

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: العلوم الاقتصادية

قسم: العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد التأمينات



رقم: .....

عنوان الموضوع

# أثر جودة خدمات شركات التأمين على الطلب في سوق التأمينات -دراسة حالة شركة LA CAAR فرع المسيلة-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية

اشراف الدكتور

اعداد الطلبة

الأخضر لقليطي

عصام الدين معتوق

فطيمة بختاوي

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	أ. محاضر	حورية غادري
مشرفا ومقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	أ. محاضر "أ"	الأخضر لقليطي
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	أ. محاضر "أ"	حمزة غربي

السنة الجامعية: 2017-2018 م



## شكر وتقدير

الحمد لله والشكر له أولاً، الذي شرح لنا صدرنا، ويسر لنا أمرنا، وخفف عنا وزرنا وأحلل عقدة من لساننا، وأفقه قولنا ووقفنا في إتمام هذا العمل المتواضع، ملك الملوك به استعنا وعليه توكلنا فهو خير المتوكلين.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى

الأستاذ الفاضل القليطي الأخطر، الذي ساعدنا في اختيار الموضوع وقبوله الاشراف على هذا العمل، وتقديمه لنا النصائح القيمة وتوجيهنا طيلة فترة البحث. فبارك الله فيه. كما نتقدم بالشكر الجزيل الى أعضاء اللجنة الكرام على قبولهم إثراء هذا العمل ومناقشته. كما لا يفوتنا أن نتوجه بالتحية والشكر إلى طاقم شركة التأمين la caar فرع المسيلة على ما قدموه لنا طيلة فترة التريض وعلى رأسهم مدير الشركة السيد إسماعيل بن جعفر.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر الخاص إلى مكتبة السفير

كما نشكر كل من ساعدنا في إتمام هذا البحث من قريب أو من بعيد.

# الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أعز إنسانين في  
الحياة

أمي وأبي حفظهما الله

إلى زوجتي التي كانت سنداً لي

وإلى إخوتي وأخواتي

وإلى جدي وجدتي أطال الله في عمرهما

إلى كتكوت بيتنا علاء ديدين

إلى جميع العائلة صغيرها وكبيرها

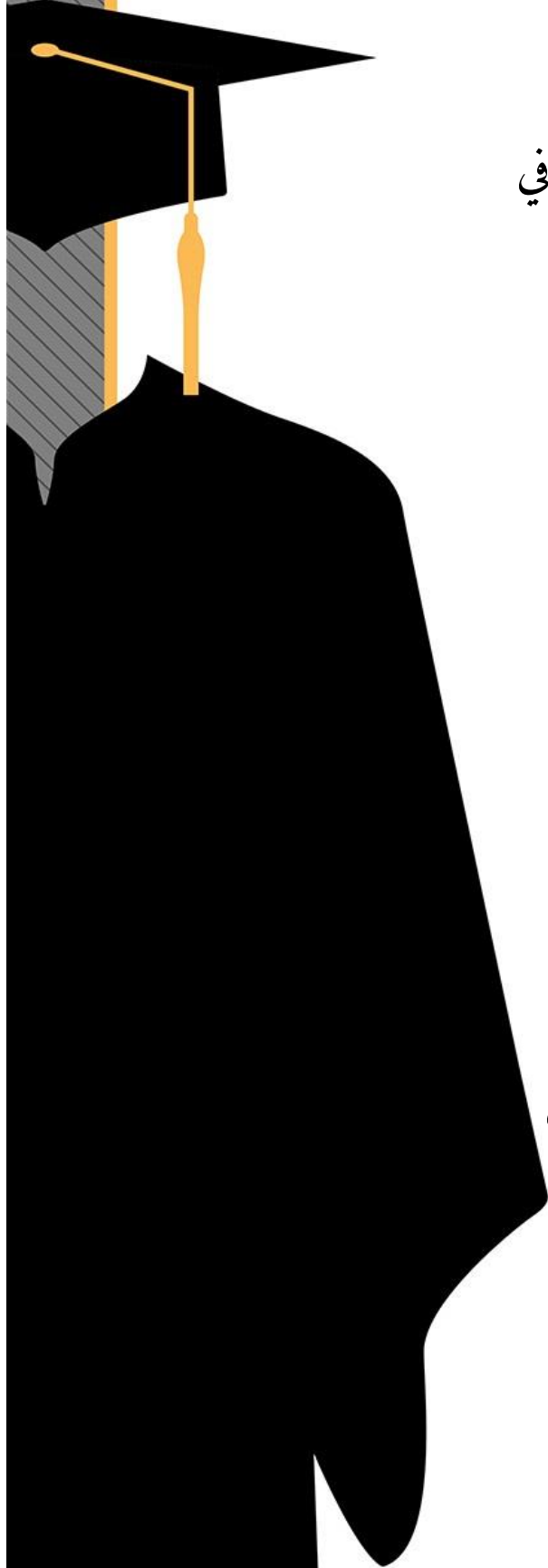
إلى صديقي عيشاوي فاروق

وإلى كل من ساهم في تلقيني ولو بحرف في

حياتي الدراسية

لكم جميعاً أهدي هذا العمل.

معتوق عصام الدين



# الاهداء

قال عز وجل: وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا إما يبلغن  
عندك الكبر أحدهما أو كلاهما فلا تقل لهما أف ولا تنهرهما وقل لهما قولا كريما  
واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا

صدق الله العظيم

إلى الذين اشترط الله مرضاته برضاها وأودع الرحمة والحب فيهما:

والدي الكريمين، أغلى ما أملك في الوجود، الذين كان لهما الفضل وكل الفضل في تربيتي  
وتعليمي.

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أعز ما فقدت في هذه الحياة أُمِّي الغالية رحمها الله التي كانت سندي  
وعوني وقودتي في هذه الحياة

إلى إخوتي رعاهم الله في حفظه

إلى كل العائلة الكريمة

إلى زوجي حفظه الله ورعاه

إلى أعز الأصدقاء الذين شاركوني وقاسموني الحياة، وشاركوني أجمل الأيام والذين تركو بصمة في  
قلبي إلى كل فاه وقلب دعا لي دعوة نجاح

**بختاوي فطيمة**

# فهرس المحتويات

شكر وتقدير

اهداء

فهرس المحتويات.....

فهرس الجداول والأشكال.....

مقدمة.....أ-د

### الفصل الأول: الإطار النظري للتأمين

تمهيد.....06

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التأمين أنواعه وعناصره.....07

المطلب الاول: نشأة التأمين وتطوره.....07

المطلب الثاني: تعريف التأمين.....09

المطلب الثالث: الأسس الفنية للتأمين.....10

المطلب الرابع: أنواع التأمين وعناصره.....14

المطلب الخامس: عناصر التأمين.....16

المبحث الثاني: مفهوم الخدمة التأمينية.....18

المطلب الأول: مفهوم الخدمة التأمينية.....18

المطلب الثاني: خصائص الخدمة التأمينية.....20

المطلب الثالث: مفهوم عقد التأمين وخصائصه.....22

المطلب الرابع: عناصر عقد التأمين.....24

المطلب الخامس: وظائف عقد التأمين.....26

27.....	المبحث الثالث: تطور سوق التأمين الجزائري واهم الهيئات المراقبة له
27.....	المطلب الأول: المسار التاريخي لقطاع التأمين الجزائري
30.....	المطلب الثاني: اهم الهيئات المراقبة له
33.....	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين LA CAAR</b>	
35.....	تمهيد
36.....	المبحث الأول: دراسة حالة الشركة الوطنية LA CAAR فرع المسيلة
	وواقع قطاع التأمين والطلب عليه في سوق التأمينات
36.....	المطلب الاول: نشأة الشركة الوطنية LA CAAR
37.....	المطلب الثاني: العرض والطلب في سوق التأمين الجزائري
	المبحث الثاني: دراسة عينة من المجتمع حول خدمة التأمينية المقدمة
46.....	من طرف الشركة
46.....	المطلب الأول: معلومات عامة حول العملاء
	المطلب الثاني: رضا العملاء حول الخدمة المقدمة من طرف شركة
54.....	التأمين LA CAAR فرع المسيلة
56.....	خلاصة الفصل
58.....	خاتمة
62.....	قائمة المراجع
.....	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
46	الجدول رقم (01): يمثل متغير الجنس	01
47	الجدول رقم (02): يمثل متغير الفئة العمرية	02
48	الجدول رقم (03): يمثل متغير المستوى العلمي	03
49	الجدول رقم (04): يمثل متغير الوظيفة	04
50	الجدول رقم (05): يمثل متغير مدة التأمين	05
51	الجدول رقم (06): يمثل متغير مدة التعامل مع الشركة	06
52	الجدول رقم (07): يمثل متغير التعاقد مع شركة تأمينية أخرى قبل التعاقد مع شركة LA CAAR:	07
53	الجدول رقم (08): يمثل متغير التعاقد مع شركة CAAR الاختياريا أم في اطار اتفاقية جماعية:	08
54	الجدول رقم (09): يمثل متغير الشعور بالرضا عن الخدمات التي تقدمها الشركة	09
55	الجدول رقم (10): يمثل متغير الاستمرارية في التعامل مع الشركة مستقبلا	10

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
46	الشكل رقم (01): يمثل متغير الجنس	01
47	الشكل رقم (02): يمثل متغير الفئة العمرية	02
48	الشكل رقم (03): يمثل متغير المستوى العلمي	03
49	الشكل رقم (04): يمثل متغير الوظيفة	04
50	الشكل رقم (05): يمثل متغير مدة التأمين	05
51	الشكل رقم (06): يمثل متغير مدة التعامل مع الشركة	06
52	الشكل رقم (07): يمثل متغير التعاقد مع شركة تأمينية أخرى قبل التعاقد مع شركة LA CAAR	07
53	الشكل رقم (08): يمثل متغير التعاقد مع شركة la CAAR اختياريا أم في اطار اتفاقية جماعية	08
54	الشكل رقم (09): يمثل متغير الشعور بالرضا عن الخدمات التي تقدمها الشركة	09
55	الشكل رقم (10): يمثل متغير الاستمرارية في التعامل مع الشركة مستقبلا	10

# مقدمة

يعتبر التأمين وسيلة لتعاون الذي يتحقق باشتراك الأشخاص المُعرّضين لذات الخطر في مواجهة الآثار التي تنجم عن تحقيقه بالنسبة لبعضهم، وذلك بدفع كل منهم لاشتراك أو لقسطٍ، وتُجمَع المبالغ المُتحصّلة ثم تُوزَع على من تحلُّ بهم الكارثة. وبهذا تُحقّق آثار الكارثة على المُشتركون في تحقيق هذا التعاون.

فالتأمين هو واقعٌ عمليّ، وهو من أفضل الوسائل التي تُمكنُ الإنسان من التخفيف من آثار الكوارث، سواء وقعت هذه الكوارث بفعل الشخص نفسه، بتقصيرٍ منه أو بإهماله، أو بفعل الغير. وهو وسيلةُ الأمان التي تتفق وروح العصر الحديث الذي كثرت فيه مُتطلبات الحياة وازداد فيه خطر الآلة وأصبحت مخاطر التطوّر فيه واضحة

والأهم من ذلك كله أنه يعمل على تهيئة المدخرات في سبيل تمويل الاستثمارات المنتجة ونظرا للأهمية البالغة التي تكسبها 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 والجزائر كغيرها من دول العالم الثالث، اختارت غداة الاستقلال نمودجا تنمويا شائعا آنذاك وهو احتكار الدولة للمعاملات الاقتصادية بما فيها قطاع التأمين، والذي لا يختلف دوره كثيرا نظرا لمساهمته الفعلية في النشاط الاقتصادي في تنفيذ الخطط الإنمائية التي تسعى الدولة الجزائرية إلى تحقيقها. فأقامت الدولة له أهمية بالغة بإنشاء عدة شركات وطنية تعمل على تأمين مجمل الأخطار الموجودة في الحياة الاقتصادية، وبدخول الجزائر الإصلاحات الاقتصادية كان لا بد من إعادة التنظيم في قطاع التأمين، والذي شهد هو كذلك ثورة إصلاحية كللت في الأخير بفتح مجال التأمين عن طريق المرسوم 95-07 المؤرخ في 25 جانفي 1995 وبذلك أعطى آفاقا جديدة لعملية المنافسة التأمينية وتحسين الخدمات المقدمة من طرف الشركة.

## 1) إشكالية الدراسة

كيف يمكن تقييم خدمة التأمينات المقدمة من طرف شركات التأمين؟ وما هو أثر خدمات شركات التأمين على الطلب في سوق التأمينات الجزائرية؟

## 2) أهمية الموضوع

تتمثل أهمية التأمين في الفائدة الكبيرة التي يقدمها للاقتصاد الوطني من خلال قيام شركات التأمين باستثمار أقساط التأمين المتجمعة لديها في المشروعات العامة والخاصة، من خلال القروض التي تقدمها للشركات أو الأفراد، والتي تساهم في التنمية الاقتصادية للدولة.

كما تبرز أهميته أيضا في تحقيق مبدأ التعاون بين مجموعه من الأفراد معرضين لنفس الخطر، وتأمين مستقبلهم بالمشاركة في تحمل الأخطار التي ربما يتعرضون لها. بالتالي تكمن أهمية الموضوع في الدور الرئيسي الذي يلعبه التأمين في قطاع الخدمات الاقتصادية، ومن هنا جاء اختيارنا لهذا الموضوع وهذا بالنظر للدور المحوري الذي يلعبه قطاع التأمين في الاقتصاد الجزائري.

## 3) المنهج المتبع

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

4) **المنهج الوصفي:** سيتم الاعتماد عليه في بحثنا هذا على النحو التالي: حيث يتم استغلال البيانات التي تم الحصول عليها من مصادرها في وصف أبرز وأهم المفاهيم والخصائص والأبعاد المتعلقة بالتأمين ومن ثم إبراز واقع سوق التأمين في الجزائر.

وتندرج ضمن هذا التساؤل الرئيسي جملة من التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو مفهوم التأمين ومبادئه وخصائصه؟

- ما هي أهم المؤشرات التقييمية التي يستخدمها العملاء للحكم على مستوى الخدمة المقدمة لهم من طرف الشركات الجزائرية للتأمين؟

**(4) المنهج التحليلي:** فسنعتمد عليه من أجل تحليل ودراسة رضا العملاء واستمرار يتهم في التعامل مع شركة التأمين، كما سنعتد عليه في تحليل أهم النتائج المتوصل إليها في الدراسة الميدانية.

**المصدر الأول:** الذي يتعلق بالإطار النظري حيث تم الاعتماد على الكتب والرسائل الجامعية إضافة إلى مواقع الانترنت.

**المصدر الثاني:** والمتمثل في الدراسة الميدانية، حيث تم جمع البيانات من الشركة الوطنية للتأمينات CAAR عبر فرعها بالمسيلة وذلك بمقابلة شخصية مع العملاء باستخدام أسلوب الاستقصاء عن طريق استمارة بحث اعتمادا على دراسات سابقة.

## **(6) فرضيات الدراسة**

بناء على التساؤلات المطروحة تم وضع الفرضيات التالية:

- اختلاف العملاء في تقييمهم لمستوى الخدمة المقدمة من طرف الشركة الوطنية للتأمين Caar عبر المديرية الجهوية مسيلة.

- تأثير خدمات شركات التأمين على الطلب في سوق التأمينات الجزائرية.

## 7) الهدف من الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز المفاهيم النظرية والتطبيقية للخدمة التأمينية من جوانبها المختلفة، القانونية والاقتصادية وإبراز خصائصها وتحديد مدى تجاوب الطلب على ما هو معروض من هذه الخدمات.

## 8) هيكل الدراسة

تم تقسيم البحث إلى فصل نظري وفصل تطبيقي هذا بالإضافة إلى المقدمة والخاتمة: تضمن المبحث الأول في الفصل الأول نشأة التأمين وتعريفه من الناحية القانونية والاقتصادية وأنواع التأمين والعناصر التي يقوم عليها، أما المبحث الثاني فقد تضمن مفهوم الخدمة التأمينية ومبادئ وخصائص عقد التأمين، وتناولنا في المبحث الثالث تطور سوق التأمين الجزائري وأهم الهيئات المراقبة له.

أما الفصل التطبيقي فتناولنا فيه مبحثين خصنا في المبحث الأول دراسة واقع قطاع التأمين والطلب عليه في سوق التأمينات وتناولنا في المبحث الثاني فتناولنا دراسة عينة من المجتمع حول خدمة التأمينية المقدمة من طرف شركة التأمين la caar.

# الفصل الأول

الإطار النظري للتأمين

## تمهيد

يعتبر التأمين من أهم الأنشطة الخدمية التي تعرف تطورا وانتشارا كبيرين واهتماما متزايد نظرا لما تكسبه الخدمة التأمينية من أهمية بالغة وإذ لا تقتصر اهتمامها بتحقيق الربح للشركات أو تغطية المخاطر للأفراد، بل تعود منافعها على المجتمع سواء على المستوى الاقتصادي أو الاجتماعي.

سنتناول كل هذا بالتفصيل وذلك من خلال مبحثين:

**المبحث الأول:** مفاهيم أساسية حول التأمين أنواعه وعناصره.

**المبحث الثاني:** مفهوم الخدمة التأمينية مبادئ وخصائص عقد التأمين.

**المبحث الثالث:** تطور سوق التأمين الجزائري وأهم الهيئات المراقبة له.

## المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التأمين أنواعه وعناصره

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 والاقتصادية وخلصته أن مجموعة من الناس الذين يتعرضون لمخاطر متشابهة يقومون بضم تلك المخاطر إلى بعضها البعض عن طريق شركة متخصصة، ويتركون في رصد ما يكفي من المال من أجل مواجهة أي خطر ممكن خلال فترة زمنية معينة.

ويعتبر عقد التأمين انه تأمين شخص من خطر يهدده أو حادث يحتمل وقوعه، ذلك مقابل ثمن والذي تقدر قيمته المالية وهي العناصر الأساسية التي يقوم عليها التأمين.

## المطلب الاول: نشأة التأمين وتطوره

يتعرض الانسان لمخاطر عديدة قد تصيبه، اد ما تحققت بخسائر في دخله وفي ممتلكاته ويظل الانسان يعاني من القلق والخوف من امكانية تحقق الخطر الذي قد يصيبه مثل اخطار الوفاة والعجز وشيخوخة والمرض والبطالة الخ.

لهذا لم يدخر الانسان جهدا في التوصل الى وسائل مناسبة لمجابهة هذه الاخطار مما افاد الباحثين لدراسة وتطور نظرية التأمين وتطبيقاتها.

فكرة التأمين ظهرت في وقت المصريين القدماء حيث كانوا يطبقون فكرة التأمين في جمعيات دفن الموتى طبقا لما تم اكتشافه في سطور التاريخ على جدران معبد الاقصر ويعتبر التأمين البحري اقدم انواع التأمين على منقولات بالسفن اي تعويض الخسائر التي تنتج عن غرق السفينة وظهر التأمين على الحياة مصاحبا التأمين البحري حيث كان يؤمن على ربان السفينة وطاقمه مع التأمين على منقولات وشهد عام 1583 عقد تأمين مسجل على اسم يدعى وليم جيوبتر حيث قام 16 تاجر بالتأمين على هذا الشخص لصالح ريتشارد

مارتن المحامي بمبلغ 383 جنيها استرليني كما ظهرت اهمية تأمين الحرائق بعد حريق لندن المشهور سنة 1666 والذي اتى على كامل مبانيها واصولها حيث بلغت الخسائر آنذاك عشرة ملايين جنيها استرليني وبعد ظهور مخترعات الثورة الصناعية من سيارات وطائرات وقطارات تأكدت اهمية التأمين على الحوادث حيث يعتبر نهاية النصف الاول للقرن 18 بداية الاهتمام بهذا النوع من التأمين.<sup>1</sup>

## 1) تطور التأمين في مصر

مارس القدماء المصريون تطبيقات التأمين في جمعيات دفن الموتى كما يطبق في المجتمعات الزراعية المصرية منذ قرون حيث يتكافل اهل القرية في مساعدة من اصيب تنتج عن حادث مفاجئ كان هذ الاسلوب ما يزال مطبقا في القرى المصرية الا ان التأمين الحديث لم تعرف صناعته قبل النصف الثاني من القرن 19، وفي اواخر هذا القرن زاولت الشركات الإيطالية والبريطانية عمليات التأمين في مصر قصد حماية ممتلكات وحياة الجالية الاجنبية هناك.<sup>2</sup>

## 2) اقسام التأمين

1. تقسيم التأمين طبقا لطبيعة القائم به حيث ينقسم إلى:

أ-التأمين الذاتي: وهو نوع من التأمين الذي يقوم به الفرد سواء كان عادي او معنوي، بالتأمين لدى نفسه لأن لديه ظروف ملائمة لتنفيذ هذا النوع من التأمين وشروطه هي توافر العديد من الاخطار المتشابهة والمتجانسة والغير وان يكون لديه امكانية حجز مبالغ مالية دورية يستثمرها ويستخدمها هي وفوائدها لتعويض الخسائر.

<sup>1</sup> إبراهيم أو النجا، التأمين في القانون الجزائري، ديوان المطبوعات الجزائرية، الجزائر، 1992، ص 25.

<sup>2</sup> حسين مبروك، المدونة الجزائرية للتأمينات، ط 02، دار هومة، بوزريعة، الجزائر، 2007، ص ص 80-85.

ب-التأمين التبادلي: وتقوم به الجمعيات حيث يشترك العديد من المعرضين لنفس الخطر في هذه الجمعيات ويشتركون ايضا في تحمل اي الخسارة تحدث لأحدهم من الاشتراكات التي يجمعونها ويستثمرونها

ج-التأمين التعاوني: وتقوم به الجمعيات التعاونية في شكل صناديق خاصة

د-التأمين الحكومي: وتقوم به الهيئات الحكومية لمواجهة اخطار معينة

2. تقسيم التأمين حسب خطر المؤمن منه وينقسم إلى:

أ-تأمين الاشخاص: وهي التأمينات التي تغطي الأخطار التي يتعرض لها الأشخاص

ب-التأمين على ممتلكات: حيث يقوم بتغطية الاخطار التي تتعرض لها ممتلكات الاشخاص مثل التأمين البحري، وتأمين السرقة والحريق كسر زجاج، تصادم السيارات.

ج-تأمين المسؤولية المدنية: هو المبلغ الذي تقتصي به المحكمة او ما يتفق عليه خارج المحكمة زائدا اي مصروفات ذات علاقة بالمطالبة كتكاليف العلاج مثلا<sup>1</sup>.

المطلب الثاني: تعريف التأمين

1- من الناحية الاقتصادية: هو اداة تسعى الى تقليل الخطر الذي يواجهه الفرد عن طريق جمع عدد من الوحدات المتعرضة لنفس الخطر لجعل الخسائر المتعرض لها قابل للتوقع بصفة جماعية.

2- من الناحية القانونية: التأمين هو (عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي للمؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيرادا. مرتبا أو أي عوض

<sup>1</sup> محمد شحاته، مشروعية التأمين، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2006، ص 35.

مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقيق الخطر المبين بالعقد وذلك في نظير قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: الأسس الفنية للتأمين

تتمثل عملية التأمين من الناحية الفنية في تجميع أكبر عدد من راغبي التأمين ضد خطر معين، ويقومون بدفع أقساط لتغطية من يتعرض منهم للخطر المؤمن منه، ويدير المؤمن التعاون بين المستأمنين عن طريق إجراء المقاصة بين الأخطار المتشابهة، طبقاً لقوانين الإحصاء وحساب الاحتمالات.

#### 1- التعاون بين المستأمنين:

التأمين هو رابطة فعلية ينظمها ويديرها المؤمن بين أكبر عدد من المستأمنين الراغبين في تغطية أنفسهم ضد خطر معين، حيث يقوم المؤمن بتجميع الأقساط، واستخدامها في تعويض أضرار الخطر الذي يتعرض له أحدهم؛ بمعنى أن يتم التعاون بين المؤمن لهم على توزيع آثار الأخطار عليهم جميعاً، ويتطلب ذلك تجميع رأس مال كبير من خلال اشتراك أكبر عدد من المؤمن لهم، ويتم التعاون في العملية التأمينية وتوزيع المخاطر بين المستأمنين مما يحقق الأمان لهم، وهذا ما يميز التأمين عن العمليات الأخرى المشابهة مثل الادخار الفردي، ونظم المعاشات والإيراد الراتب مدى الحياة .

#### 2- المقاصة بين المخاطر:

يقوم المؤمن بتنظيم المقاصة بين المخاطر التي تقع لبعض المؤمن لهم على كل المستأمنين المعرضين لنفس الخطر، ولتنظيم عملية المقاصة يلزم توافر عنصرين هما:

<sup>1</sup> شوكة محمد عليان، التأمين في الشريعة والقانون، دار الاشواق للنشر والتوزيع، بيروت، سنة 1996، ص 12.

### 3- تجانس المخاطر:

يجب أن يكون هناك تجانس وتمائل بين المخاطر المدروسة التي يتم المقاصة بينها، ولا يشترط التجانس التام أو التماثل المطلق بل يكفي التشابه بين الأخطار، حيث يمكن تجميع المخاطر من حيث طبيعتها في مجموعات متشابهة، تختص كل منها بنوع تأميني مستقل مثل التأمين على الحياة، والتأمين من المسؤولية، والتأمين من الأضرار، ويمكن تقسيم كل نوع حسب طبيعة الخطر مثل الحريق والسرقة، ويمكن تقسيم المخاطر وفقا لموضوعها كالمنقولات والعقارات، أو وفقا لقيمتها حيث تجمع الأشياء ذات القيمة المتقاربة تحت سقف نفس النوع من التأمين، ويجب أن تتشابه الأخطار من حيث المدة حتى يمكن وضع عقود تأمين متقاربة المدة من خطر معين في مجموعة واحدة يسهل إجراء المقاصة بينها<sup>1</sup>.

كثرة المخاطر: يجب توافر عدد كبير من الحالات المعرضة لنفس الخطر، حتى يمكن الموازنة بين الأقساط المدفوعة والتعويض الواجب أدائه عند تحقق الخطر، فالكثرة لازمة لاستنتاج معلومات دقيقة عن عدد الحوادث وقيمة الأضرار التي تسببها، وتحديد احتمال درجة تحققها طبقا لقانون الأعداد الكبيرة وعوامل الإحصاء، والمقصود بكثرة الخطر وقوعه بنسبة معينة أي أنه يهدد عددا كبيرا من المؤمن لهم إلا انه يقع لعدد قليل منهم، أما إذا كان الخطر يقع بكثرة في وقت واحد كالزلازل والحروب فلا يمكن التأمين منه لصعوبة تغطية الأقساط المتجمعة للتعويضات المطلوبة عند حلول الخطر، وكذلك لا يمكن التأمين على خطر نادر الوقوع لاستحالة استخلاص نتائج إحصائية عنه، ومعرفة درجة احتمال وقوعه، وقيمته، لتحديد القسط الواجب سداؤه.

<sup>1</sup> زيد منير العبوي، إدارة التأمين والمخاطر، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، سنة 2006، ص 25.

#### 4- قوانين الإحصاء :

يحسب المؤمن المخاطر المحتملة ودرجة جسامتها طبقا لقوانين الإحصاء، ثم يحسب القسط الذي يجب أن يدفعه المستأمن، وقوانين الإحصاء تساعد في معرفة احتمالات وقوع الخطر من خلال تتبع وملاحظة أكبر عدد من الحالات؛ فمثلا يستعين المؤمن بالإحصائيات لمعرفة نسبة الوفيات التي تقع بين مجموعة من الناس خلال فترة زمنية معينة، وكلما زاد عدد الحالات التي تجرى ملاحظتها والفترة الزمنية التي تتم خلالها كانت النتائج أكثر دقة، وكذلك الحال بالنسبة لحوادث السيارات والحريق، وتقوم شركة التأمين بإحصاء عدد الأخطار التي وقعت ومقدار الخسائر الناجمة عنها، وتتوقع على ضوء ذلك النسب المحتملة لتلك الأخطار، والخسائر خلال سنة قادمة، وتحسب التعويضات المتوقعة، ثم تقسمها على المؤمن لهم لتحديد نصيب كل منهم فيها، حيث يدفع هذا المبلغ كقسط لشركة التأمين مضافا إليه المصروفات الخاصة التي تتحملها والعمولات ونسبة من الأرباح<sup>1</sup>.

#### 5- إعادة التأمين والتأمين المشترك:

تقوم شركات التأمين بتحديد الأقساط وتجميعها بهدف تغطية المخاطر المحتملة، ولكن الشركة قد لا تظمن إلى دقة حساباتها وترغب في توزيع المخاطر على أكبر عدد من المستأمنين فتلجأ إلى إعادة التأمين، حيث تقوم شركة التأمين بإبرام عقد مع مؤمن آخر يسمى بالمؤمن المعيد تنتقل إليه عبء جزء أو كل المخاطر التي تتحملها، نظير مقابل معين هو قسط إعادة التأمين، وتظل الشركة ( المؤمن المباشر) طرفا في العقد الأصلي مع المؤمن له وملتزمة في مواجهته بتغطية الخطر، وتؤدي عملية إعادة التأمين إلى تدعيم المركز المالي للمؤمن المباشر، مما يقوى ضمان المستأمن، ويساعد المؤمن على تقبل تأمين مخاطر عديدة ومرتبعة دون التعرض لخسائر تذكر، بل يمكن تحقيق أرباح من وراء ذلك،

<sup>1</sup>عيد أحمد أبو بكر، وليد إسماعيل السيفو، إدارة الخطر والتأمين، اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، سنة 2009، ص 125.

ويُعيب نظام إعادة التأمين تسببه في رفع القسط الذي يتحمله المستأمن الأصلي في النهاية. وتتخذ إعادة التأمين صوراً منها:

#### 1-5 إعادة التأمين المحاصة:

حيث يشترك المؤمن المباشر مع المؤمن المعيد في تغطية كل عمليات التأمين أو نوع معين منها بنسبة معينة، أي أن المؤمن المعيد يكون شريكاً للمؤمن المباشر في العمليات المتفق عليها.

#### 2-5 إعادة التأمين فيما جاوز حداً معيناً:

في هذه الحالة يستقل المؤمن بالعمليات التي يستطيع تحمل مخاطرها دون مشقة، أما تلك التي تجاوز حد طاقته فيعيد التأمين في حدود قدر هذه الزيادة والخاصة بقيمة العملية فقط، وقد يعيد المؤمن التأمين فيما يجاوز حداً معيناً من التعويض الفعلي عند تحقق الخطر، كما في حالة التأمين من المسؤولية؛ حيث يضع المؤمن المباشر حداً معيناً لكل وثيقة، فإذا تجاوز مبلغ التعويض الفعلي هذا الحد عند تحقق الخطر كما في حالة التأمين من المسؤولية الواجب دفعه للمستأمن يقوم المؤمن المعيد بتغطية الزيادة.

#### 3-5 إعادة التأمين فيما يجاوز حداً معيناً من مجموع الخسارة:

حيث يقوم المؤمن بإعادة التأمين عن جميع المخاطر الواردة بكل وثائق التأمين عن عملياته خلال العام، وهنا لا يتدخل المؤمن المعيد إلا إذا جاوز مجموع التعويضات التي يدفعها المؤمن المباشر خلال العام حداً أقصى يتفق عليه مسبقاً.

#### 4-5 التأمين المشترك:

وفيه يشترك أكثر من مؤمن في تأمين الخطر، حيث يتقاسم المؤمنون مخاطر التأمين، ويختص كل منهم بجزء منها طبقاً للعقد الذي يبرمه مع المستأمن، ويتم ذلك عادة بالنسبة

للأشياء كبيرة القيمة كالسفن والطائرات والمعارض، وغالبا ما تتم العملية من خلال وسيط يتولى نيابة عن المؤمن له توزيع التأمين على المؤمنین، وتحديد نصيب كل منهم في القسط، وجزء من الخطر الواجب تغطيته، ويقوم الوسيط كذلك بتقاضي التعويضات من المؤمنین عند حدوث الخطر الواجب تغطيته وتسليمها للمستأمن<sup>1</sup>.

### المطلب الرابع: أنواع التأمين وعناصره

يعرف التأمين بأنه مجال شاسع للغاية بحيث أن نطاق تطبيقه غير محدود، فكلما تعددت الأخطار ظهرت أنواع جديدة من التأمين، لذلك فإن تقسيم أنواع التأمين يرجع تبعاً للخطر المؤمن ضده، أو على أساس الإدارة العملية حسب الغرض من التأمين أي تبعاً للهيئات التي تمارس عمليات التأمين.

#### 1-التأمينات على الأشخاص:

يعرف التأمين على الأشخاص بأنه عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن بدفع مبلغ معين أو تقرير إيراد إذا ما حدث أمر يتعلق بشخص المؤمن له، كما يمكن للمؤمن له أن يعقد التأمين لنفسه الخطر عند عدة مؤمنين وإذا حصل الخطر سوف يحصل على مجموعة من التأمين المتفق عليها، وله عدة صور منها:

- التأمين على الإصابات والحوادث.
- التأمين على المرض.
- التأمين على الزواج والأولاد.
- التأمين على الحياة.

<sup>1</sup> محمد رفيق المصري، التأمين وإدارة الخطر تطبيقات على التأمينات العامة، زهران للنشر، عمان، سنة 2009، ص 127.

## 2-التأمين على الأضرار:

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

### أ-التأمين على الأشياء:

ويعمل على حماية المؤمن له من الأضرار المادية التي قد تصيبه في ماله أو عقاره بسبب تحقق مخاطر متعددة، ويندرج تحت هذا التأمين:

- التأمين ضد الحريق
- التأمين ضد السرقة
- التأمين ضد أضرار المياه
- التأمين ضد البرد بالنسبة للفلاحة.

### ب-التأمين على المسؤولية:

ويهدف إلى تغطية خسائر مادية التي يترتب عن مسؤولية المؤمن له بسبب الأضرار التي ألحقت بالغير، والذي يكون فيها مسئولاً قانوناً.

ويطلق على تأمينات المسؤولية "تأمينات الدين" أو تأمينات الخصوم، ولذلك تتدخل ثلاث عناصر (أشخاص): المؤمن، المؤمن له المسؤول والمتضرر، وهذا الأخير لا يكون طرفاً في العقد والذي يمارس حقاً مباشراً على المؤمن في تعويضه عن الضرر.

ويسعى التأمين على المسؤولية إلى تحقيق الحماية الإجتماعية بفضل الضمان الذي يمنحه المؤمن، فيمكن للمؤمن له إعادة رؤوس أمواله دون أن يتحمل الخسائر التي وقعت بسبب مسؤوليته وفي نفس الوقت تعويض الضحية عن كل الخسائر التي ألحقت به<sup>1</sup>.

### 3-التأمين على القروض الموجهة للتصدير:

يعتبر تأمين القرض الوسيلة التي تمنح للتأمين مقابل دفع قسط بضمان حالة عدم الدفع أو عدم تحصيل حقوقهم من قبل الزبائن معروفين مسبقا وهم في حالة إفلاس عن الدفع. ولقد تطور هذا التعريف، حيث أصبح لا يقتصر فقط على القروض الممنوحة للزبائن، ولكن على مجموعة من العمليات المرتبطة بالتصدير، فيضمن بذلك عدة مخاطر: خطر عدم التحويل، خطر الصرف، الخطر السياسي، الكوارث...الخ. ويمكن إعطاء تعريف شامل للتأمين على القرض:

"هو وسيلة من وسائل التمويل المصرفي وأداة تأمينية تسمح للدائنين مقابل دفع أقساط لشركة التأمين من تغطية المخاطر التجارية وغير التجارية للقرض المرتبطة بعمليات التصدير فيما بين الدول، كما أنه أداة من أدوات تنمية الصادرات من خلال ضمان الإئتمان المرتبط بالتصدير بين مشتري محلي وبائع أجنبي.

### المطلب الخامس: عناصر التأمين

يندرج ضمن عناصر التأمين كل من الخطر المؤمن منه ومبلغ القسط الذي يدفعه المؤمن له للمؤمن.

<sup>1</sup> مختار الهانس، إبراهيم عبد النبي حمودة، مقدمة في مبادئ التأمين بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية للنشر، مصر

## 1-الخطر:

الغرض من عقد التأمين هو تأمين شخص من خطر يهدده أو من حادث يحتمل وقوعه، فذلك كان الخطر هو العنصر الأساسي الذي يقوم عليه عقد التأمين، فإذا زاد الخطر بطل عقد التأمين، ولهذا الأخير عدة تعاريف في مجال التأمين: "فهو حادث مستقبلي يحتمل الوقوع، لا يتوقف على إدارة أي من الطرفين".

كما تندرج عدة أنواع من الأخطار أهمها:

### - الخطر الثابت والخطر المتغير:

فالتأمين على الحريق هو التأمين من خطر ثابت لأن احتمالات تحققه واحدة خلال مدة ثابتة سواء يكون الحريق أو لا يكون. أمّا التأمين على الحياة فهو خطر متغير لأنه يواجه هذا الخطر في مراحل متغيرة من حياته لأن المدة غير ثابتة.

- **الخطر المعين والخطر الغير معين:** يكون الخطر المعين إذا كان المحل الذي يقع عليه قد تحقق شخصاً كان أو شيئاً معيناً وقت التأمين. أما الخطر غير المعين فيكون إذا كان المحل الذي يقع عليه تحقق غير معين وقت التأمين، وإنما يتعين وقت تحقق الخطر.

## 2-القسط:

يعتبر القسط المقابل الذي يلتزم المؤمن له بدفعه من أجل تغطية الخطر الذي يأخذه المؤمن على عاتقه والقسط عنصر جوهري في عقد التأمين وذلك لما له من أهمية.

ويعتبر القسط في نظر المشرع بمثابة ثمن الخطر أو تعبير عن الخطر بقيمة مالية، ويتكون القسط مما يلي:

### القسط الصافي:

وهو مقابل الخطر الذي يغطيه ويتوقف قيمته على درجة احتمال وقوعه ومدى جسامته ما يقع من خسارة.

### علاوة القسط:

يسعى المؤمن دائما إلى تحقيق ربح، ولذلك فإن علاوات القسط تحتوي على نفقات اكتتاب العقود ونفقات الإدارة والضرائب، بالإضافة إلى هامش الربح لأن المؤمن في حد ذاته يعتبر تاجرا<sup>1</sup>.

### المبحث الثاني: مفهوم الخدمة التأمينية

تتنوع وتتعدد الخدمات التأمينية التي تتوفر عليها شركات التأمين بتنوع وتعدد المخاطر محل التأمين والتي توصف باللامحدودة كلما تطورت التكنولوجيا، كما تعتبر الخدمة التأمينية أحد أهم الخدمات المالية التي تشبه إلى حد كبير الدور الذي تلعبه الخدمات البنكية، وسنحاول في هذا المبحث معرفة مفهوم الخدمة التأمينية والخصائص التي تميزها عن باقي الخدمات الأخرى.

### المطلب الأول: مفهوم الخدمة التأمينية

في هذا المطلب يتم التعرف على مفهوم الخدمة التأمينية بصفة خاصة لكن يجب التعريف بالخدمة بصفة عامة.

### 1- تعريف الخدمة:

يمكن إعطاء تعاريف للخدمة:

<sup>1</sup> سهام رياش، قطاع التأمين ومكانته في الاقتصاد الوطني، رسالة ماجستير، جامعة سطيف، 2008، ص 45.

**التعريف الأول:** يعرفها الباحثان فوس وزملائه ونورمان أنها عبارة عن: "تفاعل اجتماعي بين مجهز الخدمة والزبون، يهدف هذا التفاعل إلى تحقيق الكفاءة لكليهما"<sup>1</sup>.

**التعريف الثاني:** تعرف على أنها: " أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر وقد يرتبط ذلك الأداء غير الملموس بتقديم منتج غير مادي ولا يمكن تملكه"<sup>2</sup>.

عرفت أيضا على أنها: تقديم منفعة للمستهلكين وذلك في الوقت والمكان الذي يحددهما ويرغب فيهما طالب الخدمة.

**التعريف الثالث:** هي "الاعمال والمنافع التي تعرض على الزبائن او العملاء للبيع.

**التعريف الرابع:** وقد اقترح أحد الفقهاء الفرنسيين "Monique la jeune" التعريف التالي: الخدمة هي تلك الخدمات المقدمة من طرف مقابلة تعرض خدماتها من بيع أو أداء لزيائنها.

والخدمة كذلك هي النشاط المقدم من طرف مقابلة التي تقدم لزيائنها خدمات متعددة، وتختلف أوجه أداء تلك الخدمة بحيث إما أن تكون:<sup>3</sup>

- خدمة غير مادية تماما: كطلب استشارة طبية.

- وقد تشمل على منفعة مادية كالنقل مثلا.

وعموما فإن غاية أية خدمة كما هو الشأن بالنسبة للمنتج هو إرضاء رغبة المستهلك، وعليه كان من الصعب الوصول إلى تعريف موحد للخدمة في علم الاقتصاد.

<sup>1</sup> قاسم نايف علوان المحياوي، إعادة الجودة في الخدمات، الشروق للنشر والتوزيع، ليبيا، سرت، 2006، ص52.

<sup>2</sup> ثامر البكري، أحمد الرحموي تسويق الخدمات المالية، إثراء النشر والتوزيع، الشارقة، 2008، ص77.

<sup>3</sup> عدنان عمرو، مبادئ القانون الإداري، منشأة المعارف الإسكندرية، الطبعة الثانية، 2004، ص 128.

### التعريف الخامس:

ويعرفها عبد العزيز أبو نبعة: "الخدمات تعتبر نشاطات معرفة ولكن غير ملموسة، وتمثل الهدف الرئيسي لتعامل غرضه تحقيق رضا الزبائن"

### التعريف القانوني:

وقد عرف الفقيه هوريو "Houriou" المرفق العام بأنه منظمة عامة تباشر من السلطات تكفل القيام بخدمات تشديدها للجمهور على نحو منتظم ومطرد، كما عرفه الفقيه دوجي "Dugait" " بأنه نشاط يجب أن يكفله وينظمه الحكام على اعتبار أن الاضطلاع به لا غنى عنه لتحقيق التضامن الاجتماعي وتطوره، وانه لا يمكن تحقيقه على أكمل وجه إلا عن طريق تدخل السلطة العامة

**2-تعريف الخدمة التأمينية:** "هو عبارة عن منتج تسوقه وتنتجه شركة التأمين (المورد) بهدف تلبية احتياجات العميل ورغباته التأمينية ضد المخاطر المحتملة الوقوع في المستقبل، والتي يمكن أن تسبب له خسائر في شخصه أو ممتلكاته أو مسؤولية اتجاه غيره، وهي نشاط خاضع للمبادلة ولا ينتج عنه نقل للملكية (غير أن عملية التبادل هذه ينتج عنها امتلاك وثيقة التأمين، التي تثبت حق العميل في الاستفادة من الخدمة التأمينية وفقا للشروط المتفق عليها في العقد.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: خصائص الخدمة التأمينية

تتشارك الخدمة التأمينية مع باقي الخدمات في خصائص معينة، كما تختلف عن هذه الخدمة وتنفرد بها في عدة خصائص نظرا لصعوبة تسويقها وتتمثل هذه الخصائص فيما يلي:

<sup>11</sup>عدنان عمرو. مرجع نفسه

- خدمة التأمين خدمة آجلة على عكس باقي أنواع الخدمات الأخرى التي تعتبر خدمات فورية، ذلك لأنها مرتبطة بالخطر حيث إذا تحقق الخطر يستفيد المؤمن له.
- إن وثيقة التأمين غير قابلة للمساومة، لا يستطيع تحديد السعر.
- إن الخطر التأميني محدد وذو طبيعة موصوفة يعني أن الخطر قد يكون ثابتا كما هو الحال في التأمين على الحريق.
- إن أسعار التأمين لا يحددها العرض والطلب ولا التكلفة التاريخية لكن تقوم شركات التأمين بتحديد مفرده أو مجتمعة في هيئة اتحادات وأحيانا تقوم الحكومات بفرضه على شركات التأمين كما هو الحال في التأمينات الإجبارية.
- إن تطور الخدمة التأمينية يعتمد على الوعي الثقافي للمجتمع هذا ما يفسره بصفة خاصة.
- انتشار الوعي التأميني لدى الطبقة المثقفة الغالبة في الدول المتقدمة.
- ما يميز كذلك الخدمة التأمينية استمرار العلاقة بين العميل وشركات التأمين حيث عقود التأمين تمتد من عام حتى عشرين عاما أو أكثر.
- الخدمة التأمينية تخضع عملية عرضها لتأثير سياسات حكومية، حيث ليس لها الحرية الكاملة في عرض خدماتها أو تحديد أسعارها.
- في الخدمة التأمينية مشتري وثيقة التأمين لا يجني ثمار ما اشتره حيث يمكن امتداد العلاقة بين طالب التأمين والشركة لتشمل طرف آخر اشترط التأمين لصالحه.
- إن الاستفادة من الخدمة لها محددات من طرف شركة التأمين على عكس الخدمات الأخرى.

• في الخدمة التأمينية شركات التأمين تقوم بتسويق المنافع الناتجة عن الخدمة التأمينية المتمثلة بالحماية التي تقدمها لحاملها من الأخطار المادية المحتملة الوقوع التي تم التأمين عليها<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: مفهوم عقد التأمين وخصائصه

التأمين عبارة عن عقد تعاقدى يمثل جوهر العملية التأمينية، كما ان الجانب القانوني له يعمل على تنظيم العلاقة بين المؤمن والمستأمن

-مفهوم عقد التأمين: يعرف عقد التأمين على انه اتفاق الذي يلتزم بموجبه المؤسسة التأمين او المؤمن بتقديم خدمة مالية لشخص يدعى المؤمن له في حالة تحقق الخطر او حلول الاجل المبين بالعقد وذلك مقابل اجرة تسمى قسط التأمين

-مفهوم ثاني: عقد التأمين هو عقد معاوضة يلتزم بموجبه أحد الطرفين وهو المؤمن بان يدفع للمؤمن له عوضا ماليا يتفق عليه عند وقوع الخطر او تحقق الخسارة الفعلية مقابل مبلغ من المال يسمى قسط التأمين ويدفع له بالكيفية المتفق عليها في العقد المبرر بين الطرفين

-مفهوم ثالث لعقد التأمين: يمكن تعريف عقد التأمين بأنه عقد يتعهد بمقتضاه المؤمن بأن يعرض المؤمن له أو المستفيد الذي أشتراط التأمين لصالحه عند حدوث الضرر او الخسارة المغطى بالعقد وذلك مقابل القسط الذي يدفعه المؤمن

### 1- خصائص عقد التأمين: يتميز عقد التأمين بعدة خصائص معينة تتمثل في:

-عقد رضائي: وهو عقد يقوم على مجرد قبول المتبادل بين الطرفين دون اي تدابير رسمية اخرى او نصوص تحدد تفاصيل الالتزامات المترتبة عليه

---

1 عبد الرزاق بن خاروف، التأمينات الخاصة في التشريع الجزائري، مطبعة رادكول، ط 3، الجزائر، سنة 2002، ص 60.

-**عقد ملزم للجانبين:** تتضح الصفة التبادلية لعقد التأمين من التعريف الذي اورده القانون (في المادة) (747) مدني مصري والمادة) (920) مدني الاردني لعقد التأمين الذي يبين انه ذلك العقد الذي ينتج التزامات متقابلة على عاتق كل من المؤمن له فهو يلزم بدفع مبلغ التأمين عند وقوع الخطر المؤمن منه وذلك مقابل التزام المؤمن له وهو بالدفع الاقساط في المواعيد المحددة.

-**عقد احتمالي:** يعرف العقد الاحتمالي بانه عقد مصادفة لا يعرف شركائه مبلغا من الربح او الخسارة وهو عقد احتمالي من الناحية القانونية فقط لكن من الناحية الاقتصادية لا يعتبر كذلك لان المؤمن يجمع عدة عقود من المستأمنين

-**عقد معاوضة:** من خصائص عقد التأمين انه ايضا من عقود المعاوضة وذلك لأن كل طرف في هذا العقد يأخذ مقابل ما يعطي، فالمؤمن له يدفع القسط للمؤمن مقابل تحمل المؤمن تبعية الخطر والتعهد بدفع مبلغ التأمين في حالة تحقق خطر للمؤمن عليه.

-**عقد زمني:** يعرف عقد التأمين بأنه من العقود الزمنية والعهود الزمنية هي تلك العقود التي يكون الزمن عنصرا ضروريا فيها بحيث يكون الزمن هو المقياس الذي يقدر به محل العقد وإذا ارتئينا الى المؤمن نجد ان عقد التأمين الخاص به هو عقد مستمر من بدايته الى نهايته ولا يستطيع ان يقوم بتنفيذه في مدة اقل من المدة المتفق عليها بل يضمن الخطر المؤمن منه طوال فترة التأمين وذلك بسبب انه يوفر للمؤمن سبل الامان والطمأنينة طوال فترة التأمين.

- عقد اذغان: هو عقد الذي يسلم فيه القابل بشروط مقررة يضعها الموجب ولا يقبل المناقشة فيها وذلك فيما يتعلق بسلعة او مرفق ضروري تكون محل احتكار قانوني او فعلي، كما انه اجمع علماء الفقه ان عقود التأمين كلها عقود اذغان<sup>1</sup>.

#### المطلب الرابع: عناصر عقد التأمين

##### 1- الخطر المؤمن منه

يعتبر الخطر اهم ركن من اركان عقد التأمين وذلك بسبب ان المؤمن يعتمد في حساباته كلها عليه، والمقصود بالخطر بانه حادثه محتملة لا يتوقف على ارادة أحد الاطراف وخصوصا على ارداء المؤمن له وايضا يقصد به الضرر الناتج بين الحادثة او محل الضمان وبالتالي إذا نظرنا الى تعريف ركن الخطر لرأينا انه لا بد من توفر شروط معينة وهي:

##### -الشرط الاول: ان يكون حادثا احتماليا

ومعنى ذلك ان يكون الحادث ذات صفة احتمالية بحيث يدخل عنصر الاحتمال فيه، وذلك من خلال امكانية تحققه او توقيته وقوعه فلا ينال من احتمالية الحادث كونه معلق الوقوع من حيث المبدأ كالوفاة مثلا، والسبب ان العبرة هي بعدم تحقق حدوثه

##### -الشرط الثاني: ان يكون وقوع الخطر غير متعلق بمحض ارادة أحد طرفي العقد

لا يكفي ان يكون الخطر احتماليا فقط حتى يمكن ان يكون محلا للتأمين، بل يجب ان لا يكون هذا الخطر قد وقع نتيجة تدخل أحد الاطراف، اي بمعنى ان لا يكون أحد الاطراف له علاقة بوقوع هذا الخطر.

---

1 المادة 191 من الامر 95-07 المتعلق بالتأمينات الصادر في 25 جانفي 1995 (الجريدة الرسمية رقم 13، مارس 1995).

وبناء على ذلك فانه يتبين انه لا بد من عنصر المصادفة او الطبيعية او ارادة الغير في تحقق الخطر.

#### -الشرط الثالث: ان لا يكون مخالفا للنظام العام والآداب

نصت المادة 749 مدني مصري على انه يكون محلا للتأمين كل مصلحة مشروعة تعود على الشخص من عدم وقوع خطر معين.<sup>1</sup>

#### 2- القسط (قسط التأمين)

يقصد به المقابل المالي الذي يقوم بدفعه المؤمن له مقابل تغطية المؤمن للخطر المؤمن منه ونلاحظ وجود علاقة وثيقة بين قسط التأمين وعنصر الخطر او الخطر المؤمن منه فقيمة القسط تحدد بناء على اساس طبيعة الخطر، اذن إذا تغير الخطر فان قيمة القسط تتغير سواء بالزيادة او النقصان، وهذا كله مبني على مبدأ العام في التأمين وهو مبدأ نسبية القسط الى الخطر.

#### 3- مبلغ التأمين:

المقصود به هو ذلك المبلغ الذي يلتزم بدفعه المؤمن عند تحقق الخطر المؤمن منه الى مؤمن له بمعنى اخر هو التزام يقع في ذمة المؤمن مقابل دفع المؤمن له قسط التأمين.

#### 4- التمييز بين مخاطر التأمين والمخاطر الاخرى:

تختلف المخاطر المالية إذا تنقل من حامل العقد الى شركة التأمين ولهذا اي شركة تأمين تتعرض الى مخاطر مالية دون وجود خطر لا يعتبر عقد التأمين ويمكن تعريف

<sup>1</sup>المادة 191 من الامر 95-07 المتعلق بالتأمينات الصادر في 25 جانفي 1995 (الجريدة الرسمية رقم 13، مارس 1995).

المخاطر المالية على انها مخاطر حدوث تغيير مستقبلية على واحد او أكثر من معدلات الفائدة المحددة<sup>1</sup>.

### المطلب الخامس: وظائف عقد التأمين

#### 1- التأمين وسيلة لتكوين رؤوس الاموال

يعتبر التأمين وسيلة لتكوين رؤوس الأموال سواءا بالنسبة للفرد او للاقتصاد الوطني بالنسبة للفرد يمكن ان يحصل على دخل وذلك من خلال بدئ في مشروع معين وهذا طبعا في حالة ما إذا قام بالتأمين اما بالنسبة للاقتصاد الوطني حيث ان الشركات تحصل على مبالغ مالية نتيجة دفع المؤمن لهم مبالغ مالية وذلك من اجل حمايتهم من خطر كان.

#### 2- التأمين وسيلة للوقاية والأمن:

يعتبر الامن من بين اهم الوظائف التي يسعى اليها عقد التأمين لتحقيقها حيث ان الشركة هي التي تتكفل بل مستأمن في حالة وقوع خطر وذلك بدفع مبلغ التأمين.

#### 3- التأمين وسيلة لدعم الائتمان:

احيانا عندما يجد شخصا ما مشروعا يليق به ويؤمن به الا انه يجد عائقا ماديا في اتمام مشروعه الامر الذي يؤدي الى لجوئه للاقتراض من الغير لكن الطرف الاخير يحتاج الى ضمانات لإقناع المقرضين له الذين يتعامل معهم ومن بين الحلول لي مثل هذه الحالات نجد، ابرام عقد التأمين من بينها "رهن وثيقة التأمين" طلب سلفية على الحساب "التأمين على حياة المدين"<sup>2</sup>.

1 هيثم حامد المصاروة، المنتقي في شرع عقد التأمين، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2010، ص 25.

2 هيثم حامد المصاروة، المنتقي في شرع عقد التأمين مرجع سبق ذكره، ص 39.

### المبحث الثالث: تطور سوق التأمين الجزائري واهم الهيئات المراقبة له

شهد قطاع التأمينات كغيره من القطاعات الاقتصادية الاخرى تحولات عميقة منذ الاستقلال الى يومنا هذا والناجمة عن سلسلة الاصلاحات التي باشرتها السلطة في هذا المجال، التي كانت مرحلتين مختلفتين، مرحلة تأمين القطاع والاحتكار العمومي، ومرحلة الانفتاح وتحرير القطاع وفتح المجال للخواص المحليين والاجانب، ومن بين اهم الاصلاحات الغاء تخصص شركات التأمين كمرحلة اولى سنة 1988 لفتح المنافسة بين الشركات العمومية ثم في سنة 1995 القانون 95-07 تم فتح السوق امام الشركات الخاصة، حيث دخلت مجموعة من الشركات الخاصة كالسوق الجزائرية مما وسع دائرة المنافسة المحلية في السوق لكن رغم هذه الاصلاحات بقي قطاع التأمين يعاني من تأخر كبير حيث لا يساهم الا بحوالي 0.7 بالمئة من الناتج الداخلي الخام، وهو ما دفع بالسلطات لإعادة النظر في تنظيم القطاع من خلال مراسيم وقوانين جديدة تهدف الى تطوير صناعة التأمين كان اهمها القانون 04/06 المؤرخ في 20 فيفري 2006 والذي جاء بجملة من التدابير اهمها فتح الباب امام فروع شركات التأمين الاجنبية لممارسة نشاط التأمين في الجزائر، تعزيز الرقابة على أنشطة شركات التأمين من خلال انشاء لجنة لمراقبة التأمينات.

### المطلب الأول: المسار التاريخي لقطاع التأمين الجزائري

إذا اخذنا عقود التأمين في الجزائر بالمنظار التاريخي فانه يمكن التمييز بين فترة الاحتلال وفترة الاستقلال لان كل فترة لها نصوصها ومميزاتها الظرفية والاقتصادية والسياسية.<sup>1</sup>

**اولا: فترة لاحتلال:** لم تكن وضعية الجزائر سهلة في هذه المرحلة فيما يتعلق بمجال التأمينات ويرجع السبب الى التقدم البطيء الذي عرفته الجزائر من ناحية الاجتماعية والاقتصادية وكان النظام التأمين الجزائري مرتبط في هذه المرحلة بتطور نظام الفرنسي

<sup>1</sup>صديقي محمد، تطور قطاع التأمين في الجزائر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، العدد 11، ديسمبر 2016، ص

حيث طبقت فرنسا عدة نصوص تتعلق بالتأمين لكن اهمها كان الصادر من قانون التأمين في 13 جويلية 1930

**1-مرحلة ما قبل قانون 1930:** عند تفحص النصوص التي صدرت عن المشرع الفرنسي قبل 1930 نلاحظ وجود مؤسستين هامتين لهما علاقة مباشرة بالتأمين في الجزائر هو: مؤسسة التأمين التبادلي ضد الحريق انشأت سنة 1961 كانت تمارس عمليات التأمين بالجزائر والمستعمرات الواقعة تحت سلطة الفرنسية اما الثانية فهي الصندوق المركزي لإعادة التأمين في المجال الفلاحي انشئت سنة 1907 من هنا نلاحظ ان التأمين في الجزائر آنذاك كان محدود المجال.

**مرحلة ما بعد صدور قانون 1930:** المجال الاساسي لهذا القانون هو تنظيم عقد التأمين البري وهذا ما أكدته المادة الاولى منه التي تنص على ان هذا القانون لا يتعلق الا بالتأمينات البرية كما هناك عدة نصوص المكملة لقانون 14/جوان/1938 تتمثل اهميته في تنظيم رقابة الدولة على قطاع التأمين البري ثم اتى المرسوم المكمل والمؤرخ في 30/12/1938 ويتعلق بطرق انشاء شركات التأمين والقواعد التي تخضع لها في تسييرها<sup>1</sup>.

**ثانيا فترة الاستقلال:** تميزت فترة الاستقلال بالعديد من المراحل الى غاية الاصلاح سنة 1995 والمتعلق بنشاط التأمين في الجزائر.

**1- المرحلة الاولى:** بالرغم من استكمال مراحل الاستقلال السياسي للجزائر سنة 1962 الا انه لم يتحقق الاستقلال في مجال التأمين في الجزائر وبقي تحت ايدي مؤسسات اجنبية تبتدى هذه المرحلة من القانون الصادر بتاريخ 31/12/1962 القاصي باستمرار تطبيق القوانين الفرنسية السارية المفعول قبل الاستقلال مما ادى الى تطبيق النصوص القانونية المتعلقة بالتأمين خاصة تلك التي تتعلق بتنظيم عقد التأمين الوارد في القانون المؤرخ في 18 جويلية 1930 ومختلف النصوص المكلمة والمعدلة له.

1 صديقي محمد، مرجع نفسه، ص 14.

2- المرحلة الثانية: تبدأ من صدور اول تشريع جزائري في مجال التأمين. ويتعلق الامر بالقانون الصادر في 08 جوان 1963 المتضمن الزامية مراقبة وحراسة جميع شركات التأمين العاملة بالجزائر، واخضاعها الى طلب الاعتماد لممارسة نشاطها من وزارة المالية.

الواقع ان المشرع الجزائري لجأ الى هذه التدابير الجديدة قصد الحد من تحويل المبالغ المالية التي كانت شركات الاجنبية تحولها الى الخارج عبر قنوات اعادة التأمين.

المرحلة الثالثة: احتكار الدولة الجزائرية للتأمين واعادة التأمين وتم تفعيلها بتاريخ 27 ماي 1966 حيث جاء في المادة الاولى منه "من الان فصاعدا كل استغلال عمليات التأمين هو لي الدولة فقط" وقامت بتأميم جميع قطاعات التأمين بالأمر رقم 129/66 المؤرخ في 27 ماي 1966 والشركات التي مارست هذا النوع من الاحتكار هي saa للتأمين شركة la caar للتأمين واعادة التأمين بالإضافة الى مؤسسات التأمين التبادلي.

كما تطور احتكار الدولة بإنشاء الشركة المركزية لإعادة التأمين CCR عام 1973 بموجب الأمر رقم 73 1954 المؤرخ في 01-01-1973 وهذه الشركة تقوم بعمليات اعادة التأمين للمخاطر التي تفوق قدرة الشركات الوطنية.

3- المرحلة الرابعة: ما ميزة هذه المرحلة هو نهاية الاحتكار على عمليات التأمين المطبق من طرف الدولة والذي جسد في مرسوم 95-07 الصادر بتاريخ 25-01-1995 حيث نص في مادته 278 بإلغاء جملة القوانين ذات صلة بالاحتكار.<sup>1</sup>

نستخلص أن قطاع التأمين في الجزائر عرف عدة متغيرات وفي بداية الأمر كان خاضعا لنظام التأمين الفرنسي وبعد ذلك عمل المشرع الجزائري على سن قواعد قانونية جزائرية.

<sup>1</sup>صديقي محمد، مرجع نفسه، ص 15.

لقد مر التأمين بأربع مراحل تمثلت في: مرحلة ما قبل الاحتكار ومرحلة الاحتكار ومرحلة إعادة هيكلة ومرحلة تحرير ورفع احتكار الدولة لقطاع التأمين.

فقطاع التأمين في الجزائر يخضع إلى عدة هيئات مراقبة والجزائر من الدول التي تسعى إلى تطوير التأمين من أجل الحفاظ على السوق الوطنية للتأمين وإدماجها في السوق الاقتصادية والاجتماعية.

يتم دراسة العرض والطلب لسوق التأمين الجزائري من خلال شركات التأمين بالنسبة للعرض ودراسة كافة التأمين ومعدل اختراق كثافة التأمين لمختلف القطاعات الاقتصادية بالنسبة للطلب<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: اهم الهيئات المراقبة له

يخضع قطاع التأمين من حيث الرقابة لإدارة الرقابة، ويقصد بها وزير المالية الذي يتصرف بواسطة الهيكل المكلف بالتأمينات، لكن بعد صدور القانون 04-06 لم يعد الوزير المكلف بل المالية هو من يتخذ القرارات في مجال الرقابة بل استحدثت هيئة خاصة بالرقابة على التأمين.

✓ لجنة الاشراف: وهي الهيئة المسؤولة بشكل مباشر على عملية الاشراف على التأمين.

### 1-1 نشأة هيئة الرقابة على الاشراف

لقد استحدثت بموجب القانون 04-06 المؤرخ في 20 فبراير 2006 الذي يتضمن: تنشأ لجنة الاشراف على التأمينات التي تتصرف كإدارة رقابة بواسطة الهيكل المكلف بالتأمينات لدى وزارة المالية .

1 المادة 153 من الأمر 95-07 المتعلق بالتأمينات.

2-2 مهامها :

✓ السهر على احترام شركات ووسطاء التأمين المعتمدين للأحكام التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالتأمين وإعادة التأمين

✓ التأكد من ان هذه الشركات تفي بالالتزامات التي تعاقدت عليها اتجاه المؤمن لهم ولازالت قادرة على الوفاء

✓ يلتزم محافظو الحسابات بإعلام لجنة الاشراف في حالة النقائص المحتملة التي تسجل على مستوى شركات التأمين وإعادة التأمين اثناء ممارستهم لعهدتهم

✓ التحقق من مصدر الاموال المستخدمة في زيادة رأس مال الشركة

**2 مديرية التأمينات :** تعتبر مديرية التأمينات الهيكل المكلف بالتأمينات لدى وزارة المالية وهي احدى المديريات التابعة للمديرية العامة للخزينة وتعد هذه الخيرة الهيكل المنفذ لعمليات الرقابة<sup>1</sup>.

**مهامها:**

✓ دراسة واقتراح التدابير الضرورية للتغطية المناسبة في مجال تأمين الممتلكات الوطنية والاقتصادية والاجتماعية.

✓ دراسة وتنفيذ التدابير التي من شأنها التشجيع والتطوير التأمين بجميع اشكاله.

✓ السهر على وفاء بدين الشركات وتعاونية التأمين وإعادة التأمين.

✓ دراسة ملفات طلبات الاعتماد لشركات وتعاونيات التأمين وإعادة التأمين.

1 المادة 55 من الأمر 95-07 المتعلق بالتأمينات.

3 المجلس الوطني للتأمينات CNA: تم انشاء المجلس في 25-01-1995 بموجب الامر رقم 07-95 وبدئ في ممارسة نشاطه يوم 24-10-1997 وهو هيئة تابعة لوزارة المالية لها دور استشاري يسعى الى تطوير نشاط التأمين وتنظيمه ليصبح ركيزة من ركائز الاقتصاد الوطني ويتكون المجلس الوطني من:

- ممثلي الدولة.
- ممثلي المؤمنين والوسطاء.
- ممثلي المؤمن لهم.
- ممثلي مستخدمي القطاع.

#### 4 الاتحاد الجزائري لشركات التأمين واعادة التأمين (UAR)

انشئ في 22-01-1994 وتم اعتماده في 24-04-1994 وفقا لقانون رقم 31-90 المؤرخ في 04-12-1994 المتعلق بالجمعيات التي لها صفة الجمعية المهنية وتتمثل اهدافه في:

- ✓ ترقية وتطوير نشاطات القطاع وابرار مزايا المهنة.
- ✓ السعي من اجل تحسين نوعية الخدمات التي تقوم بها شركات التأمين واعادة التأمين.
- ✓ المساهمة في تحسين مستوى الكفاءة وتكوين عمال في القطاع.
- ✓ المبادرة بكل عمل يهدف الى ترقية ممارسة المهنة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> المادة 44 من الأمر 07-95 المتعلق بالتأمينات.

## خلاصة الفصل

شهد الإقتصاد الجزائري تحولات عميقة إثر الوضعية المعقدة التي عرفها بما فيها المشاكل الداخلية كارتفاع معدل البطالة، وارتفاع معدل التضخم، وأخرى خارجية كارتفاع حجم المديونية، ومن ثم إعتمدت الجزائر برنامج الإستقرار والتصحيح الهيكلي التي اتفقت مع المؤسسات المالية الدولية على تنفيذه وتتمثل أساسا في إلغاء احتكار الدولة لهذا القطاع والسماح بممارسة نشاط التأمين وإعادة التأمين من طرف شركات وطنية وأجنبية وخاصة أو عامة.

ناهيك عن الإصلاحات الإقتصادية الأخرى في مجال الصناعة والزراعة والإستثمار... إلخ والتي انعكست بدورها على نشاط التأمين، فعرف هذا الأخير تطورا ملحوظا خاصة بعد صدور الأمر 07-75 بحيث قدم قطاع التأمين دفعة قوية لا يستهان بها في دفع وتيرة النمو الإقتصادي في الجزائر، حيث حققت الجزائر نتيجة لهذه الإصلاحات إستقرار على مستوى الإقتصاد الكلي، والذي ظهر جليا من خلال معدل نمو الإقتصاد الوطني 4.43% خلال سبتمبر 2002 ومعدل التضخم حوالي 4% وهذا ما دلّ على شيء إنما يدل على تحسن المؤشرات الإقتصادية الكلية بفضل سياسة الإنفتاح المعتمدة من طرف السلطات الجزائرية بما فيها قطاع التأمين.

# الفصل الثاني

دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين

**LA CAAR**

## تمهيد

بعد استعراض الإطار النظري لجودة الخدمات في شركات التأمين، سيتطرق الباحث في هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي وذلك بعد اختيار الشركة الوطنية للتأمين LA CAAR.

**المبحث الأول:** دراسة حالة الشركة الوطنية LA CAAR فرع المسيلة وواقع قطاع التأمين والطلب عليه في سوق التأمينات.

**المبحث الثاني:** دراسة عينة من المجتمع حول خدمة التأمينية المقدمة من طرف الشركة.

المبحث الأول: دراسة حالة الشركة الوطنية LA CAAR فرع المسيلة وواقع قطاع التأمين والطلب عليه في سوق التأمينات

### المطلب الاول: نشأة الشركة الوطنية LA CAAR

تعتبر إحدى الشركات الكبرى لقطاع التأمين في الجزائر، نشأت عام 1963 وكانت 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 وإعادة 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 الشامل CAAT وفي إطار إعادة هيكلة نشاطها أصبحت تختص بالتأمين عن الأخطار الصناعية. وفي سنة 1989 ومع إلغاء قانون التخصص والانتقال إلى الاستقلالية عملت الشركة من جديد على تنويع محفظتها (النقل، السيارات، تأمين الأشخاص)، وفي 1995 تنازلت عن محفظتها في فرع القرض الموجه للتصدير إلى الشركة الجزائرية للتأمين وضمان الصادرات

### CAGEX

- حيث انتقل رأس المال الاجتماعي من 500 مليون دج سنة 1994 إلى 2 مليار دج ثم 2.7 مليار دينار سنة 1998، وحققت رقم أعمال بلغ 7.6 مليار دج سنة 2006، ليصل إلى 8 مليار دج سنة 2010.
- وتحوي شبكة توزيع الشركة 5 فروع جهوية و 77 وكالة، أما الغير مباشرة 39 وكيلة عاما.

- بلغ عدد العمال 1737 عام 1996، و1636 عام 1997 إلى 1964 عام 1998، في حين تصل إنتاجية كل عامل إلى 2.5 مليون دج<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: العرض والطلب في سوق التأمين الجزائري

بلغ عدد الشركات العارضة في قطاع التأمين حوالي 17 شركة، حيث أسست 10 شركات بعد تحرير قطاع التأمين عام 1995، وسنقوم بإبراز هذه الشركات كل منها على حدا:

#### 1- الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR

تأسست هذه الشركة في 08 جوان 1963، حيث أوكلت إليها عمليات إعادة التأمين بتنازل شركات التأمين الأخرى بـ 10% من نشاطها، في 1964 أصبحت تمارس كل عمليات التأمين وإعادة التأمين، فهي أقدم شركة حيث تملك خبرة 47 سنة، وتنازلت على عدة فروع من محفظة نشاطها واحتفظت بفرع الأخطار الصناعية إلى غاية سنة 1990، وبعدها انتقلت إلى ممارسة كل عمليات التأمين.

بلغ رأسمالها 500 مليون دج سنة 1995، ليرتفع إلى 2 مليار سنة 1997 إلى 2.7 مليار سنة 1998، وحققت رقم أعمال يقدر بـ 7.6 مليار دينار جزائري سنة 2006 ليصل إلى 8 مليار دج سنة 2010، ويقدر بـ 13 مليار سنة 2010.<sup>2</sup>

#### 2- الشركة الوطنية للتأمين SAA

تأسست في 12 ديسمبر 1963 كشركة مختلطة جزائرية مصرية، ثم أمت سنة 1966 بموجب قانون 66-127 أين احتكرت الدولة جميع عمليات التأمين، كما أوكلت إليها عمليات التأمين على السيارات والأخطار البسيطة وتأمينات الأشخاص وذلك بعد

<sup>1</sup> تاريخ الاطلاع: 25 أبريل على الساعة 20.00 <http://www.caar.com.dz/pdf/R.Annuel2010fr.pdf>.

<sup>2</sup> تاريخ الاطلاع: 28 أبريل على الساعة 21.00 [www.caar.dz](http://www.caar.dz).

إعادة هيكلة شركة CAAR وبعد إلغاء التخصص أصبحت تمارس كل عمليات التأمين وإعادة التأمين، وفي سنة 1998 استقادت من الامتياز القانوني حيث تنازل لها شركات التأمين عن جزء من محفظة نشاطها، يقدر رأسمالها بـ 20 مليار دينار سنة 2010 حيث تأتي في المرتبة الأولى باستحواذها على 25% من حصة السوق، وحقت مبيعات بـ 4.5 مليار دينار جزائري سنة 2010.<sup>1</sup>

### 3- الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT

تأسست في 30 أفريل 1985 بعد إعادة هيكلة شركة CAAR، حيث تنازلت لها عن محفظة نشاط فرع النقل ونظرا لأهمية فرع النقل أوكلت إليها الدولة هذا الفرع وأصبحت مختصة في عمليات تأمين النقل البحري، الجوي، البري، كان رأس مالها يقدر بـ 60 مليون دينار جزائري سنة 1986 إلى 900 مليون دينار سنة 1995، ليصل إلى 1.5 مليار دينار جزائري سنة 1997، يقدر رأسمالها سنة 2010 بـ 14 مليار دينار جزائري فهي تحتل المرتبة الثانية في السوق حيث تساهم بـ 18%، وحقت رقم أعمال يقدر بـ 7 مليار دينار جزائري سنة 2007.<sup>2</sup>

### 4- الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CRMA

تأسس سنة 1972 بموجب قانون 64-72 وذلك باندماج كل من الصندوق المركزي لإعادة التأمين التبادلي الفلاحي والصندوق المركزي التعاوني الاشتراكي الفلاحي والخاص بالتعاونيات الفلاحية، بالإضافة إلى صندوق التعاون الفلاحي والتقاعد والذي يندرج عمله ضمن الأعمال الاجتماعية للاحتياط والتضامن والتعاون للمشاركين عن طريق جمع الاشتراكات فهولا يهدف إلى تحقيق الربح باعتباره تعاونية. يعتبر الصندوق رائدا في مجال الأخطار الفلاحية التي تنتمي للفرع، إضافة إلى

<sup>1</sup> تاريخ الاطلاع: 25 أفريل على الساعة 20.00 [www.saa.dz](http://www.saa.dz)

<sup>2</sup> تاريخ الاطلاع: 25 أفريل على الساعة 20.00 [www.caat.dz](http://www.caat.dz)

ممارسة عمليات التأمين الأخرى، فهو مرتبط بوزارة الفلاحة ولذلك فإن 98% من رقم أعماله يأتي من فرع الأخطار الفلاحية، حققت CRMA رقم أعمال يقدر بـ 5.74 مليار دينار جزائري سنة 2010.<sup>1</sup>

#### 5- الشركة المركزية لإعادة التأمين CCR

أنشئت الشركة سنة 1975 وذلك بعد توجه الجزائر نحو التصنيع، ومن أجل حماية المنشآت الصناعية فكرت في إنشاء شركات مختصة في هذا المجال فأنشئت الشركة المركزية لإعادة التأمين بعد تنازل شركة CAAR عن هذا الفرع، ونظرا لخبرة الشركة تمكنت من ربط علاقات مع مختلف الشركات العالمية حيث تشارك في رأس مال عدة شركات وطنية ودولية مثل: إفريقيا لإعادة التأمين، الشركة العربية لإعادة التأمين (بيروت)، الشركة الجزائرية للتأمين وضمان الصادرات وغيرها.

بلغ رأس مالها 580 مليون دينار جزائري سنة 1997 ليصل إلى 1.55 مليار سنة 1998، وبلغ رقم أعمالها 5.2 مليار دينار جزائري سنة 2006 ليصل إلى 13 مليار سنة 2009 ليرتفع إلى 10 مليار دينار جزائري سنة 2010.<sup>2</sup>

#### 6- التعاونية الجزائرية لتأمين عمال التربية والثقافة MAATEC

تأسست سنة 1964، كانت تختص في تأمين سيارات عمال التربية والثقافة، في عام 1992 أصبحت تمارس عمليات التأمين على أخطار السكن المتعددة، ونظرا لطبيعتها التعاونية فهي لا تهدف إلى تحقيق الربح، بلغ رقم أعمالها 29 مليون دينار جزائري عام 2006.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> تاريخ الاطلاع: 29 أبريل على الساعة 21.00. [www.crma.dz](http://www.crma.dz)

<sup>2</sup> تاريخ الاطلاع: 27 أبريل على الساعة 22.00. [www.ccr.dz](http://www.ccr.dz)

<sup>3</sup> تاريخ الاطلاع: 28 أبريل على الساعة 23.00. [www.maatec.dz](http://www.maatec.dz)

## 7- شركة ترست الجزائر TRUST ALGERIA

تأسست سنة 1997، هي شركة مختلطة جزائرية خليجية يبلغ رأس مالها 1.5 مليار دينار جزائري، تساهم كل من الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين والشركة المركزية لإعادة التأمين بنسبة 35 % أي مناصفة بينهما، بينما ساهمت الشركة القطرية "العامّة للتأمينات القطرية" بـ 5 % والباقي أي 60 % للشركة البحرينية "ترست" البحرينية" تمارس الشركة كل عمليات التأمين وإعادة التأمين<sup>1</sup>.

## 8- الشركة الجزائرية لتأمين وضمان الصادرات CAGEX

أنشئت في 10/01/1996 بموجب مرسوم 06-96 برأس مال قدره 250 مليون دينار جزائري موزع بالتساوي بين 10 مساهمين: البنوك العمومية الخمس، والشركات العمومية الخمس، في سنة 1999 تم رفع رأس مال الشركة إلى 450 مليون دينار وذلك من أجل القدرة على ممارسة عمليات إعادة التأمين، من مهامها ضمان عمليات التصدير لصالحها ولصالح الدولة، ضمان تمويل عمليات التصدير.

يتفرع إنتاج الشركة إلى الأخطار السياسية المكتتبه لصالح الدولة والأخطار التجارية المكتتبه لصالح المتعاملين الاقتصاديين -المصدرين الخواص- بلغ رقم أعمالها 18 مليون دينار سنة 1999 ليصل إلى 120 مليون دينار سنة 2010.<sup>2</sup>

## 9- الجزائرية للتأمينات 2A

أنشئت في 05/08/1998 لممارسة عمليات التأمين وإعادة التأمين، بدأت أعمالها كشركة خاصة، 100% بلغ رقم أعمالها 2 مليار دينار جزائري سنة 2009، وفي

<sup>1</sup> تاريخ الاطلاع: 10 مارس على الساعة 20.00. [www.trustgroup.net/main/groupnet\\_Algeria.html](http://www.trustgroup.net/main/groupnet_Algeria.html).

<sup>2</sup> تاريخ الاطلاع: 12 مارس على الساعة 20.00 [www.cagex.dz.rapportannuel.2018](http://www.cagex.dz.rapportannuel.2018)

2010 بلغ رقم أعمالها 3 مليار دينار، يقدر رأس مالها بـ مليار دينار جزائري سنة 2010.<sup>1</sup>

### 10- الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR

تأسست سنة 1998، تتشكل من مستثمرين خواص وطنيين وأجانب، تمارس كل عمليات التأمين وإعادة التأمين، يقدر رقم أعمالها 5.9 مليار دينار في عام 2010، بلغ رأس مالها 1.13 دينار جزائري في نفس السنة.<sup>2</sup>

### 11- شركة التأمين على المحروقات CASH

تأسست مؤسسة التأمين CASH سنة 1999، بشراكة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين والشركة المركزية لإعادة التأمين، حيث شارك الطرف الأول بنسبة 12% أما الطرف الثاني بنسبة 6%، أما الباقي فكان يتعلق بشركة سوناطراك وبنسبة 64% و18% على التوالي.<sup>3</sup>

ونظرا لأهمية قطاع المحروقات إضافة إلى مساهمة شركة سوناطراك بنسبة معتبرة فان رقم أعمال الشركة أخذ بالنمو إلى أن احتل المرتبة الرابعة في القطاع برقم أعمال يقدر بـ 6.2 مليار عام 2006، بمعدل نمو 44% عن سنة 2005.

من أهم المشاريع التي تم تأمينها لشركة سوناطراك:

- مشروع تطوير حقل عين صالح.

- مشروع انجاز مصنع لمعالجة الزيوت.

<sup>1</sup> تاريخ الاطلاع: 10 مارس على الساعة 20.00 [www.2a.dz/presentation.php](http://www.2a.dz/presentation.php)

<sup>2</sup> تاريخ الاطلاع: 15 مارس على الساعة 20.00 [www.ciar.dz/presentation.php](http://www.ciar.dz/presentation.php)

<sup>3</sup> تاريخ الاطلاع: 11 مارس على الساعة 20.00 [www.cash.dz](http://www.cash.dz)

- مشروع انجاز محطة تحلية مياه البحر.

بلغ رأس مال الشركة خلال الفترة (2005 - 2010) من 4.3 مليون دينار إلى 7.492 مليون دينار بمعدل نمو يقدر بـ 12% سنويا.

## 12- شركة ضمان القرض العقاري SGCI

تأسست سنة 1997، وتم اعتمادها سنة 1999، أنشئت في إطار عمليات تنويع المشهد المالي والنظام النقدي الجزائري لمساهمة الأفراد للحصول على سكن، ولذلك فإن مهمة الشركة تكمن في تقديم الضمانات للقروض الممنوحة من طرف المؤسسات المالية للحصول على سكن، حققت الشركة رقم أعمال يقدر بـ 300 مليون سنة 2010، يقدر رأس مالها سنة 2010 بـ 1 مليار دج<sup>1</sup>.

## 13- السلامة للتأمينات

تم اعتمادها سنة 2000، هي شركة تابعة لشركة التأمين سلامة العربية الإسلامية وهي شركة في دبي متخصصة في منتجات التأمين التكافلي تحت تسمية "البركة والأمان" ثم تم تغيير اسمها إلى "السلامة للتأمينات" حيث تمارس كل عمليات التأمين وإعادة التأمين، بلغ رقم أعمالها سنة 2006 1 مليار دينار بعدما كان 5 مليون سنة 2000، في سنة 2010 أصبح 2.65 مليار دينار<sup>2</sup>.

- وتبقى أهم المؤسسات المسيطرة على سوق التأمين (الشركة الوطنية SAA، الشركة الوطنية للتأمين 2A، الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR، والشركة الجزائرية للتأمين والنقل CAAT، والصندوق الوطني للتعاضدية الفلاحية CNMA التي تملك 64.8% من حصص السوق بإنتاج 29.53 مليار دج جزائري، وبرقم أعمال

<sup>1</sup> تاريخ الاطلاع: 23 مارس على الساعة 23.00 [www.sgci.dz](http://www.sgci.dz)

<sup>2</sup> تاريخ الاطلاع: 23 مارس على الساعة 23.00 <http://www.salama-assurances.dz/presentation>

يقدر بـ 9.16 مليار دينار خلال السداسي الأول سنة 2009، وتمثل حصة الشركات الخاصة للتأمين 23.7% من إنتاج قطاع التأمينات لنفس الفترة ومن خلال قطاع التأمين فقد عرف هذا القطاع ما يلي:

✓شهد تطورا ملحوظا، لكن بمعدل استفاضة واستغلال ضعيف في مجال الإقساط المتراكمة.

✓سيطرة تأمينات الأضرار على تأمينات الأشخاص.

✓ضعف معدل التوغل في الأسواق، بحيث بلغ المعدل 0.5 % فقط.

✓نقص كبير في مواجهة الأخطار التي تتطلب التأمين لها.

✓غياب المراقبة والمتابعة الفعلية لممارسات عمليات التأمين (عدم وجود بنك معلومات لمراجعة تسوية ملفات الحوادث).

✓عدم استغلال التكنولوجيا في قطاع التأمين الجزائري بالمقارنة مع الدول الأخرى.

✓عدد شركات قطاع التأمين سنة 2010 بلغ 16 شركة.

✓عدد الوكالات الخاصة 420 وكالة، مبالغ الإنتاج بلغ 9110 مليون دينار جزائري.

✓حصة الإنتاج الإجمالي من السوق تقدر بـ 21.89% في آخر الإحصائيات.

✓يحظى فرع السيارات بحصة الأسد بنسبة 40% من السوق لوحده.

✓معدل نمو أقساط التأمين 10.03% سنة 2010 .

✓سيطرة الشركات العمومية على سوق التأمين بمعدل 80% .

✓بلغ راس المال في بورصة الجزائر 0.5% من الناتج المحلي الإجمالي سنة 2006.

✓ يحتل قطاع التأمين في الجزائر المرتبة 68 عالميا من حيث حصته في السوق العالمي بمعدل 0.16% سنة 2010.

✓ يساهم قطاع التأمين في الجزائر في سوق التأمين في إفريقيا بمعدل 1.3% .

✓ يمثل قطاع التأمين في الجزائر سوى 7% من سوق التأمين في إفريقيا بالمقارنة مع جنوب إفريقيا التي تمثل 82% لوحدها.

✓ قدر رقم أعمال قطاع التأمين في الجزائر سنة 2009 بـ 77 مليار دينار بمعدل 84% فرع السيارات من السوق، وقدر سنة 2010 بـ 80 مليار دينار.

وهكذا فإن قطاع التأمين في الجزائر يساهم في تكوين فرص تنافسية وبناءها بقسط ضئيل بالنسبة للسوق العالمي للتأمين، ولهذا يتعين الأخذ بأسباب اللجوء إلى اتخاذ قرار بشأن الحل البديل من خلال نظام آخر مثل التأمين التكافلي وبالتالي تحسين مرتبته على المستوى المغربي ثم الإفريقي وأخيرا العالمي.

ونتيجة تقييم قطاع التأمين من خلال شركاته الناشطة في سوق التأمين الجزائري نستنتج ما يلي:

✓ شهد قطاع التأمين في الجزائر زيادة مستمرة في التكاليف المباشرة والغير مباشرة والتي لا يمكن مواجهتها من قبل شركات التأمين الضعيفة.

✓ اغلب شركات التأمين في الجزائر تعمل على جمع الأموال دون تشغيلها وهو الأمر الذي لا يفيد المؤسسة، ولذلك فهي تضطر إلى تحويلها إلى سندات الخزينة والتي لا تدر أموالا كبيرة على المؤسسات.

✓ بقاء نشاط قطاع التأمين في مجالات عقيمة غير توسعية بالصيغة المبتغاة اتجاه تكنولوجيا المعلومات والانترنت المتطورة جدا في العالم الحديث.

✓ المنافسة الشديدة من طرف الشركات الأجنبية.

✓ عدم قدرة قطاع التأمين على امتصاص القدر الكافي من اليد العاملة إذا ما تم مقارنتها

بدول مثل فرنسا، دول المغرب العربي، دول الخليج.

✓ ركود في جودة الخدمة وخاصة تسوية ملفات الحوادث والتباطؤ في المعالجة الفعلية

لها.

المبحث الثاني: دراسة عينة من المجتمع حول الخدمة التأمينية المقدمة من طرف الشركة

منهج الدراسة: تم توزيع استمارة على زبائن شركات التأمين بهدف الحصول على

نتائج وجودة الخدمات

المطلب الأول: معلومات عامة حول العملاء

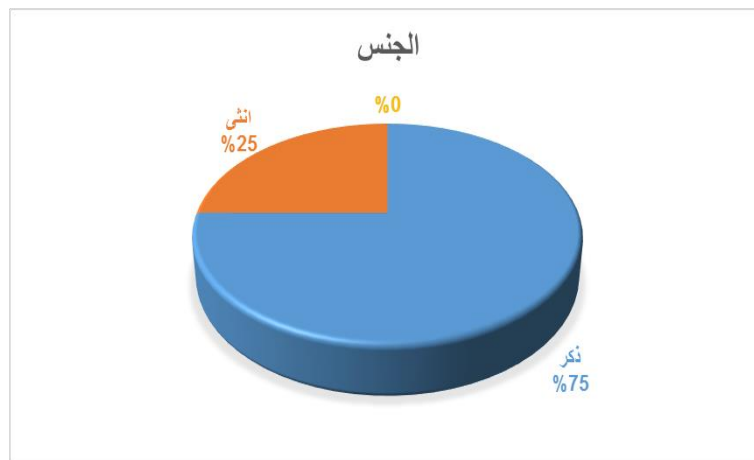
### 1- الجنس:

الجدول رقم (01): يمثل متغير الجنس

الجنس	التكرار
ذكر	15
أنثى	5
المجموع	20

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على بيانات الاستبيان

الشكل رقم (01): يمثل متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبان بناء على مخرجات برنامج EXEL

التعليق: من خلال الدائرة النسبية نلاحظ ان جنس الذكور هو الاعلى نسبة حيث بلغت نسبتهم % 75 أما الإناث فقد بلغت نسبتهم %25 وهي نسبة ضئيلة مقارنة بي الذكور الا انها نسبة لا بأس بها ويرجع السبب ان اغلبية مالكين السيارات هم الرجال.

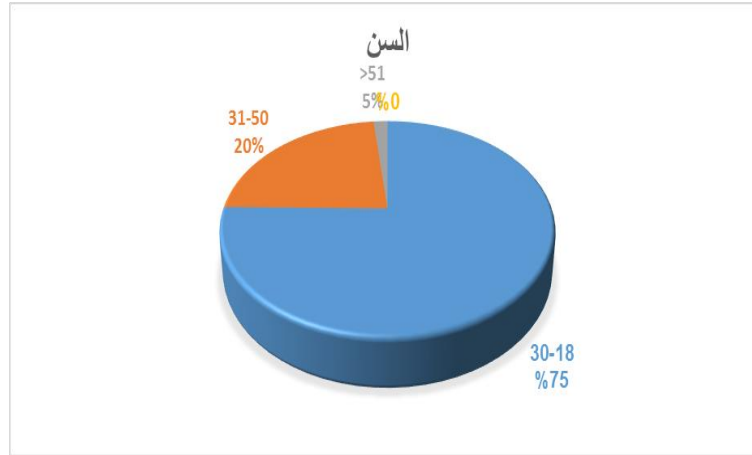
2- السن:

الجدول رقم (02): يمثل متغير الفئة العمرية

التكرار	الفئة العمرية
15	من 18-30 سنة
4	من 31-50 سنة
1	أكثر من 51 سنة
20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على بيانات الاستبيان

الشكل رقم (02): يمثل متغير الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبان بناء على مخرجات برنامج EXEL

التعليق: من خلال الدائرة النسبية نلاحظ أن الفئة العمرية من 18 إلى 30 سنة هي التي استحوذت على النسبة الكبيرة تليها الفئة العمرية من 31 إلى 50 سنة وهذا يدل على أن معظم المؤمنین هم من الفئة الشبانية.

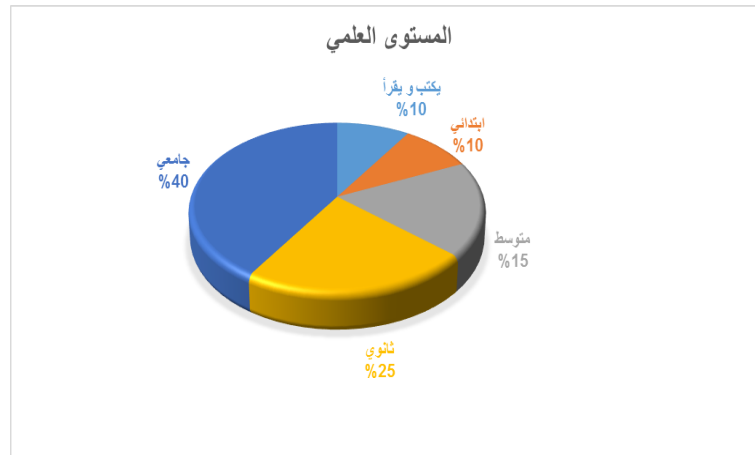
3- المستوى العلمي:

الجدول رقم (03): يمثل متغير المستوى العلمي

التكرار	المستوى التعليمي
2	يكتب ويقرا
2	ابتدائي
3	متوسط
5	ثانوي
8	جامعي
20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على بيانات الاستبيان

الشكل رقم (03): يمثل متغير المستوى العلمي



المصدر: من إعداد الطالبان بناء على مخرجات برنامج EXEL

التعليق: نلاحظ ان طبقة المثقفة هي التي استحوذت على اعلى النسب حيث تقدر نسبة العملاء ذوي المستوى الجامعي والثانوي معا بـ64%

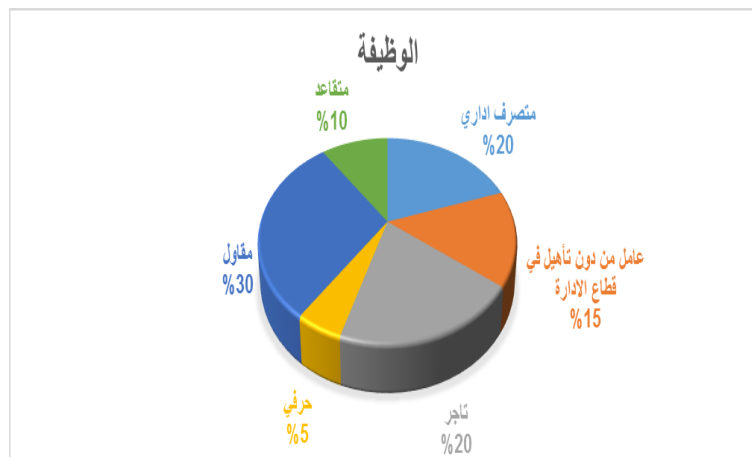
#### 4- الوظيفة:

الجدول رقم (04): يمثل متغير الوظيفة

التكرار	المهنة
3	عامل من دون تأهيل في ادارة
4	متصرف إداري
4	تاجر
1	حرفي
6	مقاول
2	متقاعد
20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بناءا على بيانات الاستبيان

الشكل رقم (04): يمثل متغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبان بناءا على مخرجات برنامج EXEL

التعليق: تظهر لنا الدراسة ان معظم العملاء لديهم مهن مختلفة حيث تمثل 20% 15% 20% 5% 30% كل من متصرف اداري، عامل من دون تأهيل في القطاع، تاجر، حرفي، مقاول على توالي وهي نسب متقاربة وهذا يدل على انا الشركة تلائم وخدماتها مع جميع شرائح العملاء.

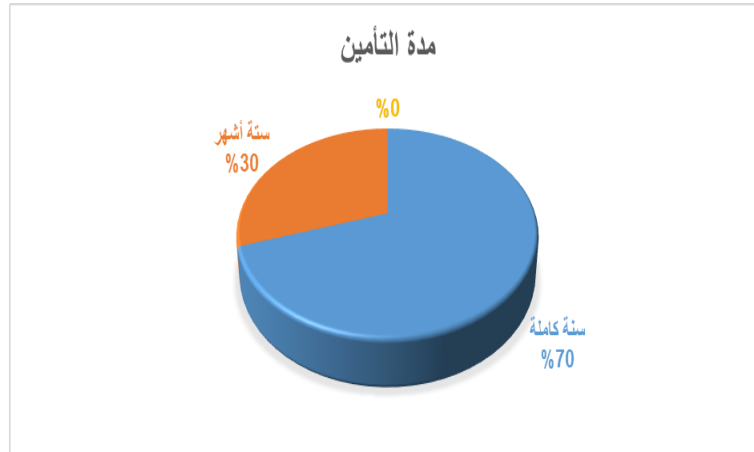
#### 5- مدة التأمين:

الجدول رقم (05): يمثل متغير مدة التأمين

التكرار	مدة التأمين
6	ستة أشهر
14	سنة كاملة
20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بناءا على بيانات الاستبيان

الشكل رقم (05): يمثل متغير مدة التأمين



المصدر: من إعداد الطالبان بناءا على مخرجات برنامج EXEL

التعليق: نلاحظ انا عملاء الشركة 70% منهم امنوا لمدة سنة كاملة والباقي امنوا ستة أشهر هذا يدل على مدى إدراك العملاء بالخدمات المقدمة من طرف الشركة ومدى ثقتهم بالشركة.

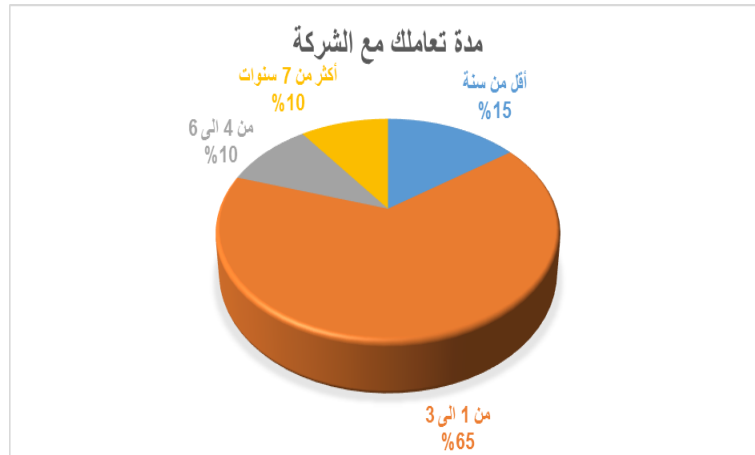
6- مدة تعاملك مع الشركة:

الجدول رقم (06): يمثل متغير مدة التعامل مع الشركة

التكرار	مدة التعامل مع الشركة
3	اقل من سنة
13	من 1-3 سنوات
2	من 4-6 سنوات
2	أكثر من 7 سنوات
20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على بيانات الاستبيان

الشكل رقم (06): يمثل متغير مدة التعامل مع الشركة



المصدر: من إعداد الطالبان بناء على مخرجات برنامج EXEL

التعليق: قدر نسبة العملاء الذين أمنوا من سنة الى 3 سنوات حوالي 65% وهذا يدل على رضى العميل بالمؤسسة وثقته بها اما الباقي فكانت النسب متقاربة.

7- التعاقد مع شركة تأمينية أخرى قبل التعاقد مع شركة LA CAAR:

الجدول رقم (07): يمثل متغير التعاقد مع شركة تأمينية أخرى قبل التعاقد مع شركة LA:

#### CAAR

التكرار	التعاقد مع شركة تأمينية أخرى قبل التعاقد مع شركة LA CAAR
9	نعم
11	لا
20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على بيانات الاستبيان

الشكل رقم (07): يمثل متغير التعاقد مع شركة تأمينية أخرى قبل التعاقد مع شركة LA:

#### CAAR



المصدر: من إعداد الطالبان بناء على مخرجات برنامج EXEL

التعليق: من خلال الشكل نلاحظ اننا نسب المئوية كانت متقاربة فالإجابة بنعم كانت 45% والباقي كان لا كما اننا نسبة 55% تدل على اننا مميزات والخدمات التي تقدمها الشركة هي من جعلت الزبائن يغيرون الشركة والتي قدرت نسبته ب 55%

8- التعاقد مع شركة la CAAR اختياريا أم في اطار اتفاقية جماعية:

الجدول رقم (08): يمثل متغير التعاقد مع شركة la CAAR اختياريا أم في اطار

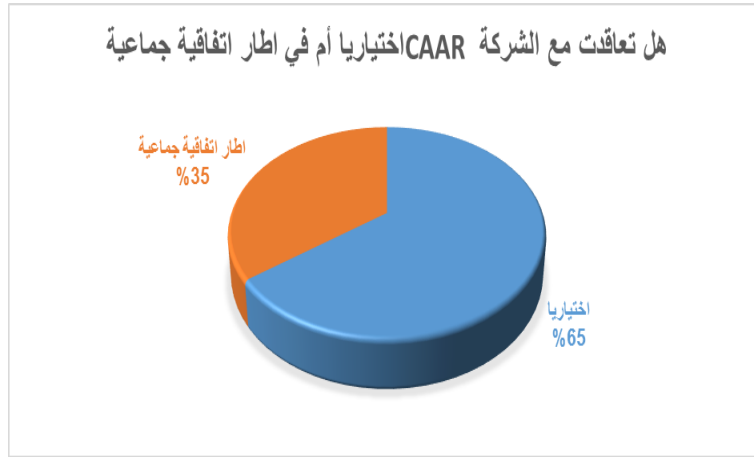
اتفاقية جماعية:

التكرار	التعاقد مع شركة la CAAR اختياريا أم في اطار اتفاقية جماعية
13	اختياريا
7	في إطار اتفاقية جماعية
20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بناءا على بيانات الاستبيان

الشكل رقم (08): يمثل متغير التعاقد مع شركة la CAAR اختياريا أم في اطار اتفاقية

جماعية:



المصدر: من إعداد الطالبان بناءا على مخرجات برنامج EXEL

التعليق: نلاحظ اننا 65% كانوا اختياريين وهذا يدل على مزايا والخيارات التي تمتلكها الشركة للزبون مما يجعله يختار المؤسسة بدون اتفاقية جماعية.

المطلب الثاني: رضا العملاء حول الخدمة المقدمة من طرف شركة التأمين LA CAAR فرع المسيلة

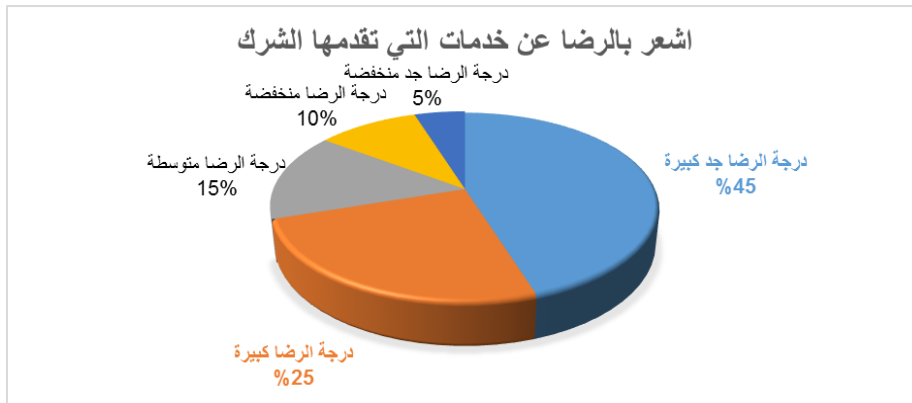
1- اشعر بالرضا عن الخدمات التي تقدمها الشركة

الجدول رقم (09): يمثل متغير الشعور بالرضا عن الخدمات التي تقدمها الشركة

التكرار	الشعور بالرضا عن الخدمات التي تقدمها الشركة
9	درجة الرضا جد كبيرة
5	درجة الرضا كبيرة
3	درجة الرضا متوسطة
2	درجة الرضا منخفضة
1	درجة الرضا جد منخفضة
20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على بيانات الاستبيان

الشكل رقم (09): يمثل متغير الشعور بالرضا عن الخدمات التي تقدمها الشركة



المصدر: من إعداد الطالبان بناء على مخرجات برنامج EXEL

التعليق: من خلال الجدول والدائرة النسبية نلاحظ اننا درجة الرضا مرتفعة بصفة عامة بالنسبة للعملاء حول خدمات التي تقدمها الشركة

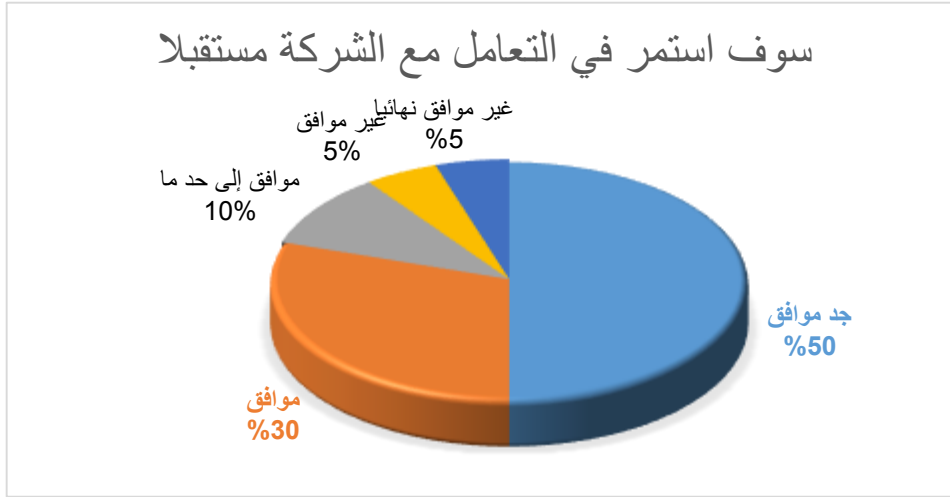
2- سوف استمر في التعامل مع الشركة مستقبلا

الجدول رقم (10): يمثل متغير الاستمرارية في التعامل مع الشركة مستقبلا

التكرار	استمرار التعامل مع الشركة مستقبلا
10	جد موافق
6	موافق
2	موافق إلى حد ما
1	غير موافق
1	غير موافق نهائيا
20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على بيانات الاستبيان

الشكل رقم (10): يمثل متغير الاستمرارية في التعامل مع الشركة مستقبلا



المصدر: من إعداد الطالبان بناء على مخرجات برنامج EXEL

التعليق: نلاحظ من خلال الدائرة النسبية اننا معظم العملاء اختاروا التعامل مع شركة مستقبلا 50 % و 5 % جد موافق وموافق على التوالي.

## خلاصة الفصل

من خلال هذه الدراسة التي تناولت الاشكالية حيث تمحورت حول اي مدى يمكن تقييم مستوى الخدمة التأمينية المقدمة من طرف شركات التأمين وما أثرها على الطلب في سوق التأمين الجزائري وذلك بالتطرق الى التأمين من الناحية النظرية اضافة الى العرض والطلب في سوق التأمينات واخيرا دراسة مدى رضا العميل من خلال دراسة حالة الشركة الوطنية la CAAR من خلال فرعها المتواجد بالمسيلة حي 924 مسكن كما تعتبر الشركة الوطنية LA CAAR الرائدة في سوق التأمينات الجزائري حيث اخذنا عينة من العملاء من خلالهم تمكنا من اخذ نظرة على الخدمة المقدمة للعملاء والذي كان جد مقبول كما لاحظنا اصرار الشركة وحرصها على تقديم الأفضل والوصول الى أعلى مستويات وهذا ما جعلها رائدة في السوق.

# خاتمة

وفي الأخير يجدر بنا الذكر إلى أن قطاع التأمين له دور كبير في دفع عجلة النمو الإقتصادي، بالإضافة إلى أنه يحقق الأمن والاستقرار النفسي للأفراد ومن خلال هذه الدراسة والتي تناولت الإشكالية والتي تمحورت حول إلى أي مدى يمكن تقييم مستوى جودة الخدمة التأمينية المقدمة من طرف شركات التأمين وما أثرها على الطلب في سوق التأمين الجزائري، وذلك بالتطرق للتأمين من الناحية النظرية إضافة إلى جودة الخدمة في شركات التأمين والعرض والطلب في سوق التأمين أخيرا الاعتماد على المؤشرات التقييمية والتي تبين مدى رضا العميل على الخدمة المقدمة والتي تم التأكد منها وذلك من خلال دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين caar والتي تعتبر الشركة الرائدة في سوق التأمين الجزائري، وقد استهدفت الدراسة إحدى وكالات الشركة الوطنية للتأمين caar والمتمثلة في فرع caar بالمسيلة والتي من خلالها تبين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء والذي كان مقبولا جدا

**النتائج:** من خلال الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. يعتبر التأمين أداة فعالة في تقليل أثر الأضرار التي تصيب الفرد حيث ينقل عبء الخطر إلى عاتق شركات التأمين والذي يكون في شكل تعويض نقدي أو عيني يدفعه المؤمن مقابل التزام المؤمن له بسداد تكلفة التأمين المتفق عليه في العقد؛
2. يعتبر الإشراف والرقابة على النشاط التأميني لشركات التأمين من الأمور الواجبة والضرورية لأنه يحقق للدولة حماية لاقتصادها الوطني وحماية لمصالح المتعاقدين مع شركات التأمين، كما يشمل ضمان قدرة الشركات على الوفاء بالتزاماتها؛
3. إن سوق التأمين الجزائري نستطيع القول أنها تطورت في ظروف ذات تغيير مستمر مرتبطة باسترجاع الاستقلال، ثم الاختبار الاشتراكي وأخيرا بالانفتاح الاقتصادي؛
4. إن لشركات التأمين دور كبير في دفع عجلة التنمية الاقتصادية وذلك من خلال المساهمة في تمويل وتوفير الاحتياجات المالية لمختلف الأنشطة الاقتصادية.

### الاقتراحات:

5. للخدمة التأمينية خصائص ذات طبيعة خاصة وهذا ما يجعلها متميزة عن باقي الخدمات من الناحية التسويقية؛
6. إن مفهوم الجودة في مجال الخدمة التأمينية يرتبط بقدره الشركة على الوفاء باحتياجات العملاء وذلك حسب التوقعات المسبقة لديهم حول مستوى الأداء بالشركة؛
7. يعتبر العميل عنصرا فعالا في تقييم جودة الخدمة التأمينية؛
8. إن عملية المقارنة التي يجريها العميل بين شركات التأمين تسهل عليه تقييم جودة الخدمة في شركة ما.

# قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب

1. إبراهيم أو النجا، التأمين في القانون الجزائري، ديوان المطبوعات الجزائرية، الجزائر، 1992.
2. ثامر البكري، أحمد الرحومي تسويق الخدمات المالية، إثراء النشر والتوزيع، الشارقة، 2008.
3. حسين مبروك، المدونة الجزائرية للتأمينات، ط 02، دار هومة، بوزريعة، الجزائر، 2007.
4. زيد منير العبوي، إدارة التأمين والمخاطر، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، سنة 2006.
5. سهام رياش، قطاع التأمين ومكانته في الاقتصاد الوطني، رسالة ماجستير، جامعة سطيف، سنة 2008.
6. شوكة محمد عليان، التأمين في الشريعة والقانون، دار الاشواق للنشر والتوزيع، بيروت، سنة 1996.
7. صديقي محمد، تطور قطاع التأمين في الجزائر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، العدد 11، ديسمبر 2016.
8. عبد الرزاق بن خاروف، التأمينات الخاصة في التشريع الجزائري، مطبعة رادكول، ط 3، الجزائر، سنة 2002.
9. عدنان عمرو، مبادئ القانون الإداري، منشأة المعارف الإسكندرية، الطبعة الثانية، 2004.
10. عيد أحمد أبو بكر، وليد إسماعيل السيفو، إدارة الخطر والتأمين، اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، سنة 2009.
11. قاسم نايف علوان المحياوي، إعادة الجودة في الخدمات، الشروق للنشر والتوزيع، ليبيا، سرت، 2006.
12. محمد رفيق المصري، التأمين وإدارة الخطر تطبيقات على التأمينات العامة، زهران للنشر، عمان، سنة 2009.

13. محمد شحاته، مشروعية التأمين، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2006.
14. مختار الهانس، إبراهيم عبد النبي حمودة، مقدمة في مبادئ التأمين بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية للنشر، سنة 2000.
15. هيثم حامد المصاروة، المنتقي في شرع عقد التأمين، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2010.

#### القوانين والمراسيم

16. المادة 153 من الأمر 95-07 المتعلق بالتأمينات.
17. المادة 55 من الأمر 95-07 المتعلق بالتأمينات.
18. المادة 44 من الأمر 95-07 المتعلق بالتأمينات.
19. المادة 191 من الامر 95-07 المتعلق بالتأمينات الصادر في 25 جانفي 1995 (الجريدة الرسمية رقم 13، مارس 1995).

#### مواقع الأنترنت

20. <http://www.caar.com.dz/pdf/R.Annuel2010fr.pdf>.
21. <http://www.caar.dz>
22. <http://www.saa.dz>
23. <http://www.caat.dz>
24. <http://www.crma.dz>
25. <http://www.ccr.dz>
26. <http://www.maatec.dz>
27. [http://www.trustgroup.net/main/groupnet\\_Algeria.html](http://www.trustgroup.net/main/groupnet_Algeria.html).
28. <http://www.cagex.dz,rapportannuel,2018>
29. <http://www.2a.dz/presentation.php>
30. <http://www.ciar.dz/presentation.phpl>.
31. <http://www.cash.dz>
32. <http://www.sgci.dz>
33. <http://www.salama-assurances.dz/presentation>.