

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد ابن باديس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي
التخصص: إقتصاد مالي وبنكي

الموضوع:

أثر تقييم جودة خدمات التأمين في السوق الجزائري
- دراسة حالة "SAA" بمستغانم -

مقدمة من طرف الطالبة :

تحت إشراف الأستاذة:

بن حليلة

شرقية حفيظة

اعضاء لجنة المناقشة :

الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا			
مقرا			
مناقشا			

السنة الجامعية: 2016/2017

الإهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بعد الصلاة والسلام على سيد الخلق محمد عليه اطيب الصلاة والسلام :

اهدي هذا العمل المتواضع الى كل الزملاء و الزميلات و الى كل اساتذتي الكرام وخاصة استاذتي المؤطرة .
وأيضاً الى اخواتي و كل عائلتي .

شرقية حفيظة

التشكرات

بعد بسم الله الرحمن الرحيم:

أولاً من واجبي ان اتقدم بتشكرات الى كل الأساتذة الكرام طيلة مشواري الدراسي في الجامعة وكل من ساهم من بعيد

أو قريب في مساعدتي في إتمامي لهذا العمل الى كل من علمني حرفاً .

وأيضا اتقدم بخالص شكري الى كل موظفي الوكالة بالشركة الوطنية للتأمين بدون إستثناء.SAA" بمستغانم .

الأفقرس

الصفحة الخارجية للمذكرة.

نسخة عن الصفحة الخارجية للمذكرة .

الفهرس .

الاهداء .

الشكر .

1..... مقدمة عامة

6 الفصل الأول: مدخل الى الخدمات التأمينية

6..... المبحث الأول : مفاهيم عامة حول خدمة التأمين

6 المطلب الأول: خدمة التأمين المفهوم و النشأة

7 المطلب الثاني: خصائص و مبادئ الخدمة التأمينية

9 المطلب الثالث: أساسيات عقد التأمين

15 المبحث الثاني : الأدوار الأساسية للتأمين

15 المطلب الأول : الدور الاقتصادي

16..... المطلب الثاني : الدور الاجتماعي

17 المطلب الثالث : التأمين و المتغيرات الاقتصادية

21..... الفصل الثاني : جودة الخدمات و واقع قطاع التأمين في الجزائر

22..... المبحث الأول: مفهوم وأهمية وأبعاد الجودة التأمينية

22..... المطلب الأول : مفهوم جودة خدمة التأمين

24..... المطلب الثاني : أهمية جودة الخدمة التأمينية

25..... المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمة التأمينية

31..... المبحث الثاني : سوق التأمين في الجزائر واهم الهيئات المراقبة له

31..... المطلب الأول : مراحل تطور سوق التأمين في الجزائر

33..... المطلب الثاني : آليات سوق التأمين في الجزائر

40..... المطلب الثالث : الهيئات المراقبة في سوق التأمين في الجزائر

44..... الفصل الثالث : دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA م وكالة 2112

45..... المبحث الأول : التعريف و الهيكل التنظيمي للشركة

45..... المطلب الأول : أهداف الشركة الوطنية للتأمين

46..... المطلب الثاني : المصالح المكونة للوكالة

49..... المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

49..... المطلب الأول: أسلوب جمع البيانات

49..... المطلب الثاني: دراسة خصائص العينة

58..... خاتمة عامة

الملخص.

المراجع.
قائمة الجداول والأشكال.
الملاحق.

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول :

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
50	توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس.	الجدول رقم I
50	حسب فئات الاعمار.	الجدول رقم II
50	افراد العينة حسب المستوى العلمي	الجدول رقم III
51	افراد العينة حسب متغير الوظيفة	الجدول رقم IV
51	افراد العينة حسب مدة التأمين	الجدول رقم V
52	افراد العينة حسب عدد سنوات التعامل مع الشركة	الجدول رقم VI
52	افراد العينة حسب التعامل مع شركات التأمين الاخرى من قبل.	الجدول رقم VII
52	افراد العينة حسب نوع التعاقد	الجدول رقم VIII
53	تقييم الجودة	الجدول رقم IX
54	تفرغ اجابات سؤال رقم 10-11-12	الجدول رقم X
54	تفرغ اجابة سؤال رقم 13	الجدول رقم XI
55	موافقة العملاء في استمرارهم في التعامل مع الشركة.	الجدول رقم XII

قائمة الأشكال :

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الأشكال
30	نموذج جودة الخدمة (نموذج تحليل الفجوات).	الشكل رقم I
46	الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين على مستوى العام .	الشكل رقم II
47	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للتأمين على المستوى الجهوي.	الشكل رقم III

مفتحة عالمه

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

لقد قطعت الدول المتقدمة شوطا كبيرا في مجال صناعة التأمين، ووفرت له المناخ الملائم من خلال إرساء شبكة معلومات في الداخل والخارج وتخصيص كفاءات إدارية ذات خبرة عالية ومؤسسات مالية ناجحة، ولقد اتجهت شركات التأمين الكبرى في العالم إلى تعزيز مكانتها في السوق، سواء كان ذلك بالرفع من رأسمالها أو عن طريق عملية الإدماج، وهذا ما جعلها قادرة على تقديم خدمات تأمينية ذات مستوى راق و رفيع وبأسعار منافسة لتساير بذلك متغيرات البيئة الاقتصادية.

لقد شهد الوقت الراهن تطورا هاما في مجال تقديم الخدمات و منافسة حادة بين مقدميها ووعي كبير لدى الباحثين و المهتمين بالنشاطات الخدمية بأهمية جودة الخدمة المقدمة و أثرها على تحقيق رضا العميل و التمايز في السوق و الربحية.

وتعد 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 لتلتزم 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.

وعليه يعد تقييم مستوى الجودة في الخدمات التأمينية و من ثم تحسينها 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 و عقد اتفاقيات الشراكة الأوروبية، فإن شركات التأمين مضطرة لانتهاج إستراتيجيات فعالة في تسويق خدماتها و تطبيق أساليب إدارية حديثة تستهدف بالدرجة الأولى تلبية احتياجات العميل التأمينية و تعظيم مصلحته و إشباع رغباته.

أهمية الموضوع:

تتجلى أهمية التأمين في الدور المزدوج الذي يؤديه نشاط التأمين في التنمية الاقتصادية من خلال توفيره للضمانات اللازمة لتحقيق خطط هذه الأخيرة هذا من جانب و تجميعه حصيلة معتبرة من الموارد المالية تستفيد منها المشاريع المنتجة.

أما من الجانب الآخر فيتعلق بالمجال التسويقي للتعرف على الخدمة التأمينية و خصائصها التسويقية و علاقتها بسلوك العميل و مدى فعالية الطلب عليها.

بالتالي تكمن أهمية الموضوع في الدور الرئيسي الذي يلعبه التأمين الاقتصاد، حيث و من هنا جاء اختيارنا لهذا الموضوع و الذي يرجع أساسا لنقص الوعي بأهمية جودة الخدمات التأمينية و أهميتها التنافسية و هذا بالنظر للدور المحوري الذي يلعبه قطاع التأمين في الإقتصاد الجزائري.

إشكالية الدراسة:

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

تتيح لها إمكانية التوسع في الأسواق الخارجية و من هذا المنطلق صيغت إشكالية البحث كما يلي:

- كيف يمكن تقييم مستوى جودة الخدمة التأمينية المقدمة من طرف شركات التأمين؟
- و ما أثرها على الطلب في سوق التأمينات الجزائرية؟

وتدرج ضمن هذا التساؤل الرئيسي جملة من التساؤلات الفرعية التالية:

- ماهو مفهوم التأمين وكيف يؤثر في المتغيرات الاقتصادية الأخرى؟
- ماهي أهم المؤشرات التقييمية التي يستخدمها العملاء للحكم على مستوى الخدمة المقدمة لهم من طرف الشركات الجزائرية للتأمين؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين جودة الخدمة التأمينية المقدمة من طرف الشركة و رضا العملاء و استمرارهم في التعامل مع الشركة؟

فرضيات الدراسة:

بناء على التساؤلات المطروحة تم وضع الفرضيات التالية:

- وجود علاقة ارتباطية بين جودة الخدمة المدركة المقدمة من طرف الشركة الوطنية للتأمين saa عبر وكالة 2112 بمستغانم و رضا العملاء؛
- وجود علاقة ارتباطية بين جودة الخدمة المدركة المقدمة من طرف الشركة الوطنية للتأمين saa عبر وكالة 2112 بمستغانم و استمرار العملاء في التعامل مع الشركة مستقبلا.

الهدف من الدراسة:

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

1- تحديد مفهوم جودة الخدمة التأمينية و نماذج تقييمها.

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

المنهج العلمي المتبع:

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

المنهج الوصفي: سيتم الاعتماد عليه في بحثنا هذا على النحو التالي، حيث سيتم استغلال البيانات التي تم الحصول عليها من مصادرها في وصف الخلفية النظرية للموضوع من أجل إبراز أهم المفاهيم و الخصائص و الأبعاد المتعلقة بالتأمين و جودة الخدمة التأمينية و من ثم إبراز واقع سوق التأمين في الجزائر.

أما المنهج التحليلي:

فسنعتمد عليه من أجل تحليل العلاقة بين الجودة المدركة في مجال الخدمات التأمينية ورضا العملاء واستمرار
يتهم في التعامل مع شركة التأمين، كما سنعتمد عليه في تحليل أهم النتائج المتوصل إليها في الدراسة الميدانية.
أما فيما يخص مصادر جمع البيانات فقد تم الإعتماد على مصدرين:

المصدر الأول:

الذي يتعلق بإطار النظري حيث تم الإعتماد على الكتب و الرسائل الجامعية إضافة إلى مواقع الإنترنت.

المصدر الثاني:

والمتمثل في الدراسة الميدانية، حيث تم جمع البيانات من الشركة الوطنية للتأمينات SAA وكالة مستغانم
رقم 2112 .

هيكل الدراسة:

تم تقسيم البحث إلى مقدمة وثلاث فصول وخاتمة .

- تضمن الفصل الأول مدخل إلى الخدمات التأمينية ,تناول في المبحث الأول مفاهيم عامة حول خدمة
التأمين و المبحث الثاني الأدوار الأساسية للتأمين

-أما الفصل الثاني فقد تطرق إلى جودة الخدمات وواقع قطاع التأمين في الجزائر ,تضمن المبحث الأول
مفهوم و أهمية ,وأبعاد الجودة التأمينية و المبحث الثاني جاء فيه سوق التأمين في الجزائر وأهم الهيئات
المراقبة له.

- و الفصل الثالث جاء بمثابة دراسة ميدانية على مستوى مؤسسة الشركة الوطنية للتأمين وكالة مستغانم

.2112

الفصل الأول :

مدخل الى الخدمات التأمينية

تمهيد:

يعتبر قطاع التأمين مكونا أساسيا في القطاع المالي لكل اقتصاد، وازدادت أهميته مع التوسع في أعمال التأمين والتعامل مع شركاته، وأصبح التأمين جزءا مكتملا للنظام المصرفي، بل ولا يقل عنه أهمية من حيث الأصول المتداولة لديه، ومن حيث الموارد المالية، بخاصة السيولة التي استطاعت شركات التأمين الوصول إليها وجمعها، كما تطورت فنيات وأساليب عمل التأمين فظهرت أعمال إعادة التأمين والشركات التي تقدم الخدمات المتصلة بها. والجزائر كغيرها من الدول تتعدد فيها شركات التأمين ومن بينها نجد الشركة الوطنية للتأمينات "SAA" التي كانت محل دراسة بالنسبة لنا؛

ولدراسة هذا الفصل قمنا بتقسيمه إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول خدمة التأمين؛

المبحث الثاني: الأدوار الأساسية للتأمين؛

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول خدمة التأمين

يعتبر التأمين وسيلة لحماية الفرد من الأضرار والخسائر الناتجة عن المخاطر التي يتعرض لها، والواقع أن فكرة التأمين تقوم على التكافل والتعاون بين أفراد المجتمع، بتصميم نظام منسجم مع التطورات المالية والإقتصادية وبخلاصته أن مجموعة من الناس الذين يتعرضون لمخاطر متشابهة يقومون بضم تلك المخاطر إلى بعضها البعض عن طريق شركة متخصصة، ويشتركون في رصد ما يكفي من المال من أجل مواجهة أي خطر ممكن خلال فترة زمنية معينة.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم خدمة التأمين

أولاً: نشأة خدمة التأمين:

لقد جاء التأمين من فكرة التعاون والتكافل بين المجتمعات البشرية في إطار ما يسمى بالتأمين التعاوني، حيث توزع الخسائر التي كانت تلحق بأحد الأعضاء وذلك بعد تحقق الخطر.

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...) وذلك نظير اشتراك يدفعه الأعضاء.

في عهد الحضارات القديمة كالإغريقية والآشورية والهندوس ازدهر التبادل التجاري فيما بينهم، وللحفاظ على السفن البحرية من الغرق والقرصنة ظهر ما يسمى بالقرض البحري الذي يعمل على ازدهار التبادل التجاري، حيث تقوم هذه الفكرة على قيام شخص بإقراض مجهزة للسفينة بما يحتاجه من المال فيكون هذا المبلغ (القرض) من حق المقرض، بالإضافة إلى الفائدة إذا وصلت السفينة و الحمولة بسلام إلى مقاصدها، لكن في حالة ضياع الحمولة فإنه يخسر المبلغ. يعد التأمين البحري من أقدم أنواع التأمين حيث نشأ في نهاية القرن الثالث عشر واستمر حتى القرن الخامس عشر والذي ظهر في صورة مختلفة عن القرض البحري على أيدي الإسبان والبرتغال، في نفس الوقت الذي ظهر فيه التأمين البحري ظهر بما يسمى التأمين على الحياة وذلك أنه كان يؤمن على الريان والبحارة وذلك بنفس الأسعار التي تؤمن على السلع وزادت أهمية التأمين على الحياة عند ظهور الثورة الصناعية في القرن الثامن عشر.¹

أما التأمين على الحريق، فكان ظهوره بحريق لندن الشهير سنة 1666 الذي أدى إلى خسائر مادية كبيرة ولذلك زاد الاهتمام بهذا الفرع من فروع التأمين لدرجة أنه أنشئت شركات تأمين للمساهمة في التأمين على هذا الخطر.

خلال القرن الثامن عشر ظهرت أنواع أخرى من التأمين أهمها التأمين على المسؤولية والتأمين على حوادث العمل ومع التطور الصناعي، ظهرت أنواع أخرى منها التأمين على الحوادث الشخصية والتأمين على تلف الآلات الميكانيكية والتأمين على آفات الزراعة و هلاك المواشي، التأمين على حوادث النقل البري والجوي والتأمين على أخطار الحروب بالإضافة إلى التأمين من المسؤولية في مزاولة المهن، تأمين الديون... غيرها.²

ثانياً : مفهوم خدمة التأمين :

¹ زيد منير عبوي، إدارة التأمين والمخاطر، دار كنوز المعرفة، الأردن، 2006، ص33.

² عبد الهادي السيد، محمد تقي الحكيم، عقد التأمين حقيقة مشروعة، - دراسة مقارنة -، منشورات الحلبي، الحقوقية، لبنان، 2003، ص23.

تعريف التأمين:

يمكن إعطاء عدة تعاريف للتأمين وذلك على النحو التالي:

أولاً- التأمين لغة:

«تأمين: على وزن تفعيل مصدر أصله (أمن) بتشديد عينه أي الميم – وأمن فعل ماض من (أمن) وله 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 تأميناً¹».

ثانياً- التعريف القانوني:

« هو عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن (شركة التأمين) أن يؤدي إلى المؤمن له أو المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغاً من المال أو إيراداً أو راتباً أو أي تعويض مالي آخر في حالة وقوع أو تحقق الخطر المبين في العقد وذلك مقابل قسط أو دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن خلال فترة زمنية معينة²».

ثالثاً- التعريف الإقتصادي:

يمكن تعريف التأمين من الناحية الإقتصادية بأنه: «أداة لتقليل الخطر الذي يواجهه الفرد عن طريق تجميع عدد كاف من الوحدات المتعرضة لنفس ذلك الخطر (كالسيارة، المنزل المستودع....) لجعل الخسائر التي يتعرض لها كل فرد قابلة للتوقع بصفة جماعية، من ثم يمكن لكل صاحب وحدة الإشتراك بنصيب منسوب إلى ذلك الخطر.

المطلب الثاني: خصائص ومبادئ الخدمة التأمينية

أولاً : خصائص الخدمة التأمينية :

تتشترك الخدمة التأمينية مع باقي الخدمات في خصائص معينة و محدودة، كما تختلف عن هذه الخدمات و تنفرد بها في عدة خصائص نظراً للصعوبة تسويقها و تتمثل هذه الخصائص فيما يلي³:

❖ خدمة التأمين خدمة آجلة على عكس باقي أنواع الخدمات الأخرى التي تعتبر خدمات

فورية، وذلك لأنها مرتبطة بالخطر حيث إذا تحقق الخطر يستفيد المؤمن له؛

❖ إن وثيقة التأمين غير قابلة للمساومة (لا يستطيع تحديد السعر)؛

إن الخطر التأميني محدد و ذو طبيعة موصوفة يعني أن الخطر قد يكون ثابتاً كما هو

الحال في التأمين على الحريق؛

¹ محمد جودت ناصر، إدارة أعمال التأمين بين النظرية و التطبيق، الأردن، الطبعة الأولى، 1998، ص59 .

² احمد سالم ملحم، التأمين التعاوني الإسلامي و تطبيقاته في شركات التأمين الإسلامية، دار المكتبة الوطنية، الأردن،

ص10، 2000.

³ محمد جودت ناصر، نفس المرجع، ص62.

- ❖ إن أسعار التأمين لا يحددهما العرض و الطلب و لا التكلفة التاريخية، لكن تقوم شركات التأمين بتحديددها منفردة أو مجتمعة في هيئة اتحادات، وأحيانا تقوم الحكومات بفرضه على شركات التأمين كما هو الحال في التأمينات الإجبارية؛
- ❖ الخدمة التأمينية تخضع عملية عرضها لتأثير سياسات حكومية، حيث ليس لها الحرية الكاملة في عرض خدماتها أو تحديد أسعارها؛
- ❖ في الخدمة التأمينية مشتري وثيقة التأمين لا يجني ثمار ما اشتراه بنفسه، حيث يمكن امتداد العلاقة بين طالب التأمين و الشركة لتشمل طرفا آخر اشترط التأمين لصالحه؛
- ❖ إن الاستفادة من الخدمة لها محددات من طرف شركة التأمين على عكس الخدمات الأخرى؛
- ❖ في الخدمة التأمينية شركات التأمين تقوم بتسويق المنافع الناتجة عن الخدمة التأمينية المتمثلة بالحماية التي تقدمها لحاملها من الأخطار المادية المحتملة الوقوع التي تم التأمين عليها.

ثانيا : مبادئ خدمة التأمين

توجد ستة مبادئ خاصة بالخدمة التأمينية وهي كالتالي¹:

اولا -المصلحة التأمينية Insurable interest

هي حق الفرد أو المؤسسة القانوني في التأمين، ويشترط أن تكون هناك علاقة قانونية يمكن التأكد منها بين الفرد وبين الشيء موضوع التأمين؛ ويعنى ذلك أن الفرد يتحمل خسارة أو مسئولية قانونية نتيجة حدوث ضرر أو خسارة للشيء موضوع التأمين، وأن ينتفع ماديا نتيجة بقائه على ما هو عليه، ومن العلاقات القانونية التي تعطيك حق التأمين الملكية.

ثانيا - مبدأ منتهى حسن النية Utmost Good Faith

إن عقود التأمين مبنية على مبدأ منتهى حسن النية، والمؤمن له يعلم جميع الحقائق المتعلقة بالشيء موضوع التأمين، ويقضى مبدأ منتهى حسن النية بأن يقوم كل من المؤمن له والمؤمن بالإدلاء بجميع الحقائق الجوهرية المتعلقة بالخطر المراد تأمينه إلى الطرف الآخر، سواء سأل أو لم يسأل، والمكاشفة عن هذه الحقائق، والوقت الملائم لذلك.

ثالثا - مبدأ التعويض Principle Of Indemnity

إن الهدف من التأمين هو وضع المؤمن له بعد تحقق الضرر في نفس المركز المالي الذي كان عليه قبل تحققه، ويسمى ذلك "بالتعويض"، وهناك حالات كثيرة يصعب عمليا فيها وضع المؤمن له في نفس المركز المالي تماما، ولكن يحاول المؤمنون بقدر الإمكان.

رابعا- مبدأ الحلول² Subrogation

¹ محمد حسين منصور ، مبادئ عقد التأمين ، الدار الجامعية للطباعة و النشر،لبنان،2001ص55..

² محمد حسين منصور، نفس المرجع،ص57.

عندما يقوم المؤمن بتعويض المؤمن له عن خسارة حدثت بسبب طرف آخر، فمن العدل أن لا يسمح لذلك الفرد المتسبب في الخسارة تجنب المسؤولية تجاه الأضرار التي سببها، ولهذا يعطى المؤمن الحق في الحصول محل المؤمن له في مطالبة الطرف الآخر بالتعويض عن الخسارة التي سببها بعد أن يقوم بتعويض المؤمن له، وعليه فإن مبدأ الحصول هو حق الفرد عند تعويضه لفرد آخر بموجب عقد يحل محل ذلك الفرد في جميع حقوقه التي تخص الحالة المعنية.

خامسا - مبدأ المشاركة Contribution

هو حق المؤمن في مطالبة المؤمن الآخر بالمثل، وليس بالضرورة بالتساوي للمشاركة معه في تكاليف التعويض، وتصدر في بعض الحالات ولأسباب مختلفة وثيقتان أو أكثر تكون مسئولة عن نفس الخسارة.

سادسا - مبدأ السبب المباشر Proximate Clause

يجب تعريف عقد التأمين وتحديد شروطه بدقة، ومن المهم تحديد المخاطر Perils المغطاة بالوثيقة، فهذا يبين نية كل من طرفي العقد، كما يجب توضيح من أين يبدأ عمل المخاطر، وأين ينتهي تأثيرها.

المطلب الثالث : أساسيات حول عقد التأمين

أولا مفهوم عقد التأمين:

يمكن إعطاء تعريف لعقد التأمين كما يلي:¹

أولا- تعريف عقد التأمين:

عرف مجلس معايير المحاسبة الدولي في المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية عقد التأمين بأنه:

عبارة عن العقد الذي يقبل بموجبه أحد الأطراف (شركة التأمين) بخطر تأميني هام 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».

ثانيا- خصائص عقد التأمين:

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؛

سوف نقوم بشرح كل عقد على حدا:

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 التأمين يجب أن يكون مثبتا و تعتبر وثيقة التأمين هي الوسيلة لإثبات العقد و تشتترط 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 عيد احمد ابو بكر، وليد اسماعيل السيفو، ادارة الخطر و التأمين، اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص: 123.

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.

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 الإحتتمالية و ذلك أن تنفيذ التزام الطرفين أو كلاهما يكون معلقا بشرط، في نفس الوقت يكون ملزما بالطرفين لأن الإلتزامين ينشأان منذ وقت إبرام العقد.

ج- عقد احتمالي:

يندرج عقد التأمين ضمن عقود الغرر، حيث أنه لا يمكن معرفة التزامات أو حقوق كلا المتعاقدين حيث أن معرفة الحقوق أو الإلتزامات يكون بعد وقوع الكارثة و درجة خطورتها.

يعتبر عقد التأمين عقدا احتماليا من الناحية القانونية فقط ، لكن من الناحية الفنية والناحية الإقتصادية 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.

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.

هـ - عقد زمني:

حيث يكون الزمن عنصرا أساسيا في العقد، حيث يتحمل المؤمن الخطر خلال مدة محددة كما يكون المؤمن له ملزم 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 اذعان:

إن عقود الأذعان 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 اذعان، لذلك لا يخرج عقد التأمين من المسؤولية عن دائرة عقود التأمين في إسباغ هذه الصفة عليه .

ثالثا- عناصر عقد التأمين:

يتناول عقد التأمين العناصر التالية¹:

- ❖ الخطر المستقبلي غير مؤكد؛
- ❖ الدفع العيني؛
- ❖ التمييز بين مخاطر التأمين و المخاطر الأخرى؛
- ❖ تغيير مستوى الخطر التأميني²

ا- الخطر المستقبلي غير مؤكد:

أساس عقد التأمين هو عدم التأكد و بالتالي تطرح التساؤلات التالية:

- هل الحدث المؤمن منه سوف يقع ؟
- متى سيقع ؟
- ما مقدار التعويض الذي ستدفعه شركة التأمين؟

يكون الحدث المؤمن منه في بعض عقود التأمين هو اكتشاف للخسارة خلال مدة العقد حتى لو نشأت الخسارة عن حدث تم قبل بداية العقد، في عقود التأمين الأخرى يكون الحدث المؤمن منه حدثا إذا حصل خلال مدة العقد حتى ولو تم اكتشاف الخسارة بعد انتهاء مدة العقد، كما تشمل عقود التأمين أحداثا وقعت لكن أثرها المادي غير مؤكد وأبرز مثال هو عقد إعادة التأمين الذي يغطي شركة التأمين المباشرة و يكون الحدث المؤمن منه في هذه العقود هو اكتشاف القيمة النهائية لهذه المتطلبات.

ب - الدفع العيني:

يمكن لبعض عقود التأمين أن تدفع قيمة التعويض عينا لا نقديا و مثال ذلك أن تقوم شركة التأمين باستبدال المادة المسروقة بشكل مباشر بدلا من دفع التعويض لحامل الوثيقة. لذلك فإن بعض عقود الخدمات ذات الأتعاب الثابتة، التي يعتمد فيها مستوى الخدمة على حدث غير مؤكد و مثال ذلك عقد الصيانة الذي يوافق فيه مقدم الخدمة على إصلاح أداة معينة بعد تعطلها و لذلك يستند بدل الخدمة الثابتة على رقم متوقع من الأعطال إلا أنه لا يكون من المؤكد أن آلة ما ستتعطل، ويؤثر تعطل الأدوات بشكل عكسي على مالكيها حيث يعرض مالك العقد (عينا لا نقديا) و أبرز مثال على ذلك عقد لخدمات تعطل السيارة حيث يوافق المزود مقابل مبلغ سنوي محدد على تقديم خدمات صيانة على الطرق أو قطر السيارة إلى مركز صيانة قريب حيث يوافق على إجراء التصليحات أو تغيير القطع.

ج - التمييز بين مخاطر التأمين و المخاطر الأخرى:

يتضمن تعريف عقد التأمين مخاطر التأمين، حيث تختلف عن المخاطر المالية إذ تنقل من حامل العقد إلى شركة التأمين، ولهذا أن أي شركة تأمين تتعرض لمخاطر مالية دون وجود خطر لا يعتبر عقد تأمين ويمكن تعريف المخاطر المالية على أنها:

¹ احمد حلي جمعة ، محاسبة عقود التأمين، دار الصفاء عمان، 2010، ص25،

«مخاطر حدوث تغيير مستقبلي على واحد أو أكثر من معدلات الفائدة المحددة أو على سعر الأداة المالية أو سعر السلعة أو سعر صرف العملة الأجنبية أو مؤشر أسعار أو معامل الإئتمان أو مؤشر إئتمان أو أي متغير آخر».

يتضمن تعريف المخاطر المالية قائمة من المتغيرات المالية و غير المالية، حيث أن المتغيرات غير المالية ليست محددة بأحد أطراف العقد كما هو الحال في مؤشر زلزال في منطقة معينة و تستثني المتغيرات غير المالية المحددة لأحد أطراف العقد كما هو الحال في حصول حريق أو عدم حصوله.

تعتبر مخاطر تغيير القيمة العادلة للأصول غير المادية ليس مخاطر مالية إذا كانت القيمة العادلة لا تعكس التغيير في السوق بالنسبة للأصول فحسب، بل تغيير أيضا حالة أصول غير ملموسة يحوزها أحد أطراف العقد (متغير غير مالي) مثال:

- إذا كانت القيمة المتبقية لسيارة تعرض الضامن إلى مخاطر التغيير في الحالة المادية للسيارة فإنها تعتبر مخاطر تأمين لا مخاطر مالية.

ولذلك تعرض بعض عقود التأمين شركات التأمين إلى مخاطر مالية و مخاطر التأمين معا مثال على ذلك: عقد التأمين على الحياة يخلق المخاطر المالية وذلك بعد أن يتوفى الشخص يحصل على ميزانية تتجاوز حسابه " حساب حامل الوثيقة " و يخلق مخاطر التأمين و المتمثلة في " الوفاة " لذلك تعتبر هذه العقود عقود تأمين. بموجب بعض العقود تنشأ عن الحدث المؤمن منه، التزام المؤمن بدفع المبلغ المتصل بمؤشر السعر، وهي عقود تأمين لكن يشترط أن يتم الدفع عند كون الحدث المؤمن منه هاما.

مثال : الدخل السنوي مشروط مدى الحياة و هو مرتبط بمؤشر غلاء المعيشة، هناك مخاطر تأمينية لان الدفع واجب بسبب حدث غير محدد و المتمثل في بقاء المستفيد من الدخل على قيد الحياة.

د- مخاطر التأمين الهامة:

يكون العقد عقد تأمين إذا تم نقل مخاطر التأمين الهامة و لا تكون هذه المخاطر هامة إلا إذا كان هذا الحدث يؤدي بشركة التأمين إلى دفع منافع إضافية هامة باستثناء التصورات التي تفتقد المضمون التجاري، و المنافع الإضافية هي المبالغ التي تتجاوز تلك المبالغ التي كانت سوف تدفع في حال حصول الحدث المؤمن منه و تتضمن هذه المبالغ الإضافية نفقات التعامل مع المتطلبات و تقديرها إلا أن هذه المبالغ الإضافية لا تتضمن مايلي¹:

- التنازل على إمكانية محاسبة حامل الوثيقة على الخدمات المستقبلية:

معنى ذلك أن شركة التأمين لن تتمكن من ممارسة خدمات إدارة الإستثمار أو تنقاضي مقابلا عنها في حالة وفاة حامل الوثيقة، لذلك ف إن شركة التأمين لا تعكس المخاطر التأمينية عند خسارتها.

2- التنازل بسبب الوفاة على البدلات التي كانت ستترتب على الإلغاء أو التنازل:

لكون العقد قد أنشئ هذه البدلات، حيث أن التنازل عنها لا يحمل حامل الوثيقة. المخاطر الموجودة سابقا، إلا أنه ليس ذو صلة عند تقييم مقدار المخاطر التأمينية التي ينقلها العقد.

3- الدفع المشروط بحدث لا يؤدي إلى خسائر جسيمة لحامل العقد.

¹ محمد صلاح عطية، محاسبة شركات التأمين، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2002-2003، ص:12.

4- إسترداد إعادة التأمين المحتملة: حيث تحاسب عليها شركة التأمين بشكل منفصل.

ثالثا: وظائف عقد التأمين: تتمثل وظائف عقد التأمين فيما يلي¹:

التأمين وسيلة لتحقيق الأمان؛

التأمين وسيلة لدعم الائتمان؛

التأمين وسيلة لتكوين رؤوس الأموال؛

التأمين أحد عوامل الوقاية .

اولا - التأمين وسيلة لتحقيق الأمان:

يعد الأمان من أبرز الوظائف التي يسعى عقد التأمين لتحقيقها و ذلك بتحقيق الأمن و الطمأنينة للمؤمن له من الأخطار التي قد تعترضه لأن الشركة في حالة وقوع أي خطر فهي تتكفل بالخسارة أو بنسبة منها و ذلك بدفع مبلغ التأمين. فنجد مثلا المؤمن له في التأمين ضد الأضرار لا يكون متخوفا من الخطر إذا أبرم عقد التأمين لأنه في حالة إصابته بضرر سيتولى المؤمن تعويض مبلغ الضرر مثل حالة الحريق أو السرقة كذلك الأمر بالنسبة للتأمين على الأشخاص، فالمؤمن له لا يبقى خائفا من المستقبل في حالة عجزه أو مرضه لأن المؤمن سيضمن له دخلا شهريا أو مبلغا إجماليا يعينه على مواجهة أعباءه و من هذا كله يستخلص أن الشخص بواسطة التأمين يستطيع تأمين نفسه و عائلته و ممتلكاته و الذي يبعث فيه الثقة و الاطمئنان و يزيل عنه التردد و القلق و يضحى من بعد ذلك أكثر جرأة وإقداما على العمل المنتج الذي يعود بالنفع عليه و على أسرته و على المجتمع.

ثانيا - التأمين وسيلة لدعم الائتمان:

كثيرا ما يواجه الشخص حالات طارئة ينبغي لمواجهتها مبالغ مالية فيفكر الشخص مثلا في إنشاء مشروع ما يتوقع نجاحه إلا أنه لا يملك المال ألالزم لذلك فهو يلجأ لإقراض من الآخرين لكن من أجل الإقتراض لا بد من ضمانات كافية لاسترداد القرض ائتمانه و إقناع الأشخاص الذين يتم التعامل معهم هناك وسيلة وهي إبرام عقد تأمين إذ يمكن لكن المقترض ليس ضامنا في نجاح المشروع أو فشله لذلك لا يستطيع تقديم ضمانات و من أجل تقوية تصور قروض عدة في هذا السياق كالاتي²:

¹ محمد صلاح عطية، نفس المرجع، ص22.

² علي المشاقبة، محمد العدوان و سطاتم العمرو، ادارة الشحن و التأمين، الطبعة الأولى، صفاء للنشر والتوزيع، الاردن، 2000، ص123.

أ - رهن وثيقة التأمين:

حيث يقوم الراغب بالاقتراض برهن وثيقة التأمين على الحياة التي يملكها لمصلحة المقترض، بغية تحفيزه على منحه القرض.

ب - طلب سلفية على حساب وثيقة التأمين:

حيث يقوم المؤمن له بطلب من شركة التأمين نفسها بإقراضه مبلغ في حدود الرصيد المدخر لصالحه و ذلك مقابل معدل فائدة يتفق عليه الطرفين.

ج - التأمين على حياة المدين:

حيث يستطيع المؤمن له إبرام عقد تأمين على الحياة يكون المستفيد فيه الدائن، فإن مات المدين قبل سداد مبلغ القرض وجد الدائن ما يعوضه عن ذلك في مبلغ التأمين.

د - التأمين من الإعسار:

يجوز للدائن الذي يخشى عدم استفاء حقوقه من المدين، أن يبرم عقد تأمين خاص بخطر إعسار ذلك المدين.

هـ - التأمين على المال المرهون:

قد يطلب الدائن من المدين رهن المنازل لضمان ماله لكنه في نفس الوقت يخشى من حريق هذا المنزل لذلك فهو يطلب من المدين بتأمين هذا المنزل من الحريق، كذلك بالنسبة لكل مال مرهون سواء كان عقارا أو منقولا.

ثالثا : التأمين وسيلة لتكوين رؤوس الاموال:

يعتبر التأمين وسيلة من وسائل تكوين رأس المال و ذلك على المستويين، المستوى الأول يخص الأفراد أما المستوى الثاني فيخص الاقتصاد الوطني.

أ-على مستوى الأفراد:

إذ يستطيع الفرد الحصول على رأس مال إذا قام بالتأمين ، بحيث يحصل على دخل و ذلك من خلال البدء في مشروع يليق به، و الذي ينطوي عليه الادخار حيث يقتطع جزءا من دخله في صورة أقساط تدفع للمؤمن بحيث إذا تحقق الخطر يجد المستفيد نفسه حاصل على مبلغ غير يسير من المال.

ب -على مستوى الاقتصاد الوطني:

حيث أن شركات التأمين تحصل على مبالغ مالية نتيجة دفع المؤمن لهم مبالغ من المال و ذلك من أجل حمايتهم من أي خطر ممكن، فمبالغ التأمين التي تلزم شركات التأمين بدفعها للمؤمن لهم لا تدفع مباشرة، كما أن شركات التأمين تضع احتياطات من أجل ضمان حقوق المؤمن لهم، إضافة إلى ذلك تكون لها أموال و بطبيعة الحال لن تقوم بتجميدها بل ستقوم بعمليات الإستثمار و التنمية في مختلف مجالات النشاط الاقتصادي أو تقوم بإقراضها و التي تعود لها بالأرباح.

رابعاً- التأمين أحد العوامل الوقائية:

تعتمد شركات التأمين على عدة وسائل من أجل تحفيز المؤمن لهم على إبرام عقود التأمين و ذلك بتخويفهم من وقوع تلك الأخطار إضافة إلى توعيتهم عن كيفية الوقاية من هذه الأخطار.

المبحث الثاني: الأدوار الأساسية للتأمين

يراعي التأمين إلى جانب المصلحة الفردية المصلحة العامة وذلك من خلال كسب الأفراد للطمأنينة، إضافة إلى ذلك فإن التأمين يعمل على تقوية الاقتصاد الوطني وبالتالي يصبح عامل إنتاج وذلك من خلال المحافظة على وسائل الإنتاج الأخرى وبالتالي على المردودية الاقتصادية.

المطلب الأول: الدور الاقتصادي للتأمين:

لا يقتصر دور وأهمية التأمين على توفير الأمان و تحقيق الاستقرار والرفاهية الاجتماعية لأفراد المجتمع فحسب، بل يساهم كأحد الأنشطة الخدمية و الحيوية في تحقيق النمو الاقتصادي و دفع عجلة نموه من خلال الأدوار التالية¹:

1-التأمين نشاط خدمي:

يعتبر قطاع التأمين أحد أهم مكونات القطاع الخدمي المكون للاقتصاد إذ تختص شركاته ببيع منتج أو خدمة ذات طبيعة مميزة و خاصة و المتمثلة في خدمة الوعد بالتعويض لذلك فنشاط التأمين له نفس طبيعة نشاط التجار أو البنكيين (Banquiers).

2-تعبئة المدخرات المالية:

تقوم شركة التأمين بدور حيوي مزدوج، يشبه إلى حد كبير الوضع الذي تواجهه البنوك التجارية أو صناديق الإستثمار، لذلك تعتبر شركة التأمين مؤسسة مالية ضمنية تعمل على تجميع المدخرات و الموارد المالية المتأتية من تحصيل أقساط التأمين من جمهور المستأمنين (أعضاء التعاون) ، ثم إعادة استثمارها في مجالات شتى (شراء الأوراق المالية كالأسهم و السندات، و العقارات، تقديم القروض..... الخ). و تأتي قدرة شركة التأمين في الوفاء بالتزاماتها في تعويض المستأمنين المتضررين في فترة معينة من قدرتها على إتباع سياسات استثمار فعالة و مرحة، و توجيه مدخراتها المالية لأفضل فرص استثمار ممكنة، و يتجلى ذلك في اختيار محفظة استثمار متنوعة و ذات عوائد كبيرة، إذ تعتبر تلك العوائد مصدرا مهما و أساسيا لتغطية الكوارث خاصة في شركات التأمين على الحياة حيث يصبح التأمين في هذه الحالة أقرب إلى الادخار و الاستثمار من كونه تأمينا.

3- حماية الإي:

لشركات التأمين دور فعال في إدارة الأخطار الانتاجية التي قد تلحق بالمؤسسات الاقتصادية، فهي بهذا الدور تهدف إلى حماية الاقتصاد الوطني ككل بما في ذلك الحفاظ على الوحدة الانتاجية من مختلف المخاطر التي قد تتعرض لها وسائل الإنتاج، و بالتالي الحفاظ على رؤوس أموال المؤسسات الاقتصادية من خلال العمل على إعادة تشكيلها.

¹ عبد الرزاق بن خروف، التأمينات الخاصة في التشريع الجزائري، مطبعة رادكول الطبعة الثالثة، الجزائر، 2002، ص.53.

4- الأ : ني:

منذ تجميع أقساط التأمين إلى تاريخ استحقاق مبالغ التأمين، وخلال هذه الفترة تقوم شركة التأمين باستثمار حصيلة الأقساط المجمعة لديها في شراء الأوراق المالية التي تصدرها منشآت الأعمال و الحكومة لغرض تمويل أنشطتها.

5- الأ : ني:

تلعب شركات التأمين دور كبير في استيعاب عمالة لا يستهان بها وذلك من خلال فرص عمل جديدة (إداريين، خبراء، عمال في فروع جديدة).

6- الأ : ني:

يتجلى ذلك من خلال التوسع في نطاق التغطية الاقتصادية والاجتماعية الإلزامية في فترات الرواج الاقتصادي وذلك من خلال زيادة التعويضات للمؤمن لهم أو المستفيدين أثناء التعطل أو المرض أو الإصابة في فترات الكساد 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 أما التأمين، المستفيد فقد يكون المؤمن له أو أكثر من أفراد أسرته أو العاملين لديه.

ن : الأ : ني :

يقوم التأمين في جوهره بأدوار عديدة ذات أبعاد اجتماعية و نفسية تتجلى فيما يلي:
يلتمس الأفراد و المؤسسات في التأمين الملاذ الآمن تجاه الكوارث والأزمات التي قد تصيهم، بل و الوسيلة الأكثر فعالية في درء الأخطار و التخفيف من حدة نتائجها في ظل عصر أصبح فيه التأمين ضرورة اقتصادية لا يمكن الاستغناء عنها و إغفال دورها في المجتمعات الحديثة على الصعيدين الاقتصادي و الاجتماعي.
تعمل شركات التأمين من خلال تنوع خدماتها التأمينية على خلق نوع من الرضا لعملائها أفرادا ومؤسسات، مما يساعد على تحقيق الاستقرار النفسي والرفاهية الاجتماعية وهذا ما سعت إليه معظم النظريات الاقتصادية. وتتمثل أهمية الدور الاجتماعي فيما يلي:¹

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

❖ تنمية الشعور بالمسؤولية والعمل على تقليل الحوادث، حيث أن التزام الفرد تجاه نفسه وأسرته ومجتمعه، يجعله يفكر في وسائل حمايتهم وتجنب إلحاق الضرر بهم، ويتجسد التزامه من خلال شراء التغطية المناسبة لرغبته التأمينية، على سبيل المثال: تأمين الفرد على حياته، يترتب عنه معاش

¹ هاني حامد الضمور ، تسويق الخدمات ، دار وائل ، الطبعة الأولى ، عمان، 2002، ص54.

لأسرته بعد وفاته. كذلك تأمين السيارات تأميناً شاملاً يوفر الحماية للشخص وما يمكن أن يسببه لغيره من الأضرار. زيادة على ذلك، فإن بحوث ودراسات شركات التأمين لاكتشاف أسباب تحقق الحوادث (الإحصاءات وتقدير معدلات حدوثها)، تساعد على انتشار الوعي وتقليل تكرار مما يعود على المجتمع بلفائدة.

_____ : في الأ

يلعب التأمين دوراً كبيراً في التأثير على المتغيرات الاقتصادية وذلك من خلال:¹

- ميزان :

ميزان المدفوعات لبلد ما، هو عبارة عن كشف محاسبي لجميع المعاملات الاقتصادية والمالية التي تتم خلال فترة معينة بين المقيمين و غير المقيمين فهو يعمل أساساً على إبلاغ السلطات عن وضعية المركز المالي لهذا البلد، فبذلك يعزز قيمة العملة الوطنية بين العملات الأجنبية إذا كان متوازناً، بينما إذا سجل خلا ما أو عجزاً فإن هذا يساهم في إضعاف العملة المحلية يمثل التأمين بنداً من بنود ميزان المدفوعات وبالتحديد في ميزان حركة رؤوس التأمين بنداً من بنود ميزان المدفوعات وبالتحديد في ميزان حركة رؤوس الأموال ونسجل فيه عمليات متعددة نذكر منها:

1- أقساط إعادة التأمين التي تحولها الشركات الوطنية بموجب الاتفاقيات المبرمة مع شركات التأمين في الخارج؛

2- عند تسيير محفظة الأصول المالية لشركات التأمين؛

3- العمليات المرتبطة باستثمارات مباشرة تقوم بها شركات إعادة التأمين في الخارج؛

4- تحويل احتياطي التأمين الناتج عن فروع الشركات الأجنبية في السوق المحلية والتي تنسب إلى مراكز رئيسية في الخارج؛

5- ينتج عن عملية تصدير إعادة التأمين ارتفاع الموجودات من العملة الصعبة لدى المقيمين عليها (معيدي التأمين إلى الخارج) وبالعكس تؤدي عملية تسوية المتضررين إلى تخفيض موجوداتهم من العملة الصعبة، إن تأثير التأمين في ميزان المدفوعات يرتبط برصيد العمليات التأمينية، الذي يمثل الفرق بين الأموال الواردة و الأموال الصادرة؛

6- يؤدي قرار تخفيض العملة لبلد ما في ميدان التأمين إلى ارتفاع حصيلة المقبوضات الناتجة عن عمليات التأمين المصدرة نحو الخارج من جهة أخرى، يؤدي ارتفاع حجم المدفوعات أي التنازل عن عمليات التأمين لشركات الأجنبية غير مقيمة يؤدي إلى تسرب رؤوس الأموال إلى الخارج؛

ومن الإجراءات التي تلجأ إليها الدولة في هذه الحالة فرض قيود على هيئات (التأمين المحلية) كالرفع من نسبة الاحتفاظ لدى هذه الشركات، لكن في المقابل يتوقف نجاح مثل هذا الإجراء على وجود سوق تأمين وطنية متطورة لإعادة استثمار أموالها في الداخل وبصفة عامة يتناسب حجم التدفق الطبيعي للأموال إلى الخارج تناسباً عكسياً مع درجة نمو صناعة التأمين المحلية.

- في ضح :

¹ علي محمود بدوي، التأمين دراسة تطبيقية، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية 2009، ص 32.

يلعب التأمين دوراً مهمًا في توفير الخدمات و الحد من المخاطر التي تسببها ضخميتها التي تسببها :
 الحد في :
) الإ إلى لي حد
) في ضخم : حد
 لي في توفير
 : حد و الخدمات
 استهلاكية؛
 الحد التي حد
 استثمارها في :
 التي في :
 في

1-التأمين و الدخل الوطني :

ه في
 (ن د)
 في الخام
 في ك
 في هذه مرتفعان نسبيًا، ك هذه
 نجده في ك هذه النسبة بر برا
 ه د الإ : في :
 - ه (contribution quantitative) في :
 - في الإ في :
 - د
 - د الإ في
) فيها، الإ : الأرباح على المساهمين، برا
 (.....

- توفير لاستثمارها في :
 :
 بهاء د لي تشجيع بي د إلى الإ :
 يلعب دورا تقريبا في التنمية الاقتصادية , وتطوير قطاع النقل.
 أن تسهيل منح الإتمان هو الذي

خلاصة الفصل الأول :

من خلال هذا الفصل قمنا بشرح الخدمة التأمينية، وأيضاً العوامل المؤثرة فيها وقد تبين أن لخ
التأمينية من الناحية التسويقية منفعة متبادلة بين الطرفين بحيث:

- ✓ خدمة التأمين، باعتبارها الوسيلة الحديثة لمواجهة المخاطر وما ترتبه من آثار هي السبب الأبرز الذي أدى إلى ازدهاره، وتنوع مجالاته، وتطوره، وامتداده إلى المجالات المختلفة، ليؤمن الأفراد من كل خطر يتعرضون له سواء في أموالهم أو أشخاصهم.
- ✓ التأمين يفترض وجود أداة قانونية تنظم علاقة المؤمن بالمؤمن لهم، هي عقد التأمين. أن التأمين لا يقتصر على هذا الجانب، فالتأمين بالإضافة إلى ذلك عملية فنية تستعين فيها شركات التأمين بوسائل فنية حتى تتمكن من تحقيق أهدافها في تغطية ما يقع من مخاطر، فهي تستعمل العناصر الفنية اللازمة لإدارة عمليات التأمين، كالقواعد المستمدة من علم الإحصاء ونظام المقاصة بين المخاطر وتطبيق قانون الكثرة، إضافة إلى قواعد الإدارة المالية. تحقيق هدف تغطية المخاطر التي تحيق بالمؤمن لهم، وفي ذات الوقت يتمكن المؤمن - مشروع التأمين بما يحقق أغراضه الاستثمارية، ليجني بعض الربح ويساهم في تحقيق أهداف الاقتصاد

تي.

الفصل الثاني :

جودة الخدمات وواقع قطاع التأمين في الجزائر

_____:

يشهد العالم تطورا كبيرا في المجال الاقتصادي وما ترتب عليه من إنتعاش في الحركة الاقتصادية وتطور وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونمو المنافسة العالمية في مجال السلع والخدمات والافكار، وإنتقال الإقتصاد من الإهتمام بالتصنيع إلى الإهتمام بالخدمات والمعرفة كما تعاضم دور بعض القطاعات الخدمية، مما أصبح من الضروري على هذه المؤسسات أن تنتهج نهج الجودة في تقديم خدماتها المتنوعة. كما احتلت جودة الخدمة مكانة وأهمية كبيرة لدى مقدمي الخدمات والمستفيدين، الأمر الذي زاد المؤسسات الخدمية لأهمية ودور تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة لضمان رضا الزبون وولائه، ولن يأتي هذا إلا باهتمام هذه المؤسسات بتبني وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتدريب الكفاءات البشرية على إستخدام هذه الوسائل والإستغلال الأمثل لها.

:

ولدراسة هذا الفصل قمنا بتقسيمه

: مفهوم وأهمية وأبعاد الجودة التأمينية .

: سوق التامين في الجزائر واهم الهيئات

• ٤

الإ والتي إلى في التصنيع و عمليات تفتيش صارمة

4- لج :

-تسمى (1970-1430) تتميز هذه الإ إلى أساس هذه ك

الإ على مؤسسي : الإ الإحصائية في ك

horold Dodg HARRY Romimngs ك

فحصه كله إلى لي لج

الإ لي لج Deming تي تي¹ : منتجات إلى

5- لج :

لج هذه لي تي تي² : على العمليات الإ

()

6- لج الإستراتيجية:

ك في ك

لج لي بر

7- لج :

لج المنتج النهائي لي « المنتج النهائي لي لج - لج ك لج TQM تسمى

ك² -

-تعريف لج :

تعريف لجوذة لج : تعريف لج :

- الإ :

» « لج لج الإ إلى لي تي :

الإ إلى « لي تي :

«

- : :

Feigenbaun Arand:1991

¹ 4

² 11

ب - الأ لجودة لـ : تسعى
 لي هذه الأ ب الإ الحاليين و جذب أكبر الإ
 لـ
 ه لـ ذ التي في :¹
 ○ الحفظ على لـ لـ
 ه احتياجاته، تجعله في التعامل ه :
 ب ت ذ نى ووفائه لـ تي
 ت ه
 ○
 ك
 بكثر :
 ك بقوله من ك تي ت ه في «
 ○ لـ لـ
 لـ ك تي تصحيح الأ تي في لـ توفير
 بالتالي تخفيض ك تر ي . الحالي ه ثر :
 ك لأنه ب عليه.
 لـ لـ :
 ابعاد الجودة التاميلية:
 ب لـ ذ لـ لي :²
 لـ
 ب لـ لـ التي تعتمد لـ الإ ك الإجهادية
 لـ
 Gronnoos: لـ لـ لـ : ه : لـ
 ه لـ لـ لـ ير عنها بشكل هي لـ لـ
 لـ لـ لـ مع المستفيد (هي ه لـ لـ
 ك لـ لـ)، فهي ك لـ لـ لـ لـ لـ لـ
 لـ لـ لـ :
 - لـ الأ :
 لـ لـ والتي :
 لـ لـ :
 لـ لـ

1 الدين مرسي دليل ه البيع الجامعية، 2004 3 - 34 التسيير .
 2 تأثير السياسات التسويقية لـ لـ المصرفية في الجزائرية، دكتوراه،
 لـ 2005 37

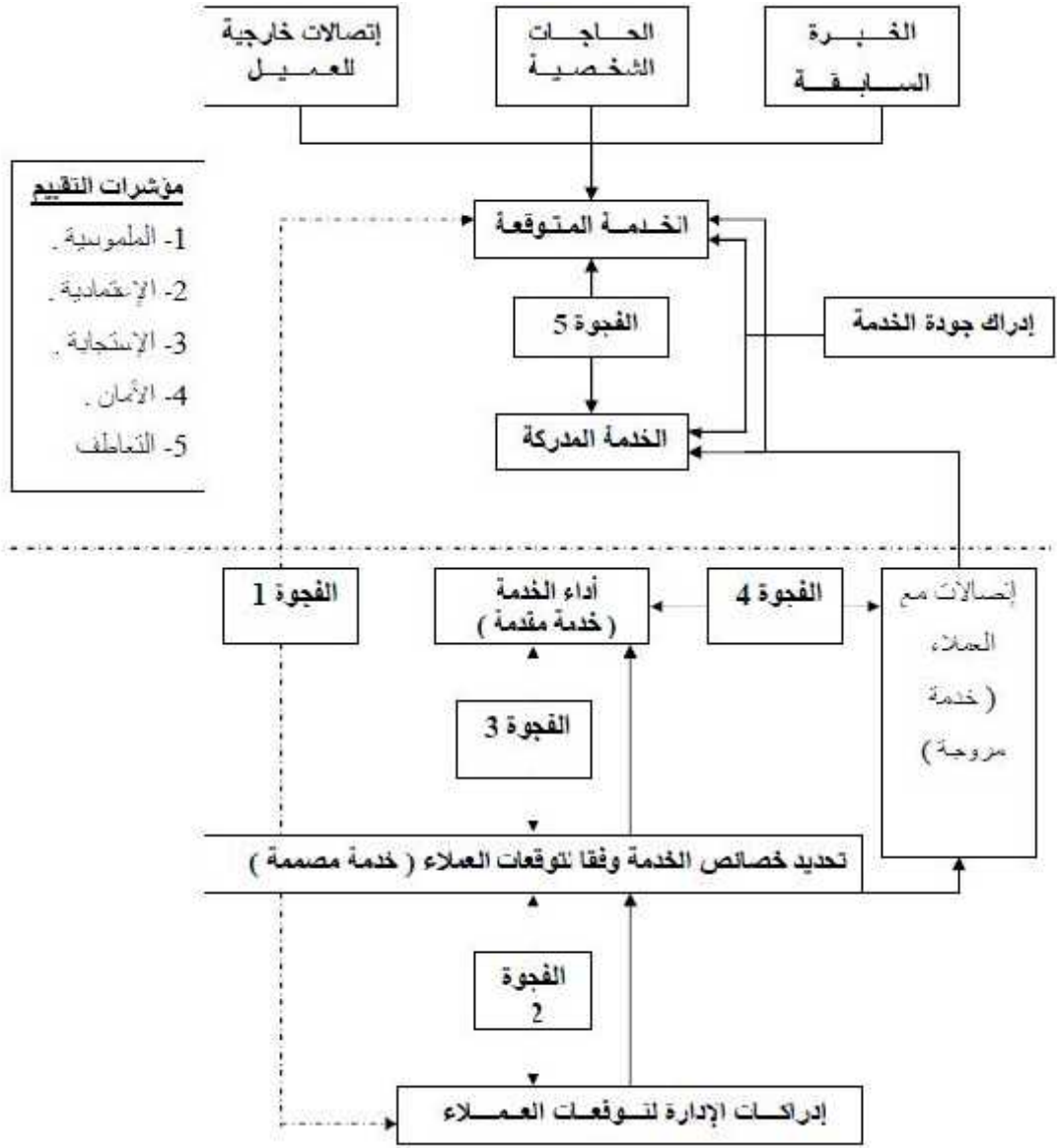
- الجودة : التي : في : لـ
- : : لـ
- : التي : لـ
- : التي : لـ : إلا : لي للخدمة؛
- : : لـ
- لـ : التي : ير : تقديمه؟
- لـ : التي : ير : لـ
- لـ : والأخير ه : ه : الزمائن في : لـ
- لـ : لـ : 1.
- لـ : في لـ : التي : لـ
- لـ : لـ
- لـ : لـ
- لـ : التي : الخدمة؛
- لـ : ..

2: مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية:

- ير : تي : في : إدراكاته توقعاته لي تحديد حكمه لي لـ
- لـ : لـ : لـ
- : : لـ
- «تشير الإ : إلى : لـ التأمينية الموعودة بشكل : عليه».
- تجده : له : في : هذه لـ لي
- وجه وعدته، أنه يعتمد عليهما في ه : لـ " ه
- على التعويض في لـ أنه : لي : في سح : في "
- : لـ : ك :
- ت : :
- ✓ ه : لـ : في ك : ه
- ✓ ه : لـ : لي لـ
- ✓ ه : لـ : لـ : ير

¹ 44:

5 (1): لـ () .



هـ: تأثير التسويقية لى الخدمات فى المصارف الجزائرية،
 دكتوراه، تـ بـ لـ جـ 2005 35

1973 في المركزية لإعادة (CCR) . بموجب الأمر رقم 54/73 المؤرخ في 1973/10/1 و التي يتجلى دوره في اعادة التأمين

تي تتخلى في 1

في 1976-1994):
كبيره في الا
CAAR) في :
SAA) فهي
في الا: تأمينات الاشخاص هذه أنه
استخدام وسطاء التأمين لخدمة تسويق الخدمات في 1
والمقتضى 82-85 في 30 : 1985 أنشئت الجزائرية
لج
لج

(CCR) : أنشئت 54-73 في 1973/10/01 فهي

تي تتخلى عليها
أنشئت

التبادلي الجزائري
1964 (MAATEC) أنشئت
حي (CNMA) في

في 28 : - 1964.²

في 1995 : الا 07-95

المحلي الخاص الاجنبي . فتحه

لخدمة

في (CNA) : لي³

❖ الا ترا : لي تطويره:

❖ يلخص : لي الحكومة :

¹ التأمينات البرية لخدمة في التأمينات الجزائري في 1980 ديوان الجامعية، لخدمة 1992 79.

² عبد الرزاق بن خروف ، التأمينات الخاصة في التشريع الجزائري، مطبعة رادكول ، 3، الجزائر، 2002، 25.

³ ابراهيم ابو النجار، 74.

تتبعه التشريعات الجديدة إلى الاتجاه التي في 07-95
الإلى والتي إلى

في 1996
الممتلكات والثروات
تحريره أكثر
في مجال إلى إلى (SAA) لصالح
إعادة التأمين (CCR) 2002 هذه في
الإلى الإستراتيجية.
نم:

10 17

1995 و سنقوم بـإبراز هذه الشها على جدا:¹

-1 (CAAR):

تأسست هذه الشركة في 08 1963 حيث أوكلت إليها عمليات إعادة التأمين بتناز
10% من نشاطها 1964 فهي

47 تنازلت على عدة فروع من محفظة نشاطها واحتفظت بفرع
1990 وبعدها انتقلت إلى ممارسة ك

رأسمالها 500 1995 2 1997 2.7 1998 8
2010 7.6 2006 13
2010.

-2 :SAA

12 1963 1966

127 -66 لت إليها عمليات التأمين على السيارات و

الأخطار البسيطة وتأمينات الأشخاص و ذلك بعد إعادة ميكله شركة (CAAR)

1998

لها

1 تسويق في لج في الإ الجديدة، بركلية الاقتصادية التسيير،
2008 123

- 2010 ن محفظة نشاطها يقدر رأسمالها بـ 20
5.4. في المرتبة الأولى باستحوادها على 25%
2010.
- 3- CAAT:¹
30 1985 بعد إعادة هيكله شركة CAAR حيث تنازلت لها
نظرا لأهمية فرع النق. أوكلت إليها الدولة هذا الفرع وأصبحت مختصة في عمليات تأمين النق.
كان رأس مالها يقدر بـ 60 1986 900 1995
ل 1.5 1997 يقدر رأسمالها سنة 2010 14 مليار جزائري فهي تحتل المرتبة
- 4- CNMA:
18% حققت رقم أعمال يقدر بـ 7 2010. ولا يسعى إلى تحقيق ربح. 5
الوطني من 62 صندوق محليا ويضمن الصندوق الأخطار التالية: البرد، الحريق، التأمين الشامل على
التأمين الشامل على النخيل و التمور، و التأمين على أجسام سفن الصيد، الاستغلال الفلاحي.
6- CCR:
1975 و ذلك بعد توجه الجزائر نحو التضييع
ي هـ
CAAR عن هذا الفرع
- () الشركة الجزائرية للتأمين و ضمان الصادرات و غيرها.
بلغ رأس مالها 580 1997 1.55 1998 و بلغ رقم أعمالها 5.2
2006 13 2009 10 2010-
7- MAATEC:
1964 1992
و نظرا لطبيعتها التعاونية فهي لا تهدف إلى تحقيق الربح
بلغ رقم أعمالها 29 200

-13 :SGCI

1997 وتم اعتمادها سنة 1999 أنشئت في إطار عمليات تنويع المشهد المالي و النظام النقدي الجزائري لمساهمة الأفراد للحصو و لذلك فإن مهمة الشركة تكمن في تقديم

300 2010 رأس مالها سنة 2010 1

-14 :

تم اعتمادها سنة 2000 هي شركة تابعة لشركة التأمين سلامة العربية الإسلامية وهي شركة في دبي

" ثم تم تغيير اسمها إلى "

" عمليات التأمين و إعادة التأمين بلغ رقم أعمالها سنة 2006 1

5 2000 2010 2.65

-13 :AGCI

هي شركة ذات أسهم 1998 20 % 75 %

% 25 % 12.5

تختص هذه الشركة في عمليات التأمين التي ترتبط بقروض الاستثمار الموجهة إلى

-14 :GAM

تم اعتمادها سنة 2001

2006 1.3 ها ف ها عام 2007

ة و لذلك تم شراؤها من طرف ص ه

2.86 2010 ورأس مالها يقدر ب 1.2

-15 :ALLIANCE ASSURANCE

م ساه م 95 – 07 25 2005 شئت هذه الشركة لممارسة ك

و لمزاولة نشاطها تستعين بستة (6)

2 2005 300 2006 فقد قدر رأس مالها 800 2009

2.3 .2011

-16 :CARDIF

2007 و هي فرع من البنك الوطني الباريسي و على توسيع نشاطاته

و من أهدافه أنه يسعى إلى تنشيط تأمينات الأشخاص خاصة و

ربطه مع أنشطة البنك.

:

مؤشرين و هما كثافة

الاختراق لكافة القطاعات و هذا يعني مدى مساهمة الناتج التأميني في الناتج المحلي الخام الإجمالي و على

¹ حميد الطائي, بشير العلق, إدارة عمليات الخدمة, اليازوريلنشر والتوزيع, 2009, 68.

فاق رقم أعمال سوق التأمينات في الجزائر 1.2 مليار دولار، الجزء الأكبر منه تمثله الحوادث والأضرار، إلا أن حجم السوق يظل متواضعا مقارنة بأسواق دول الجوار.

تكشف آخر إحصائيات المجلس الوطني للتأمينات، عن بلوغ رقم أعمال لسوق التأمينات بـ 130.818 دينار مع نهاية سنة 2015 أو ما يعادل 1.2 مليار دولار، مقابل 128.030 مليار دينار برسم سنة 2014 بـ 1.17 مليار دولار، بنسبة نمو تقدر بـ 2.2 في 2.78 مليار دينار من حيث القيمة. ووفقا للأرقام غير النهائية التي أوردتها الهيئة، فإن التأمينات على الأضرار تمثل الحصة الأكبر بـ 118.102 دينار في سنة 2015 117.908 مليار دينار في سنة 2014. ويمثل هذا التأمين 91.8 في المائة من مجموع رقم الأعمال العام الماضي، مقابل 93.2 في المائة سنة 2014 بنسبة نمو بلغت 0.2 في المقابل، بلغ رقم أعمال التأمينات على الأشخاص 10.58 مليار دينار في 2015 8.60 مليار دينار في سنة 2014 بنسبة نمو بلغت 23 في المائة، وإن ظلت تمثل نسبة متواضعة تقدر بـ 6.8 في المائة من مجموع السوق. وعليه، قدر السوق المحلي الداخلي المباشر بـ 128.684 مليار دينار في سنة 2015 126.509 في سنة 2014 بنسبة نمو بلغت 1.7 في . أما السوق الخارجي المتمثل في إعادة التأمين بالخصوص، فإن رقم الأعمال سنة 2015 2.133 مليار دينار مقابل 1.521 2014، بنسبة نمو بلغت 40.3 في 1.2 في

1

يمكن إدراج منتجات سوق التأمين التي تقوم شركات التأمين بتغطيتها له ضد الأخطار التي قد يتعرض لها.

يعرف تأمين السيارات بأنه ضمان أو من تقع تحت حراسته من رجوع الغير عليه أما تأمين البضائع فيغطي الأخطار التي تتعرض لها البضاعة .

1958

في هذا النوع يلزم على كـ

يومنا هذا ويعطي هذا النوع مجموعة من الأخطار المضمونة وهي:
- المسؤولية المدنية للمؤمن له:

أن يسببها للغير و يضمن هذا التأمين للسيارة في حالة تحريكها أو أثناء توقفها و حسب قانون 19) 31/88 1988

- التأمين على هيكل

- التأمين على هيكل

وتضمن الخسارة التي تلحق بالسيارة و الناجمة عن تصادمها بجسم سواء كان ثابتا أو متحركا
.... إلخ.

في حالة حدوث اصطدام مع سيارة أو حيوان أو أحد الراجلين يتعهد المؤمن بتعويض الأضرار في حدود

يضمن هذا النوع من التأمين في حالة تعرض السيارة للسرقة او الخسائر التي يتسبب فيها السارق إضافة إلى

....

:

يقوم المؤمن بالدفاع عن المؤمن له أي يصبح مكانه و ذلك في الرجوع على المسؤو
إضافة إلى ذلك فهو يقوم بحماية المؤمن له أمام المحاكم)
النفقات القضائية و ذلك حسب مبلغ العقد المتفق عليه
فيتحملها المؤمن له.

:

هـ- يتعهد
السيارة المؤمن عليها فهو يتم التعويض
هذه الضمانات في :

-1

للمستفيدين من عقد التأمين حسب الشروط المتفق عليها

-2

يتعهد المؤمن بتعويض مصاريف العلاج و مصاريف الصيدلانية التي أنفقها له في حدود مبلغ العقد
المتفق عليه .

1:

-3

هي عبارة عن كراسة صغيرة فمجرد اكتساب هذه البطاقة تضمن شركة التأمين الحوادث التي يمكن
يتسبب فيها المؤمن له ()

:

55 من الأمر المتعلق بالتأمينات من الخسائر والأضرار التي قد تلحق بها سواء

المجهرات و يجب تحديد الشروط الخاصة للتأمين عليها في

:

هو الأكثر استعمالا

1

يغطي هذا النوع من الوثائق كـ الخسائر و الأضرار التي قد تلحق بالأشياء المؤمن عليها أثناء الرحلة
و حسب الشروط المتفق عليها في العقد.

2 (FAP – SAUF):

فقط فهو يعوض الخسائر الناتجة عن قوة القاهرة لحقت بالسفينة و البضاعة معا.

:

-

مثله مث

تلحق بها حسب عقد التأمين المتفق عليه.

- :

ن المتفق عليه.

:

هذا المطلب تعويض الأضرار الناتجة عن الحرائق بصورة مباشرة أو غير مباشرة

- ويتضمن هذا الفرع:

- :

: 07 – 95 88 44

الأضرار التي تسببت فيها النيران غير أنه إذا لم يكن هناك اتفاق مخالف لا يضمن الأضرار التي يتسبب فيها
د المتأججة إذ لم تكن هناك بداية حريق قابلة

الهيئات العمومية التابعة للقطاعات الاقتصادية المدنية أن تكتتب تأمين من خطر الحريق و ذلك لشدة
كات على مواجهتها.

- :

من خلال المواد 49-52-53 من قانون 1995 بموجبها يضمن ما يلي¹:

-1 :

المتفق عليه إضافة إلى ذلك فهو يضمن الأضرار التي تصيب التجهيزات

-2- التأمين ضد هلاك الماشية:

1

- :

ويقصد بها تأمين خسائر الاستغلا

- :

يسعى المؤمن إلى تعويض المؤمن له جزء من النفقات العامة (الثابتة منها) و التي لا يمكن امتصاصها بعد

- اما ضمان كسر الآلات تتضمن الأضرار التي تلحق بالآلات المؤمن عليها بسبب:

- و من بين هذه الآلات: الآلات الموجهة لإنتاج و توزيع الطاقة

..... الخ.

¹ , التامينات الخاصة في التشريع الجزائري , 3, 2006, 41.

خلاصة الفصل الثم :

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

✓ تنفرد خدمة التأمين بعدة خصائص تجعلها مختلفة عن باقي أنواع الخدمة من حيث تسويقها وإنتاجها، حيث تتميز بتداخل جوانبها الفنية والقانونية مما يجعل عملية التفاعل بين العميل وشركة التأمين تكون في صورة رسمية (إجراءات، وثائق، شروط فنية، صحية... الخ)

✓ عرفت السوق الجزائرية للتأمين تغيرا جذريا بصدور الأمر 07-95 الذي قضى على احتكار الدولة، وفسح المجال أمام عدة شركات خاصة جزائرية وأجنبية، وساعد على تطوير رقم أعمال القطاع، وخلق جوا من المنافسة أمام الشركات الوطنية التي أصبحت مهددة بامتصاص أجزاء من حصصها السوقية من طرف ات الخاصة. وهذا يتطلب منها السعي لإيجاد منافذ وطرق تعظيم حصصها السوقية وتعزيز مكانتها التنافسية في السوق الجزائرية، ولم لا التوسع في الأسواق الإقليمية والدو

الجانِب التَطْبِيقِي

الفصل الثالث :

دراسة حالة الشركة

الوطنية للتأمين "SAA"

مستغانم وكالة -2112-

دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين "SAA"

✦ :

إن إستمرارية شركات التأمين في أداء نشاطها بشكل جيد, و ضمان نموها و تطورها مرتبط بمدى قدرتها على جلب أكبر عدد ممكن من عقود التأمين , هذا من جهة . من جهة أخرى , فهو مرهون إلى حد كبير بقدرتها على تلبية الحاجات و رغبات عملائها, و يتوقف كل هذا على مستوى جودة الخدمة التأمينية المقدمة من طرف هذه الشركات , إذ تلعب الجودة دورا مهما في تصميم الخدمة التأمينية , و تؤثر على حجم الطلب , و تعد وسيلة لصنع مكانة تنافسية للشركة في السوق .

إستعراض الإطار النظري لتقييم جودة الخدمة التأمينية , سيتم التطرق في هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي من خلال إعطاء نظرة أولى على هيكل الشركة الوطنية للتأمين

2112

محل الدراسة حيث يتم التطرق الى المبحثين التاليين :

1- الأساس : عموميات حول الشركة الوطنية للتأمين مستغانم SAA

2- التأمين : أسس الميدانية .

الإ : عموميات حول الشركة الوطنية للت : SAA

الإ : التعريف و الهيكل التنظيمي للشركة

1- تعريف الشركة الوطنية للت :

إن في سنة 1965 وهي تتكون من 12 مديرية جهوية و أكثر من 450 وكالة على مستوى القطر الوطني و تستخدم أكثر من 5000 , بحيث تأسست هذه الشركة نتيجة للتأمينات التي قامت بها الدولة.

من هي شركة ات طابع تجاري تساهم في الإقتصاد الوطني و لها رس مال خاص بها, ذا أنها تساهم في المنتج الوطني .

2- الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للت :

إن تنظيم المؤسسة الوطنية للت من يكون على مستويين :

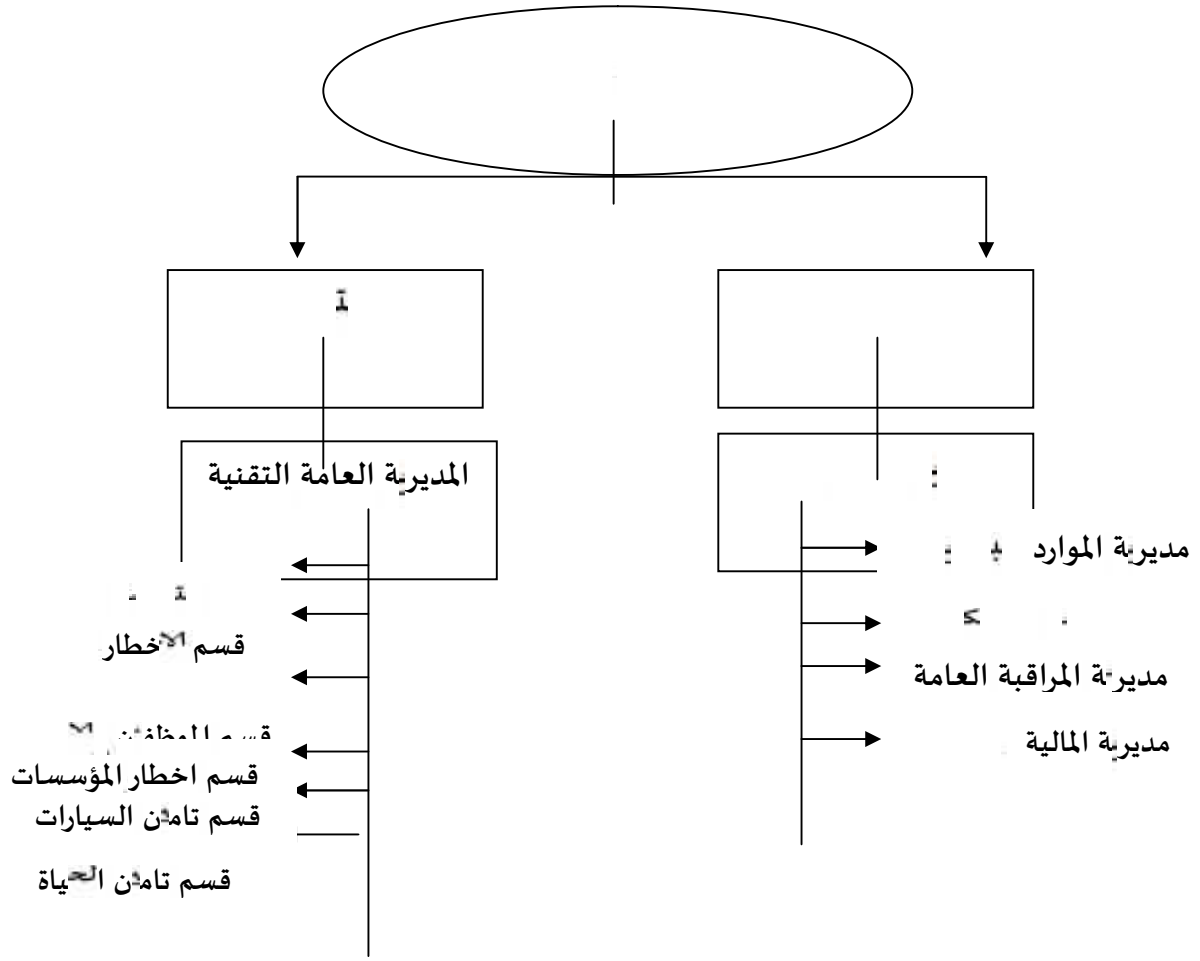
1- على المستوى العام :

تتبع المؤسسة الوطنية للت من نوعا من الأعمال في تنظيمها فهي مسيرة من طرف رئيس مدير عام إلى مديرين مساعدين :

مدير عام مكلف بجانب ال داري المرتبط بالمديريات المركزية , الأخر مكلف بجانب التقني وهو مرتبط

الشكل : 02

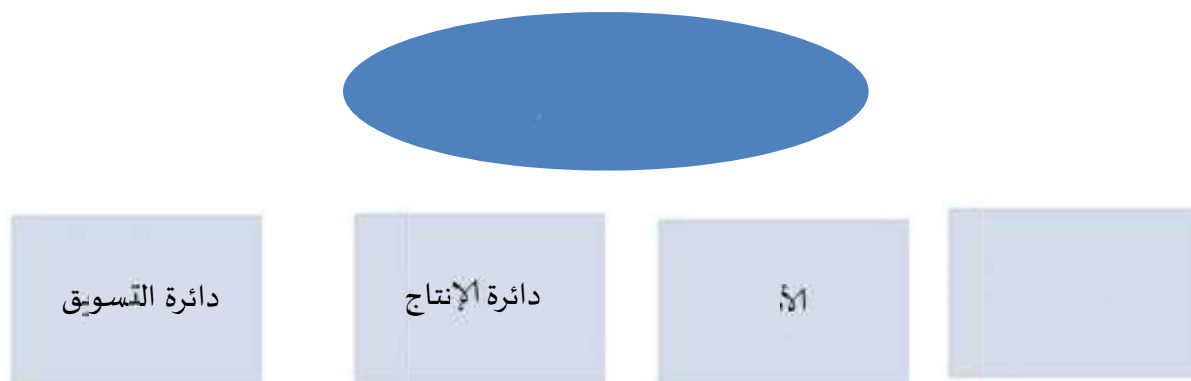
الهيكل تنظيمي للشركة الوطنية للتأمين على مستوى العام :



مؤن وكالة مستغانم SAA 2112 :

2- على المستوى الجهوي:

الشكل رقم 03: الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للتأمين على المستوى الجهوي.



مين وكالة مستغانم 2112 SAA :

ن : المصالح المكونة للوكالة.

* مصلحة الإ :

هو القسم الذي يتولى شؤون اتصال بالعملاء للحصول على طلبات التأمين تمهيدا

* مصلحة الأ :

مهمتها الاهتمام بكل العمليات الناتجة بعد وقوع الحوادث وهذه المصلحة تكون مقسمة إلى ملفين:

- ملف خاص بالحوادث المادية , لـخ.

- ملف الخاص بالحوادث الجسمانية , لـخ.

ومن مهامها :

- استقبال العملاء المتضررين.

- مسك سجلات الوثائق و تبويبها في الارشيف.

* مصلحة المحاسبات :

مهمة هذه المصلحة الاهتمام بكل الوثائق المقدمة من المصالح الأخرى و مهامها :

- (مصلحة الانتاج) و كل الوثائق المحاسبة للمصلحة.

- تسجيل على قوائم الحسابات المالية.

- تسجيل كل وارد عن طريق الصكوك البنكية على الدفتر البنكي.

: أهداف الشركة الوطنية للت :

عمال الشركة الوطنية لتأمين تسعى إلى الأهداف التالية :

- 1- تحسين المستوى الوظيفي للعمال .
- 2- الصورة الذهنية للمؤسسة و البحث عن الإستقبال و التعويض في الأجال في حالة الضرر.
- 3- المحافظة على مكانتها كرائد في السوق .
- 4- تأمين متطلبات الزبائن.
- 5- تحسين نظام الإستغلال و ذلك بتحديثه.
- 6- ..
- 7- ضمان خدمة نوعية لزيائتها من جل كسب رضاهم وولائهم.
- 8- تشجيع الإدخار على المدى الطويل , و المساهمة في الإاقتصاد الوطني و توظيف رؤوس المال في مختلف الإا ..
- 9- تطوير شبكة التوزيع الوطنية , بإنشاء وحدات ووكالات جديدة لمواجهة الطلب المتزايد و منافسة الشركات الأ ..
- 10- عصرنة طرق التسيير و تنمية و تطوير مواردها البشرية .

المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية :

هـ سيتم استعراض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها ومناقشتها وف الأهداف والأ
الموضحة سابقا، ذلك من خلال دراسة خصائص العينة من الناحية الديموغرافية ومن ناحية التعامل مع
لي ذلك يتم تحليل جابات مفردات العينة على الأسئلة الواردة في الإ ، خيرا الخروج
بنتائج وتقديم الإقتراحات.

الـ : _____ :

توزيعها على العملاء من أجا ،ستجوابهم.

- الهدف من ا :

الهدف من إعداد ا ستمارة هو تقييم جودة خدمات الشركة الوطنية للتأمين SAA عبر المديرية الجهوية
SAA ،ستمراريتهم في التعامل

:

✓ تجامات العملاء ومدى إدراكهم للخدمة المقدمة إليهم من الشركة الوطنية للتأمين

SAA يرية الجهوية SAA

✓ معرفة الأهمية النسبية للمؤشرات التقييمية الخمس)

(و التي يعتمد عليها العملاء في تقييمهم للخدمة المقدمة إليهم من الشركة الوطنية

SAA عبر المديرية الجهوية SAA

✓

✓

اعتماد عليها على ثلاث أقسام.

_____ : _____ :

شملت العينة مجموعتين :

-مجموعة الخصائص الديموغرافية .

-مجموعة خصائص التعامل مع الشركة.

-2 _____ :

عتمدنا في هذه الدراسة على تصميم

وذلك لقياس جودة الخدمة المقدمة من طرف الشركة الوطنية للتأمين و

الفرضيات المطروحة في الموضوع المراد دراسته.

-3 _____ :

مئن تتعامل مع فراد و مؤسسات و بما

فقط فقد، قمنا بتوزيع الإستمارة على عينة من الأ

4- عينة الدراسة :

ب 120 استمارة على عملاء الوكالة بشكل عشوائي وتم استعادة 80

تم الإ لي تقييم جودة الخدمات في الشركة الوطنية للتأمين ودراسة العلاقة بين الجودة

ورضا العملاء ومدى رغبتهم في الإستمرار مع الشركة في المستقبل، ستمارة البحث المعتمدة على ثلاث

:

القسم الأول:

الجنس: الذكر أو الأنثى.

: إلى 3 : 20 , 29-20 , 45-30 , أكثر من 45 .

المستوى العلمي: إلى 4 : أقل من ثانوي , جامعي ودراسات عليا.

- : 5 :

الثاني:

لقد ترجمت اتجاهات العملاء ومؤشرات أداء الفعلي للخدمة الى اسئلة منها اراء العملاء حول الخدمة المقدمة من طرف الشركة الوطنية للتأمين بمستغانم.

القسم الثالث :

و الذي من خلاله طرحنا سؤاين يتعلقان برضا الزبون على جودة الخدمة و نيته في الاستمرار بالتعامل مع الشركة الوطنية للتأمين.

جدول رقم : 01 في فراد عينة الدراسة حسب الجنس.

الجنس	عدد	النسبة المئوية
	69	%86.25
انثى	11	%13.75
	80	%100

: عدد الطالبة اعتمادا على نتائج الإ .

من خلال دراسة الجدول تبين ن الذكور يفوق عدد الإناث بحيث عدد الذكور هو 69 اي بنسبة مئوية 86.25 وعدد الإ 11 بنسبة 13.75 فراد العينة .

جدول رقم : 02

النسبة المئوية	عدد	الفئة
%22.5	18	اقل من 20
%46.25	37	29-20
%23.75	19	45-30
%7.5	6	اكثر من 45
%100	80	

: عدد الطالبة اعتمادا على نتائج الإ .

يوضح جدول الفئات العمرية من خلال تحليله ن النسبة العالية من العملاء تتمثل سن أصحابها ما بين 29-20 سنة حيث بلغ عددهم 37 فرد اي 46.25 ما العملاء الذين عمارتهم اقل من 20 5 عددهم مقارب للذين عمارتهم من 45-30 سنة بحيث 18 هي عدد فراد اقل من 20 سنة اي بنسبة 22.5 ا بلغ فئة ما بين 45-30 19 ي ما يعادل نسبة 23.75 ما الفئة الأ ه 6 وهي أكثر من 45 سنة يعادل نسبة 7.5 .

جدول رقم : 03 فراد العينة حسب المستوى العلمي .

المستوى العلمي	عدد	النسبة المئوية
اقل من ثانوي	16	%20
	39	%48.75
جامعي	22	%27.5
	3	% 3.75
	80	%100

: عدد الطالبة اعتمادا على نتائج الإ .

من خلال تحليل الجدول يتضح لنا نه النسبة العالية من العملاء تتمثل في ذوي المستوى الثانوي بنسبة 48.75 أصحاب المستوى العلمي الجامعي بنسبة 27.5 أصحاب المستوى الأ الثانوي فكانت نسبتهم 20 في أصحاب الدراسات العليا بنسبة 3.75

الجدول رقم 04: فراد العينة حسب متغير الوظيفة

النسبة المئوية		
35%	28	
15%	12	
30%	24	
7.5%	6	
12.5%	10	
100%	80	

: عدد الطلبة اعتمادا على نتائج الإ .

من خلال الجدول اكر فئة من بين العملاء هي شريحة الموظفون , حيث بلغ عددهم 28 35 ثم تلها شريحة الطلبة بنسبة 30 , لتتقارب بقية الفئات حيث بلغ نسبة أصحاب الأعمال الحرة 15 , البطالين 12.5 , 7.5 .

2- خصائص التعامل مع الشركة الوطنية للتأمين بمستغانم :

جدول رقم 05: فراد العينة حسب مدة التأمين

النسبة المئوية		
62.5%	50	سنة كاملة
37.5%	30	06 اشهر
100%	80	

: عدد الطلبة اعتمادا على نتائج الإ .

من خلال الجدول نلاحظ منوا لمدة سنة كاملة وذلك حسب النسبة المئوية 62.5

نفسهم لمدة 6 اشهر تقدر نسبتهم ب 37.5

المدفوع لمدة سنة محفز ومرح كثر من دفع 6 اشهر مرتين في السنة.

جدول رقم 06: فراد العينة حسب عدد سنوات التعامل مع الشركة

النسبة المئوية		عدد السنوات
28.75%	23	اقل من سنة
50%	40	3-1
15%	12	6-4
5%	4	10-7
100%	80	

: عدد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان .

من خلال الجدول تلاحظ نه غلبية العملاء الذين يتعاملون مع الشركة تتراوح مدة تعاملهم معها ما بين 1-3 سنوات ونسبتهم تقدر ب 50 في حين نسبة المتعاملين الأقل من سنة فهي 28.75 وتمثل

نسبة العملاء المتعاملين مع الشركة لمدة 4-6 سنوات ب 15 ما المتعاملين بين 7-10 سنوات نسبتهم

5

الجدول رقم 07: فراد العينة حسب التعامل مع شركات التمرن، الأ

النسبة المئوية		
72.5%	58	
27.5%	22	
100%	80	

: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان .

من الجدول علاه تشير المعطيات ان 72.5 من مفردات العينة سبق لهم التعامل مع شركات ت
27.5، لم يسبق لهم التعامل مع شركات ، ن المتعاملين مع
وطنية للتأمين سيعتمدون في تقييمهم لمستوى الجودة في الخدمات على الخبرة السابقة.

جدول رقم 08: فراد العينة حسب نوع التعاقد

النسبة المئوية		
40%	32	
60%	48	
100%	80	

: عداد الطالبة اعتمادا على الأ

من خلال الجدول يمثل عدد العملاء المتعاقدين اختياريا مع شركة الوطنية للتأمين نسبة 60
العملاء المتعاقدون جباريا يمثلون نسبة 40 ، ارتفاع نسبة المتعاقدين : لي بهم
متعاقدون في شكل

2- :

بعد تحليل الخصائص الديموغرافية سيتم التطرق الآن الى تحليل البيانات المتعلقة ب رأي العملاء حول
جودة الخدمة التأمينية المقدمة لهم من طرف الشركة الوطنية للتأمين بمستغانم وهل هم راضون عن
مستوى الخدمة التأمينية وهل سيستمررون في التعامل مع الشركة مستقبلا وهذا بعد جمع الإ

-تقييم جودة الخدمة التأمينية بالشركة :

1- الخ :

جل معرفة ما اذا كانت الخدمات التي تقدمها الشركة الوطنية للتأمين بمستغانم ذات جودة عالية
لأقمنا بوضع السؤال في الإ على مجموعتين : مجموعة معارضة و مجموعة مؤيدة و الجدول
يوضح ذلك :

جدول رقم 09: تقييم الجودة

المجموعة	عدد	درجة الموافقة
المجموعة الموافقة	14	17.5%
المجموعة المعارضة	66	82.5%
	80	100%

: عدد الطلبة اعتمادا على نتائج الإ :

من خلال الجدول اعلاه يتبين انه 17.5 من العملاء يمثلون المجموعة الاولى فهم غير موافقون على ن الخدمات التي تقدمها الشركة الوطنية للتأمين بمستغانم ذات جودة. ما المجموعة الثانية و المتمثلة ب 66 يعتبرون أن أداء الخدمة في الشركة الوطنية للتأمين بمستغانم يمتاز بالجودة في

الإ ،

2- مبدأ الجودة الشاملة لتحسين قدرتها :

مؤمن بمستغانم مقتنعة با اعتماد على مبدأ الجودة الشاملة لتحسين قدرتها

التنافسية قمنا بوضع الاسئلة :

1- هل التجهيزات و معدات الاتصال متطورة ؟

2- هل الموظفون حريصون على تقديم الخدمة بشكل أمثل و أدق؟

3- فترة الانتظار لتلقي الخدمة قصيرة ؟

و لقد قمنا بتفريغ الإجابات على الاسئلة في الجدول التالي :

جدول رقم 10: تفرغ اجابات سؤال رقم 10-11-12

الإ	عدد	النسبة المئوية	الإ	النسبة المئوية
الإ	59	47.2%	21	16.8%
السؤال الثاني	50	40%	30	24%
	67	53.5%	13	10.8%

: عدد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان .

جابات العملاء و التي نلاحظ نه كانت النسبة المئوية فيما يخص تجهيزات و معدات الإ منها

47.2 وهذا ما يعكس أن الشركة تعطي فضل ما لديها من التجهيزات و المعدات إما ما

يتعلق بموظفيها فكانت نسبة العملاء الذين يرون الموظفون على أنهم حريصون على تقديم خدمة مثالية

فكانت تقدر ب 40 و أيضا فترة الإنتظار لتلقي الخدمة فكانت نسبتها 53.6 أن المؤسسة تسعى

دوما لتطوير خدماتها و إعطاءها صبغة ذات جودة و هذا أكبر دليل على قتناعها بمبدأ الجودة الشاملة بغية

تحسين قدرتها التنافسية .

-تحليل البيانات المتعلقة برضا العملاء و الاستمرار في التعامل مع الشركة الوطنية للتأمين بمستغانم :

لقد قمنا بطرح سؤالين لمعرفة درجة رضا العملاء على الشركة و هل سيستمررون في التعامل معها.

السؤال المتعلق بالرضا هو : هل تشعر بالرضا على الخدمات التي تقدمها الشركة ؟

السؤال المتعلق بال استمرارية في التعامل : هل ستستمر في التعامل مع الشركة مستقبلا؟

1- :

وزعت، عيانت، الدراسة حسب الإلي شطرين على مستوى شركة الوطنية للتأمين بمستغانم :

جدول رقم 11: : جابة سؤال رقم 13

هل انت راض عن جودة الخدمة		النسبة المئوية
	73	58.4 %
	7	5.6 %
	80	100 %

: عدد الطالبة اعتمادا على نتائج الإلي .

تشير المعطيات نه نسبة كبيرة من العملاء لديهم درجة رضا كبيرة على مستوى الخدمة التأمينية المقدمة لهم بنسبة 58.5 .

2- الإستمرار في التعامل مع الش :

يبين الجدول التالي هل العملاء موافقون ستمرارهم في التعامل مع الشركة الوطنية للت :

جدول رقم 12: موافقة العملاء في ستمرارهم في التعامل مع الشركة.

هل تستمر في التعامل		النسبة المئوية
	53	42.4 %
	27	21.6 %
	80	100 %

: عدد الطالبة اعتمادا على نتائج الإلي .

من خلال الجدول نلاحظ نه هناك رغبة شديدة من طرف العملاء في الإستمرار في التعامل مع الشركة بحيث

بلغت النسبة 42.4 ما المعارضون لشركة الوطنية للت بلغت نسبتهم ب 21.6

في نسبة منخفضة .

خلاصة الفصل الثالث :

في ضوء العرض السابق تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والإقتراحات، حيث أثبتت الدراسة الميدانية أن العملاء المتعاقدين مع الشركة الوطنية للتأمين SAA يرون أن أهم العوامل المفتاحية للنجاح المؤثرة على قرار إختيارهم للشركة التي سيتعاقدون معها لتأمين هي التعويض على الأضرار الجسمانية والمادية من خلال القدرة على تسوية ملفات المتضررين ودفع مبالغ التعويضات في أقرب فترة ممكنة، ومن تحليل إجابات مفردات العينة تم التوصل إلى أن الشركة SAA تتوفر على مركز تنافسي جيد في السوق الجزائري للتأمين على روفي أعقاب ذلك أظهرت نتائج تقييم العملاء أن أهم نقاط القوة للشركة الوطنية للتأمين SAA:

- تنافسية السعر أي ملاءمة قسط التأمين للعميل؛
- الشهرة الحسنة والسمعة الطيبة في التصور الذهني لدى العملاء؛
- ملاءمة موقع الوكالات؛ التجربة المتراكمة والخبرة الطويلة في السوق؛
- حسن المعاملة والإحترام من طرف الموظفين،

كما يمكن SAA (التقييم السلبي):

- تدمير العملاء من عدم السرعة في أداء التعويضات بعد التصريح بوقوع الخطر المؤمن ضده؛
- وعدم وجود أماكن لتوقيف السيارات، وهذا يسبب في غالب الأحيان إزعاجا للعملاء عند ترددهم على الوكالات.

أما فيما يتصل بالمقترحات، فيمكن إيرادها في النقاط الآتية:

- منح الإمتيازات والتخفيضات السعرية للعملاء الأوفياء لتحفيزهم على توسيع نطاق التعامل؛
- القيام بالبحوث التي من شأنها تدنئة أفساط التأمين كتخفيض العمولات وضغط المصاريف وتوعية المؤمن لهم بطرق الوقاية والمنع لتقليل الخسائر؛
- السرعة والمرونة في أداء مبالغ التعويضات بعد التصريح بوقوع الخطر، وكذا تسهيل وتخفيض آجال تسوية المتضررين من الحوادث المرورية
- تطوير نظام للتعويضات أكثر حداثة وشفافية يعقد تحالفات شراكة أجنبية لتحسين قدرتها التنافسية في هذا المتغير الحرج؛ إنشاء قسم متخصص في تقديم خدمات ما بعد البيع، وإعتناق أسلوب التسويق بالعلاقات لكون عقد التأمين مستمر بعيد الأمد؛
- وضع سياسة إتصالية فعالة لترقية شهرة وسمعة الشركة ومنتجاتها في الصورة الذهنية لدى العملاء الحاليين والمحتملين بالدعم والتكفل بالتظاهرات الثقافية والأنشطة الرياضية؛
- تكثيف الأيام الدراسية والأبواب المفتوحة لبناء نسوج متينة مع الجماهير المستهدفة، وتعرفهم بأهمية وفائدة التأمين؛
- تكوين قاعدة بيانات تتعلق بالمؤمن لهم المتعاقدين مع الشركة لتتواصل معهم بتقديم الإستشارات وتذكيرهم بإنهاء مدة العقد؛
- إنتهاز نقطة القوة في خاصية الخبرة والتجربة السوقية بالتفكير في إختراق أسواق جديدة، وولوج مجالات النشاط الإستراتيجي ذات معدلات النمو المرتفع، وقترح الباحث في هذا الخضم عقد تحالفات إستراتيجية مع شركات التأمين الخليجية المتميزة في التأمين الإسلامي التعاوني الذي يتناسب مع معتقدات المجتمع الجزائري؛

- تنوع الشبكة التجارية باللجوء إلى قنوات التوزيع الحديثة على غرار الإنترنت؛ البريد؛ البنوك التي
ب كثيفة واسعة التغطية عبر التراب الوطني.
- حسن إختيار مواقع الوكالات بالقرب من التجمعات الشعبية والأحياء الإدارية؛
- إتباع اللامركزية للإقتراب أكثر من العميل بتوسيع صلاحيات الوسطاء لإتخاذ القرارات الملائمة؛
تخصيص أماكن لتوقيف سيارات العملاء وتوفير الحماية والأمان لها؛
- تسديد مستحقات الكراء لمدة طويلة بالنسبة للوكالات التي تعاني من عدم الإستقرار؛
- إنتقاء الوكلاء الذين يتمتعون بالكفاءة التنافسية والخبرة الطويلة والسمعة الحسنة والدراية والإلمام
- الإرتقاء بالعنصر البشري من خلال إرساء دعائم مناخ تنظيمي ملائم لترسيخ ثقافة التميز التنافسي
الموجه بالعميل وتضمين هذه المقاربة في الهيكل التنظيمي للشركة؛
- إعداد البرامج التدريبية والدورات التكوينية لتطوير المهارات الفنية للموظفين لإستيعاب التطورات
ية، وتنمية قدراتهم المهنية والإدارية، وصقل مواهبهم التسويقية في المجالات التالية:
التفاوض؛ الإقناع؛ الإستماع للعميل؛ الرد على شكاويه وإستقبال إقتراحاته؛ وفهم حاجاته الحالية
والمستقبلية للحماية التأمينية؛
- توجيه فائض السيولة النقدية التي تتوفر عليها الشركة للإستثمار في مجال تطوير جودة المظهر
الخارجي والديكور الداخلي للشركة وفروعها من الوكالات المباشرة والوسطاء لضمان التعامل
المتفاعل بين مقدم الخدمة والعميل بتعزيز كل ما هو إيجابي في البعد المرتبط بالدعامة المادية.

_____:

هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات التي تقدمها الشركة الوطنية للتأمين SAA و أثرها في
الجزائري كما تهدف الدراسة إلى المقدمة من طرف الشركة

الإعتماد على هذه المؤشرات لقياس رضا العميد

_____:

Résumé:

Cette étude vise à évaluer la qualité des services fournis par l'ASA National Insurance Company et son impact sur le marché algérien. L'étude vise également à déterminer la mesure de la qualité des services offerts par l'entreprise sur la satisfaction des clients, et a révélé l'étude sur la présence de l'impact des Cinq indicateurs sur la satisfaction de la clientèle et donc peut le recours à ces indicateurs pour mesurer la satisfaction des clients dans toute organisation de services tels que les compagnies d'assurance et institutions bancaires.

Les mots clés : qualité de service, Services, le client, le marché de l'assurance.

المراجع

- :
- 1- إبراهيم أبو النجا 1992.
 - 2- 2010.
 - 3- التأمين التعاوني الإسلامي وتطبيقاته في شركات التأمين الإسلامية ، 2000.
 - 4- 2001 |
 - 5- فن خدمة العملاء ومهارات البيع 2004.
 - 6- 2009.
 - 7- 2006, ,
 - 8- مبادئه وأنواعه : 2007.22
 - 9- إدارة المنشآت المتخصصة - - منشآت التأمين- 2009 , ()
 - 10- 3 2009.
 - 11- عبد الهادي السيد 2002.
 - 12- إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل 900 2003.
 - 13- 2006.
 - 14- 2000.
 - 15- 2009.
 - 16- 2001 1 2009.
 - 17- 2001 1 لـ 2001.
 - 18- 1998.
 - 19- 2001.
 - 20- 2003-2002.

21-- مهدي السمرائي

1 2007.

200.

22- مهاني حامد الضمور

:

23- هواري معراج ,تأثير السياسات التسوسقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية,رسالة دكتوراه قسم علوم التسيير جامعة الجزائر, 2005.

24- عزوز جهاد ,تسويق خدمات التأمين في الجزائر في ظل الاصلاحات الجديدة ,رسالة ماجستير كلية الال و علوم التسيير, لجا 2008.

: محاضرات

معهد العلوم الاقتصادية المدية

-25

2007-2008.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس -

كلية العلوم الإ ، الإ ، وعلوم التسيير

:

إقتصاد مالي و بنكي

ستمارة خاصة للعملاء المؤمن لهم بالشركة الوطنية للتأمين بمستغانم

الإ :

نتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة الموجهة لكم بصفتمكم عملاء لدى لشركة الوطنية للتأمين وذلك في طار بحثنا الميداني لتحضير لشهادة الماستر، تخصص إقتصاد مالي و بنكي و التي تحتوي على قائمة من الأسئلة بهدف التعرف على آرائكم حول مستوى جودة خدمة التأمين المقدمة من طرف هذه الشركة كما الإجابة على الأسئلة لأنها سوف تستخدم لأغراض علمية .

نرجو منكم وضع علامة ، الإجابة الصحيحة

القسم الأول :

1- ما جنسك ؟

	-
	نثي -

2- ما هو سنك ؟:

	20 -
	29-20 -
	45-30 -
	45 -

3- ما هو مستواك التعليمي ؟

	- قل من الثانوي
	-
	- جامعي
	- دراسات عليا

4- ما هي وظيفتك ؟

	-
	- عمال حرة
	-
	-
	- بطال

5- ما هي مدة تأمينك ؟

	- سنة كاملة
	- ستة اشهر

6- ما مدة تعاملك مع الشركة ؟

	-
	3-1 -
	6-4 -
	10-7 -

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

- نعم

-

8- هل أنت متعاقد مع شركة الوطنية للتأمين إختياريا أو إجباريا ؟

- إختياريا

- :

القسم الثاني :

9- هل الخدمات التي تقدمها الشركة الوطنية للتأمين بمستغانم ذات جودة عالية في غالب الأحيان ؟

- موافق

- معارض

10- هل التجهيزات و معدات الاتصال متطورة ؟

- نعم

-

11- هل الموظفون حريصون على تقديم الخدمة بشكل أمثل وأدق؟

- نعم

-

12- فترة الانتظار لتلقي الخدمة قصيرة ؟

- نعم

-

القسم الثالث :

13- هل تشعر بالرضا على الخدمات التي تقدمها الشركة ؟

- نعم

-

14- هل أنت موافق على الاستمرار في التعامل مع الشركة مستقبلا؟

-

-

انتهى