

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم
التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية....

فرع:

رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تحت عنوان:

منتجات خدمات التأمين وأثرها على الطلب في سوق التأمينات الجزائري

- دراسة تحليلية للأهمية الاقتصادية لجودة الخدمة التأمينية

تحت إشراف: الدكتور واضح فواز

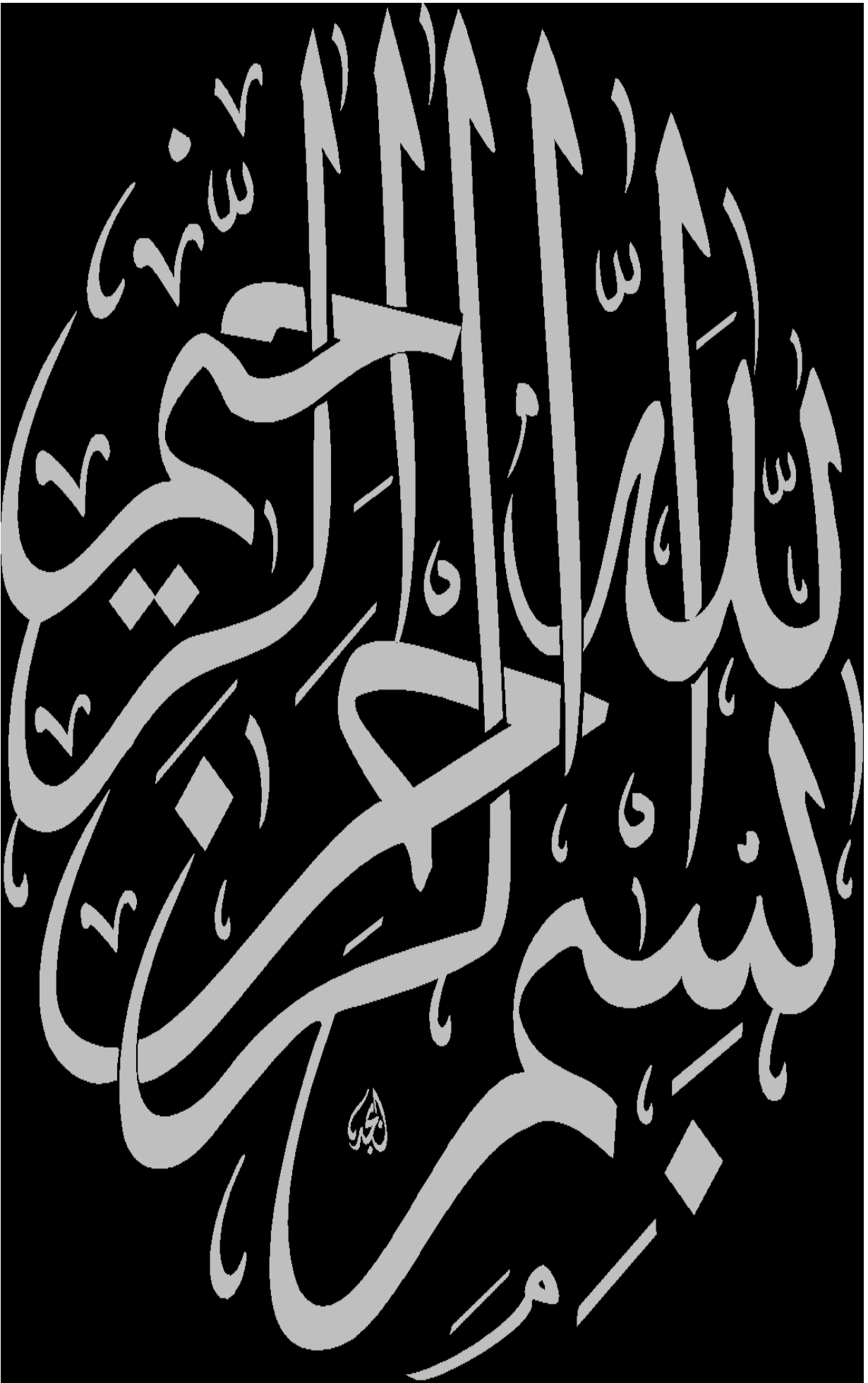
من إعداد:

- رحال صلاح الدين

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
			رئيسا
			مشرفا ومقررا
			مناقشا

السنة الجامعية : 2020-2019



شكر وعرفان

الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذا البحث ، ونصلي ونسلم على نبيه
محمد ﷺ وعلى آله وصحبه وسلم تسليماً.

قال رسول الله ﷺ ' لا يشكر الله من لا يشكر الناس '

نتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إتمام
بحثنا هذا، ونخص بالذكر الدكتور واضح فواز على نصحه توجيهاته
ومساعدته لنا في إعداد هذا العمل.

كما نتقدم بالشكر لكل من كان سنداً لنا وقدم التسهيلات وأزال
العقبات نخص بالذكر الطاهر مويسات، هشام بوجملين، بعداش
خير الدين.

كما نتقدم بجزيل الشكر والإمتنان لكل أساتذتنا وخاصة أساتذة
قسم العلوم الإقتصادية.

شكر وتقدير

قال رسول الله ﷺ: " من صنع لكم معروفاً فاجزوه، فإن عجزتم فادعوا له حتى تعلموا أنكم قد شكرتم، فإن الشاكر يحبب الشاكرين "

صدق رسول الله ﷺ

وقوله تعالى: " لئن شكرتم لأزيدنكم " الآية من سورة إبراهيم

فالحمد لله والشكر لله العليّ التقدير الذي وفقني إلى القيام بهذا العمل أما بعد أتقدم بأسمى معاني الشكر والعرفان إلى أئمتي ما عندي الوالدين الكريمين ، كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الدكتور الفاضل الذي أفادني بالكم الهائل من المعارف و التوجيهات التي أنارت طريقي لإتمام هذا العمل ، كما أشكر كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد .

و إلى كل من سعى جاهداً في طلب العلم مؤمناً بأن العلماء هم ورثة الأنبياء.

شكر وتقدير

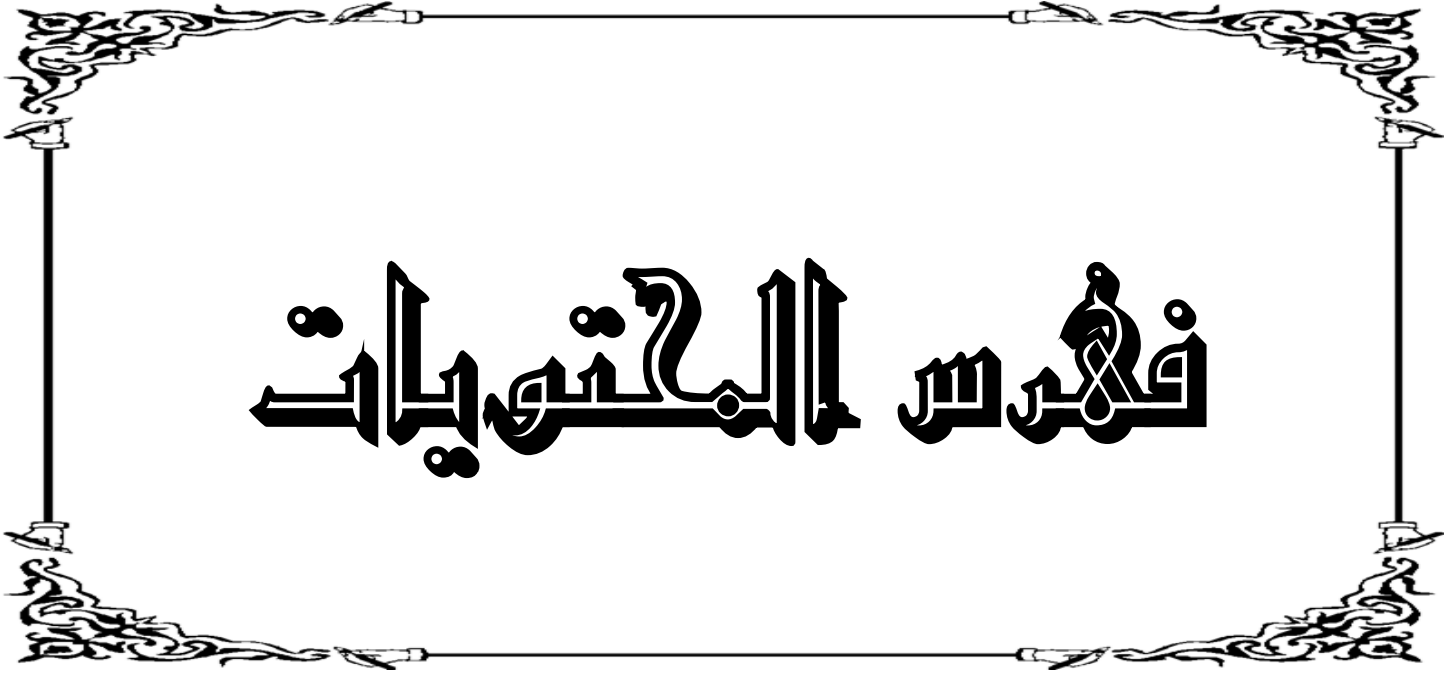
قال رسول الله ﷺ: " من صنع لكم معروفًا فاجزوه، فإن عجزتم فادعوا له حتى تعلموا أنكم قد شكرتم، فإن الشاكر يحبب الشاكرين "

صدق رسول الله ﷺ

وقوله تعالى: " لئن شكرتم لأزيدنكم " الآية من سورة إبراهيم

فالحمد لله والشكر لله العليّ التقدير الذي وفقني إلى القيام بهذا العمل أما بعد أتقدم بأسمى معاني الشكر والعرفان إلى أئمتي ما عندني الوالدين الكريمين ، كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الدكتور الفاضل الذي أفادني بالكم الهائل من المعارف و التوجيهات التي أنارت طريقي لإتمام هذا العمل ، كما أشكر كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد .

و إلى كل من سعى جاهدا في طلب العلم مؤمنا بأن العلماء هم ورثة الأنبياء.



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

	شكر وتقدير.....
	إهداء.....
	فهرس المحتويات.....
	فهرس الجداول والأشكال.....
	مقدمة عامة.....
01	الفصل الأول : مفاهيم عامة حول التأمين.....
02	المبحث الأول : نشأة التأمين ومفهومه.....
02	المطلب الاول : نشأة وتطور التأمين.....
03	المطلب الثاني : تعريف التأمين.....
04	المطلب الثالث : أسس التأمين.....
06	المطلب الرابع : أنواع التأمين.....
07	المبحث الثاني : مفاهيم أساسية حول الخدمة التأمينية.....
07	المطلب الأول : مفهوم الخدمة التأمينية.....
08	المطلب الثاني : أهمية الخدمة التأمينية.....
09	المطلب الثالث : خصائص الخدمة التأمينية.....
10	المطلب الرابع : تسويق الخدمة التأمينية.....
12	المطلب الخامس : آثار الخدمة التأمينية.....
15	الفصل الثاني : جودة الخدمة التأمينية وانعكاساتها - دراسة تحليلية-.....
16	المبحث الأول: مفهوم جودة الخدمة التأمينية، أبعادها وأهميتها.....
16	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة التأمينية.....
16	المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة التأمينية.....
18	المطلب الثالث : أهمية جودة الخدمة التأمينية.....
19	المبحث الثاني: الشركات التأمينية الناشطة في الجزائر ومنتجاتها.....
19	المطلب الأول: شركات التأمين الناشطة في الجزائر.....
20	المطلب الثاني: منتجات قطاع التأمين في الجزائر.....
23	تمهيد للمبحث الثالث.....
24	المطلب الأول: حصص سوق مؤسسات التأمين في الجزائر من سنة 2011 إلى 2019.....

33	المطلب الثاني: مساهمة قطاع التأمين في الناتج المحلي الإجمالي.....
38	خاتمة.....
40	قائمة المراجع.....

فهرس الجداول والأشكال

** الجداول

الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
26	تطور الأعمال المحصل عليه من طرف شركات التأمين الجزائري للفترة من 2011 إلى 2017	جدول رقم 01
28	تطور رقم الأعمال المحصل عليه من طرف شركات تأمين الأشخاص للفترة من 2011 إلى 2017	جدول رقم 02
30	تطور رقم أعمال المحصل عليه من طرف شركات تأمين الأضرار للفترة من 2011 إلى 2017	جدول رقم 03
31	تطور سوق تأمين الأشخاص وسوق تأمينات الأضرار للفترة من 2011 إلى 2019	جدول رقم 04
34	معدل الاختراق وكثافة التأمين للفترة من 2011 إلى 2019	جدول رقم 05

** الأشكال

الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
35	معدل الإختراق	شكل رقم 01
36	كثافة التأمين	شكل رقم 02

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة المدلول الإقتصادي لجودة الخدمة التأمينية من خلال تحليل أداء مؤسسات التأمين فيما بينها تنافسيا في مرحلة أولى، وفي مرحلة ثانية تحليل أداء قطاع التأمين وتحديد مكانته في دعم نمو الاقتصاد الوطني للفترة من 2011 إلى 2019 بالاعتماد على الإحصائيات المقدمة من طرف الديوان الوطني للإحصائيات والمجلس الوطني للتأمينات، عبر أركان رئيسية متمثلة في تطور حصص شركات التأمين الناشطة في الجزائر سواء عمومية أو خاصة، كذا مساهمة قطاع التأمين في الناتج الوطني الخام، من خلال حساب معدل اختراق التأمين ومعدل الكثافة وخلصت الدراسة إلى أن مؤسسات التأمين أخفقت في المساهمة النسبية لنمو الاقتصاد الوطني، حيث أنه خلال فترة الدراسة لم يصل معدل الاختراق عتبة 01% وهو بعيد عن متوسط المعدل العالمي المقدر بـ 07%، كما أن مجموع الأقساط المجمعة في معظمها هي أقساط تأمينات إلزامية تفرضها القوانين سارية المفعول وليست عن وعي وثقافة تأمينية لدى الزبائن.

الكلمات المفتاحية: التأمين، جودة الخدمة التأمينية، سوق التأمينات الجزائري، معدل الاختراق، الناتج المحلي الخام.

Abstract:

This study aims to know the economic significance of the quality of insurance services by analyzing the performance of insurance institutions competing among themselves in a first stage . In a second stage , analyzing the performance of the insurance sector and determining its position in the evolution (growth) of the national economy in the period between 2011 to 2019 . Relying on statistics provided by the national Bureau (association) of statistics and the national insurance council . through the main pillars represented in the development of the shares of insurance companies active in Algeria, whether public or private . As well as the contribution of the insurance sector to the gross national product . By calculating the insurance combustion rate and the density rate.

The studies concluded that the insurance institutions has failed to contribute in the relative growth of the national economy whereas during the study period , the combustion rate did not reach the 1% threshold which is far from the average global combustion rate of 7% , As the sum of combined premiums , most of them are. Amandatory insurance premiums , most of them are compulsory insurance premiums imposed by applicable laws and not from the awareness and the culture of insurance by the costumers

Keywords: Insurance, Quality of insurance, Algerian insurance market, penetration rate, GDP.

الاقتصادية التنمية عجلة دفع في وتكمن أهمية ذلك الدول، اقتصاديات تنمية في هام دور تلعب التأمينات الوضع وتحسين الاقتصادي، النمو معدل ورفع للدول الإنتاجية القدرات زيادة على للدولة، إذ تعمل والاجتماعية اليومية الإنسان حياة في والاستقرار الأمان إدخال إلى فبالإضافة المزدوج، دورها خلال من وذلك الاقتصادي إنجاز أو بمشروع يقوم أن أراد إذا تشغله قد المخاطر التي في التفكير من باله وتحرير بالبنفس الثقة ومنحه والعملية، معتبرة حصيلة تجميع العمل على خلال من وذلك الاقتصادي، النمو في وإسهامات أثر أيضا لديها فهي عمل، يعرف بتهيئة المدخرات في سبيل تمويل الاقتصادية، وهو ما الحياة في شتى مجالات في وتوظيفها المالية الموارد من الإستثمارات المنتجة وما تعود به من فوائد على الصعيدين الإقتصادي والإجتماعي.

إن الظروف الراهنة ، لاسيما الإتجاه نحو العالمية وحرية التجارة ، وماتحتويه الشركات العالمية العملاقة من إمكانيات مادية وبشرية وتكنولوجية متطورة ، أثر ذلك على قطاع التأمين من خلال فرض عليه تبني إجراءات واستراتيجيات في نظم تسويق خدماتها لدعم موقفها التنافسي، ومنه أصبحت جودة الخدمة التأمينية عاملا مهما لنجاح منظمات الخدمات التأمينية، فشركات التأمين تعتبر إحدى منظمات الأعمال المتخصصة في تقديم الخدمة التأمينية بمختلف أنواعها، حيث تتلقي طلبات التأمين من العملاء وتقوم بدراساتها، وعند الموافقة عليها يتم إبرام العقود، ويعتبر ذلك بمثابة تعهد من شركة التأمين، تلتزم بموجبه بأداء مبلغ التأمين (التعويض) إلي المؤمن له أو إلي المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه، إذا تحقق الخطر المؤمن منه، و ذلك نظير مبلغ من المال يدفعه العميل وهو ما يعرف بقسط التأمين.

يعتبر تقييم مستوى الجودة في الخدمات التأمينية ،و من ثم تطويرها بشكل دائم ومستمر أمرا في غاية الأهمية بالنسبة لشركات التأمين الوطنية، خاصة في ظل انفتاح سوق التأمينات الجزائرية، و تزامنا مع تطورات الأوضاع الاقتصادية، والترتيبات المتعلقة بانضمام الجزائر لمنظمة التجارة العالمية وعقد اتفاقيات الشراكة الأوروبية، فإن شركات التأمين مضطرة لانتهاج إستراتيجيات فعالة في تسويق خدماتها، و تطبيق أساليب إدارية حديثة تهدف بالدرجة الأولى تلبية احتياجات العميل التأمينية و تعظيم مصلحته و إشباع رغباته.

أولا- طرح الإشكالية

❖ ما أثر خدمات شركات التأمين على الطلب في سوق التأمين الجزائري؟ وماهو الأثر الإقتصادي لجودة الخدمة التأمينية؟

لإثراء الموضوع تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

■ كيف يتم تقييم جودة الخدمة التأمينية؟

- مامدى مساهمة قطاع التأمين في الإقتصاد الوطني بناء على الأقساط المجمعة من العملية التأمينية؟

ثانيا فرضيات البحث

- توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمة التأمينية وزيادة الطلب على سوق التأمين.
- المعايير المعتمدة من طرف الزبائن مختلفة في أهميتها النسبية عند تقييمهم لجودة الخدمة التأمينية.
- تساهم شركات التأمين بشكل فعال في التنمية الإقتصادية كونها تعمل على توفير موارد مالية معتبرة لفائدة

المشاريع المنتجة، و تسهيل الإئتمان، و تشجيع المبادلات الدولية.

- تبقى مساهمة قطاع التأمين الجزائري في التنمية الإقتصادية محدودة ، و ذلك راجع لعدة عوامل إقتصادية ثقافية ودينية.

ثالثا أسباب اختيار الموضوع.

- ** إضافة حقيقية في مجال التأمين في الجزائر.
- ** نقص الوعي بأهمية جودة الخدمة التأمينية وأهميتها التنافسية
- ** إبراز دور شركات التأمين الجزائرية في تعبئة الإدخار و في تنشيط رؤوس الأموال في خضم الإصلاحات الإقتصادية .

رابعا أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذا العمل في مساهماته على المستوى العلمي للتأكيد على أهمية دراسة واستكشاف تأثير مؤسسات التأمين في الإقتصاد من خلال الدور الحيوي الذي تؤديه العملية التأمينية في حماية الممتلكات والأفراد من المخاطر المتوقعة من جهة، وباعتبارها مصدرا مهما لتمويل التنمية الإقتصادية من خلال توفير السيولة اللازمة لتمويل الإستثمارات المختلفة من جهة ثانية .

خامسا المنهج العلمي المتبع:

تم الإعتماد على ما يلي:

المنهج الوصفي وذلك فيما تعلق بالاطار النظري حيث تم الاعتماد على الكتب و الرسائل الجامعية إضافة إلى مواقع الانترنت ، من أجل إبراز أهم المفاهيم و الخصائص و الأبعاد المتعلقة بالتأمين و جودة الخدمة التأمينية و من ثم إبراز واقع سوق التأمين في الجزائر.

المنهج التحليلي : تم تحليل الأثر الإقتصادي لجودة الخدمة التأمينية بالإعتماد على الإحصائيات المقدمة من طرف وزارة المالية- المجلس الوطني للتأمينات- ، بالإضافة إلى الديوان الوطني للإحصائيات ، وذلك فيما تعلق

مقدمة عامة

بقطاع التأمين بصفة عامة، حيث تعذر علينا القيام بدراسة حالة تتعلق بشركة تأمين معينة سواء في القطاع العمومي أو الخاص ، نظرا للبروتوكولات الصحية التي انتهجت بسبب وباء كوفيد 19، مما تعذر علينا الإتصال بالزبائن وتحليل المعطيات على ضوء العينات المتحصل عليها.

الفصل الأول:

مفاهيم عامة حول التأمين

المبحث الأول: نشأة التأمين ومفهومه.

يهدف التأمين إلى حماية الأفراد من الأضرار والخسائر التي قد تنجم عن المخاطر التي يتعرضون لها حيث يقوم التأمين على فكرة التكافل والتعاون بين أفراد مجتمع لهم أخطار مشتركة ، من خلال نظام ينسجم مع التطورات الاقتصادية والمالية ، من خلاله وعن طريق شركات متخصصة يتم رصد ما يكفي من الأموال قصد مواجهة الأخطار الممكنة خلال فترة زمنية معينة

المطلب الأول: نشأة التأمين وتطوره .

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

لقد أظهر التاريخ أن قدماء المصريين كونوا جمعيات تقوم على نفس الفكرة سميت بجمعيات دفن الموتى بغرض تحمل - مراسيم الدفن من تحنيط، تشييد القبور الخ - نظير اشتراك يدفعه الأعضاء.¹

في عهد الحضارات القديمة كالإغريقية والآشورية والهندوس اشتهر التبادل التجاري فيما بينهم، وللحفاظ على السفن البحرية من الغرق والقرصنة ظهر ما يسمى بالقرض البحري الذي يعمل على ازدهار التبادل التجاري حيث تقوم هذه الفكرة على قيام شخص بإقراض مجهز للسفينة بما يحتاجه من المال ، فيكون هذا المبلغ من حق المقرض ، بالإضافة إلى الفائدة إذا وصلت السفينة والحمولة بسلام إلى مقصدها، لكن في حالة ضياع الحمولة فإنه يخسر المبلغ.

يعتبر التأمين البحري من أقدم أنواع التأمين ، حيث نشأ في نهاية القرن الثالث عشر واستمر حتى القرن الخامس عشر ، الذي ظهر في صورة مختلفة عن القرض البحري على أيدي الإسبان والبرتغال، في نفس الوقت الذي ظهر فيه التأمين البحري ظهر بما يعرف بالتأمين على الحياة، وذلك أنه كان يؤمن على الربان والبحارة بنفس الأسعار التي تؤمن على السلع، وزادت أهمية التأمين على الحياة بظهور الثورة الصناعية في القرن الثامن عشر.

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

1 زيد منير عبوي، إدارة التأمين والمخاطر، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص33

خلال القرن الثامن عشر ظهرت أنواع أخرى من التأمين أهمها التأمين على المسؤولية والتأمين على حوادث العمل، ومع التطور الصناعي ظهرت أنواع أخرى منها التأمين على الحوادث الشخصية والتأمين على تلف الآلات الميكانيكية، التأمين على آفات الزراعة وهلاك المواشي، التأمين على حوادث النقل البري والجوي، التأمين على أخطار الحروب بالإضافة إلى التأمين من المسؤولية في مزاوله المهنة، تأمين الديون... الخ¹.

المطلب الثاني: تعريف التأمين.

توجد عدة تعريفات للتأمين نذكر منها

التأمين لغة: تأمين على وزن تفعيل مصدر أصله أمن بتشديد عينه أي الميم، وأمن فعل ماض من أمن وله معاني كثيرة في اللغة العربية منها الأمان والإطمئنان، وهو ضد الخوف ويقال أمنه أي دخل في أمانه وأمن بمعنى وفر لغيره الأمان، ونقول منه أمن فلان تأميناً².

ثانيا - التعريف الإسلامي: عرفه الدكتور عيسى عبده في كتابة العقود الشرعية بأنه عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغاً من المال أو إيراداً أو مرتباً أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث الذي تحقق الخطر المبين بالعقد في نظير قسط أو أي دفعة مالية يؤديها المؤمن له ويتحمل المؤمن بمقتضاه تبعة من المخاطر بإجراء المقاصة بينهما وفقاً لقوانين الإحصاء³.

ثالثاً- التعريف القانوني: هو عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن (شركة التأمين) أن يؤدي إلى المؤمن له أو المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغاً من المال أو إيراداً أو راتباً أو أي تعويض مالي آخر في حالة وقوع أو تحقق الخطر المبين بالعقد وذلك مقابل قسط أو دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن خلال فترة زمنية معينة⁴.

رابعاً - التعريف الإقتصادي: يمكن تعريف التأمين من الناحية الإقتصادية أنه: أداة لتقليل الخطر الذي يواجهه الفرد عن طريق تجميع عدد كافي من الوحدات المتعرضة لنفس الخطر (سيارة، منزل، مستودع... الخ) لجعل الخسائر التي يتعرض لها كل فرد قابلة للتوقع بصفة جماعية، من ثم يمكن لكل صاحب وحدة الإشتراك بنصيب منسوب إلى ذلك الخطر.

¹ عبد الهادي السيد، عقد التأمين حقيقة مشروعة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2003، ص28.

² محمد شحاتة، مشروعية التأمين وأنواعه، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2006، ص13.

³ أحمد سالم ملحم، التأمين التعاوني الإسلامي وتطبيقاته في شركات التأمين الإسلامية، دار المكتبة الوطنية، الأردن، 2000، ص10.

⁴ محمد جودت ناصر، إدارة أعمال التأمين بين النظرية والتطبيق، دار مجدلاوي للنشر، عمان - الأردن، ط الأولى، 1998، ص59.

خامسا- التعريف الفني:

التأمين هو وسيلة لتعويض الفرد عن الخسارة التي تحل به نتيجة لوقوع الخطر¹.

المطلب الثالث : أسس التأمين:²

لقد اختلف الفقهاء في تبيان أسس التأمين فمنهم من يركز على الأسس الإقتصادية ومنهم من اعتمد على الأسس القانونية ، وآخرون ركزوا على الأسس الفنية للنشاط ، ونبين هذه الأسس كما يلي:

أولاً: الأسس القانونية للتأمين.

تعتمد على نظريتين مختلفتين حول تحديد المعيار الرئيسي لهذا الأساس فمنهم من يرجعها إلى فكرة الحاجة ومنهم من يرجعها إلى فكرة الضمان.

فأصحاب فكرة الحاجة يرون أن التأمين ناتج عن الحاجة للحماية والأمن، أما أصحاب فكرة الضمان فيرون أن الخطر يسبب للإنسان حالة عدم ضمان إقتصادية والتأمين هو الذي يحقق من الناحية المادية ضمان لهذا المركز الإقتصادي المهدد.

ثانياً: الأسس القانونية للتأمين:

يرى أصحاب هذا الإتجاه أن أساس التأمين قانوني محض، أي أن الخطر هو المعيار القانوني المحدد للتأمين الذي ينتج عنه ضرر والذي يسببه الخطر، لكن اختلفوا في كيفية تحديد معيار أو العنصر الذي يعتمد عليه، فالبعض يرى أن الخطر هو المعيار القانوني المحدد للتأمين الذي ينتج عنه الضرر الذي يسببه الضرر، بينما يرى طرف آخر بأن التعويض أي مبلغ التأمين يدفعه المؤمن للمؤمن له وهو المعيار القانوني للتأمين وفيما يلي ما يميز بين النظريتين:

01 - نظرية التأمين والضرر:

يرى أصحاب هذا الإتجاه أن التأمين لا بد أن يستهدف إصلاح ضرر محتمل، إذ أن التأمين هو نظام الحماية من أخطار محتملة الوقوع في المستقبل، وهو لا يحقق هاته الحماية إلا إذا كان الهدف منه إصلاح الضرر الذي

¹ حربي مجّد عريقات، التأمين وإدارة الخطر بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008، ص34.

² العيد قريشي، محاضرات في التأمين والتأمين التكافلي، جامعة مجّد الصديق بن يحي جيجل- الجزائر - ، 2016، ص7، ص8، ص9.

سببه الخطر ويصيب ذمة الإنسان المالية، وعلى ذلك فإن الضرر هو أساس التأمين، ونلاحظ بأن هذا المعيار لا يصلح أساسا لكافة أنواع التأمين على الرغم من أن أنصار هذه النظرية يؤكدون على وجود عنصر الضرر فيها.

02- نظرية التأمين والتعويض:

يرى أنصار هذه النظرية أن أساس التأمين ليس الضرر في حد ذاته وإنما الهدف من التأمين هو التعويض أي مبلغ التأمين الذي يدفعه المؤمن للمؤمن له عند وقوع الخطر، لأن هذا التعويض يوجد في كافة أنواع التأمين عكس الخطر الذي ينعدم في بعض أنواع التأمين .

وتعتمد هذه النظرية على أسس فنية بإحداث عملية تعاون بين المشتركين في العملية حيث يقوم المؤمن بتنظيم العملية وتجميع المخاطر المتشابهة وإجراء المقاصة وفق قوانين الإحصاء .

ويؤخذ على هذه النظرية بأنها لا تتفق مع الطبيعة الحقيقية لعملية التأمين وهي حماية الإنسان من الخطر والأسس الفنية التي تقوم عليها.

في الأخير نقول أن التأمينات المعاصرة كثيرة ومتعددة بحي تشمل الإتجاه الأول أو الثاني وهناك تأمينات تشملهما معا.

ثالثا: الأساس الفني للتأمين:

يرى الفقهاء الذين نادوا بهذا الإتجاه تأسيس التأمين وفق أسس فنية، وذلك بإحداث عملية تعاون يقوم بها المؤمن بتنظيمها بتجميع المخاطر التي يتعرض لها وإجراء المقاصة وفق قوانين الإحصاء، غير أنهم انقسموا إلى فريقين يناديان بحلول التعاون المنظم على أساس سبيل التبادل المبني على الصدفة البحتة، ويرى فريقين يناديان بنظرية التأمين كمشروع منظم فنيا وفقا لما يلي:

01- نظرية حلول التعاون على سبيل التبادل محل الصدفة البحتة: تعتمد هذه النظرية في حقيقة الأمر على عملية

التعاون بين المؤمن لهم الذين يواجهون أخطار متشابهة ، فالمؤمن لهم هم الذين يضمنون تغطية مخاطرهم بأنفسهم ويقتصر دور المؤمن على الإدارة والتنظيم ، فالتعاون بين الأعضاء يكون وفقا لأسس فنية محددة مسبقا كتحديد القسط الذي يدفعه كل عضو مع درجة احتمال وقوع الخطر.

يعاب على هذه النظرية أنها اعتمدت الأساس الفني مهملة الأساس القانوني الذي هو مكمل للجانب الفني للتأمين ، وهذا ما يولد نقصا في فعالية هذه العملية إذ اهتمت فقط بعملية التعاون المنظم الذي يقوم بجلب المنفعة للمؤمن، ولم تهتم بمركز المؤمن له وحقوقه والتزاماته وبالتالي هناك فجوة في هذه النظرية وجب على المشرع استدراكها من خلال الجمع بين كل من المعيار القانوني والمعيار الفني للتأمين.

02- نظرية التأمين كمشروع منظم فعليا:

يعتقد أصحاب هذه النظرية أن عقد التأمين يتطلب مشروعاً منظماً كونه ليس كباقي العقود ، لأنه ينطوي على عملية فنية تهدف إلى تجميع المخاطر وإجراء المقاصة وتحديد القسط الذي يدفعه المؤمن، ولذلك فإن عقد التأمين لا بد أن يبرم عن طريق هذا المشروع المنظم فنيا، هذا التنظيم هو الذي يعتبر الأساس الفني للتأمين ، وقد بينت هذه النظرية عنصراً جديداً وهو المعيار الفني لعقد التأمين غير أنه غير كافي ، لأن المعيار التي تأخذ به هذه النظرية لا يقتصر على التأمين حيث يوجد العديد من عمليات المضاربة تدار بواسطة مشروعات منتظمة فنيا دون أن يطلق عليها وصف التأمين.

في حقيقة الأمر لا يمكن الإستغناء على أساس من هذه الأسس الثلاثة أو الفصل بينهم في عقد التأمين التقليدي، فالتأمين هو التعاون بين المؤمن لهم القائم على أسس فنية والذي ينظمه المؤمن ويلتزم فيه بتغطية الخطر مقابل التزام المؤمن لهم بدفع الأقساط ، من هذا نستنتج بأن عقد التأمين يركز على أسس قانونية، اقتصادية وفنية تجعله مميزاً عن باقي العقود الأخرى.

المطلب الرابع: أنواع التأمين :

أولا .تأمين الأضرار (الممتلكات) .

إن التأمين من الأضرار يتمثل في تأمين المؤمن له من الخسارة التي تصيبه في ذمته المالية، أي تأمين كافة المخاطر التي يترتب على حدوثها إلحاق الضرر بالذمة المالية للشخص، وذلك بتعويضه عن الخسائر الناجمة عن هذه المخاطر؛ فهو يخضع إلى المبدأ التعويضي، ينقسم بدوره إلى قسمين:

01 - التأمين على الأشياء

يقصد به تعويض المؤمن له عن الخسائر التي تلحق بشيء من أمواله، فهو يهدف إلى تغطية النقص الذي قد يصيب العنصر الإيجابي للذمة المالية، وذلك بتعويض الأضرار التي تلحق بالأموال إذا تحقق الخطر .

تتعدد صور التأمين على الأشياء بتنوع أوصاف الأخطار التي يمكن أن تصيب أنواع الأشياء المؤمن عليها

ويندرج تحت هذا التأمين:

- التأمين ضد الحريق.
- التأمين ضد السرقة.
- التأمين ضد هلاك الماشية وضد أضرار المياه.
- التأمين ضد البرد والصقيع بالنسبة للفلاحة.

02 - التأمين على المسؤولية.

يراد به تأمين المؤمن له من الرجوع عليه بالمسؤولية، أي ضمان المؤمن له ضد رجوع الغير عليه بسبب

الأضرار الواقعة عن خطأ ارتكبه، فهو يرمي إلى تعويض المؤمن له عن المبالغ التي يدفعها للغير إذا تحققت مسؤوليته.

ثانياً- تأمين الأشخاص

هو التأمين الذي يكون موضوعه شخص المؤمن له ذاته وليس ماله، ويلتزم المؤمن بدفع مبلغ التأمين المتفق

عليه بكامله، والذي يحدد مسبقاً عند التعاقد بطريقة جزافية، حيث يقوم الإنسان بالتأمين ضد الأخطار التي تهدد حياته

أو سلامته الجسدية أو الصحية أو قدرته على العمل، من أمثلة ذلك: - التأمين على الإصابات والحوادث، - التأمين

على الحياة أو الوفاة، التأمين على المرض... الخ

ثالثاً - التأمين على القروض الموجهة للتصدير.

هو وسيلة من وسائل التمويل المصرفي وأداة تأمينية تسمح للدائنين مقابل دفع أقساط لشركة التأمين من

تغطية المخاطر التجارية وغير التجارية للقروض المرتبطة بعمليات التصدير فيما بين الدول، كما أنه أداة من أدوات تنمية

الصادرات من خلال ضمان الائتمان المرتبط بالتصدير بين مشتري محلي وبائع أجنبي.

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول الخدمة التأمينية.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة التأمينية.

01 يمكن تعريف الخدمة التأمينية على أنها عبارة عن تلك المنافع المادية (إصلاح الأضرار) أو المعنوية (الحصول

على الأمن وزوال الخوف) المرتقبة أو الآجلة نتيجة وعد شركة التأمين بالتعويض في حال وقوع الضرر أو الخطر المتفق

عليه حسب ما تحتويه وثيقة التأمين.¹

1 حري محمد عريقات، مرجع سابق، ص 39.

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

المطلب الثاني: أهمية الخدمة التأمينية.

للخدمة التأمينية أهمية كبيرة من في العديد من الجوانب منها الجانب الإقتصادي والإجتماعي.

أولا- أهمية الخدمة التأمينية من الناحية الإقتصادية²

تكمن الأهمية الإقتصادية للخدمة التأمينية فيما يلي:

✓ يعمل على تحقيق الكفاءة الإنتاجية ، فوجود التغطية التأمينية للأخطار التي تهدد هذه المشروعات

ومستخدميها تشجع على الدخول في مجالات إنتاجية جديدة، أو التوسع في مجالات الإنتاج الحالية وبالتالي الخدمة التأمينية لها أهمية كبيرة من خلال تحقيق الإستقرار للمشروعات الإقتصادية.

✓ يساعد على استقرار العمال واستمراريتهم في العمل لفترة طويلة من الزمن، فهو يعتبر جانب إيجابي للمشاريع الإقتصادية .

✓ تدعيم الثقة المالية للمقترضين، مما يشجع المؤسسات المقرضة على منح القروض اللازمة لمختلف المنظمات مما يشجع على زيادة الإئتمان.

✓ استقطاب العملات الصعبة بواسطة تأمين الأجانب في الشركات الوطنية وكذا عمليات إعادة التأمين وبالتالي الخدمة التأمينية تساهم في تحسين ميزان المدفوعات الذي يكون في مصلحة الدولة، إلى ذلك فإن الخدمة التأمينية تدعم المعاملات التأمينية وتعتبر عاملا مشجعا لتكثيف المبادلات (بين الدول) على المستوى الدولي والإقليمي والمحلي وهي مؤسسات يمكن أن تقدم التغطية التأمينية لجميع أنواع الخسائر في مجال المبادلات الدولية.

✓ خلق توازن إقتصادي في مجال العرض والطلب، حيث يمكن للدولة في فترات رواج الإقتصاد التسع في نطاق التغطية فيما يتعلق بخدمة التأمين الإجتماعي الإلزامي من حيث شمولها لفئات عديدة ، حيث يساعد ذلك على زيادة المدخرات الإجبارية ، مما يحث من الفجوة التضخمية بواسطة التقليل من حجم الدخل المتاح المتصرف فيه، عن طريق اقتطاع قيمة الإشتراكات من دخول الأفراد الذين تشملهم التغطية التأمينية وفي فترات الكساد، تعمل خدمة التأمين

1 عصام الدين معتوق، فطيمة بختاوي، 2018، أثر جودة خدمات التأمين على الطلب في سوق التأمينات- دراسة حالة شركة la caar فرع المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، ص 20.

2 جديري معراج، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ديوان م الجامعية، الجزائر، 2002، ص12.

الإجتماعي على زيادة قيمة التعويضات المستحقة للعملاء مما يساعد على زيادة استهلاكهم للسلع والخدمات وبالتالي المساعدة على تنشيط الطلب الفعال عليه.

ثانيا - أهمية الخدمة التأمينية من الناحية الإجتماعية.

- ✓ توفير الأمن والحماية عن طريق تعويض الفرد عما يصيبه من أمراض ، عجز القطاع، الدخل، ... إلخ.
- ✓ يساعد على اشباع حاجيات نفسية ، وبالتالي فالخدمة التأمينية تعمل على تحقيق الإستقرار الإجتماعي للفرد وعائلته.

- ✓ تنمية الشعور بالمسؤولية والعمل على تقليل الحوادث، حيث أن التزام الفرد اتجاه نفسه وأسرته ومجتمعه يجعله يفكر في وسائل حلّهم وتجنب إلحاق الضرر بهم وبتجسيد التزامه من خلال شراء التغطية المناسبة لرغبته التأمينية، على سبيل المثال تأمين الفرد على حياته ، يترتب عنه معاش لأسرته بعد وفاته، كذلك تأمين السيارات تأميننا شاملا يوفر الحماية للشخص وما يمكن أن يسببه لغيره من الأضرار، زيادة على ذلك فإن بحوث ودراسات شركات التأمين لاكتشاف أسباب تحقق الحوادث (الإحصائيات وتقدير معدلات حدوثها) تساعد على انتشار الوعي وتقليل تكرار حدوثها مما يعود بالفائدة على المجتمع ككل .¹

المطلب الثالث: خصائص الخدمة التأمينية.

- إن اشتركت خدمة التأمين مع معظم الخدمات الأخرى في خصائص معينة مثل : عدم الملموسية، عدم الانفصالية عدم التجانس ، القابلية للتلف وعدم الملكية، فإنها تختلف عنها وتنفرد بخصائص عديدة تتمثل فيما يلي:
 - تتميز خدمة التأمين بأنها خدمة آجلة وليست حاضرة كبقية الخدمات الأخرى، وقد يترتب عن ذلك طرق خاصة في مجال التسويق.²
 - تقوم خدمة التأمين أساسا على وعد المستأمن أو المكتتب بالتعويض حال حدوث الضرر الناتج عن وقوع الخطر، لذلك فإن المتعاقد أو مشتري وثيقة التأمين قد لا ينتفع بذلك في حالة عدم تحقق الخطر، وفي هذه الحالة فقط لا يكسب المستأمن أية فائدة أو منفعة من خدمة التأمين، وعلى عكس ذلك فإن شركة التأمين تعتبر هي المستفيدة الوحيدة من تحصيلها للأقساط ومن عوائد استثمارها لهذه المبالغ المجمعة.
 - تعد عقود التأمين من العقود المستمرة، أي أن العلاقة بين مقدم الخدمة وبين متلقيها تبقى مستمرة طوال فترة التعاقد أو خلال المدة المحددة في وثيقة التأمين، فقد تكون المدة محدودة أو مغلقة .

1 إبراهيم عبد ربه، التأمين ورياضياته، الدار الجامعية، مصر، ط 1، 2003، ص74.

2 نادية أمين محمد علي، استراتيجيات مستحدثة لتطوير المنتج بالتطبيق على وثائق التأمين، ملتقى عربي حول التسويق في الوطن العربي، الدوحة، 2003، ص129.

➤ إن أسعار التأمين لا يحددها العرض والطلب ولا التكلفة التاريخية، لكن تقوم شركات التأمين بتحديددها منفردة أو مجتمعة في هيئة اتحادات، وأحيانا تقوم الحكومات بفرضه على شركات التأمين كما هو الحال في التأمينات الإجبارية.

➤ كما تتميز الخدمة التأمينية بالخصائص التالية:¹

➤ إنتشار الوعي التأميني لدى الطبقة المثقفة الغالبة في الدول المتقدمة.

➤ في الخدمة التأمينية مشتري وثيقة التأمين لا يجني ثمار ما اشتراه حيث يمكن امتداد العلاقة بين طالب التأمين والشركة لتشمل طرف آخر اشترط التأمين لصالحه.

➤ إن الاستفادة من الخدمة لها محددات من طرف شركة التأمين على عكس الخدمات الأخرى.

➤ تطور الخدمة التأمينية يعتمد على الوعي الثقافي للمجتمع وهذا ما يفسره بصفة خاصة.

➤ أن الخطر التأميني محدد وذو طبيعة موصوفة يعني أن الخطر قد يكون ثابتا كما هو الحال في التأمين على الحريق.

المطلب الرابع: تسويق الخدمة التأمينية

تعد وظيفة التسويق من أهم الوظائف التي تقوم بها شركات التأمين التي تعتمد علي بيع أكبر عدد ممكن من الوثائق وتوزيع الأخطار علي أكبر عدد ممكن من المؤمن لهم، لذلك فإن بيع أكبر عدد ممكن من الوثائق يضمن لها الإستمرار في السوق.

أولا- تعريف تسويق الخدمة التأمينية.

يعرف تسويق الخدمة التأمينية على أنه النشاط الذي ينطوي على تحديد أكثر الأسواق ربحية في الوقت الحاضر والمستقبل، وتقديم الحاجات الحالية والمستقبلية للعملاء، فهو يتعلق بوضع أهداف المؤسسة و إعداد وتصميم الخطط اللازمة لتحقيق تلك الأهداف.²

ثانيا- تطبيق التسويق على هيئات التأمين:

يعتبر التأمين خدمة نافعة مثلها مثل أية سلعة أخرى حيث تحتاج إلي من يسوقها ويسيرها (شركات

التأمين...) ويستعملها (الأفراد، المؤسسات المختلفة).

إن التسويق في حالة التأمين يهتم بدراسة الأسواق قبل السعي لتقديم الخدمة، و ذلك للتعرف على

حاجات و رغبات الأفراد و المجتمعات و ما يحرك هذه الرغبات مثل دوافع الإشتراك في التأمين، إضافة إلى ذلك أن

1 عصام الدين معنوق، مرجع سابق، ص 21

2 ناجي معلا، أصول التسويق المصري، الطبعة الأولى، عمان الاردن، 1994، ص 18

التسويق في التأمين لا يختلف عن تسويق السلع و ذلك من حيث تقديم خدمة تأمين جيدة للعملاء الملائمين في الوقت و المكان المناسب و بالثمن المعقول، في حالة تسويق الخدمات التأمينية لا يخرج التسويق عن نطاق مقوماته الأربعة المتمثلة في:¹

- ❖ التعرف الكامل على العميل.
- ❖ تقديم الخدمة التي تلائمه.
- ❖ توصيل الخدمة بأقل تكلفة.
- ❖ تحقيق الغاية في القيام بالوظائف التسويقية.

ثالثاً- أساليب تسويق الخدمة التأمينية:

توجد أربعة قنوات أو نظم لتسويق الخدمة التأمينية تتمثل فيما يلي:

01 - أسلوب البيع المباشر: يكون فيها بيع الوثائق مباشرة عن طريق المركز الرئيسي لشركة التأمين، من خلال الإتصال المباشر بالشركة أو عن طريق موظفيها أو مندوبين معتمدين، ولا يمكن لذات الموظفين أو المندوبين تقديم وثائق تأمين خاصة بشركات أخرى.

هذا النوع معتمد إذا كانت شركة التأمين حديثة وليس لها أي فروع أو توكيلات.

02 - أسلوب الفروع: يقوم المركز الرئيسي لشركة التأمين بإنشاء فروع له في مناطق جغرافية مختلفة ومتعددة، كل فرع يتولى تسييره مدير مسؤول يشرف على مجموعة من الموظفين، تخضع لنفس شروط العاملين بالمركز الرئيسي.

03 - أسلوب التوكيلات: من خلاله تقوم شركات التأمين بالتعاقد مع أفراد أو مكاتب بعقود توكيلات قصد تمثيل الشركة في منطقة ما، ويمكن للوكيل تمثيل أكثر من شركة تأمين ويتقاضى الوكيل المنتج عمولة على العمليات والوثائق التي تصدر باسمه وبواسطته.

04 - أسلوب الإعتماد على السماسرة: يعتبر السماسرة ممثلين للمستأمنين وليس بينهم وبين شركات التأمين أي عقد سمسرة، حيث يمارسون مهامهم بناء على ترخيص من جهات الإشراف والرقابة على التأمين، وهذا الترخيص يمكنه من مزاوله السمسرة لحساب أي شركة تأمين يختارها العميل.

1-جرني نَجْد عريقات، مرجع سابق، ص 289

رابعا - أهمية تسويق الخدمة في مؤسسات التأمين

تعتبر وظيفة التسويق من الوظائف الهامة والحيوية في جميع المنظمات، فمن خلالها يمكن للمنظمة أن تتعرف على أسواقها وما تتضمنه هذه الأسواق من عملاء ومنافسين، كما تعمل على دراسة الطلب والتنبؤ به والتعرف على حاجيات الزبائن قصد إشباعها.

تتغرز أهمية النشاط التسويقي في شركات التأمين خاصة ، نظرا لطبيعة المنتج المسوق، باعتباره وعد بالحماية المالية من الأخطار المستقبلية، ونوجز أهمية العملية التسويقية فيما يلي:

❖ يبيع المؤمن الحماية والأمان، وكل منهما يتضمن تلميحا عن كارثة أو حادثة أو خسارة مالية، فيخلق ذلك مقاومة لا شعورية لدى الوكيل المرتقب.

❖ توصف خدمة التأمين بأنها خدمة لا تباع ولا تشتري، بمعنى أن شركة التأمين عليها أن تدفع هذه الخدمة دفعا نحو الوكيل.

❖ تتميز العلاقة بين المؤمن والمؤمن له بالإستمرارية، حيث أن طبيعة معظم وثائق التأمين هي عقود تمتد من فترة عام حتى عشرون عام أو أكثر، وتقتضي هذه الخاصية أن يكون من ضمن أهداف التسويق الحفاظ على العلاقة التي تربط شركة التأمين بالعميل.

❖ يتميز قطاع التأمين بالمنافسة الشديدة، وأي خطأ من طرف إدارة التسويق قد يهدد وجودها.

❖ يعكس التأمين الوعي الثقافي للمجتمع ، فالدول المتقدمة ينتشر فيها التأمين بشكل واسع عكس الدول النامية كذلك تؤثر طبيعة المجتمع من حيث اختلاف طبقاته في الدول الواحدة، فيزداد في الطبقات المتقفة على غيرها، هذا كله يلقي عبء ثقيل على شركات التأمين من خلال ضرورة قيامها بنشر الوعي التأميني لدى العملاء المرتقبين.

المطلب الرابع: آثار خدمة التأمين

للخدمة التأمينية آثار ايجابية وأخرى سلبية نوجزها كما يلي

أولا - الآثار الإيجابية للخدمة التأمينية:

من أهداف العملية التأمينية تعويض المؤمن له في الخسائر التي تنتج حالة تعرضه للخطر المؤمن منه وهذا ما يترتب عليه فوائد مختلفة نفسية ، اقتصادية،اجتماعية .

1. فوائد التأمين النفسية:

- تكمن الأهمية النفسية في الأمان والطمأنينة التي يشعر بها المؤمن له ، وهو ما يجعله يتحلى بروح المبادرة دون خوف من الحوادث .

2. فوائد التأمين الاقتصادية:

- زيادة الإنتاج: يعمل التأمين على دخول الأفراد في ميادين جديدة بسبب توفر الحماية والأمن.
- حفظ الثروة المستغلة: وذلك من خلال التعويض الذي يحصل عليه المؤمن له حالة تحقق الخطر المؤمن منه.
- مكافحة التضخم: من خلال امتصاص السيولة المتوفرة لدى الأفراد عن طريق تحصيل الأقساط واستثمارها في مشاريع استثمارية إنتاجية، وهو ما يخفض من الميول الإستهلاكي للأفراد .
- تحقيق التوازن في ميزان المدفوعات: العملات الأجنبية التي تحصل عليها هيئات التأمين نظير تقديمها خدمات في بلدان أجنبية، وبفضل عمليات إعادة التأمين تزيد قيمة الصادرات غير المنظورة مما ينتج عنه تحسن في ميزان المدفوعات وزيادة حجم التجارة الخارجية.
- تكوين رؤوس الأموال: من خلال الميزة الإدخارية لعملية التأمين يتم تشكيل رؤوس أموال تعود بالنفع من خلال استثمارها في المشروعات، أو تقديمها كقروض تساعد في تحقيق التنمية الاقتصادية.

3 . فوائد التأمين الاجتماعية:

- الضمان الاجتماعي: حيث أن كل أنواع التأمين ضمان وحماية للجمهور، ويكون نطاق التأمين والحماية أوسع في التأمينات الاجتماعية والتأمينات الإجبارية.
- تحقيق الاستقرار الاجتماعي للفرد.
- آلية فعالة للتقليل من تعرض الفقراء إلى مؤثرات المرض السرقة، العجز وغيرها من الأخطار.

ثانياً- الآثار السلبية لخدمة التأمين¹

على الرغم من الجوانب الإيجابية في عمليات التأمين ودوره في التنمية الاقتصادية والإجتماعية للبلاد إلا أنه يؤخذ عليه ما يلي:

- ❖ قد يقوم المؤمن عليهم بدفع عدد معين من الأقساط دون تحقق الخطر المؤمن فيه وبالتالي فكأن الأقساط دفعت دون مقابل، ومثال ذلك تأمين السفر الواحدة وتأمين الطريق في النقل البري... الخ.

¹ زيد منير عبوي، إدارة التأمين والمخاطر، دار الكونز للمعرفة، عمان الاردن، 2006 ، ص 56

- ❖ قد تغالي بعض الشركات في تحديد قسط مرتفع لا يتناسب ودرجة الخطر المفروض تغطيتهما يمثل عبء كبير على ميزانية رب الأسرة أو المنشأة، هذا قد يؤدي بالنسبة للمنشأة إلى زيادة التكاليف الإنتاجية وبالتالي رفع أسعار المنتجة والتي يتحمل فرق سعرها المستهلك النهائي.
- ❖ في إعادة التأمين إذا ما أعطيت شركات التأمين الحرية في نقل المخصصات اللازم احتجازها إلى خارج الدولة (خصوصا إذا كانت نامية) يفوت هذا التأمين على الدولة فرصة استثمار هذه المخصصات داخليا والمساعدة في عملية النهوض الاقتصادي للبلاد.
- ❖ يعتمد العديد من المؤمن لهم على ما يحصل عليه من تعويضات نتيجة وقوع الخطر المؤمن منه ، وتحقق الخسارة المالية، وهو في ذلك يحمل جانب الإحتياط والطرق المساعدة في تقليل وقوع الخطر المؤمن منه، فصاحب السيارة المؤمن عليها تأميناً شاملاً لا يعطي أهمية كبيرة في الإعتناء بسيارة نظراً لإطمئنانه للحصول على ما يقع لها من خسائر، كذلك صاحب المحل التجاري لا يعبأ بأدوات مكافحة الحرائق طالما خطر الحريق مغطى عنده.
- ❖ لا يلق التأمين قبولاً واسعاً من الناحية الدينية والإلتجاه نحو التأمين التبادلي، حيث أن عقد التأمين من وجهة نظر الشريعة الإسلامية يقوم على استغلال شركة التأمين للمؤمن له ولا تشرکه في المكاسب الكبيرة التي تحققها.

الفصل الثاني:

جودة الخدمة التأمينية

وإنعكاساتها - دراسة تحليلية

الفصل الثاني

المبحث الأول: مفهوم جودة الخدمة التأمينية ، أبعادها وأهميتها

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة التأمينية.

❖ تعريف 01: عرفها **JOHNSON** على « أنها القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي

يتطابق مع توقعاته و تحقيق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له¹ »

❖ تعريف 02: هي الفجوة أو الإنحراف ما بين توقعات الزبون « عرفت كذلك جودة الخدمات على أنها توقعات

الزبون للخدمة ، وإدراك الجودة بعد استهلاك الخدمة² »

يمكن القول أن جودة الخدمة التأمينية عبارة عن: مجموعة الخصائص المميزة لخدمة التأمين، القدرة على

مقابلة احتياجات الزبائن وتوقعاتهم، وتعمل على إرضائهم، وتمثل تقييما شاملا لأداء الشركة، ودرجة تميزها مقارنة بالشركات المنافسة.

وتعرف جودة الخدمة التأمينية بالمفهوم التسويقي الحديث الذي يصطلح عليه ب"التوجه بالزبائن" ومعرفة

حاجاتهم وتوقعاتهم فان تقييم الجودة يقوم على أساس ملاحظة الزبائن لخصائص الخدمة وأبعادها ومدى إدراكهم لأدائها الفعلي، بمعنى الخدمة الكلية المدركة.

وبناء على ذلك، يمكن القول أن تقييم جودة الخدمة التأمينية ينبغي أن يكون من وجهة نظر الزبائن، ويعود ذلك إلى الأسباب التالية:

✓ قد لا يكون لدى شركة التأمين معرفة بالمعايير أو الأبعاد المحددة لاختيار العملاء أو نوايا الشراء لديهم أو حتى

الأهمية النسبية التي يولونها لكل مؤشر في تقييم جودة الخدمات التي يقدمها.

✓ قد تخطئ الإدارة في شركات التأمين في معرفة الأساليب التي يدرك بها العملاء الأداء الفعلي للخدمة.

✓ قد لا تعترف شركة التأمين بحقيقة أن حاجات العملاء وتوقعاتهم تتطور استجابة للتطور في الخدمات المقدمة

لهم سواء من الشركة نفسها أو من طرف شركات منافسة وهو ما يجعلها تعتقد أن ما تقدمه يعتبر مناسباً.

✓ قد لا تستطيع شركة التأمين، نظرا لنقص إمكانياتها، تحديد حاجات عملائها ومعرفة توقعاتهم أو تقييم مستوى

رضاهم عن الأداء، وبالتالي عدم القدرة على تحديد مستوى الجودة في خدماتها.

1 مأمون الدراكعة، طارق شليبي، الجودة في المنظمات الحديثة، دار الصفاء للنشر و التوزيع، ط1 ، عمان، 2002 ، ص18 .

2 على السلمي، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات التأهيل للايزو 900 ، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع ، 1995 ، ص1

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة التأمينية

تتمثل أبعاد جودة الخدمة التأمينية فيما يلي:¹

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

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

❖ التصنيف الأول:

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

❖ التصنيف الثاني:

- جودة العمليات: و التي يتم الحكم عليها أثناء تأدية الخدمة.
- جودة المخرجات: و التي يتم الحكم عليها بعد الأداء الفعلي للخدمة.

❖ التصنيف الثالث:

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

أما بخصوص مستويات الخدمة يمكن التمييز بين خمسة مستويات²

➤ الجودة المتوقعة من قبل الزبائن و تتمثل في الجودة و التي تعتبر ضروري بالنسبة للزبائن.

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

² هواري معراج، مرجع سابق، ص 38

➤ الجودة المدركة من قبل إدارة مؤسسة الخدمة و تراها مناسبة.

➤ الجودة القياسية المحددة بالمواصفات النوعية للخدمة.

➤ الجودة الفعلية التي تؤدي بها الخدمة.

➤ الجودة المروجة للزبائن..

المطلب الثالث: أهمية جودة الخدمة التأمينية

إن جودة الخدمة لها أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات و التي من شأنها تحقيق النجاح الاستقرار، ففي مجال الخدمات يعمل كل من الموظفين و العملاء على خلق الخدمة ذات الجودة العالية و لذلك على المؤسسات الإهتمام بهم و تكمن أهمية جودة الخدمة فيما يلي:¹

أولاً - نمو مجال الخدمة: تتمثل في كثرة عدد المؤسسات المقدمة للخدمات و التي مازالت في تزايد مستمر

مثل: الولايات المتحدة الأمريكية فنصف مؤسساتها يتعلق نشاطها بالخدمات.

ثانياً - إزدياد المنافسة: ذلك كلما تزايد عدد المؤسسات الخدمية كلما زادت المنافسة بينها و لذلك فإن

الإعتماد على الجودة في الخدمات سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

ثالثاً - فهم العملاء: معنى ذلك أن المؤسسات الخدمية لا تعمل فقط على جودة الخدمة و السعر المعقول

بل عليها أيضاً مراعاة المعاملة الحسنة للمتعاملين و الذي يهمهم أكثر.

رابعاً - المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت المؤسسات حالياً تسعى إلى توسيع حصصها

السوقية و ذلك من أجل جذب أكبر عدد من المتعاملين، لكن على هذه المؤسسات الأخذ بعين الإعتبار العملاء الحاليين و من أجل تحقيق ذلك لابد من الإهتمام بمستوى جودة الخدمة.

أما فيما يتعلق بأهمية جودة الخدمة التأمينية و التي تتمثل في النقاط التالية:

❖ الحفاظ على العملاء الحاليين وتوسع نطاق التعامل، فارتفاع مستوى الخدمة التأمينية المقدمة للعميل، بشكل

يتوافق مع احتياجاته ويقابل توقعاته ولجعله راض عن الشركة ويستمر في التعامل معها، بل قد يزيد نطاق هذا

التعامل بشراء تغطيات تأمينية أخرى متنوعة، بمعنى كسب ولاء الزبائن ووفاء للشركة ولمختلف الخدمات التي

تعرضها.

❖ جذب واستقطاب عملاء جدد، يتحقق ذلك بواسطة الاتصالات بين الزبائن الحاليين والعملاء المستقبليين،

الناجمة عن الانطباعات الجيدة والصورة الإيجابية التي ينقلها الى زبائن آخرين، فالزبائن الحاليين قد يكون

¹ مأمون الدراكة، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر و التوزيع، ط 1، عمان، 2001، ص 151 :

مصدر لعملاء آخرين، حيث أكدت نتائج العديد من الدراسات على أن "الزبون الراضي يستطيع جذب خمس عملاء آخرين للتعامل مع الشركة، دون أن يكون هناك جهودا ترويجية لهذه الأخيرة . " يؤكد ذلك مدير التسويق بإحدى الشركات الكبرى بقوله " : أن كلمة إطراء واحدة من عميل راض، أفضل من آلاف الكلمات التي سوف تستخدمها في إعلاناتك."

❖ تحسين الأداء المالي للشركة وذلك بزيادة المبيعات نتيجة توسيع نطاق التعامل مع العملاء الحاليين واستقطاب عملاء جدد، هذا من جهة، وتخفيض التكاليف الناتجة عن تصحيح الأخطاء الممكن حدوثها في العمل وتوفير تكاليف البحث عن عملاء جدد وبالتالي تخفيض ميزانية الترويج، فالزبائن الحاليين أقل تكلفة وأكثر ربحية ومصدر لعملاء آخرين.¹

المبحث الثاني الشركات التأمينية الناشطة في الجزائر ومنتجاتها.

المطلب الأول: الشركات التأمينية الناشطة في الجزائر.

- الشركات العمومية المكلفة بالتأمين المباشر

إن نشاط التأمين في الجزائر ممارس من قبل 24 شركة تأمين، مقسمة حسب نوع المخاطر، على النحو التالي:²

- 01 شركة إعادة التأمين.
- 03 شركات متخصصة في مجال التأمين، تأمين القرض العقاري، تأمين قرض التصدير.
- 13 شركة لتأمين الأضرار.
- 07 شركات لتأمين أشخاص.

حيث تغطي التأمينات الجزائرية ثلاث أنواع من نشاطات التأمين نفضلها كما يلي:³

- التأمين المباشر الممارس من قبل شركات التأمين التالية:

- أربعة (04) شركات عمومية لتأمين الأضرار : SAA- CAAR- CAAT- CASH .
- ستة (06) شركات خاصة لتأمين الأضرار : Alliance Assurances - 2A - GAM - CIAR - Salama Assurances ؛ TrustAlgéria
- شركة واحدة مختلطة لتأمين الأضرار : AXA Algérie Assurance Dommages .
- ثلاثة (03) تعاوضيات تأمين: MUTUALIST - CNMA - MAATEC .

¹ جمال الدين مرسي، دليل فن خدمة العملاء ومهارات البيع، الدار الجامعية، مصر، 2004، ص33

² Ministère de finance, Direction générale du trésor, Direction des Assurances, **Activité des Assurances en Algérie Année 2013**, Alger, 2014, P04.

³ - KPMG, **Guide des Assurances en Algérie Edition 2015**, Alger, Algérie, 2015, p 23.

- شركتين عموميتين (02) لتأمين الأشخاص : Taamine Life Algérie (TALA) - .CAARAMA
- شركتين خاصتين (02) لتأمين الأشخاص : Cardif El Djazair - MACIR VIE .
- ثلاثة (03) شركات مختلطة لتأمين الأشخاص : SAPS - AXA Algérie Assurance Vie - الجزائرية للحياة (AGLIC) .

- إعادة التأمين مستغل من قبل الشركة المركزية لإعادة التأمين CCR .
- التأمينات المتخصصة المستغلة من قبل : CAGEX لتأمين قرض التصدير .
- المطلب الثاني: منتجات قطاع التأمين :

ينقسم إلى ما يلي:

01 - تأمين الأضرار (الممتلكات):¹

إن التأمين من الأضرار يتمثل في تأمين المؤمن له من الخسارة التي تصيبه في ذمته المالية؛ أي تأمين كافة المخاطر التي يترتب على حدوثها إلحاق الضرر بالذمة المالية للشخص، وذلك بتعويضه عن الخسائر الناجمة عن هذه المخاطر؛ فهو يخضع إلى المبدأ التعويضي، ينقسم بدوره إلى قسمين:

أولا - التأمين على الأشياء:

يقصد به تعويض المؤمن له عن الخسائر التي تلحق بشيء من أمواله، فهو يهدف إلى تغطية النقص الذي قد يصيب العنصر الإيجابي للذمة المالية، وذلك بتعويض الأضرار التي تلحق بالأموال إذا تحقق الخطر. تتعدد صور التأمين على الأشياء بتنوع أوصاف الأخطار التي يمكن أن تصيب أنواع الأشياء المؤمن عليها، ويندرج تحت هذا التأمين².

- التأمين ضد الحريق.
- التأمين ضد السرقة.
- التأمين ضد هلاك الماشية وضد أضرار المياه.
- التأمين ضد البرد والصقيع بالنسبة للفلاحة.

¹ أقاسم نوال، دور نشاط التأمين في التنمية الاقتصادية - دراسة حالة قطاع التأمين الجزائري في ظل الإصلاحات الاقتصادية -، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير - جامعة الجزائر - الجزائر، 2001، ص57

² محمد حسين منصور، أحكام قانون التأمين، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 2005، ص28

ثانيا - التأمين على المسؤولية: يراد به تأمين المؤمن له من الرجوع عليه بالمسؤولية، أي ضمان المؤمن له ضد رجوع الغير عليه بسبب الأضرار الواقعة عن خطأ ارتكبه، فهو يرمي إلى تعويض المؤمن له عن المبالغ التي يدفعها للغير إذا تحققت مسؤوليته، من أمثلته: تأمين المسؤولية عن حوادث العمل وحوادث السيارات وتأمين المسؤولية عن النقل والمسؤولية المهنية... الخ.

02 - تأمين الأشخاص :

هو التأمين الذي يكون موضوعه شخص المؤمن له ذاته وليس ماله، ويلتزم المؤمن بدفع مبلغ التأمين المتفق عليه بكامله، والذي يحدد مسبقا عند التعاقد بطريقة جزافية.

حيث يقوم الإنسان بالتأمين ضد الأخطار التي تهدد حياته أو سلامة جسمه أو صحته أو قدرته على العمل، وله عدة صور منها:¹

- التأمين على الإصابات والحوادث.

- التأمين على المرض.

- التأمين على الزواج والأولاد.

- التأمين على الحياة والوفاة.

03 - التأمين على القروض الموجهة للتصدير :

هو وسيلة من وسائل التمويل المصرفي وأداة تأمينية تسمح للدائنين مقابل دفع أقساط لشركة التأمين من تغطية المخاطر التجارية وغير التجارية للقرض المرتبطة بعمليات التصدير فيما بين الدول، كما أنه أداة من أدوات تنمية الصادرات من خلال ضمان الائتمان المرتبط بالتصدير بين مشتري محلي وبائع أجنبي.²

04 - تأمين النقل:

يوفر تأمين النقل، الحماية التأمينية من الخسائر المادية التي تتعرض لها وسائل النقل و البضائع و السلع المنقولة من الأخطار المختلفة، و تختلف وثائق التأمين طبقا لإختلاف الشيء موضوع التأمين فتنقسم إلى نوعين أساسيين وهما:³

أولاً- التأمين على وسائل النقل نفسها :حيث يهدف هذا النوع من التأمين إلى حماية وسائل النقل

بأنواعها المختلفة من خطر الحريق و التصادم، و من أهم وثائق التأمين:

¹ أفاسم نوال، مرجع سبق ذكره، ص 57

² و صاف سعدي، نظام تأمين القرض عند التصدير، مذكرة ماجستير غير منشورة - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير - جامعة الجزائر -الجزائر، 1997، ص 38

³ إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه، مقدمة في التأمين التجاري، ص 60-61

-التأمين على وسائل النقل البرية .

-التأمين على السفن البحرية.

-التأمين على وسائل النقل الجوية.

ثانيا- التأمين على البضائع: يهدف هذا النوع من التأمين إلى تعويض أصحاب البضائع المنقولة بوسائل

النقل البحري البري و الجوي، أو أصحاب المصلحة فيها من الخسائر المادية التي تتعرض لها هذه البضائع من الأخطار المختلفة أثناء الشحن، النقل و التفريغ.

05 - تأمين الأخطار المختلفة:

يضمن هذا المنتج الأخطار الرئيسية التي يتعرض لها المؤمن له (الحريق، إنفجار، السرقة، الأخطار المهنية

أضرار المياه...) و يتكون مما يلي:

-أولا - التأمين من الأخطار البسيطة: يغطي هذا العقد الخسائر الناتجة عن أخطار الحريق، و الخسائر

الناجمة عن أضرار المياه، إنكسار الزجاج ، السرقة ، الأخطار المهنية و غيرها.

-ثانيا - التأمين من الأخطار الصناعية: و هي تتضمن الأخطار التي قد يتعرض المؤمن له كخطر

الحريق لإنفجارات و إنكسار و تحطم الآلات و غيرها.

06 - التأمين من الأخطار الزراعية و هلاك الماشية:

يهدف المؤمن له من هذا العقد تعويض الخسارة التي قد تلحق به نتيجة تضرر المحاصيل الزراعية، من جراء

العاصفة، الجليد، الفيضانات، أو جراء فقدان الحيوانات الناتج عن حالة موت طبيعي أو عن حوادث أو أمراض.

تمهيد للمبحث الثالث

تلعب مؤسسات التأمين دورا كبيرا على مستوى اقتصاديات الدول، فمن ناحية يساعد على إعادة تكوين الثروة القومية التي نزلت بها الكوارث، كما يسمح من ناحية أخرى بتكوين وتجميع أموال طائلة تستخدم في الاستثمار وتمويل المشاريع الإنتاجية المختلفة، كما يستطيع أن يقوم بدور اقتصادي هام في الدولة، إذ أنه إذا كان قطاعا تابعا فإنه ينمو مع أول زيادة في الدخل القومي الناتج عن عملية النمو الاقتصادي، ثم يدفع معه من ناحية أخرى هذا الدخل إلى الزيادة نتيجة للإستثمارات التي تتحقق باستخدام مدخرات قطاع التأمين، وعلى مستوى الاقتصاد الكلي تكمن القيمة المضافة لمؤسسات التأمين في المنتجات التي تقدمها.

إن جودة الخدمة التأمينية لأي شركة تأمينية تترجم في حصتها من سوق التأمين من بين باقي الشركات التأمينية الأخرى (الأقساط أو الإيرادات المجمعة)، فزيادة حصة سوق مؤسسة التأمين يجعلها في منصب الريادة وأكثر تنافسية، هذا من جهة، من جهة ثانية فإن التنافس بين جميع المؤسسات التأمينية يعمل على تشكيل مدخرات تساعد على تمويل مشاريع إنتاجية تعود بالإيجاب على الناتج الداخلي الخام، وهو ما يصطلح عليه بالمدلول الإقتصادي للجودة كما سبق التطرق إليه.

لما سلف ذكره سنعمل بالتحليل على دراسة حصة كل شركة من شركات التأمين الناشطة في الجزائر من خلال حجم الإيرادات (إجمالي الأقساط) المحققة خلال الفترة الممتدة 2010 إلى غاية 2017، مع إبراز قيمة الأقساط المجمعة من تأمينات الأشخاص وتأمينات الأضرار كل على حدى، وهذا لمعرفة إن كانت الأقساط المجمعة ناتجة عن رغبة العلاء وازدياد رغبتهم وثقاتهم التأمينية أم هي ناتجة عن التأمينات الإجبارية التي تفرضها القوانين سارية المفعول كذلك إستعراض وتحليل مساهمة قطاع التأمين القطاع في الإقتصاد، من خلال إبراز مدى مساهمته في الدخل الوطني خلال الفترة الممتدة من 2010 إلى 2019.

المطلب الأول: حصص سوق مؤسسات التأمين في الجزائر من سنة 2011 إلى 2017

❖ أولا: تطور الإنتاج (الحصص) حسب شركات التأمين:

الجدول التالي يلخص حصة كل شركة من شركات التأمين خلال الفترة المعنية.

الوحدة مليون د ج														جدول رقم 01 تطور الأعمال المحصل عليه من طرف شركات التأمين الجزائري للفترة من 2011 إلى 2017													
2017		2016		2015		2014		2013		2012		2011		السنوات													
الحصة	المبلغ	الحصة	المبلغ	الحصة	المبلغ	الحصة	المبلغ	الحصة	المبلغ	الحصة	المبلغ	الحصة	المبلغ	الفروع													
20%	26527	21%	26875	21%	27413	21%	26586	23%	25759	25%	23163	24%	21147	Saa													
11%	15154	12%	15032	13%	16638	13%	16088	13%	15198	15%	14097	16%	13740	caar													
17%	23128	17%	22615	17%	21160	16%	20192	16%	18114	17%	15502	17%	14637	Caat													
2%	2746	2%	2453	2%	2152	2%	2613	2%	2725	2%	2314	2%	1868	trust alg													
7%	9174	7%	9182	7%	9079	7%	8859	7%	7585	7%	6680	7%	6113	Ciar													
3%	3629	3%	3627	3%	3594	3%	3943	4%	4057	4%	3595	4%	3203	2a													
8%	10761	5%	2000	8%	9946	10%	12002	9%	9720	9%	8376	9%	7900	Cash													
4%	4787	9%	3385	4%	4707	4%	4491	4%	4015	4%	3277	3%	2797	salama ass													
4%	4802	8%	3007	3%	4432	4%	4427	4%	4150	4%	3715	5%	3903	alliance ass													
3%	3464	4%	1613	3%	3203	3%	3506	3%	3303	4%	3373	3%	2849	Gam													
-	-	-	0	0%	553	0%	512	-	397	0%	157	0%	81	Maatec													
10%	13012	0%	0	10%	12452	9%	11268	8%	9593	9%	8085	8%	6732	Cnma													
2%	3066	1%	267	2%	2496	2%	2491	1%	1211	0%	382	0%	2	axa dommage													
2%	2441	0%	0	1%	1565	1%	1374	1%	1208	16%	1073	1%	901	cardif el.djazair													
2%	2075	3%	1049	1%	1479	1%	1272	1%	1199	15%	1070	0%	241	Saps													
1%	1850	2%	574	2%	2131	1%	1556	1%	1327	17%	1169	1%	561	Tala													
2%	2129	0%	19	1%	1784	1%	1539	2%	1929	26%	1799	-	-	Carama													
2%	2469	0%	40	1%	1290	1%	1165	1%	769	4%	251	-	-	axa vie													
1%	1434	3%	1083	1%	1358	1%	1109	1%	1131	14%	977	-	-	macir vie													
0%	504	0%	0	0%	467	0%	512	1%	606	8%	578	-	-	le mutualiste													
%100	133685	100%	129561	100%	127899	100%	125505	100%	113996	100%	99633	100%	86675	المجموع													

من إعداد الطالبين بناء على التقارير المقدمة من طرف وزارة المالية - المجلس الوطني للتأمينات-

التحليل:

من خلال المعطيات الواردة في الجدول المذكور أعلاه الجدول نلاحظ ما يلي

➤ تحتل شركات التأمين العمومية (SAA – CAAT – CAAR) الصدارة في رقم الأعمال المحقق خلال الفترة المعنية ، حيث أن الشركة الجزائرية للتأمين SAA بلغت ذروتها من حصة رقم الأعمال المحقق خلال سنة 2011 بنسبة 24 %، ثم تناقصت حصتها تدريجيا إلى أن وصلت إلى 20 % سنة 2017 ، غير أنها بقيت في المركز الأول من حيث الأقساط المجمعة.

➤ تحسن رقم أعمال المؤسسات منذ سنة 2011 بمعدلات متزايدة سنويا وبوتيرة متباطئة حيث حقق خلال سنوات 2011 و 2012 و 2013 المبالغ التالية 86.67 و 99.63 و 113.9 مليار دج على التوالي.

➤ في سنة 2012 أغلقت مؤسسات التأمين أول سنة كاملة من تنفيذ قرار الفصل بين تأمين الممتلكات وتأمين الحياة، بموجب نص القانون رقم 04 - 06 حيث تم في عام 2011 اعتماد 06 ست مؤسسات جديدة متخصصة في التأمين على الحياة والتأمين الصحي، وهي MACIR VIE ، TALA ، SAPS ، AXA DOMMAGE ، AXA VIE ، CAARAMA ، مما ساهم في تحقيق زيادة كبيرة في رقم أعمال المؤسسات ليقارب 100 مليار دج

➤ تجاوز 100 مليار دج خلال السنتين 2013 و 2014 محققا رقم أعمال وصل إلى 113.9 و 125.5 مليار دج ، بنسب نمو 14% و 10% على التوالي.

➤ في سنوات 2015، 2016 ، 2017 حقق سوق التأمين أرقاما جيدة بلغت 127.9 و 129.5 و 133.6 مليار دج بزيادة قدرها 02% و 2.34% تعد هذه المعدلات الإيجابية هي الأدنى التي تحققتها المؤسسات خلال السنوات العشر الأخيرة، وهو ما يعكس السياق الحالي للاقتصاد الوطني الذي تأثر بشكل كبير بانخفاض أسعار النفط في الأسواق الدولية، لإعتماده بشكل يكاد يكون كليا على المورد الوحيد (النفط) وما نتج عنه من انخفاض في حجم الإيرادات ومنه الإنفاق العمومي بشكل عام.

❖ ثانيا: تطور الإنتاج (الحصص) حسب شركات تأمين الأشخاص:

الجدول التالي يوضح تطور إنتاج تأمين الأشخاص خلال الفترة الممتدة من 2011 إلى 2017

الوحدة مليون دج

جدول رقم 02 - تطور رقم أعمال المحصل عليه من طرف شركات تأمين الأشخاص للفترة من 2011 إلى 2017

2017		2016		2015		2014		2013		2012		2011		السنوات
الحصة	المبلغ	الحصة	المبلغ	الحصة	المبلغ	الحصة	المبلغ	الحصة	المبلغ	الحصة	المبلغ	الحصة	المبلغ	الفروع
02%	2441	01%	1768	01%	1565	01%	1374	01%	1208	%16	1073	%01	901	CARDIF ALGERE
02%	2075	01%	1697	01%	1475	01%	1272	01%	1199	%15	1070	%0	241	SAPS
01%	1850	02%	2151	02%	2131	01%	1556	00%	1327	%17	1165	%01	561	TALA
02%	2129	02%	2069	01%	1478	01%	1539	02%	1929	26%	1799	%0	//	CAARAMA
02%	2469	01%	1551	01%	1290	01%	1165	01%	769	04%	251	%0	//	AXEVIE
02%	1434	01%	1428	01%	1358	01%	1105	01%	1133	14%	977	%0	//	MACIRVIE
0%	504	0%	507	0%	467	01%	512	01%	606	08%	578	%0	//	MUTUALISTE
0%	532	0%	30	0%	01	////	//	//	//	//	//	//	//	AGILIC
11%	13434	08%	11240	07%	10075	07%	8527	07%	8186	100%	6916	%02	1703	المجموع

من إعداد الطالبين بالإعتماد على تقارير وزارة المالية- المجلس الوطني للتأمينات -

التحليل:

من خلال المعطيات الواردة في الجدول يتبين ما يلي:

- إنتاج شركات تأمين الأشخاص في تحسن مستمر، ويترجم ذلك بحجم الإنتاج المحققة سنة بعد أخرى، إذ انتقل حجم الإنتاج من 1.7 مليون دج في سنة 2011 إلى 13.43 مليون دج في سنة 2017 محققا بذلك زيادة تقدر بـ 11.37 مليون دج، ويعود الفضل في ذلك إلى شركتي التأمين TALA و KARAMA بتحقيقهما زيادة كبرى في الإنتاج.
 - بالنسبة لشركة CARAMA لم تحقق أي إنتاج سنة 2011 وذلك نظرا لفعاليتها (تأسيسها) كان في جويلية 2011 :
 - بالنسبة لشركة AXEVIE تاريخ فعاليتها كان في ديسمبر 2011 وبالتالي فهي حققت نموا معتبرا من الفترة 2012 إلى 2017، إذ ارتفع انتاجها من 2.51 مليون دج سنة 2012 ليصل إلى 24.69 مليون دج خلال سنة 2017.
 - بالنسبة لشركة CARDIF ALGERIER بلغت أعلى إنتاج لها سنة 2017.
 - بالنسبة لشركة AGLIQ لم تتحصل على أي إنتاج إلى غاية سنة 2015 ، ثم بدأت في تحسن مستمر أين بلغت ذروة انتاجها خلال سنة 2017 بمبلغ يقدر بـ 532 مليون دج .
- ❖ ثالثا: تطور الإنتاج (الحصص) حسب شركات الأضرار:

نلخصها في الجدول التالي للفترة الممتدة من 2011 إلى 2017

الوحدة مليون دج

جدول رقم 03 - تطور رقم أعمال المحصل عليه من طرف شركات تأمين الأضرار للفترة من 2011 إلى 2017

2017		2016		2015		2014		2013		2012		2011		السنوات
المبلغ	الحصة	المبلغ	الحصة	المبلغ	الحصة	المبلغ	الحصة	المبلغ	الحصة	المبلغ	الحصة	المبلغ	الحصة	الشركات
26.517	20%	26.875	21%	27.413	21%	25.586	21%	25.759	23%	23.163	25%	21.147	24%	SAA
15.154	11%	15.082	12%	16.638	13%	16.088	13%	15.198	13%	14.079	15%	13.740	18%	CAAR
23.128	17%	22.615	17%	21.160	17%	20.192	16%	18.114	16%	15.505	17%	14.637	17%	CAAT
10.761	08%	98.87	08%	9.9461	08%	12.002	10%	9.720	09%	8.376	09%	7.900	8%	CACH
13.012	10%	12.645	10%	12.751	10%	11.268	09%	9.593	08%	8.085	09%	6.732	9%	CNMA
//	//	489	00%	0.553	00%	0.512	00%	0.397	//	0.157	0%	0.081	0%	MATIC
2.746	02%	24.56	02%	20.152	02%	2.613	02%	2.725	02%	2.314	02%	1.868	2%	TRUST ALGERIER
3.629	03%	36.27	03%	3.594	03%	3.943	03%	4.057	04%	3.595	04%	3.203	4%	2A
9.174	07%	91.82	07%	9.079	07%	8.859	07%	7.585	07%	6.680	07%	6.113	7%	CIAR
4.787	04%	50.19	04%	4.707	04%	4.491	04%	4.015	04%	3.277	04%	2.797	3%	SALAMA
3.464	03%	33.29	03%	3.203	03%	3.506	03%	3.303	03%	3.373	04%	2.845	3%	GAM
4.802	03%	45.65	04%	4.432	03%	4.427	04%	4.150	04%	3.715	04%	3.903	5%	ALLIANCE ASSURANCE
3.066	02%	25.69	02%	2.496	02%	2.190	02%	1.211	01%	0.382	0%	0.002	0%	AXA ASSURANCES
120.2150	90%	118.321	93%	117.825	92%	116.979	94%	105.827	94%	92.716	100%	48.4966	98%	المجموع

من إعداد الطالبين بناء على تقارير وزارة المالية - المجلس الوطني للإحصائيات

التحليل

- تحسن ملحوظ في نشاط التأمين من خلال زيادة الأقساط المجمعة من سنة إلى أخرى بالنسبة لغالبية الشركات حيث أن مجموع الأقساط انتقل من 48.96 مليار دج سنة 2011 ليلعب 120.21 مليار دج سنة 2017.
- لعبت الشركات العمومية CAAT- SAA-CAAR دورا بارزا في مجموع الأقساط المحصلة وهو ما يعكس جودة خدماتها المقدمة ، واعتمادها على فنيات متطورة مقارنة بباقي الشركات.
- شركة ALLIANCE حققت نسبة مرتفعة سنة 2017 متفوقة على باقي الشركات حيث بلغت تحصيلاتها 408 مليار دج.
- تذبذب الأقساط المجمعة من قبل شركة MATIC حيث بلغت 0.55 مليار دج ثم استمرت في الإنخفاض.
- تحقيق معدلات نمو جيدة بالنسبة لشركة CNMA خلال سنة 2017.
- بالنسبة لشركة CACH ارتفعت أقساطها المجمعة بمعدلات نمو جيدة خلال الفترة الممتدة من 2011 إلى 2014 حيث ارتفعت من 7.8 مليار دينار جزائري سنة 2011 إلى 10.76 مليار دج، ثم تراجعت خلال السنتين الموالتين 2015-2016، لترتفع أقساطها المجمعة من جديد محققة نمو وصل مبلغ 10 مليار دج خلال سنة 2017.

❖ رابعا: تطور سوق تأمينات الأضرار والأشخاص خلال الفترة الممتدة من 2011 إلى 2019:

من خلال عملية المقارنة الآتي ذكرها ضمن الجدول التحليلي نبرز الفرق بين تطور سوق تأمينات الأشخاص وسوق تأمينات الأضرار خلال الفترة الممتدة من 2011 إلى 2019 ، وذلك لتحديد إن كانت الأقساط المجمعة هي فعلا نتاج لثقافة تأمينية لدى الزبائن ، أم أنها ناتجة عن تأمينات إجبارية خارجة عن الرغبة المباشرة للزبائن.

جدول رقم 04 تطور سوق تأمين الأشخاص وسوق تأمينات الأضرار للفترة من 2011 إلى 2019 الوحدة مليار دج

السنوات	عناصر المقارنة	سوق تأمين الأضرار	سوق تأمين الأشخاص	سوق التأمين
2011	المبالغ	79.913	7.43	86.956
	الحصة من رقم الأعمال	%92	08%	100%
	معدل النمو سنويا	//	//	//
2012	المبالغ	92.34	7.499	99.839
	الحصة من رقم الأعمال	92%	08%	100%
	معدل النمو سنويا	15.55%	0.93%	14.82%
2013	المبالغ	105.61	8.168	113.78

100%	07%	93%	الحصة من رقم الأعمال	
13.97%	8.92%	14.38%	معدل النمو سنويا	
125.2	8.725	116.97	المبالغ	2014
100%	07%	93%	الحصة من رقم الأعمال	
10.03%	04.40%	10.47%	معدل النمو سنويا	
127.89	10.075	117.81	المبالغ	2015
100%	08%	92%	الحصة من رقم الأعمال	
2.15%	18.15%	0.98%	معدل النمو سنويا	
129.59	11.24	118.35	المبالغ	2016
100%	09%	91%	الحصة من رقم الأعمال	
1.33%	11.56%	0.46%	معدل النمو سنويا	
148.78	13.43	135.35	المبالغ	2017
100%	09%	91%	الحصة من رقم الأعمال	
14.81%	19.52%	14.37%	معدل النمو سنويا	
138.96	12.79	126.17	المبالغ	2018
100%	09%	91%	الحصة من رقم الأعمال	
06%-	-1.8%	-07%	معدل النمو سنويا	
146.18	14.33	131.85	المبالغ	2019
100%	10%	% 90	الحصة من رقم الأعمال	
5.1%	12%	4.5%	معدل النمو سنويا	

من إعداد الطالبين بناء على تقارير وزارة المالية- المجلس الوطني للتأمينات -

التحليل:

- من خلال الجدول نلاحظ أن سوق التأمينات في الجزائر في نمو مستمر خلال الفترة الممتدة من 2011 إلى 2019 حيث بلغ 86.96 مليار دج سنة 2011 إلى أن وصل 146 مليار دج سنة 2019، وقد بلغ ذروته سنة 2017 بمبلغ 148 مليار دج ، ثم تراجع سنة 2018، ليعاود الزيادة من جديد سنة 2019.
- الملاحظ أيضا استحوذ فرع تأمين الأضرار على سوق التأمينات في الجزائر حيث بلغت نسبة مساهمته إلى غاية 93% وسبب ذلك أن فرع تأمينات الأضرار تدخل فيه التأمينات الإجبارية، أما فرع تأمين الأشخاص فنلاحظ أنه عرف نمو مستمر في الإنتاج ولكن مساهمته كانت ضعيفة مقارنة بفرع التأمين على الأضرار.

المطلب الثاني: مساهمة قطاع التأمين في الناتج المحلي الإجمالي:

إن مؤشرات حجم الإكتتاب والكثافة والإختراق تستعمل كمقياس لتقييم الوضعية الاقتصادية الكلية لسوق التأمين، ولقياس ذلك نستخدم مجاميع أقساط التأمين المكتتبة لكل عام كمؤشر لأداء السوق. إن أهمية نشاط التأمين في الإقتصاد الوطني لأي دولة يقاس من خلال المؤشرين التاليين:

01/ معدل الإختراق : وهو عبارة عن حاصل قسمة مجموع الأقساط المكتتبة إلى الناتج الداخلي الخام، حيث يعكس هذا المؤشر مساهمة قطاع التأمين في الناتج الداخلي الخام، فكلما كانت النسبة مرتفعة كلما دل على سرعة النمو.

02/ مؤشر الكثافة: ويقصد به ما يخصصه الفرد سنويا للإنفاق على طلب منتجات التأمين، فهي تعبر عن إجمالي الأقساط منسوبة إلى عدد السكان

يعتبر مؤشر كثافة التأمين مقياس لأثر ودور نشاط التأمين في الاقتصاد، حيث يسمح بأخذ فكرة عن الحصة المخصصة من الدخل لاستهلاك التأمين؛ بمعنى متوسط ما ينفقه كل فرد للحصول على خدمات التأمين، ويتم حسابه بقسمة مجموع أقساط التأمين على عدد السكان

عدل الكثافة = مجموع أقساط التأمين / تعداد السكان

الجدول التالي يوضح تطور معدل الإختراق بالعملة الوطنية ومعدل الكثافة مقيم بالدولار خلال الفترة 2011 إلى 2019

الفصل الثاني

جودة الخدمة التأمينية وانعكاساتها- دراسة تحليلية

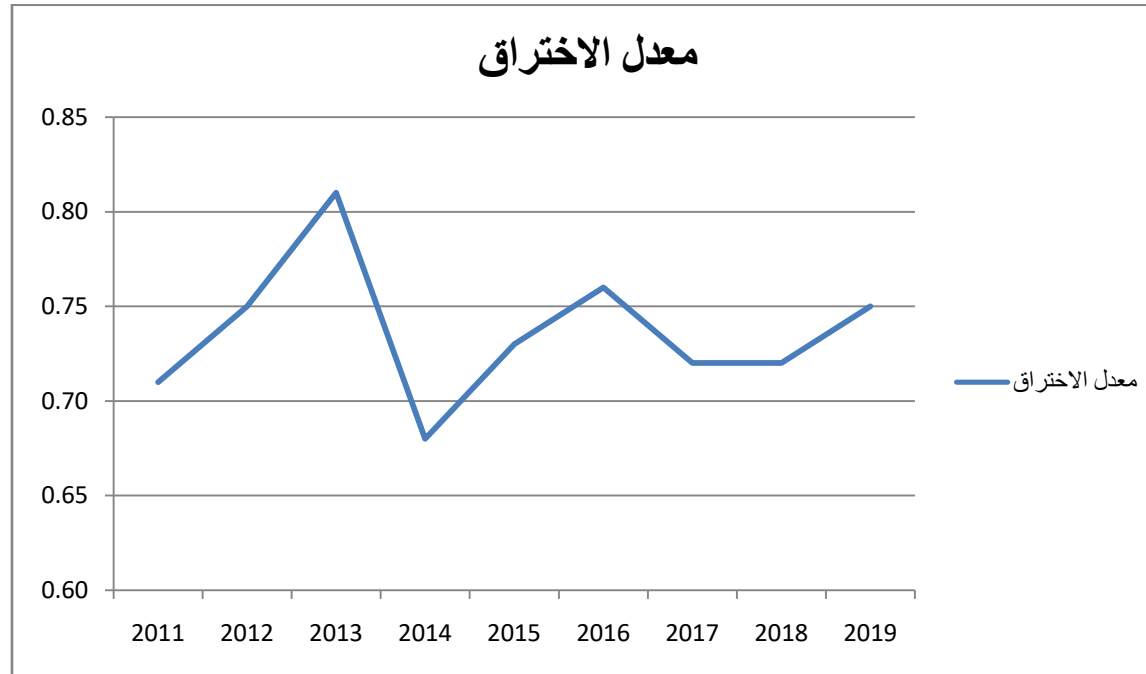
جدول رقم 05 معدل الاختراق وكثافة التأمين للفترة من 2011 إلى 2019

السنوات	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
معدل الإختراق	0.71	0.75	0.81	0.68	0.73	0.76	0.72	0.72	0.75
الكثافة دج/ ساكن	2378.44	2671.88	2999.83	3238.77	3230.95	3163.52	3198.35	3232.56	3399.53
الكثافة دولار/ ساكن	32.65	34.45	37.79	40.20	32.19	28.90	28.32	28.62	30.10

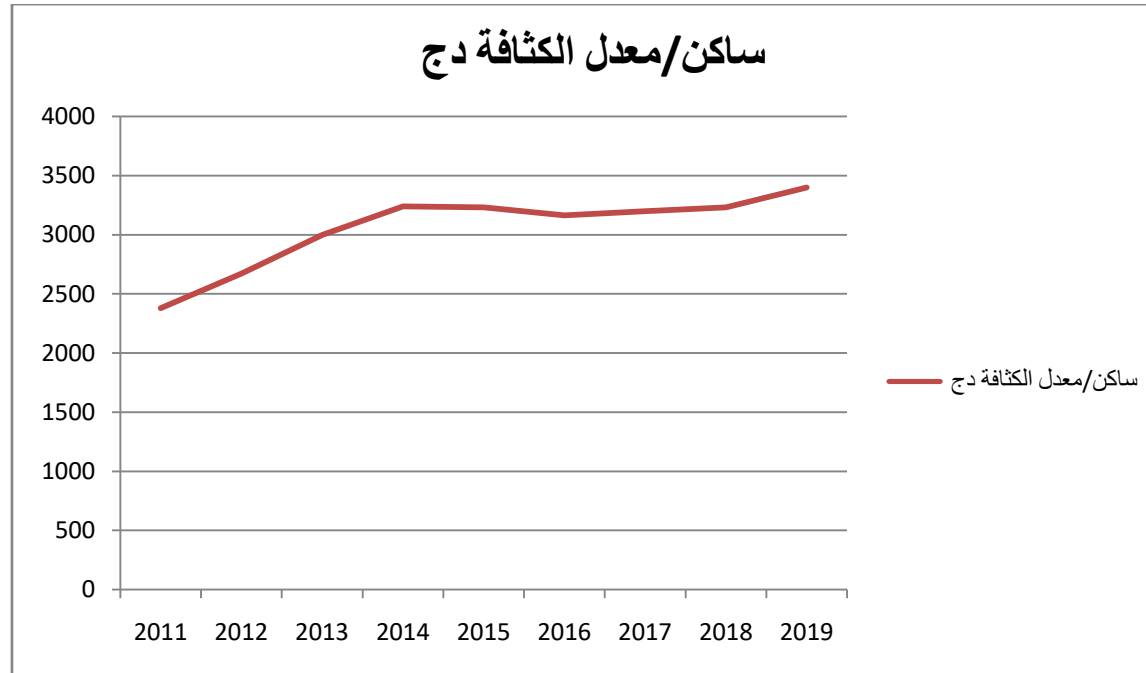
من إعداد الطالبين بناء على تقارير وزارة المالية- المجلس الوطني للتأمينات -

كثافة التأمين من سنة 2011 إلى 2017 المصدر الديوان الوطني للإحصائيات.

كثافة التأمين للسنتين 2018-2019 بالإعتماد على تقارير وزارة المالية - المجلس الوطني للتأمينات - + احصائيات الديوان الوطني للإحصائيات بخصوص عدد السكان.



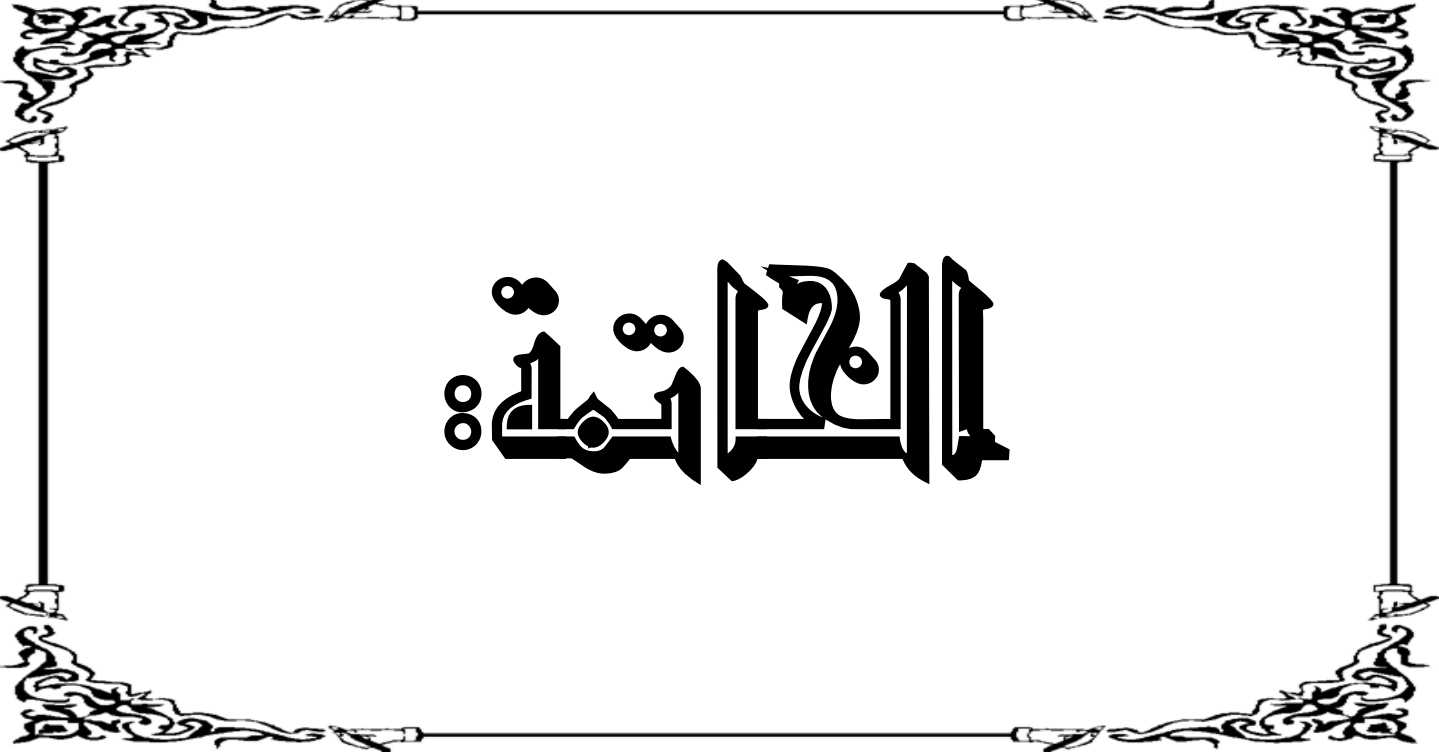
من إعداد الطالبين بناء على تقارير وزارة المالية- المجلس الوطني للتأمينات -



من إعداد الطالبين بناء على تقارير وزارة المالية- المجلس الوطني للتأمينات - + الديوان الوطني للإحصائيات

التحليل:

- نسبة مساهمة التأمين في الناتج المحلي الإجمالي (PIB) عرفت تذبذبا إذ انتقلت ما بين 0.68% كأقل معدل تم تسجيله سنة 2014 و 0.81% سنة 2013 كأحسن رقم يتم تسجيله.
- رغم تطور رقم أعمال التأمين خلال هذه الفترة فإن ذلك لم ينعكس على مساهمته في الناتج، والتي بقيت ضعيفة جدا حيث لم يصل معدل الاختراق عتبة 01% وهو بعيد عن متوسط المعدل العالمي المقدر بـ 07%.
- معدل كثافة التأمين في تطور مستمر، حيث يظهر أن حجم إنفاق الفرد على خدمات التأمين في ارتفاع، فخلال سنة 2011 كان المعدل يقدر بمبلغ 2373 دج، ليرتفع سنة 2019 ويبلغ 3399.52 دج، فمعدل كثافة التأمين يتميز بعلاقة طردية مع الدخل الفردي، فكلما زاد نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي الإجمالي يزيد معدل إنفاقه على خدمات التأمين، مما يؤدي إلى زيادة نمو قطاع التأمين.
- معدل الكثافة يبقى ضعيفا جدا، حيث لم يتجاوز 40 دولار في أفضل رقم يتم تسجيله وهذا في سنة 2014 ليعود للانخفاض خلال السنوات الأخيرة ليصل قيمة 30 دولار سنة 2019؛ بسبب تقلبات سعر صرف الدينار الجزائري مقابل الدولار حيث فقد الدينار أكثر من 36% من قيمته مقابل الدولار نتيجة السياسة النقدية والمالية التي انتهجتها الدولة للتخفيف من آثار أزمة انخفاض أسعار النفط في الأسواق الدولية.
- يبقى معدل الكثافة بعيد عن المستوى العالمي لكثافة التأمين .



الخاتمة

خاتمة:

من خلال ما سبق التطرق إليه نستطيع القول أن لقطاع التأمين دور مهم وأساسي في بناء الاقتصاد الوطني وذلك من خلال الوظائف التي يؤديها، كما يمكن القول أن دور الشركات في تنمية وتطوير سوق التأمين الجزائري لم ترق إلى مستوى الطموحات والرهانات بالنظر إلى تواضع وهامشية مردوديته، فنتيجة لضعف سوق التأمين الجزائري ماليًا وفنياً وانخفاض مستوى الاستثمار، فقد أخفق القطاع في تفسير مساهمته الضعيفة في النمو الاقتصادي، مع غياب الأثر الإيجابي للتأمين على النمو الاقتصادي.

كما يمكن القول بأنه توجد علاقة سببية ذات اتجاه واحد بين النمو الاقتصادي والتأمينات، حيث أن الناتج المحلي الخام له تأثير نسبي على قطاع التأمين الجزائري، في حين أن إنتاج القطاع يساهم بمعدل ضعيف جدا في نمو الاقتصاد الوطني، حيث لم تتجاوز مساهمته % 01 .

تعود أسباب تأخر وتباطؤ وتيرة نمو القطاع إلى النقاط الأساسية التالية:

- ❖ **ضعف ديناميكية نمو الاقتصاد الوطني خارج المحروقات:** من أهم العوامل التي تؤثر على الاكتتاب والتعاقد مع شركات التأمين في الجزائر استفحال ظاهرة التبعية الربعية التي أسفرت عن عدم تنوع القاعدة الإنتاجية لجهاز العرض أدت إلى تفشي العديد من المشاكل، على غرار ارتفاع المعدلات الفعلية للبطالة، تزعزع منظومة الأجور والرواتب، ارتفاع معدلات التضخم، انخفاض مستوى الدخل الفردي.
- ❖ غياب الفضاءات المالية وقصور مجالات الإستثمار.
- ❖ الدعم والحماية الحكومية وغياب الصرامة في تطبيق القوانين.
- ❖ **العامل الديني:** يرتكز هذا العامل على عدم تقبل فكرة التأمين واعتبارها غير جائزة في نصوص الشريعة الإسلامية.
- ❖ **ضعف الوعي التأميني:** يعد ضعف الوعي التأميني أحد أهم معوقات صناعة التأمين في الجزائر، ويعرف الوعي التأميني: "بأنه إدراك الفرد للأخطار التي يتعرض لها في حياته وحاجته للحماية التأمينية التي توفرها شركات التأمين .
- ❖ **طول مدة تسوية المتضررين:** إذ يعتبر التعويض في عقد التأمين من أهم التزامات المؤمن اتجاه المؤمن لهم وبالتالي فإن التعطيل في دفع هذه التعويضات وإطالة إجراءات التسوية تؤثر على المؤمنين لهم وتزعج ثقتهم في

نشاط التأمين، وبالرغم من ذلك نجد الكثير من المتضررين يشكون من بطء وطول مدة التسوية من أجل تعويضهم مثل تأمين السيارات، عندما تكون الضحية والمتسبب في الضرر من شركتين أو وكالتين مختلفتين.

❖ **ضعف القدرات الفنية في إدارة الأخطار والاستثمار:** ويتمثل ذلك في نقص المختصين وضعف

التواصل مع الجهات العالمية للتعرف على أحدث طرق إدارة الأخطار واستثمار الأقساط المكتتبة وتسويق منتجات جديدة حسب التغيرات الاقتصادية والاجتماعية.

❖ **نقص الابتكار في المنتجات التأمينية:** إذ لا يوجد الكثير من المنتجات التي تتلاءم مع رغبات المؤمن

لهم.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية

** قائمة الكتب

- العبد قريشي، محاضرات في التأمين والتأمين التكافلي، جامعة مُجَّد الصديق بن يحيى جيجل، 2016.
- إبراهيم عبد ربه، التأمين ورياضياته، الدار الجامعية، مصر، ط 1، 2003.
- إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه، مقدمة في التأمين التجاري.
- جمال الديم مرسى، دليل فن خدمة العملاء ومهارات البيع، الدار الجامعية، مصر، 2004.
- جديري معراج، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ديوان م الجامعية، الجزائر، 2002.
- حربي مُجَّد عريقات، التأمين وإدارة الخطر بين النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008.
- حمد سالم ملحم ، التأمين التعاوني الإسلامي وتطبيقاته في شركات التأمين الإسلامية، دار المكتبة الوطنية، الأردن، 2000.
- زيد منير عبوي، إدارة التأمين والمخاطر، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- صلاح عز الدين، التأمين مبادئه وأنواعه، دار أسامة للنشر، عمان، 2007.
- عبد الهادي السيد، عقد التأمين حقيقة مشروعة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2003.
- على السلمي، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات التأهيل للايزو 900 ، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، 1995 .
- مأمون الدراركة، طارق شلبي، الجودة في المنظمات الحديثة، دار الصفاء للنشر و التوزيع، ط1 ، عمان، 2002 .
- مأمون الدراركة ، إدارة الجودة الشاملة ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان ، 2001 .
- مُجَّد جودت ناصر، إدارة أعمال التأمين بين النظرية والتطبيق، دار مجدلاوي للنشر، عمان – الأردن، ط الأولى، 1998.
- مُجَّد شحاتة، مشروعية التأمين وأنواعه، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2006.
- مُجَّد حسين منصور، أحكام قانون التأمين، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 2005.
- ناجي معلا، أصول التسويق المصري، الطبعة الأولى، عمان الاردن، 1994.

** المذكرات

- قاسم نوال، دور نشاط التأمين في التنمية الاقتصادية - دراسة حالة قطاع التأمين الجزائري في ظل الإصلاحات الاقتصادية -، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير - جامعة الجزائر - الجزائر، 2001 .
- عصام الدين معتوق، فطيمة بختاوي، 2018، أثر جودة خدمات التأمين على الطلب في سوق التأمينات - دراسة حالة شركة la caar فرع المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.
- هوارى معراج، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية، رسالة دكتوراه، قسم علوم التسيير . جامعة الجزائر، 2005.
- وصاف سعيدي، نظام تأمين القرض عند التصدير، مذكرة ماجستير غير منشورة - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير - جامعة الجزائر - الجزائر، 1997 .

** الملتقيات

- نادية أمين محمد علي، استراتيجيات مستحدثة لتطوير المنتج بالتطبيق على وثائق التأمين، ملتقى عربي حول التسويق في الوطن العربي، الدوحة، 2003.

** المواقع الإلكترونية

- تقارير المجلس الوطني للتأمين www.cna.dz
- الديوان الوطني للإحصائيات www.ons.dz