الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم اقتصادية

رقم:.....

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم اقتصادية

تخصص: اقتصاد التأمينات

عنـــوان الموضـــوع:

طرق تسعير الأقساط للتأمينات الإجبارية في الجزائر

دراسة حالة وكالة المسيلة -SAA-

تأمين السيارات بوكالة المسيلة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية

من إعـداد الطلبة:

-بوجريمة إيمان

- أعبيد إبتسام

تحت الإشراف الأستاذ:

-زيتوني كمال

أعضاء لجنـة المناقشـة:

اللقب والاسم	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
عيشاوي علي	أستاذ مساعد – أ-	جامعة المسيلة	رئيسا
زيتوني كمال	أستاذ محاضر –ب-	جامعة المسيلة	مشرفا ومقررا
بن يوسف نوة	أستاذ محاضر – أ-	جامعة المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2017 / 2018

بسم الله الرحمن الرحيم

شكـــــر وعرفان

الكلمة الطيبة ثمرة النفس الزكية عملا بحديث المصطفى صلى الله عليه وسلم ﴿من لم يشكر الناس لم يشكر الله ومن أسدى اليكم معروفا فكافئه، فإن لم تستطيعوا فادعوا له﴾

فإننا ولا نحمد الله ونشكره على أنه وفقنا في هذا العمل المتواضع، وسيره لنا له الفضل والشكر في كل حين

- ونتقدم بخالص الشكر والامتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد وبالأخص الأستاذ المشرف "كمال زيتوني" الذي فتح لنا باب فكره الواسع وغمرنا بتواضعه ولم يبخل علينا بنصائحه

فجزاه الله كل خير

- كما نتقدم بالشكر إلى جميع الأساتذة الكرام بقسم العلوم الاقتصادية وإلى كل من أتيحت لنا فرصة لذكرهم، كذلك لا ننسى عمال وكالة المسيلة SAA الذين ساعدونا

فجزاهم الله كل خير

والحمد الله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي من بعده

الإهداء.

الحمد لله الذّي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا أمّا بعد.

إلى من نزلت فيهما الآيتين الكريمتين في قوله تعالى: ﴿ وَقَضَى رَبُّكَ أَلاَّ تَعْبُدُواْ إِلاَّ إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا﴾

سورة الإسراء الآية 23.

إلى أمي ثم أمي ثم أمي ' نورة' ثم أبي " مصطفى" أدعوا الله أن يحفظهما و يرعاهما و يطيل عمرهما و يجازيهما عني خير جزاء.

إلى أرواح من سقت دماؤهم أرض هذا الوطن الحبيب، فسقطوا شهداء في ساحة الكرامة والشرف.

إلى من لا يزالون مرابطين في ساحات البذل و العمل لتبقى راية "الإسلام ديني و العربية لغتي والجزائر وطني " مرفرفة على أرض هذا الوطن.

إلى من آمن بالجزائر قيّما... و ثقافة... ووطنا.

إلى أخي : منير و أختي : فتيحة .

سندي في هذه الحياة .

إلى أمي التي لم تنجبني" الربح"

الى زوجي الغالي" عامر" والى كل عائلته

إلى صديقات العمر أميرة غبولي– ابتسام –أميرة– حسيبة –صفاء– زينب – عزيزة – خديجة– لبنى

وإلى كل الأساتذة الكرام بدون إستثناء.

أهدي هذا العمل المتواضع و أرجوا أن يكون نفعا يستفيد منه جميع طلبة

إيمان

http://www.myhouseonweb.eu/
MY HOUSE ON WEB

الإهداء

الحمد لله الذي ومهما حمدناه لن نستوفي حمده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده

أما بعد:

إلى من ضحوا بالنفس والنفيس من أجل أن نحيا معززين مكرمين

الشهداء الأبرار

إلى الشمعة التي احترقت ومازالت تحترق من أجل أن تنير لي درب حياتي،إلى الزهرة التي فاحت علي بطيبها من أجل أن تعطيني نفسا جديدة لحياتي

إليك أنت أمي,,,جميلة,,,

إلى الذي لم يبخل علي في عطاءه و حنانه وفي طيبة قلبه ورحابة صدره

إليك أنت أبي,,,ساعد,,,

إلى من يسرا لي درب حياتي و أحاطني بدعمهم

إليكما أخوتي , رضا، عبد الغاني ، عبد النور، مراد، نصر الدين ، عبد الناصر،

إلى شقيقات عمري

...فتيحة، يمينة ،أحلام،,,,

الى شريك حياتي زوجي الغالي غبولي سعيد

والى عائلتي الثانية

حماتي الغالية خالتي الربح، واخ وأخوات زوجي الغالي

الى جميع صديقاتي كل بإسمه

وإلى كل من ساعدني في إعداد هذه الرسالة ولو بكلمة طيبة

وشكرا

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الفهرس	الصفحة
الإهداء	I
شكر و تقدير	II
فهرس المحتويات	III
فهرس الجداول	IV
فهرس الأشكال	V
قائمة الملاحق	VI
المقدمة عامة	أ-هـ
الفصل الأول: الأسس النظرية للتأمين والتأمين على السيارات	
تمهيد	7
المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التأمين والتأمين على السيارات	8
المطلب الأول: مفهوم التأمين و خصائصه	8
المطلب الثاني: أنواع ووظائف شركات التأمين	11
المطلب الثالث: تعريف التأمين على السيارات و أنواعه	20
المطلب الرابع: الإصلاحات المنظمة على قطاع التأمين في الجزائر	22
المبحث الثاني: تسعيرة التأمين على السيارات	24
المطلب الأول: مفهوم تسعيرة التأمين على السيارات	24
المطلب الثاني: أنواع وأهداف تسعيرة التأمين في الجزائر	26
المطلب الثالث: طرق تسعير الخدمات التأمينية	28
المطلب الرابع: كيفية حساب وتقدير تسعيرة التأمين	30
خلاصة الفصل	34
الفصل الثاني:تحديد تسعير تأمين المسؤولية المدنية "دراسة حالة"	

تمهيد	36
المبحث الأول: التعريف بالشركة الجزائرية للتأمين SAA	37
المطلب الأول: نشأة وتعريف الشركة الجزائر للتأمين SAA	37
المطلب الثاني: مهام الشركة الجزائرية للتأمين SAA	38
المطلب الثالث: التعريف بوكالة المسيلة	41
المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي للوكالة وأهم وظائفها	43
المبحث الثاني: وصف وتقديم العينة محل الدراسة	45
المطلب الأول: تسيير ملفات التأمين وحوادث السير في وكالة المسيلة	45
المطلب الثاني: دراسة وصفية لتسعيرة تأمين السيارات	46
المطلب الثالث: سبر الآراء نتائج و تحليل	49
خلاصة الفصل	66
الخاتمة	68
قائمة المراجع	72
الملاحق	75

فهرس الجدول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01-02	توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغير السن	50
02-02	نتائج أراء المستجوبين بالنسبة لمتغير الجنس	50
03-02	نتائجأراء المستجوبينبالنسبة لمتغير المستوى التعليمي	51
04-02	نتائج أراء المستجوبين حسب متغير الدخل	52
05-02	نتائج أراء المستجوبين حول فئة السيارة	52

06-02	نتائج أراء المستجوبين حول عمر السيارة	53
07-02	نتائج أراء المستجوبين حول قوة السيارة	54
08-02	نتائج أراء المستجوبين حول الطاقة المستعملة	54
09-02	نتائج أراء المستجوبين حول أهمية تأمين السيارة	55
10-02	نتائج أراء المستجوبين حول أهمية التأمين الاجباري لتعويض الغير	55
11-02	نتائج أراء المستجوبين في حالة المؤمن هو المتسبب في الحادث	56
12-02	نتائج أراء المستجوبين اهمية الاكتتاب في التأمين الاجباري	57
13-02	نتائج أراء المستجوبين حول أهمية مدة التأمين	58
14-02	نتائج أراء المستجوبين في حالة عدم اجبارية التأمين على السيارة	58
15-02	نتائج أراء المستجوبين حول رضا الزبائن على التسعير التأمين على السيارة	59
16-02	نتائج أراء المستجوبين حول الخدمات المقدمة من طرف الشركة	60
17-02	نتائج أراء المستجوبين حول سبب اختياركم الشركة	60
18-02	نتائج أراء المستجوبين حول معاملة الموظفين في الشركة	61
19-02	نتائج أراء المستجوبين حسب طبيعة خدمات التكفل بالملفات في الشركة	62
20-02	نتائج أراء المستجوبين حول طبيعة الشركة	62
21-02	نتائج أراء المستجوبين حول سبب اختيار نوع الشركة	63
22-02	نتائج أراء المستجوبين حول نظام التحفيز في الشركة	63
23-02	نتائج أراء المستجوبين مدى استفادة الزبون من التحفيزات	64
24-02	نتائج أراء المستجوبين حول سبب عدم الاستفادة من التحفيز	65

فهرس الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
01-02	الهيكل التنظيمي لوكالة لمسيلة SAA	43

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01) certificat de visite technique
الملحق رقم (02) وثيقة التأمين خاصة بسيارة أعمال
الملحق رقم (03) معاينة ودية لحادث سيارة
الملحق رقم (04) order de servise
الملحق رقم (05) وثيقة تأمين خاصة بالمؤمن لهم
الملحق رقم (06) وثيقة تأمين خاصة بالموظف
الملحق رقم (07) إستمارة موجهة للمؤمن لهم

الفصل الأول

الأسس النظرية للتأمين والتأمين على السيارات

مقدمة

1- مقدمة عامة:

لم يكن التأمين نشاطا حديث النشأة بل ظهر قديما مع فكرة التعاون ، كون الإنسان إجتماعي بالطبع وتطور بتقدم حياة الإنسان إلى أن وصل إلى الصورة التي عليها في عصرنا الحديث، ويعتبر التأمين من أهم الوسائل الإقتصادية والإجتماعية لتخفيض الأضرار الناتجة عن المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها الأفراد والشركات.

والجزائر كغيرها من الدول عرفت تطورا متزايدا في مجال تحديد تسيير الأقساط التأمينية، وخاصة بعد دخولها إقتصاد السوق، ومن أهم الفروع التي اهتمت بها شركات التأمين وإعادة التأمين في الجزائر فرع تأمين السيارات باعتباره الفرع الوحيد المخول لتغطية الأخطار المتعلقة بحوادث المرور (السير) ، فيحتل التأمين على السيارات أهم فرع ضمن أسبابه وهي إجباريته من طرف السلطات وكذا تطور حظيرة السيارات، هذا ما رفع في عدد المؤمنين وبالتالي الرفع في رقم الأعمال الخاص بهذا الفرع التأميني مما كان المحفز لشركات التأمين لعرض عقود لتأمين السيارات، إنجر عن هذا خلق التنافسية بين شركات التأمين وذلك من خلال التنوع في الضمانات المعروضة وكذا التنافسية السعرية، هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن التوسع في حظيرة السيارات إنجر عنه أيضا الارتفاع الكبير في عدد الحوادث.

فالقضية الأساسية التي يتم معالجتها هي تحديد أقساط التأمين الواجب دفعها من خلال تحديد المتغيرات التي تؤثر على تسعير المنتجات التأمينية وحساب الأقساط التأمينية التي يلزم المؤمن لهم بدفعها هذا من جهة ، ومن جهة أخرى الإلتزام بتسديد إلتزاماتها في الآجال المحددة.

2- الإشكالية:

وبناء على ما سبق بإمكاننا صياغة الإشكالية الرئيسية التالية :

ماهي أهم الطرق المتبعة لتحديد تسعيرة التأمين على السيارات في الشركة الجزائرية للتأمين عامة ووكالة المسيلة خاصة؟

من خلال التساؤل الرئيسي يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية :

- ما لمقصود بتسعير التأمين وما هي طرق تسعير خدمات التأمين؟
- كيف يتم حساب تسعيرة تأمين السيارات لدى الشركة الجزائرية للتأمين ؟

3- فرضيات الدراسة :

وللإجابة على التساؤلات المطروحة نقوم بطرح الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية :هناك عدت طرق متبعة في تحديد تسعير التأمين على السيارات في الجزائر.

الفرضيات الفرعية:

- يقصد بها معرفة القسط الواجب استيفاءها من المؤمن له نظير خطر معين ينوي التأمين ضده؛

- يعتمد في حساب وتقدير تسعيرة التأمين على السيارات على خصائص المؤمن له وعدد الحوادث التي إرتكبها .

4-أهداف الدراسة:

تهدف دراستنا إلى ما يلي:

- ✓ تقديم شامل للتأمين والجوانب المتعلقة به ؛
- ✓ التعرف على الخدمات التأمينية التي تقدمها شركات التأمين ؛
- ✓ التحقق من الفرضيات المطروحة ؛
- ✓ محاولة معرفة مدى تطابق الجانب النظري للدراسة مع الواقع التطبيقي في الميدان؛
- ✓ معرفة ما إذا كان هناك نقائص في تقدير تسعيرة التأمين على السيارات في الشركة الجزائرية للتأمين .

5- أهمية الدراسة :

تشمل أهمية الدراسة فيما يلي :

- أهمية فرع التأمين على السيارات الذي يعتبر أكثر التأمينات شيوعا و شعبية ، وأيضا أكثرها سبب للمشاكل بين طرفي عقد التأمين ، من حيث التسعيرة (القسط)؛
- التأمين على السيارات مهم لكل صاحب سيارة نظرا لتعدد الأخطار وكثرة الحوادث ؛
- تأمين السيارات من أهم أنواع التأمين و أكثرها شيوعا.

6- دوافع اختيار الموضوع :

هناك جملة من الأسباب التي جعلتنا نختار هذا الموضوع نذكر أهمها فيما يلي :

- الاهتمام بالموضوع كونه تخصصنا.
- الرغبة الذاتية في دراسة الموضوع.

7- صعوبات الدراسة :

لقد واجهنا خلال قيامنا بهذا البحث عدة صعوبات يمكن ذكرها فيما يلي :

-صعوبة الحصول على معلومات من قبل شركة الجزائرية التأمين بوكالة المسيلة؛

-قلة المراجع المتاحة .

8- المنهج المستخدم في الدراسة :

بهدف الإجابة على الإشكالية المطروحة ،فإن المنهج المستخدم هو منهج وصفي تحليلي لأنه يمكننا من توضيح الجوانب النظرية للموضوع، أما في الإطار التطبيقي فقد اعتمدنا على منهج دراسة حالة في دراسة عينة من المؤمنين والمنهج التحليلي الإقتصادي من خلال تحليل البيانات المجمعة.

9- أدوات الدراسة:

وقد اعتمدنا على أدوات جمع البيانات التالية :

المصادر والمراجع الأساسية الخاصة بالموضوع ،الكتب والإستعانة بالرسائل الجامعية، بالإضافة إلى الوثائق والسجلات المتحصل عليها من طرف وكالة المسيلة بغرض الحصول على البيانات والمعلومات التي تخص الموضوع.

10- الدراسات السابقة:

10-1- محي الدين شبيرة الذي تناول "تأمين السيارات بين التسعيرة والتعويضات حالة الأضرار المادية (دراسة ميدانية بشركة SAA)" ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2004-2005.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على نواقص الفرع التأميني والسعي لبلورة إقتراحات لتحسين الوضع القائم.

ومن أهم النتائج المتوصل إليها أنه من معيقات إمكانية إستعادة تسعيرة شركات لتوازن فرع السيارات بسبب الإختلال البين بين التسعيرة و التعويضات والمعكر للعلاقة بين طرفي العقد ،ويزداد تأثيرا نتيجة المستوى المتدني للثقافة التأمينية لدى المؤمن لهم وعدم إطلاعهم الجيد على حقوقهم وواجباتهم ، وأيضا لتدني المستوى التكويني لدى بعض أعوان شركات التأمين ،وجهلهم للدور المركزي وإلهام للتأمين وعملياته.

2-10-عقبة ريمي التي تناولت "نمذجة قياسية لتسعيرة التأمين على السيارات (نموذج بوسون نموذج ثنائي الحدين السالب) دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين SAA، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر ،2008-2009.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى :

- مدى قدرة شركة التأمين على تغطية الخسائر المتوقعة من خطر حوادث السيارات وبالتالي مدى قدرتها على الوفاء بالالتزامات اتجاه زبائنها؛

-م حاولة بناء نموذج كمي يعطي سعرا عادلا لتأمين من خطر حوادث السيارات ويضمن التوازن المالي لشركة التأمين

ومن أهم النتائج المتحصل عليها هي:

- قطاع تأمين السيارات يحتل الصدارة في سوق التأمين الجزائري وذلك بسبب ارتفاع قيمة تسعير التأمين على السيارات؛

- يعتبر نموذج تحفيز عقوبة (système bonus-malus)الأمثل لأنه يحقق التوازن المالي بالنسبة لشركة التأمين ؛

- سعر تأمين السيارات الذي تتبعه أو تضعه شركات التأمين الجزائرية هو سعر تنافسي وغير مبني على أسس علمية .

11- تقسيمات الدراسة:

سعيا منا للإحاطة بجميع جوانب وأساسيات البحث وللإجابة على الإشكالية ،قمنا بتقسيم البحث إلى ما يلي :

الفصل الأول: والذي يحمل عنوان "الأسس النظرية للتأمين والتأمين على السيارات" تم تقسيمه إلى مبحثين وفيه تطرقنا من خلال المبحث الأول إلى مفهوم التأمين وخصائصه، أنواع ووظائف شركات التأمين، وكذلك تعريف التأمين على السيارات وأهميته وأنواعه، والإصلاحات المنظمة على قطاع التأمين في الجزائر، أما في المبحث الثاني سوف نتطرق إلى تسعيرة التأمين على السيارات ،مفهوم تسعيرة التأمين على السيارات وكذلك أهدافه وأنواعه، طرق تسعير الخدمات التأمينية ،وكيفية حساب وتقدير تسعيرة التأمين.

الفصل الثاني: وهو الفصل التطبيقي الذي خصص لدراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين، وفيه نتطرق في المبحث الأول للتعريف بالشركة الوطنية للتأمين، نشأتها وتعريفها، ومهامها وإلى التعريف بوكالة المسيلة، والهيكل التنظيمي وأهم وظائفها، أما فيما يخص المبحث الثاني فتطرقنا لدراسة وتقديم العينة محل الدراسة، وتسيير ملفات التأمين وحوادث السير في وكالة المسيلة SAA ،وكذلك دراسة وصفية لتسعيرة تأمين السيارات وفي المطلب الأخير لهذا الفصل قمنا بتقديم سبر الآراء نتائج وتحليل.

تمهيد:

مع تطور الحياة وظهور المجتمعات الحديثة أصبح من الضروري على الأفراد لمواجهة المخاطر المتعددة، لذا من الضروري ظهور شركات التأمين لتقوم بمهمة الترويج بين الأفراد، وبالتالي أصبح ينظر إلى التأمين بإعتباره خدمة تقدمها شركات التأمين للأفراد المؤمن لهم لتغطية الأخطار المؤمن ضدها مقابل مبالغ متفق عليها يسددها الأفراد للشركة، ومع تطور التأمين ظهرت عدة أنواع من بينها التأمين على السيارات الذي أخذ في الجزائر الأهمية الأكبر في فروع التأمين لإرتباطه مباشرة بخطر حوادث المرور.

ولتوضيح كل ما سبق قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالآتي:

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التأمين والتأمين على السيارات.

المبحث الثاني: تسعيرة التأمين على السيارات في الجزائر.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التأمين و التأمين على السيارات

التأمين هو وسيلة لمواجهة المخاطر التي يتعرض لها الإنسان في كيانه أو أمواله ،و جوهر هذه الوسيلة هو التعاون الذي يتحقق باشتراك الأشخاص المعرضين لذات الخطر في مواجهة الآثار التي تنجم عن تحقيقه بالنسبة لبعضهم، وذلك بدفع كل منهم الإشتراك أو القسط، فالتأمين من أفضل الوسائل التي تمكن الإنسان من التخفيف من آثار الكوارث.

وعلى هذا الأساس سنحاول التطرق في هذا الفصل إلى ماهية التأمين وذلك من خلال التطرق إلى مفهوم وأهم خصائصه وأنواعه، ثم نعرج على وظائفه.

المطلب الأول: مفهوم التأمين و خصائصه

توجد العديد من تعاريف التأمين التي تختلف حسب وجهات نظر الباحثين وفي هذا المطلب سنتطرق إلى تعريف التأمين وأهم خصائصه .

أولا–تعريف التأمين:

للتأمين تعاريف متعددة وذلك باختلاف الكتاب في هذا المجال من جهة والزمن الذي تناولوا فيه التأمين من جهة ثانية وكذلك اختلاف وجهات النظر القانونية و الاقتصادية أو الإحصائية.

أ–تعريف التأمين لغة: وهو يعني الضمان والقدرة على درء الأخطاء.

ب–التأمين اصطلاحا: وهو إتفاق تتحمل بموجبه شركة التأمين مسؤولية تغطية الأخطار المتفق عليها في العقد، مقابل دفعات يسددها المتعاقدون مع هذه الشركات تتمثل في أقساط التأمين والتي تستثمرها شركات التأمين بأعمال تجارية لتنميتها من جهة، ولإمكانية الوفاء بالإلتزامات اتجاه المؤمن له أو المتضررين من جهة ثانية[1].

ج–التعريف الاقتصادي[2]:

هو أسلوب تخفيف المخاطر عن طريق التحويل و المشاركة في الاحتمال بخصوص خسارة مالية ReducesRisk by Atransfer and conbi nation of Uncertainty in Regard Financial loss فإنتقال الخطر يخفف من مخاطر المؤمن له والاشتراك في التأمين الذاتي Self Insu rance يخففه كذلك.

---

[1]–نور الهدى لعميد، **واقع سوق التأمين الجزائري في ظل الانفتاح الاقتصادي**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، غير منشورة، قسم علوم الاقتصادية ،جامعة مسيلة ،2010/2009،ص10.

[2]–عبد القادر العطير، **التأمين البري في التشريع**، دار الثقافة لنشر و التوزيع، الطبعة الأولى ،ص16.

د-التعريف القانوني[1]:

يمكن تعريف التأمين من الناحية القانونية بأنه عقد يتعهد بموجبه طرف مقابل أجر بتعويض طرف آخر عن الخسارة إذا كان سببها وقوع حادث محدد في العقد".

وقد عرفه القانون المدني المصري الجديد بأنه: «عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيرادا مرتبا أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المعين في العقد وذلك في نظير قسط أو أي دفعة مالية يؤديها المؤمن له للمؤمن"

و-التعريف الفني[2]:

حيث يقوم المؤمن في صورة مشروع من مشروعات التأمين، بتغطية الخطر من خلال التعاقد مع عدد كبير من المستأمنين تتقاضى منهم أقساط معينة يكمن جوهر العملية التأمينية في القانون المنظم بين مجموع المستأمنين، من خلال ما يدفعونه من أقساط على تحمل الخسارة التي يتعرض لها أحدهم بسبب الكوارث المؤمن منها ويقوم المؤمن بهذه العملية بتجميع المخاطر المتشابهة وإجراء المقاصة بينهما وفقا لقوانين الإحصاء التي يتم طبقا لها، تحديد سعر القسط على نحو يضمن تغطية ما يتحقق من المخاطر المؤمن منها بالإضافة إلى نسبة من الربح للشركة المؤمنة نظير قياسها بالعملية.

ومن المفاهيم المتفق عليها[3]

- التأمين هو إتفاق يلتزم بمقتضاه الطرف الأول(المؤمن)أن يؤدي إلى الطرف الثاني(المؤمن له)أو إلى(المستفيد)الذي إشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيرادا أو مرتبا أو أي عوض مالي آخر(مبلغ التأمين)في حال وقوع الحادث أو تحقق(الخطر)المبين بالعقد وذلك مقابل (قسط)أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن؛
- لتأمين هو أسلوب منظم للتعاقد بين طرفين لتحويل الخطر؛
- توزيع الخسارة المالية المحتملة على عدد كبير من الحالات(أشخاص أو ممتلكات أو الإثنين)؛
- الإتفاق الذي تتحمل بموجبه شركة التأمين مسؤولية تغطية الأخطار المتفق عليها في العقد، مقابل دفعات يسددها المتعاقدون مع هذه الشركات تمثل أقساط التأمين بأعمال تجارية لتنميتها من جهة لإمكانية الوفاء بالالتزامات تجاه المتضررين من جهة ثانية.[4]

---

[1]-عزالدين فلاح **"مبادئ التأمين، أنواعه"** ،دار أسامة للنشر والتوزيع عمان،الأردن،2008 ،ص-ص15،14.

[2]-محمد حسين منصور، **أحكام التأمين**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 1999،ص-ص11،10.

[3]-أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، **إدارة الخطر والتأمين** ،دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، 2009،ص87.

[4]-محمد جودة ناصر، **إدارة عمليات التأمين**، الطبعة الأولى،عمان1998، ص16.

ثانيا: خصائص التأمين[1]

يتميز عقد التأمين بمجموعة من الخصائص نذكر منها على سبيل المثال:

أ–عقد التأمين عقد رضائي: وهو ذلك العقد الذي يكفي لإنعقاده تراضي طرفي العقد الذي يكون فيه إيجاب وقبول وعقد التأمين يجب أن يكون مثبتا في بوليصة التأمين هي الوسيلة لإثبات هذا العقد.

ب–عقد التأمين عقد ملزم للطرفين: وهو ذلك العقد الذي ينشأ عنه إلتزامات متقابلة في ذمة كل من طرفي العقد ففي عقد التأمين تنشأ إلتزامات متقابلة لكل من طرفيه (المؤمن والمؤمن له) حيث يلتزم المؤمن له بدفع قسط التأمين حسب الترتيب الزمني المتفق عليه وبالمقابل يلتزم المؤمن بدفع التعويض في حال وقوع الخطر المؤمن ضده والمثبت في العقد، ومن الجدير ذكره هنا أن المؤمن له يكون إلتزامه محقق وهو القسط المدفوع في حين أن إلتزام الطرف الآخر (المؤمن) غير محقق فهو إحتمالي الوقوع.

بالإضافة للإلتزامات هذه فعلى المؤمن له أن يزود المؤمن بكافة البيانات والمعلومات عن طبيعة العملية التأمينية والتي تلزم لتقدير الخطر من حيث احتمال وقوعه وبالتالي تقدير قسط التأمين ،كما عليه أن يبلغ بوقوع الخطر خلال مدة معينة متفق عليها، وذلك ليقوم المؤمن بالتحقيق والتعويض.

ج–عقد التأمين عقد إحتمالي: وهو العقد الذي لا يستطيع أي من طرفي العقد تحديد المنفعة التي سيحصل عليها عند التعاقد حيث لا يمكن تحديدها إلا عند تحقق الخطر، فإحتمال الكسب والخسارة أمر محقق لطرفي عقد التأمين فإذا لم يقع الخطر يخسر المؤمن له قيمة القسط والذي يربحه المؤمن دون مقابل، وإذا تحقق الحادث خسر المؤمن مبلغ التأمين وكسب المؤمن له مبلغا أكبر من القسط الذي إلتزم بدفعه.

د–عقد التأمين عقد معاوضة: وهو العقد الذي يأخذ كل من طرفيه مقابلا لما أعطاه، فالمؤمن يأخذ القسط والمؤمن له يأخذ مبلغ التأمين، ويرى الفقهاء هنا أن مبلغ التأمين ليس هو المقابل فهو قد يدفع وقد لا يدفع إذ أن ذلك مرتبط بتحقق الخطر، ولكن تحمل المؤمن لتبعة الخطر هو المقابل إذ أنه ثابت في كل الأحوال.

و–عقد التأمين عقد زمني: وهو ذلك العقد الذي يكون فيه الزمن عنصرا جوهريا حيث يلتزم المؤمن بتحمل تبعة الخطر لمدة محدودة ويترتب على هذه الصفة أنه إذا تم فسخ عقد التأمين بعد سريانه فإن آثار هذا الفسخ لا تكون بأثر رجعي حيث يتقاضى المؤمن له جزءا من القسط عن باقي الفترة من تاريخ الفسخ وحتى النهاية مدة التأمين في حين يكون الجزء الآخر من القسط من حق المؤمن.

هـ–عقد إذعان: وهو ذلك الذي يكون فيه طرف قوي يملي شروطه على الطرف الآخر، ولكن التشريعات تحاول حماية الطرف الأضعف وذلك من أجل أن تكون التكلفة متوازية بين الطرفين.

[1]–أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، مرجع سابق، ص–ص،100،.102

المطلب الثاني: أنواع ووظائف شركات التأمين

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

أولا: أنواع التأمين

إن التأمين كنظام يتعلق بخدمة الإنسان ويساهم في حل الكثير من المشاكل، وعلى الرغم من أهميته إلا أنه لا يوجد تقسيم نموذجي يمكن العمل به، ويرجع إلى محدودية الخطر وتنوعه، لكن يمكن أن نعدد بعض أهم تقسيماته:

أ-تقسيم التأمين من حيث الغرض منه[1]:

حيث يكون الغرض من التأمين المصلحة أو الغرض منه المصلحة الاجتماعية ولذلك نميز فيه نوعين:

أ-1-التأمينات الخاصة:

فالتأمين الخاص يشمل جميع أنواع التأمين التي يكون بموجبها للشخص الحرية في أن يختار بين أن يؤمن أو لا يؤمن دون أي إلزام من أي جهة كالتأمين البحري، تأمينات الحياة، وتأمينات الحوادث والتأمين هنا من جهة نظر شركة التأمين التجاري يهدف أساسا إلى تحقيق الربح.

أ-2-التأمينات الاجتماعية:

هي تأمينات إجبارية فيشمل هذا التأمين الأنواع التي يكون فيها الشخص المعرض للخطر ملزما بالتأمين ضد هذا الخطر إما بحكم القانون أو بأي حكم آخر.

وهذه الأنواع غالبا ما يفرضها القانون لأغراض إجتماعية لخدمة قطاعات واسعة من المواطنين كالعمال والموظفين حماية لهم و ضمانة لمستقبل عائلاتهم.

والتأمين الاجتماعي هو أحد أوجه الضمان الاجتماعي الذي تنظمه الدولة ويشارك الأفراد في أقساط هذا التأمين كما يشارك أصحاب العمل إلزاما في هذا التأمين مثل تأمين معاشات التقاعد، التأمين الصحي، العجز وإصابات العمل.

ب-تقسيم التأمين من حيث موضوع التأمين والخطر المؤمن منه[2]:

وبما أن الأخطار القابلة للتأمين تم تقسيمها سابقا إلى ثلاث أنواع هي الأخطار الشخصية وأخطار الممتلكات وأخطار المسؤولية لذلك يمكن تقسيم التأمين إلى ثلاثة أنواع هي:

---

[1]-مختار محمود الهانيسي ، إبراهيم عبد النبي حمودة، **مبادئ الخطر والتأمين**، الإسكندرية، الدار الجامعية 2001، ص-ص 61،62.

[2]-أسامة عزمي ،شقيري نوري موسى، مرجع سابق ، ص،94.

ب–1– تأمينات الأشخاص:

في هذا النوع من التأمينات يكون الخطر المؤمن ضده يتعلق بشخص المؤمن له، حيث يقوم المؤمن له بتأمين نفسه من الأخطار التي تهدد حياته أو سلامة جسمه أو صحته أو قدرته على العمل مثل: التأمين على الحياة، والتأمين ضد المرض والتأمين ضد البطالة أو التأمين ضد الحوادث الشخصية.

ب–2–تأمينات الممتلكات:

وفي هذا النوع من التأمينات يكون الخطر يتعلق بممتلكات المؤمن له كالتامين ضد الحريق والتامين البحري، والتأمين ضد السرقة، وتأمين المحاصيل الزراعية ضد الظواهر الطبيعية.

ب–3–تأمينات المسؤولية المدنية :

وفي هذا النوع من التامين يكون الخطر المؤمن ضده من أخطار المسؤولية على المؤمن له تجاه الغير مثل تأمين إصابات العمل وأمراض المهنة وتأمين المسؤولية المهنية.

ج– من حيث إمكانية تحديد الخسائر و التعويض اللازم[1]:

تقسيم التأمين حسب التعويض المدفوع من قبل شركة التأمين إلى المؤمن له/عليه وبهذه فالتعويض المدفوع يكون نقدا أو عينا ،بحيث لا يزيد التعويض المدفوع عن قيمة الخسائر التي تحققت ،إعادة المؤمن له إلى الوضع الذي كان عليه قبل وقوع الخطر المؤمن ضده، وعلى شركة التأمين أن تعيد ممتلكات المتضرر إلى عهدها السابق أو تقوم بالتعويض النقدي، هذا في حال التأمينات الممتلكات، أما إذا كان المؤمن عليه شخص كتأمينات الحياة فإن شركة التأمين تلتزم بدفع مبلغ التأمين، وإذا تبين أنه قد قام بالتأمين على حياته لدى أكثر من شركة تأمين فإنه يأخذ مبلغ التأمين هو أو المستفيد من جميع شركات التأمين، أما في تأمينات الممتلكات فإن جميع الشركات تشترك بدفع التعويض للمؤمن له وبالتالي فهو لا يأخذ إلا مبلغ "يكافئ" الخسارة الفعلية وذلك حسب كثافة التأمين.

مما سبق يتضح لنا أن تأمينات الأشخاص لا تخضع للصفة التعويضية وذلك كون حياة الإنسان أكبر من أن تقدر بثمن ومبلغ التأمين هنا يكافئ الخسارة المادية الناتجة عن تحقق الخطر وفق قدرة الفرد على الكسب أو تحصيل الدخل.

د–من حيث طبيعة عقد التأمين[2]:

تقسم عقود التأمين إلى قسمين أساسيين هما:

[1]–أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، مرجع سابق، ص95.

[2]– مرجع نفسه، ص95.

د-1-العقود الاختيارية:

ويكون لدى الفرد أو المؤسسة الحرية في أن يقوم بعقدها دون أي إلزام من أي جهة.

د-2-العقود الإلزامية :

وهي العقود التي تلزم الفرد أو المؤسسة أن يقوما بعقدها بحكم القانون أو بحكم إلتزامه التعاقدي أو بأي حكم آخر.

و-التقسيم العملي للتأمين[1]:

يقسم التأمين حسب العمل في شركات التأمين كما يلي:

و-1-تأمينات الحياة:

ففي هذا النوع من التأمينات يتعهد المؤمن في مقابل أقساط محددة بأن يدفع للمؤمن له أو المستفيد مبلغا من المال عند الوفاة أو عند بقائه حيا بعد مدة معينة أو راتبا شهريا بشكل دوري وذلك بحسب ما يتفق عليه طرفا عقد التأمين مثل التأمين لحالة الوفاة والتأمين لحالة البقاء على قيد الحياة والتأمين المختلط.

و-2-التأمينات العامة :

وتندرج تحت هذا التأمين كل أنواع التأمينات الأخرى التي لا ينطبق عليها وصف تأمينات الحياة وفيما يلي ذكر لأهمها:

و-2-1-تأمين الحوادث الشخصية:

في هذا النوع من التأمين يتم دفع مبلغ نقدي للمستفيد في حالة وفاة المؤمن له بسبب حادث يقع له أو يتم دفع مبالغ نقدية للمؤمن له إذا أدى الحادث إلى عجزه كليا أو جزئيا وتعطله عن الكسب.

و-2-2-تأمين السيارات:

يغطي هذا التأمين المسؤولية المدنية التي قد تلحق بأصحاب السيارات عند إلحاقهم الضرر بالغير (إصابات جسمانية إتلاف ممتلكات) من جراء إستخدامهم لهذه السيارات.

و-2-3-التأمين ضد الحريق:

يتضمن هذا التأمين تعويض المؤمن له عن الأضرار التي تلحق بممتلكاته من جراء تحقق خطر الحريق وعادة ما تمتد التغطية الممنوحة في وثائق التأمين ضد الحريق لتشمل أخطار أخرى يتفق عليها مثل العواصف.

[1]- أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، مرجع نفسه،ص100.

و-2-4-تأمين الطيران:

يضمن هذا التأمين تعويض مالكي الطائرات عن الخسارة المادية التي تلحق بهم من جراء تضرر طائراتهم بسبب خطر مؤمن ضده أو جراء المسؤولية التي قد تترتب عليهم تجاه الغير.

و-2-5-تأمين الأموال:

ويكون ذلك أثناء النقل أو في الخزنة ويهدف هذا التأمين إلى تعويض المؤمن له عن الخسائر التي تتعرض لها الأموال سواء أثناء نقلها أو أثناء وجودها داخل ممتلكاته.

ثانيا: تعريف ووظائف شركات التأمين

سنتطرق في هذا العنصر إلى تعريف ووظائف شركات التأمين

أ-تعريف شركات التأمين[1]:

هي نوع من المؤسسات المالية، والتي إلى جانب قيامها بتقديم التأمين لمن يطلبه تعتبر مؤسسة تتلقى الأموال من المؤمن لهم لتعيد استثمارها مقابل عائد وهي بذلك تشبه البنوك التجارية وصناديق الإستثمار.

ويمكن تعريفها أيضا: هي مؤسسة تقوم بتجميع عدد كبير ومتنوع من الأفراد الذين يحتمل إن يتعرضوا لحادث معين. وبسبب قدرتها على تحليل البيانات المتاحة لديها، يمكنها إجراء تقدير لقيمة التعويضات التي يتوقع دفعها للمؤمن لهم.

ب-وظائف شركات التأمين:

ب-1-وظيفة التسعير[2]:

تهتم هذه الوظيفة بمعرفة القسط الواجب استيفاءه من المؤمن له نظير خطر معين ينوي التأمين ضده، وبالتالي فإن وظيفة التسعير تضع سعر معين لكل نوع من أنواع التأمينات المختلفة، يتناسب مع درجة وإحتمال تحقق الخطر كما ويتناسب مع مبلغ التأمين، كما ويتناسب مع الظروف المحيطة بالشيء أو الخطر المؤمن ضده كما أنه يتناسب وبصورة عكسية مع معدل الفائدة الفني.

والشخص الذي يحدد أسعار التأمين يدعى الإكتواري وهو شخص له دراية وعلم في الرياضيات والإحصاء حيث يقوم الإكتواري بدراسة الإحصاءات الخاصة بالولادات والوفيات والأمراض وبناءا على هذه المعلومات بالإضافة إلى المعلومات التي يقوم بتجميعها من دوائر ومؤسسات رسمية وخاصة تهتم بمثل هذه الأبحاث و البينات و الأرقام ويعتمد عليها في تحديد

[1]-حورية حميدوش، **دور قطاع التأمين في تحقيق التنمية الاقتصادية** ،دراسة حالة الجزائر1995/2010، مذكرة دكتوراه، منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، ص 77.

[2]-أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، مرجع سابق ،ص157.

وإحتساب أسعار التأمينات المختلفة ويراعي الإكتواري أن يكون سعر التأمين منافسا من جهة وكافيا لتغطية الخطر المؤمن ضده ويدر بعض الربح.

ب-2- وظيفة الاكتتاب[1]:

يقصد بهذه الوظيفة انتقاء الأخطار، حيث يتم دراسة كل خطر لتقديمه للشركة من أجل قبول أو رفض الخطر حيث يتم تبويب طالبي التأمين بموجب سياسة التي تحددها شركة التأمين بما يحقق أهدافها وغاياتها، ويهدف الإكتتاب إلى تجميع محفظة فرعية من وثائق التأمين المختلفة وبذلك تقوم الشركة من خلال هذه الوظيفة بقبول طلبات إصدار الوثائق والمتوقع أن ينتج عنها أرباح ترفض الطلبات المتوقع أن ينتج عنها خسائر أو أن تكون غير مجدية، وتقوم الإدارة العليا بالشركة بوضع سياسة واضحة للإكتتاب تتماشى مع غايات الشركة وقد تكون هذه السياسة الحصول على مجموعة كبيرة من وثائق التأمين المختلفة والتي تعطي ربحا منخفضا، أو تكون سياسة الشركة الحصول على عدد قليل من وثائق التأمينات التي تقبلها والأخطار التي تقبلها والمناطق الجغرافية التي تعمل بها والأخطار الخاصة التي يجب أخذ الموافقة عليها مسبقا.

ب-2-1-المبادئ الأساسية للإكتتاب في التأمين:

- اختيار طالبي التأمين بموجب سياسة الاكتتاب المحددة من قبل الشركة.
- الحفاظ على التوازن بين الفئات المختلفة لكل نوع من التأمينات المختلفة في حال أن الشركة تمارس أكثر من نوع من أنواع التأمين.
- تطبيق مبادئ العدل والإنصاف على جميع حملة وثائق التأمين.

وإذ رجعنا للمبدأ الأول في الإكتتاب فهذا المبدأ يقوم على أساس إختيار طالبي التأمين من الأفراد أو المؤسسات الذين يكون لديهم معدل الخسارة ضمن المعدل العادي أو الطبيعي وبذلك يكون سعر التأمين عاديا أو عادلا بما يتناسب مع الخطر المؤمن ضده.

- أما المبدأ الثاني فيقوم على أساس أن تقوم شركة التأمين بعمل توازن بين فئات التأمين التي تقبلها بما يتناسب مع الأنواع التي تحددها مما يوفر لها التنويع المناسب للحد من الخطر.
- أما المبدأ الثالث فيقوم على أساس تحقيق نوع من العدالة والإنصاف بين طالبي التأمين فيجب أن يكون قسط التأمين متساوي إذا كان مبلغ التأمين ودرجة إحتمال حدوث الخطر متساوية، فعلى سبيل المثال إذا تقدم شخصين في طلب التأمين على الحياة وأعمارهم متساوية فيجب أن يكون القسط متساوي

[1]- سعيد جمعة عقل، حربي محمد عريقات، **التأمين وإدارة الخطر النظرية والتطبيق**، عمان ، دار البداية ناشرون وموزعون ،2015،الطبعة الأولى، ص-ص،64،66.

إذا كان إحتمال حدوث خطر الوفاة لهم متساوي بمعنى أنه بالكشف الطبي تبين أن كلا الشخصين يتمتعان بصحة جيدة ولا يوجد لديهم أمراض وراثية قد تزيد من معدل حدوث خطر الوفاة.

أما إذا تقدم مثلا صاحب مصنع لتصنيع المواد الكيماوية والدهانات وصاحب مصنع لتصنيع الطوب والحجر للحصول على بوليصة تأمين ضد الحريق بمبلغ متساوي فبالطبع هنا سيختلف قسط التأمين نظرا لإختلاف درجة وجسامة حدوث خطر الحريق في كل من المصنعين.

ب-2-2- مصادر المعلومات المطلوبة لعملية الإكتتاب:

تحصل الشركة على المعلومات من عدة مصادر أهمها:

ب-2-2-1- طلب التأمين: هو المصدر الأساسي والرئيسي للمعلومات والتي تصوغه شركة التأمين ويقوم طالب التأمين بتعبئته.

ب-2-2-2- تقرير وكيل أو مندوب شركة التأمين: حيث يقوم المندوب أو الوكيل بتقييم الشخص طالب التأمين.

ب-2-2-3- الإستعلام: فتقوم الشركة بالاستعلام عن طالب الاكتتاب من مصادر خارجية مثل : المركز المالي، وحالته الإجتماعية، وحجم الديون التي عليه و الأحكام الصادرة بحقه.

ب-2-2-4- الكشف على الممتلكات المطلوب التأمين عليها: حيث يقوم موظف أو مندوب للشركة بعمل تقرير يبين تفاصيل هذه الممتلكات المطلوب التأمين عليها.

ب-2-2-5- الفحوصات الطبية: حيث تطلب الشركة من طالب التأمين الصحي أو التأمين على الحياة أن يتم الكشف الطبي عليه من قبل طبيب تحدده الشركة مثلا أو طبيب معتمد لديها، وإذا كان يعاني من مرض معين فتطلب تقريرا مفصلا حول هذا المرض، وأخيرا يأتي إتخاذ القرار بشأن طلب التأمين، فبعد أن يتم دراسة الطلب يأتي القرار إما بقبول طلب التأمين أو رفضه أو قبوله بشروط خاصة، فإذا قبل الطلب يحول إلى قسم إصدار الوثائق، وأحيانا يتم قبول الطلب بشروط خاصة حيث يطلب من طالب الإكتتاب على سبيل المثال تحسين وضع الممتلكات: تركيب أجهزة إنذار ضد السرقة، أو زيادة القسط لشخص القسط لشخص يعاني أمراض مزمنة.....

والقرار الأخير هو رفض الطلب لعدم إكتماله لشروط أو عدم إتفاقه مع السياسة العامة للشركة فيما يتعلق بسياسة الإكتتاب.

ب-3- وظيفة الإنتاج[1]:

يقصد بالإنتاج في مجال التأمين المبيعات و النشاطات التسويقية التي تقوم بها شركات التأمين وعملية بيع الخدمة التأمينية التي تقوم بها شركة التأمين وهي المصدر الرئيسي لتمويل الشركة وكثيرا ما يطلق على والمندوبين إسم المنتجين .وفي شركات التأمين المتخصصة في تأمينات الحياة يطلق على الدائرة المختصة بالإنتاج إسم دائرة المبيعات، وتكون هذه الدائرة مسؤولة عن استقطاب وتدريب الوكلاء الجدد ومراقبة ومتابعة الوكلاء و المندوبين الآخرين.

وفي شركات التأمين المتخصصة في تأمينات الممتلكات و المسؤولية توجد دوائر للتسويق ويقوم موظفو هذه الدوائر بشرح البرامج التأمينية لجمهور المؤمن لهم.

وبالإضافة إلى تطوير وتأهيل فريق فعال من رجال المبيعات تقوم شركات التأمين بمجموعة واسعة من النشاطات التسويقية من ضمنها تطوير فلسفة التسويق، ووضع خطط الإنتاج قصيرة وطويلة المدى، كما وتضم النشاطات التسويقية إجراء الأبحاث التسويقية وتطوير برامج تأمينية جديدة لتلبية حاجات المستهلكين والمؤسسات التجارية ووضع إستراتيجيات جديدة للتسويق بالإضافة إلى الإعلان عن البرامج التأمينية الجديدة في وسائل الإعلام المختلفة.

ب-4- وظيفة تسوية المطالبات [2]

وهي تلك الوظيفة المتعلقة بدفع مبلغ التأمين أو دفع التعويضات المستحقة للمؤمن عليه/له عند تحقق الخطر المؤمن ضده وفي شركات التأمين هناك جهة أو دائرة متخصصة بدراسة المطالبات المقدمة، وتحديد مدى التعويض المستحق من خلال تسوية الخسائر والشخص المسؤول عن تسوية الخسائر هو "مسوي الخسائر" وهناك ثلاث أسس متبعة في تسوية المطالبات هي:

ب-4-1- التحقق من صحة المطالبة المقدمة:

حيث يقوم مسوي الخسائر بدراسة المطالبة وإجراء التحريات الضرورية للتأكد أن الخسارة التي وقعت قد وقعت بالفعل ومغطاة من خلال وثيقة التأمين التي أصدرتها شركة التأمين ويمكن الإجابة على التساؤلات التالية لتحديد مقدار التعويض المستحق:

- هل الخسارة التي حدثت أثناء سريان مفعول وثيقة التأمين؟ وذلك كون عقد التأمين زمني "جوهرة الزمن".
- هل تغطي وثيقة التأمين الخطر الذي أدى إلى وقوع الخسارة؟

[1]-سعيد جمعة عقل، حربي محمد عريقات، مرجع سابق ، ص 66.

[2]- سعيد جمعة عقل، حربي محمد عريقات، مرجع نفسه ، ص 67.

- هل تغطي وثيقة التأمين الممتلكات التي تضررت؟
- هل هناك ما يتوجب إستراده من طرف آخر؟ وذلك حسب مبدأ الحلول في الحقوق سواء كانت شركات تأمين أخرى أو طرف تسبب في وقوع الضرر؟
- هل تنطوي المطالبة على غش أو خداع من جانب المؤمن له؟ بالإضافة إلى العديد من الأسئلة الأخرى.

ب-4-2- الإنصاف والسرعة في تسديد المطالبات:

إن التأخر أو عدم تسديد المطالبة بعد التأكد من صحتها يضر بسمعة الشركة ويؤثر ذلك سلبيا على مبيعاتها.

ب-4-3- تقديم المساعدة للمؤمن لهم:

وهذا البند لا علاقة له بالشروط التعاقدية مع المؤمن له، ولكن على شركات التأمين أن تقوم بذلك لما في ذلك من أثر طيب على سمعة شركة التأمين في سوق التأمينات وسينعكس إيجابيا على مبيعاتها.

ب-4-3-1- إختيار مسوي الخسائر:

إن الشخص الذي يقوم بتسوية الخسائر يسمى ب"مسوي الخسائر" وقد يكون أحد الأشخاص المذكورين تاليا:

ب-4-3-2- وكيل التأمين:

حيث تفوض الشركة في كثير من الأحيان وكلائها لحل المشاكل وتسوية المطالبات وتسديدها وذلك ضمن حدود معينة يتم الإتفاق عليها وتمتاز هذه الطريقة بالسرعة في التسديد وتقليل مصاريف عملية التسوية والمحافظة على ثقة المؤمن لهم بشركة التأمين.

ب-4-3-3- مسوي الخسائر التابع لشركة التأمين:

ويكون أحد موظفي شركة التأمين والمتخصص في هذا المجال، حيث يقوم هذا الشخص بإجراء الدراسات الضرورية قبل التسديد ثم بعد التأكد من صحة المطالبة يقوم بإجراءات التسوية والتعويض.

ب-4-3-4- مسوي الخسائر المستقل:

وقد يكون مسوي الخسائر المستقل شخصا يعمل لحسابه الخاص أو مؤسسة متخصصة في مجال التسوية الخسائر.

أما الخطوات المتبعة في تسوية الخسائر فيمكن إيجازها كما يلي:

- **التبليغ عن وقوع الخسارة:** تنص وثائق التأمين أنه يتوجب على المؤمن له أن يقوم بالتبليغ خلال فترة زمنية محددة عن الخسائر التي تعرض لها قد تصل هذه المدة من48ساعة إلى 30 يوم حسب نوع التأمين وإذا تجاوز المؤمن له هذه المدة فإن ذلك قد يؤدي إلى ضياع حقه في المطالبة.
- **تقديم إثبات الخسارة:** يتوجب على المؤمن له أو المستفيد أن يقدم لشركة التأمين إثباتا بالخسارة التي حدثت وذلك من خلال التقارير التي يحصل عليها من الجهات المختصة كإدارة المرور في حال تأمينات المركبات والحوادث والدفاع المدني والشرطة في حال تأمينات الممتلكات والمستشفيات والطب الشرعي في حال التأمين الصحي أو التأمين على الحياة...
- **دراسة المطالبة والتأكد من مدى صحتها:** وذلك من خلال مسوي الخسائر.
- **اتخاذ القرار:** وهذا يعني أن على مسوي الخسائر أن يتخذ أحد القرارات التالية: قبول الدفع كاملا، رفض المطالبة، قبول الدفع ولكن بشكل جزئي.

ب-5- وظيفة إعادة التأمين[1]

ويقصد بإعادة التأمين نقل جزء من الخطر إلى جهة أخرى أقدر على تحمل هذا الخطر، وغالبا ما تكون هذه الجهة هي شركات إعادة التأمين وعقد إعادة التأمين هو عقد يشبه عقد التأمين، إلا أن أطرافه تكون مختلفة، ففي عقد التأمين يكون طرفي العقد المؤمن له "شخص أو مؤسسة" والمؤمن "شركة التأمين" أما عقد إعادة التأمين فأطرافه شركة التأمين وشركة إعادة التأمين، إلا أن عقد إعادة التأمين يختلف عن عقد التأمين في صفة الإذعان، حيث يمكن لطرفي العقد من مناقشة شروط العقد و تعديلها حسبما يرونه مناسبا.

ب-6- وظيفة الإستثمار

إن الإستثمار وظيفة مهمة جدا من وظائف شركة التأمين، وكون أقساط التأمين تدفع سلفا، فإنه يتجمع لدى شركة التأمين مبالغ ضخمة يمكن إستثمارها، وحسب مبدأ الملائمة أو في الإستثمار فإن شركة التأمين التي تمارس التأمين على الحياة تقوم بإستثمارها أموالها في أدوات إستثمارية طويلة الأجل وذلك كون الإلتزامات المتوقعة تكون لآجل طويلة، أما الإستثمارات التي تقوم بها شركات التأمين التي تمارس أعمال تأمينات الممتلكات فبما أن مدة هذه الوثائق غالبا ما تكون سنة فأقل وبالتالي فإن إلتزاماتها كذلك تكون قصيرة الأجل سنة فأقل، فحسب المبدأ السابق "الملائمة" تقوم بإستثمارها هذه الأموال في أدوات إستثمارية

[1]-أسامة عزمي سلام ،شقيري نوري موسى، مرجع سابق ،ص-ص 163،164.

قصيرة الأجل شديدة السيولة كالإستثمار في الأسهم وأذونات الخزينة وشهادات الإيداع وأي أدوات أخرى يمكن تحويلها إلى نقدية بسهولة ويسر وسرعة دون خسائر مهمة.

المطلب الثالث: تعريف التأمين على السيارات و أنواعه

يتطلع قطاع التأمين على السيارات على أهمية كبيرة والتي تبرز على الصعيدين الإقتصادي والإجتماعي والنفسي وسوف نتطرق من خلال هذا المطلب لتعريف التأمين على السيارات وأهميته.

أولا: مفهوم التأمين على السيارات [1]:

قبل التطرق لتعريف التأمين السيارات تجدر الإشارة إلى مفهوم حادث والذي يمكن تعريفه" بأنه كل حادث تسببه السيارة سواء أثناء تحركها أو وقوفها أو تشغيلها أو على أي صورة كانت من هنا يعرف التأمين من حوادث السيارات كالتالي: "ضمان لمالك السيارة أومن تحت حراسته من رجوع الغير عليه بالتعويض" جراء تحقق الخطر المؤمن منه وقد يمتد ليكون ضمانا له لأملاكه (السيارة) من الضياع أو الهلاك.

كما يمكن تعريف تأمين السيارات بأنه عقد تأمين من خلاله المؤمن بالتعويض للمؤمن له أو المستفيد مبلغا من المال جراء حصول الحادث المؤن منه.

ثالثا: أنواع تأمين السيارات[2]:

تصنيف التأمينات على السيارات حسب الضمانات إلى تأمين المسؤولية المدنية، تأمين السيارات التكميلي والتأمين الشامل، حسب عدد المركبات بالوثيقة إلى التأمين الفردي والتأمين الجماعي للسيارات.

أ- تصنيف التأمين على السيارات حسب الضمانات :

أ-1- تأمين السيارات الإلزامي(تأمين المسؤولية المدنية تجاه الغير):

وهو تأمين المسؤولية المدنية تجاه الغير والتي تصيبه في شخصه بسبب حوادث السيارات.

ويشمل تأمين المسؤولية الناشئة عن إستعمال المركبة إستعمالا يتطلب المساءلة القانونية للسائق المؤمن له وذلك بما يتسببه من أضرار للغير من إصابات جسدية أو أضرار مادية ويفرض هذا النوع في الأردن إلزاميا وواجبا على جميع مالكي السيارات وشرط أساسي لاستخراج رخصة السيارة بموجب القانون.

ويعمل به بموجب نظام التأمين الإلزامي من المسؤولية المدنية الناجمة عن إستعمال المركبات حيث يلزم كل صاحب مركبة على إجراء التأمين عند قيامه بترخيص المركبة كما، وأن أسعاره و حدود المسؤوليات محددة بموجب التعليمات الصادرة وفقا للنظام ويشرف على إصدار العقود الإتحاد الأردني لشركات التأمين

---

[1]-صالحي شهرازاد، **نمذجة تسعير حوادث السيارات**، دراسة قياسية على الشركة الجزائرية للتأمينات SAA،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير منشورة قسم علوم الاقتصادية ،جامعة سطيف 2004-2013 ص15.

[2]-صلاح عز الدين، **التأمين مبادئه، أنواعه**، دار أسامة لنشر والتوزيع ،عمان ،2008، ص- ص 61،62.

عن طريق المكتب الموحد التابع له وعن طريق مكاتبه في دوائر الترخيص ومراكزه الحدودية المنتشرة في كافة أنحاء المملكة.

ويقوم بتوزيع الوثائق الصادرة عن هذه المكاتب على شركات التأمين المحلية، وقد تم مؤخرا إعطاء المؤمن له الحق بإختيار شركة التأمين التي يرغب بالتعاقد معها بموجب إلغاء آلية الدور المعمول بها في مكاتب التأمين الموحدة في مراكز الترخيص.

أ-2-تأمين السيارات التكميلي:

وهو تأمين اختياره وأسعاره تحدد من قبل شركات التأمين طبقا لشروط المنافسة فيما بينها ويوفر هذا النوع من التأمين الحماية إلى هيكل المركبة المسببة للحادث والتي لا يشملها التأمين الإلزامي حيث تتعهد الشركة في حالة وقوع حادث بتعويض المؤمن له عن الأضرار الناتجة عن الهلاك أو الخسارة أو التلف الذي يصيب السيارة وملحقاتها وقطع غيارها المشمولة في حالات:

- التصادم؛
- الانقلاب؛
- الحريق أو الانفجار الخارجي أو الاشتعال؛
- الصاعقة؛
- السرقة أو محاولة السرقة ؛
- الأضرار الناتجة عن الفعل الصادر عن الغير؛
- الأضرار الناتجة عن تساقط الأجسام أو تطايرها؛
- الأضرار الناتجة عن الأضرار التي تصيب المركبة المؤمنة أثناء قطرها بسبب عطل أصابها؛

كما يتعهد المؤمن في نطاق الشرط الخاص بتحديد المسؤولية المدنية قبل الغير بتعويض المؤمن له عن كافة المبالغ التي يلتزم دفعها للغير في حالة تحقق الحادث مضافا إليها المصاريف القضائية وأتعاب المحامات وذلك بصفة تعويض.

كما يخضع التأمين إلى الشروط و الاستثناءات حسب وثائق التأمين التي توفرها الشركات كما يمكن توسيع التغطية لشمول السائق و الركاب.

أ-3- التأمين الشامل:

يجمع هذا النوع من التأمين نوعي التامين الإلزامي و التكميلي ويتم الحصول على هذا النوع من الشركات مباشرة، ويتضمن العقد وثيقتين تخضع وثيقة التأمين الإلزامي فيه إلى شروط وأحكام نظام التأمين

الإلزامي وفقا للنظام والأسعار المقررة بموجبه ووثيقة التأمين التكميلي فيه تخضع إلى شروط وثيقة التأمين الصادرة عن الشركة وبالأسعار التي تقررها.

ويمكن الإضافة إلى الغطاء الأساسي ملحق لتغطية خطر الحوادث الشخصية للسائق و الركاب بحدود مسؤولية يتفق عليها وبقسط إضافي يناسبها.

ب- تصنيف التأمين على السيارات حسب عدد الوثائق [1]:

ب-1- التأمين الفردي: هو عقد التأمين موضوعه سيارة واحدة يمكن أن يشمل كافة الضمانات السابقة، كما يمكن أن يضم فقط تأمين المسؤولية المدنية الإجبارية، يهتم هذا النوع من التأمينات بالأفراد، فالخواص المأخوذة هنا بعين الإعتبار تختص بالسيارة وكذا السائق.

ب-2-التأمين الجماعي للسيارات(الأسطول):تمثل وثيقة الأسطول للسيارات عقد تأمين يغطي مجموعة من السيارات البرية بمحرك يملكها نفس الشخص أو تابعة لفرع ما من نفس المجموعة أو مستأجرة في إطار مدة طويلة في هذا النوع من التأمين وعلى خلاف السابق فالخواص المأخوذة بعين الإعتبار تمس السيارات موضوع التأمين وذلك مهما إختلف السائقون.

المطلب الرابع: الإصلاحات المنظمة على قطاع التأمين في الجزائر

في بداية التسعينات شهد قطاع التأمين في الجزائر مجموعة من الإصلاحات في الجانب التشريعي والتنظيمي، كان أهمها صدور الأمر رقم(95-07)في(25-01-1995) المتعلق بالتأمينات، بغية إعادة تنظيم نشاط التأمين ،القانون رقم(06-04) المؤرخ في (20-04-2006) الذي يهدف إلى ترقية مستوى الخدمة وتطوير الفروع التأمينية الحالية.

أولا-الأمر رقم (95-07) المؤرخ في(25-01-1995) المتعلق بالتأمينات[2]:

شهد قطاع التأمينات في الجزائر كغيره من القطاعات الإقتصادية الأخرى تبني مجموعة من الإصلاحات الجذرية مع بداية التسعينات، وذلك في إطار الإصلاحات الإقتصادية التي باشرتها الجزائر للإنتقال من الإقتصاد المخطط في إقتصاد السوق، فكان لصدور الأمر رقم(95-07) في(25-01-1995)المتعلق بالتأمينات والتأكيد على الرغبة الواضحة من طرف السلطات المالية الجزائرية في تحرير نشاط التأمين وفتحه أمام المنافسة الوطنية والأجنبية، ومن أبرز ما جاء به هذا القانون ما يلي:

- ✓ فتح المجال أمام المستثمرين الخواص الجزائريين والأجانب لممارسة عمليات التأمين، بعد الحصول على إعتماد من طرف وزارة المالية.

[1]- صلاح عز الدين، **التأمين مبادئه، أنواعه**، دار أسامة لنشر والتوزيع ،عمان ،2008، ص 63.

[2]-سعاد بوشلوش، إدارة المخاطر المالية في شركات التأمين وإجراء الرقابة فيها ،دراسة ميدانية على عينة من شركة التأمين الجزائرية ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،تخصص تسير المنظمات، ص 216.

- ✓ السماح لشركات التأمين لتوزيع منتجاتها عن طريق الوسطاء المعتمدين المتمثلين في الوكلاء العامين والسماسرة .
- ✓ تقليص قائمة التأمينات الإجبارية، باستثناء تأمين المسؤولية المدنية وكذلك التأمين ضد الحريق للمؤسسات العمومية.
- ✓ فسح المجال تدريجيا أمام الشركات المعتمدة لممارسة عمليات إعادة التأمين، بعد ما كانت حكرا على الشركة المركزية لإعادة التأمين(CCR).
- ✓ إحداث رقابة صارمة من طرف الدولة، من بينها الرقابة على الملاءة المالية لشركات التأمين، وإنشاء جهاز إستشاري يدعى المجلس الوطني للتأمينات، وذلك من أجل حماية مصالح حاملي وثائق التأمين ونشر الوعي التأميني في شرائح المجتمع المختلفة وترقية سوق التأمينات الجزائري وقد تم تعديل هذا الأمر.

ثانيا–القانون(06–04)الصادر بتاريخ 20فيفري2006 [1].

وفي نفس السياق، فالأمر رقم(95-07)الصادر في(25جانفي1995)المتعلق بالتأمينات لم يحقق النتائج الموجودة منه، فتبع هذا الأمر بعد قوانين ومراسيم بغية إعادة تنظيم نشاط التأمين لكي يتماشى مع التطورات العالمية وجعله أكثر مرونة أمام المتطلبات الإقتصادية الحالية، لذلك فقد تمم وعدل هذا الأمر بإجراءات وتحفيزات أخرى تخص تدعيم الأداء والرفع من تنافسية القطاع من خلال القانون رقم(06-04)الصادر بتاريخ(جانفي1995)ومن أبرز ما جاء به هذا القانون ما يلي:

- ✓ تحفيز النشاط عن طريق تنويع المنتجات التأمينية و الإستجابة لمتطلبات المتعاملين وضمان حماية أكبر لحقوق المؤمنين وشفافية أكبر في التسيير؛
- ✓ إعادة تنظيم الجهاز الرقابي على التأمينات من خلال إنشاء لجنة مستقلة للإشراف على التأمينات تحل محل الدولة؛
- ✓ تدعيم الأمن المالي لشركات التأمين من خلال وجوب توفر هذه الأخيرة على صلابة مالية جيدة ومسيرين أكفاء؛
- ✓ تسريع عملية تحرير السوق أمام شركات التأمين الأجنبية؛
- ✓ تقوية وتعزيز دور وزارة المالية في مجال الضبط، منح الاعتماد والتطوير؛
- ✓ دعم الحكم الراشد لشركات التأمين، من خلال عقود الأداء للمسيرين ووضع آليات قانونية من شأنها ضمان تسيير فعال لمجالس إدارة شركات التأمين؛

[1]–سعاد بوشلوش ، مرجع سبق ذكره، ص 217.

✓ الفصل بين التأمين على الأضرار والتأمين على الأشخاص، وذلك في أجل أقصاه خمس(5) سنوات.

المبحث الثاني: تسعير تأمين على السيارات في الجزائر

التسعيرة في التأمين هي تلك العملية التي يتم من خلالها إيجاد قسط التأمين أو معدل القسط ،ولتحديد تسعيرة الخطر لا بد من قياس درجة هذا الأخير وذلك بإستعمال أساليب رياضية بحتية تكسب التسعير صفة الإلزامية والعمومية.

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى تسعيرة تأمين السيارات من خلال تعريف وأنواع وأهداف التسعيرة ثم نعرض طرق التسعير تأمين السيارات وكيفية حساب وتقدير تسعيرة التأمين.

المطلب الأول: مفهوم تسعير التأمين

بغية الإحاطة بمفهوم تسعير التأمين سوف نتطرق في هذا المطلب لمفهوم التسعير، حيث سنعرض تعريفا مختصرا لعملية التسعير وكذا القسط.

أولا–تعريف التسعير[1]:

عملية جوهرية وأساسية تقوم بها الشركة بالإعتماد على البيانات السابقة بإجراء تحليل مستقبلي، تضمن من خلاله أن تكون التسعيرة تتماشى وتطور المخاطر، الأهداف المسطرة الخاصة بالعوائد وكذا تأثيرات تنافسية، تختلف عملية التسعير في التأمينات عنه في القطاعات الصناعية في كونها تعتمد على التنبؤ، بالإضافة إلى أن معظم الحكومات تتدخل في تحديد سعر التأمين.

ثانيا– مفهوم السعر في التأمين [2]:

السعر في التأمين هو التكلفة التي يدفعها المؤمن له إلى شركة التأمين نظير تغطية الأخيرة لوحدة واحد من الخطر ويمثل نسبة مئوية ويختلف من تأمين لآخر.

كما يعرف بأنه القسط الذي يتعهد المؤمن له(الزبون) بدفعه عند إبرام عقد التأمين مقابل تعهد المؤمن(شركة التأمين) بدفع تعويض عند وقوع الخطر المؤمن عليه.

فالتسعير هي المعرفة المسبقة بمقدار الخسارة المتوقعة والمحتملة من تحقق كل خطر على حدة وهذه الخسائر يغطيها ما يعرف بالقسط الصافي، وإذا أضيف لهذا القسط مجموعة من الإضافات كالمصروفات الإدارية والعمومية ونسبة معينة للربح وغيره من الإضافات نتج عنه القسط التجاري وهو المبلغ الذي يدفعه حامل الوثيقة إلى شركة التأمين نظير حمايته له من خطر مؤمن ضده.

---

[1]– أسامة عزمي سلام ، شقيري نوري موسى، مرجع سابق، ص–ص208،209.

[2]–بوعزوز جهاد ،**تسويق خدمات التأمين في الجزائر في ظل الإصلاحات الجديدة للقطاع** مع دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينCAAT،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 2009/2008،ص 73.

ثالثا– مفهوم التسعير في التأمين[1]:هي معرفة القسط الواجب إستفاءها من المؤمن له نظير خطر معين ينوي التأمين ضده وبالتالي فإن عملية التسعير تضع سعر معين لكل نوع من أنواع التأمين المختلفة ليتناسب مع درجة وإحتمال تحقق الخطر، كما يتناسب ومبلغ التأمين مع الظروف المحيطة بالشيء أو الخطر المؤمن ضده.

ويحسب القسط التجاري وفق المعادلة التالية:

القسط التجاري=القسط الصافي+ مصاريف تقديم الخدمة–المنتجات المالية+ رصيد إعادة التأمين+ الهامش.

القسط الصافي=هو ذلك القسط الذي يكفي لتغطية الخسائر الفعلية في حالة حدوثها.

وعند إحتساب القسط الصافي نفترض مبدأ تعادل إلتزامات المؤمن لهم مع إلتزامات المؤمن.

أي أن: إلتزامات المؤمن=إلتزامات المؤمن له.

أي أن: الأقساط الصافية المحصلة=التعويضات المدفوعة.

مع ملاحظة أن الأقساط المحصلة تؤخذ في بداية السنة في حين أن إلتزامات شركة التأمين بدفع التعويضات تكون نهاية السنة وبالتالي فإنه يتجمع لدى شركات التأمين مبالغ نقدية تقوم بإستثمارها محققة بذلك عائد، وعليه فعند تحديد القسط الصافي يجب أن نأخذ بعين الإعتبار معدل الفائدة الفني"العائد على الإستثمار للمبالغ النقدية"، فالعلاقة التي يحسب بها القسط الصافي تكون كالتالي[2]:

القسط الصافي=معدل حدوث الخطرxمبلغ التأمينxالقيمة الحالية لدينار واحد عند سعر فائدة معين.

مصاريف تقديم الخدمة:

وتشمل مختلف المصاريف المتعلقة بالخدمة(المصروفات العمومية، العمولات ومصاريف التحصيل ومصروفات الإصدار)

المنتجات المالية: وهي تشمل تكلفة المنتج من الناحية التقنية، إذ ينبغي معرفة المبلغ الذي يتم توظيفه، ومدة التوظيف ومعدلات الفائدة المستقبلية .

الهامش: وهو يمثل الربح الذي تسعى مؤسسة التأمين إلى تحقيقه.

رصيد إعادة التأمين: ويحسب في حالة وجود إعادة التأمين حيث يعرف بأنه الفرق بين الأقساط(الصافية من العمولات) وقيمة الخسائر المتنازل عنها لشركات إعادة التأمين.

[1]– أسامة عزمي سلام ، شقيري نوري موسى، مرجع سابق ،ص210.

[2]–بوعزوز جهاد، مرجع سابق ،ص 73.

إن أسعار التأمين لا يحددها العرض والطلب ولا التكلفة التاريخية ولكن تقوم شركات التأمين بتحديدها منفردة أو مجتمعة في هيئة إتحادات، وأحيانا تقوم الهيئات الحكومية بفرضه على شركات التأمين.

كما هو الحال في التأمينات الإجبارية والتي تكون مفروضة بموجب القانون مثل التأمين ضد الغير على السيارات.

والشخص الذي يحدد أسعار التأمين يدعى بالإكتواري، وهو شخص له دراية وعلم في الرياضيات والإحصاء، حيث يقوم الإكتواري بدراسة الإحصاءات الخاصة بالولادات والوفيات والأمراض والحوادث وبناء على هذه المعلومات التي يقوم بتجميعها من دوائر ومؤسسات رسمية وخاصة تهتم بمثل هذه الأبحاث والأرقام والبيانات ويعتمد عليها في تحديد وإحتساب أسعار التأمينات المختلفة، يراعي الإكتواري أن يكون سعر التأمين منافسا من جهة وكافيا لتغطية الخطر المؤمن ضده ويدر بعض الربح[1].

المطلب الثاني: أنواع وأهداف تسعيرة تأمين السيارات في الجزائر.

سوف نتطرق في هذا المطلب إلى معرفة أنواع تأمين السيارات ،وأهداف تسعير التأمين أثناء إحتساب أقساط الأمين.

أولا– أنواع تسعيرة تأمين السيارات: هناك نوعين من التسعيرات المطبقة في تأمين السيارات:

أ–التسعيرة القبلية[2]:

وهي عملية التحديد المسبق للمبالغ المطلوبة للتكفل بخطر ما بعد معاينته وقبوله أو رفض تغطيته أو التأمين عليه، وهذا قبل وقوع أي حادث من الناحية العملية أو التطبيقية فإن أنظمة التسعير القبلية عادة وما تعتمد على متغيرات مرتبطة أساسا بالسيارة أو سائقها و تتمثل على الشكل التالي:

- ✓ **خصائص السيارة:** قوة السيارة، القيمة السوقية للسيارة، عمر السيارة، ونوعية السيارة.
- ✓ **خصائص السائق:** العمر، الجنس، خبرته في السياقة ، عدد منازعاته، إستعماله للمركبة(تعتمد على المنافسة المقطوعة والنوعية، الطريق، مكان إقامتها المدينة أو الريف)

حيث أظهرت التجارب أن إستعمال المتغيرات الملحوظة لتقديم خطر مؤمن له لا تسمح بالتجزئة الدقيقة لمجموع المؤمن لهم وبالتالي يتمكن من فرز مختلف فئاتهم وفرض التسعيرة المقابلة لكل فئة الأن تطبيق الأخطار يبقى بعد التسعيرة القبلية غير متجانس.

---

[1]–أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى ،مرجع سابق، ص 111 .

[2]–محي الدين شبيرة، **تأمين السيارات بين التسعيرة والتعويضات حالة الأضرار المادية**–دراسة ميدانية بشركة "SSA"، مذكرة لنيل شهادة ماجيستير، منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة 2004–2005،ص 166.

ب–التسعيرة البعدية [1]:

هدفها تنمية نقائص التسعيرة القبلية وتنمية التقدير بإستعمال المعلومات التي تظهر في الحوادث الماضية، حيث يرتكز في تقديرها على الأخطار السابقة التي تعرض لها المؤمن له(عدد الحوادث التي ارتكبها المؤمن له)،وظهرت كمقياس للوقاية تستعملها الشركة من أجل حماية رأسمالها ومن أجل التقليل من حوادث التي يتسبب بها المؤمن لهم، حيث أنه في الوقت الحالي أصبحت التسعيرة البعدية تعريف بنظام تحفيز–عقوبة، ويسمى أيضا بتخفيض–علاوة حيث يقوم هذا النظام على تكييف مبلغ قسط التأمين مع سلوك السائق والأقساط إذن تكون مرتفعة أو منخفضة حسب عدد الحوادث التي يتسبب فيها السائق، أي أنه كلما إرتكب المؤمن له(السائق) حوادث أكثر كلما إرتفع القسط الذي يدفعه والعكس، وبالتالي فهو نظام يحفز المؤمن لهم(السائقين) على توخي الحذر لعدم ارتكاب أي حادث، أي:

–**نظام التحفيز**: عبارة عن تخفيض يقدم لصالح المؤمن عند عدم إرتكابه لأي حادث.

–**نظام العقوبة**: هو عبارة عن علاوة يدفعها المؤمن له عند إرتكابه لأي حادث.

ثانيا: أهداف تسعير التأمين[2]

على الخبير الإكتواري أخذ بعض الأهداف أثناء إحتساب أقساط التأمين منها:

- ✓ أن يكون القسط كافيا لتغطية كافة الخسائر المتوقع حدوثها والمصاريف والعمولة التي تتحملها شركة التأمين وكذا تحقيق عائد الربح حتى تستمر في عملها ولا تتعرض لضائقة مالية، حيث أن معرفة قسط التأمين بدقة غير سهل لأنه يتم دفعه مقدما ولكن يتم معرفته بعد انتهاء فترة التغطية للتأمين؛
- ✓ أن يكون قسط التأمين متناسقا مع التغطية التأمينية الممنوحة بمعنى أن لايزيد زيادة كبيرة جدا عن التكلفة الحقيقية لأن ذلك مخالفة للمصلحة العامة حيث يقوم المؤمن له بدفع أقساط غير مبررة إلى الشركة المؤمنة؛
- ✓ أن يكون قسط التأمين تنافسيا حيث يساعد الشركة على انجذاب العملاء، ولتحقيق الميزة التنافسية السعرية، غير أنه في تأمين السيارات إداري أكثر منه تنافسي؛
- ✓ أن يكون قسط التأمين عادلا، يتوجب أن تكون أسعار الأخطار المتماثلة موحدة قدر الإمكان.

---

[1]–بوجنان خالدية ، **محاولة تقديم التسعيرة المثلى لتأمين السيارات بتطبيق نموذج تحفيز –عقوبة** ، دراسة ميدانية في الشركة الجزائرية للتأمين الشامل –وكالة تيارت، مجلة الاستراتيجية والتنمية العدد5(جويلية 2013)، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم ،ص169 .

[2]–حسين حساني، **مدخل التسعير لتدعيم التنافسية في الصناعة التأمينية (إشارة التجربة الجزائرية)** الملتقى الدولي حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسة الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية 08–09نوفمبر 2010كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.

المطلب الثالث: طرق تسعير الخدمات التأمينية

من أهم المشاكل الشائعة بين شركات التأمين هي عملية تحديد السعر المناسب للخدمة التأمينية إذ أن هذا السعر يحدد عن طريق التوزيع العادل للخسائر والمصروفات الخاصة بعملية التأمين بين حملة الوثائق بلإعتماد على الإحصائيات المتوفرة على المدة الماضية كمؤشر لما ستكون عليه النتائج في المستقبل ضمن مفهوم أن التاريخ يعيد نفسه مع الأخذ بالإعتبار إجراء تعديلات الضرورية، إذا كان تقدير السعر أكبر من اللازم "أي مغالى فيه" فإنه يخشى من تحول جمهور المؤمن لهم من هذه الشركة إلى شركة أخرى تعرض سعرا أقل، وفي حال السوق الإحتكارية فإن المؤمن له المحتمل سيبحث عن وسائل أخرى بديلة لمواجهة الخطر كالتأمين الذاتي، وتكوين الاحتياطيات والمخصصات لمواجهة ما يتوقع من أخطار، أما إذا كان السعر منخفضا وأقل من اللازم فإن ذلك يعني عدم كفاية الأقساط المحصلة لتغطية الخسائر المتحققة عن الأخطار المؤمن عليها، ويلاحظ أنه في كلا الحالتين" القسط المرتفع، القسط المنخفض" سيؤدي ذلك إلى عدم إمكانية إستمرار شركة التأمين في سوق التأمين، لذا فإنه من المفيد في هذا المجال أن نتعرف على بعض طرق تسعير الخدمة التأمينية.

أولا: طريقة التسعير التحكمي[1] :

تعتمد هذه الطريقة أساسا على التسعير الذاتي لكل خطر على حدة، حيث يتم تسعير كل خطر على أساس صفاته الخاصة مستقلا عن أي صنف مقرر أو أية جداول خاصة أو أية صيغ، فهي تعتمد على الخبرة الشخصية لشركة التأمين.

ولا يمكن القول بأن هذه الطريقة خالية من أي أساس علمي يعتمد عليه واضع السعر وإنما تستخدم في حالة وجود إحصائيات خام لفرض تقدير السعر لذلك الخطر نظرا لكون هذه الطريقة تعتمد على التقدير الشخصي الذي غالبا ما يتطلب الدقة في التقدير.

ثانيا: طريقة دليل السعر[2]:تعرف هذه الطريقة بالتسعير الشامل للطبقات حيث تقسم الأخطار إلى أقسام أو طبقات حسب الصفات الرئيسية لكل قسم ثم ينظم دليل أسعار لكل قسم من تلك الأقسام ليبين سعر التأمين لمجموعة الأخطار المتشابهة الواردة في الدليل، وتستخدم هذه الطريقة في التسعير على أساس مايلي:

1-طريقة القسط الصافي، حيث أن القسط يساوي عدد الوحدات المعرضة للخطر مقسوم على عدد الوحدات الكلي، فمثلا إذا كان عدد الوحدات المؤمن عليها ضد الحريق في منطقة جغرافية معينة يساوي 500 منزل وأن عدد المنازل التي تتعرض لحرائق في تلك المنطقة يساوي 10 منازل فإن:

[1]-حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، **التأمين وإدارة الخطر النظرية والتطبيق**، عمان، دار البادية ناشرون وموزعون2015، الطبعة الأولى، ص 60.

[2]- حربي محمد عريقات، سعيد جمعة ،مرجع سابق،ص61.

القسط الصافي=عدد المنازل المحترقة/عدد المنازل المعرضة للحريق=500/10 =0.02

أي أنه من بين كل 100 منزل يتعرض للحريق منزلين فإذا كان الوسط الحسابي لقيمة هذه المنازل هي 20000دينار يكون القسط الصافي يساوي :

20000x0.02= 400 دينار

ثالثا: طريقة التسعير حسب الصفات أو طريقة التعريف المعدلة [1]:تقوم شركة التأمين بموجب هده الطريقة بالتفرقة بين حملة الوثائق في الفرع الواحد على أساس أمور عدة هي:

- الخبرة السابقة لحامل الوثيقة مع الشركة؛
- مقدار الخسارة و المصروفات التي أنفقتها الشركة؛
- حجم القيم المعرضة للخطر عند المؤمن لهم؛
- طبيعة الشيء موضوع التأمين.

وعليه فإن أسعار التأمين بموجب هذه الطريقة تعدل من حين لأخر حسب الخبرة التي تظهر لشركة التأمين من فترة لأخرى، ويتم تعديل الأسعار بإحدى الطرق التالية:

1-طريقة الجداول الخاصة :

إن هذه الطريقة تعتمد على الصفات النمطية لشخصية المؤمن له حسب صفات معينة ويحدد السعر الأساس طبقا للإرتفاع أو الإنخفاض في هذا السعر بوضع الدرجات المحددة لكل عامل سواء كانت درجات سالبة أو درجات موجبة.

إن هذه الجداول تتضمن إمكانية التغير الطبيعي لحامل الوثيقة، ويمكن وضع جداول للعناصر المتجانسة لإمكانية مقارنة الأخطار المستقبلية مع بعضها البعض كما أنها توضح العوامل للعناصر المتجانسة لإمكانية مقارنة الأخطار المستقبلية مع بعضها البعض كما أنها توضح العوامل المستمرة لتحقق الخطر.

وتمتاز هذه الطريقة بكونها ملائمة لأي عدد من حملة الوثائق في حين لا يمكن تطبيق طرق التسعير حسب وتستخدم هذه الطريقة في معظم تأمينات الحريق وتأمينات المسؤولية المدنية للسيارات.

2- طريقة الخبرة الخاصة:

إن تعديل السعر الشامل للطبقة بموجب هذه الطريقة يعتمد على الخبرة الماضية للمؤمن له والذي عن طريقه يتم تعديل الأسعار للمستقبل ولذلك فهي تعرف بطريقة التسعير حسب الخبرة، كما أن درجة تعديل السعر المقدر تعتمد على أهمية حجم البيانات للتجربة مع المؤمن لهم، ولذلك فإن عنصر الثقة يحدد الإنحراف المباشر في حجم العينة حيث أنه من النادر أن تكون عينة المؤمن لهم محددة بدرجة مطلقة ونظرا

[1]- حربي محمد عريقات، سعيد جمعة ، مرجع نفسه،ص62.

لإعتماد هذه الطريقة على الخبرة السابقة للخسائر لكل مؤمن له مما يؤدي إلى صعوبة تطبيقها بصورة عامة على جميع أنواع التأمين لذا فإنها تستخدم في تأمينات الأخطار الكبيرة الحجم وتأمينات إصابات العمل في المصانع الكبيرة على وجه الخصوص.

3-طريقة التسعيرة بأثر رجعي[1]:

تستخدم هذه الطريقة عند تعديل السعر الشامل للفئة لكي يعكس دقة سعر العينة خلال مدة الوثيقة ويتم حساب السعر بموجب هذه الطريقة في نهاية مدة الوثيقة وحسب الخبرة الفعلية للشركة تجاه المؤمن له، وعليه فإنه من الناحية النظرية البحتية يكون قسط التأمين مساويا للخسارة الفعلية خلال السنة مضافا إليها المصروفات بأنواعها المختلفة إضافة إلى نسبة الأرباح التي تحددها الشركة.

أما عمليا فإن شركة التأمين تقوم عند بداية مدة الوثيقة بتحصيل القسط في ضوء الخبرة السابقة والخاصة بحامل الوثيقة ثم إعادته إليه أو مطالبته بالفرق في حدود الحدين الأعلى والأدنى للقسط ويقتصر إستخدام هذه الطريقة على الشركات الكبيرة والتي تتميز بأن معدلات خسائرها شبه ثابتة من سنة لأخرى والتي لديها القدرة المالية على تحمل أعباء القسط المرتفع في حالة حدوث خسائر ومتطلبات مرتفعة خلال مدة الوثيقة.

المطلب الرابع: كيفية حساب وتقدير تسعيرة التأمين على السيارات .

هناك عدة عوامل يمكن على أساسها حساب وتقدير تسعير التأمين على السيارات .

أولا: العوامل الأساسية في تقدير تسعيرة التأمين [2]

يتوجب أن يؤخذ بعين الإعتبار في تقدير أقساط التأمين على السيارات العوامل التالية:

أ- العوامل الفنية: وتتمثل في العوامل التي تتعلق بالمركبة(السيارة)

أ-1- قوة السيارة: تغطي إمكانية تحقيق سرعة أكبر وهذه تزيد في ضخامة الحادث إن حدث.

أ-2- مقاومة هيكل السيارة للصدمات: تساعد في تخفيف من هول الحادث وخاصة بالنسبة للركاب.

أ-3- نموذج السيارة: منها ما هو سريع الإنقلاب وفقدان التوازن ومنها ما هو أقل قابلية للإنقلاب خاصة ذات السطح التوازني الواسع.

أ-4- عمر السيارة: من الواضح أن السيارة تكون ذات قيمة أقل كلما قدمت ولكن حوادثها على الأخص المادية تكون أكثر تكرارا.

[1]- حربي محمد عريقات، جمعة عقل، مرجع سابق، ص63.

[2]- بوجنان خالدية، مرجع سابق، ص170.

أ–5– ميكانيكيتها: صلاحية ميكانيك السيارة تساعد في تقليل من حوادث المرور الناجمة عن فقدان السطيرة على الفرامل أو المقود أو إنقلاب الدواليب.

ب– العوامل البشرية :تتمثل في العوامل المتعلقة بالسائق(المؤمن له)

ب–1– جنس السائق: ذكر أو أنثى، حيث يظهر أن الرجال يتسببون في حوادث أكثر مما تسببه النساء ولكن الحوادث التي تتسبب النساء في حدوثها تكون أكثر جسامة في الأضرار.

ب–2– عمر السائق: يلاحظ أن زيادة العمر تقلل من الحوادث المرتبكة لأن الإنسان بطبعه يصبح أكثر حذرا.

ب–3– نفسية السائق: يجب أن يكون هادئ الأعصاب وذي رد فعل سريع.

ب–4– عادات السائق: يتوجب تجنب المشروبات الكحولية قبل أو أثناء القيادة.

ب–5– صحة السائق: يجب أن يكون غير معرض لأزمة قلبية، أن تكون عيونه سليمة وسمعه جيد.

ب–6– تاريخه في القيادة: يجب أخذ تاريخه في قيادة السيارات بعين الإعتبار.

ج– عوامل أخرى: وتتمثل فيما يلي

ج–1– مناطق تجول السيارات من الناحية الجغرافية: حيث تكثر الحوادث في الطرق الجبلية والوعرة مقارنة بالمناطق السهلة.

ج–2– حالة الطرق: الطرق الجديدة والواسعة تقل فيها الحوادث بكثير مقارنة بالطرق الضيقة.

ج–3– كثافة السكان: وخاصة تزايد المشاة في عرض الطريق وقرب المواقف وتواجد الأطفال الصغار في عرض الشارع.

ج–4– أنواع إستخدام السيارات: لنزهة، لتجارة، لزراعة، لسياحة، للأعمال، للنقل العمومي.....

حيث لوحظ أن درجة إهتمام السائق المأجور يقل إهتمامه بمصير السيارة.

ج–5–حالة الطقس السائدة تؤثر إلى حد بعيد على التكرار والحوادث ففي الشتاء وأوقات الصقيع و الثلوج تكثر حوادث الإنزلاق والتدهور.

ج–6–نظام المرور: إن حسن تطبيقه وتوزيع الإشارات الضوئية والممرات للمشاة والمواقف والصرامة في تنفيذ التعليمات تؤدي إلى الإقلال من كثرة الحوادث.

بالإضافة إلى هذه العوامل هناك عامل آخر يمكن لشركة التأمين الإستفادة منه هو: الحوافز المادية(المقصود نظام تحفيز–عقوبة).

ثانيا: حساب تسعيرة التأمين[1]

تتبع شركات التأمين خطوتين أساسيتين لحساب قسط التأمين الذي يلتزم المؤمن له بدفعه لتغطية الخطر موضوع التأمين، وحسب ما صدق عليه المشرع الجزائري تتمثل هذه الخطوتين فيما يلي:

أ– الخطوة الأولى: القسط الصافي هو المبلغ الذي يكفي لتغطية الأضرار الناتجة عن تحقق الخطر دون أن يتعرض المؤمن لخسارة ودون تحقيق ربح، حيث يكون معادلا لقيمة الخطر من حيث إحتمال وقوعه ومدى جسامته وحسب درجات تفاقم الخطر، والذي يتم تحديده على أساس التعريفة وهذا من خلال الإحصائيات المتحصل عليها من عملية المعاينة.

ويمكن حساب القسط الصافي بالعلاقة الرياضية التالية:

حيث أن : $P_{pure}= c = S / N = C . F = n /N$.

Ppure: القسط الصافي.

N: عدد الأخطار.

n: عدد أضرار الحادث المعين.

c: التكلفة المتوسطة للضرر.

S: التكلفة الإجمالية للضرر حيث $S=C.N$

F: التكرار النسبي للضرر حيث $F=n/N$

ب–الخطوة الثانية: القسط التجاري أو الإجمالي وهو القسط الصافي مضافا إليه المصاريف و الأعباء العامة التي تتحملها الوكالة أو الشركة والتي يتم تحصيلها من كل قسط[2].

القسط الإجمالي=القسط الصافي+ مصاريف مباشرة وغير مباشرة.

حيث أن المصاريف المباشرة=غير المباشرة وتتمثل في:

FSI: أموال خاصة بالتعويض، وتتمثل في اشتراك المؤمن له في الصندوق الإجتماعي للتعويضات(تحدد نسبة معينة من قسط المسؤولية المدنية)

DT: حقوق الطوابع.

CP: المستحقات.

TF: ضريبة الدمغة.

TG: طوابع متغيرة حسب العقد وهي متعلقة بالسيارات فقط.

[1]– بوجنان خالدية ،مرجع سابق،ص172.

[2]– مرجع نفسه،ص172.

TV: الرسوم.

وعليه فإن القسط الإجمالي يكتب بالعلاقة التالية:

القسط الإجمالي=القسط الصافي+TVA+TG+TF+CP+DT+FSI

خـــــــلاصة:

بعدما تعرضنا في الفصل الأول إلى دراسة شاملة عن التأمين والتأمين على السيارات وتسعير التأمين، استخلصنا أن للتأمين دور وأهمية كبيرة في وقتنا الحاضر بإعتباره وسيلة مثلى لحماية الممتلكات والأشخاص ورؤوس الأموال، لكن لا تتم هذه العملية التأمينية إلا بإبرام عقد التأمين، كما أن من المشاكل التي تواجه شركات التأمين هي عملية تحديد السعر المناسب للخدمة التأمينية، حيث أنه يعتمد في ذلك على إحصائيات مع الأخذ بعين الإعتبار إجراء تعديلات اللازمة، كما وقد تطرقنا لتسعير الخدمة التأمينية.

الفصل الثاني

تحديد تسعير تأمين المسؤولية المدنية "دراسة حالة"

وكالة المسيلة -SAA -

تمهيد

يعد عرض الإطار النظري للدراسة من خلال الفصل السابق سننتقل الآن إلى الدراسة التطبيقية والمتمثلة في إستغلال تلك القاعدة النظرية لتمكن الإجابة على إشكالية الدراسة المطروحة في بداية المذكرة عن طريق إختبار الفرضيات الموضوعة كإجابة مسبقة عن هذه الإشكالية والتأكد من صحتها.

ومن أجل توضيح أمثل لهذا الجانب خصص هذا الفصل لدراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينSAA، من خلال تقديم بالشركة محل الدراسة ، يلي ذلك وصف وتقديم العينة محل الدراسة ،ولتوضيح كل ما سبق قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالآتي:

المبحث الأول: التعريف بالشركة الجزائرية للتأمين SAA.

المبحث الثاني: وصف و تقديم العينة محل الدراسة .

المبحث الأول: التعريف بالشركة الجزائرية للتأمين"SAA"

يعتبر قطاع التأمين مكونا أساسيا في القطاع المالي لكل اقتصاد، وأصبح التأمين جزءا مكملا للنظام المصرفي، بل ولا يقل عنه أهمية من حيث الأصول المتداولة.

والجزائر كغيرها من الدول تتعدد فيها شركات التأمين ومن بينها نجد الشركة الجزائرية للتأمين"**SAA**" التي كانت محل دراسة بالنسبة لنا فقمنا بإجراء تربص في الوكالة وحاولنا التركيز على النشاط الفعال التي تقوم به الشركة الجزائرية للتأمين"**SAA**".

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى التعريف بالشركة الجزائرية للتأمين**SAA**ثم الوكالة المسيلة باعتبارها المكان الذي جمعنا منه بيانات العينة محل الدراسة.

المطلب الأول: نشأة وتعريف الشركة الجزائرية للتأمينSAA

تعتبر الشركة الجزائرية للتأمين **SAA** من أقدم الشركات الجزائرية التي شهدت مختلف التحولات الاقتصادية والتطورات التي عرفتها السوق التأمينية الوطنية.

أولا: نشأة الشركة الجزائرية للتأمينSAA[1]

أنشأت الشركة الجزائرية للتأمين"**SAA**" في12ديسمبر1963 كمؤسسة مختلطة جزائرية بنسبة 61% ومصرية بنسبة39% من رؤوس الأموال على التوالي، وهذا نظرا لافتقار الجزائر عقب الاستقلال مباشرة للإطارات ذات الكفاءة في مجال التأمينات.

بدأت المؤسسة نشاطها ابتداء من سنة 1964، بواسطة مؤطرين مصريين وعمال جزائريين إلا أنه بعد ذلك وتحديدا في1966/05/27 تم تأميم الحصة المصرية خلال قمة الهرم وبذلك تم احتكار الدولة لقطاع التأمين في سنة 1976، وفي نطاق سياسة تخصص أنشطة التأمين أجبرت الشركة الجزائرية للتأمين"**SAA**"على استقلاليتها المالية وتحولت من مؤسسة عمومية إلى شركة ذات أسهم"**SPA**" برأسمال يقدر ب80مليون دينار جزائري ليرتفع في سنة1995 وإثر قرار وزاري من خلال التعليمة 07/95 حول التأمينات التي منحت الوسطاء الخواص الحرية لمزاولة نشاط التأمين، بالإضافة إلى إجراءات تنظيمية المتعلقة بالسلع والمسؤولية المدنية وأيضا التأمين المتعلق بقطاع البناء وبالتالي رفع احتكار الدولة لنشاط التأمين.

[1]–الشركة الجزائرية للتأمين وكالة المسيلة.

ثانيا: تعريف الشركة الجزائرية للتأمينSAA

هي شركة مساهمة برأسمال قدره20مليارديناردجزائري، مقرها الرئيسي شارع "شي غيفارا" الجزائر العاصمة تتكون شبكة مبيعات المؤسسة من 15 مديرية جهوية تتألف من 292 وكالة مباشرة و191وكلاء عام و25وسيط و138وكالة للتأمين البنكي مع كل من ال**BNA،BDL،BADR**.

كما تتألف من فرع من25وحدة، فرع متخصص في تأمين الأشخاص ومركز للطباعة وثلاثة مراكز للتكوين، وقد بلغ عدد عمال الشركة في2013/12/31إلى4620عامل، وتعمل الشركة على ممارسة جميع عمليات التأمين لكل الفروع:

- تأمين المسؤولية المدنية وأضرار السيارات؛
- تأمين الأخطار الصناعية؛
- تأمين أخطار التطور التكنولوجي والإنشاء؛
- تأمين الأخطار الفلاحية؛
- تأمين النقل.

المطلب الثاني: مهام الشركة الوطنية للتأمين وأهدافها

من خلال هذا المطلب سنقوم بعرض مهام الشركة الجزائرية للتأمين ،وكذلك معرفة إستراتيجياتها وأهدافها ،و إستنتاج أهم نقاط القوة والضعف.

أولا: مهام الشركة الجزائرية للتأمين[1]

من بين مهام الشركة **SAA**، عرض ضمانات للزبون على الأخطار الممكن أن تلحق به في حياته الاجتماعية والمهنية، إذ تقوم بتنظيم نشاط التأمين بدلالة الحاجات و الرغبات المحتملة للزبائن، هذا بالإضافة إلى شركة**SAA** مرتبطة بالتطور للبلاد، وترتكز على استراتيجية توسيع القاعدة الصناعية، ومهامها على هذا المستوى تتمثل في:

- ممارسة كل عمليات التأمين؛
- تمويل المشاريع الإنمائية؛

[1]–الشركة الجزائرية للتأمين.

- العمل على دراسة سوق التأمينات واقتراح مقاييس فعالة لمؤازرة الاقتصاد في إطار سياسة البلاد؛
- القيام باستثمارات سياسية واقتصادية؛
- تستعمل سياسة الادخار وتساهم وتشارك كمستثمر تأسيسي؛
- حماية ممتلكات المواطن.

ثانيا: الاستراتيجية العامة للشركة الجزائرية للتأمين للتأمين وأهدافها

أ–الاستراتيجية العامة للشركة

استراتيجية التطوير للمؤسسة مكنتها من تحقيق لحد الآن وفي ظروف صعبة أهدافها الخاصة برقم الأعمال الذي يعد محور اهتمام الشركة الوطنية للتأمين، إضافة إلى الأخذ بعين الاعتبار السوق الواعدة التي أصبحت بعد رفع الاحتكار سنة1995 لقطاع التأمينات العامل الأساسي في تحسين و تطوير رقم الأعمال ، فمن المهم للمؤسسة التي تسيطر على السوق وأن تكون سياستها مبنية أساسا على تطوير فروع تأمينات الأضرار وأن البحث عن القبول أو الرضا الاجتماعي لصالح التأمين يمر بتسيير أكثر كفاءة لفرع تأمين السيارات الذي يعد العامل الذي يحقق التطور في التأمينات بكل أشكالها لأنه 2/3من رقم الأعمال تأتي من هذا الفرع بالمقابل المجهودات الكبرى للمؤسسة تكون في تحسين جودة الخدمة للزبائن المهنية أساسا على التعويضات في أقرب الآجال.

ب–أهداف الشركة الوطنية للتأمين

- ✓ المحافظة على مكانتها في السوق؛
- ✓ الرفع من رقم الأعمال وذلك من خلال البحث عن القرض خاصة المتعلقة بالأخطار المختلفة؛
- ✓ تحسين نظام الاستغلال وذلك بتحديثه؛
- ✓ تحسين المستوى الوظيفي للعمال؛
- ✓ الهيكل التنظيمي لشركة(SAA)؛

وانطلاقا من الاستراتيجية والأهداف سابقة الذكر لنا أن نستنتج أهم نقاط قوة وضعف الشركة الوطنية للتأمين في النقاط التالية:

ب-1-نقاط القوة:

نقاط القوة هي الخصائص التي تتميز بها المؤسسة عن غيرها من المؤسسات التي تعمل في نفس القطاع، ويمكن تلخيص نقاط القوة للشركة الوطنية للتأمين كما يلي:

- وجود مديرية التسويق؛
- تغطية جغرافية هامة على المستوى الوطني؛
- حصة سوقية مهمة؛
- وجود مديرية الموارد البشرية؛
- السمعة الحسنة للمؤسسة؛
- استعمال الحسابات التقنية و التنبؤية؛
- أسعارها منافسة؛
- سياسة اتصالية داخلية مناسبة داخل المؤسسة.

ب-2-نقاط الضعف:

وتتمثل في النقاط السلبية والنقائص التي تعاني منها المؤسسة بالمقارنة من المؤسسات المنافسة بدرجة أقل ومن أهمها:

- نقص في الاتصال الخارجي؛
- عدم استعمال المحاسبة التحليلية؛
- إجراءات الدفع والتعويض أقل مرونة؛
- غياب توعية و تحسيس اتجاه المستهلكين؛
- تكاليف إدارية مرتفعة؛
- ضعف تسيير الأضرار؛
- قنوات التوزيع شبه منعدمة؛

- تبعية في فرع تأمين السيارات.

المطلب الثالث: التعريف بوكالة المسيلة

تأسست وكالة المسيلة في 1976/11/02بموجب قرار المديرية العامة و باقتراح من وحدة سطيف هذا من أجل توسيع شبكتها على المستوى الوطني وتقريب منشأة التأمين من المواطن والمؤسسة الصناعية و التجارية وتقع هذه الوكالة بمحاذاة الطريق الوطني رقم04 المؤدي إلى برج بوعريريج، ويتراوح عدد عمال الوكالةب10موظفين بالإضافة إلى مدير الوكالة[1]:

وللوكالة محامين يقومون بحل النزاعات القائمة لدى الوكالة وتتمثل حصة الوكالة في48في التأمين الفعال في السوق بالوكالة بما فيها حوالي،70%من تأمين السيارات، 10%من تأمين الأخطار الصناعية، 15%من تأمين الأشخاص،5%من التأمين البحري.

وتهدف الوكالة في ظل التحولات الاقتصادية الجديدة إلى السيطرة على السوق بالوكالة ويتمثل نشاط وكالة المسيلة فيما يلي:

1-تأمين الأشخاص:

- ✓ التأمين على الحياة
- ✓ التقاعد الإضافي
- ✓ التأمين الفردي ضد الحوادث
- ✓ التأمين الفردي ضد السفر
- ✓ التأمين مفتوح الاشتراك

2-تأمين الأخطار المتعددة:

- ✓ التأمين ضد الحريق و الانفجار
- ✓ تأمين الأخطار المهنية
- ✓ تأمين الأخطار الصناعية

[1]-الوكالة الجزائرية للتأمين (SAA) بالمسيلة.

3-تأمين المسؤولية المدنية:

- ✓ تأمين ضد أخطار المياه
- ✓ تأمين ضد السرقة
- ✓ تأمين ضد خسائر الاستغلال
- ✓ تأمين المبادلات
- ✓ تأمين أخطار الإعلام الآلي تأمين النقل بأنواعه

وهذا كله في قطاعات النشاطات التالية:

- ✓ النشاطات التقليدية
- ✓ القطاع الصحي
- ✓ قطاع الرياضة والترفيه
- ✓ قطاع الفندقة
- ✓ قطاع الجماعات المحلية
- ✓ الأعمال الحرة

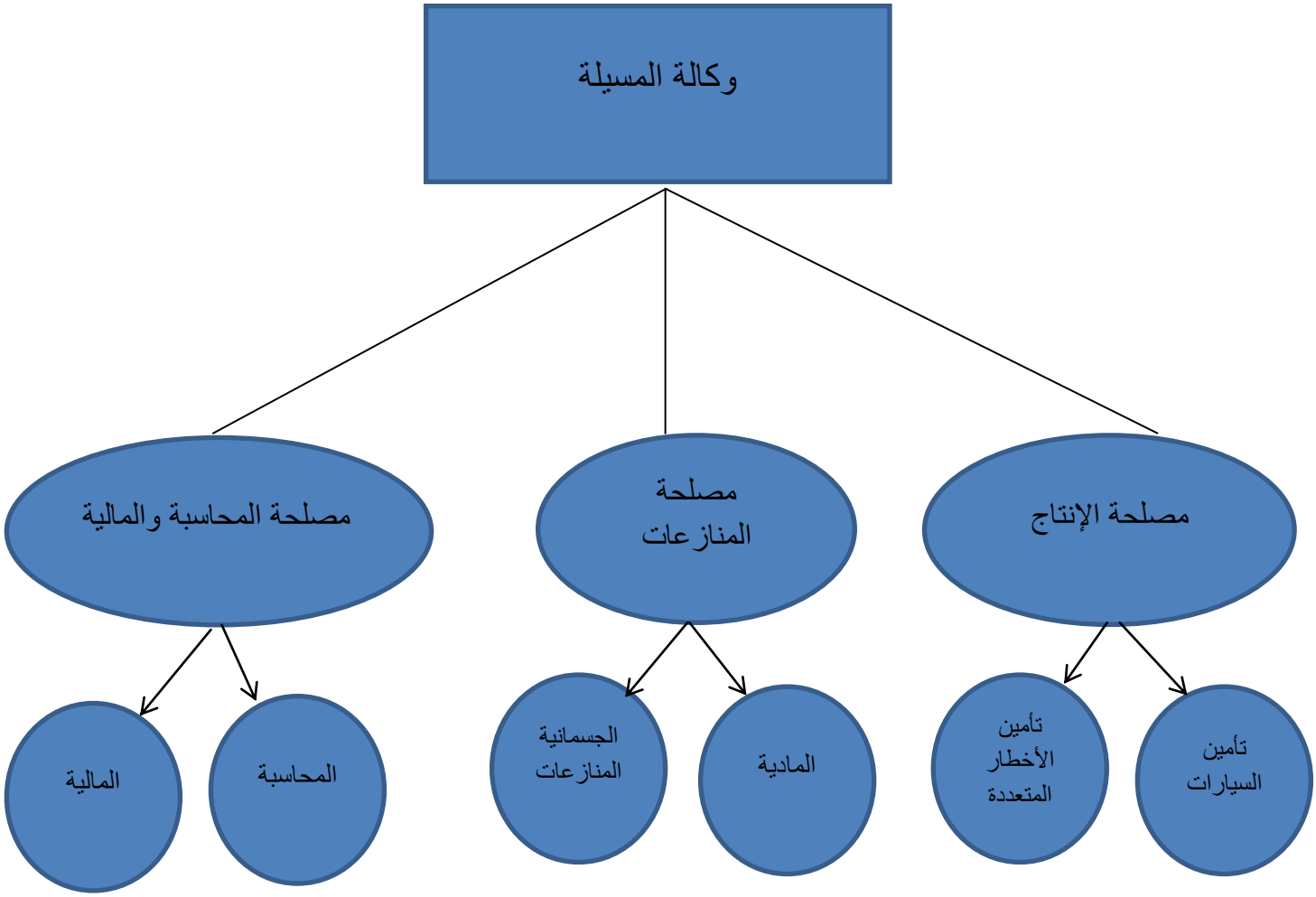
المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي للوكالة وأهم وظائفها

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى معرفة مكونات الهيكل التنظيمي لشركة الجزائرية للتأمين بالمسيلة، ثم تقديم وظائف الوكالة.

أولا: الهيكل التنظيمي للوكالة

بصفة عامة نتطرق إلى خصائص كل مصلحة من المصالح التي تتكون منها الوكالة حيث لكل مصلحة نشاطها الخاص في الوكالة وعمليتها يخططها الهيكل التنظيمي كما يلي:

الشكل رقم (2-1)



المصدر: وثائق متحصلة عليها من الشركة

ثانيا: تقديم وظائف الوكالة[1]

أ–التعريف بالوكالة: من المهام الرئيسية التي يقوم بها الرئيس الوكالة تنظيم وتنشيط ومراقبة وتوجيه نشاطات الوكالة بالإسناد إلى البرامج المسطرة من طرف المديرية العامة، وكذا اتخاذ القرارات اللازمة والخاصة بسياسة الوكالة وتنسيق المصالح.

ب– مصلحة الإنتاج: مكلفة بالتعامل مع الزبائن حيث يرد إليها المؤمن وبعد توفير الشروط اللازمة، المعنوية و القانونية، ويقوم بإيراد عقود التأمين معهم على أساس قانونها الداخلي وتستلم منهم أقساط التأمين بعد القيام بجميع الإجراءات الضرورية.

ج– مصلحة المنازعات: مهمتها عكس مصلحة الإنتاج حيث أن هذه الأخيرة مهمتها القيام بإدخال الأموال إلى الشركة بينما مصلحة المنازعات تقوم بإخراج الأموال منها في شكل تعويضات.

د– مصلحة المحاسبة والمالية: تقوم بالعمليات المحاسبة التالية:

- تدخل العقود التي أبرمت في المصلحة ؛
- تقوم بتسجيل الأقساط الداخلية و التعويضات الخارجية وجميع العمليات المحاسبية الخاصة بالمؤسسة؛
- تعتبر مصلحة المحاسبة هي المحرك الأساسي للوحدة، وذلك نظرا للدور الفعال الذي تقوم به وينشط بالوكالة خبير وهو شخص مؤهل لتقديم الخدمة.

- **مصادر دخل الوكالة:**

يتكون دخل وكالة المسيلة فيما يلي:

- ✓ مجموع أقساط المستأمن؛
- ✓ الأرباح والفوائد الناتجة عن الأقساط و الأموال الاحتياطية؛
- ✓ تعويضات تحصل عليها من شركات إعادة التأمين؛
- ✓ إيرادات أخرى.

[1]–الوكالة الوطنية للتأمين (SAA) بالمسيلة

- **نفقات الوكالة:**

تتمثل فيما يلي:

- ✓ التعويضات التي تدفعها الشركة للمؤمنين لهم؛
- ✓ مصروفات الإدارة والنفقات العامة وعمولة الوكلاء والسماسرة ونفقات المعاينة والخبرة والفحص الطبي؛
- ✓ نفقات أخرى كالرسوم والطوابع البريدية.

المبحث الثاني: وصف وتقديم العينة محل الدراسة

بعدما تعرفنا في المبحث الأول على الشركة الجزائرية ووكالة المسيلة، سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى تسيير ملفات التأمين وحوادث السير، وكيفية حساب تسعيرة التأمين و عرض سبر أراء المستجوبين.

المطلب الأول: تسيير ملفات التأمين وحوادث السير في وكالة مسيلة "SAA"

من خلال هذا المطلب سنعرض كيف يتم تسيير ملفات التأمين ،بعد ذلك تسيير ملفات الحوادث.

أولا: تسيير ملفات التأمين

تتم عملية التأمين بطلب شخصي من صاحب أو مستعمل السيارة، يقدم البطاقة الرمادية ورخصة السياقة، بحيث يدخل المؤمن كافة المعلومات الموجودة بالوثيقتين الخاصة بالمؤمن له والسيارة في جهاز الكمبيوتر باستعمال برنامج إحصائي خاص بعملية تقدير قسط التأمين يسمىORASS، بحيث يحسب التسعيرة الخاصة بكل مؤمن(قسط التأمين) ولاكتمال العملية التأمينية من الواجب حضور السيارة لتتم معاينتها من أجل ملء استمارة المعاينة التقنية[1] certificat de visite technique، لإضافتها لملف المؤمن له، ثم يقوم المؤمن بتقديم وثيقة أو عقد [2]،لتتم عملية التأمين بتوقيع كلا الطرفين.

في حالة ما إذا كان المؤمن له زبون لدى شركة التأمين يتم تطبيق نظام تحفيز-عقوبة على أقساط التأمين في كل مرة ،في حالة مالم يقم المؤمن له بأي حادث يقدم له خصم في السنة الثانية لتأمينه لدى شركة التأمين بنسبة 25%وتبقى ثابتة على باقي سنوات التأمين ،أما في حالة قيام المؤمن له بحادث يتم

[1]-أنظر الملحق رقم (01)

[2]-أنظر الملحق رقم (02)

معاقبته بنسبة50%وإذا تعرض مرة أخرى لحادث يعاقب بنسبة 100%من قسط التأمين ويصل في السنة التي تليها إلى200%ثم تبقى ثابتة على هذه النسبة.

ثانيا: تسيير ملفات الحوادث

يطلب المؤمن له من شركة التأمين في حالة وقوع حادث للسيارة استمارة معاينة ودية لحادث السيارة[1] ،يملأ فيها المؤمن له كافة المعلومات الخاصة به وبالسيارة والمعلومات الخاصة بالشخص الذي حصل معه الحادث الذي مُؤمِن في شركة تأمين أخرى، تُحضر هذه الاستمارة مع صور لكل من الورقة الرمادية ورخصة السياقة ووثيقة التأمين الخاصة بالشخص الذي حدث معه الحادث، تقدم كل هذه الوثائق مع استمارة تسمىordre de service الخاصة بحوادث السيارات[2]، يتم التقاط صور لأضرار التي تسبب فيها الحادث وترسل كلها للمتخصص على مستوى برج بوعريريج ،بحيث يتم معاينتها وتقييم خسائرها ففي حالة ما إذا كان المؤمن له(الزبون في شركة التأمين) مظلوم فإنه تشترك كل من شركة التأمين الخاصة بالظالم والمظلوم بتعويض الخسائر، وإذا كان ظالم فإن شركة التأمين الخاصة به هي التي تتحمل مسؤولية التعويض.

المطلب الثاني: دراسة وصفية لتسعيرة تأمين السيارات

خلال هذا المطلب نتعرف على كيفية حساب تسعيرة التأمين وكالة المسيلة، حيث تحسب تسعيرة التأمين من خلال مرحلة القسط الصافي، ومرحلة حساب القسط التجاري.

أولا: كيفية حساب تسعيرة التأمين في وكالة المسيلة

تختلف تسعيرة التأمين من شخص لأخر وذلك حسب الخصائص المتعلقة بالشخص و سيارته ولملاحظة ذلك سنقوم بدراسة حالة مؤمنين عن قرب في وكالة المسيلة ، بحيث تحسب على مرحلتين:

المرحلة الأولى: حساب القسط الصافي

يتعلق هذا القسط بطريقة مباشرة بالخصائص المتعلقة بالسائق وسيارته وكما يتغير أيضا بنوع الخطر المؤمن عليه أي الضمانات المؤمن عليها.

المرحلة الثانية: حساب القسط التجاري(القسط الكلي)

[1]–أنظر الملحق رقم (03)

[2]–أنظر الملحق رقم (04)

هو القسط الصافي مضاف إليه بعض المصاريف المباشرة وغير المباشرة.

1- المؤمن الأول Y_1: له الخصائص التالية[1]:

- عمر المؤمن له: 33 سنة.
- عمر رخصة السياقة: 15 سنة.
- عمر السيارة: 16سنة.
- قوة السيارةpuissance: 6 .
- عدد الأماكن: 5 .
- استعمال السيارة: سياحية.
- مدة التأمين: 6 أشهر.

أ- **حساب القسط الصافي**: ويحسب بجمع مبالغ الضمانات التالية:

- المسؤولية المدنية: 1082.84 دينار جزائري
- أضرار التصادم: 3031.95 دينار جزائري
- ضمان الدفاع والحلول: 600.00 دينار جزائري
- ضمان لصالح الراكبين في السيارة: 550.00 دينار جزائري

ومنه القسط الصافي= 5264.79 دينار جزائري

ب- القسط الإجمالي(التجاري): وذلك بإضافة المصاريف للقسط الصافي كالآتي:

- المستحقاتACC: 200.00 دينار جزائري
- الرسومTVA:1038.31 دينار جزائري
- أموال خاصة بالتعويضFGA: 38.49 دينار جزائري
- طوابع متغيرة حسب العقدTG: 478.00 دينار جزائري.

ومنها القسط الإجمالي=7019.59 دينار جزائري

[1]-أنظر الملحق رقم (05)

2-المؤمن الثانيY_2: له الخصائص التالية[1]:

- عمر المؤمن له: 56 سنة
- عمر رخصة السياقة: 46 سنة
- عمر السيارة: 9 سنة
- عدد الأماكن: 5 .
- استعمال السيارة: نفعية
- مدة التأمين:1 سنة

أ- القسط الصافي: يحسب بجمع العناصر التالية:

- المسؤولية المدنية: 2224.00 دينار جزائري
- أضرار التصادم:5337.60 دينار جزائري
- ضمان الدفاع الحلول: 300.00 دينار جزائري
- ضمان لصالح الراكبين في السيارة: 1000.00 دينار جزائري

ومنه القسط الصافي: 11159.10 دينار جزائري

ب- القسط التجاري : وذلك بإضافة المصاريف للقسط الصافي كالآتي:

-المستحقاتACC: 200.00 دينار جزائري

-الرسومTVA: 2158.23 دينار جزائري

-الأموال الخاصة بالتعويضFGA: 72.72 دينار جزائري

-طوابع متغيرة حسب العقدTG: 749.00 دينار جزائري

ومنه القسط الإجمالي =14339.05 دينار جزائري

ومن هنا نلاحظ أن تسعيرتي التأمين تختلف من مؤمن لآخر حسب الخصائص التي يتميز بها.

المطلب الثالث: سبر الآراء نتائج وتحاليل.

[1]-أنظر الملحق رقم (06)

في هذا المطلب نستعرض أهم الخطوات المنهجية و الإجراءات التي يتم الإعتماد عليها، وذلك من خلال تقديم مجتمع دراسة العينة وأداة الدراسة.

أولا: تقديم العينة

تم إختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة، حيث تكون العينة من 60 فرد ،وهم الأفراد الذين يملكون سيارات مؤمنين عليها.

إن مجمل الصعوبات التي واجهتنا في عملية الإستقصاء هي عدم قبول الأفراد الإجابة على الأسئلة بسبب عدم معرفتهم لأهمية الدراسة بالنسبة لنا وكذلك تخوف بعض الأفراد من الإجابة بسبب ظنهم أن الإجابة قد تورطهم في مشاكل لذا حرصت أن أقوم بتوزيع الإستمارات داخل الجامعة لضمان إستبعاد الإجابة لذا كانت نسبة الإجابة 50 والتي تعتبر نسبة جيدة إحصائيا.

ثانيا: إعداد الإستبيان

لقد تم إعداد الإستمارة حول موضوع تسعير الأقساط التأمينات ،حيث تعتبر هذه الإستمارة كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة ،تحتوي إستمارة البحث التي تم الإعتماد عليها على ثلاثة محاور:

المحور الأول: بيانات شخصية

المحور الثاني: أهمية التأمين الإجباري

المحور الثالث: مدى رضا الزبائن بالخدمات المقدمة.

ثالثا: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة لأسئلة المحاور الاستبيان كما يلي[1]:

المحور الأول: بيانات شخصية

كان تحليل البيانات الشخصية على النحو التالي:

01- توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغير السن

يمثل نتائج توزيع العينة حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (01) :توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغير السن

		التكرارات	النسبة
السن	من 25 الى 29 سنة	11	22,0
	من 30 الى 39 سنة	31	62,0
	من 40 الى 65 سنة	8	16,0
	المجموع	50	100,0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإستمارة الموجهة للزبائن

نلاحظ من خلال الجدول تباين في الأعمار لدى أفراد العينة، حيث كانت النسبة الكبيرة للأعمار الأكبر من 30سنة وهي شريحة أكثرا اتزانا وإحساس بالمسؤولية ، وهو ما يؤثر على نتائج المستجوبين خاصة وانها تشكل نسبة78% (62+16) أو 39مستجوبا من50 .

02-توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغير الجنس:

يمثل نتائج توزيع أفراد العينة حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (02) :نتائج أراء المستجوبين بالنسبة لمتغير الجنس

		التكرارات	النسبة
الجنس	ذكر	44	88,0
	انثى	6	12,0
	المجموع	50	100,0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإستمارة الموجهة للزبائن

[1]-أنظر الملحق رقم (07)

نلاحظ أن نسبة النساء التي تسقن 12% (6 من50) هي نسبة ضعيفة إلا أنها بطبيعتها ميالة إلى الحذر والحيطة مما عليه الرجل وأكثر منه انضباطا و امتثلا للقوانين، وعكس ما نلاحظه بالنسبة للذكر حيث نسبة في العينة 88% وهذا يرجع إلى طبيعة الرجل الذي يحب المغامرة والتهور وعدم المراعاة إلى القوانين.

03- توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي:

يمثل نتائج توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

الجدول رقم (03) :نتائج أراء المستجوبين بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي

		التكرارات	النسبة
المستوى التعليمي	ابتدائي	1	2,0
	متوسط	2	4,0
	ثانوي	7	14,0
	جامعي	40	80,0
	المجموع	50	100,0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإستمارة الموجهة للزبائن

أظهرت نتائج المستجوبين بعض التوقف العددي لذوي المستويين الثانوي والجامعي (7+40=47من50) أي بنسبة94% ، على شرائح مستويات الدنيا(2+1=3من50)أي بنسبة 6% .

وهذه النتائج تكشف أن العينة لا تتمتع ببعض التوازن والتمثيلية من المجتمع وإشراك كل الشرائح فيها لإعطائها مصداقية أكثر.

04- توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغير مبلغ الدخل:

حيث كان التوزيع حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (04) :نتائج أراء المستجوبين حسب متغير الدخل

		التكرارات	النسبة
مبلغ الدخل	ضعيف أقل من 18000دج	6	12,0
	متوسط أكثر من 18000-50000دج	28	56,0
	عالي أكثر من 50000دج	16	32,0
	المجموع	50	100,0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإستمارة الموجهة للزبائن

نلاحظ من خلال الجدول أن الفئة المتوسطة حازت الأغلبية في العملية بنسبة 56% والطبيعي في ذلك أن له تأثير أكيد على السلوك الاستهلاكي للعون الاقتصادي حيث أن الطلب على المنتوج التأميني كغيره من السلع والخدمات يخضع إلى القدرة الشرائية.

05-فئة السيارة(المركبة) التي تملكون؟

كانت نتائج أراء المستجوبين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (05) : نتائج أراء المستجوبين حول فئة السيارة

		التكرارات	النسبة
فئة السيارة	**سياحية**	**31**	**62,0**
	نفعية	**16**	**32,0**
	شاحنة	**1**	**2,0**
	حافلة	**1**	**2,0**
	دراجة	**1**	**2,0**
	المجموع	**50**	**100,0**

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإستمارة الموجهة للزبائن

من خلال الجدول فإن نتائج الإجابة تتماشى مع معطيات الواقع المعاش خاصة وأن نسبة السيارات السياحية هي تقريبا نفسها لهذا النوع من المركبات بنسبة62% ومنطقيا فهذه الحقيقة تفرض على أصحاب المركبات استهلاك نوعي التأمين الاختياري و الإجباري وعدم ابتعاد عدد المؤمن لهم في نوعي التأمين .

06- عمر هذه السيارة(المركبة)

كانت نتائج أراء المستجوبين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (06) :نتائج أراء المستجوبين حول عمر السيارة

		التكرارات	النسبة
عمر هذه السيارة	**أقل من 3سنوات**	**16**	**32,0**
	من3إلى7سنوات	**24**	**48,0**
	أكبر من 7 إلى 10سنوات	**4**	**8,0**
	أكبر من 10سنوات	**6**	**12,0**
	المجموع	**50**	**100,0**

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإستمارة الموجهة للزبائن

نلاحظ من خلال الجدول أن(48+8+32=88%) من المركبات (24+4+16=44من50) عمرها 10 سنوات أو أقل وهذا يعني وجود ميلا معتبرا من المؤمن لهم إلى التأمين الاختياري أيضا حماية لمركباتهم الجديدة نسبيا ومع ذلك فمقدرتهم على امتلاك مركبات بأعمار مقبولة لم يترجم في نوعية التأمين المكتتب.

07- طبيعة **قوة السيارة**

كانت نتائج أراء المستجوبين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (7) : نتائج أراء المستجوبين حول قوة السيارة

		التكرارات	النسبة
قوتها	من 03 إلى 05 أحصنة	11	22
	من 6 إلى 10 أحصنة	39	78
	المجموع	50	100,0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإستمارة الموجهة للزبائن

نلاحظ من خلال الجدول أن نصف عدد المستجوبين يملكون سيارات تفوق قوتها(من6إلى10أحصنة) أي أنها تستهلك وقودا أكثر وبالتالي نفقات أكبر، فمقدرة الدفع لم تنعكس على استهلاك التأمين الاختياري ،وهو مرتبط بنوعية الوقود(بنزين أو مازوت).

08-الطاقة المستعملة

كانت نتائج أراء المستجوبين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (08) :نتائج أراء المستجوبين حول الطاقة المستعملة

		التكرارات	النسبة
الطاقة المستعملة	بنزين	24	48,0
	مازوت	26	52,0
	المجموع	50	100,0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإستمارة الموجهة للزبائن

من خلال الاستنتاج السابق نلاحظ أن 52% يملكون مركبات تسير بالمازوت وهو وقود أقل سعرا من البنزين وبالتالي نفقات أقل على السيارة ، وهناك تقارب نسبي بين مستعملي (48%بنزين و52%مازوت).

عرض وتحليل إجابات أفراد العينة لأسئلة المحور الثاني: أهمية التأمين الإجباري

كان تحليل بيانا أهمية التأمين الإجباري على النحو التالي:

09-كيف تنظرون إلى تأمين السيارة؟

كانت نتائج أراء المستجوبين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (09) :نتائج أراء المستجوبين حول أهمية تأمين السيارة

		التكرارات	النسبة
كيف تنظرون إلى تأمين السيارة	ضروري جدا	35	70,0
	ليس بالضروري	4	8,0
	اقتطاع للمال بدون فائدة	11	22,0
	المجموع	50	100,0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإستمارة الموجهة للزبائن

من خلال أراء المستجوبين فإن نسبة كبيرة جدا 70% أي35من50 ينظرون إلى التأمين بأنه ضروري جدا، وهذا يؤشر إلى بعض الوعي لدى المؤمن لهم حيال العملية التأمينية، إلا أن الإقبال على التأمين الاختياري لم يترجم هذا الوعي، رغم علم هؤلاء بأن التأمين الإجباري موجه فقط لتعويض الغير في حالة التسبب لهم بالمركبة في أضرار جسيمة.

10-هل تعلمون أن التأمين الإجباري موجه فقط لتعويض الغير(الآخرين) في حالة تسببكم أنتم في أضرار لهم بواسطة سيارتكم (مركبتكم)؟

كانت نتائج أراء المستجوبين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (10) : نتائج أراء المستجوبين حول أهمية التأمين الاجباري لتعويض الغير

		التكرارات	النسبة
تعلمون أن التأمين الإجباري موجه فقط لتعويض الغير(الآخرين) في حالة تسببكم أنتم في أضرار لهم بواسطة سيارتكم	غير موافق بشدة	2	4,0
	غير موافق	7	14,0
	محايد	9	18,0

(مركبتكم)؟	موافق	25	50,0
	موافق بشدة	7	14,0
	المجموع	50	100,0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإستمارة الموجهة للزبائن

من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية المؤمن لهم يدركون أن التأمين الإجباري هو لتعويض الغير فقط (الآخرين) وثانيهما هي تحصيل حاصل أن ذات المؤمن له يتوانى في الحفاظ على مركبته من أضرار محتملة الوقوع بالتأمين الاختياري وهم يعلمون أن الإجباري لا يعطيهم أي حق في التعويض عن أضرارهم .

11–هل تعلمون أن التأمين الإجباري لا يعطيكم الحق في أي تعويض لأضرار سيارتكم إذا كنتم المتسببون في الحادث؟

كانت نتائج أراء المستجوبين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (11) : يمثل نتائج أراء المستجوبين في حالة المؤمن هو المتسبب في الحادث

		التكرارات	النسبة
تعلمون أن التأمين الإجباري لا يعطيكم الحق في أي تعويض لأضرار سيارتكم إذا كنتم المتسببون في الحادث؟	غير موافق بشدة	6	12,0
	غير موافق	10	20,0
	محايد	6	12,0
	موافق	23	46,0
	موافق بشدة	5	10,0
	المجموع	50	100,0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإستمارة الموجهة للزبائن

من خلال التحليل يبرز مدى إدراك المؤمن لهم بحقيقته أن التأمين الإجباري لا يكفي لتعويض أضرارهم في حالة ما إذا كانوا المتسببون في الحادث وبالتالي لا يؤدي الوظيفة كاملة في ضمان الطمأنينة والأمن.

فهذا الإدراك الذي بلغ نسبة 46% من بينهم لا ينعكس على إقبالهم على التأمين الاختياري لحماية مركباتهم.

12- لماذا تكتتبون في التأمين الإجباري فقط؟

كانت نتائج أراء المستجوبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (12) : نتائج أراء المستجوبين اهمية الاكتتاب في التأمين الاجباري

		التكرارات	النسبة
لماذا تكتتبون في التأمين الإجباري فقط	لأن وثيقته مطلوبة من أمن المرور(الشرطة، الدرك)	8	16,0
	لأن القانون يجبرني على ذلك وهو أقل مبلغ يمكن دفعه	14	28,0
	أكتفي به للاحتماء من خسائر أكبر قد أتحملها، في غياب التأمين، خاصة تجاه الغير	28	56,0
	المجموع	50	100,0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإستمارة الموجهة للزبائن

من خلال الاستجواب تبين لنا أن نسبة 56% (28من50) ترى فيه احتماء من خسائر أكبر في حالة غياب التأمين تليها نسبة 28% (14من50) التي تفيد بأن الإجباري هو أقل مبلغ يمكن دفعه ،فيما يذهب16% (8من50) الى أنهم لم يفضلوا هذا التأمين بل كانوا مجبرين عليه لأن وثيقته مطلوبة من أمن المرور، إن غالبية المستجوبين يكتتبون في التأمين الإجباري فقط، وهذا لا يتمشى مع قناعة وإدراك المؤمن لهم بحدود التأمين الإجباري.

13- مدة التأمين المفضلة لديكم في أغلب الحالات

كانت نتائج أراء المستجوبين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (13) : يمثل نتائج أراء المستجوبين حول أهمية مدة التأمين

		التكرارات	النسبة
مدة التأمين المفضلة لديكم في أغلب الحالات	3أشهر	1	2,0
	6أشهر	12	24,0
	سنة	37	74,0
	المجموع	50	100,0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإستمارة الموجهة للزبائن

إن مدة عقد التأمين ذو أهمية كبيرة ليس فقط في مدى التغطية بل أيضا في الاستفادة من بعض المزايا ومنها التحفيز الذي لا يناله إلا أصحاب العقود السنوية أو النصف سنوية ،فكانت أراء المستجوبين في اختياراتهم حيث كانت نسبة المكتتبين للعقود السنوية تقدر بنسبة 74%أي(37من50) والنصف سنوية24% أي(12من50) ،حيث أن ذو الاختيار النصف السنوي يدفعون أقساط أعلى من السنوية وهذا مالا يدركونه وكذلك سقوط كل امتيازاتهم في حالة تأخر تجديد عقدهم ،ومن ضمن شروط الاستفادة من التحفيز أن يكون العقدان متتاليين، وتتحمل شركة التأمين مسؤولية عدم إطلاع المكتتبين على هذه الأمور.

14-لو لم يكن التأمين إجباريا هل كنتم تؤمنون سياراتكم

كانت نتائج أراء المستجوبين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (14): يمثل نتائج أراء المستجوبين في حالة عدم اجبارية التأمين على السيارة

		التكرارات	النسبة
لو لم يكن التأمين إجباريا هل كنتم تؤمنون سياراتكم	غير موافق بشدة	5	10,0
	غير موافق	11	22,0

	محايد	6	12,0
	موافق	18	36,0
	موافق بشدة	10	20,0
	المجموع	50	100,0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإستمارة الموجهة للزبائن

كشف لنا المستجوبين في هذا السؤال مدى عدم ثقة المؤمن لهم في المؤمن وتأكد توجههم لتفضيل عدم التأمين لو لم يكن التأمين إجباريا، وإجابتهم تتماشى مع النتائج المحصل عليها في الأسئلة 9 و 12 .

عرض وتحليل إجابات أفراد العينة لأسئلة المحور الثالث: مدى رضا الزبائن بالخدمات المقدمة

15-هل أنتم راضون عن تأمين سياراتكم (أي عن خدمات شركتكم للتأمين)

كانت نتائج أراء المستجوبين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (15) : نتائج أراء المستجوبين حول رضا الزبائن على التسعير التأمين على السيارة

		التكرارات	النسبة
هل أنتم راضون عن تأمين سياراتكم (أي تسعير المقدمة من طرف الشركة	غير موافق بشدة	9	18,0
	غير موافق	16	32,0
	محايد	3	6,0
	موافق	17	34,0
	موافق بشدة	5	10,0
	المجموع	50	100,0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإستمارة الموجهة للزبائن

نلاحظ أن الرضا المعلن للمؤمن لهم بلغ نسبة جيدة ب34% أي(17من50) وهذا كافي لإبراز مدى قرب علاقة المؤمن له بالمؤمن، أما النسبة 32% من المستجوبين (16من50) عدم الرضا عن تأمين سيارتهم فهي نسبة مقلقة تبرز مدى ابتعاد المؤمن له بالمؤمن عن مسارها الطبيعي على التجاوب المتبادل.

16- هل أنتم راضون عن الخدمات المقدمة من طرف شركة التأمين

كانت نتائج أراء المستجوبين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (16) : يمثل نتائج أراء المستجوبين حول الخدمات المقدمة من طرف الشركة

		التكرارات	النسبة
لماذا	بسبب المعاملة والخدمة	15	30,0
	نتيجة مبلغ قسط التأمين (قيمة القسط)	14	28,0
	مبلغ التعويضات المقدمة عن الأضرار المسجلة بعد الحادث	12	24,0
	بسبب طول المدة بين تاريخ التصريح بالحادث وتسلم شيك التعويضات	9	18,0
	المجموع	50	100,0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإستمارة الموجهة للزبائن

لقد أظهرت الإجابة عن أسباب عدم رضا المؤمن لهم نتائج بالترتيب الوارد في الإستبيان وبتقارب واضح مما يعني أن دواعي عدم الرضا فيها بعض الموضوعية وتعطي سهولة ملامستها من قبل المؤمنين وفي مقدمتها المعاملة والخدمة، اللتين كانت موضوع السؤالين 17و18.

17-لماذا اخترتم الشركة التي تؤمنون لديها حاليا؟

كانت نتائج أراء المستجوبين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (17) : يمثل نتائج أراء المستجوبين حول سبب اختياركم الشركة

		التكرارات	النسبة
لماذا اخترتم الشركة التي تؤمنون لديها حاليا؟	وجود صديق أو قريب يعمل بها	1	2,0
	بسبب انتمائي لمؤسسة متعاقدة مع شركة تأمين	9	18,0

	لحسن الاستقبال والمعاملة	25	50,0
	لسرعة تسوية ملفات الحوادث	15	30,0
	المجموع	50	100,0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإستمارة الموجهة للزبائن

من خلال دراسة هذه العينة نلاحظ أن نسبة 50% أي(25من50) يؤمنون سيارتهم (مركباتهم) في الشركة التي اختاروها ويعود ذلك لحسن الاستقبال و المعاملة التي يتلقونها من طرف موظفي الشركة، وهذا دليل على تعريف الموظفين لمنتوج الشركة والقدرة على إقناع المؤمن لهم وتحفيزهم على التأمين لدى شركتهم يعطيهم فرصة للحصول على مكافأة، بالإضافة إلى كون أن شركة التأمين تعمل على السرعة في تسوية ملفات الحوادث تقدر بنسبة30% أي(15من50) حازها بأن أكثر مصداقية وجدية وتليها نسبة 18% أي(9من50) بسبب انتمائي لمؤسسة متعاقدة مع شركة التأمين .

18-طبيعة المعاملة من الموظفين

كانت نتائج أراء المستجوبين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (18) : يمثل نتائج أراء المستجوبين حول معاملة الموظفين في الشركة

		التكرارات	النسبة
طبيعة المعاملة من الموظفين	جيدة	16	32,0
	مقبولة	31	62,0
	رديئة	3	6,0
	المجموع	50	100,0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإستمارة الموجهة للزبائن

في هذا الجدول تبين أنه وإن كانت الأغلبية ترى أن المعاملة مقبولة بنسبة 62% أي(31من 50) يمكن رصده في خانة الرضا وهي نسبة قريبة إلى وصف المعاملة الجيدة نسبتها 32% أي(16من50) وهو دليل على الارتياح أو الرضا الذي يتلقاه المؤمن لهم من شركات التأمين .

19-طبيعة الخدمات المقدمة والتكفل بالملفات

كانت نتائج أراء المستجوبين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (19):نتائج أراء المستجوبين حسب طبيعة خدمات التكفل بالملفات في الشركة

		التكرارات	النسبة
طبيعة الخدمات المقدمة والتكفل بالملفات	جيدة	7	14,0
	مقبولة	35	70,0
	رديئة	8	16,0
	المجموع	50	100,0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإستمارة الموجهة للزبائن

من خلال أراء المستجوبين اتضح أن نسبة 70% أي(35من50) افصحوا عن طبيعة الخدمات المقدمة والتكفل بالملفات كانت مقبولة ، فهذا يمكن رصده في خانة الرضا هو أقرب إلى عدم الرضا فهي نسبة غير بعيدة عن وصف الخدمة المقدمة للملفات بالرديئة بنسبة 16%أي (8من50) فتصب عمليا في خانة عجم الرضا حيث عدم الرضا حيث عدم الاطلاع والدراية بوجود هذا المنتوج يعني عدم استفادتهم منه وبالتالي عدم رضاهم من المؤمن.

20- هل تفضلون الشركات العمومية أم الخاصة

كانت نتائج أراء المستجوبين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (20) : نتائج أراء المستجوبين حول طبيعة الشركة

		التكرارات	النسبة
هل تفضلون الشركات العمومية أم الخاصة	العمومية	32	64,0
	الخاصة	18	36,0
	المجموع	50	100,0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإستمارة الموجهة للزبائن

نلاحظ أن غالبية المؤمن لهم يفضلون الشركات العمومية التي كانت نسبتها 64% أي(32من50) عن الشركات الخاصة التي كانت نسبتها 36% أي(18من50) وكان إختيارهم معلل بجملة أسباب .

21-هل تفضلون الشركات العمومية أم الخاصة

كانت نتائج أراء المستجوبين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (21) : نتائج أراء المستجوبين حول سبب اختيار نوع الشركة

		التكرارات	النسبة
لأن هذه الشركات لان	أكثر مصداقية وجدية	17	34,0
	خدمات ومعاملات أحسن من الأخرى	10	20,0
	أسرع في تسوية الملفات	20	40,0
	تعويضاتها عن الأضرار أعلى من الأخرى	3	6,0
	المجموع	50	100,0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإستمارة الموجهة للزبائن

تباينت تعليلات المؤمن لهم في اختيار الشركة فنلاحظ أن النسبة الكبرى 40% أي (20من50) حازها بسبب كون هذه الشركات أسرع في تسوية الملفات وتليها ومن قريب 34% أي (17من50) بسبب أنها أكثر مصداقية وجدية ،20% أي (10من50) وبعدهم كون تعويضاتها عن الأضرار أعلى وبنسبة 6% أي (3من50) إلى أن مرد تفضيلهم هو كل هذه الأسباب السالفة الذكر مجتمعة.

22-هل تعلمون بوجود نظام المجازاة التحفيز(التخفيض في قسط التأمين)

كانت نتائج أراء المستجوبين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (22): يمثل نتائج أراء المستجوبين حول نظام التحفيز في الشركة

		التكرارات	النسبة
هل تعلمون بوجود نظام المجازاة التحفيز	غير موافق بشدة	3	6,0
	غير موافق	6	12,0
	محايد	14	28,0

	موافق	20	40,0
	موافق بشدة	7	14,0
	المجموع	50	100,0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإستمارة الموجهة للزبائن

نلاحظ من خلال الجدول أن ثلث المستجوبين تقريبا لم يكن يعلم بوجود هذا النظام ،وهذا لا يعني تدني مستوى إطلاع المستجوبين على أساسيات القطاع وكذلك عدم استبعاد ضياع حقوقهم دون علمهم ، مما قد يخلق نزاعات يمكن تجنبها ، فيزيد من أضعاف الثقة المهزوزة بين طرفي العقد خاصة وأن شركات التأمين لا تجهد نفسها في إطلاع زبائنها على أشياء قد لا تكون في متناولهم ،فهذا قد يسبب بين الطرفين مشاكل في غنى عنها ،كان بإمكان تجنبها بأداء الوظيفة الإعلامية.

23–هل استفدتم من التحفيز

كانت نتائج أراء المستجوبين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (23): يمثل نتائج أراء المستجوبين مدى استفادة الزبون من التحفيزات

		التكرارات	النسبة
هل استفدتم من التحفيز	غير موافق بشدة	7	14,0
	غير موافق	51	,030
	محايد	21	,024
	موافق	13	26,0
	موافق بشدة	3	6,0
	المجموع	50	100,0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإستمارة الموجهة للزبائن

نتائج السؤال تبين أن نسبة كبيرة لم تستفد من هذا النظام لكن هناك من المستجوبين لا يعلم فيما إذا استفادوا أو لم يستفيدوا، بالإضافة أن هناك ممن لم يستفيدوا ويردون ذلك إلى أسباب أخرى.

24-لماذا لم تستفيدوا؟

كانت نتائج أراء المستجوبين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (24) : يمثل نتائج أراء المستجوبين حول سبب عدم الاستفادة من التحفيز

		التكرارات	النسبة
لماذا لم تستفيدوا من التحفيز	نتيجة تسببكم في حوادث	18	36,0
	توقيف أو تأخير عقد التأمين	13	26,0
	بسبب كون مدة التأمين أقل من المطلوب (أقل من سنة لعقدين متتاليين)	19	38,0
	المجموع	50	100,0

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الإستمارة الموجهة للزبائن

هناك أسباب موضوعية لعدم الاستفادة وهي بسبب كون مدة التأمين أقل من المطلوب بنسبة 38% غير أن هناك كان بالإمكان تفاديه مثل التأمين لمدة أقصر اقل من سنة لعقدين متتاليين، وهناك أسباب أدت إلى عدم الاستفادة وهي التسبب في حوادث المرور بنسبة36% أي 18من 50التي كان بالإمكان تجنبها بحكم أن النظام وضع لهذا الغرض ،ونفس الشيء يقال عن توقيف أو تأخير عقد التأمين التي كانت نسبته 26%أي 13من50اللذين يؤديان إلى ضياع حق الاستفادة من التحفيز.

خلاصة

من خلال هذا الفصل قمنا بدراسة تسيير ملفات الحوادث وملفات التأمين ، وكذلك كيفية حساب تسعيرة التأمين على السيارات (القسط الصافي، القسط التجاري) المتعلقة بالمؤمن لهم.

تمت المعالجة الإحصائية للبيانات المتجمعة من إستبانة الدراسة بإستخدام برنامج SPSS، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن التأمين على السيارات إجباري ، وضروري لحماية مركبتهم ،كما يحق للمؤمن له إختيار الشركة التي يؤمن لديها ويعود ذلك لقيمة القسط الذي يدفعه وقيمة التعويض التي يحصل عليها في حالة تحقق الخطر ،حيث يلجأ المؤمن له إلى الشركات العمومية كونها أكثر مصداقية وجدية.

خاتمة

الخاتمة

تناولت هذه الدراسة موضوع طرق تسعير الأقساط للتأمينات الإجبارية في الجزائر، فحاولنا أن نناقش الموضوع من خلال الإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة التي تمحورت حول ماهي أهم الطرق المتبعة لتحديد تسعيرة التأمين على السيارات في وكالة مسيلة SAA .

حيث يعتبر التأمين على السيارات النظام الوحيد القادر على مواجهة الأثار المالية والإقتصادية لحوادث المرور.

أما فيما يخص تسعيرة التأمين على السيارات في الجزائر، فهو يقوم على حساب قيمة الخطر وذلك بناءا على نتائج سابقة، والذي يسمى بالتسعيرة القبلية والتسعيرة البعدية والتي هدفها تنمية نقائص التسعيرة القبلية وتنمية التقدير بإستعمال المعلومات التي تظهر في الحوادث الماضية، حيث يرتكز في تقديرها على الأخطار السابقة التي تعرض لها المؤمن له (عدد الحوادث التي إرتكبها المؤمن له) فهي جاءت لتصحيح التسعيرة السابقة وذلك بتطبيق نظام التحفيز (المكافأة).

وجب علينا تقديم النتائج التي توصلنا إليها ،وتتبع مدى صحة أو خطأ الفرضيات المقدمة مسبقا، تم تقديم إقتراحات وتوصيات و إقتراح بعض الدراسات المستقبلية.

أولا: نتائج الدراسة:

1- يحتل قطاع التأمين على السيارات المرتبة الأولى لأنه إجباري بسبب الحوادث، و للتأمين على السيارات أشكال منها إلزامي تكميلي ، الشامل.

2- إلزامية تأمين السيارات هو تأمين المسؤولية المدنية تجاه الغير، أما باقي الضمانات على غرار ضمان جميع الأخطار ضمان أضرار التصادم، ضمان السرقة والحريق، ضمان الدفاع والمتابعة وهي ضمانات إختيارية بالنسبة للمؤمن له.

3- نظام التحفيز والعقوبة المعتمد في الجزائر يطبق على أساس الضمان الإجباري فقط، حيث يقوم هذا النظام على تكييف مبلغ قسط التأمين مع سلوك السائق.

4- تختلف في حساب تقدير تسعيرة التأمين على السيارات من لآخر بإختلاف العوامل الفنية والبشرية والعوامل الأخرى.

ثانيا: إختبار الفرضيات

-بخصوص الفرضية الأولى التي تنص على التسعير في التأمين التي يقصد بها معرفة القسط الواجب إستفاءها من المؤمن له نظير خطر معين ينوي التأمين ضده، توصلنا إلى إثباتها ،حيث أن التسعير في التأمين هو القسط الذي يدفعه المؤمن له إلى المؤمن (شركة التأمين) عند إبرام عقد التأمين مقابل تعهد هذا الأخير بدفع تعويض عند وقوع الخطر المؤمن عليه، ومنه يتم قبول الفرضية.

-أما فيما يخص الفرضية الثانية التي تنص على أنه يتم تسعير تأمين السيارات على أساس عوامل متعلقة بالسيارة، هذه الفرضية صحيحة إلا أنها تتعلق أيضا بعوامل أخرى متعلقة بالسائق وبالمحيط الخارجي.

ثالثا: التوصيات:

وبعد التعرف على العناصر أو المحددات التي يتم بها تحديد وتقدير تسعيرة التأمين وبالتالي تحديدها نقدم بعض التوصيات المتمثلة في:

1- وضع استراتيجيات شاملة لتوعية المواطنين ،وتنشيط الدور الإعلامي في نشر الثقافة التأمينية، لأن معظم الأشخاص لا يدركون معنى التأمين و أهميته .

2-إضافة بعض الضمانات الإختيارية كضمان السرقة والحريق إلى جانب الضمان الإلزامي للمسؤولية المدنية عن السيارات.

3-محاولة توعية المجتمع بوجود نظام التحفيز.

4-نعتمد في تقدير تسعيرة التأمين من حوادث المرور التدقيق في الشخص المؤمن له ومحيط سير السيارة والثقافة المرورية للأشخاص.

5-إعتبار وثيقة التأمين بطاقة تعريف للمؤمن له (الشخص الذي وقع له الحادث) ،لمدى الخسائر المتسبب فيها بتسجيل عدد حوادث المرور التي وقعت له .

6-توسيع وكالة مسيلة SAA، حيث أنه لاحظنا عدم تجانس بين متطلبات العمل ومكان العمل و إنخفاض عدد العمال.

رابعا: آفاق الدراسة:

لقد قمنا في البحث المتواضع بمعالجة طرق تسعير الأقساط للتأمينات الإجبارية في الجزائر، الذي يعتبر إلزامي ومهم سواء من الجانب النظري أو التطبيقي من بحثنا، وبعد استخلاصنا لنتائج البحث توصلنا إلى وضع جملة من الإقتراحات التي يجب الأخذ بعين الإعتبار هي:

1-دور عوامل إستراتيجية التسعير في الحصة السوقية .

2-أهمية قيام الشركات بالإفصاح عن سياستها التسعيرية .

3-كيفية تحديد التسعير ووضع استراتيجيات لتحقيق أهداف المؤسسة.

قائمة

المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

أولا: المراجع باللغة العربية

- **الكتب**

1- جودة ناصر محمد ،**إدارة عمليات التأمين**، الطبعة الأولى،عمان1998.

2- حربي محمد عريقات ،عقل سعيد جمعة ، **التأمين وإدارة الخطر النظرية والتطبيق**، عمان، دار البادية ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى،2015.

3- طارق قندوز، بلال بن بتيش، **جودة الخدمة التأمينية كمدخل للريادة والتفوق(الإطار النظري والواقع التطبيقي)** عمان: دار الراية للنشر و التوزيع،2015.

4- عز الدين صلاح ،**التأمين مبادئه، أنواعه**، دار أسامة لنشر والتوزيع ، عمان ،2008.

5- عزمي سلام أسامة ، نوري موسى شقيري ، **إدارة الخطر والتأمين** ،دار الحامد للنشر و التوزيع، 2009.

6- العطير عبد القادر ، **التأمين البري في التشريع**، دار الثقافة لنشر و التوزيع، الطبعة الأولى.

7- فلاح عزالدين **"مبادئ التأمين، أنواعه"** ،دار أسامة للنشر والتوزيع عمان، الأردن،2008.

8- معراج جديدي ،**محاضرات في قانون التأمين الجزائري**، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر2008.

9- منصور محمد حسين ، **أحكام التأمين**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية،1999.

10- الهانيسي مختار محمود ، إبراهيم عبد النبي حمودة، **مبادئ الخطر والتأمين**، الإسكندرية، الدار الجامعية 2001.

- **المذكرات والرسائل الجامعية**

1- بوعزوز جهاد ،**تسويق خدمات التأمين في الجزائر في ظل الإصلاحات الجديدة للقطاع** مع دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينCAAT،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 2009/2008.

2- حميدوش حورية ،**دور قطاع التأمين في تحقيق التنمية الاقتصادية** ،دراسة حالة الجزائر2010/1995، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3.

3- سعاد بوشلوش، إدارة المخاطر المالية في شركات التأمين وإجراء الرقابة فيها ،دراسة ميدانية على عينة من شركة التأمين الجزائرية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،تخصص تسير المنظمات.

4- شبيرة محي الدين ، **تأمين السيارات بين التسعيرة والتعويضات حالة الأضرار المادية**-دراسة ميدانية بشركة "SSA"، مذكرة لنيل شهادة ماجيستير، منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2004-2005.

5- صالحي شهرازاد ، **نمذجة تسعير حوادث السيارات**، دراسة قياسية على الشركة الجزائرية للتأمينات SAA، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير منشورة قسم علوم الاقتصادية لكلية اقتصاديات التأمين ،جامعة سطيف 2004-2013 .

6- لعميد نور الهدى ، **واقع سوق التأمين الجزائري في ظل الانفتاح الاقتصادي**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستير، منشورة، قسم علوم الاقتصادية كلية إقصاد التأمين ،جامعة مسيلة ،2010/2009.

- **المجلات والدوريات**

1- بوجنان خالدية ، **محاولة تقديم التسعيرة المثلى لتأمين السيارات بتطبيق نموذج تحفيز –عقوبة** ، دراسة ميدانية في الشركة الجزائرية للتأمين الشامل –وكالة تيارت، مجلة الاستراتيجية والتنمية العدد5(جويلية 2013)، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم.

2- حسين حساني، **مدخل التسعير لتدعيم التنافسية في الصناعة التأمينية (إشارة التجربة الجزائرية)** الملتقى الدولي حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسة الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية 08-09نوفمبر 2010كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.

ملاحق

إستمارة موجهة للمؤمن لهم

في اطار موضوع بحث يدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر اكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص اقصاد التامينات، والمعنون ب:

طرق تسعير الأقساط للتأمينات الإجبارية في الجزائر

"دراسة حالة SAA تأمين على السيارات"

نستسمحكم المشاركة في إثراء هذا الموضوع من خلال تفضلكم بالإجابة على فقرات هذا الإستبيان، علما أن معلوماتكم لن تستخدم إلا في إطار البحث العلمي، ونشكركم مسبقا على مساعداتكم في إتمام هذه الدراسة.

حتى تكون نتائج الدراسة واضحة، يسرنا معرفة رأيكم الدقيق عن طريق الإجابة على بديل واحد فقط من البدائل المذكورة في الإستبيان بوضع إشارة (X)في المكان الذي ترونه مناسب.

المحور الأول: بيانات شخصية

1/السن: سنة

2/الجنس: ذكر□ أنثى□

3/المستوى التعليمي: ابتدائي□ متوسط □ ثانوي□ جامعي□

4/مبلغ الدخل: ضعيف أقل من 18000دج□

متوسط أكثر من 18000-50000دج□

عالي أكثر من 50000دج□

5/فئة السيارة (المركبة) التي تملكون

سياحية□ نفعية□ شاحنة□ حافلة□ دراجة□ أخرى□

6/عمر هذه السيارة(المركبة)

أقل من 3سنوات□ من3إلى7سنوات□ أكبر من 7 إلى 10سنوات□ أكبر من 10سنوات□

7/قوتها حصانا

8/الطاقة المستعملة بنزين□ مازوت□

المحور الثاني: أهمية التأمين الإجباري

9/كيف تنظرون إلى تأمين السيارة ضروري جدا□ ليس بالضروري□ اقتطاع للمال بدون فائدة□

10/هل تعلمون أن التأمين الإجباري موجه فقط لتعويض الغير(الآخرين) في حالة تسببكم أنتم في أضرار لهم بواسطة سيارتكم (مركبتكم)؟

موافق بشدة□ موافق□ محايد□ غير موافق□ غير موافق بشدة□

11/هل تعلمون أن التأمين الإجباري لا يعطيكم الحق في أي تعويض لأضرار سيارتكم إذا كنتم المتسببون في الحادث؟

موافق بشدة□ موافق□ محايد□ غير موافق□ غير موافق بشدة□

12/لماذا تكتتبون في التأمين الإجباري فقط؟

لأن وثيقته مطلوبة من أمن المرور(الشرطة، الدرك)□

لأن القانون يجبرني على ذلك وهو أقل مبلغ يمكن دفعه□

أكتفي به للإحتماء من خسائر أكبر قد أتحملها، في غياب التأمين، خاصة تجاه الغير□

13/مدة التأمين المفضلة لديكم في أغلب الحالات

1شهر□ 3أشهر□ 6أشهر□ سنة□

14/لولم يكن التأمين إجباريا هل كنتم تؤمنون سياراتكم

موافق بشدة□ موافق□ محايد□ غير موافق□ غير موافق بشدة□

المحور الثالث: مدى رضا الزبائن بالخدمات المقدمة

15/هل أنتم راضون عن تأمين سياراتكم (أي عن خدمات شركتكم للتأمين)

موافق بشدة□ موافق□ محايد□ غير موافق□ غير موافق بشدة□

لماذا؟

بسبب المعاملة والخدمة□

نتيجة مبلغ قسط التأمين (قيمة القسط)□

مبلغ التعويضات المقدمة عن الأضرار المسجلة بعد الحادث□

بسبب طول المدة بين تاريخ التصريح بالحادث وتسلم شيك التعويضات□

16/لماذا اخترتم الشركة التي تؤمنون لديها حاليا؟

وجود صديق أو قريب يعمل بها□

بسبب إنتمائي لمؤسسة متعاقدة مع شركة تأمين□

لحسن الإستقبال والمعاملة□

لسرعة تسوية ملفات الحوادث□

17/طبيعة المعاملة من الموظفين

جيدة □ مقبولة □ رديئة□

18/طبيعة الخدمات المقدمة والتكفل بالملفات

جيدة□ مقبولة□ رديئة□

19/هل تفضلون الشركات العمومية أم الخاصة

العمومية□ الخاصة□

لأن هذه الشركات

أكثر مصداقية وجدية□

خدمات ومعاملات أحسن من الأخرى□

أسرع في تسوية الملفات□

تعويضاتها عن الأضرار أعلى من الأخرى□

20/هل تعلمون بوجود نظام المجازاة التحفيز(التخفيض في قسط التأمين)/BONUS والزيادة MALUS

موافق بشدة□ موافق□ محايد□ غير موافق□ غير موافق بشدة□

21/هل إستفدتم من التحفيز

موافق بشدة□ موافق□ محايد□ غير موافق□ غير موافق بشدة□

لماذا لم تستفيدوا؟

بسبب كون مدة التأمين أقل من المطلوب (أقل من سنة لعقدين متتاليين)□

نتيجة تسببكم في حوادث□

توقيف أو تأخير عقد التأمين□