكول يستعمل لنقل الملفات عبر شبكة الإنترنت كتحميل بعض الملفات من جهاز خادم بعيد، و يستعمل مسيرو المواقع الإلكترونية المعروفة بالواب ماستر webmasters هذا البروتوكول لإرسال التحديثات اللازمة إلى الأجهزة الخادمة التي يشرفون على تسييرها.

د–خدمة منتديات النقاش forums de discussion :

تسمح هذه الخدمة للمشتركين فيها بالتعبير عن آرائهم حول موضوع معين يطرح للنقاش، و يستخدم البريد الإلكتروني للإدلاء بالآراء، و غالبا ما تخضع هذه المجموعات إلى إدارة شخص واحد، يعمل على إدارة المناقشات و توجيهها و استبعاد ما لا يناسب منها، و تستعمل بعض المؤسسات هذه النوادي لطرح نقاشات خاصة بمنتجاتها لمعرفة ردود فعل المستهلكين و آرائهم الشخصية[1].

هـ–خدمة الدردشة (الاتصال المباشر) :

و تسمح لنا هذه الخدمة إمكانية إجراء الحوار المباشر بين أي عدد من الأشخاص حول العالم، و يمكن إجراء هذا الحوار إما بالكتابة أو الصوت أو بالصورة و الصوت معا.

و–خدمة المجموعات الإخبارية News groups:

و تعرف المجموعات الإخبارية بأنها وسيلة للنقاش مع الأشخاص ذوي الاهتمامات المشتركة، و يتم ذلك من خلال وضع موضوع محدد للنقاش من قبل مدير المجموعة ليقوم الأشخاص المهتمين بهذا الموضوع بتدعيمه بآراء و وجهات نظر مختلفة.[2]

[1] نور الدين شارف، التسويق الإلكتروني ودورة في زيادة القدرة التنافسية (دراسة حالة مؤسسة جواب فرع الاتصالات الجزائر)، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة سعد حلب، البليدة، 2007ص 24.

[2] محمد نزيه محمد، تعليم.....الإنترنت، الإصدار الأول 2009
http://www.4shared.com/document/jsENAFaZ/Internet_eBook_____.html

TIC* : Technologies de l'Information et de la Communication

المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية.

لا يكاد يخلو مجال من مجالات الحياة الاجتماعية أو الثقافية أو الاقتصادية أو السياسية من أثر التطبيقات المعتمدة لتكنولوجيا المعلومات.

أولا: تعريف الأداء:

يعرف الأداء على أنه نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة.

كما يعرف الأداء على أنه النتائج الفعلية التي يحققها الموظف في المنظمة التي يعمل بها.

وعليه يمكن تعريف الأداء على أنه عبارة عن الأنشطة والمهام التي يزاولها الموظف في المنظمة و النتائج الفعلية التي يحقها في مجال عمله بنجاح لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة و فعالية وفقا للموارد المتاحة و الأنظمة الإدارية و القواعد والإجراءات والطرق المحددة للعمل.

معايير الأداء: إن معيار الأداء عبارة عن بيان مختصر يصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها الموظف الذي يؤدي عمل معين، حيث يعد معيار الأداء الدستور أو القانون الداخلي المتفق عليه بين الرؤساء و المرؤوسين لتحديد الكيفية التي يتوصلوا بها إلى أفضل مستوى أداء، وفي الوقت نفسه التعرف على أوجه القصور التي تشوب الأداء. إن الهدف من وضع معايير للأداء هو مراقبة الأداء بصفة مستمرة للتعرف على أي تذبذب أو تغيير في مستوى الأداء للتدخل في الوقت المناسب قبل تدني مستوى الأداء لتصحيح السلبيات و أوجه القصور و إعادة توجيه الأداء لكي لا تتكرر السلبيات و تتحول إلى سلوك وظيفي لدى العاملين يصعب تغييره.

وتنحصر أهم معايير الأداء فيما يلي:

- **الجودة**: و هي ترتبط بجميع نشاطات المنشأة، حيث تعبر عن مستوى أداء العمل، حيث عرفت على أنها إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم سلع و خدمات ترضي بشكل كبير العملاء في الداخل و الخارج و ذلك من خلال تلبية رغباتهم المختلفة.

- **الكمية**: و يقصد بها حجم العمل المنجز، وهذا يجب أن لا يتعدى قدرات و إمكانات الأفراد و في الوقت نفسه لا يقل عن قدراتهم و إمكاناتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء مما يصيب العاملين بالتراخي و قد يؤدي في المستقبل إلى مشكلة تتمثل في عدم القدرة على زيادة معدلات الأداء.

- **الوقت**: ترجع أهمية الوقت إلى كونه من الموارد غير القابلة للتجديد أو التعويض، مما يحتم استغلاله الاستغلال الصحيح في كل لحظة من حياتنا لأنه يتضاءل على الدوام و يمضي من غير رجعة.

- **الإجراءات**: هي الخطوات التي يسير فيها أداء العمل، أو بمعنى آخر هي بيان توقعي للخطوات الضرورية الواجب إتباعها لتنفيذ المهام، لذلك يجب الاتفاق على الطرق و الأساليب المسموح بها و المصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف.

ثانيا: دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية.

لتكنولوجيا المعلومات دور فعال في المؤسسات الاقتصادية يتمثل في:

1- تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين.

2- تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة.

3- تحسين الإنتاجية و الكفاءة و تطوير الخدمات و المنتجات.

4- سرعة الاستجابة لمتطلبات الزبون.

5- الابتكار و التجديد بدون الانقطاع للبقاء في الخدمة و المحافظة على الحصة السوقية.

6- اتساع شبكة التوزيع و خلق عروض ملائمة لمتطلبات الزبون.

7- ركيزة الإبداع و التنمية و خلق منتجات جديدة، خدمات جديدة، أسواق جديدة،....الخ.

8- تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن.

9- بناء علاقة وطيدة بين المؤسسة و زبائنها.

10- انتشار و توسع التجارة الالكترونية[1].

وقد أجريت عدة دراسات حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات نذكر منها ما يلي: [2]

1- **الدراسة الأولى:** دراسة كابلن ونورتن (Kaplan and Norton, 1996) بعنوان Using the balanced Scorecard as a Strategic Management System

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح كيفية استخدام بطاقة العلامات المتوازنة كنظام للإدارة الإستراتيجية، فهذا النظام يمكن الإدارة العليا من الاستخدام الأفضل للأصول غير الملموسة ، وكيفية قياس أدائها، وذلك من خلال محور التعلم والنمو، والزبائن، والعمليات الداخلية، كما يمكن الإدارة العليا من ربط المؤشرات المستقبلية المتعلقة بالإستراتيجية بالمؤشرات الحالية المتعلقة بهذه المحاور.

طبقت هذه الدراسة على أكثر من (100 شركة) أمريكية تعمل في مختلف القطاعات الاقتصادية حيث تم أخذ آراء المدراء التنفيذيين حول بطاقة العلامات المتوازنة لقياس الأداء من حيث تطبيق الإدارة الإستراتيجية، وقد خلصت الدراسة إلى أن نظام بطاقة العلامات المتوازنة يزود الإدارة في الإطار المفاهيمي لتطبيق إستراتيجية المنظمة، كما يمكن إستراتيجية المنظمة من التكيف مع التغيرات البيئة والتكنولوجية والتنافسية، والأسواق ، وقد حدد الباحثان أربع عمليات لتحقيق ذلك هي:

[1] إبراهيم بختي، مقياس تكنولوجيات و نظم المعلومات فى المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مرجع سبق ذكره، ص49.

[2] - أ. هدى بن محمد, د.عبد النور موساوي: دراسة مقدمة إلى المؤتمر الثاني لكلية الأعمال بجامعة الأردن القضايا المُلِحّة للاقتصاديات الناشئة في بيئة الأعمال الحديثة. 15 نيسان 2009.

– ترجمة رؤية ورسالة المنظمة، وربطها بمجموعة من الأهداف.

– ربط الإستراتيجية بجميع دوائر المنظمة وموظفيها وإجراء عملية الاتصال المستمر بينهما، ويتم ذلك من خلال تحقيق هدف الانسجام بين إستراتيجية المنظمة، ودوائرها، وموظفيها، وذلك من خلال مجموعة من الإجراءات والمكافآت والحوافز.

– تخطيط الأعمال، وذلك من خلال الربط الفعال بين التخطيط الاستراتيجي والموازنات التقديرية بما يتوافق مع أهداف المنظمة واستراتيجياتها.

– التغذية العكسية والتعلم، وذلك من خلال المراقبة والمراجعة المستمرة لإستراتيجية المنظمة وآلية تطبيقها، وبما توفره بطاقة العلامات المتوازنة من مؤشرات ومقاييس للمستقبل، وليس للماضي والحاضر فقط.

2– **الدراسة الثانية:** دراسة سناء مسودة، نموذج مقترح لقياس الأداء الشامل في منظمات الأعمال في ضوء مقارنة تحليلية لنموذج الأمريكي (بطاقة العلامات المتوازنة) والنموذج الياباني (الإدارة التكاملية الشاملة) لقياس الأداء الشامل، 2006.

جاءت هذه الدراسة لاقتراح نموذج لقياس الأداء في ضوء دراسة وتحليل العناصر والمقومات الأساسية التي تتكون منها النماذج العالمية لقياس الأداء ومنها النموذج الياباني (الإدارة التكاملية الشاملة) والنموذج الأمريكي (بطاقة العلامات المتوازنة) لقياس الأداء الشامل وبما يتلاءم مع الظروف المحلية والعالمية المحيطة في المنظمة.

ولقد توصلت هذه الدراسة إلى اقتراح نموذجا لقياس أداء المنظمات منبثقاً من رؤيتها واستراتيجياتها وبما يتناسب مع المناخ التنظيمي للمنظمة، ومعتمدا على التقييم الذاتي لها والذي على أساسه يتم تحديد عوامل النجاح الحرجة وبالتالي تحديد المحاور الأساسية الواجب التركيز عليها لتطوير الأداء وتحسينه وأولويات تنفيذ

هذه المحاور وربطها في الخارطة الإستراتيجية للمنظمة، التي تحدد العلاقات المتبادلة والمترابطة بين مكونات المحاور وعلاقة السبب والنتيجة بينهما، والاتفاق على توليفة متوازنة من المقاييس المالية وغير المالية والمقاييس قصيرة الأجل وطويلة الأجل، والمقاييس الداخلية والخارجية، والمقاييس الكمية والنوعية، ومقاييس النشاطات ونتائج قياس الأداء.

3- **الدراسة الثالثة:** محمد عبد الرحيم المحاسنة، أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات، دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الأردنية، 2005.

حيث سعت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات في دائرة الجمارك، وذلك بمعرفة اتجاهات المبحوثين في دائرة الجمارك إزاء كفاءة نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات و تحليل أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات، وقد توصل الباحث إلى أن نظم المعلومات الادارية في دائرة الجمارك ذات جودة وكفاءة مرتفعة، و أن عملية اتخاذ القرارات ذات فعالية مرتفعة أيضا، وأن هناك ارتباطا هاما ذا دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (كفاءة نظم المعلومات) وبين المتغير التابع (فاعلية عملية اتخاذ القرارات).

4**- الدراسة الرابعة:** الطاهر الكري، تكلفة الاستثمار في أنظمة المعلومات وعلاقتها بأداء المنظمات، 2005.

سعت هذه الدراسة إلى معرفة مدى وجود علاقة بين تكلفة الاستثمار في أنظمة المعلومات المحاسبية ومتطلباتها وأداء البنوك التجارية في الأردن، وبصورة أكثر تحديدا قام الباحث باختبار العلاقة بين معدل العائد الاستثمار وتكاليف الاستثمار في أنظمة المعلومات المحاسبية، واختبار العلاقة بين معدل العائد الملكية وتكاليف الاستثمار في أنظمة المعلومات المحاسبية، باعتبار أن هذه المتغيرات لها علاقة بقياس الأداء. وقد توصل الباحث إلى أن معدل العائد على الملكية هو مقياس أكثر ملائمة للتعبير عن الأداء لأنه

يرتبط مباشرة لما ينظر إليه المالكين من تعظيم الثروة، و أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكلفة الاستثمار في أنظمة المعلومات ومتطلباتها ومعدل العائد على الملكية و العائد على الاستثمار في البنوك، وأن العلاقات السالبة بين أداء البنوك وتكلفة الاستثمار في أنظمة المعلومات ربما ترجع إلى أن هذه الاستثمارات رأسمالية تتصف بخصائص كبر حجمها وكثرة مخاطرها، وعائدها لم ينعكس في المدى القصير.

5- **الدراسة الخامسة:** دراسة إبراهيم بختي، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية تطوير الأداء، 2005.

حيث عمد الباحث في دراسته على تبيين علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتنمية وتطوير الأداء في المؤسسات، وقد توصل إلى أن تكنولوجيا المعلومات تعد قاسما مشتركا في أغلب المؤسسات، فالتكنولوجيا لها العديد من المميزات التي تتمتع بها على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين صورة مخرجات وأداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات. ويحدث تطبيق تكنولوجيا المعلومات تغيرات أساسية في الإدارة ويساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات ، كما يحدث تحولا تدريجيا من الإدارة المكتبية التقليدية إلى الإدارة الالكترونية.

6- **الدراسة السادسة:** دراسة مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، 2005-2006.

حيث عمدت هذه الدراسة إلى إبراز أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، وقد توصلت إلى أن تكنولوجيا المعلومات ساعدت على رفع الأداء البشري وذلك بالسرعة والدقة في أداء الأعمال، والتقليل من التكاليف، والقضاء على ضغوطات العمل وتفادي بعض المشاكل والصعوبات المترتبة عن النظام الكلاسيكي ككثرة الورق والإجراءات البيروقراطية والغموض في تأدية بعض المهام وضيق المكان

بسبب كثرة الرفوف. كما بين الباحث أن العمل عبر الشبكات أدى إلى تقليل حركة الأفراد داخل التنظيم وأداء أعمالهم في وقت قصير دون الحاجة إلى التنقل.

كما توصل الباحث إلى أن المزايا الجليلة التي منحتها لنا تكنولوجيا المعلومات في تأدية الأعمال هذا لا يعني أنها لا تنطوي على سلبيات، لكن هذه السلبيات لا تعود لتكنولوجيا المعلومات في حد ذاتها بقدر ما تعود لقصور في معارف الأفراد تجاه التكنولوجيا واستخداماتها أو قصور في تصميم بعض البرامج المعلوماتية والتي في غالب الأحيان تكون بسبب عدم استشارة العمال في خصوصيات العمل.

خلاصة الفصل :

يعد تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أبرز مظاهر الربع الأخير من القرن الماضي وبدايات القرن الحالي، و يرى العلماء المختصين في هذا المجال أن تطور صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعد أهم إنجاز تكنولوجي تحقق، حيث استطاع الإنسان أن يلغي المسافات و يختصر الزمن و يجعل من العالم أشبه بالشاشة الإلكترونية الصغيرة.

لقد غزت تكنولوجيا المعلومات كل نواحي الحياة اليومية لكثير من البلدان و خاصة الصناعية منها، و أصبح الاقتصاد الرقمي سمة العصر في هذه البلدان و تأثر أصحاب المال و الأعمال بهذه الموجة الجديدة، سواء على مستوى الكلي أو الجزئي، و لعل الأنشطة التجارية و التسويقية تعد أكبر المستفيدين من تكنولوجيا الإنترنت، حيث سخرت هذه الأخيرة خدمات لتسهيل حركة التبادلات و تحسين العلاقات، سواء ما بين المؤسسات فيما بينها أو بين المؤسسات و زبائنها.

مقدمة الفصل:

رأينا في الدراسة النظرية أثر تكنولوجيا المعلومات على المؤسسات بصفة عامة ، سنحاول في الجانب التطبيقي هذا دراسة واقع تكنولوجيا المعلومات في الشركة الوطنية للتأمينات saa، حيث أخدنا و كالة مازونة كميدان لإجراء هذه الدراسة.

و لهذا قسمنا الفصل إلى ثلاث مباحث، حيث تناولنا في المبحث الأول تقديم التأمين في الجزائر و في المبحث الثاني تناولنا التعريف بالشركة و الوكالة و واقع تكنولوجيا المعلومات في الشركة.

المبحث الأول: التأمين في الجزائر.

تمهيد:

لقد كان النظام السائد في الجزائر بعد استراد السيادة الوطنية نظام التأمين الفرنسي لسنة 1930، ولأنه كان يتصف بالضعف و التعقيد و نقص الحماية فقد عمل المشرع الجزائري على إصدار عدة نصوص قانونية لإرساء نظام تأمين جديد و إنشاء مؤسسات تأمين جزائرية و هذا ما سنتطرق إليه بشيء من التفاصيل.

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن التأمين في الجزائر

مر قطاع التأمين في الجزائر بمرحلتين هامتين هما الاستعمار و مرحلة الاستقلال.

أولا: مرحلة الاستعمار.

يرتبط وجود التأمين بالجزائر بوجود الاستعمار ومؤسساته التي تسير هذا النشاط حيث ظهر في الجزائر أول مرة على شكل تعاوني إثر إنشاء الشركة التعاونية للتأمين من الحريق سنة 1861.وتتبعها إنشاء التعاونية المركزية الفلاحية من طرف الفلاحين الفرنسيين, وفي الحقيقة إن الظهور الحقيقي لهذه الشركات كان تجسيدا للتشريعات الفرنسية التي أملاها قانون 13جويلية 1930, والذي تواصل تطبيقه إلى 1947, وبعدها أدت الضرورة إلى سن قانون جديد يتلاءم و الظروف الجديدة لمتطلبات العصر آنذاك و هو مرسوم 06 مارس 1947 الذي يتضمن تكوين لائحة إدارية عامة لمراقبة مؤسسات التأمين بالجزائر.[1]

ومن أهم ما يمكن ذكره في هذه الفترة عن التأمين أنه اقتصر على المعمرين حيث لم يستفد الجزائريون إلا بالقليل منه خاصة إذا علمنا أن التأمينات الاجتماعية ظهرت متأخرة بالجزائر مقارنة بفرنسا و الدول الأخرى, وكانت تسعى السياسة الاستعمارية من وراء ذلك إلى ترك الشعب الجزائري يتخبط في مشاكله الاجتماعية والاقتصادية, يظهر ذلك جليا من خلال الهيمنة الفرنسية بنسبة 59% من مجموع مؤسسات التأمين أي ما يعادل 127من 21 مؤسسة و اقتصر الدور الاجتماعي للتأمين في هذه الفترة على تلبية حاجات المعمرين, أما الدور الاقتصادي فلم يكن له دورا فعالاً نظراً لقلة المؤسسات الصناعية المؤّمنة في تلك الفترة.

[1] BoualamTafiani ; Les assurances en Algérie ; OP4 1987 ; P 24

ثانيا: مرحلة الاستقلال.

إن التأمين في الجزائر أثناء الاستقلال ميزه تغيرات مستمرة و سريعة في السياسات المتبعة لتنظيم سير نشاط التأمين، حيث يمكن اعتبار سنوات 1995، 1963، 1966 كنقطة انعطاف في السياسات المنتهجة، حيث تقسم هذه المرحلة إلى ثلاث فترات هي:

أولا: فترة ما قبل احتكار الدولة 1965-1966:

كان نشاط التأمين إثر خروج المستعمر الفرنسي مسيراً من طرف مؤسسات أجنبية, و نتيجة للسياسة الاستعمارية الراسخة في عمل هذه المؤسسات, حيث أنها اغتنمت الفرصة التي جنت منها أرباحاً طائلة من خلال إعادة التأمين بفروعها بفرنسا من أجل تهريب الأموال, وهو ما أدى بالسلطات الجزائرية للتدخل سنة 1963 فور إدراكها للخطر الذي تشكله هذه الممارسات على الاقتصاد الوطني.[1]

ويتمثل هذا التدخل في سن قانونين أساسيين في 8جوان 1963 ينصان على:

1- إنشاء عملية إعادة تأمين قانونية وإجبارية لجميع عمليات التأمين المحقق بالجزائر هذا من خلال تأسيس الصندوق الجزائري للتأمين و إعادة التأمين"CAAR" كمؤسسة وطنية.

2- يوجّب القانون الثاني من هذا التدخل على مؤسسات التأمين, تقديم ضمانات مسبقة, و طلب الاعتماد لدى وزارة المالية لتمكينها من مزاولة نشاطها بالجزائر.

و يمكن تلخيص أهم الأهداف التي كان يرمي إليها هذا القانون في:

أ- مراقبة استعمال الأموال المجمعة من الأقساط المحصلة.

ب- تجنب تحويل الأموال العمومية إلى الخارج عن طريق عمليات إعادة التأمين.

[1] BoualemTafiani ; opicit ; P28.

ونظرا لكون الأحكام السابقة الذكر لا تتفق و مصالح مؤسسات التأمين الأجنبية, فضلت هذه الأخيرة توقيف نشاطها و الانسحاب من الساحة الاقتصادية ولم يبقى منها سوى 06 مؤسسات كانت في مقدمتها:

- الشركة الوطنية للتأمين
- الصندوق المركزي لإعادة التأمين للتعاونية الزراعية CCRMA.
- التعاونية الجزائرية لتأمين عمال التربية و الثقافة MAATEC.

ومن الجدير بالذكر أن قوانين 63 مثلت بداية النشاط الفعلي والنزيه للتأمين الجزائري, وذلك من خلال تحويل التأمين من وسيلة لتحقيق الأهداف الشخصية إلى خدمة المصالح العامة للبلاد.

ثانيا: تأميم التأمين في الجزائر 1966-1995.

نظراً للأهمية الاقتصادية التي يكتسبها قطاع التأمين ومدى فعاليته في دفع وتيرة التنمية رأت السلطات المركزية للبلاد أنه لا بد من تأميم هذا القطاع من أجل تنظيم نشاطه واستغلاله, و قد تمثل هذا التدخل للدولة في إصدار قوانين مكملة لقانون 63 ينص على ما يلي:[1]

- الأمر رقم 127-66 ينص على احتكار الدولة لكافة عمليات التأمين.
- الأمر رقم 129-66 ينص على تأميم الشركة الجزائرية للتأمين saa.

أمّا التنظيم الجديد لسوق التأمين الجزائري سنة 1973,والذي كان نتيجة الزيادة المستمرة في الطلب على الخدمة التأمينية فيتمثل في:

- إنشاء الصندوق المركزي لإعادة التأمين و تخصصه في عمليات إعادة التأمين التي كانت من اختصاص الشركة الجزائرية للتأمين saa وكان اختصاصه تأمين الأخطار الصناعية.

[1] BoualemTafiani ; opicit ; P61

ثالثا: فترة الغاء احتكار الدولة لقطاع التأمين 1995:

بعد إلغاء مبدأ التخصيص و فتح سوق المنافسة عرف نشاط التأمين انكماشا و حقق نموا سلبيا سنتي 1990-1995 وهذا عكس ما كان منتظر وهذه الوضعية أدت بالدولة والوزارة الوصية إجراء تعديل على القوانين المنظمة لنشاط التأمين، وفعلا صدر القرار رقم95-07 في 25 جانفي1995 و أهم ما جاء به هو إلغاء احتكار الدولة لقطاع التأمين، ووضع بعض الآليات الجديدة لضمان تنظيم و مراقبة أفضل، وخير دليل على ذلك هو ظهور وسيط التأمين، و المجلس الوطني للتأمين و هيئة المراقبة، وفي الأخير نشير إلى المرسوم التنفيذي رقم90-06 الصادر في 10جانفي1996لتحديد الأخطار التي يتحملها التأمين قرض التصدير.

المطلب الثاني: شركات التأمين و المؤسسات المراقبة للتامين في الجزائر.

يخضع حاليا سوق التأمين قانونيا إلى الأمر 95-07 المؤرخ في 25 جانفي 1995 المتعلق بالتأمينات, والأمر 96-06 المؤرخ في 10جانفي1996 المتعلق بالقروض الموجه للتصدير. المعدلين والمتممين بالقانون رقم 06-04 المؤرخ في27فبراير2006 المتعلق بتأمينات بصفة عامة.

يضم سوق التأمين في الجزائر 19 شركة منها 06 ستة شركات تمارس نشاطها قبل صدور الأمر 95-07 وبعد صدور هذا الأمر أنشأت الشركات الأخرى المقدر عددها إلى يومنا هذا بـ 13ثلاثة عشر شركة خاصة وأجنبية و شركتين مختصتين في المراقبة,و 2 شركتين مختصتين في الخبرة التأمينية نستعرضها جميعها فيما يلي:

أولا: الشركات الوطنية قبل صدور الأمر 95-07.

1 – الشركة الجزائرية للتأمين :

SociétéNationaled'Assurance (saa)

تأسست الشركة الجزائرية للتأمين في 12ديسمبر1963 في صور مختلطة جزائرية بنسبة 61% ومصرية بنسبة 39%.وفي 27 ماي 1966 أممت الشركة في إطار احتكار الدولة لمختلف عمليات التأمين. و في 21 ماي 1975 ومع ظهور قانون التخصص احتكرت الشركة كل من فرع السيارات, الأخطار البسيطة, تأمينات الحياة.

2– الشركة الجزائرية للتأمين و إعادة التأمين:

Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance (CAAR).

تعتبر إحدى الشركات الكبرى لقطاع التأمين في الجزائر, نشأت عام 1963 و كانت مكلفة بالمراقبة من خلال التنازل القانوني, حيث كانت تلزم مختلف الشركات التي تزاول نشاطها في الجزائر أن تتنازل عن حجم الأقساط بنسبة 10% لصالح الشركة الجزائرية للتأمين و إعادة التأمين CAAR.

وفي 1975 تنازلت عن نشاط إعادة التأمين إلى الشركة المركزية لإعادة التأمين CCR, في 1985 تنازلت عن محفظتها في فرع النقل إلى الشركة الجزائرية للتأمين الشاملCAAT و في إطار إعادة هيكلة نشاطها أصبحت تختص بالتأمين عن الأخطار الصناعية.

-ومنذ الإصلاحات الاقتصادية التي أدخلتها قوانين سنة 1988،تحولت شركة CAAR إلى شركة مساهمة مع وزارة المالية المساهم الوحيد فيها.

وفي سنة 1989 ومع إلغاء قانون التخصص و الانتقال إلى الاستقلالية عملت الشركة من جديد على تنويع محفظتها (النقل, السيارات, تأمين الأشخاص), وفي1995 تنازلت عن محفظتها في فرع القرض الموجه للتصدير إلى الشركة الجزائرية للتأمين و ضمان الصادرات CAGEX.

- الرأسمال الاجتماعي انتقل من500مليون دج سنة 1994إلى 2مليار دج ثم 2.7 مليار دينار سنة 1998ليصل حتى 4 مليار دينار في 2008.

- شبكة توزيع الشركة 5 فروع جهوية و 80وكالة مباشرة, أما الغير مباشرة 33 وكيلاً عاما معتمدا.

- عدد العمال 1737 عامل سنة 1996, 1636عامل سنة 1997 إلى 1964عامل سنة 1998, و يرجع هذا الانخفاض إلى إحالة عدد العمال إلى التقاعد التعاقد, في حين تصل إنتاجية كل عامل إلى 2.5مليون دج.[1]

3 – الشركة الجزائرية للتأمين الشامل:

Compagnie Algérienne d'Assurance (CAAT).

نشأت في 1985, اهتمت في البداية بالأخطار المرتبطة بفرع النقل وذلك طبقا لمبدأ التخصص واحتكار الدولة لقطاع التأمين في تلك الفترة, وعند إلغاء التخصص في إطار الإصلاحات الاقتصادية المعتمدة أصبحت CAAT مؤسسة اقتصادية عمومية تمارس مختلف فروع التأمين.

- شبكة التوزيع كانت 10 وكالات في بداية 1985,وانتقلت حاليا إلى5 فروع و 70وكالة.
- رأسمالها الاجتماعي يقدر60مليون دج في 1985,وانتقل إلى230مليون دج سنة 1992 ثم إلى 900 مليون دج, وحاليا يصل إلى 1500مليون دج.

[1] Revue l'actuel N°37 ; Mai 1999, P 40.

- عدد العمال انتقل من 300عامل في بداية نشاطها إلى 1200 عامل سنة 1996, و حاليا يصل عدد العمال إلى 1365عامل.

4 – الشركة المركزية لإعادة التأمين:[1]

Compagnie Centrale de Réassurance (CCR).

بدأت الشركة نشاطها في 1975 قصد تحقيق المهام التالية:

- المساهمة في تطوير السوق الوطنية لإعادة التأمين من خلال ارتفاع قدرتها على الاحتفاظ.
- ترقية التعاون الدولي و الإقليمي في مجال إعادة التأمين.
- رأسمال الشركة يقدر حاليا بـ 2000مليون دج.

عدد العمال انتقل من 28عامل في 1975 إلى 101 في 1985 إلى 115 عامل في 1990 و حاليا112 عامل.

5 – التعاضديات:

يضم السوق الجزائري للتأمينات عدة تعاضديات ومن أهم وابرز شركات التأمين من هذا النوع هما:

أ– الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي:[2]

Caisse Nationale de Mutualité Agricole (CNMA).

تعرف التعاونية الفلاحية بأنها شركة مدنية للأشخاص ذات طابع تعاوني برأس مال متغير يقدر بـ 3 مليار دينار. و لا تسعى إلى تحقيق ربح, يتكون الصندوق الوطني من 62 صندوق محلياو256 مكتب محلي, و2469 عامل 1013منهم ذوي شهادات جامعية.ويضمن الصندوق الأخطار التالية: البرد,الحريق,التأمين

[1] –أقاسم نوال – دور نشاط التامين في التنمية الاقتصادية دراسة حالة الجزائر,رسالة ماجستير, معهد العلوم الاقتصادية الجزائر 2010 . ص 132.

[2] –أقاسم نوال – نفس المرجع . ص 132 .

الشامل على الماشية,التأمين الشامل على النخيل والتمور, والتأمين على أجسام سفن الصيد,الاستغلال الفلاحي.

ب– التعاضدية الجزائرية لتأمين عمال التربية و الثقافة: [1]

Mutuelle Algérienne d'Assurance des Travailleurs de l'Education et de la Culture (MAATEC).

اعتمدت في 1966 بصدور أمر إنشاء احتكار الدولة لعمليات التأمين 1992,سمح لهذه التعاضدية أن تؤّمن على السيارات والتأمين الشامل للسكن. وصل حجم الصندوق التأسيسي سنة 1998 إلى 71 مليون دج.

ثانيا: شركات التأمين بعد صدور الأمر 95-07:

فرع I : شركات التأمين المتخصصة:

1 – الشركة الجزائرية لضمان الصادرات: [2]

Compagnie Algérienne d'Assurance et de Garantie des Exportations (CAGEX).

نشأت الشركة في 10جانفي1996 بموجب الأمر96-07المتعلق بتأمين القرض الموجه للتصدير, واعتمدت بمرسوم رقم 26-235 في 20جويلية 1996.

- رأسمالها 250مليون دج عند نشأتها ليصل حاليا إلى 450مليون.

مهام الشركة:

- ضمان العمليات الموجهة للتصدير لحسابها الخاص و لحساب الدولة (الخطر السياسي لحساب الدولة,والخطر التجاري لحسابها الخاص).

[1] –أقاسم نوال – مرجع سبق ذكره ص 133 .

[2] –أقاسم نوال – نفس المرجع ص 134 .

- ضمان تحويل الصادرات.
- تقديم النصائح و المساعدة للمصدر و تزويده بالمعلومات الاقتصادية و القانونية.
- عدد العمال يصل إلى 29عامل من بينهم 17 إطار.

2- شركة ضمان القرض العقاري :

[1]Immobilier (SGCI). Société de Garantie du Crédit

وهي مؤسسة عمومية اقتصادية, أنشأت في ديسمبر 1997 برأس مال قدره 1000مليون دج و تتمثل مهام الشركة في تقديم ضمانات القروض الممنوحة من طرف المؤسسات المالية من أجل الحصول عليها.

3- الشركة الجزائرية لضمان قرض الاستثمارAGCI:

اعتمدت في 1998 لممارسة عمليات التأمين المرتبطة بقروض الاستثمار الموجهة للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة, رأسمالها الاجتماعي يقدر بـ 2مليار دج.

4- صندوق ضمان الأسواق العموميةCGMP:[2]

وهي مؤسسة مالية متخصصة,أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98- 07في 21فيفري1998 و تتمثل مهامه فيما يلي:

- تسهيل عملية تنفيذ المشاريع التنموية في قطاع الهياكل القاعدية و البناء.
- منح الضمانات بمختلف أنواعها.
- الاستفادة من تسبيقات تعاقدية وقانونية موجهة لتغطية نفقات تنفيذ الأسواق العمومية أو الطلبات.

[1] http://www.sgci.dzLe 24/04/2016

[2] Le 24/04/2016 http://www.cgmp.org.dz

فرع II : شركات التأمين الأخرى:

1- **TRUST ALGERIA Assurance et Réassurance.**:

وهي شركة للتأمين وإعادة التأمين مختلطة جزائرية بحرينية قطرية, تساهم فيها البحرين بحصة 60% و قطر بحصة 5% أما حصة الجزائر فتتقاسمها كل من CAAR بـ17.5% و الشركة المركزية لإعادة التأمين CCR بـ17.5%.

اعتمدت الشركة في نوفمبر 1997 برأسمال اجتماعي يقدر بـ 1.8مليار دج.

2- الشركة الدولية للتأمين و إعادة التأمين:

Compagnie Internationale d'Assurance et de Réassurance(CIAR)

اعتمدت في 5أوت 1998 لتباشر مختلف عمليات التأمين برأسمال اجتماعي 450مليون دج وتضم شبكة توزيع بـ25 وكيلا عاما.

3- الجزائرية للتأمينات:

L'Algérienne des Assurances (2 A).

أنشأت هذه الشركة بموجب أمر 95-07 في 25جانفي 1995 و منح لها الاعتماد في 05أوت 1998 لتمارس نشاط التأمين و إعادة التأمين, و يقدر رأسمالها بـ 500مليون دج.

4- شركة تأمين المحروقات :

Compagnied'Assurance des Hydrocarbures (CASH).

وهي شركة ذات أسهم برأسمال اجتماعي قدره 1800مليون,وتباشر عمليات تأمين المحروقات إلى جانب فروع التأمين الأخرى.

إلى جانب هذه الشركات الوطنية و الخاصة, تم اعتماد عدة شركات جديدة في التأمين:

5- شركة المتوسطية للتأمينات:

Générale Assurance Méditerranéenne (GAM).

تأسست سنة 2001 و بالتالي تدعم سوق التأمين في الجزائر, و يظهر ذلك من خلال اعتماد تسعة سماسرة تأمين, ويقدر رقم عمالها بـ 203 مليون دينار.

6- السلامة للتأمينات الجزائر:

SALAMA ASSRANCES ALGERIE.

تم اعتمادها سنة 2000 وهي شركة برأس مال خاص يعادل 480 مليون دينار وقدر رقم أعمالها بـ214.4 مليون دينار سنة 2002.

7 - ALLIANCE Assurances. :

منح لها الاعتماد في 30 جويلية 2005 بموجب الأمر 05-122 برأس مال يقدر بـ 500 مليون دينار, وتضم ثلاث مديريات جهوية و 32 وكالة , 51 سمسار.

8 - AL RAYAN INSURANCE Co.:

وهي شركة خاصة ذات أسهم برأس مال خاص, أنشئت في30اكتوبر2001 وقدر رقم اعملها بـ174 مليون دينار سنة 2002, إلا أنها قد سحب منها الاعتماد آخر سنة 2005 أي أنها لم تعد شركة ناشطة في سوق التأمين الجزائري.

9 - Cardif group PNP PARIBAS:

وهي شركة خاصة أجنبية وهي فرع من فروع كارديف الفرنسية الموجودة في 32 بلد حول العالم, أنشئت

في جوان2006 برأس مال يقدر بـ 400 مليون دينار وقدر رقم اعملها بـ17 مليون دينار سنة 2007,مع العلم أنها عبارة عن بنك مختص في التأمينات على الأشخاص[1] .

- **المؤسسات المراقبة لعمليات التأمين في الجزائر .**[2]

1-المجلس الوطني للتأمينات:

Conseil National Des Assurances(CNA).

أنشأ هذا المجلس في 25 جانفي 1995 وهو تابع لوزارة المالية, و يسعى إلى ترقية وتطوير نشاط التأمين ليصبح ركيزة الاقتصاد الوطني مستقبلا, لأنه يعتبر وسيلة هامة لتوجيه السياسة العامة للدولة في نشاط التأمين, و يمكن تلخيص أهدافه فيما يلي:

- التوازن ما بين حقوق و التزامات طرفي العقد.
- السهر على مردودية الأموال المجمعة
- السير الحسن لمختلف شركات التأمين
- المساهمة في توجيه و تطوير سوق التأمين في الجزائر.
- المساهمة في إعداد النصوص التنظيمية.
- تحسين شروط مهام شركات التأمين وإعادة التأمين
- وضع تسعيرات التأمين تطابق السوق الجزائرية.
- جلب التجربة الدولية من خلال التعاون مع الخارج واقتناء قنوات جديدة في نشاط إعادة التأمين.

11- http://www. bnpparibas.com/ Le25/04/2016

[2]- **أقاسم نوال ؛ مرجع سبق ذكره, ص 152.**

- التنسيق في مجال الأسواق الدولية حتى يساهم في توازن ميزان المدفوعات ويحفز التبادل ما بين شركات التأمين.
- إنشاء مركز للبحث يقوم بدراسات استراتيجية من أجل تطوير نظام التأمين.

2-الإتحاد الجزائري للتأمين و إعادة التأمين:

Union Algérienne des Sociétés d'Assurance et de Réassurance (UAR)

أنشأ في 22فيفري1994, وله صفة الجمعية المهنية, ويختلف عن المجلس الوطني للتأمين كونه يهتم بمشاكل المؤّمنين, حيث لا تشمل عضويته إلا شركات التأمين, أما المجلس الوطني التأمين فيهتم بمشاكل السوق بصفة عامة ,وهذا ما يفسر اختلاف طبيعة المتدخلين فيهم, حيث نجد في الاتحاد الجزائري للتأمين وإعادة التأمين ممثلين عن وزارة المالية ووزارات أخرى, شركات التأمين, المؤمن لهم ...إلخ.

و من أهداف الاتحاد ما يلي:

- ترقية نوعية الخدمات المقدمة من شركات التأمين و إعادة التأمين.
- تحسين مستوى التأهيل و التكوين.
- ترقية ممارسة المهنة بالتعاون مع الأجهزة و المؤسسات المعنية.
- الحفاظ على أدبيات ممارسة المهنة.

*القانون رقم 04/06 المؤرخ 20 فبراير2006 المعدل والمتمم لقانون 07/95 :

إن القانون رقم 04/06 المؤرخ في 20 فيفري 2006[1] الذي يغير و يكمل الأمر رقم 07/95 المؤرخ في 1995/01/25 المتعلق بالتأمينات، يسمح بالحصول على عدد من الامتيازات الهامة و التي تلزم شركات

[1]-القانون رقم 04/06الخاص بالتأمينات المؤرخ في20 فبراير2006، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 15 الصادرة في12 مارس 2006

التأمين في نفس الوقت على تدعيم قدرتها المالية حماية للمؤمن لهم, و نذكر بعض من هذه التغيرات و الامتيازات فيما يلي :[1]

- التحمل المباشر من طرف شركة التأمين لمصاريف الإصلاح الخاص بالمركبات المؤمن عليها لديهم و التي تعرضت لحوادث مرور، عوضا عن تعويضهم على أساس الفواتير التي يقدمونها.
- تسدد شركات التأمين للمؤمن لهم التعويضات مضافا لها الفوائد التي تحسب على كل يوم تأخير في حالة عدم احترام الآجال المحددة في العقد.
- تلزم شركات التأمين بإعلام زبائنها بشكل كامل حول محتوى عقود التأمين الخاصة بالحياة.
- إمكانية المؤمن لهم التخلي عن عقد تأمين الأشخاص في أجل شهر من تاريخ اكتتابه، إذا رأوا أن شروط العقد لا تناسبهم.
- إن امتداد التأمين الجماعي حاليا محصور في عمال صاحب العمل المكتتب لعقد التأمين، بالنسبة لباقي المجموعات التي تمثل نفس الطائفة من الأخطار(زبائن، موردين،.....)
- اللجوء إلى البنوك من أجل توزيع منتجات التأمين (تأمين البنوك).

أدخل هذا القانون إجراءات جديدة موجهة لتدعيم مراقبة شركات التأمين و تحسين طرق تسييرها و منها:

- تأسيس جمعية مؤمني الجزائر.
- إلزامية تحرير الرأس مال الأدنى لشركة التأمين قبل الحصول على الاعتماد.
- وضع عقود تنافسية من أجل التسيير الإداري لشركات التأمين.
- إنشاء لدى وزارة المالية " لجنة مراقبة و إشراف على عمل شركات التأمين" مكلفة بـ:[1]

[1] http://www.saa.dz/news Le25/04/2016

-الإعلام حول مصدر الأموال المخصصة لتكوين أو زيادة رأس المال الاجتماعي لشركة التأمين.

-مراقبة اكتسابهم للأسهم الأكثر أو تساوي 20% من رأس مال شركة تأمين المعتمدة.

-تنظيم و ضبط مساهمة المؤسسات البنكية و المالية في رأس مال شركات التأمين.

-إعطاء الموافقة من أجل تعيين الإداريين و مسيري هذه الشركات.

- التفريق بين تأمينات الحياة و التأمينات العامة.
- إنشاء صندوق ضمان المؤمن لهم.
- إنشاء مركزية للأخطار.

المطلب الثالث: السوق الحالية للتأمينات في الجزائر.

من أجل التنظيم القانوني لقطاع التأمين في الجزائر أنشئت جمعية تحت اسم التحاد الجزائري لمؤسسات التأمين وإعادة التأمين (U.A.R) سنة 1994،ليضم كل من مؤسسات التأمين الناشطة في قطاع التأمينات بالجزائر فكان رد فعل الدولة و الوزارة الوصية بالنسبة لهذا التأسيس إجراء تحويلات عميقة على القوانين التي تنظم النشاط في هذا القطاع وهذا بإصدار الأمر95-07بتاريخ 25جانفي1995[2] المتعلق بالتأمينات ليلغي احتكار الدولة لعمليات التأمين مما يفتح المجال للمستثمرين جزائريين كانوا أم أجانب لإنشاء شركات التأمين في الجزائر، كما يسمح هذا القرار للشركات أن تمارس عمليات التأمين عن طريق الوسطاء المعتمدين، أي الوكلاء المعتمدين من طرف الشركة و السماسرة (معتمدين من طرف وزارة المالية) ، و قد تم إحداث رقابة صارمة من طرف الدولة و إنشاء جهاز استشاري يدعى المجلس الوطني للتأمينات (C.N.A).

[1] http://www.saa.dz/news

[2] الأمر رقم 95-07) الصادر في 25جانفي1995 الخاص بالتأمينات، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 13 الصادرة في 8 مارس 1995.

أما عن المؤسسات أو شركات التأمين التي تنشط في الجزائر فهي عبارة عن 19 مؤسسة تتمثل في :

الشركات الثلاثة ذات الأقدمية في قطاع التأمين وهي شركات عمومية تطبق كل فروع التأمين و إعادة التأمين وهي الشركة الوطنية للتأمين (saa)،الصندوق الجزائري للتأمين و إعادة التأمين (CAAR) و الشركة الجزائرية لتأمينات النقل (CAAT) و التي انضمت إليها شركة جديدة (CACH).

أربع شركات أخرى و هي خاصة تطبق كل عمليات التأمين و هي TRUST،الجزائرية للتأمينات CIARو2A،مؤسسة البركة والأمان، بالإضافة إلى شركة عمومية تهتم فقط بإعادة التأمين و الاتفاقيات الدولية وهي CCR.

تعاضديتين و هي من أهم و أبرز شركات التأمين في هذا النوع وهي كل من:

- التعاونية الجزائرية لتأمين عمال التربية و الثقافة (MAATEC)
- الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي
- (CNMA)حيث أن نشاط MAATEC يعد محدودا باعتبار أن حوالي 100% من محفظة نشاطاتها تأتي من عملية تامين السيارات، أما بالنسبة للصندوق الوطني للتعاون الفلاحي (CNMA) فهو متخصص في القطاع الفلاحي حيث يعتبر الرائد في هذا المجال.

وتوجد أيضا مؤسسة الريان للتأمين، المتوسطية للتأمينات (GAM) ، بالإضافة إلى شركات متخصصة CAGEX، للضمانات الخاصة بالتصدير ،SGCI في مجال القرص الداخلي المرتبط بالاستثمارات وأيضا مؤسسة SRH .

ومن الملاحظ أن شركات التأمين تعمل جاهدة لتوسيع محفظة نشاطها في كل الفروع،كما نلاحظ توجه الاهتمام إلى فروع التأمينات الاختيارية مثل : تأمين الأشخاص و هذا من أجل المنافسة واقتطاع حصة

سوقية معتبرة وقد تدعمت هذه الجهود بإمضاء اتفاقية بين « CAAR »وفدرالية جمعية أولياء التلاميذ للتأمين المدرسي على كل الأخطار و هذا في 30أفريل1998.

إن تقييم سوق التأمينات بالجزائر يبدأ من سنة 2010،حيث تم إعادة تنظيمه و تدعيمه تماشيا مع متطلبات اقتصاد السوق.

حيث يمكن في هذا الإطار إعطاء رقم الأعمال المحقق من طرف شركات التأمين الجزائرية لسنة 2014 والمقدر ب 26.5 مليار دينار[1] وهذا حسب المجلس الوطني للتأمينات وتحتل المؤسسات العمومية الصدارة بنسبة 81,5 %من الرقم الإجمالي مقابل 18,5%للمؤسسات الجديدة. وإذا رجعنا للسوق الجزائرية للتأمينات، فإننا نلاحظ هيمنة التأمينات الإجبارية كتأمين السيارات والنقل والأخطار الصناعية، في حين أن التأمينات عرفت ارتفاعا ملفتا كما هو موضح في الجدول أدناه.

En millions de DA

Branches/ Années	2010	2011	2012	2013	Evolution 10 - 13
Risque Obligatoire	2 911	2 908	3 060	3 090	6%
Risques Non Obligatoires	11 663	12 470	15 396	17 402	49%
TOTAL AUTOMOBILE	14 574	15 378	18 456	20 492	41%

الجدول 3:ارتفاع نسبة المداخيل على الأخطار الإجبارية و الغير إجبارية

[1] Source :el watan économie, le 13/04/2005 n°8 P15.

المبحث الثاني: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمينsaa .

تمهيد:

بعد التعرف على التأمين في الجزائر انطلاقا من نشأته وصولا الى السوق الحالية للتأمين و بعد دراسة مختلف مؤسساته نسلط الضوء في هذا المبحث على الشركة الوطنية للتأمينات saa التي هي محل دراستنا في الجانب التطبيقي و سيتم التطرق الى التعريف بالشركة عامة و وكالة مازونة 2310 التي تم التربص فيها و في الأخير دراسة واقع تكنولوجيا المعلومات في الشركة و الوكالة .

المطلب الأول: التعريف بالشركة الوطنية للتأمينات .

1-النشأة و التعريف:

الشركة الوطنية للتأمين saa هي شركة مساهمة برأس مال بقيمة 20 مليار دينار.

الشعار الجديد للشركة

أنشئت الشركة الوطنية للتأمين saa في 12ديسمبر1963كمؤسسة مختلطة جزائرية مصرية بنسبة 61%و 39% من رؤوس الأموال على التوالي،و هذا نظرا لافتقار الجزائر عقب الاستقلال مباشرة للإطارات ذات الكفاءة في مجال التأمينات.

بدأت المؤسسة نشاطها ابتداء من سنة 1964 بواسطة مؤطرين مصريين و عمال جزائريين إلا أنه بعد ذلك و تحديدا في 1966/05/27 تم تأميم الحصة المصرية خلال قمة الهرم وبذلك تم إحتكار الدولة لقطاع التأمين.

في سنة 1976 وفي نطاق سياسة تخصص أنشطة التأمين أجبرت الشركة الوطنية للتأمين saa على التحول إلى السوق المحلية للأخطار البسيطة كتأمين السيارات ،التأمين على الحياة، الأخطار البسيطة للخواص كالتجار و الحرفيين .سنة 1989تحصلت الشركة الوطنية للتأمين saa على استقلاليتها المالية وتحولت من مؤسسة عمومية إلى شركة ذات أسهم (SPA).ويقدر رأسمالها ب 20 مليار دينار جزائري و رقم أعمال بلغ26.5 مليار دينار جزائري سنة 2014.

وفي سنة 1995وإثر قرار وزاري من خلال التعليمة 07/95 حول التأمينات التي منحت الوسطاء الخواص الحرية لمزاولة نشاط التأمين، بالإضافة إلى إجراءات تنظيمية المتعلقة بالسلع و النقل والمسؤولية المدنية و

أيضا التأمين المتعلق بقطاع البناء و بالتالي رفع احتكار الدولة لنشاط التأمين و تهدف الى :

- المحافظة على مكانتها كرائد في السوق.

- الرفع من رقم الأعمال و ذلك من خلال البحث عن الفرص خاصة المتعلقة بالأخطار المختلفة

- تحسين نظام الاستغلال و ذلك بتحديثه.

-هيكلة موجهة للنشاط.

-إنشاء فرع للصيانة.

-إنشاء مراكز خبرة جديدة.

-تحسين المستوى الوظيفي للعمال.

-التحسين من الصورة الذهنية للمؤسسة. و البحث عن إرضاء أكبر عدد من الزبائن من خلال التحسين المستمر لجودة الاستقبال و التعويض في أقرب الآجال في حالة الضرر.

طرح منتجات جديدة للتأمين و متطلبات الزبائن، حيث تعتزم المؤسسة طرح منتجين جديدين للتأمين على الأشخاص.

طبيعة نشاط saa:

الشركة الوطنية للتأمين مؤسسة اقتصادية و مالية غايتها إرضاء حاجيات ورغبات المؤمن له أو المستفيد بطريقة مباشرة و تعويض الأخطار الناجمة بطريقة غير مباشرة فهي مؤسسة ذات طابع خدماتي و يدخل في حقل نشاطها ما يلي:

- تأمين الأشخاص بعقد يلزم بموجبه بين الطرف المؤمن و المؤمن له بعد حصوله على القسط أثناء وقوع الخطر، يدفع له مبلغ من المال المحدد في العقد.

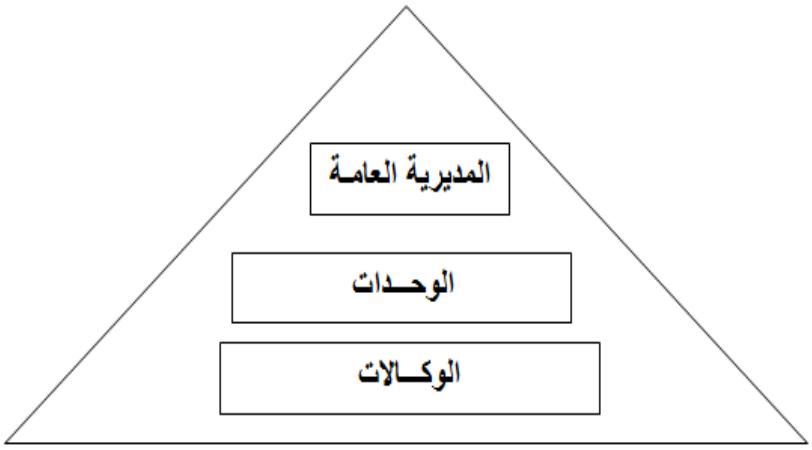
– تأمين الأخطار المرتبطة بالتأمينات على البضائع.

– التأمينات على السيارات البرية و ينظمها القانون رقم 70/80 و الذي يمثل تأمين إجباري أمام المخاطر التي يمكن تغطيتها هي مسؤولية مدنية و سبب وقوع الحادث المتسبب في ذلك، و في هذه الحالة يجب على المؤمن له أن يصرح لدى وكالته خلال 07 أيام.

– الأضرار التي تصيب السيارات أضرار الاصطدام، انكسار الزجاج، السرقة، الحريق، الدفاع و المتابعة.

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

الشكل رقم2: الهيكل الهرمي للشركة الوطنية للتأمين saa



المصدر: وثائق داخلية في saa

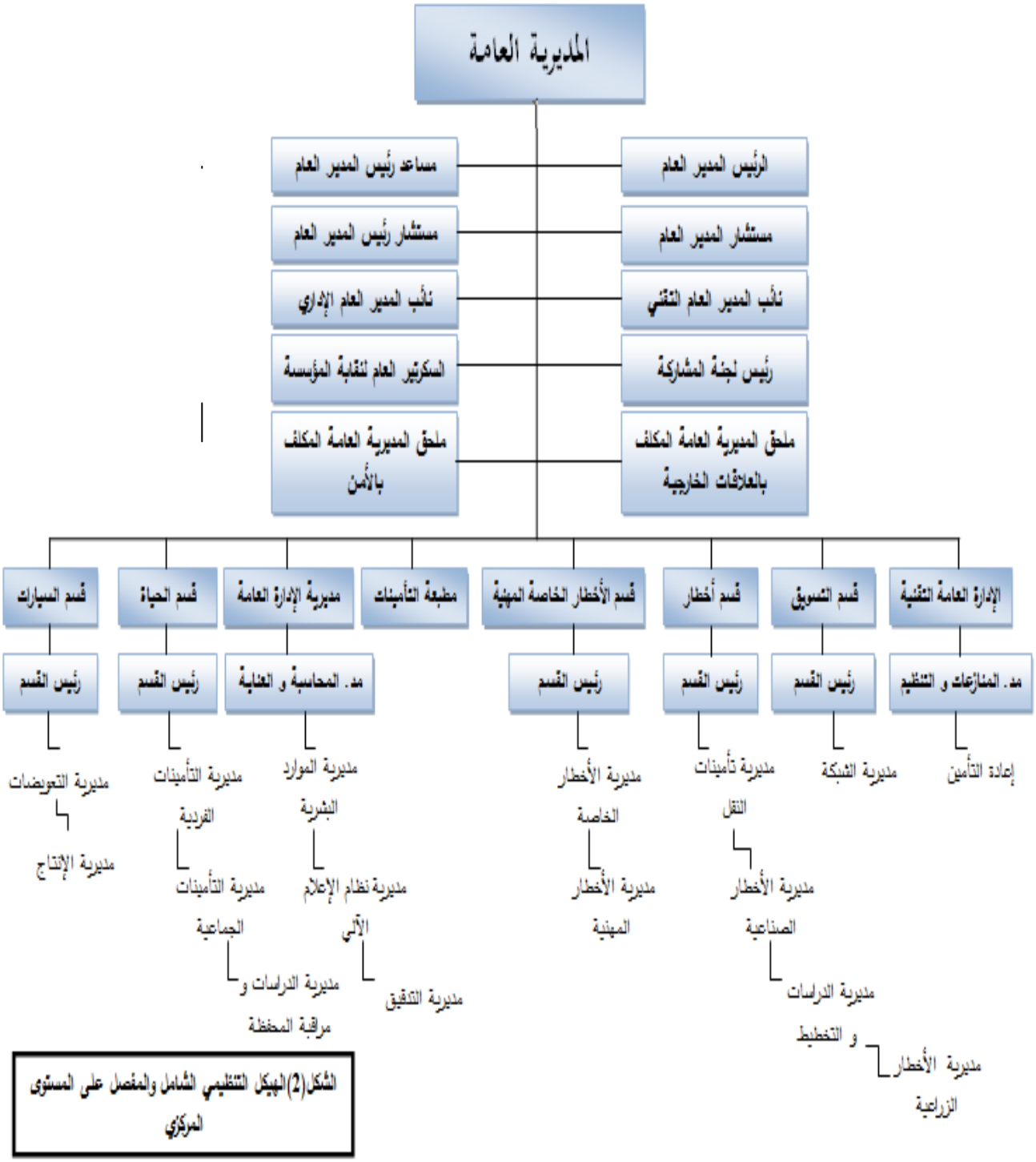
الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين saa

يشمل الهيكل التنظيمي لشركة saa ثلاث مستويات، نجد في المستوى الأول المديرية العامة أين يتم تجميع المعطيات وتحديد السياسة العامة للنشاط، ثم يليها الوحدات حيث تشرف كل وحدة على مجموعة من

الوكالات التابعة لها فيما يتعلق بالمحاسبة والرقابة وكذا تموينها بوسائل العمل، وأخيرا نجد الوكالات وهي منتشرة عبر كامل التراب الوطني للاقتراب أكثر من الزبائن.

المديرية العامة:

توجد بالجزائر العاصمة 05 شارع أرنستو تشي غيفارا و هذا ما نص عليه المرسوم 82/85 حيث يتكون من مجلس إدارة و مدير عام و مجموعة من المديريات و هذا يتضح لنا من خلال الشكل رقم 02 الموالي:



الشكل(2)الهيكل التنظيمي الشامل والمفصل على المستوى المركزي

الشكل رقم 3: الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتامين saa

-دراسة الهيكل التنظيمي

أولا : المستوى العام:

كل هياكل الشركة تخضع للمديرية العامة التي يديرها رئيس مدير عام والمديريات التابعة مباشرة له تتمثل في:

. مديرية الإدارة العامة: **مديرية المحاسبة و العناية.**

الإدارة العامة التقنية: مديرية المنازعات و التنظيم.

ويساعده في مهامه مديرين هما:

1. المدير العام المساعد التقني الذي يقوم بإعداد خطة شاملة لتجسيد السياسة العامة التقنية المسطرة لكل أنواع التأمينات، بما في ذلك سياسة الإعلام الآلي، الرقابة على تسيير ممتلكات الشركة والموارد البشرية التي تدخل في نطاق سلطته، وتتمثل المديريات التابعة له في:

. مديرية تأمينات النقل

. مديرية تأمين السيارات والأشخاص

. مديرية الأخطار العادية و الصناعية

2. المدير العام المساعد الإداري والذي يسهر على التسيير الإداري والمالي للشركة، ويرأس المديريات التالية:

. مديرية الموارد البشرية والتكوين

. مديرية الوسائل والممتلكات

. مديرية المالية والمحاسبة.

بالإضافة إلى مفتش عام الذي يشرف على مجموعة من المفتشيات التابعة له.

نشاطها أو مهامها: وتتمثل مهامها الرئيسة في:

- إبرام عقود التأمين بشتى أنواعها و البعض من عقود إعادة التأمين.

- تسوية ملفات الحوادث عند وقوعها.

-شبكتها التجارية :

وتتكون هذه الشبكة التجارية من:

- 14 مديرية جهوية
- 293 وكالة مباشرة
- 125 وكالة عامة
- 26 سمسار
- دار للنشر أو مطبعة

ثانيا :المستوى الجهوي:

المؤسسة مكونة من 14 مديرية جهوية كل وحدة منظمة كما يلي :

- مدير الوحدة.
- أربع أقسام : قسم التسويق، قسم الإنتاج، قسم المالية، و الإدارة.
- الوكالات (416وكالة) مسيرة من طرف رئيس الوكالة و تحتوي على المصالح التالية :
  - المصلحة التقنية التجارية.
  - مصلحة الأضرار.
  - مصلحة المحاسبة.

مهام الأقسام و المديريات:

لكل مديرية و قسم من مديريات المؤسسة الوطنية للتأمين saa مهام يتم عرضها فيما يلي:

1- قسم التسويق :

تتمثل مهامها في :

- الإشهار للتعريف بمنتجات المؤسسة.
- تنشيط شبكة التوزيع.
- التخطيط و القيام بالدراسات الخاصة بالمؤسسة.
- تحديد أهداف كل فرع تأمين موسمي .
- البحث و تطوير منتجات جديدة.

2- مديرية الموارد البشرية:

تتكلف بالمهام التالية :

- إعداد العلاقات الاجتماعية في المؤسسة.
- تكوين الموارد البشرية في المؤسسة من أجل التكيف مع المحيط .
- التنسيق بين مختلف المديريات.
- تنظيم المؤسسة.

3- مديريات الممتلكات:

تقوم بـ:

- تقديم الوسائل اللازمة المادية ،المالية و التقنية.

- مراقبة ومتابعة تسيير الممتلكات.
- إعداد الدراسات ومراقبة البرامج الجديدة.

4- مديرية النقل :

تتمثل مهامها في :

- تحسين خدمات التأمين الخاصة بالنقل.
- تجميع المعلومات الإحصائية.
- تنفيذ عقود التأمين.

5- مديرية الرقابة:

تقوم بالوظائف التالية :

- تقديم التقارير السنوية.
- البحث عن الفروقات المسجلة.
- متابعة الاستراتيجية الموضوعة من طرف مجلس الإدارة.

6- مديرية الأعمال القانونية :

ومهامها هي :

- تسيير الأعمال القانونية.
- تحديد الإجراءات التي تسمح بتطبيق القوانين.
- تحديد وسائل التعويض.
- تطبيق القواعد القانونية في المؤسسة.

7- المديرية المحاسبية و المالية :

ومهامها هي :

- تسجيل عمليات النشاط بدقة حول الوحدات المحاسبية .
- إعداد الميزانية العامة و جدول حسابات النتائج .
- تسيير الخزينة .
- دفع الضرائب .
- متابعة دفع الأجور و تغطية الديون .

8- مديرية التنظيم و المعلومات :

تقوم بـ :

- تحليل المعلومات المحاسبية و الإحصائية .
- إنشاء شبكة معلوماتية تربط بين المديريات .
- إعداد البرامج المعلوماتية من أجل تسير المؤسسة .

9-مديرية تأمين العمال :

ويتمثل دورها في :

- تحسين الإنتاجية و تخفيض التكاليف .
- إحصاء الأخطار و مبالغ التعويض و تقييم الحوادث .
- تقديم التقارير الخاصة بالمنتجات للمديرية العامة .

10- المديرية العامة التقنية :

وتحتوي على مديرية إعادة التأمين ومديرية البحث و التطوير و تقوم بالمهام التالية :

- تحديد وسائل إعادة التأمين في المؤسسة .
- مراقبة خزينة المؤسسة .
- تقييم المردودية في المؤسسة من خلال الأموال الموظفة .

الشكل4: المديريات الجهوية للشركة الوطنية للتأمين

الجدول3: وكالات التأمين بولاية مستغانم.

Code agence	Agence	Adresse	TEL	FAX
2212	MOSTAGANEM "C"	17 AVENUE MOHAMED KHEMISTI MOSTAGANEM	045.21.30.85	045.21.30.85
2207	SIDI ALI	RUE DU VIEUX MARCHE SIDI ALI MOSTAGANEM	045 24.12.38	045 24.12.38
2205	MOSTAGANEM STES	25 AVENUE BENAISSA BELGACEM MOSTAGANEM	045.21.20.94	045 21.54.86
2203	MOSTAGANEM "A"	RUE CHEKHAOUI MOHAMED MOSTAGANEM	045 33,10,55	045 33,10,55
2211	MOSTA UNIVERSITE	CITE 152 LOGTS UNIVERSITE MOSTAGANEM	045 33,33,12	045 33,33,12
2177	BENKERROUM LAID	CITE SIDI LAKHDAR BENKHALOUF LOCAL 09 CITE 54 LOGTS APT C N? 10 SALAMANDRE MOSTAGANEM	045,33,92,85	045 33,92,85
2208	BOUGUIRAT	ROUTE PRINCIPALE BOUGUIRAT MOSTAGANEM	045 22.40.90	045 22.40.90
2209	AIN TEDLES	ROUTE DE L?HOPITAL AIN TEDLES MOSTAGANEM	045 22.60.91	045 22.60.91
2354	Belhadji Mohamed	LOTISSEMENT N24/30 PLAN DE REPARTISSEMENT 30 LOCAUX AIN DEFLA MOSTAGANEM	045 33 78 08	045 33 78 08

المطلب الثاني: تقديم وكالة مازونة 2310.

1-التعريف بالوكالة:

هي وكالة مباشرة تابعة للشركة الوطنية للتأمين رمزها: 2310 مؤسسة تلعب دورها في التأمين المباشرة مع الزبائن, انطلاقا مما يطلبونه و بناءا على الخدمات المتوفرة على مستواها, وحسب الأخطار التي يتعرضون لها,حيث أنها وكالة عامة أسست في السبعينيات تابعة إداريا إلى مديرية غليزان 2301 :

Direction Régionale	Code agence	Agence	Adresse	TEL	FAX
RELIZANE	2310	MAZOUNA	MITOYENNE A LA SALLE OMNI SPORT RELIZANE	046 94.95.84	046 94.95.84

الجدول4: **وكالة مازونة 2310.**

و تضم الوكالة 08 عمال

– مدير الوكالة .

–نائب المدير.

–المحاسب.

– الموظفين05

2–المصالح وتوزيع المهام في الوكالة 2310 :

–مدير الوكالة:

و تتمثل مهامه فيما يلي:

– متابعة السياسة العامة للمؤسسة.

- التسيير المادي والبشري لوسائل الوكالة.

- استقبال الزبائن في بعض الأحيان ,متابعة عمليات التأمين الأخرى أو الخاصة بالشركات.

- المشاركة في التوعية والإعلام, وتبسيط قواعد وإجراءات التأمين.

- ضمان الانضباط على مستوى العمل والعمال.

نائب رئيس الوكالة:

وهو شخص له صلاحية تسيير الوكالة والشؤون المتعلقة بها في غياب رئيس الوكالة.

3-المصالح الموجودة داخل الوكالة و مهامها:

أولا: مصلحة الإنتاج:

وهي المصلحة التي تقوم بإصدار جميع عقود التأمين ومن أهم ما يؤمن عليه في هذه المصلحة هي كتالي:

- تأمين السيارات, تأمين الأشخاص, التأمين الفلاحي, التأمين على الكوارث الطبيعية ,التأمين على القروض المصرفية, التأمين على السفر, التأمين على النقل, التأمين على الممتلكات العامة و النشاطات الصناعية و التجارية, التأمين على الحريق, التأمين على المسؤولية المدنية.

ثانيا: مصلحة المحاسبة والمالية: وتتمثل مهامها في:

- ضبط العمليات الحسابية اليومية و البنكية.

- إصدار الشيكات الخاصة بالتعويض.

- تخصيص المؤونات الكافية والضرورية لمواجهة الالتزامات الجارية.

- تسديد و تسوية جميع المستحقات التي عليها.

ثالثا:مصلحة الحوادث:

وتظم الوكالة مصلحة حوادث المرور, وهي بدورها ينقسم إلى قسمين وهما قسم الحوادث المادية وقسم الحوادث الجسمانية.

أ- قسم الحوادث المادية: و يعتني هذا القسم بالخسائر المادية التي تحدث جراء حوادث المرور, أو غيرها من الحوادث المختلفة, ومن مهامها:

- معاينة المعلومات المبلغ عنها, حول الحوادث والأخطار الواقعة.
- معاينة الضمانات التي تدخل في أنواع الأخطار المؤمن منها.
- فتح ملفات لتسجيل التصريحات المبلغ عنها.
- تحديد نسبة التعويض.

ب- قسم الحوادث الجسمانية: ويعتني هذا القسم بالحوادث التي تخلف جرحى أو قتلى أو ضحايا أصيبوا بجروح مهما كان نوعها و نسبتها, أو ضحايا توفوا من جراء هذه الجروح, أو عند وقوع حادث جسماني مميت, سواء كان المصاب هو المؤمّن بعينه أو كان هو المتسبب فيه وقد يتعدى التعويض للأشخاص أخريين, يعدون عليه عن طريق المسؤولية المدنية, وهنا يقوم قسم الحوادث الجسمانية بما يلي:

- دراسة ملف الحادث, واستدعاء الضحايا.
- القيام بتحديد نسبة العجز بكل أنواعه ,وهذا طبعا بناءا على تقرير الطبيب الشرعي وعلى أساسه تحدد قيمة التعويض.

4- ظروف عمل المصالح الموجودة داخل الوكالة:

ظروف العمل بالوكالة **2310** يمكن القول عنها أنها مريحة إلى جيدة إذا ما قارناها بباقي الوكالات على المستوى الجهوي تتميز بشكل عصري . وهي مكونة أساسا من مساحة مباشرة للزبائن بالنسبة لمصلحة الإنتاج, هذا الذي يطفي عليها شكل من أشكال العصرنة والمباشرة في التعامل سواء كان التعامل بين الموظفين فيما بعضهم أو كان التعامل مع الزبائن وطالبي الحقوق, توجد على هذه المكاتب **8** أجهزة كمبيوتر تساعدهم على مختلف الأعمال اليومية, مربوطة ببعضها البعض بواسطة شبكة داخلية. حيث يعتبر كمبيوتر مكتب المدير بمثابة الخادم حيث انه يتوجب تشغيله لتعمل بقية الأجهزة المربوطة داخل هذه الشبكة الداخلية بواسطة برنامج حديث خاص بشركة **saa**يسمى **orass**

ولكل موظف رقم سري للدخول خاص به.

5-التعاملات المختلفة للوكالة:

وتنقسم تعاملات الوكالة إلى قسمين, وهي تعاملات داخلية وأخرى خارجية.

أ-التعاملات الداخلية:

إن تعاملات الوكالة **2310** كغيرها من الوكالات التابعة لشركات التأمين, وهي تعاملات بين المصالح المتواجدة على مستوى المؤسسة, فمصلحة الإنتاج التي تقوم بإصدار العقود المختلفة تنشط بصفة دائمة على المستوى الداخلي للوكالة وتعود إليها مصلحة الحوادث المادية أو الجسدية وذلك للتأكد من القسط والأخطار المؤمّن ضدها, ولا ننسى هنا دور الخبراء و المحامي الخاص بالشركة إذا تطلب الأمر ذلك. بالإضافة للمصلحة المحاسبة والمالية التي تتعامل وترتبط بالمصالح الأخرى, وهي تشمل ضبط العمليات الحسابية اليومية و البنكية وكذلك مختلف الجداول الخاصة بالنشاطات وإصدار الشيكات الخاصة

بالتعويضات, ويشمل الصندوق الذي يتم من خلاله التعويض نقدا وهذا التعامل يشمل الموظفين بصفة خاصة لذا كان ما لاحظناه هو الاحترام المتبادل والتحاور وفي بعض الأحيان الجدل إذا تطلب الأمر ذلك, وهذا لحل مختلف المشاكل والعقبات التي تواجه الموظفين في تعاملاتهم مع الملفات و الزبائن ,حتى مع بعضهم البعض, وخاصة إذا تعلق الأمر بتأخر التعويض المتضررين جراء مختلف الحوادث المؤّمن منها .

ب–التعاملات الخارجية:

ترتبط التعاملات الخارجية ارتباطا وطيدا مع التعاملات الداخلية للوكالة, وتتعامل هذه الأخيرة خارجيا مع الوكالات المختلفة للتأمين ليس فقط بالولاية وإنما على المستوى الجزائري أو العربي, فالمؤمّن له بالوكالة مثلا في حالة تعرضه لحادث مرور, وكان الخصم مؤمّنا في وكالة أخرى تابعة للنفس الشركة أو لشركة تأمين أخرى فالتعامل هنا يكون بين الوكالتين أو الشركتين المختلفتين وهذا عن طريق اتصالات هاتفية, فاكسات, بريد وقد يصل الأمر إلى المقابلة في المحاكم بحضور محامي كل شركة, هذا إذا حدث اختلاف بين الوكالتين حول تحديد نسبة الخطأ أو نسبة التسبب في الحادث لكل من المؤمّنين ,كما أن على الوكالة التعامل مع السوق بدراسة أسعاره ومختلف المستجدات والتواصل الشركات المؤمن لها والأشخاص المؤمن لهم وكذلك فيما يخص التعامل مع مختلف البنوك ,إلا أن البنك الرسمي الذي تتعامل معه وكالة **مازونة** هو **بنك التنمية المحليةBDL** ويكون التعامل معه بشكل يومي عن طريق المحاسب الّذي يحول كل 10 أيام مداخيل مصلحة الإنتاج إلى حساب المديرية الجهوية لغليزان2301,ومن التعاملات الخارجية كذلك التعامل المستمر والدائم مع المديرية الجهوية لغليزان كون هذه الأخيرة تسهر وتحرص على المراقبة المستمرة للعمل الوكالة وكل الظروف المتعلقة بها سواء كان من مراقبة انضباط الموظفين إلى مراقبة العمل ومراقبة العتاد والأجهزة

الكمبيوتر من إصلاح وصيانة والتجديد المستمر للبرامج النظام (**System d'Exploitation**), صيانة الشبكة(**Réseau**) وتحديث برامج مكافحة الفيروسات(**Anti Virus**).

المطلب الثالث:واقع تكنولوجيا المعلومات في الشركة الوطنية للتأمين .

في الوقت الذى تسعى فيه شركات التأمين التي تعمل في الدول المتقدمة الى الاهتمام بكيفية امتلاك واستخدام نظم الحاسبات الإلكترونية عبر الشبكة ، هناك العديد من شركات التأمين التي تعمل في الدول النامية مازالت تعمل بالنظام الورقي ، وحتى يمكن حث شركات التأمين في البدء في تبنى واستخدام نظم تكنولوجيا المعلومات هناك ثلاثة اسباب هي :

1- اتجاه الأسواق نحو التحرر، والضغوط التنافسية تحث شركات التأمين على زيادة الإنتاجية والكفاءة

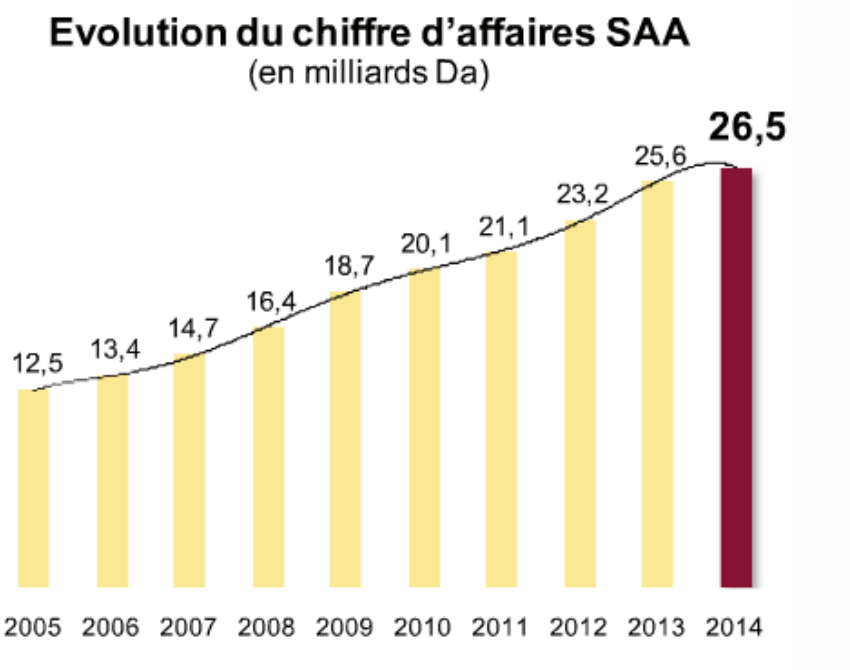
2-استكمال التطور في الدول النامية يحتاج الى التغير الى العمليات الإلكترونية على أساس الانترنت في العمليات المتنازل عنها ، وفى قبول عمليات إعادة التأمين

3-إن أي تصور لسياسة التجارة الإلكترونية يحتاج الى مكاتب خلفية عن تكنولوجيا المعلومات حتى يتم التواصل مع المواقع عبر شبكة الأنترنت.

في عام 2014، دخلت شركات التأمين العاملة في الجزائر مرحلة مبكرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات. متحررة بالتأكيد من «عصر فاكس" المستخدم في الإدارة الداخلية، ولكنها تبقى متأخرة فيما يتعلق بخدمات القيمة المضافة فيم يخص العلاقة المباشرة مع العملاء. في هذا العام تم إطلاق تدفق عالي للمحمول إذ يعتبر دعوة للحاق بالتطور و استدراك التأخر في هذا المجال، لتحسين الأداء. استخدام هذه التكنولوجيات الجديدة للمعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية فتح الطريق أمام قطاع التأمين في الجزائر. تدريجيا جميع شركات التأمين العاملة في الجزائر ، اصبح لديها نسبيا ،نظم المعلومات تصل جميع

الوكالات المحلية مما يضمن زيادة الإنتاجية والإنترانت الذي يضمن التنسيق وتنظيم العمل الأمثل في كل شركة. وينعكس هذا بطريقة غير مباشرة إيجابا على العميل. العديد من شركات التأمين أيضا لديها حضور أدائي على شبكة الإنترنت. ومع ذلك، فإن معظمها من دون خدمات القيمة المضافة، بالمعنى الدقيق للكلمة، للعميل. والجميع لديه مشروع في الأعمال: الاقتباسات والاشتراك عبر الإنترنت، الدفع الإلكتروني، وتطبيقات المحمول، الخ وهذا علامة لبداية اتخاذ وعي مديري الشركات حول مساهمة تقنيات جديدة لتحسين النظام التنظيمي الداخلي وأثره على جودة الخدمات المقدمة للعملاء. ولأن مساهمتها لا يمكن إنكارها في قطاع تنافسي للغاية أو كلمة الابتكار المنطقي في التكيف مع عروض لاحتياجات العملاء، وأكثر تطلبا، بما في ذلك العادات الاستهلاكية تطورت مع تطور التكنولوجيا الجديدة المعلومات والاتصالات. شركات التأمين تقر بالإجماع أنهم اتهموا بتأخير كبير في إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في استراتيجية التمايز العالمية. حتى لو كان لا يزال غير واسع الانتشار في العالم، وزيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصالات في القطاع في بعض مناطق العالم.[i]

لإدراك التطور الحاصل في الشركة بفضل انتهاجها لسياسات تنموية و استخدامها لتكنلوجيا المعلومات نقوم بالدراسة التحليلية لأرقام أعمال الشركة خلال السنوات الأخيرة الموضحة فيم يلي:



الشكل5:**رقم أعمال الشركة الوطنية للتامين saa**

حسب ما جاء في التقرير السنوي للشركة لسنة 2014 فإن هذه الأخيرة حققت رقم أعمال في تامين الأضرار قيمته 26.5 مليار دينار بتطور قيمته 864 مليون دينار(+3.38%) مقارنة مع سنة 2013 .و ذلك بفضل توقيع حوالي 68000 اتفاقية لتحتل بذلك المركز الأول في تأمين الأخطار.

الفروع الأخرى ما عدا السيارات سجلت نمو قيمته 5.8 مليار دينار (+13.2%).

أما حجم الإنتاج في تأمين الأشخاص(حساب SAPS) فقد خص برقم أعمال قيمته 118.88 مليون دينار أي93%من الهداف السنوية لسنة 2014.

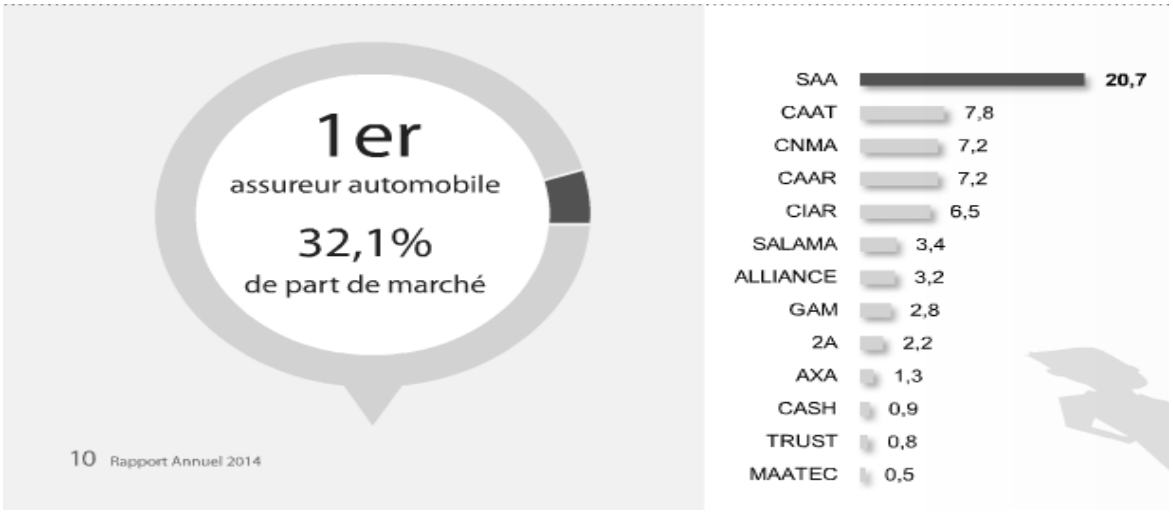
الشركة الوطنيةsaa في السوق الوطني:

	TOTAL MARCHE			SAA			Parts de marché SAA		
En milliards Da	2013	2014	-/+	2013	2014	-/+	2013	2014	-/+
Automobile	60.3	64.5	+6.9%	20.5	20.7	%+1	34%	32%	points 2 -
IRD	35.4	40.4	+14.0%	4.3	5.0	+14%	12%	12%	-
Transport	6.2	6.7	+7.9%	0.3	0.3	%+3	5%	5%	-
Agricole	2.8	3.4	+20.0%	0.4	0.5	+23%	16%	16%	-
Crédit/Caution	0.9	1.0	+11.6%	0.0	0.0	0%	0%	0%	-
TOTAL	106	116	+9.7%	25.6	26.5	%+3	24%	23%	-5.6%
Total hors automobile	45	51	+13.5%	5.1	5.8	+13%	11%	11%	+0.6%

الجدول5:حصة saa في سوق التأمين.

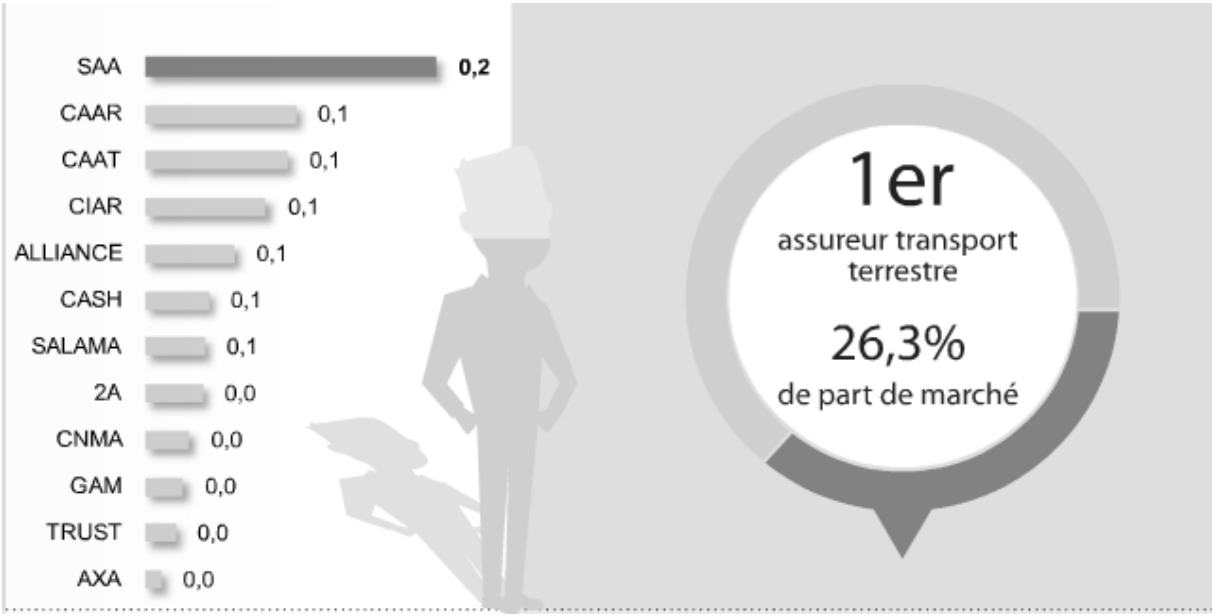
في ظل نمو ضئيل للسوق سنة 2014 فإن الشركة الوطنية saa حافظت على حصصها في السوق و احتلت المرتبة الأولى في التأمين حيث تشغل أعلى ترتيب في أحسن رقم لفرع التأمينات.

1-المرتبة الأولى في تأمين السيارات بنسبة 32.1%من حصة السوق.



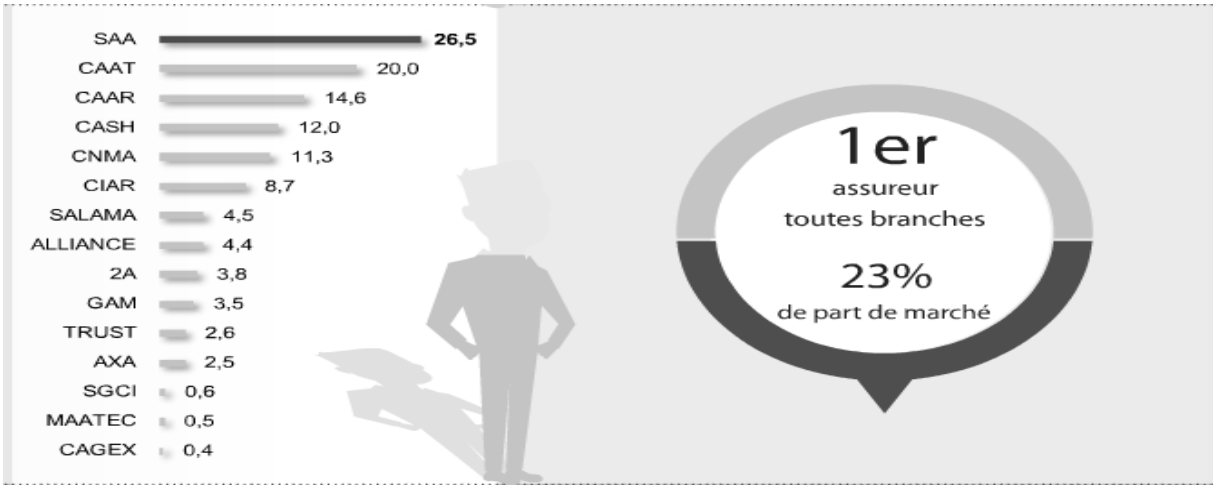
الشكل6: مركزsaa في تأمين السيارات.

2- المرتبة الأولى في تأمينات النقل البري بنسبة 26.3%من حصة السوق.



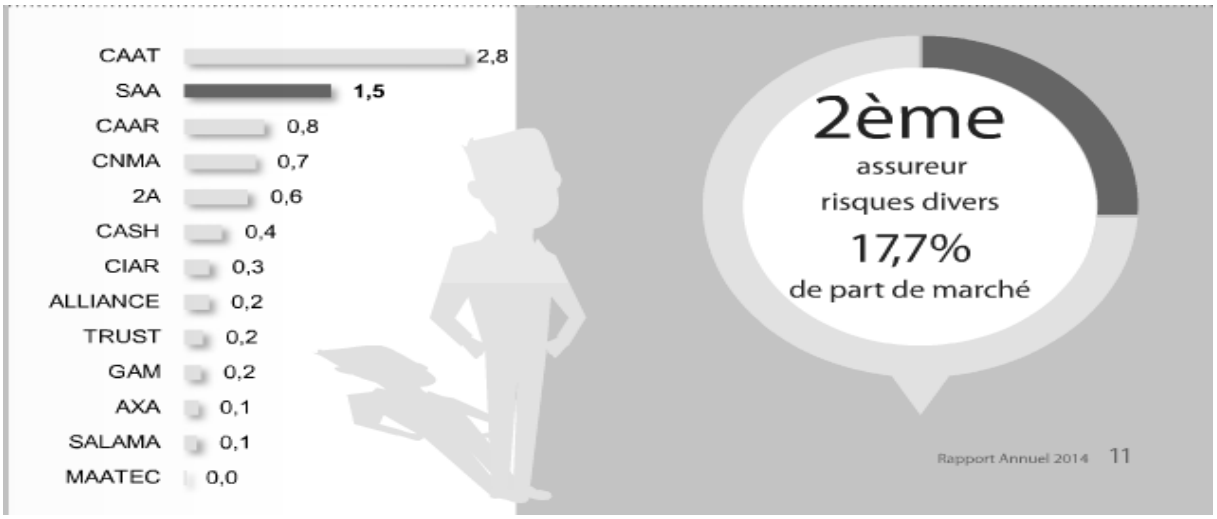
الشكل7 :المركز الأول في النقل البري .

3- المرتبة الأولى في التأمين في كل الفروع بنسبة 23% من حصة السوق.



الشكل8:المركز الأول في كل الفروع.

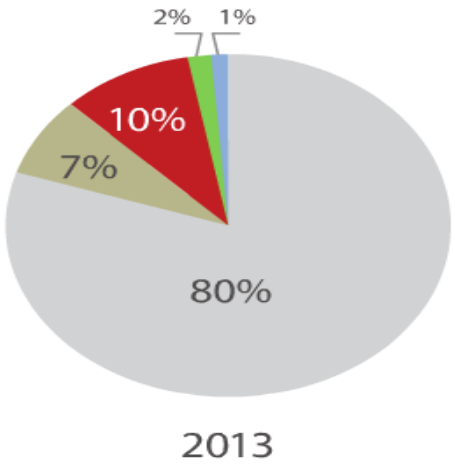
4- المرتبة الثانية في التأمين ضد الأخطار المتفرقة بنسبة 17.7%من حصة السوق.



الشكل9: المركز الثاني في التأمين ضد الأخطار المتفرقة.

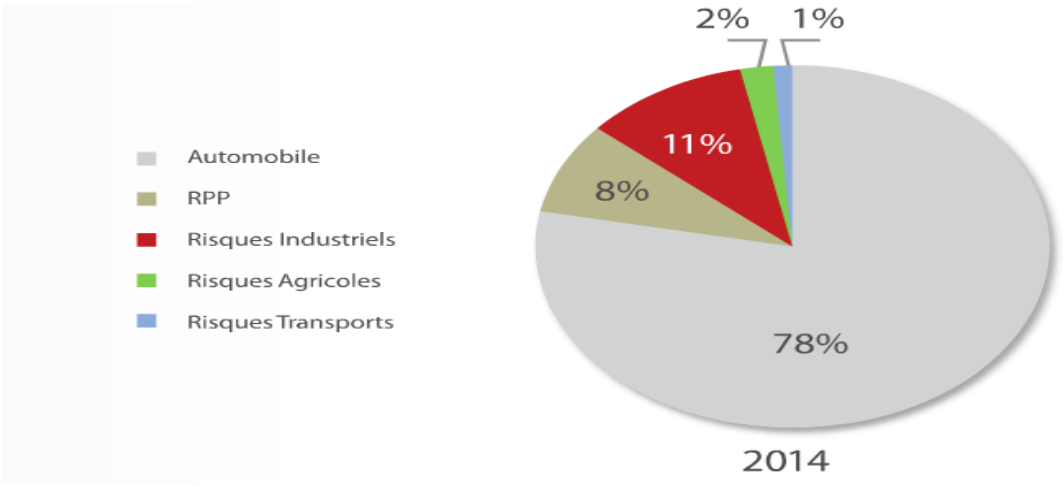
بنية رقم الأعمال:

في سياق تعريف المحفظة بالنسبة لسنة 2013, مخاطر العمل, الخواص و المهنيين استفادوا من نقطتين على حساب فرع السيارات حيث انتقلت الحصة من 80% إلى 78%.



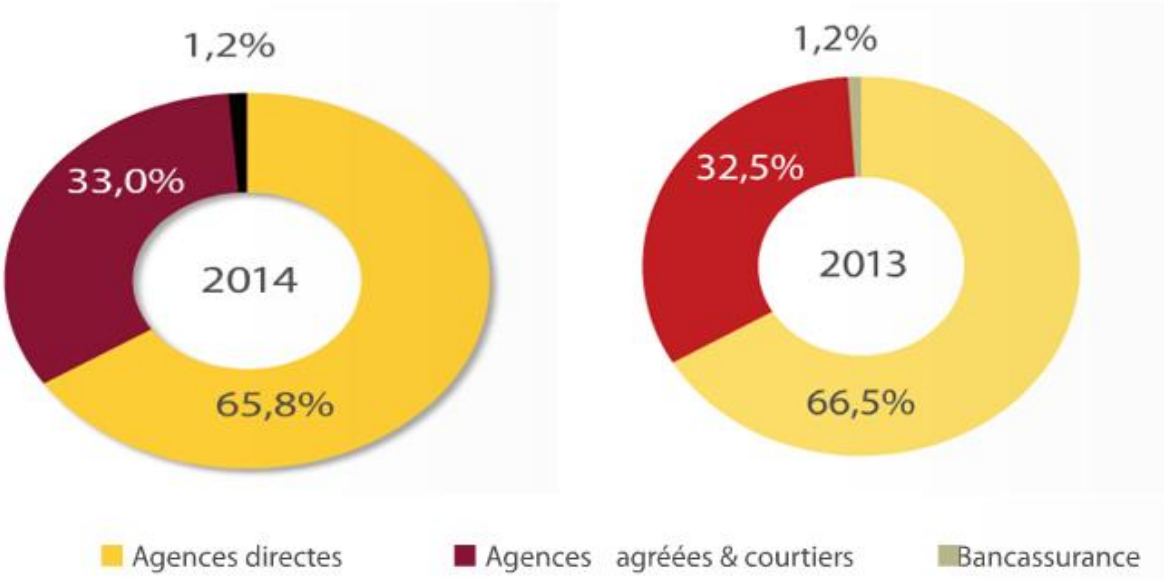
الشكل10: بنية رقم الأعمال لسنة 2013.

ارتفاع رقم أعمال الشركة في الأخطار غير السيارات (+13%) مماثل لمعدل السوق في سنة 2014.



الشكل11: بنية رقم الأعمال لسنة 2014.

الأقساط المكتتبة حسب نوع الشبكة:



الشكل12: الأقساط المكتتبة حسب نوع الشبكة لسنتي 2013 و 2014.

حصة الشبكة المباشرة انخفضت بنصف نقطة لصالح الشبكات الوسيطة و التأمين المصرفي .

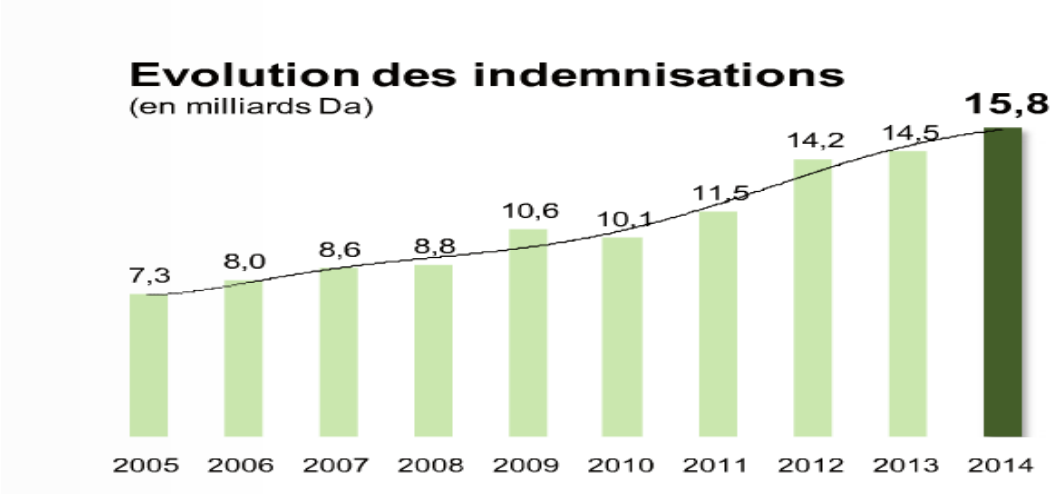
الوكالات المعتمدة سمحت بتحقيق 08 مليار دينار في رقم الأعمال في حين جلب السماسرة حصة قدرت ب 2.72 % من حجم انتاج الشركة أي ما قيمته 724 مليون دينار.

شبكة التأمين المصرفي و الوسطاء احتكروا أكثر من 60% من محفظة الأخطار الزراعية.

الوكلاء المعتمدين ساهموا بحوالي 30% في قطاع السيارات و مخاطر الخواص و المهنيين.

مساهمة السماسرة في تركيبة محفظة الأخطار الصناعية بما يعادل 14%.

الخسائر و التعويضات:



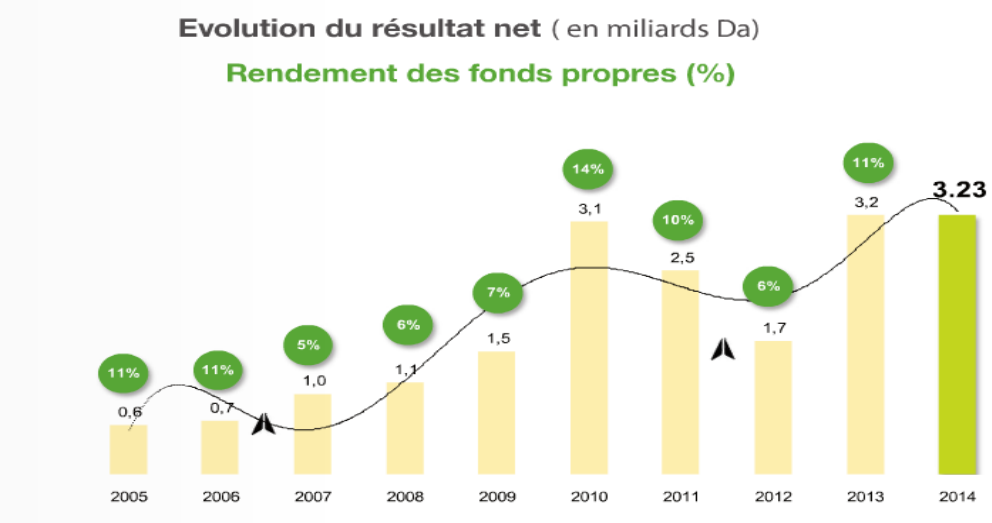
الشكل13: تطور التعويضات (بالمليار دينار).

في سياق وتيرة الخسائر,989 385 شكوى سجلت سنة 2014 مقارنة مع سنة 2013 (-6549 خسارة) الخسائر الغير مسددة انخفضت ب 12872 ملف, من 153054 ملف في بداية العام إلى 140182 ملف في نهاية 2014.

هذا الأداء هو نتيجة لجهود الشركة لتصفية السجلات و خاصة في قطاع السيارات و الموازنات المنجزة في غيرها من القطاعات بما في ذلك تأمين الأشخاص.

وقد تحسن معدل تسوية خسائر السيارات بشكل كبير حيث حققت أكثر من 03 تعويضات خلال السنة مقابل 04 خسائر (75%).

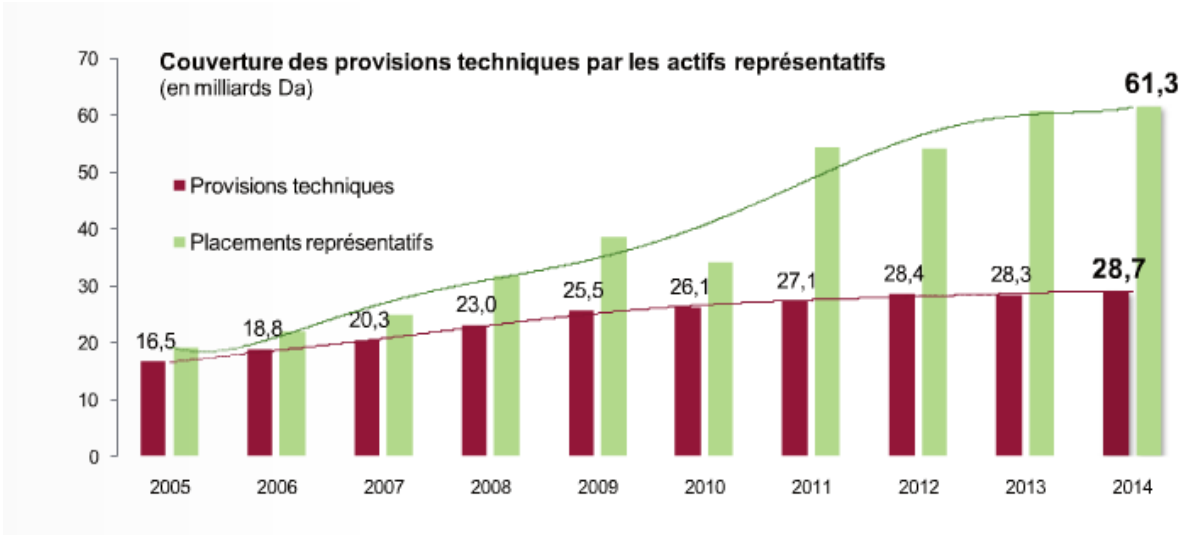
الناتج الصافي:



الشكل14: تطور الناتج الصافي (بالمليار دينار).

بفضل النتائج التقنية المسجلة وأيضا مراجعة انخفاض معدل الضريبة على الأرباح من قبل السلطات العامة (من 25 إلى 23%) أطلقت الشركة الوطنية سنة 2014 أهم النتائج منذ تأسيسها بحوالي 3.29 مليار دينار, هذا الأداء يترجم مردود ملموس و أعلى بكثير من معدل السوق (اعتمادات خاصة 11% , / رأسمال اجتماعي بأكثر من 16%).

المقابلات التقنية و تغطياتها:



الشكل15: تغطية المقابلات التقنية من قبل الممثلين النشطين.

طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 13-114 ب 28 مارس 2013 و المتكون من مقابلات تخص الأقساط غير المكتسبة للسنة.

التحليل :

من الدراسة السابقة و من تحليل النتائج فإن التطورات الحاصلة في القطاع و التي ارتفعت بشكل كبير سنة 2014 ليست وليدة الصدفة, و لكنها جاءت تزامنا مع إدخال تكنولوجيا المعلومات إلى مجال التأمين مما أدى إلى تطور أعمال الشركة و ارتفاع مردودها و هذا إن دل على شيء فإنما يدل على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الشركة وبالتالي إرضاء العملاء و هذا ما جعل الشركة الوطنية للتأمين تحتل و بامتياز المراكز الأولى للتأمين في عدة قطاعات حيث تحسن معدل العائد على حقوق المساهمين للشركة اذ حققت ربح صافي قدر ب 3.2 مليار دينار و هي النتيجة الأكثر أهمية منذ إنشائها .

و أخذت الشركة في تطبيق نمط التكنولوجيا الجديدة باستخدام الهاتف و الفاكس و الكمبيوتر و الشاشات اللمسية و البريد الالكتروني في الاعلام و التوثيق و التكوين و التسيير و العمل و الاتصال و من أجل تسريع وتيرة الأنظمة قامت بتوقيع اتفاقيات و شراكات مع شركات محلية وعالمية .

و قامت الشركة بعملية ضخمة لتحديث و عصرنة الهياكل و الادارات من اجل استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على نطاق واسع في فروعها وقامت كذلك بتحديث شعارها لمواكبة التحديثات التي تقوم بها و كذلك وقعت اتفاق شراكة لتركيب محطات الدفع الالكتروني مع البنك الوطني الجزائري BNA حيث يمكن للزبائن دفع أقساط التامين الخاصة بهم باستخدام البطاقات المصرفية و دخلت حيز التنفيذ في 62 وكالة من شانها توفير الوقت و المال .

خاتمة الفصل

من خلال هذا الفصل التطبيقي والذي خصصناه لدراسة الشركة الوطنية للتأمينات بإعطاء وصف عام عن الشركة من حيث نشأتها، مهامها ووظائفها، وهيكلها التنظيمي، والقيام بدراسة وكالة مازونة توصلنا إلى أن الشركة الوطنية للتأمينات في طريقها إلى عصرنة هياكلها للحفاظ على ريادتها لسوق التأمين في الجزائر من خلال أثر التكنولوجيا في تحسين أدائها .

تعتبر الشركة الوطنية للتأمين **saa** من أقدم مؤسسات التأمين على المستوى الوطني إلا أنه بعد فتح سوق التأمين للقطاع الخاص و الأجنبي للمنافسة وبالتالي ظهور مؤسسات أخرى و هو ما يمثل تهديدا لمكانتها وحصتها السوقية, غير أن خبرة الشركة الوطنية للتأمين و احتكارها للسوق لفترة طويلة جعلها تحتفظ إلى حد ما بالصدارة و المرتبة الأولى بين الشركات الناشطة إلا أن المعطيات الجديدة في السوق الحالية للتأمين في الجزائر مرهون برهانات كبيرة على الشركات الأجنبية والجديدة وحتى القديمة منها, فصار من الصعب التكهن بالمراتب الأولى من السوق لسنوات التالية كما كان سابقا حيث صار الارتفاع والانخفاض الموازي له شيء متقبل الحصول, وهذا الأخير يمثل خطر محدق بالنسبة لشركة **saa** التي لازمت المرتبة الأولى منذ عدة سنوات, ومن خلال هدا البحث خلصت لبعض النتائج التي تؤكد صحة الفرضيات المطروحة فوجدنا أن **saa** تستخدم تكنولوجيا المعلومات بصفة نسبية إذ يعد تعميمها من أولويات الشركة و ذلك مقارنة بالمنافسين الذين يستخدمون التكنولوجيات الحديثة مما يزيد من حدة المنافسة .

نتائج الدراسة :

من خلال الدراسة النظرية و التطبيقية توصلنا الى مجموعة من النتائج كما قمنا باختبار الفرضيات المقترحة سابقا فيما يلي :

- التامين هو عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن "شركة التأمين" أن يؤدي الى المؤمن له مبلغا من المال في حال وقوع الخطر المبين في العقد في حين التزام هذا الأخير بدفع الأقساط .
- أصبح لشركات التأمين عامة و saa خاصة نسبيا نظام معلومات يصل جميع الوكالات المحلية مما يضمن الانتاجية و الانترانت الذي يضمن التنسيق و تنظيم العمل الأمثل .

- الشروع في أعمال الاشتراكات و الاقتباسات عبر الانترنيت , الدفع الالكتروني و تطبيقات المحمول و هذه خطوة انتهجها مديري و مسيري الشركة لتحسين النظام التنظيمي الداخلي و منه تحسين الخدمة المقدمة للعملاء .
- تطور العادات الاستهلاكية للعملاء مع التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الاتصال.
- تحديث شعار الشركة تماشيا مع الادخالات التكنولوجية الجديدة لإضفاء طابع العصرنة على الشركة .
- توقيع اتفاقيات الشراكة مع البنوك لتركيب محطات الدفع الالكتروني لتمكين الزبائن من دفع أقساط التأمين باستخدام البطاقات المصرفية .

التوصيات :

في دراستنا لهذا الموضوع تبين لنا العديد من النقائص و التي يمكن الاشارة اليها بتوصيات في مضمونها من خلال :

- يجب على الشركة مواكبة التغيرات الجديدة و طرق المنافسة الشرسة.
- دراسة أساليب و أسباب تفوق الشركات الأخرى على حسابها.
- محاولة تدارك الأخطاء التي أدت بها الى فقدان و لو جزء صغير من سوق التأمين الجزائري .
- زيادة نشر الوعي التأميني لدى الأفراد و ذلك عن طريق الاشهار بمختلف انواعه .
- تحفيز العمال معنويا و ماديا من أجل تحسين نوعية الخدمة ..
- توظيف أموال الشركة بالشكل الذي يضمن لها الحماية و السيولة.
- اجراء دراسات تقديرية و تنبئية من أجل وضع استراتيجية ملائمة لتحقيق البقاء و النمو .
- ارساء نظم معلومات بالوكالة بالاعتماد على أحدث تكنولوجيا الاعلام .

الافاق المستقبلية :

لا ندعي كمالا لبحثنا و لا ننفي قصورا من جهدنا الا أننا نأمل أن نكون قد وفقنا و لو بشيء قليل في الاجابة على الإشكالية موضوع بحثنا غير أننا بهدف توسيع نطاق هذا البحث و تعميقه نقترح بعض الافاق المستقبلية للبحث في شكل عناوين تصلح اشكاليات لموضوعات البحوث المستقبلية نذكر منها ما يلي :

- تحسين جودة و نوعية الخدمات التأمينية بإدراج تقنيات جديدة .
- أهمية تكنولوجيا المعلومات في تسيير شركات التأمين.
- التسويق الالكتروني للخدمة التأمينية.

المراجع باللغة العربية:

1- زيد منيرعبوي، إدارة التأمين و المخاطر، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان2006.

2- جديدي معراج، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة السادسة، 2010.

3- مختار الهانس، إبراهيم عبد النبي حمودة، مقدمة في مبادئ التأمين بين النظرية و التطبيق، الدار الجامعية للنشر،2000.

4- أبحاث هيئةكبار العلماء بالمملكة العربية السعودية المجلد الرابع – إصدار : سنة 1421 هـ – 2001 م.

5- محمد شحاتة، مشروعية التأمين و أنواعه، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2006.

6- الراغب الأصفهاني، أبو القاسم الحسين بن محمد؛ تحقيق محمد سيد الكيلاني (1985). المفردات في غريب القرآن (الطبعة الأولى). بيروت – لُبنان: دار المعرفة.

7- قاموس المعاني: معنى التأمين في معجم المعاني الجامع

8- محمد جودت ناصر، إدارة أعمال التأمين بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار مجدلاوي للنشر، عمان،1998

9- قاسم محمد حسن (2007). العقود المسماة: البيع – التأمين (الضمان) – الإيجار، دراسة مقارنة. بيروت لُبنان: منشورات الحلبي الحقوقية

10- موقع الجيش اللُبناني: مجلة الجيش – العدد 340؛ عقد التأمين (الضمان) وأبرز أحكامه ومشاكله. إعداد: د. نادر عبد العزيز شافي، مُحامٍ بالاستئناف

11- المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في الجمهورية العربية السورية: خصائص عقد التأمين. بقلم زياد الخطيب، معاون المدير العام، ومدير الشؤون القانونية شركة التأمين الرئيسيَة بالجمهورية الإسلامية الإيرانيَة: قانون التأمين

12- سلامة عبد الله سلامة، الخطر والتأمين، مكتبة النهضة العربية، 1998

13- عبد الإله نعمة جعفر، النظم المحاسبية في البنوك و شركات التأمين، دار الناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2007،

14- محمد جمال الهلالي وعبد الرزاق قاسم شحاذة، محاسبة المؤسسات المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان،

15- أسامة عزمي سلام و شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان ،الطبعة الأولى، 2007

16- عمر حمزة زواوي، قياس اتجاهات المستهلكين نحو خدمات التأمين العقارية ضد أخطار الكوارث الطبيعية، مذكرة ماجيستر، 2008،

17- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، ادارة المنشآت المتخصصة—بنوك-منشآت التأمين-بورصات المكتبة العصرية، مصر2009

18- شوكت محمد عليان، التأمين في الشريعة و القانون، دار الأشواق للنشر و التوزيع بيروت،1996

19- عيد احمد ابو بكر، وليد اسماعيل السيفو، ادارة الخطر و التأمين، اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان،2009

20- علي محمود بدوي، التأمن دراسة تطبيقية، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية،2009

21- محمد رفيق المصري، التأمين و إدارة الخطر تطبيقات على التأمينات العامة، زهران للنشر، عمان،2009

22- بهاء بهيج شكري، التامين من المسؤولية في النظرية و التطبيق، دار الثقافة للنشر التوزيع، عمان،2010

23- مبروك حسين، المدونة الجزائرية للتأمينات، دار هومة للطباعة والنشر، الجزائر، 2007

24- غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مداخيل تقنيات تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان،2006

25- نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للإندماج في الإقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراء دولة، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسير، جامعة الجزائر،2007/2006

26- عبد البارى، إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات:الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة،2003

27- محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007

28- شريف أحمد العاصى،نظم المعلومات الإدارية، دار نشر و مكان النشر، 2004

29- مصطفى ربحي، اقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان، 2010

30- بجي دريس، دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية فى دعم متخذي القرار، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، تخصص علوم التسير، جامعة محمد بوضياف، بالمسيلة، 2005

31- شريف أحمد العاصى، نظم المعلومات الإدارية، دار النشر، 2004

32- عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين الجنابي، نظام المعلومات و تكنولوجيا المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، عمان، 2008

33- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و صناعة و الإتصال الجماهيرى، دار العربي للنشر و التوزيع بدون مكان النشر، 1990

34- محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة، 1989

35- شاهر فلاح العرود وطلال حمدون شكر، جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجّلد 5، العدد 4 2009

36- بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010

37- بشار عباس الحميري، أحمد كاظم بريس، أثر تكنولوجيا المعلومات فى جودة الفندقية دراسة لعينة من الفنادق السياحية في محافظة كربلاء، مجلة أهل البيت بجامعة أهل البيت، العدد الرابع

38- إبراهيم يختي، مقياس المعلوماتية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2004/2003

39- مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، إثراء للنشر و التوزيع، عمان، 2008

40- سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان ،2005

41- علاء السلمي، حسين السلمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2005

42- إبراهيم بختي، التجارة الالكترونية مفاهيم و إستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008

43- فريد النجار جمعة، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر، الأردن، 2005

44- مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2009

45- علاء السالمي، حسين السالمي، شبكات الإدارة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2005

46- سونيا محمد البكري، على عبد مسلم، مقدمة نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 1990

47- عبده نعمان آلشريف، دور نظم النعلومات فى إدارة المؤسسات الحكومية، مذكرة ماجستير،(غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2005/2004

48- عبد العزيز سطحاوي، مفيدة يحياوي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات

49- إبراهيم بختي، مقياس تكنولوجيات و نظم المعلومات فى المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، أكتوبر 2005

50- سلوى محمد الشرف، دورة إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، ، 2008

51- مراد رايس، أثر تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط "DML "، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، بالجزائر، 2006/2005

52- محمد الصالح الحناوي، الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004

53- خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010

54- محمد طاهر نصير، التسويق الإلكتروني، دار حامد، عمان، 2004

55- بهاء شاهين، الإنترنت و العولمة، الطبعة الأولى، عالم الكتب، القاهرة1999

56- محمد عبد حسين آل فرج الطائى، الموسوعة الكاملة فى نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، الطبعة الأولى، دار الزهران، عمان

57- أمينة رباعي، التجارة الإلكترونية والآفاق تطورها فى البلدان العربية، مذكرة ماجستير،(غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،تخصص نقود و مالية، جامعة الجزائر، الجزائر،2004

58- نور الدين شارف، التسويق الإلكتروني ودورة في زيادة القدرة التنافسية (دراسة حالة مؤسسة جواب فرع الاتصالات الجزائر)، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة سعد حلب، البليدة، 2007

59- هدى بن محمد, د.عبد النور موساوي: دراسة مقدمة إلى المؤتمر الثاني لكلية الأعمال بجامعة الأردن القضايا المِلحّة للاقتصاديات الناشئة في بيئة الأعمال الحديثة. 15 نيسان

60- محمد نزيه محمد، تعليم.....الإنترنت، الإصدار الأول 2009

61- أقاسم نوال – دور نشاط التامين في التنمية الاقتصادية دراسة حالة الجزائر,رسالة ماجستير, معهد العلوم الاقتصادية الجزائر 2010

62- المادة619 من القانون المدني الجزائري

63- القانون رقم 04/06الخاص بالتأمينات المؤرخ في20 فبراير2006، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 15 الصادرة في12 مارس 2006

64- الأمر رقم 07–95 الخاص بالتأمينات،الصادر في 25جانفي1995، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 13 الصادرة في 8 مارس 1995

65- المرسوم التنفيذي رقم 13-114 ب 28 مارس 2013

المراجع باللغة الفرنسية و المواقع الالكترونية:

1- http://www.startimes.com/?t=14758623
2- http://repository.uobabylon.edu.iq
3- http://www.4shared.com/get/UP5u-n7D/_____.html
4- http://www.kutub.info/downloads/6533.doc
5- http://dc314.4shared.com/download/-1iOiF4Q
6- http://www.4shared.com/document/jsENAFaZ/Internet_eBook_____ ___.html
7- BoualamTafiani ; Les assurances en Algérie ; OP4 1987
8- Revue l'actuel N°37 ; Mai 1999
9- http://www. bnpparibas.com
10- http://www.saa.dz/news
11- Source :el watan économie, le 13/04/2005 n°8
12- www.cna.dz

الشركة الوطنية للتامين
SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE
Société par actions au capital social de 20 Milliards de Dinars
Siége social : 5, Bd. Ernesto "ché" Guévara - ALGER
R.C : 00/B/0012692 - I.F : 000016001269222 - N.I.S : 097916070008240
A.I.F : 10670810301 - Tél : 021 43.97.60/61- Fax: 021 43.92.16

Police en Projet

Police - R.C Voiturier
N° : 2310 - -62073
Conditions Particulières

- Le présent contrat est régi tant par l'ordonnance 95/07 du 25/01/1995 relative aux assurances que par l'ordonnance 75.58 du 26 septembre 1975 du code civil ainsi que par les conditions générales, conventions spéciales S.A.A, et conditions particulières qui suivent.
- Le souscripteur reconnaît avoir reçu un exemplaire des conditions générales et conventions spéciales.
- Il déclare, en outre, que les informations ci-dessous sont conformes, sincères et faites de bonne foi.

Police

Unité	23 Dir. Régionale de Relizane		
Agence	2310 AGENCE MAZOUNA		
Adresse	Mitoyenne à la salle Omnisport		48200 MAZOUNA
Téléphone	046.94.95.84	**Fax**	046.94.95.84
Branche/Catégorie	3111 R.C Voiturier		Contrat Ferme
Date d'effet	10/04/2016 **Date d'échéance**	09/04/2017	

Assuré

Nom/Raison sociale	Mr SAHALI MAAMAR		
Adresse	MEDIOUNA		48230 MEDIOUNA
Activité	Services	**Profession :**	ETUDIANT
Observation			

Souscripteur

Nom/Raison sociale : SAHALI MAAMAR **Adresse** MEDIOUNA

R.C Voiturier

1 R.C VOITURIER

Adresse : MEDIOUNA
Ville : 48230 MEDIOUNA

Caractéristiques

Type de Tarif	Tarif Normal
Valeur Assurée	1.000.000,00 DA
Marque Du véhicule	TOYOTA
Année de Construction	2016
Genre Véhicule	Camionette
Tonnage Autorisé	3,00 Tonnes
Immatriculation	00000
Type véhicule	Véhicule équipé d'Appareils Frigorifique
Observations	Véhicule fermé
Garantie Arrêt Appareil Frigorifique (Oui/Non)	Oui
Zone de transport	Nord
Taux de Franchise	1,00 %
Minimum de Franchise	5.000,00 DA

Garanties	Capital	Taux	Prime
Garantie Etendue (G.Eten)	1.000.000,00		15.665,00
Valeur Assurée	*1.000.000,00*		
Arret des Appareils Frigorifique (Arr.App.Frig)			9.399,00

Décompte de prime

Prime Nette	Access.	T.V.A	Autres Taxes	Timbres	Prime Totale
25.064,00	250,00	4.303,38	0,00	40,00	29.657,38

الشركة الوطنية للتامين
SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE
Société par actions au capital social de 20 Milliards de Dinars
Siége social : 5, Bd. Ernesto "ché" Guévara - ALGER
R.C : 00/B/0012692 - I.F : 000016001269222 - N.I.S : 09791607000824
A.I.F : 10670810301 - Tél : 021 43.97.60/61- Fax: 021 43.92.16

Police en Projet

Police - Individuelle Accident
N° : 2310 - -19878
Conditions Particulières

- Le présent contrat est régi tant par l'ordonnance 95/07 du 25/10/1995 relative aux assurances que par l'ordonnance 75.58 du 26 Septembre 1975 du code civil ainsi que par les conditions générales, conventions spéciales S.A.A, et conditions particulières qui suivent.
- Le souscripteur reconnaît avoir reçu un exemplaire des conditions générales et conventions spéciales.
- Il déclare, en outre, que les informations ci-dessous sont conformes, sincères et faites de bonne foi.

Police

Unité	23 Dir. Régionale de Relizane		
Agence	2310 AGENCE MAZOUNA		
Adresse	Mitoyenne à la salle Omnisport		
Téléphone	046.94.95.84	48200 MAZOUNA	
Branche/Catégor	4211 Individuelle Accident	**Fax**	046.94.95.84
Date d'effet	10/04/2016 **Date d'échéance**	09/04/2017	Contrat Ferme

Souscripteur

Nom/Raison socia	Mr SAHALI MAAMAR		
Adresse	MEDIOUNA		
Activité	Services	48230 MEDIOUNA	
Observation		**Profession :**	ETUDIANT

Assuré

1 SAHALI MAAMAR

Adresse : MEDIOUNA
Ville : 48230 MEDIOUNA
Informations pers. : Né(e) le : 03/09/1990 - sexe : M - Entré(e) le :

Caractéristiques

Activité pour l'individuelle accident	Etudiant
Capital Assuré Décès par adhérent	500.000,00 DA
Capital Assuré IPP par adhérent	500.000,00 DA

Garanties

	Capital	Taux	Prime
Décès Accidentel	500.000,00	1,40/1000	700,00
Liste Bénéficiaires			
Ayants Droit			
Invalidité Permanente(Partielle/Totale)		*100%*	
Liste Bénéficiaires	500.000,00	1,50/1000	750,00
SAHALI MAAMAR			
	03/09/1990	*0%*	

Police en Projet

Police - Catastrophes naturelles - Immobiliers (R.S)
N° : 2310 - -62069
Conditions Particulières

- Le présent contrat est régi tant par l'ordonnance 95/07 du 25/01/1995 relative aux assurances que par l'ordonnance 75.58 du 26 septembre 1975 du code civil ainsi que par les conditions générales, conventions spéciales S.A.A, et conditions particulières qui suivent.
- Le souscripteur reconnaît avoir reçu un exemplaire des conditions générales et conventions spéciales.
- Il déclare, en outre, que les informations ci-dessous sont conformes, sincères et faites de bonne foi.

Police

Unité	23 Dir. Régionale de Relizane		
Agence	2310 AGENCE MAZOUNA		
Adresse	Mitoyenne à la salle Omnisport	48200	MAZOUNA
Téléphone	046.94.95.84	**Fax**	046.94.95.84
Branche/Catégorie	1200 Catastrophes naturelles - Immobiliers (R.S)		Contrat Ferme
Date d'effet	10/04/2016 **Date d'échéance**	09/04/2017	

Assuré

Nom/Raison sociale	Mr SAHALI MAAMAR		
Adresse	MEDIOUNA	48230	MEDIOUNA
Activité	Services	**Profession :**	ETUDIANT
Observation			

Souscripteur

Nom/Raison sociale : SAHALI MAAMAR **Adresse** MEDIOUNA

Objet

1 CAT NAT IMMOBILIERS

Adresse : MEDIOUNA
Ville : 48230 MEDIOUNA

Caractéristiques

Qualité de l'Assuré	Propriétaire (Immobilier)
Nature de l'Activité	Habitation
Type de construction	Bloc independant
Nombre d'etages	1
Superficie globale de la construction	100,00 m ²
Année de construction	2000
Zone Sismique	Relizane A: Mediouna
Code Geographique	48-MEDIOUNA
Permis de construire	Oui
Nature de l'Acte de la construction	Acte Administratif
Normes parasismiques	Non conforme ou Non verifié
Position de la construction	Autre
Position / Lit d'oued ou cours d'eau	Non
Refoulement ou debordement assainissement	Non
Existance Sous-Sol / EntreSol/RDC	Non
Existance parties legeres ou Couverture partielle du toit	Non
Nature du terrain (Remblais)	Autre
Degré Dommages dus à un tremblement de terre	Vert
Degré Dommages dus à une Tempete	Vert
Degré Dommages dus à une Inondation	Vert
Degré Dommages dus à un glissement de terrain	Vert

الشركة الوطنية للتامين
SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE
Société par actions au capital social de 20 Milliards de Dinars
Siége social : 5, Bd. Ernesto "ché" Guévara - ALGER
R.C : 00/B/0012692 - I.F : 000016001269222 - N.I.S : 097916070008240
A.I.F : 10670810301 - Tél : 021 43.97.60/61- Fax: 021 43.92.16

Police en Projet

Police - R.C Voiturier
N° : 2310 - -62073
Conditions Particulières

- Le présent contrat est régi tant par l'ordonnance 95/07 du 25/01/1995 relative aux assurances que par l'ordonnance 75.58 du 26 septembre 1975 du code civil ainsi que par les conditions générales, conventions spéciales S.A.A, et conditions particulières qui suivent.
- Le souscripteur reconnaît avoir reçu un exemplaire des conditions générales et conventions spéciales.
- Il déclare, en outre, que les informations ci-dessous sont conformes, sincères et faites de bonne foi.

Police

Unité	23 Dir. Régionale de Relizane		
Agence	2310 AGENCE MAZOUNA		
Adresse	Mitoyenne à la salle Omnisport		48200 MAZOUNA
Téléphone	046.94.95.84	Fax	046.94.95.84
Branche/Catégorie	3111 R.C Voiturier		Contrat Ferme
Date d'effet	10/04/2016	Date d'échéance	09/04/2017

Assuré

Nom/Raison sociale	Mr SAHALI MAAMAR		
Adresse	MEDIOUNA		48230 MEDIOUNA
Activité	Services	Profession :	ETUDIANT
Observation			

Souscripteur

Nom/Raison sociale : SAHALI MAAMAR Adresse MEDIOUNA

R.C Voiturier

1 R.C VOITURIER

Adresse : MEDIOUNA
Ville : 48230 MEDIOUNA

Caractéristiques

Type de Tarif	Tarif Normal
Valeur Assurée	1.000.000,00 DA
Marque Du véhicule	TOYOTA
Année de Construction	2016
Genre Véhicule	Camionette
Tonnage Autorisé	3,00 Tonnes
Immatriculation	00000
Type véhicule	Véhicule équipé d'Appareils Frigorifique
Observations	Véhicule fermé
Garantie Arrêt Appareil Frigorifique (Oui/Non)	Oui
Zone de transport	Nord
Taux de Franchise	1,00 %
Minimum de Franchise	5.000,00 DA

Garanties	Capital	Taux	Prime
Garantie Etendue (G.Eten)	1.000.000,00		15.665,00
Valeur Assurée	*1.000.000,00*		
Arret des Appareils Frigorifique (Arr.App.Frig)			9.399,00

Décompte de prime

Prime Nette	Access.	T.V.A	Autres Taxes	Timbres	Prime Totale
25.064,00	250,00	4.303,38	0,00	40,00	29.657,38

الشركة الوطنية للتأمين
SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE
Siége social : 5, Bd. Ernesto "ché" Guévara - ALGER
R.C : 00/B/0012692 - I.F : 000016001269222 - N.I.S : 097916070008240
A.I.F : 10670810301 - Tél : 021 43.97.60/61- Fax: 021 43.92.16

Police en Projet

Police - RC Générale/ Professionnelle (R.S)
N° : 2310 - -62072
Conditions Particulières

- Le présent contrat est régi tant par l'ordonnance 95/07 du 25/01/1995 relative aux assurances que par l'ordonnance 75.58 du 26 septembre 1975 du code civil ainsi que par les conditions générales, conventions spéciales S.A.A, et conditions particulières qui suivent.
- Le souscripteur reconnaît avoir reçu un exemplaire des conditions générales et conventions spéciales.
- Il déclare, en outre, que les informations ci-dessous sont conformes, sincères et faites de bonne foi.

Police

Unité	23 Dir. Régionale de Relizane		
Agence	2310 AGENCE MAZOUNA		
Adresse	Mitoyenne à la salle Omnisport	48200	MAZOUNA
Téléphone	046.94.95.84	Fax	046.94.95.84
Branche/Catégorie	14111 RC Générale/ Professionnelle (R.S)		Contrat Ferme
Date d'effet	10/04/2016 Date d'échéance	09/04/2017	

Assuré

Nom/Raison sociale	Mr SAHALI MAAMAR		
Adresse	MEDIOUNA	48230	MEDIOUNA
Activité	Services	Profession :	ETUDIANT
Observation			

Souscripteur

Nom/Raison sociale : SAHALI MAAMAR Adresse MEDIOUNA

Entreprise

1 RC GENERALE

Adresse : MEDIOUNA
Ville : 48230 MEDIOUNA

Caractéristiques

Activités ---->	-> Banques, Assurances, Caisses sociales, de crédit, Bourse
Limite Corporels, matériels et immat confondus/ Année d'Assurance	2.000.000,00
Limite Matériels par Année d'Assurance	1.000.000,00
Franchise sur l' Indemnité Dommages Matériels Par Sinistre	5.000

Garanties	Capital	Taux	Prime
Responsabilité Civile		0,25 %	3.000,00
Limite Dommages Corp, Mat & Immat confondus Par Année d'assuran	*2.000.000,00*		
Limite dommages Matériels Par Année d'assurance	*1.000.000,00*		

Décompte de prime

Prime Nette	Access.	T.V.A	Autres Taxes	Timbres	Prime Totale
3.000,00	250,00	552,50	0,00	40,00	3.842,50

Fait à MAZOUNA, le 09/04/2016
Le Souscripteur

Pour la SAA

Police en Projet

Police - Multirisque habitation (R.S)
N° : 2310 - -62070
Conditions Particulières

- Le présent contrat est régi tant par l'ordonnance 95/07 du 25/01/1995 relative aux assurances que par l'ordonnance 75.58 du 26 septembre 1975 du code civil ainsi que par les conditions générales, conventions spéciales S.A.A, et conditions particulières qui suivent.
- Le souscripteur reconnaît avoir reçu un exemplaire des conditions générales et conventions spéciales.
- Il déclare, en outre, que les informations ci-dessous sont conformes, sincères et faites de bonne foi.

Police

Unité	23 Dir. Régionale de Relizane		
Agence	2310 AGENCE MAZOUNA		
Adresse	Mitoyenne à la salle Omnisport		48200 MAZOUNA
Téléphone	046.94.95.84	**Fax**	046.94.95.84
Branche/Catégorie	1221 Multirisque habitation (R.S)		Contrat Ferme
Date d'effet	10/04/2016 **Date d'échéance**		09/04/2017

Assuré

Nom/Raison sociale	Mr SAHALI MAAMAR		
Adresse	MEDIOUNA		48230 MEDIOUNA
Activité	Services	**Profession :**	ETUDIANT
Observation			

Souscripteur

Nom/Raison sociale : SAHALI MAAMAR **Adresse** MEDIOUNA

Caractéristiques Police

GARANTIE "DEPANNAGE A DOMICILE "

Période de carence :	Un (01) mois
Nombre Maximal d'intervention	Trois (03) interventions par an et par garantie

Pour un dépannage à domicile, appelez "SAA Assistance sur le N° 021 98 00 51

Habitation

1 M-H

Adresse : MEDIOUNA
Ville : 48230 MEDIOUNA

Caractéristiques

Qualité Assuré	Propriétaire
Nombre de pièces	6
Valeur Totale du Contenu	500.000,00 DA
Valeur Contenant (Batiment)	2.000.000,00 DA
Type habitation	Appartement dans petit immeuble résidentiel/Petit villa / Pavion
Lieu du Site	Relizane A: Mediouna
Surface développée	100,00 m ²
Valeur Totale des Glaces	20.000,00 DA
Infiltration d'eau à travers terrasse	Non

Garanties	Capital	Taux	Prime
Incendie explosions	2.500.000,00		800,00
Valeur Assurée	*2.500.000,00*		
Limite Frais de démolition (% de l'indemnité)	*5,00*		
Franchise sur Dommages Electriques	*1.000,00*		
Limite Honoraires Expert (% de l'indemnité)	*5,00*		
Limite Perte Indirecte (% de l'indemnité)	*5,00*		
Limite privation de jouissance	*500.000,00*		
Limite responsabilité locative	*500.000,00*		

الشركة الوطنية للتامين
SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE
Siége social : 5, Bd. Ernesto "ché" Guévara - ALGER
R.C : 00/B/0012692 - I.F : 000016001269222 - N.I.S : 097916070008240
A.I.F : 10670810301 - Tél : 021 43.97.60/61- Fax: 021 43.92.16

Police en Projet

Police - Multirisque habitation (R.S)
N° : 2310 - -62070
Conditions Particulières

Habitation

1 M-H

Garanties	Capital	Taux	Prime
Limite Recours Voisins et tiers < =	*1.000.000,00*		
Valeur Bâtiment	*2.000.000,00*		
Vol	500.000,00		500,00
Valeur Assurée	*500.000,00*		
Limite détèrioration immobiliere	*100.000,00*		
Dégâts des Eaux			450,00
Limite Bâtiment (50% valeur batiment)	*1.000.000,00*		
Limite Contenu	*500.000,00*		
Limite privation de jouissance	*500.000,00*		
Limite Recours Voisins et tiers < =	*100.000,00*		
Bris de Glaces	6.000,00		70,00
Valeur Assurée	*6.000,00*		
Responsabilité Civile			60,00
Franchise Dommages Matériels	*1.000,00*		
Limite Dommages Corporels par année d'assurance	*1.000.000,00*		
Limite Dommages Matériels par année d'assurance	*500.000,00*		
Dépannage à Domicile			1.000,00
Limite Electricité par évenement :	*30.000,00*		
Limite plomberie extérieure (Maisons individuelles seulement) par éve	*35.000,00*		
Limite plomberie intérieure par évenement :	*30.000,00*		
Limite Vitrerie et serrurerie par évenement :	*30.000,00*		

Décompte de prime

Prime Nette	Access.	T.V.A	Autres Taxes	Timbres	Prime Totale
2.880,00	250,00	532,10	0,00	40,00	3.702,10

Fait à MAZOUNA, le 09/04/2016

Le Souscripteur

Pour la SAA

Certificat de Visite Technique

Nom Assuré\ RS:	SAHALI MAAMAR	Date de naissance :	03/09/1990
Branche: Automobile:	N° Police: 2310 \ -61877\	Date d'Effet :26/03/2016	date d'expiration: 25/03/20

Caracréristique du Véhicule :

Marque :PEUGEOT	Genre : Véhicules particuliers sans remorqu	Modèle :207
N°Immatriculation :2016	N° Chassis : 00000	N° Série :
Turbo :Non	Carrosserie : C.I.	Energie :Essence
Puissance : 7	Tonnage \Ch.utile :	Date de MEC : 01/01/2016

Valeur à neuf du véhicule : 2.000.000,00 | Valeur vénale du véhicule : 2.000.000,00

Garanties: (*Cocher obligatoirement les garanties accordées*)

☐ Tous Risques(TR) ☐ Vol & Incendie (VIV) ☐ Dommage Collision(DC) ☐ Bris de Glaces(BDG) ☐ Responsabilité

Etat du véhicule : ☐ Tres bon ☐ bon ☐ Moyen ☐ Mauvais

Couleur :..... Kilométrage : ..... Km

Dommages constatés :

☐ Ne présente aucun dommage

☐ Présente les dommages suivants.....
:.....
.....

Réparations récentes: .....
.....

Etat des glaces	Tres bon	Moyen	Fissurer	Briser
Pare-Prise				
Lunette arrière				
Lunette toit ouvrant				
Pavillons panoramique				
Glaces latérales droites				
Glaces latérales gauches				
Glaces rétroviseurs droites				
Glaces rétroviseurs gauches				

Autres Informations:

☐ Système d'alarme d'origine : Oui ☐ Non ☐

☐ Auto Radio : Marque :..... Incorporable ☐ Extractible ☐

☐ Mini Chaine : Marque :.....

☐ Autres accessoires:.....

Véhicule Incessible : Oui ☐ Non ☐ Durée d'Incessibilité:.....

Véhicule Gagé: Oui ☐ Non ☐

Par quel Organisme ? :.....

Durée du gage : .....

Visite effectuée par: latrache Fonction\Grade: Date et heure: 26/03/2016 02:03

Nous certifions exacte les renseignements sus-indiqués.

Société Nationale d'Assurance

Date Edition : 26/03/

Page : 1 / 1

DEVIS No : 02310 / -61877

Agence :	2310 AGENCE MAZOUNA	Contrat :	FERME
		Date d'effet :	26/03/2016 16:08
Client :	********** SAHALI MAAMAR	Durée :	Une Année
Catégorie :	1110 Automobile Particulier	Date Echéance :	25/03/2017
Réduction :	Aucune Taux	Tarif	Tarif Normal
Régime B/M :	Régime Normal Taux 1,00		

Conducteur :	SAHALI MAAMAR	Né le : 03/09/1990	Sexe : M	Délivré le :	01/01/2013
Symbole Mines		Marque : PEUGEOT	207	Motorisation : ESSENCE	Turbo : N
Mise en Circ. le	01/01/2016	No Imm. : 2016	Délégataire Crédit :		
No Chassis :	00000	No Moteur :	Carrosserie : C.I.		
Puissance(CV) :	07	Cylindres(cm3) :	Poids (tonnes) :	Vitesse Max. (km/h)	Nombre Places : 05
Genre :	00-Véhicules particuliers sans remorque	Usage : Affaire		Zone : Nord	

Garantie	Capital	Prime Annuelle	Prime à Payer
Responsabilité Civile	0,00	1.933,91	1.933,91
Assistance Aux Véhicules(>6 Mo	0,00	1.150,00	1.150,00
Bris de Glaces (Gratuit)	0,00	0,00	0,00
BDG Panoramiques (Gratuit)	0,00	0,00	0,00
Défense et Recours	0,00	600,00	600,00
Tous Risques (T.R)	2.000.000,00	100.000,00	100.000,00
Vol & Incendie	2.000.000,00	20.000,00	20.000,00

		Prime Nette :	123.683,91
		Taxe/Prime :	21.084,28
Timbres Dim. :	40,00	Accessoires :	200,00
Timbres Grad. :	3.348,00	Taxe/Acc. :	40,00
		Total à payer :	**148.396,19**