

جامعة امجد بوقرة _ بومرداس

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم المالية والمحاسبة



مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات

نيل شهادة الماستر أكاديمي

تخصص: مالية وتأمينات

الموضوع:

جودة التعويضات في ترقية الاكتتاب في التأمين على السيارات
دراسة حالة في الشركة الوطنية للتأمين SAA وكالة بودواو

تحت إشراف الأستاذ:

الأستاذ : خوشي عبد الرحمان

من إعداد الطلبة:

فاطمة الزهراء أوريحان

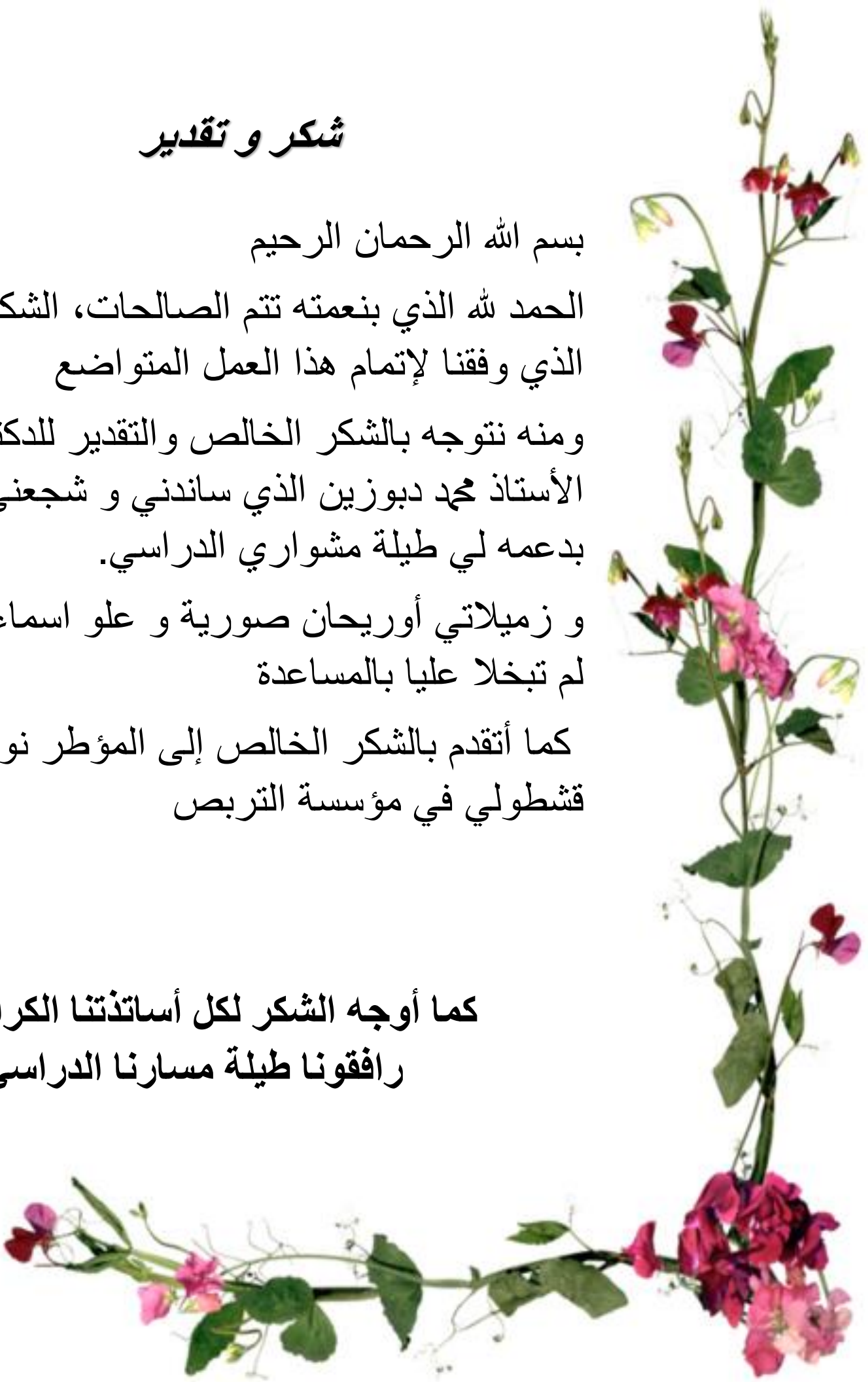
رقم المذكرة: 118

السنة الجامعية: 2022/2021م

شكر و تقدير

بسم الله الرحمن الرحيم
الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، الشكر لله
الذي وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع
ومنه نتوجه بالشكر الخالص والتقدير للدكتور
الأستاذ محمد دبوزين الذي ساندني و شجعني
بدعمه لي طيلة مشواري الدراسي.
و زميلاتي أوريحان صورية و علو اسماء اللتين
لم تبخلا عليا بالمساعدة
كما أتقدم بالشكر الخالص إلى المؤطر نور الدين
قشطولي في مؤسسة التربص

كما أوجه الشكر لكل أساتذتنا الكرام الذين
رافقونا طيلة مسارنا الدراسي



الإهداء

الحمد لله الذي وفقني في هذا العمل المتواضع الذي أهديه مع أسمى عبارات الحب والامتنان:

إلى من جرع الكاس فارغا لي يهديني قطرة حب

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم

إلى أبي نور دربي الذي ساندني وتعب من أجل إتمام مسيرتي الدراسية.

إلى أمي التي طالما رافقتني بدعائها وحرصها علي.

إلى زوجي لطالما مدت يدي العون لي و سمحت لي بإتمام المشوار الدراسي ولا أنسى فلذة كبدي و نور عيوني حبايبي أولادي محمد ريان و عبد الحي.

إلى اخوتي وأخواتي واصدقائي وكل من ساهم في نجاحي من قريب أو بعيد

إلى الأساتذة المحترمين وزملاء الدراسة.

إلى كل من بعث في نفسي روح الأمل في الأوقات الصعبة وقدم لي يد المساعدة

الافكار

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	شكر وتقدير
II	الاهداء
III	فهرس المحتويات
XI	قائمة الجداول
X	قائمة الاشكال
IX	قائمة الملاحق
أ-ب-ت	المقدمة
02	الفصل الاول : التأمين على السيارات
02	تمهيد
02	المبحث الاول : مفاهيم عامة حول التأمين
02	المطلب الاول : نشأة و مفهوم التأمين
03	المطلب الثاني : وظائف التأمين و اطرافه
05	المطلب الثالث : تقسيمات التأمين واطرافه
07	المبحث الثاني : التأمين على السيارات
07	المطلب الاول : مفهوم التأمين على السيارات
08	المطلب الثاني :اهمية التأمين على السيارات
08	المطلب الثالث : أنواع التأمين على السيارات

11	المبحث الثالث : عقد التأمين على السيارات ومجال تطبيقه
11	المطلب الاول : الشروط العامة و الخاصة عقد التأمين السيارات
23	المطلب الثاني :الالتزامات المتولدة عن التأمين على السيارات
24	المطلب الثالث : مجال تطبيق التأمين على السيارات من حيث الموضوع و الاشخاص
28	خلاصة الفصل
29	الفصل الثاني : جودة الخدمة التأمينية
29	تمهيد
29	المبحث الاول : :ماهية الخدمة التأمينية
29	المطلب الأول مفهوم الخدمة التأمينية
30	المطلب الثاني : دور حياة الخدمة التأمينية
31	المطلب الثالث : استراتيجيات تقديم الخدمة التأمينية
32	المبحث الثاني : الجودة
32	المطلب الأول: مفهوم الجودة ومراحل تطورها
35	المطلب الثاني: أهمية الجودة ومستلزمات نجاحه
36	المطلب الثالث: أبعاد الجودة ودعائمها .
38	المبحث الثالث: جودة الخدمة التأمينية
38	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة التأمينية
38	المطلب الثاني: خطوات تحقيق جودة الخدمة التأمينية .
39	المطلب الثالث: مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية
42	خلاصة الفصل

43	الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية
43	تمهيد
43	المبحث الاول : تقديم حول شركة التأمين saa
43	المطلب الاول : تعريف و نشأة شركة التأمين saa
44	المطلب الثاني :الهيكل التنظيمي لشركة التأمين
44	المطلب الثالث : منتجات شركة التأمين
45	المبحث الثاني :الدراسة الميدانية
45	المطلب الأول: تحديد مجتمع الدراسة وأسلوب جمع البيانات .
45	المطلب الثاني: دراسة وتحليل البيانات
60	المطلب الثالث: اختيار الفرضيات وعرض نتائج الاستبيان
62	خلاصة الفصل
63	الخاتمة العامة
	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	معدل المكافأة	20
02	معدل التفرغ المؤمن له ليس لديه مكافأة من قبل	21
03	معدل التفرغ المؤمن له لديه مكافأة من قبل	21
04	مراحل دورة حياة الخدمة التأمينية	31

46	توزيع العينة حسب مدة التعامل	05
47	سبب اختيارك للشركة	06
48	يمثل الاستقبال على مستوى الشركة	07
49	إيجاد المعلومات حول العقد	08
50	الانطباع اتجاه الخدمة المقدمة من طرف الشركة	09
51	يمثل رضا الزبون على التعامل مع الشركة	10
52	تغير الشركة في حالة وجود أقل سعر من شركات اخرى	11
53	هل لديك حاليا أو طلبت تغطية من الشركة	12
54	الاستفادة من تعويض على سيارتك	13
55	هل استقدت مما نص عليه عقد التأمين	14
56	الالتزام بمواعيد التعويض	15
57	رضا الزبون على جودة الخدمة	16
58	رضا الزبون على مبلغ التعويض	17
59	تفضيل التعويض المادي أو النقدي	18

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
06	تقسيمات التأمين	01
10	أنواع التأمينات	02
17	أنواع الضمانات	03
30	دورة حياة الخدمة التأمينية	04

34	التطور التاريخي للجودة	05
44	الهيكل التنظيمي للوكالة بودواو SAA	06
47	توزيع العينة حسب مدة التعامل	07
48	سبب اختيارك للشركة	08
49	يمثل الاستقبال على مستوى الشركة	09
50	إيجاد المعلومات حول العقد	10
51	الانطباع اتجاه الخدمة المقدمة من طرف الشركة	11
52	يمثل رضا الزبون على التعامل مع الشركة	12
53	تغير الشركة في حالة وجود أقل سعر من شركات اخرى	13
54	هل لديك حاليا أو طلبت تغطية من الشركة	14
55	الاستفادة من تعويض على سيارتك	15
56	هل استقدت مما نص عليه عقد التأمين	16
57	الالتزام بمواعيد التعويض	17
58	رضا الزبون على جودة الخدمة	18
59	رضا الزبون على مبلغ التعويض	19
60	تفضيل التعويض المادي أو النقدي	20

قائمة الملاحق

اسم الملحق	رقم الملحق
استمارة الاستبيان	01

المقدمة

المقدمة العامة

كما هو معلوم من تواجد الانسان على وجه الارض وهو يسعى الى الحد من المخاطر التي يتعرض لها في حياته اليومية والتي قد تصيب حياته أو شخصيته أو ممتلكاته.

يعتبر التأمين أفضل الأساليب والطرق الناجمة لتغطية جل هذه الأخطار في عصرنا الحالي، لكن خدمات التأمين بمفهومها وخصائصها لم تكن وليدة العصر الحالي بل نشأت مع فكرة التعاون وتطورت بتقدم حياة الانسان الى ان وصلت الى الصورة التي هي عليها الآن، حيث أصبح التأمين خدمة تباع وتشتري وما زاد من أهمية التأمين أن أصبح من معايير التمايز في العصر الحالي، فقياس درجة الرقي الاقتصادي لأي دولة يعتمد على جودة قطاعات التأمين والمصاريف باعتبارهم من المصاريف الغر مهم بها التي تؤمن حاجات المجتمع والمؤسسات.

يعد قطاع التأمين من القطاعات التي شهدت ديناميكية كبيرة في السنوات الأخيرة خاصة الأحداث العالمية والوطنية، التي جاءت لتؤكد على أهمية التأمين في حياة الانسان اليومية والعملية بما يوفر له من ثقة في النفس و يحزر باله من التفكير في المخاطر التي قد تصيبه دون سابق انذار.

ان تقييم جودة الخدمة وتطورها بشكل دائم ومستمر يعتبر مهما لمؤسسات التأمين، لذلك على هذه الاخيرة تطبيق أساليب ادارية حديثة تتماشى مع حاجات العملاء وتؤدي الى نقص رضاهم وولاءهم، كذلك تسعى للشركة الوطنية للتأمينات SAA التي ضمت فيها بإجراء هذا التبريص الى تقديم خدمات ذات جودة عالية تؤمن من خلالها بقاءه واستمراره وكذلك احتفاظها بحصتها السوقية في ظل المنافسة الشديدة بينها وبين شركات التأمين من حولها فهي تحاول تقديم الخدمات وارضاء أكبر عدد من العملاء وبالتالي الاحتفاظ بهم وبحسب ولاءهم.

ومن خلال ما سبق العرض السابق تبرز ملامح اشكالية البحث كما يلي:

- كيف يتم اشهار الجودة في مجال خدمات التأمين
- لتوضيح جوانب الاشكالية المطروحة نقوم بإدراج التساؤلات التالية
- ما المقصود بالتأمين
- ماذا نعني بالجودة وكيف تقوم بتطبيق الخدمات التأمينية
- هل زبائن SAA لهم معرفة كاملة عن التأمين وجودته وفوائده
- هل المعايير التي يلجأ اليها زبائن SAA تختلف في أهميتها النسبية عن تقييم جودة الخدمات التأمينية المقدمة اليه.

- قد يكون التأمين الوسيلة المثلى للحد من الاخطار، كما ان عقد التأمين هو ذلك الاتفاق بين طرفي العقد، يلتزم فيه المؤمن بدفع التعويض والمؤمن له بدفع قسط التأمين.

- توجد علاقة بين معايير جودة الخدمة التأمينية ورضا الزبائن من الجودة التأمينية.

أهداف البحث:

تهدف الدراسة الى الوقوف على نواقص هذا فرع التامين والسعي الى بلورة اقتراحات لتحسين الوضع القائم خلال ايجاد نوعية الخدمة التأمينية الجيدة.

الغرض من هذه الدراسة هي محاولة لتحقيق هذه الاهداف التالية:

- محاولة الاطلاع على واقع الجودة على مستوى وكالة بوداوا.
- محاولة سد الفجوة الموجودة في الأبحاث والدراسات الخاصة بتقنيات الجودة في قطاع التأمين.
- وضع استراتيجيات الجودة المناسبة لتقوية المركز التنافسي في شركات التامين للتعامل مع مخاطر السوق المفتوحة.

أهمية الدراسة:

يلعب مصطلح الجودة دورا هاما في قطاع التامين وذلك من خلال الاهمية التي يكتسيها قطاع التامين في حياة الفرد والمجتمع ، لذلك فهو يتطلب المزيد من الابحاث والدراسات خاصة تلك المتعلقة بجودة الخدمة التأمينية.

أسباب اختيار الدراسة:

يرجع اختيارنا لهذا الموضوع الى الاسباب التالية:

- محاولة تطبيق ما درسنا خلال سنوات الدراسة على سبيل المثال جودة التعويض في ترقية الاكتتاب في التأمين على السيارات.
- نقص الدراسات والابحاث المتعلقة بها الموضوع وجودة التامين.
- حداثة الموضوع وارتباطه بالتغيرات الاقتصادية الراهنة.
- نقص الوعي لدى المؤسسات التأمينية الجزائري بأهمية الجودة في تقديم الخدمات.
- اثناء المعلومات الشخصية فيما يخص الاختصاص
- كثرة الكوارث التي مست الجزائر (فيضانات باب الواد وزلزال 21 ماي) التي كان لها واقع شديد على نفوس الجزائريين والتي أبرزت غياب ثقافة التامين لدى المواطن الجزائري.

المناهج المستخدمة : تعتمد هذه الدراسة لمعالجة الإشكالية على منهجين:

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

أما المنهج التطبيقي : سيتم من خلاله تحليل العالقة بين الجودة المدركة في مجال الخدمات التأمينية و رضا العملاء و استمرار يتهم في التعامل مع شركة التأمين من خلال توزيع استبيان على مجموعة من العملاء، كما

سأعتمد عليه في تحليل أهم النتائج المتواصل إليها في الدراسة الميدانية و ذلك اعتمادا على برنامج spss. أما فيما يخص مصادر جمع البيانات فقد تم الاعتماد على مصدرين:

المصدر الأول : الذي يتعلق بالإطار النظري حيث تم الاعتماد على الكتب و الرسائل الجامعية, ملتقيات القوانين و المراسيم و الأنترنيت.

المصدر الثاني : والمتمثل في الدراسة الميدانية، حيث تم جمع البيانات من الشركة الوطنية للتأمين SAA بسعيدة وذلك بمقابلة شخصية مع العملاء باستخدام أسلوب الاستقصاء عن طريق استبيان بحث اعتمادا على دراسات سابقة

الفصل

الأول

تمهيد

قبل التطرق الى مفهوم التأمين على السيارات يجب اولا التطرق الى التأمين بصفة عامة و هذا بعرض مختلف المراحل التي مر بها و عرض مختلف التعاريف لمصطلح التأمين و كذلك مختلف الوظائف التي يقوم بها وتقسيماته و اركانه

المبحث الأول : التأمين على السيارات

المطلب الأول : نشأة ومفهوم التأمين

1 - نشأة التأمين: تعود نشأة التأمين إلى العصور القديمة، فيعتبر التأمين البحري أقدم أنواع التأمين نظرا لارتباطه المباشر بالنقل البحري والتجارة البحرية. وليس لأن التجارة البحرية أقدم أنواع التجارة وإنما لأنها أكثر عرضة للعديد من المخاطر التي قد لا تعترض الأنواع الأخرى من التجارة، ويقال أن هذا النوع من التأمين أول ما عرف عند الصينيين والبابليين: فعند الصينيين لجأ تجار الصين القدامى إلى توزيع حمولات بضائعهم بعدة قوارب بدلا من تركيزها في قارب واحد والذي ترجم لاحقا في المثل الإنجليزي القائل (لا تضع البيض كله في سلة واحدة) وذلك تخفيفا وتلافيا لحدة وحجم الخطر وعند البابليين ورد في قانون «حمو رابي» * سنة 2250 قبل الميلاد ما يلي: " يستطيع البحارة أن يتفقوا فيما بينهم على أنه إذا فقد أحدهم سفينة ستشيد له سفينة أخرى بدلا منها، أما إذا فقد سفينته نتيجة لخطئه فلا يحق له المطالبة بغيرها، وإذا فقد سفينة نتيجة ذهابه إلى مسافات لا تذهب إليها السفن¹"

كما عرف العرب التأمين عند قدماء مصر حيث يذكر التاريخ المسجل على جدران المعابد أنهم كونوا جمعيات تعاونية لدفن الموتى نظرا لاعتقادهم بوجود حياة أخرى، وما يتطلبه ذلك من ارتفاع نفقات مراسيم الوفاة كبناء المقابر وتحنيط الجثث وغيرها، وتتولى هذه الجمعيات الأنفاق على كل هذه المراسيم نيابة عن أسرة المتوفى ومقابل هذا يكون الشخص المتوفى قد سدد اشتراكا سنويا يدفعه قبل وفاته ، وهو ما يعرف الآن بقسط التأمين وهذا النظام يمثل التأمين على الحياة بصورته الحالية²

2 - مفهوم التأمين : لولا وجود الخطر لما وجد التأمين فمن خلال تطرقنا لمفهوم الخطر وجدنا أن أحد وسائل مواجهته هو التأمين الذي تعددت تعريفاته والتي نذكر منها ما يلي: التأمين:

لغتنا: التأمين في اللغة العربية مشتق من الأمن وهو طمأنينة النفس وزوال الخوف³

¹ محمود جودة ناصر، إدارة أعمال التأمين بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى ، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان ، 2008 ص 03.

² عز الدين فلاح، التأمين مبادئه وأنواعه، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص، ص (21،22).

³ عز الدين فلاح، مرجع سابق ، ص 6 .

أما اصطلاحاً: يعني الاتفاق الذي تتحمل بموجبه شركة التأمين مسؤولية تغطية الأخطار المتفق عليها في العقد، مقابل دفعات يسدها المتعاقدون مع هذه الشركات تمثل أقساط التأمين¹

تعريف القانون المدني الجزائري للتأمين : عرف في المادة 619 " :التأمين عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغاً من المال أو إيراداً أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المعين في العقد وذلك مقابل قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن"².

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن استنتاج مفهوم للتأمين كما يلي: " هو تحويل الخطر المحتمل الوقوع والذي لا يمكن لشخص أن يتحمل نتائجه المادية بمفرده إلى أخطار صغيرة مؤكدة ومحسوبة (أقساط التأمين) موزعة على أكبر عدد ممكن من الأشخاص معرضين لنفس الخطر ، فإن طاقة كل منهم أن يتحمل نصيبه منها بسهولة" .

المطلب الثاني: وظائف التأمين و أطرافه

وظائف التأمين :

تكمن أهمية التأمين في الوظيفة التي يؤديها وإذا تمعنا فيه جيداً نجد أنه يقوم بمجموعة من الوظائف نذكر منها :

الوظيفة الاقتصادية: يعمل التأمين على الوظيفة الاقتصادية من خلال :

- حفظ الثروة المستغلة

- زيادة الإنتاج

- خلق رؤوس الأموال أما من حيث الإنتاج: فهذا ناتج على أن التأمين ساعد الأفراد والمؤسسات على دخول

ميايد جديدة ما كانوا ليدخلوها لولا وجود التأمين، كون التأمين قد وفر لهم حماية تأمينية. كما أن البنوك تقوم بتقديم تسهيلات ائتمانية لمن يطلبها ، وذلك من خلال التأمين على حياة المقترضين لصالح الجهة الدائنة بقيمة القرض

أما من حيث حفظ الثروة المستغلة: فيتم ذلك من خلال قيام شركات التأمين بتعويض المؤمن له إذا تضرر مصنعه مثلاً نتيجة لوقوع الخطر المؤمن ضده، وبذلك فإن صاحب المصنع لن يخرج من الدورة الاقتصادية إذ

¹ جديدي معراج: مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، الطبعة الخامسة ، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون 2007 ص

12

² اسامة عزمي ،ادارة الخطر و التأمين ، الطبعة الاولى ، دار حامد للنشر و التوزيع ،الاردن، 2007 ، ص ص (92,90) .

أنه يكون قادرا على إعادة بناء ما تضرر من خلال التعويض الذي حصل عليه . حيث أن وظيفة التأمين هنا هي إعادة المؤمن له إلى الوضع الذي كان عليه قبل وقوع الحادث بمعنى إلغاء الأثر المادي للحادث .

أما من حيث خلق رؤوس الأموال: يتم ذلك من خلال ما تجمعته شركات التأمين من مجموع اقساط المؤمن لهم ، الذي يمكن الاستفادة منها بتمويل قطاعات الصناعة والتجارة والزراعة والاستثمارات الأخرى ، وبذلك تساهم شركات التأمين بشكل مباشر في هذه المشاريع

الوظيفة الاجتماعية: يقوم التأمين بتوفير جو من الراحة والطمأنينة والهدوء لدى أفراد المجتمع وينجم هذا عن هدم حاجز الخوف وبث الطمأنينة في نفوس الأفراد والهيئات، فتتقدم على الاستثمار والإنتاج دون تردد وخوف من الأخطار التي يمكن لها مواجهتها بالتأمين .

إعداد الدراسات والأبحاث بهدف تقليل الخسائر وتخفيف وقوع الخطر: إن شركات التأمين بحكم خبرتها الخاصة في مواجهة الأخطار وبحكم اتصالها بالشركات الأخرى ، التي توفر لها رصيد هائل من المعرفة والخبرة يمكنها من تقديم الدراسات والإحصائيات التي تقيد جمهور المؤمن لهم للتعرف على أنجح الوسائل لمنع وتقليل الخسائر الى حدودها الدنيا¹

أطراف التأمين :

1- المؤمن: يعد الطرف الأساسي في عقد التأمين وعادة ما يكون المؤمن شركة تأمين مساهمة هدفها الربح فالوكيل ، يتولى إجراء العقد عنها مع المؤمن لهم وكلاء لها مفوضون أو مندوبون أو سماسرة² المفوض هو أوسع الوسطاء سلطة إذ هو مفوض في أن يتعاقد مع المؤمن له نيابة عن شركة التأمين، ويتم التعاقد مباشرة بينه وبين المؤمن له، وله أن يعدل في العقد أو يفسخه، ويليه المندوب ذو التوكيل العام، وله أن يبرم عقد التأمين مع المؤمن له شرط أن يتقيد بشروط التأمين العامة المألوفة، ثم يليه السمسار وظيفته البحث عن المؤمن له وليس له الحق في إبرام عقد التأمين مع المؤمن له .

ملاحظة: يتمثل وسطاء التأمين حسب قانون التأمينات رقم 06-04³

¹ عبد الهادي السيد محمد تقي الحكيم، "عقد التأمين حقيقته ومشروعيته -دراسة مقارنة-"، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، 2003، ص07.

² مبروك حسين، "المدونة الجزائرية للتأمينات -مع النصوص التطبيقية والاجتهاد القضائي والنصوص المتممة-" طبعة 2010 ،دار هومة، الجزائر، ص ص:152-160 .

³ أسامة عزمي سلام، مرجع سابق، ص ص (94-97) .

- الوكيل العام للتأمين وهو شخص طبيعي يمثل شركة أو عدة شركات للتأمين بموجب عقد التعيين المتضمن اعتماده هذه الصفة؛
 - سمسار التأمين وهو شخص طبيعي أو معنوي يمارس لحسابه الخاص مهنة التوسط بين طالبي التأمين وشركات التأمين بغرض اكتتاب عقد التأمين، ويعد سمسار التأمين وكيلا للمؤمن له ومسؤولا اتجاهه
- 2 المؤمن له:** غالبا ما تجتمع صفات ثلاث في المؤمن له :
- أن يكون الطرف المتعاقد (المكاتب) في وثيقة التأمين؛
 - أن يكون الشخص المهتد بالخطر موضوع التأمين؛
 - أن يكون الشخص الذي يتقاضى من شركة التأمين التعويض في حالة وقوع الخطر موضوع التأمين وفي هذه الحالة يسمى المستفيد.

لكن قد لا تتوفر هذه الصفات الثلاثة مجتمعة في شخص المؤمن له، فقد يختلف المستفيد عن المؤمن له ويظهر ذلك جليا في التأمين من المسؤولية المدنية، مثلا في تأمين السيارات من المسؤولية المدنية فالمكاتب قد يكون صاحب السيارة أو السائق في حين أن المستفيد يكون طرف آخر .

المطلب الثالث: تقسيمات التأمين و أركانه

تقسيمات التأمين

يمكن أن ينقسم التأمين بدوره إلى أنواع عديدة وذلك بحسب الزاوية التي ينظر فيها، فيمكن تقسيم التأمين إلى:

1 - التقسيم من حيث طبيعة الغرض من التأمين:

الغرض من هذا التأمين هو تحقيق المصلحة الخاصة أو العامة ومن ثم نميز بين نوعين من التأمين هما :

- أ **التأمين الخاص:** يشمل جميع أنواع التأمين التي يكون للفرد الحرية الكاملة في اختيارها أو عدم اختيارها دون أي إجبار من أي ناحية كانت كالتأمين على الحوادث والتأمين على الحياة
- ب **التأمين الاجتماعي(العام):** ويشمل على الأنواع التي يكون فيها الفرد المعرض للخطر ملزما بالتأمين ضده، أي ملزم بحكم القانون وهذه التأمينات غالبا ما يفرضها القانون لأغراض اجتماعية، والتأمين الاجتماعي هو وجه من أوجه الضمان الاجتماعي الذي تنظمه الدولة ويتشارك الأفراد فيه مثل تأمين المعاشات، تأمين التقاعد.

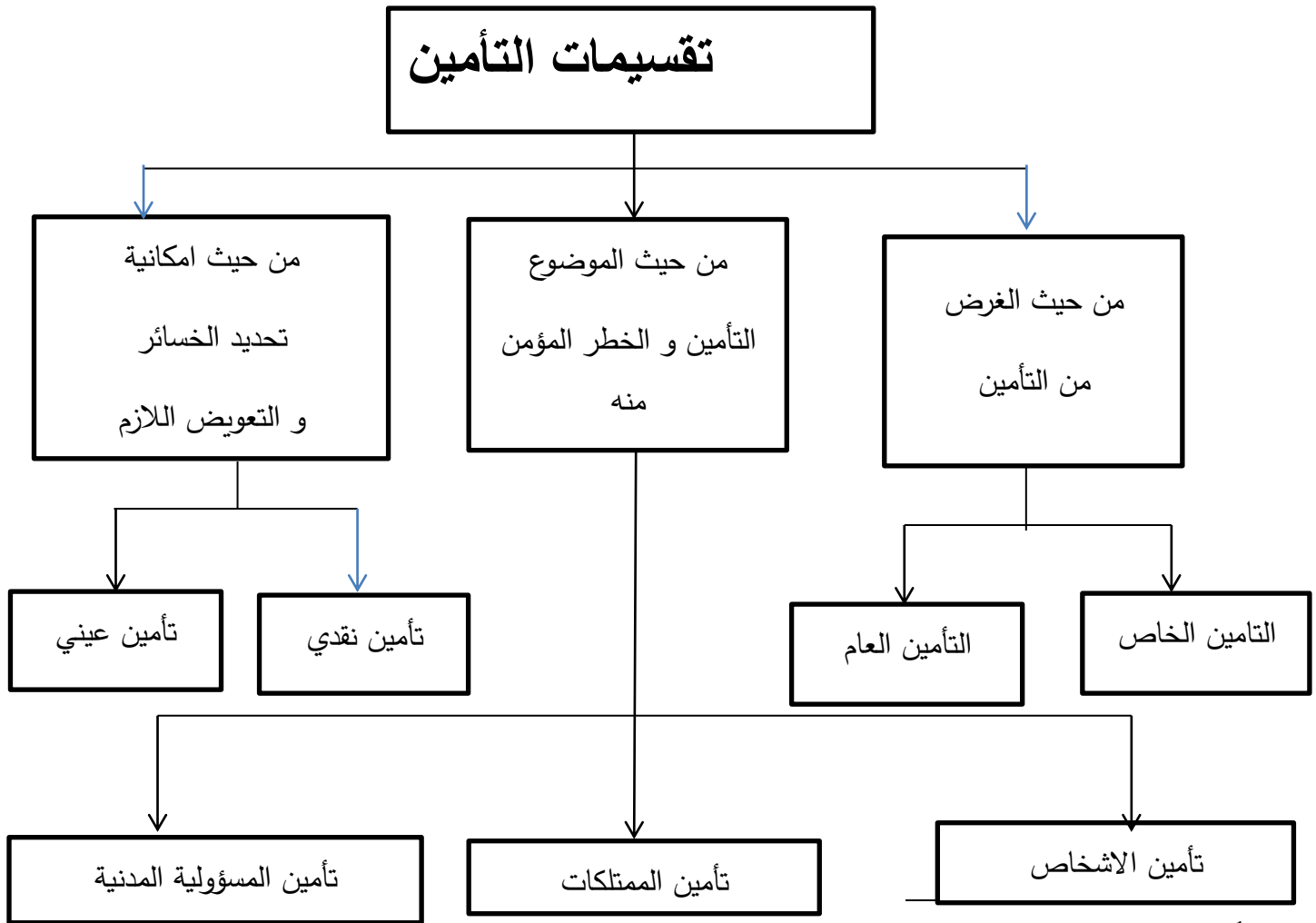
2 من حيث موضوع التأمين والخطر المؤمن ضده:

يمكن تقسيم هذا النوع من التأمين إلى :

- أ تأمين الأشخاص: ويمثل التأمين ضد المخاطر التي يتعرض لها الشخص وتصيبه في حياته أو صحته، في هذه المرحلة الشخص هو موضوع التأمين إذ يتعلق به الخطر المؤمن منه مباشرة مثل: التأمين على الحياة.
- ب تأمين الممتلكات: يكون التأمين هنا متعلق بالخسائر التي تلحق ضرراً بممتلكات الشخص المؤمن له مثل: تأمين الحريق، تأمين السرقة .
- ج تأمين المسؤولية المدنية: هنا يكون الخطر المؤمن ضده ناتج عن خطأ عن المؤمن له اتجاه الغير سواء أكان هذا الخطر مقصوداً أو غير مقصود مثل : تأمين إصابات العمل.
- 3 من حيث إمكانية تحديد الخسائر والتعويض اللازم :

في هذه الحالة يمكن تقسيم التأمين حسب قيمة التعويض المقبوض من الشركة للمؤمن له الذي يمكن أن يكون عينا أو نقداً، يمكن تحديد التعويض حسب قيمة الخسائر التي ألحقت بالمؤمن له ،يهدف هذا النوع من التأمين إلى مساعدة المؤمن له إلى الرجوع إلى وضعه أو شبه وضعه السابق¹

الشكل رقم :01 تقسيمات التأمين



¹ جديدي معراج، مرجع سبق ذكره، ص ص (54 - 58).

المصدر : اعداد الطالبة بناء على ما تم تناوله في الجانب النظري

أركان عقد التأمين :

لقيام عقد التأمين يستوجب الأمر توافر عدة أركان نذكر منها ما يلي :

1 الرضا: يعتبر الركن الأساسي للعقد وهو يفيد تلاقي إرادة المؤمن له من جهة وإرادة المؤمن من جهة ثانية بالقبول والإيجاب من أجل إبرام العقد. وحتى يتم العقد يجب أن ينصب الرضا على عناصر التأمين الأساسية وهي الخطر المؤمن منه، القسط ومبلغ التأمين، فعقد التأمين لا يعقد إلا بالاتفاق على هذه العناصر.

2 المحل: يتمثل محل عقد التأمين في الخطر الذي يخشى المؤمن له من وقوعه في المستقبل، فالخطر هو المحل الذي يرد عليه عقد التأمين ويعتبر القسط محل التزام المؤمن له ومبلغ التأمين محل التزام المؤمن، فالمؤمن له يلتزم بدفع مبلغ التأمين لتأمين المؤمن له من الخطر.

3 السبب: يكون السبب بشكل عام حول الغرض المباشر الذي يدفع بالمتعاقد إلى إبرام العقد وهذا ما يسمى في بعض النظريات بالسبب المقصود¹.

المبحث الثاني: التأمين على السيارات

قيادة السيارة اليوم تضمن مخاطر شتى وينتج عنها خسائر جمة، فالتزايد المذهل لحظيرة السيارات من سنة لأخرى، وما يترتب عن استعمالها من نتائج وخيمة ناتجة جراء الحوادث المرورية التي تتسبب فيها، هذه النتائج التي لا تمس المواطنين والأفراد فحسب بل المجتمع ككل ومؤسساته الاقتصادية والاجتماعية؛ وبالرغم من مجمل الإجراءات المتخذة للتخفيف من هذه المخاطر من إصلاحات في قانون المرور، إلا أن المخاطر تبقى كبيرة والخسائر الناجمة عن ذلك تتقل كاهل الاقتصاد ككل، فلجأ إلى إجبارية التأمين على السيارات وذلك لتخفيف أثر هذه الخسائر، فينص الأمر 15/74 في مادته الأولى: " كل مالك مركبة ملزم بالاكنتاب في عقد تأمين يغطي الأضرار التي تسببها المركبة للغير وذلك قبل إطلاقها للسير.² "

المطلب الأول: مفهوم التأمين على السيارات

يمكن تعريف تأمين السيارات بأنه عقد تأمين محله السيارة يلتزم من خلاله المؤمن بالتعويض للمؤمن له أو المستفيد مبلغا من المال جراء حصول الحادث المؤمن منه

¹ الجريدة الرسمية ادره في 19 فيفري 1974، الأمر رقم 15/74 المتعلق بإجبارية التأمين على السيارات المؤرخ 30 جانفي 1974، المادة رقم 01 .

² جديدي معراج، مرجع سابق، 2008، ص 139

المطلب الثاني: أهمية التأمين على السيارات

بما أن تأمين السيارات هو أحد فروع التأمين، بل هو أهم فرع من فروع التأمينات العامة، فزيادة كثافة السيارات سنويا بمعدلات مرتفعة رفع من حصة أقساط هذا النوع من التأمين، وأصبح يمثل دخلا ثابتا لشركات التأمين التي تتعامل مع هذا النوع من فروع التأمينات حيث أن حجم الأقساط في هذا الفرع يزيد عنه في باقي الفروع العامة، هذا ما يخلق من الأهمية لهذا الفرع من التأمين وذلك على كافة الأصعدة الاقتصادية منها والاجتماعي وحتى النفسي.

- فعلى الصعيد الاقتصادي تمثل مداخل شركات التأمين العاملة في هذا النشاط نسبة عالية مقارنة بمدخلها في فروع التأمين الأخرى، وذلك بالنظر إلى حجم العمليات أمام طلب المستأمنين المتزايد نتيجة استعمال السيارة بمختلف أنواعها كوسيلة لنقل الأشخاص والبضائع ووسيلة للترفيه والسياحة. مقابل ذلك تلتزم شركات التأمين بدفع مبالغ ضخمة للتعويض عن الأضرار التي تسببها حوادث المرور، وبين العملية والأخرى يمثل التأمين أداة لادخار الأموال التي يمكن توظيفها في العديد من المشاريع الاستثمارية¹؛ الحوادث، ولعل ذلك من بين الأسباب التي دفعت بالمشروع في كثير من دول العالم لجعله إجباريا، كما تم إنشاء
- أما على الصعيد الاجتماعي فالتأمين على السيارات يعتبر من أهم الوسائل الوقائية لحماية ضحايا صناديق خاصة لتعويض بعض ضحايا حوادث المرور²؛
- وفي الأخير على الصعيد النفسي ويتجلى ذلك فيما يحققه من طمأنينة وأمان لصاحب السيارة في حالة تضرره الشخصي أو الأضرار التي تمس المركبة أو حتى الأضرار التي يتسبب فيها للغير.

المطلب الثالث: أنواع التأمين على السيارات

تصنف التأمينات على السيارات حسب الضمانات إلى تأمين المسؤولية المدنية، تأمين السيارات التكميلي والتأمين الشامل؛ وحسب عدد المركبات بالوثيقة إلى التأمين الفردي والتأمين الجماعي للسيارات (الأسطول flotte).

- الفرع الأول: تصنيف التأمين على السيارات حسب الضمانات

1 تأمين المسؤولية المدنية: يقصد بالتأمين من المسؤولية المدنية العقد الذي بموجبه يؤمن المؤمن المؤمن له من الأضرار التي تلحق به من جراء رجوع الغير عليه بالمسؤولية وذلك بسبب الأضرار

¹ جديدي معراج 2008، مرجع سابق، ص 1

² نفس المرجع

التي يلحقها بدوره بالغير ويعتبر مسؤولاً عنها قانوناً، والضرر المؤمن منه هنا ليس هو ذلك الضرر الذي ينجم عن دين في ذمة المؤمن له بسبب تحقق مسؤوليته التقصيرية¹. فالغرض من تأمين المسؤولية المدنية للسيارات هو ضمان المؤمن له ضد الأضرار التي تسبب فيها للغير وذلك من جراء تسببه في حادث بسيارته المؤمن عليها، فهذا يغطي كل من الآثار المالية الناجمة سواء تعلق الأمر بالأضرار الجسمانية أو المادية أو المعنوية التي تعرض لها المعني

2 تأمين السيارات التكميلي: هو تأمين اختياري وأسعاره تتحدد من قبل شركات التأمين طبقاً لشروط المنافسة فيما بينها ويوفر هذا النوع من التأمين الحماية لهيكل المركبة المسببة للحادث والذي لا يشمل التأمين الإلزامي من المسؤولية المدنية حيث تتعهد الشركة في حالة وقوع حادث بتعويض المؤمن له عن الأضرار الناجمة عن الهلاك أو الخسارة أو التلف الذي يصيب السيارة وملحقاتها وقطع غيارها المشمولة من الحالات التالية: التصادم، الانقلاب، الحريق أو الانفجار الخارجي أو الاشتعال، الصاعقة، السرقة أو محاولة السرقة، الأضرار الناتجة عن الفعل الصادر من الغير، عن تساقط الأجسام أو تطايرها 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 بدفعها للغير في حالة تحقق الحادث مضافاً إليها المصاريف القضائية وأتعاب المحاماة وذلك بصفة التعويض؛ كما يخضع التأمين إلى الشروط والاستثناءات حسب وثائق التأمين التي توفرها الشركات كما يمكن توسيع التغطية لشمول السائق والركاب².

3 تأمين السيارات الشامل: يجمع هذا النوع من التأمين نوعي التأمين الإلزامي والتكميلي³.

- الفرع الثاني: تصنيف التأمين على السيارات حسب عدد الوثائق .

1 التأمين الفردي: هو عقد تأمين موضوعه سيارة واحدة يمكن أن يشمل كافة الضمانات السابقة، كما يمكن أن يضم فقط تأمين المسؤولية المدنية لإجباريته؛ يهتم هذا النوع من التأمينات بالأفراد، فالخواص المأخوذة هنا بعين الاعتبار تختص بالسيارة وكذا السائق⁴.

التأمين الجماعي للسيارات (الأسطول): تمثل وثيقة تأمين 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

¹ سعيد مقدم، "التأمين والمسؤولية المدنية"، ط 1، كليك للنشر، الجزائر، 2008، ص: 47.

² عزالدين فلاح، مرجع سابق، ص ص 61-62.

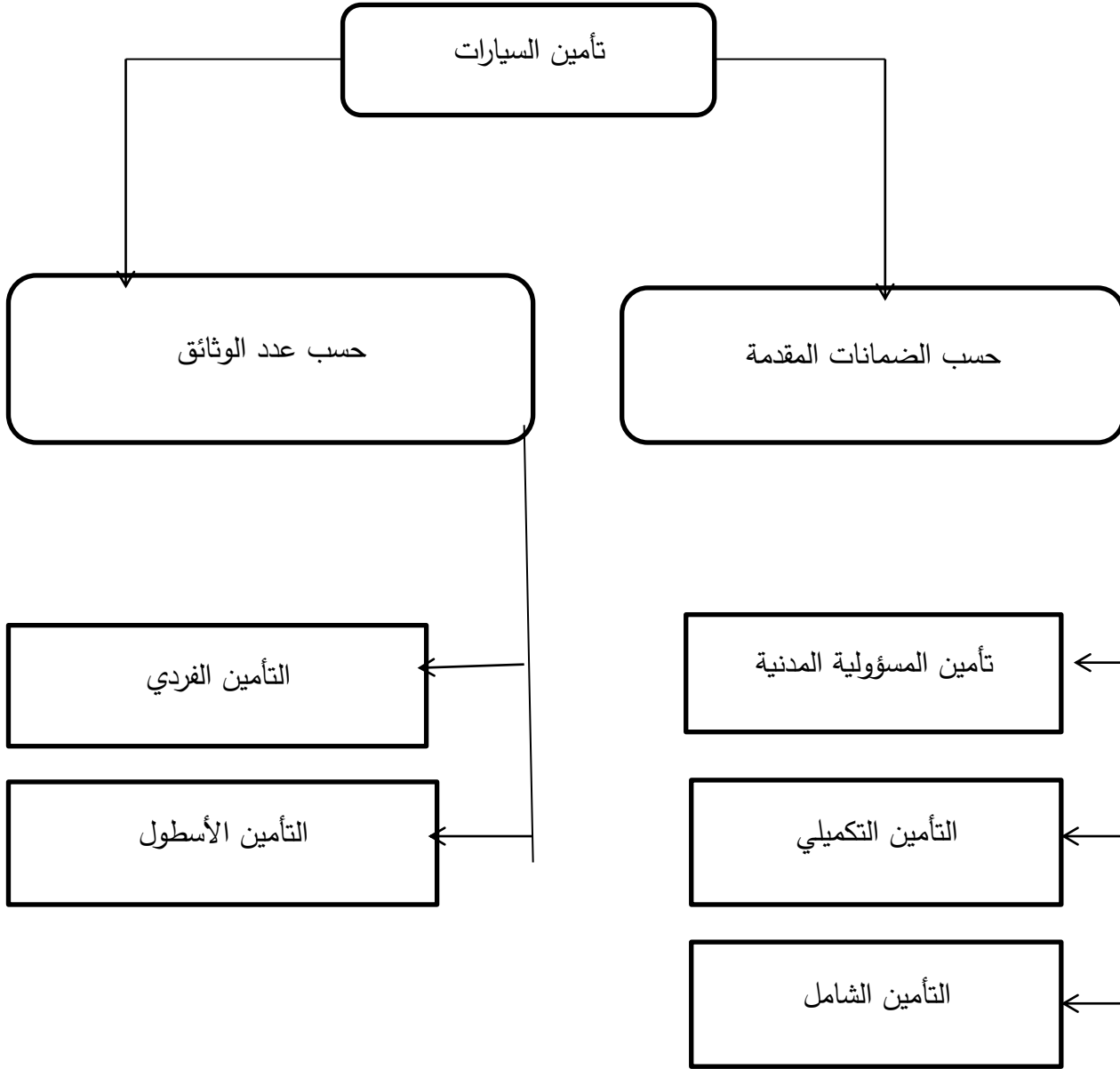
³ نفس المرجع

⁴ صالح شيرزاد، نموذج تسعير حوادث السيارات، نيل شهادة ماجستير، جامعة سطيف 2004-2013، ص 17.

الفصل الأول: التأمين على السيارات

طويلة؛ في هذا النوع من التأمين وعلى خلاف السابق فالخواص المأخوذة فيه بعين الاعتبار تمس السيارات موضوع التأمين وذلك مهما اختلف السائقون¹.

أنواع التأمينات الشكل 2



المصدر : اعداد الطالبة بالاعتماد على ما سبق

¹ صالحى شهرزاد , مرجع سابق , ص 17

المبحث الثالث: عقد التأمين على السيارات ومجال تطبيقه

عقد التأمين على السيارات هو كباقي العقود التأمينية الأخرى لا يختلف عنها كثيرا، فإن هذا العقد يستند على الأمر الصادر في 1974/01/30، والتعديل اللاحق به المتمثل في قانون رقم 88-31 المؤرخ في 1988/07/19، بالإضافة إلى الأحكام الواردة في قانون التأمين 95-07 و 06-04

المطلب الأول: الشروط العامة والشروط الخاصة لعقد التأمين على السيارات

تميز عقد التأمين على السيارات شروط عامة وأخرى خاصة

الفرع الأول: الشروط العامة لعقد التأمين على السيارات

تتمثل أهم الشروط العامة لعقد التأمين على السيارات فيما يلي :

1 موضوع التأمين ومجاله : يغطي العقد تعويض الأضرار الجسمانية والأضرار المادية التي تلحق بالغير أو بالمركبة من جراء حادث تكون قد تسببت فيه

- السيارة المبينة في الشروط الخاصة؛

-الأجهزة البرية المقطورة؛

- المقطورات المبينة في الشروط الخاصة .

2 حدود الضمان الإقليمية: لا يسري ضمان هذا العقد إلا على الحوادث التي تقع داخل التراب الوطني¹

3 الضمانات

1.3 المسؤولية المدنية :

تتمثل في ضمان المسؤولية المدنية الذي نص عليها المشرع الجزائري²

¹ صالح شهباز ، مرجع سابق ، ص 22

² الجريدة الرسمية الصادرة في 19 فيفري 1974 ، الأمر رقم 74/15 المتعلق بإجبارية التأمين على السيارات المؤرخ 30 جانفي

1974 ، المادة رقم 13

1.1.3 المدنية المسؤولية اثناء السير : تضمن شركة التأمين التبعات المادية التي يتعرض لها المؤمن بسبب الأضرار الجسمانية أو المادية التي قد تلحق بالغير أثناء سير المركبة، كما تضمن الشركة التعويض عن الأضرار الجسمانية للضحية أو لذوي الحقوق حتى وإن لم تكن لها صفة الغير اتجاه الشخص المسؤول مدنيا .

2.1.3 المدنية المسؤولية خارج السير : تضمن شركة التأمين التبعات المادية التي قد يتعرض لها المؤمن له بسبب الأضرار الجسمانية أو المادية التي يسببها للغير نتيجة فعل أو حادث أو حريق، انفجار أو سقوط الأشياء أو الملحقات والمواد التي تنقلها وذلك أثناء توقف المركبة . غير أن هذا الضمان لا يغطي الحوادث التي تنجم عن استعمال المركبة المؤمن عليها كمصدر لتوليد الطاقة بهدف استغلالها في نشاط آخر مهما كان نوع النشاط .

3.1.3 الضمانات المكملة للمسؤولية المدنية : تضمن الشركة الأضرار التي تنتسب فيها المركبة المؤمن عليها عند جرها لمركبة أخرى معطلة، غير أنها إذا كانت هي نفسها في حالة عطل وكانت مجرورة من طرف مركبة أخرى فلا يغطي هذا الضمان الأضرار اللاحقة بالعربات الأخرى.

إذا كانت العربة المؤمن عليها ذات أربع عجلات فإن الضمان يمتد طبقا للمسؤولية الشخصية للركاب اتجاه الغير من غير المنقولين وذلك من لحظة ركوبهم إلى حين خروجهم من العربة المؤمن عليها.

وإذا قاد المركبة المؤمن عليها شخص آخر غير مالکها فإن الضمان يمتد ليشمل التبعات المالية التي تتعرض لها المسؤولية الشخصية لنفس المالك في حالة حادث يلحق بهذا السائق أو بالأشخاص المنقولين، ويكون ناجما عن عيب أو سوء صيانة في المركبة يسندان لمالكها . إذا استعمل المكتتب المركبة المؤمن عليها لإعطاء دروس في القيادة لأقربائه البالغين السن القانونية لامتحان رخصة السياقة

2.3 تأمين جميع الأخطار إثر تصادم أو دونه

1.2.3 تأمين كل الأخطار الكلاسيكي : تضمن شركة التأمين المركبة المؤمن عليها في حالة التصادم مع مركبة أخرى أو بجسم ثابت أو متحرك أو انقلاب المركبة عليها دون اصطدام مسبق¹ :

- دفع النفقات الخاصة بتصليح الأضرار التي قد تلحق بالمؤمن عليها أو بملحقاتها أو قطع غيارها المسجلة في فهرس الصانع نتيجة لهذا التصادم؛

- كما يشمل الضمان الأضرار الناجمة عن: سقوط المياه، الفيضانات، انهيار الصخور، تساقط الحجارة وانزلاق التربة باستثناء كل الكوارث الأخرى .

¹ صالحى شهرزاد ، مرجع سابق ، ص 24

2.2.3 **تأمين كل الاخطار المحدودة** : يحمل هذا الضمان نفس خصائص الضمان السابق الاختلاف الوحيد بينهما يكمن في التعويض، حيث تضمن شركة التأمين المركبة المؤمن عليها في حالة التصادم مع مركبة أخرى أو بجسم ثابت أو متحرك أو انقلاب المركبة المؤمن عليها دون اصطدام مسبق بـ :

- دفع النفقات الخاصة بتصليح الأضرار التي قد تلحق بالمركبة المؤمن عليها أو بملحقاتها أو قطع غيارها المسجلة في فهرس الصانع نتيجة لهذا الحادث في حدود المبالغ المحددة والمتفق عليها في الشروط الخاصة؛
- كما يشمل الضمان الأضرار الناجمة عن: سقوط المياه، الفيضانات، انهيار الصخور، تساقط الحجارة وانزلاق التربة مع استثناء كافة الكوارث الأخرى.

كما تجدر الإشارة أنه في حالة الاكتتاب في ضمان كل الأخطار بنوعيه فإن شركات التأمين الجزائرية تمنح معه مجاناً ضمان الدفاع والمتابعة وضمان انكسار الزجاج، أما ضمان السرقة فهو غير متضمن.

3.3 **أضرار التصادم** : في حالة التصادم الذي حدث خارج المرأب الذي يملكه أو يشغله أو يستأجره المؤمن له بين المركبة المؤمن ، فإن عليها ومركبة أخرى أو شخص راجل معروف الهوية، أو أي حيوان أليف مملوك لشخص معروف الهوية شركة التأمين تضمن للمؤمن له دفع تعويض في حدود المبالغ المتفق عليها في الشروط الخاصة من أجل تصليح الأضرار الناجمة عن هذا التصادم.

4.3 **انكسار الزجاج** :تضمن شركة التأمين بموجب هذا الضمان تعويض المؤمن له عن كل الأضرار اللاحقة بالزجاج الأمامي والخلفي والمرايا الجانبية للمركبة المؤمن عليها نتيجة رمي الحجارة أو الحصى أو أي أجسام أخرى متطايرة في الهواء ؛ سواء أكانت المركبة في حالة سير أو توقف الأقساط في هذا الضمان جزافية

5.3 **السرقة** :تضمن شركة التأمين في حالة سرقة المركبة المؤمن عليها أو محاولة سرقتها مايلي :

- الخسارة الناتجة عن فقدانها أو تحطمها أثناء محاولة سرقتها باستثناء الأضرار غير المباشرة؛

-المصاريف التي يدفعها المؤمن له بموافقة من الشركة بقصد استرجاعها؛

-كما أن الشركة تضمن الدواليب الاحتياطية وكذا الملحقات و قطع الغيار التي ينص فهرس الصانع على تسليمها مع المركبة¹.

6.3 **الانفجار و الحريق** : في هذه الحالة تضمن الشركة الأضرار اللاحقة بالمركبة المؤمن عليها وملحقاتها و قطع غيارها التي ينص عليها فهرس الصانع ويتم تسليمها مع المركبة في آن واحد، وهذا إذا كانت الأضرار

¹ صالحى شهرزاد ، مرجع سابق ، ص 25

الناجمة عن الحريق، الاشتعال التلقائي، سقوط الصاعقة والانفجار باستثناء الأضرار الناتجة عن نقل أي مواد متفجرة داخل المركبة المؤمن عليها بصفة غير قانونية أو غير مصرح بها للمؤمن.

7.3 الدفاع والمتابعة : تضمن الشركة للمؤمن له في حدود المبلغ المحدد في الشروط الخاصة بمصاريف المحامين، التحقيق وكافة مصاريف الدفاع عن المصالح المدنية للمؤمن له أمام الجهات القضائية عندما تكون مسؤوليته المدنية محل متابعة بسبب استعمال المركبات المؤمن عليها، كما أنه في حالة حادث لاحق بالمركبات المؤمن عليها فإن الشركة تضمن جميع المصاريف والنفقات اللازمة للحصول على التعويض من الغير وذلك إما بصفة ودية أو عن طريق القضاء سواء تعلق الأمر بتعويضات مادية أو جسمية .

يقدر معدل القسط المطبق في الشركة الوطنية للتأمين على هذا الضمان كالتالي :

120000 دج في حالة السيارات السياحية ذات الاستعمال الخاص؛

150000 دج في حالة المراكب التجارية المستعملة للنقل الخاص للبضائع ومراكب النقل العمومي للمسافرين أو البضائع؛

8.3 ركاب المركبة : قبل قرار الفصل بين شركات تأمين الأضرار وشركات تأمين الأشخاص كان هناك ضمان اختياري تمنحه الشركة عند تأمين السيارة تضمن في حدود المبالغ المحددة والمتفق عليها في الشروط الخاصة دفع التعويضات في حالة وقوع حادث جسماني للمؤمن له عند صعوده أو نزوله من المركبة المؤمن عليها، وعندما يساهم بصفة مجانية 3 .في اعداداتها للسير أو تصليحها في الطريق .

- عندما تكون المركبة المؤمن عليها عربة ذات أربع عجلات يشمل الضمان الحوادث اللاحقة بالمكاتب عندما يقوم باستعمالها.

-بصفته سائقا أو راكبا لمركبة متحركة ذات أربع عجلات ولا يزيد وزنها الإجمالي بالحمولة عن 3,5طن، ولا تعود ملكيتها له ولا للأشخاص الذين لهم صلة وليست المركبة المؤمن عليها؛

-بصفته راكب لكل وسائل النقل العمومي عبر الطرق البرية؛

-إذا كان المكتب شخصا معنويا، يجب تعيين المؤمن له المستفيد من الضمان في الشروط الخاصة، ولا يمكن تعيين إلا مستفيدا واحدا من امتداد هذا الضمان عن مركبة واحدة مؤمن عليها.

كما تضمن الشركة في حالة حادث مؤمن عليه دفع المبلغ المنصوص عليه في الشروط الخاصة، وذلك في الحالة:¹

¹ صالحى شهرزاد ، مرجع سابق ، ص 26,27

الفصل الأول: التأمين على السيارات

- الوفاة إذا حصلت فوراً أو خلال مدة سنة من تاريخ وقوع الحادث؛
- وفاة طفل لا يتجاوز عمره 16 سنة مبلغ التعويض يحدد بـ 15% من المبلغ المؤمن عليه يمثل نفقات الدفن؛
- العجز الدائم يدفع للمؤمن له التعويض المنصوص عليه في الشروط الخاصة حسب درجة العجز المحدد على أساس جدول العجز.
- كما يتم تعويض المصاريف الطبية والصيدلانية في حدود الضمان المتفق عليها في الشروط الخاصة و تشمل :
 - مصاريف الأطباء والجراحين وأطباء الأسنان ومساعدتهم؛
 - مصاريف الإقامة في المستشفى أو العيادة؛
 - المصاريف الطبية والصيدلانية؛
 - مصاريف الأجهزة وترميم الأعضاء اصطناعياً؛
 - مصاريف سيارات الإسعاف؛
 - مصاريف الحراسة الليلية والنهارية؛
 - مصاريف العودة إلى الطبيب في حالة اقتضى الأمر ذلك.

في حالة عجز الضحية عن دفع هذه المصاريف بصفة استثنائية يمكن أن يمنح له المؤمن تكفلاً، عند الاقتضاء تأتي التعويضات المستحقة بموجب الضمانات السابقة كتكملة لنفس التعويضات أو الأداءات التي يمكن أن يحصل عليها المؤمن له عن نفس الأضرار من الضمان الاجتماعي، أو أي نظام احتياطي جماعي، وذلك دون أن يحصل المؤمن له من المؤمن على مبلغ يتجاوز المصاريف الباقية على عاتقه.

9.3 النقل في حالة العطل :

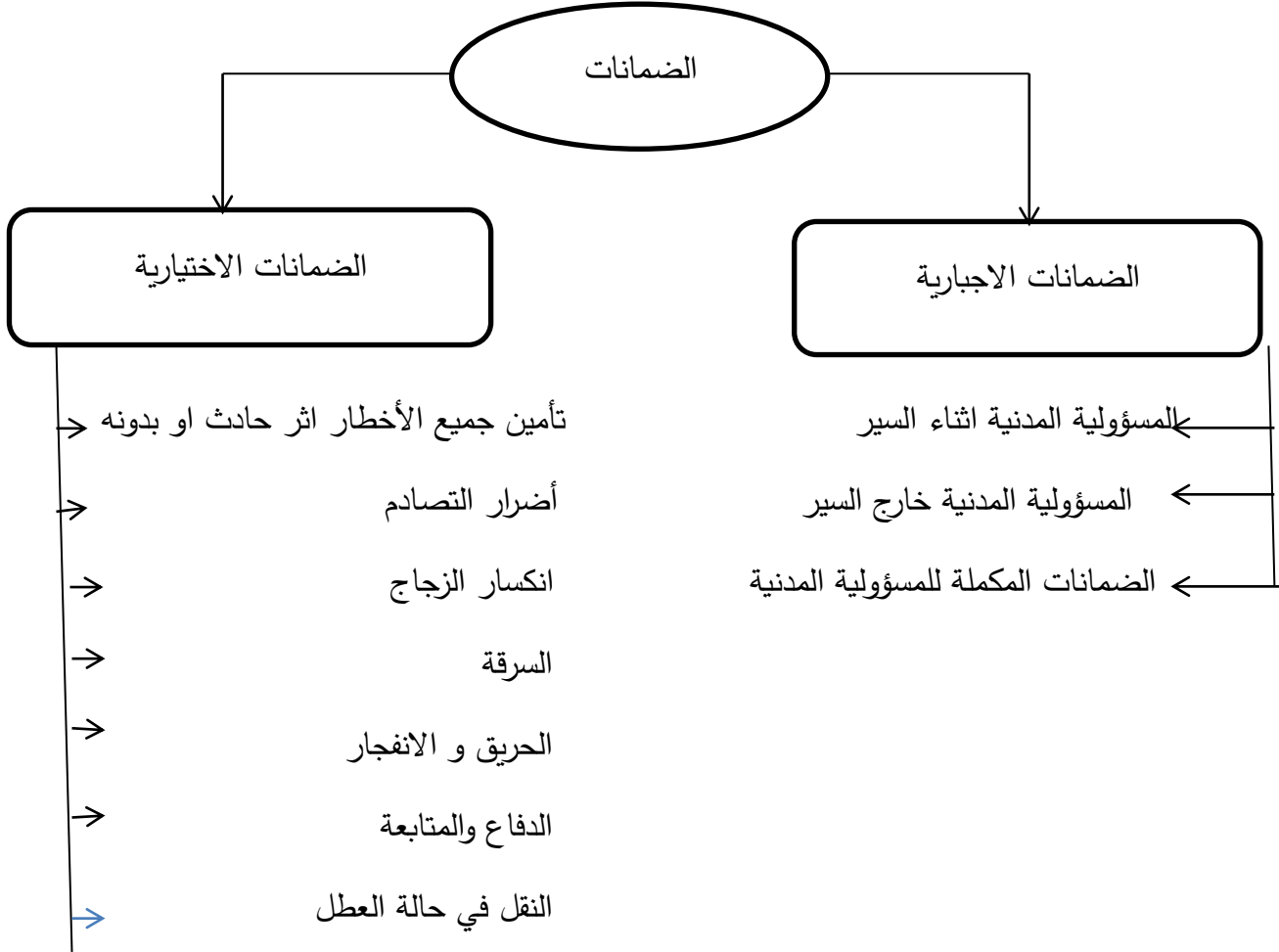
طبقاً للمادة رقم 2 من قانون 06-04 المعدل والمتمم للقانون 07/95 فإن شركة التأمين تمنح ضمان في ، حالة ما إذا كان المؤمن له مسافراً وتعطلت سيارته أو تعرض لحادث فإن شركة التأمين تتكفل عن طريق هيئة مساعدة بنقل السيارة إلى أقرب مصلح أو إلى غاية منزل المؤمن له، كما يمكن للمؤمن له أن يختار نقل سيارته إلى أي مصلح يختاره لكنه في هذه الحالة يتحمل الفرق بين تكلفة النقل إلى أقرب مصلح والمصلح الذي اختاره كما يلي¹ :

¹ صالحى شهرزاد ، مرجع سابق ، ص ص 27،28

الفصل الأول: التأمين على السيارات

- العودة إلى المنزل: حيث أن هيئة المساعدة تنظم وتحمل حدود المبالغ المتفق عليها في الشروط الخاصة كافة التكاليف من أجل إيصال المؤمن له ومرافقيه إلى المنزل بإحدى الوسائل التالية:
 - سيارة أجرة؛
 - درجة أولى في القطار؛
 - الطائرة في درجة اقتصادية؛
 - سيارة مؤجرة صنف A أو B لمدة 24 ساعة كحد أقصى .
- حيث أن الخيار في استعمال إحدى الوسائل السابقة يعود لشركة التأمين .
- إكمال السفر: إذا فضل المؤمن له إكمال سفره فإن تكاليف ذلك لا يمكن أن تتجاوز بأي حال من الأحوال المبالغ التي تكلف من أجل إعادته إلى المنزل؛
- مصاريف الفندق: إذا فضل المؤمن له انتظار تصليح سيارته الشركة تتحمل مصاريف بقاءه في فندق لمدة يومين كأقصى حد؛
- مصاريف الحراسة واسترجاع السيارة: إذا تطلب إصلاح السيارة مدة حرمان من استعمالها تفوق يومين فإن الشركة تضمن ما يلي :
- مصاريف حراسة المركبة المؤمنة في حدود المبالغ المتفق عليها في الشروط الخاصة؛
- مصاريف تنقل المؤمن له أو من ينوبه إلى مكان السيارة من أجل استعادتها، حيث أن هذا الضمان يسري فقط في حال استرجاع السيارة في حال سرقتها من المكان الذي وجدت فيه.
- تكليف سائق جيد في حال ما إذا كان المؤمن له غير قادر على القيادة بسبب الحادث أو الوفاة، الشركة تتحمل مصاريف تعيين سائق من أجل قيادة المركبة المؤمنة إلى غاية منزل المؤمن له أو إلى غاية الوجهة التي يقصدها، حيث أن هذا الضمان يسري فقط في حال ما إذا كان ليس بإمكان الأشخاص المرافقين قيادة المركبة.

الشكل رقم 03 أنواع الضمانات



المصدر : إعداد الطالبة على ما سبق

تم تقسيم الضمانات إلى ضمانات إجبارية وأخرى اختيارية، وما يلاحظ من الشكل عدم ذكر ضمان ركاب السيارة ذلك أنه تم إلغاء هذا الضمان من شركات تأمين الأضرار بعد قرار فصل شركات تأمين الأضرار عن شركات تأمين الأشخاص، لكن بما أن الدراسة تمت على الفترة الممتدة من سنة 2004 إلى غاية 2014 فإن سيظهر هذا الضمان في السنوات من 2004 إلى غاية 2011

4 سريان العقد

يعتبر هذا العقد كاملا عندما يوقعه الطرفان (المؤمن والمؤمن له)، وآثاره تكون ابتداء من المحددة في الشروط الخاصة.

5 حالات سقوط الحق في الضمان

أورد المشرع الجزائري طائفة من الأضرار المستبعدة من نطاق الضمان بقوة القانون، أي لا يجوز أن يغطيها المتضمن الضمان ولو وجد اتفاق خاص على ضمانها، ونصت على ذلك المادة 03 من المرسوم رقم 80-34، شروط تطبيق المادة: 07 من الأمر رقم 74-15 وهذه الأضرار هي :

- الأضرار التي يتسبب فيها المؤمن له عمدا أو بتحريض منه؛

- الأضرار الناتجة بصفة مباشرة أو غير مباشرة عن الانفجار وانبعث الحرارة والإشعاع الناجم عن تحويل النوى الذرية، وعلى آثار الطاقة الإشعاعية المتولدة من التسارع الاصطناعي للذرات؛ -الأضرار التي تسببها المركبات المؤمنة إذ لم يكن سائقها قد بلغ السن القانونية المطلوبة عند وقوع الحادث أو حاملا للوثائق سارية المفعول التي تنص عليها الأحكام القانونية والتنظيمية الجاري بها العمل لقيادة المركبة، ماعدا حالات السرقة أو العنف أو استعمال المركبة دون علم المؤمن له.

إن الأضرار السابقة هي أضرار مستثناة ولا يجوز الاتفاق على مخالفتها، إلا أن المشرع الجزائري أضاف حالات أخرى تستثني من الضمان يجوز للمؤمن له الاكتتاب فيها لكن باتفاق في وثيقة التأمين وبقسط إضافي .وهي الأضرار المنصوص عليها في المادة 04 من المرسوم 34/80 والمتمثلة في :

-الأضرار الحاصلة خلال الاختبارات و السباق أو المنافسات التي تكون خاضعة للأحكام القانونية والتنظيمية الجاري العمل بها برخصة مسبقة تصدر من السلطات العمومية، وذلك عندما يشارك المؤمن له فيها بصفته منظما أو ممارسا أو مندوبا لأحدهما؛ -الأضرار التي تتسبب فيها المركبات المؤمن عليها عند نقل المواد سريعة الالتهاب أو المتفجرة سواء كانت هذه المواد السبب في وقوع الحادث مثل سقوط كمية من المواد السريعة الالتهاب على الأرض وتسببها في انزلاق السيارات، أو سقوط مواد متفجرة وانفجارها وإحداثها للضرر أو أن تساهم هذه المواد في مضاعفة خطورته.

-ويبقى هذا الضمان مكتسبا لنقل الزيت أو البنزين المعدني أو النباتي أو الوقود أو المحروقات السائلة أو الغازية إذا لم تتجاوز هذه الكمية المنقولة 500 كغ أو 600 ل بما في ذلك التمويل الضروري للمحرك؛¹

¹ صالحى شهرزاد ، مرجع سابق ' ص 30

الفصل الأول: التأمين على السيارات

-التلف الذي يصيب السلع والأشياء المنقولة التي تنقلها السيارة المؤمن عليها التي تسببت في إحداث الضرر، ماعدا تلك المتعلقة بتلف ألبسة الأشخاص المنقولين الناتجة عن حادث جسماني؛¹

-الأضرار التي تتعرض لها المركبة والناجمة عن شحن المركبة أو تفريغها لأن هذه العمليات لا تتصل بسير السيارة؛

-الأضرار التي تصيب الأشياء والمباني أو الحيوانات العائدة إليها بأي صفة كانت، غير أن شركة التأمين تتحمل التبعات المالية للمسؤولية التي قد يتسبب فيها المؤمن له أو السائق جراء أضرار الحريق أو الانفجار الحاصلة للبنائية التي تكون المركبة موقوفة فيها؛

-الأضرار التي تسببها المركبة الموضوعة تحت حراسة المرأب أو الأشخاص الذين يمارسون السمسرة وبيع وتصليح ومراقبة المركبات، حيث أن هؤلاء ملزمون بأن يؤمنوا أنفسهم من المسؤولية المدنية بالنسبة للأضرار التي تسببها المركبة للغير بإذن منهم أو بإذن أشخاص آخرين مؤهل لهم بمقتضى عقد التأمين.

6 حالات فسخ العقد :يمكن فسخ العقد قبل تاريخ انقضاء أجله في الحالات التالية 1 :

-من طرف المكتب أو الشركة: وهذا في حالة نقل ملكية المركبة المؤمن عليها؛

-من طرف الوارث أو الشركة: في حالة نقل ملكية المركبة المؤمن عليها بسبب الوفاة؛

-من طرف الشركة:

- في حالة عدم دفع الأقساط بعد 10 أيام من تعليق الضمانات؛

- في حالة تقادم الخطر بعد مهلة 30 يوم من استلام الاقتراح الخاص بالنسبة الجديدة للأقساط؛

- في حالة إفلاس المكتب أو صدرت في شأنه تسوية قضائية، حيث يحق للمؤمن فسخ العقد بعد إشعار مدته

15 يوم وخلال مدة لا تتجاوز 4 أشهر من الإفلاس أو التسوية القضائية؛

¹ صالح شهبازاد ، مرجع سابق ، ص 31

الفصل الأول: التأمين على السيارات

- بقوة القانون :

- في حالة مصادرة المركبة المؤمن عليها في الحالات والشروط التي يحددها التشريع المعمول به، وفي جميع حالات الفسخ الطارئة أثناء مدة التأمين فإن الجزء المتعلق بالقسط المتبقي من المدة المولية لهذا العقد، لا يعتبر حقا مكتسبا للشركة بل ينبغي رده للمكتب؛

- في حالة ضياع المركبة المؤمن عليها نتيجة حادث غير مضمون بالعقد؛

- في حالة الكتمان أو التصريح الكاذب الصادر عمدا عن المؤمن له فإن الأقساط المدفوعة تبقى حقا مكتسبا للمؤمن وكذلك المال بالنسبة للعقد الكلي للمركبة المؤمن عليها الناتج عن حادث غير منصوص عليه في العقد . عندما يكون خيار الفسخ من طرف المؤمن له، يمكن له ذلك إما عن طريق تصريح مقابل وصل لدى وكالة الشركة أو عن طريق رسالة مضمونة الوصول. أما إذا تم الفسخ بمبادرة من الشركة بواسطة رسالة مضمونة الوصول مع إشعار بالاستلام.

7 معدل التحفيز والتغريم

يسمى أيضا معدل المكافأة-الردع يطبق على الجزء الإجباري من تأمين السيارات، أي المسؤولية المدنية، وذلك تبعا لسجل المؤمن له كل سنة، وعليه فإن قسط المسؤولية المدنية يتجه نحو الزيادة أو النقصان. والنظام هناك نوعان من أنظمة التحفيز والتغريم، نظام فئات الأخطار (المراتب) كما هو مطبق في تونس ، و النظام المضاعف كما في فرنسا¹ أما نظام التحفيز والتغريم بالجزائر فهو مزيج بينهما:

1.7 معدل المكافأة:

الجدول (1): معدل المكافأة

فترة الضمان المتراكمة	معدل المكافأة
الفترة أقل من 12 شهرا	0%
الفترة أكثر أو تساوي 12 شهرا وأقل من 24 شهر.	25%
الفترة أكثر أو تساوي 24 شهرا	35%

Source : Conditions générales « assurance auto », Société nationale d'assurances Saa, Visa No 01/MF/DGT/DASS, du 15/03/2010, p.35.

¹ صالحى شهرزاد ، مرجع سابق ، ص 31

الفصل الأول: التأمين على السيارات

عند الاكتتاب لأول مرة في عقد التأمين فإن معدل المكافأة يقدر بـ 0 %، ليبلغ أقصى حد له 35 % بعد سنتين أو أكثر بدون تسجيل أي حادث.

2.7 معدل التفرير : يمثل في حالتين، حالة أن يكون المؤمن له ليس له أي مكافأة وحالة أن يكون له مكافأة.

الحالة الأولى : المؤمن له ليس له أي مكافأة من قبل¹.

الجدول (2) : معدل التفرير في حال المؤمن له ليس له أي مكافأة من قبل.

عدد الخسائر الممولة طيلة فترة الملاحظة معدل التفرير	معدل التفرير
01 حادث	50%
02 حادث	100%
03 حادث	200%

Source : Conditions générales « assurance auto », Société nationale d'assurances Saa, Visa No 01/MF/DGT/DASS, du 15/03/2010, p.35.

قدر معدل التفرير بـ 50 %، ليبلغ أقصى حد له 200 % بعد تسجيل المؤمن لثلاثة حوادث، وذلك بالنسبة للمؤمن له الذي ليس له مكافأة من قبل.

الحالة الثانية : المؤمن له لديه مكافأة من قبل.

الجدول رقم (3) : معدل التفرير في حال المؤمن له لديه مكافأة من قبل

عدد الخسائر الممولة طيلة فترة الملاحظة	معدل التفرير
01 حادث	0%
01 حادث	50%
01 حادث	100%
01 حادث	200%

¹ صالحى شهرزاد ، مرجع سابق ، ص 33

Source : Conditions générales « assurance auto », Société nationale d'assurances Saa, Visa No 01/MF/DGT/DASS, du 15/03/2010, p.35.

إذا كان المؤمن له لديه مكافأة من قبل فإنه عند تسجيله لحادث واحد بمسؤولية في سنة الملاحظة يندم معدل التعریم كأنه أول تأمين له . لكن في الحياة العملية مما لوحظ في الدراسة التطبيقية فإن هذا التعریم يبقى مجرد²¹ حبر على ورق بسبب سهولة انتقال المؤمن له (ذي الحوادث الكثيرة) إلى شركة أخرى بل ووكالة أخرى من نفس الشركة، التأمين لديها بدون أي تعریم وكأن تأمينه هذا هو الأول في حياته والسبب هو انعدام ما يمكن تسميته بالملف المركزي للمؤمن لهم أو الهوية الحادثية لكل مؤمن له والذي هو عبارة عن بنك معلومات عن كل السوق مثلما هو مطبق في الكثير .

من الدول بحيث يستحيل على أي مؤمن له إبرام عقد تأمين في أي مكان آخر بدون تبعات ماضيه الأميني المدون في الملف المركزي .

الفرع الثاني: الشروط الخاصة لعقد التأمين على السيارات

الشروط الخاصة هي الشروط التي تشخص الخطر وتكون في شكل مطبوعات ونماذج معدة مسبقا من طرف شركات التأمين وهي تمثل الوثائق الوحيدة الممضاة من الطرفين ويجب أن تحتوي إجباريا على المعلومات 1 :

-اسم وعنوان الأطراف المتعاقدة؛

-الأشياء محل التأمين أو الأشخاص المؤمن عليهم؛

-طبيعة الخطر؛

-تاريخ بداية سريان العقد ومدته؛

-مبلغ التأمين؛

-مبلغ القسط

و الشروط الخاصة يجب أن تكون في ثلاث نسخ موزعة كما يلي :

-نسخة تقدم للمؤمن له؛

-نسخة يحتفظ بها في الوكالة (قسم الإنتاج)؛

¹ الجريدة الرسمية رقم 13 الصادرة بتاريخ 8 مارس 1995 ، الأمر رقم 07/95 المؤرخ في 25 جانفي 1995 ، المادة رقم 07

-نسخة تقدم لقسم المحاسبة؛

المطلب الثاني: الالتزامات المتولدة عن التأمين على السيارات

الفرع الأول: التزامات المؤمن له¹ :

يمكن تلخيص التزامات المؤمن له في :

-الالتزام بتقديم جميع البيانات التي تتعلق بالشيء المؤمن عليه دون إهمال أي منها؛ أي كل الظروف المتعلقة بالخطر، حيث يتمكن المؤمن من التقدير الصحيح للأخطار التي سيأخذها على عاتقه؛

-الالتزام بدفع الأقساط في الفترات المتفق عليها؛

-إبلاغ المؤمن عن أية تعديلات أو إضافات طرأت على موضوع التأمين "المركبة"، وذلك عن طريق رسالة مضمونة الوصول إلى المؤمن يخطر فيها على الظروف المستجدة؛

-إشعار المؤمن فوراً عند حصول الخطر وخلال المدة المسموح بها قانوناً وتقديم كافة الوثائق المتعلقة بالخطر عند وقوعه، وفي أجل لا يتعدى سبعة أيام. إلا في الحالات العرضية أو القوة القاهرة، وأن يزود المؤمن بجميع الإيضاحات الصحيحة التي تتصل بهذا الضرر. وقد استثنى المشرع الجزائري ميعاد التصريح المذكور أعلاه بالنسبة لسرقة، وحتى عدد ميعاد الإدلاء بثلاثة أيام من وقوع الحادث أو العلم به؛

-الالتزام بمبدأ حسن النية طوال مدة سريان العقد.

الفرع الثاني: التزامات المؤمن

تتمثل في² :

-الالتزامات بدفع مبلغ التأمين (تعويض) عند حصول الخسارة سواء كانت نقدية في شكل رأسمال أو إيداعات دورية أو عينيا (تصليح أو استبدال ما تم خسارته)؛

-إنشاء وديعة لصالح المؤمن لدى السلطات النقدية تكون ضماناً في حالة عدم القدرة على التعويض؛

-القيام بالكشف المباشر حين وقوع الخطر لتقدير الأضرار والخسائر؛

¹ مبروك حسين، مرجع سابق ص 19-23

² يوسف دالاندة، "نظام تعويض الأضرار المادية والجسمانية الناتجة عن حوادث المرور"، دار هومة، الجزائر، 2005، ص 96-98

-تطبيق نصوص عقد التأمين في حالة حصول الخطر أو إنهاء العقد؛

-القيام ببحوث تخص الحد من الحوادث والخسائر وتشجيع المؤمن له على احترام الإجراءات الوقائية وقانون المرور؛

-تعيين الخبير لإجراء تقرير الخبرة للمركبة موضوع التأمين وتوضيح الخسائر التي وقعت من جراء الحادث (محضر تقييم الخسائر من قبل الخبير)؛

-إجراء مخالصة التعويض وهي عبارة وصل تغطية الشركة للمؤمن له عند تعويض هذا الأخير عن الخسائر التي لحقت به

المطلب الثالث: مجال تطبيق التأمين على السيارات

مجال تطبيق تأمين السيارات من حيث الموضوع

يتعلق الموضوع بتحديد مفهوم السيارة وتشخيصها من جهة وتحديد الأخطار المضمونة من جهة أخرى

الفرع الأول: مفهوم السيارة (المركبة) (يقصد بها وفق المادة الأولى من الأمر 74-15 السابق ذكرها: كل مركبة برية ذات محرك، وما يتبعها من سواء كانت المركبة مستعملة لنقل الأشخاص أو لنقل البضائع. فإذا مقطورات وشبه مقطورات، وكذلك حمولتها، تحقق هذا التعريف في المركبة يكون مالکها ملزماً قبل انطلاقتها للسير بإبرام عقد تأمين يغطي الأضرار التي تسببها للغير¹.

ويفهم من مقطوراتها وشبه مقطوراتها² :

-المركبات البرية المنشأة بقصد ربطها بمركبة برية ذات محرك، وتكون تلك المركبات مخصصة لنقل الأشخاص أو الأشياء؛

-كل جهاز بري مرتبط بمركبة برية ذات محرك؛

-كل آلية أخرى يمكن أن تكون مشابة للمقطورات أو نصف المقطورات، بموجب مرسوم. استعمل المشرع الجزائري كلمة مركبة بدلاً من كلمة سيارة لأنها أشمل وأوسع بحيث تشمل جميع أنواع السيارات وجميع العربات والآليات الأخرى شريطة أن يكون لها محرك، وكما نص قانون التأمين على أنها جميع السيارات الخفيفة بمختلف أنواعها والحافلات والشاحنات والجرارات وآلات الحصاد والحفر والجرافات والرافعات والعربات المقطورة بواسطة هذه المركبات والدراجات النارية وغيرها من المركبات والأجهزة المشابهة؛ غير أنه استثنى من ذلك النقل

¹ جديدي معراج 2007، مرجع سابق، ص 126

² مبروك حسين، مرجع سابق، ص 184

على السكك الحديدية وذلك في المادة 3 من الأمر 15/74. أما الدراجة التي ليس لها محرك والعربة 2 التي تجر بواسطة الحيوانات فلا تخضع لإلزامية التأمين¹.

استثنى المشرع المركبات البرية ذات المحرك المملوكة للدولة أو الموضوعة تحت حراستها من إجبارية التأمين وذلك باعتبار أن الدولة مؤمنة على نفسها بنفسها وذلك طبقا للمادة 2 من الأمر 15-74؛ ومن أمثلة السيارات المملوكة للدولة أو الموضوعة تحت حراستها السيارات المخصصة للوزارات والمصالح التابعة لها كالأمن الوطني والجمارك والبريد وغيرها من المصالح الأخرى، وكذا المركبات والآليات المخصصة لوزارة الدفاع الوطني والمصالح التابعة لها.

الفرع الثاني: تشخيص المركبة

يتم تشخيص المركبة المشمولة بالضمان الخاص بالتأمين الإلزامي بمجموعة من المواصفات² هي: الصنف، الطراز، رقم التسلسل، سنة الاستعمال ورقم التسجيل؛ وبناء على ذلك تحرر شركة التأمين وقت توقيع العقد شهادة تثبت التزامها بتغطية الأخطار الناجمة عن المسؤولية المدنية للمكتب أو المالك أو الحارس، وتسمى بشهادة التأمين على السيارة، وتشمل هذه الشهادة عند الحاجة، إلى جانب المركبة مقطوراتها، مع بيان نوعها وقم تسجيلها حتى لا يكون هناك تداخل بينها وبين مقطورات أخرى؛ وتتضمن على وجه الخصوص:

- اسم ومقر وعنوان شركة التأمين؛

- اسم ولقب وعنوان المؤمن له (المكتب في العقد)؛

- مدة الضمان ورقم وثيقة التأمين؛

- مواصفات المركبة المضمونة وخاصة رقم تسجيلها؛

- ختم وتوقيع ممثل شركة التأمين. وتمثل هذه الشهادة قرينة قاطعة لضمان شركة التأمين للأخطار الخاصة بالتأمين الإلزامي للمدة المحددة بها وللمركبة المعنية بالمواصفات التي ذكرت آنفا في شهادة التأمين.

الفرع الثالث: تحديد الأخطار القابلة للضمان والغير قابلة للضمان

1 الأخطار القابلة للضمان: تلتزم شركة التأمين بتغطية الأضرار المادية والجسمانية التي يتسبب في حدوثها المؤمن له للغير، والناجمة عن حوادث المرور، وبذلك يضمن التأمين في جانبه الإلزامي مسؤولية المؤمن له

¹ عبد الحفيظ بن عبيدة، "إلزامية التأمين على السيارات ونظام تعويض الأضرار الناشئة عن حوادث المرور في الجزائر"، الديوان الوطني للأشغال القروية، الجزائر، 2002، ص: 2

² جديدي معراج، 2007، مرجع سابق، ص 127

سواء كان مصدر الضرر ماديا أو جسمانيا، وهذا الضرر المادي يتمثل في الكثير من الحالات في تصادم سيارة المؤمن له بسيارة أو جسم آخر ثابت أو متحرك، وبالتالي فهو يختلف عن الضرر الجسماني الذي يتجسد في صور العجز والوفاة، بالإضافة إلى الأضرار الناجمة عن الحرائق والانفجارات التي تسببها المركبة أو الأشياء التي تنقلها¹.

2 الأخطار الغير قابلة للضمان :

وتشمل الأضرار التالية² :

- الأضرار التي تسبب فيها المؤمن له بصورة عمدية؛
- الأضرار الناجمة بصفة مباشرة أو غير مباشرة عن الإشعاعات النووية وأضرار الطاقة الذرية؛
- الأضرار الناجمة عن الاختبارات أو المنافسات؛
- الأضرار التي تسببها المركبة الموضوعة تحت حراسة المرآب أو من يمارسون السمسرة وبيع وتصليح ومراقبة حسن سير المركبات.

مجال تطبيق تأمين السيارات من حيث الأشخاص

شمل مجال تطبيق التأمين من حيث الأشخاص كل من الأشخاص المسؤولين عن الأضرار التي يسببها حادث المرور، والأشخاص الذين يلحقهم الضرر من جراء هذا الحادث، ويستحقون بذلك التعويض.

الفرع الأول: الأشخاص المسؤولون عن الضرر

قبل عرض الأشخاص المسؤولون عن الضرر يجب توضيح مفهوم كل من الإذن والحراسة :

- مفهوم الإذن: يقصد ذلك الترخيص الذي يصدر عن المؤمن له لفائدة السائق أو الجار أو الابن باستعمال السيارة، وما يترتب على ذلك من تصرفات تقتضيها متطلبات القيام بهذه المهمة؛ - مفهوم الحراسة: يقصد بها السيطرة الفعلية على الشيء والتصرف فيه سواء كانت هذه السيطرة مشروعة أو غير مشروعة. وعليه، فإن فئة الأشخاص الذين يتحملون التبعية المالية للمسؤولية المدنية من المؤمن له، من تؤول له المركبة؛ وإذا كان المؤمن له يأتي في بإذن منه، مكتتب عقد التأمين، ثم شركة التأمين كضامن للمسؤول عن الحادث³ الدرجة الأولى من حيث المسؤولية الناتجة عن الأضرار التي يسببها حادث المركبة للغير، فإن شركة التأمين تأتي في الدرجة الثانية بوصفها ضامنة للمؤمن له أو من آلت إليه حراسة المركبة بإذن منه عن رجوع الغير بالتعويض،

¹ جديدي معراج, 2007, مرجع سابق, ص ص: 128-129

² نفس المرجع, ص ص: 130-129

³ نفس المرجع, ص ص: 132-130

وإذا لم يكن مالك السيارة مؤمنا فستحمل ذمته المالية إصلاح الضرر الذي قد يصيب الضحايا، وهذا وفقا لما نصت عليه المادة 4 من الأمر 15/74 والتي تنص¹ : "إن إلزامية التأمين يجب أن تغطي المسؤولية المدنية للمكاتب بالعقد ومالك المركبة وكذلك مسؤولية كل شخص آلت له بموجب إذن منها حراسة أو قيادة تلك المركبة، ماعدا أصحاب المرائب والأشخاص الذين يمارسون عادة السمسة أو البيع أو التصليح أو الرأب أو مراقبة حسن سير المركبات وكذلك مندوبيهم، وذلك فيما يتعلق بالمركبات المعهود بها إليهم نظرا لمهامهم."

الفرع الثاني: الأشخاص المستحقون للتعويض

تشمل هذه الفئة الضحايا وذوي الحقوق الذين يصيبهم الضرر من جراء حادث مرور، والضحية في هذا الصدد هو ذلك الذي يستفيد من التعويض نتيجة ضرر أصيب به من جراء حادث سيارة في حالة بقاءه على قيد الحياة، وفي حالة وفاته يحل ذوي الحقوق محله في التعويض.

والجهات المعنية بدفع التعويضات المستحقة لهؤلاء هي في الأساس :

- شركات التأمين: إذا كان الشخص المعني مالكا لمركبة مؤمنا عليها؛

-الدولة: قد تتولى الدولة دفع التعويض عندما تكون المركبة المتسببة في الحادث مملوكة لها، أو موضوعا تحت حراستها؛

-الصندوق الخاص بضمان السيارات : بصورة استثنائية يلتزم هذا الصندوق بتعويض الضحايا أو ذوي حقوقهم وهذا في الحالات التالية² :

-عندما يبقى المسؤول عن الحادث مجهولا؛

- عندما يسقط حق المؤمن له المسؤول عن الحادث في الضمان؛

- إذا كان التأمين غير كاف لتعويض الضحية؛

- عندما يشترك في الحادث عدة مسؤولين في التسبب في ضرر واحد.

¹ الجريدة الرسمية الصادرة في 19 فيفري 1974 ،الأمر رقم 15/74 المتعلق بإجبارية التأمين على السيارات المؤرخ 30 جانفي

1974 ،المادة رقم 04

² جديدي معراج ،2007، مرجع سابق ، ص ص : 134-132

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تتجلى لنا أهمية التأمين وضرورته في حياة الأفراد والمجتمعات وذلك لتعدد وظائفه على مختلف الأصعدة: الاقتصادية، الاجتماعية وحتى النفسية، ولتعدد المخاطر التي تتم تغطيتها بواسطته، وبالتالي تنوع التأمين وتعدد تقسيماته،

عقد تأمين السيارات هو كباقي عقود التأمين الأخرى يقوم على أركان: الخطر، القسط ومبلغ التأمين، يتميز أيضا بشروط عامة وأخرى خاصة، وتندرج عنه جملة من الالتزامات تتعلق بالمؤمن له، وأخرى بالمؤمن؛ وأثناء سريان العقد هناك جملة من التغييرات يمكن إحداثها عليه.

الفصل

الثاني

تمهيد

في ظل التحديات التي تواجهها المؤسسات الخدمية، ومنها خصوصا تلك الناشطة في قطاع خدمات التأمين، وسعيها من هذه الأخيرة لمواجهة التغيرات والتطورات المتلاحقة في السوق، و الظروف المعقدة الناتجة عن تأثير القوى التنافسية في بيئتها الخارجية، وتوافقا مع ظروف بيئتها الداخلية ومن اجل الحفاظ على زبائنها الحاليين و جلب زبائن جدد وكسب رضاهم والحصول على ميزة تنافسية، أصبح لزاما على مؤسسات التأمين الاهتمام أكثر بجودة الخدمات التي تقدمها لتحقيق هذا المسعى، أجل ضمان البقاء والاستمرار في السوق وسنتطرق في هذا الفصل إلى الإطار النظري للمفاهيم المتعلقة بالخدمة التأمينية، وجودتها .

المبحث الأول : ماهية الخدمة التأمينية

تحظى الخدمات بصفة عامة والخدمات التأمينية بصفة خاصة باهتمام واسع من قبل الأفراد والحكومات على حد سواء، وهذا نظرا لأهمية وفوائد الخدمات التأمينية، التي تعود على الفرد والأسرة والمجتمع ككل، وسنتناول في هذا السياق وبشكل مفصل إلى مفهوم الخدمة التأمينية.

المطلب الأول : مفهوم الخدمة التأمينية

هناك تعدد للمفاهيم المتعلقة بالخدمة التأمينية وهذا ما سنتطرق إليه فيما يلي :

تعرف الخدمة التأمينية على أنها "نشاط خاضع للمبادلة و ال ينتج عنه نقل للملكية، غير أن عملية التبادل هذه ينتج عنها امتلاك وثيقة التأمين التي تثبت حق الزبون في الاستعادة من الخدمات التأمينية على وفق الشروط المتفق عليها في العقد"؛ كما أنها "المنتجات التي تقدمها المؤسسات التأمينية للزبائن أو المستفيدين سواء كانوا أشخاصا أم منتجات لاطمئنان صاحب العلاقة، و هو المؤمن سواء على حياته أو ماله¹.

و تعرف الخدمة التأمينية أيضا بأنها "عبارة عن مجموعة من المنافع الملموسة وغير الملموسة المرتقبة التي تحتويها وثيقة التأمين، و التي تؤدي إلى إشباع احتياجات ورغبات المؤمن لهم وكذا الخدمات المرتبطة بها" و لكي يتماشى المنتج التأميني مع الاتجاهات الحديثة للتسويق لابد أن يتماشى مع رغبات واحتياجات الزبائن وتوقعاتهم والظروف التنافسية في السوق².

¹ سلمان زيدان، تسويق الخدمات التأمينية العمق الاستراتيجي و الاداء البشري، الطبعة الأولى، دار مجدلوي للنشر والتوزيع،

عمان، الأردن 2018 ص 131

² مصطفى لعشاشي ومزيان عبد القادر، تقييم وقياس جودة وكالات التأمينية في السوق الجزائري ، مجلة الإدارة والتنمية

للبحوث والدراسات، جامعة البليدة، العدد 31 ،ص129

الفصل الثاني: جودة الخدمة التأمينية

و مما سبق يمكن تعريف الخدمة التأمينية بأنها ذلك الوعد بالتعويض في حال تحقق الخطر، الذي تقدمه مؤسسات التأمين للمؤمن لهم ، والتي تؤدي إلى إشباع حاجاتهم ورغباتهم المتمثلة في تغطية خسائر الأخطار المحتمل وقوعها مستقبلا .

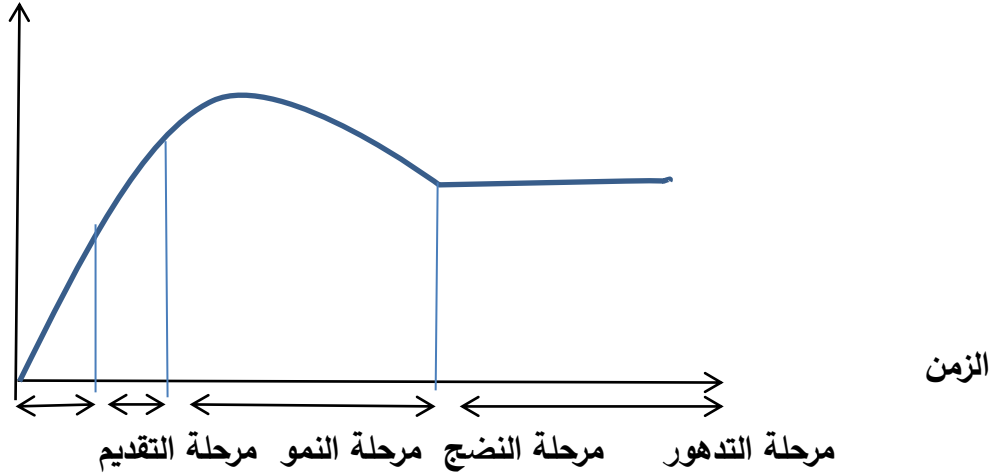
المطلب الثاني: دورة حياة الخدمة التأمينية

تمر الخدمة التأمينية من خلال حياتها بنفس المراحل التي يمر بها أي منتج، ويعتبر تحليل ومراقبة دورة حياة الخدمة التأمينية التي تقدمها المؤسسة إلى زبائنها أداة مساعدة في التعرف على الاستراتيجيات التسويقية المناسبة لكل مرحلة من هذه المراحل، التي سنتطرق إليها لاحقا.

حيث تمر الخدمة التأمينية بأربعة مراحل أساسية كما يلي:

المبيعات

الشكل رقم 04 دورة حياة الخدمة التأمينية



المصدر، بشاري كريم، مرجع سابق، ص30.

- 1- **مرحلة التقديم:** تتصف هذه المرحلة بالنمو المنخفض للمبيعات من الخدمات التأمينية الجديدة، وبصفة عامة تكون الأرباح معدومة نظرا لارتفاع التكاليف في هذه المرحلة.
 - 2- **مرحلة النمو:** في هذه المرحلة تزداد المبيعات والأرباح نتيجة لزيادة قبول الخدمة في السوق.
 - 3- **مرحلة النضج:** في هذه المرحلة يكون قد قام كل من يريد شراء الخدمة تقريبا بشرائها بالفعل، حيث في هذه المرحلة تصل المبيعات إلى أقصى حدودها مما يؤدي إلى ارتفاع عدد المنافسين.
 - 4- **مرحلة التدهور:** في هذه المرحلة تتميز مبيعات المؤسسة بالانخفاض وقلّة الأرباح، مما يحتم على المؤسسة إما التخلي على هذه الخدمة أو تطويرها.
- يلخص الجدول التالي الخصائص المميزة لكل مرحلة من دورة حياة الخدمة التأمينية.

الفصل الثاني: جودة الخدمة التأمينية

الجدول رقم 04: مراحل دورة حياة الخدمة التأمينية

مراحل دورة حياة الخدمة التأمينية				البيان
التدهور	النضج	النمو	التقديم	
منخفضة	نمو بمعدل	نمو بمعدل	منخفضة	الخصائص:
أرباح قليلة	منخفض	مرتفع	ضعيفة أو	-المبيعات
تقليل عدد	مرتفعة	ترتفع	معدومة	-الأرباح
المنافسين	مستقرة	متزايدة	قليلة	-المنافسة
تقليل التكاليف	زيادة الأرباح	زيادة المركز	اهتمام الإدارة	-الأهداف
واحد احتمال حذف	والمحافظة على	لتنافسي	بالخدمة	التسويقية
الخدمة	المركز التنافسي			
حذف بعض	تنويع الخدمات	تحسين الخدمات	خدمات أساسية	-الخدمة
الخدمات	مكثف	مكثف	توزيع متوسط	-التوزيع
توزيع منخفض	منخفض	في انخفاض	مرتفع	-التسعير
تبدأ في ارتفاع	في انخفاض	مرتفعة	مرتفعة	-نفقات
منخفضة				الاتصال

المصدر: بشاري كريم، مرجع سابق، ص 30.

المطلب الثالث: استراتيجيات تقديم الخدمة التأمينية :

في ظل التغيرات المستمرة في السوق والبيئة التسويقية لمؤسسة التأمين، يصبح من الضروري أن تقوم المؤسسات بتصميم استراتيجيات تسويقية تتلاءم مع الاحتياجات المتغيرة لربائنها، وفيما يلي أهم الاستراتيجيات التي تتبعها مؤسسة التأمين:

1- استراتيجية التغلغل في السوق:

الفصل الثاني: جودة الخدمة التأمينية

وفق هذه الاستراتيجية تركز مؤسسة التأمين على الطرق والأساليب التي من خلالها تحقق زيادة حصتها السوقية من خلال أسواقها الحالية وزبائنها الحاليين وذلك حسب ما يلي: . حث الزبائن الحاليين على زيادة حجم التعاملات مع المؤسسة.

. تشجيع الزبائن على اقتناء الخدمات المختلفة للمؤسسة والتي لم يكونوا قد اقتنوها بعد.

2- استراتيجية تنمية السوق :

في ظل هذه الاستراتيجية على مؤسسات التأمين أن تبحث عن أسواق جديدة وزبائن جدد، يمكنها تلبية حاجياتهم عن طريق الخدمات الحالية التي تقدمها وذلك ب: .

تقديم خدماتها إلى شرائح جديدة .

. فتح فروع جديدة للوصول إلى زبائن جدد.

3- استراتيجية تطوير الخدمات:

طبقا لهذه الاستراتيجية تقوم مؤسسة التأمين بتقديم خدمات تأمينية جديدة أو، تطوير الخدمات الحالية، ويمكن أن يكون هذا التطوير إما في جودة الخدمة المقدمة، وإما في إضافة خدمات جديدة.

4- استراتيجية التنوع في تقديم الخدمات:

وفق هذه الاستراتيجية تركز مؤسسات التأمين على تقديم خدمات جديدة لزبائن جدد خارج نطاق الأنشطة التأمينية العادية¹.

المبحث الثاني : الجودة

المطلب الاول : مفهوم الجودة ومراحل تطورها

تعتبر الجودة سلاح استراتيجي بالنسبة للمؤسسة ،وذلك لأنها تحقق ميزة تنافسية في مجال نشاطها، ولمعرفة المقصود بالجودة يمكن تسليط الضوء على بعض التعاريف المختلفة لها، وإعطاء لمحة عن مراحل تطور هذا المفهوم

¹ بشاري كريم، مرجع سبق ذكره، ص31.

الفصل الثاني: جودة الخدمة التأمينية

1 تعريف الجودة:

لقد اختلفت التعاريف الخاصة بالجودة وذلك راجع لمختلف التحولات الاقتصادية عبر التاريخ، ولما كان مفهوم الجودة متعدد الأبعاد لم يتفق المفكرون والباحثون على إعطائها مفهوماً موحدًا ودقيقًا، وفيما يلي يمكن عرض البعض منها.

اصطلاحاً: يرجع مفهوم الجودة Quality إلى الكلمة اللاتينية Qualitas التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته، وكانت تعني قديماً الدقة والإتقان¹.

أما فيما يخص التعريف الرسمي للجودة من قبل بعض المنظمات الدولية فهو:

- الجمعية الأمريكية للجودة: " تعرفها على أنها المهیئة أو الخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تعكس قدرتها على تلبية حاجات صريحة وضمنية.

- المنظمة الدولية للمعايير ISO: تعرفها على أنها " الخصائص الكلية لكيان نشاط أو عملية أو سلعة أو خدمة أو منظمة أو نظام أو فرد أو مزيج منها التي تنعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية²."

ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا أن نستنتج بأن الجودة تشمل على مجموعة من الخصائص المتعلقة بالسلعة أو الخدمة والتي لها قدرة على تلبية حاجات وتوقعات الزبائن (العملاء).

مراحل تطور الجودة :

نظراً للأهمية التي تحتلها الجودة في حياة كل من الفرد والمجتمع والمنشأة، فقد كان الاهتمام بها على مر العصور، حيث كان تطورها عبر عدة مراحل نذكر منها:

- مرحلة المعاينة (الفحص أو التفتيش)

امتدت هذه المرحلة (1920- 1945) من القرن 19 حتى أوائل القرن 20 تضمنت مجموعة نشاطات كالقياس والفحص والاختبار، يتم مقارنة نتائجها مع المتطلبات المحددة للتحقق من المطابقة لهذه النتائج، حيث تم فيها استخدام الأساليب الإحصائية لفحص المنتج.

- مرحلة ضبط الجودة :

¹ مأمون الدرادكة، الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص15.

² رعد عبد الله الطائي، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص29.

الفصل الثاني: جودة الخدمة التأمينية

كانت هذه المرحلة سائرة (1945- 1959) خلال القرن 20 ح تى الخمسينيات منه، في هذه المرحلة تم التركيز على حاجات الزبون وتحديدها من خلال الأبعاد المتمثلة في جودة التصميم وجودة المطابقة.

- مرحلة تأكيد الجودة (1959-1989) :

هي جميع الأفعال والنشاطات المنتظمة والمخططة الضرورية لتقديم الثقة الكافية لأن السلعة أو الخدمة سترضي جميع المتطلبات المحددة للجودة.

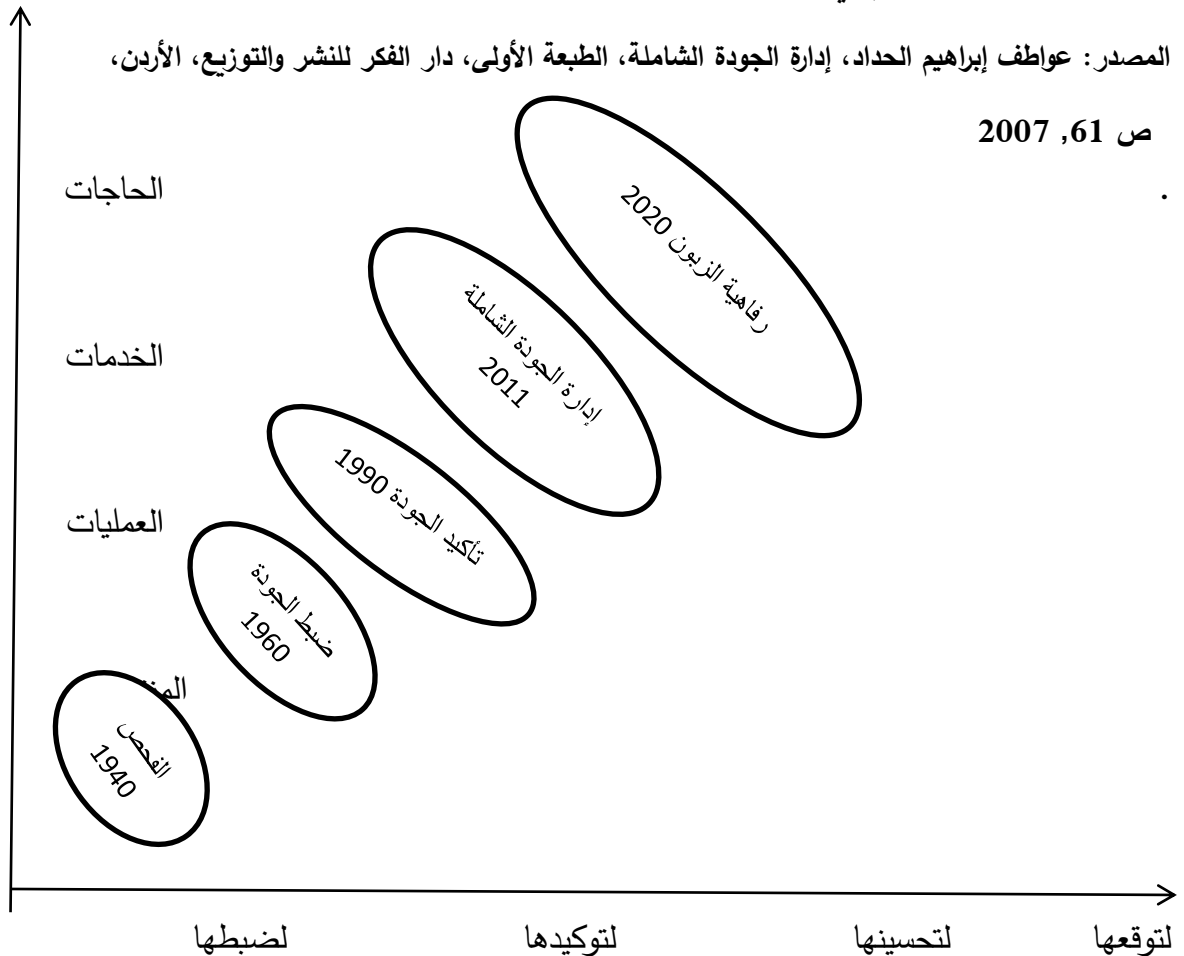
- مرحلة إدارة الجودة الشاملة (1989 - 2010) :

هذه المرحلة هي بمثابة فلسفة أو مجموعة مبادئ إرشادية لإدارة المنظمة وما يميزها هو إسهام الزبون في إجراء تحسينات على المنتج وتطوير مواصفاته بما يلبي حاجياته.

- مرحلة رفاهية الزبون (2011-المستقبل)

يتوقع أن يشهد العقد القادم خطوات كبيرة في أساليب ضبط الجودة ولكن تحقق المؤسسة مستوى الجودة المطلوبة عليها التركيز وبشكل أساسي على رضا الزبون .ويمكن توضيح هذه المراحل من خلال الشكل التالي.

الشكل 05 : التطور التاريخي للجودة



المطلب الثاني: أهمية الجودة ومستلزمات نجاحها

1 أهمية الجودة

مع تزايد المنافسة، ومع ارتفاع مستوى متطلبات الزبائن، أدركت المنظمات أن بإمكانها أن تجعل من الجودة مصدرا لقدرتها التنافسية، فلا شك أن تحقيق الجودة هو حلم يراود جميع المنظمات، وذلك أن الجودة لم تعد ترفا أو اختيارا يمكن التفاوضي عنه، وإنما هي التزام لا بديل له. و سندرج أهمية الجودة فيما يلي :

1. شهرة الشركة :

تستمد المنظمة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها ، فهذا يضيف على المنظمة السمعة الحسنة والانتشار الواسع لمنتجاتها ويترتب على فشل الإدارة في الاهتمام الكافي بالجودة الإساءة إلى سمعة المنظمة، وربما فقدانها الحصة السوقية

2. المسؤولية القانونية عن المنتج :

إن المنظمات التي تقوم بتصميم منتجات معينة وإنتاجها تكون مسؤولة قانونا عن كل أذى يحصل من وراء هذا المنتج، وعليه لا بد من أن تنتج منتجات خالية من العيوب تجنبها المسؤولية القانونية المترتبة عليها¹.

3. المنافسة العالمية : من أجل أن تكون المنظمة المنتجة في وضع تنافسي على المستوى الدولي فعليها الاهتمام بمستوى الجودة، إذ يجب أن تتوافق وتتسجم منتجاتها مع المتطلبات العالمية حتى تضمن بقاءها في بيئة الأعمال.

4. التكاليف والحصة السوقية : إن تحقيق الجودة الجيدة والتحسين المستمر لها سوف يؤدي إلى جذب أكبر عدد من الزبائن، ومن ثم زيادة الحصة السوقية وذلك سيؤدي إلى خفض التكاليف ومن ثم زيادة ربحية المنظمة².

2. مستلزمات نجاح الجودة

¹ قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001 - 2000، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2005، صص: 32-33

² يوسف جحيم الطائي، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمة، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2009، صص: 74 .

الفصل الثاني: جودة الخدمة التأمينية

لضمان نجاح الجودة يجب القيام بمجموعة من الإجراءات والمستلزمات التي يمكن ذكرها فيما يلي:

- **تكامل إجراءات الفحص:** تمثل إجراءات الفحص جزءا فعالا وأساسيا في ضبط الجودة كونها النشاط الذي يتم فيه التأكد من المطابقة للمواصفات الموضوعية، يتم الاعتماد في هذا الفحص على حسابات إحصائية بدءا من فحص المواد الأولية المسلمة، مروراً بالوحدات التي تنتج والتي لازالت تحت الصنع أو انتهاء بالمنتجات الجاهزة، لضمان عدم خروج أي منتج تالف أو معيب إلى المستهلك¹.
- **الاختبار والصيانة:** تعد الصيانة وسيلة هامة لضمان تحقيق الجودة المطلوبة بشكل مستمر وبتقليل مصادر الانحرافات، فمفهوم الصيانة يهتم بالمحافظة على وظيفة الآلات من أجل أداء المطلوب منها عند الحاجة².
- **التدريب والتعليم:** العنصر البشري أعلى ما تملكه المؤسسة فهو الوسيلة الأولى لتحقيق الجودة والتميز، عن طريقه يتحقق الرضا والسعادة لدى الزبائن، لذلك تقدم إدارة الجودة أفضل الطرق والتي تتمثل في التدريب والتعليم لتحسين أدائهم لوظائفهم.
- **التزام الإدارة العليا:** تكتسب الجودة قوتها وفعاليتها من الإدارة العليا التي تستخدمها سلاحا في تسويق منتجاتها، و التي يطلب منها توحيد جهود الأفراد العاملين باتجاه خدمة المؤسسة وتوفير بيئة داخلية متماسكة ومتفاعلة للأفراد ذوي العلاقة بالأنشطة المؤثرة في الجودة.
- **موقع الجودة في استراتيجية المؤسسة:** يتحدد من خلال تضافر ثلاثة عناصر وهي: تقدير رضا المستهلك، الوضع التنافسي، ودرجة الانسجام مع المتطلبات الأساسية لنظام الجودة لذا يجب أن يكون لها حيز واسع في التخطيط الاستراتيجي باعتباره هدفا أساسيا في عملية التخطيط³.

المطلب الثالث: أبعاد الجودة ودعائمها

- 1 أبعاد الجودة:** إن قياس الجودة لم يكن دائما بالمهمة السهلة، فقياس الجودة يركز على أبعاد أهمها تتمثل فيما يلي:
- المعولية:** وتشير إلى الاتساق والثبات في الأداء إذ، يجب أن تكون هناك درجة من الاعتمادية والثقة في أداء المنتج وأن يكون جاهزا وقت الطلب.

¹ يوسف بومدين، تأهيل المنتجات التصديرية في إطار تسيير الجودة الشاملة، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2001، ص1

² يوسف جحيم الطائي، مرجع سابق، ص ص (48 ، 49).

³ ويليامز ريتشارد، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، مكتبة جرير، عمان، 1999، ص ص (28 - 30).

الفصل الثاني: جودة الخدمة التأمينية

- الاحترافية:** يقصد بها احتراف المهنة وقدرة المجهز على تقديم منتج خالي من العيوب¹ .
- الجمالية:** ويقصد بها المعايير الذوقية للأفراد ، أي إحساس الإنسان بالخصائص المفضلة لديه .
- المطابقة:** يعني مدى تحقيق المنتج للموصفات المحددة سابقا .
- الاستجابة:** يركز هذا البعد على تحقيق الاستجابة العالية للتغيرات التي قد تطرأ على البيئة، أي مدى تجاوب البائع مع العميل.
- السمعة:** الخبرة والمعلومات السابقة عن المنتج، كأن يحمل العميل فكرة أن المنتج الذي يشتريه من أفضل المنتجات في السوق².
- المصداقية:** يقصد بها مدى قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للعميل، وهنا تبرز المصداقية في مدى تلبية وتحقيق ما وعدت به في إعلاناتها و إشهاراتها .
- الاستمرارية:** وتعني المقدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة والفعالية طوال الوقت.
- الأدوات :** قد يتطلب تقديم بعض الخدمات استعمال بعض الأدوات المادية لذلك ، مثل الأدوات التي يستخدمها الطبيب، وهنا يتوقع العميل بأن تكون الأدوات متوفرة على درجة عالية من الكفاءة³ .

2 دعائم الجودة

تقوم الجودة على دعامتين أساسيتين هما :

- **جودة تصميم المنتج:** نقصد بها تحديد خصائص معينة للمنتج تجعله قادرا على إشباع معين أو تقديم خدمة مطلوبة ، وتتمثل العناصر التي ينطوي عليها تصميم المنتجات في مواصفات الجودة وحدود التجاوز ووسيلة القياس وطريقة الصيانة وتعديل التصميم.

¹ يوسف جحيم الطائي، مرجع سابق، ص ص(77،78) .

² محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2006 ،ص ص 21-22

³ الصيرفي محمد، الجودة الشاملة TQM طريقك للحصول على ISO ، الطبعة الأولى، مؤسسة النورس الدولية للنشر والتوزيع، الأردن، 2006 ،ص 16

الفصل الثاني: جودة الخدمة التأمينية

- **جودة التنفيذ:** و تتمثل في تلك الطريقة التي تؤدي إلى إنتاج المنتج وفق المواصفات التي يحددها التصميم، وتعتبر جودة التنفيذ عن مدى مطابقة المنتجات للمواصفات المحددة سابقا، وتعتمد على عنصرين أساسيين: إمكانية النظام بإنتاج منتج وفق المواصفات المصنوعة.
- إمكانية قيام النظام بضبط الجودة لاكتشاف الانحرافات والتعرف على درجة المطابقة¹.

المبحث الثالث: تقييم جودة الخدمة التأمينية

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة التأمينية

تعددت التعاريف المنسوبة للخدمة التأمينية واختلفت باختلاف وجهة نظر كل عميل لهذه الخدمة ويمكن تعريفها من خلال التعاريف السابقة للخدمة و التأمين كما يلي :

هي الخدمات التي تقدمها شركات التأمين لحامل الوثيقة التأمينية وما تمثله تلك الوثيقة من منفعة متمثلة بالحماية والامان و الاستقرار الذي تمنحه وثيقة التأمين لحاملها في تعويضه عن الخسارة المتحققة عن وقوع الخطر المؤمن ضده.

المطلب الثاني: خطوات تحقيق جودة الخدمة التأمينية

- حتى يتسنى لمقدمي الخدمة التأمينية أن يقوموا بتقديمها بأكمل صورة وذات جودة عالية تلبية حاجات العميل وترضيه وبالتالي كسب ولائه يجب عليهم إتباع الخطوات التالية:
- **جذب الانتباه وإثارة الاهتمام بالعملاء :** إن جذب انتباه العملاء وإظهار الاهتمام بهم من خلال المواقف الإيجابية، فالاستعداد النفسي والذهني لاستقبال العميل ، وحسن المظهر والابتسامة والثقة بالنفس.... تعتبر كلها بمثابة مواقف مثيرة تؤدي إلى إيقاظ الرغبة لدى العميل من أجل الحصول على الخدمة التي يريدها، إلى جانب ذلك فهي تؤدي إلى تعزيز الولاء الدائم للعملاء.
 - **خلق الرغبة لدى العملاء وتحديد حاجاتهم :** إن خلق الرغبة لدى العميل وتحديد احتياجاته تعتمد على المهارات البيعية والتسويقية لمقدم الخدمة، ومن المتطلبات الأساسية لتحقيق ذلك ما يلي :
 - العرض السليم لمزايا الخدمة المقدمة بالتركيز على خصائصها.
 - اعتماد كافة المعدات البيعية للتأثير على حواس العميل.
 - ترك الفرصة للعميل ليستفسر عن الأمور التي يجب أن يستوضحها وأن يكون مقدم الخدمة مستعدا للرد على تلك الاستفسارات بموضوعية و دقة .

¹ قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سابق، ص37.

الفصل الثاني: جودة الخدمة التأمينية

- اقناع العميل ومعالجة الاعتراضات لديه: إن عملية إقناع العميل باقتناء تلك الخدمة ليس بالأمر السهل، وإنما تتطلب من مقدم الخدمة العديد من الجهود السلوكية التي تقنع العميل عند تقديم الخدمة، وكذلك معالجة الاعتراضات والعراقيل التي يبديها العميل رغم اقتناعه بجودة الخدمة في بعض الأحيان، حيث يرى البعض أن عملية البيع لن تتم دون اعتراض من قبل العميل، لذلك يعتمد مقدم الخدمة على مجموعة من القواعد للرد على ذلك، ومن هذه القواعد نجد:
 - أن يلتزم مقدم الخدمة بالقاعدة الذهنية في فني التعامل مع العميل وهي أن العميل دائماً على حق .
 - يجب أن يكون مقدم الخدمة مستمعاً جيداً للعميل حتى يتم إرضاء كبريائه.
 - يجب على مقدم الخدمة أن لا يجعل العميل يشعر بانهزامه في المناقشة وأنه قد انتصر عليه.
 - التأكد من استمرارية العملاء في التعامل مع المؤسسة: حتى تتأكد المنظمة من استمرارية التعامل مع العميل تقدم ببعض الخدمات البيعية والتسويقية التي تشكل ضماناً لولاء العملاء ونجد منها:
 - الاهتمام بشكاوي العملاء وملاحظاتهم بحيث يجب على مقدمي الخدمة أن يكونوا على درجة عالية من الصبر في استيعاب شكاوي العملاء واتخاذ الإجراءات اللازمة وذلك من خلال :
 - الاعتذار لهم وإشعارهم بأهمية الشكوى المقدمة.
- تقديم الشكر للعملاء وتعظيم دورهم في دعم المؤسسة في توفير خدمات جيدة بصورة دائمة¹ .

المطلب الثالث: مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية

- إن مؤشرات التي يعتمد عليها الزبون في تحديد إدراكاته و توقعاته و بالتالي تحديد حكمه على جودة الخدمة التأمينية يعتمد على تسعة أبعاد رئيسية:
- أولاً- الاعتمادية : تشير الاعتمادية إلى قدرة شركة التأمين على أداء أو إنجاز الخدمة التأمينية فالعميل تجده يطلب من شركة التأمين بأن تقدم له خدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه دقيقة في الوقت المناسب و إنجاز هذه الخدمة على أكمل وجه مثلما وعدته، و أنه يعتمد عليها في هذا المجال بالذات، إضافة إلى ذلك فقد يتساءل العميل "هل يحصل على التعويض في حالة وقوع الخطر و أنه يعتمد على شركة التأمين في سحب التعويض في الوقت المحدد.

¹ حضير كاظم محمود، إدارة الجودة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص217.

الفصل الثاني: جودة الخدمة التأمينية

ثانيا- مدى توفر الخدمة من حيث المكان و الزمان: يطرح العميل عدة تساؤلات:

-هل أن الخدمة متوفرة في المكان و الزمان اللذين يريد هما المستفيد؟

-هل يحصل العميل على الخدمة دون انتظار؟ .

- هل الوصول إلى الشركة أو المصنع أمر سهل و يسير؟.

ثالثا- الأمان: وهو شعور العميل أو المستفيد بالأمان و الثقة عندما تقدم له الخدمة، أي عدم خشيته من نتائج الخدمة المقدمة له من طرف المؤسسة أو شركة التأمين، مثال :ماهي درجة الأمان المترتبة عن تأمين العميل لسيارته في شركة تأمين ما

- رابعا المصداقية :ماهي مصداقية مورد الخدمة؟

-هل هو أهل للثقة؟

-هل يلتزم بوعوده؟

خامسا - درجة فهم مورد الخدمة للمستفيد :

-كم من الوقت و الجهد الذي تحتاجه مورد الخدمة من أجل فهم المستفيد؟ هل يفهم المتطلبات الخاصة بالمستفيد؟ هل يعرف مشاعره و يقدرها ؟

سادسا- الاستجابة : هل أن الشركة أو المؤسسة على أتم الاستعداد لتقديم المساعدة للعميل أو تقدم له حلول لمشاكله ؟ مثال :هل أن مدير شركة التأمين قادر و مستعد للقاء عميل لديه مشكلة عاجلة يتطلب مساعدته و تدخله لحل هذه المشكلة؟.

سابعا- الجدارة: أي أن العميل يتساءل عن مستوى الجدارة التي يتمتع بها العاملون في شركة التأمين أي المهارات، القدرات و المعارف التي تمكنهم من أداء خدماتهم على أكمل وجه فنجد مثال العميل الذي يتعامل مع شركة التأمين لأول مرة فإنه يراعي معايير مثل الخبرة، الكفاءة ...و ذلك من أجل تقييم جدارة الشركة و جودة خدماتها.

ثامنا- الأشياء الملموسة: يتم تقييم جودة الخدمة من طرف العميل على أساس التسهيلات المادية مثل المعدات، الأجهزة التابعة لشركة التأمين، فشركة التأمين أو أي مؤسسة يجب أن تملك أبسط مستلزمات الراحة للعملاء و العاملين مثل الإضاءة، أجهزة التكييف، المقاعد، فإذا لم تكن هذه المستلزمات يكون تقييم خدماته سيئا .تاسعا- الاتصالات: هل أن شركة التأمين يمكنها إعطاء معلومات عن طبيعة الخدمة التأمينية المقدمة

الفصل الثاني: جودة الخدمة التأمينية

إضافة إلى الدور الذي ينبغي عليه أن يلعبه من أجل الحصول على الخدمة المطلوبة مثل : هل يمكن إبلاغ العميل بالمشاكل التي يمكن أن تحصل في نظام تقديم الخدمة .

خلاصة الفصل

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل النظري، حول المفاهيم المتعلقة بالخدمة التأمينية، و أبعاد جودتها، وتقييمها،

فإنه من الممكن تلخيص ذلك من خلال ما يلي: الخدمة التأمينية هي المنتج الذي تعتمد عليه مؤسسة التأمين، في إشباع حاجات زبائنها وتلبية رغباتهم، وتحقيق أهدافها التسويقية؛ و أن مفهوم الجودة في مجال الخدمات التأمينية مرتبط إلى حد كبير بقدرة مؤسسة التأمين على تلبية حاجات زبائنها ورغباتهم التأمينية، بشكل يتوافق مع توقعاتهم حول مستوى الأداء؛ كما أن تقييم جودة الخدمات التأمينية المقدمة، يعتمد بالأساس على أبعادها المتمثلة عادة في الملموسية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف؛ و التي تكون موضوعا لملاحظة الزبون وتقديره لأهميتها من جهة، وتفرض على مؤسسة التأمين معرفة أكثر و اهتماما أوسع بمدى تأثير كل بعد من أبعادها ومساهمته في كسب رضا زبائنها من جهة أخرى، وهذا ما سيتم الوقوف عليه في الجانب التطبيقي لموضوع بحثنا هذا.

الفصل

الثالث

تمهيد :

بعد استعراض الإطار النظري لجودة التعويضات في ترقية الاكتتاب في شركات التأمين، سأتطرق في هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي وذلك بعد اختيار الشركة الوطنية للتأمين SAA محال للدراسة، حيث سأتطرق إلى التعريف بالشركة الوطنية للتأمين SAA والإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

المبحث الاول : تقديم حول الشركة

المطلب الاول : التعريف بالشركة و نشأتها

1 التعريف بالشركة الوطنية للتأمين SAA:

تعتبر الشركة الوطنية للتأمين SAA المحور الرئيسي في سوق التأمين الجزائري باعتبارها من أقدم الشركات من حيث النشأة، حيث تمثل نسبة 28 % من الحصة السوقية الإجمالية و هي تحتل الزيادة في مجال تأمينات السيارات و الأخطار الصناعية، و سنبين ذلك لاحقا.

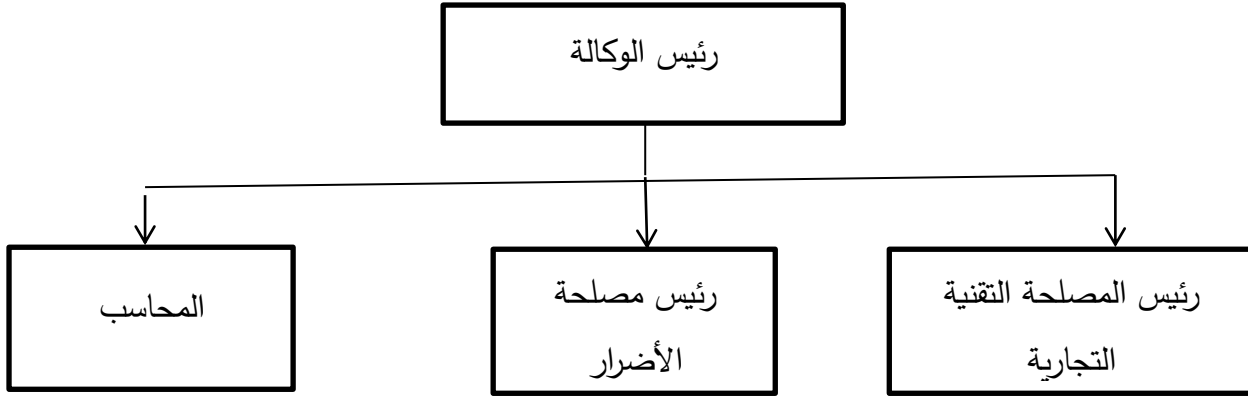
2 نشأة الشركة الوطنية للتأمين :

تأسست الشركة الوطنية للتأمين سنة 1963 ، فهي شركة ذات طابع اقتصادي أي شركة ذات أسهم تتكون من مجلس إدارة و أعضاء مساهمين و المدير العام، يقدر رأس مالها ب 5.4 مليار دينار سنة 2009 و رقم أعمال يقدر ب 4.16 مليار دينار سنة 2008 ليقفز إلى 6.18 مليار دينار سنة 2009 ، و باعتبارها السبّاقة في تسويق منتجات لسيارات على المستوى الوطني تساهم نسبة 28 % في السوق الوطنية للتأمين، و تم في الفترة الأخيرة إبرام عقود مع شركات أجنبية ذات سمعة عالية مثل أكسا و ماسيف الفرنسيين .

تعتبر شبكة توزيع الشركة الوطنية للتأمين أكبر الشبكات على المستوى الوطني حيث تتكون من 460 وكالة تجارية توزع على 14 مديرية جهوية، بلغ عدد القوى العاملة في الشركة في 2009/12/31 : 4500 موظف و إطار و 25 مركز للخبرة موزعين على عدد المديريات الجهوية، إضافة إلى ذلك بلغ عدد وسطاء التأمين لدى الشركة 23 و وسيط تأمين و 135 وكيل اكتتاب و 423 مكتب تأمين.

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لشركة التأمين

الشكل رقم 06 : الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين "Saa" على المستوى الوكالة



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على وثائق داخلية للشركة الوطنية للتأمين SAA وكالة بودواو

تتوزع الوكالات عبر التراب الوطني، وهي تمثل قاعدة هرم الهيكل التنظيمي للمؤسسة باعتبارها نقطة البداية لإبرام أي نوع من أنواع عقود التأمين، وعمل المستويات التنظيمية الأخرى يعتبر امتداد لعمل الوكالات

المطلب الثالث : منتجات شركة التأمين

تتفرد الشركة الوطنية للتأمين "Saa" بتشكيلة متنوعة ومتميزة من الخدمات تتمثل أهمها فيما يلي :**أولاً/ التأمين من الكوارث الطبيعية:** يتمثل هذا النوع من التأمين في حماية الزبون من جميع الأضرار التي تحدثها الكوارث الطبيعية، والتي تصيب المحاصيل الزراعية وجميع الممتلكات، شرط أن يكون قد أمن الزبون ممتلكاته قبل وقوع الكارثة، وتتمثل هذه الكوارث الطبيعية في:

-الزلازل؛

-الفيضانات والطين؛

-العاصفة والرياح العنيفة؛

-حركات الأرض.

ثانياً/ تأمين النقل: يشمل هذا التأمين النقل وجميع الأضرار التي تحدث للسلع من جراء عملية نقلها، حيث أصبح هذا النوع من التأمين في يومنا هذا ضروريا جدا، ويخص تأمين النقل الجوانب التالية :

-تأمين النقل البحري؛

-تأمين النقل الجوي؛

-تأمين النقل البري.

ثالثا/ التأمين على السيارات: في هذا النوع من التأمين يقوم العميل بتأمين سيارته أو سيارته من المخاطر التي يمكن أن تصيبها أثناء سيرها أو توقفها، سواء كانت هذه المخاطر ناتجة عن الزبون نفسه أو من طرف آخر، ويشمل هذا النوع من التأمين عدة أنواع هي :

-التأمين من السرقة؛

-التأمين من الحريق؛

-التأمين على الزجاج؛

-تأمين شامل من كل المخاطر

رابعا/ التأمين على السكن: يختص هذا النوع في التأمين على المساكن وجميع الأضرار التي يمكن أن تصيب مسكن الزبون، كالتأمين من السرقة، التأمين من الثلوج، التأمين من الماء، أو في حالة الحريق .

خامسا/ التأمين من المخاطر الصناعية: يختص هذا النوع في تأمين العتاد الفلاحي وكذا العتاد الصناعي من كل المخاطر التي تصيبه أثناء استعماله أو أثناء توقفه، مثل التأمين على الحرائق والسرقة، الانفجارات، المخاطر الكهربائية أو الإلكترونية، كما يمكن أن يكون هذا النوع من التأمين شامل من كل المخاطر بالنسبة للعتاد الجديد

سادسا/ التأمين على الأشخاص: يتمثل هذا النوع من التأمين في حماية الشخص في حد ذاته، من جميع الأخطار التي يمكن أن تصيبه في حياته، سواء حياته المهنية أو المدنية، ويمكن أن يشمل هذا النوع من التأمين الضمان على الحوادث الجسدية، الضمان على الصحة، الضمان على الحياة، الضمان على رؤوس الأموال، التأمين على التقاعد.

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

المطلب الأول : تحديد مجتمع الدراسة وأسلوب جمع البيانات .

تم الاعتماد بشكل رئيسي على أسلوب الاستبيان (استمارة الأسئلة) وقد أسس الاستبيان لجمع المعلومات حول جودة التعويضات في ترقية الاكتتاب في التأمين على السيارات في الجزائر، ومعرفة العوائق التي تمنع تطور الجودة في هذا النوع من التأمينات، وذلك من خلال إجابات الأفراد على فقرات الاستبيان

تم اعتماد العينة العشوائية لأنها الأنسب لهذه الدراسة، حيث شملت العينة 28 فرد، وسنقوم بتحليل المعطيات التي تم جمعها من خلال الاستمارات من خلال استعمال برنامج SPSS للوصول إلى النتائج.

المطلب الثاني : دراسة و تحليل البيانات

اقتصرت هذه الدراسة على بعض الخصائص الديمغرافية التي يمكن أن يكون لها تأثير على اختلاف رؤية أفراد عينة الدراسة إزاء محاور وأبعاد الدراسة المختلفة وتضمنت هذه الدراسة الخصائص التالية:

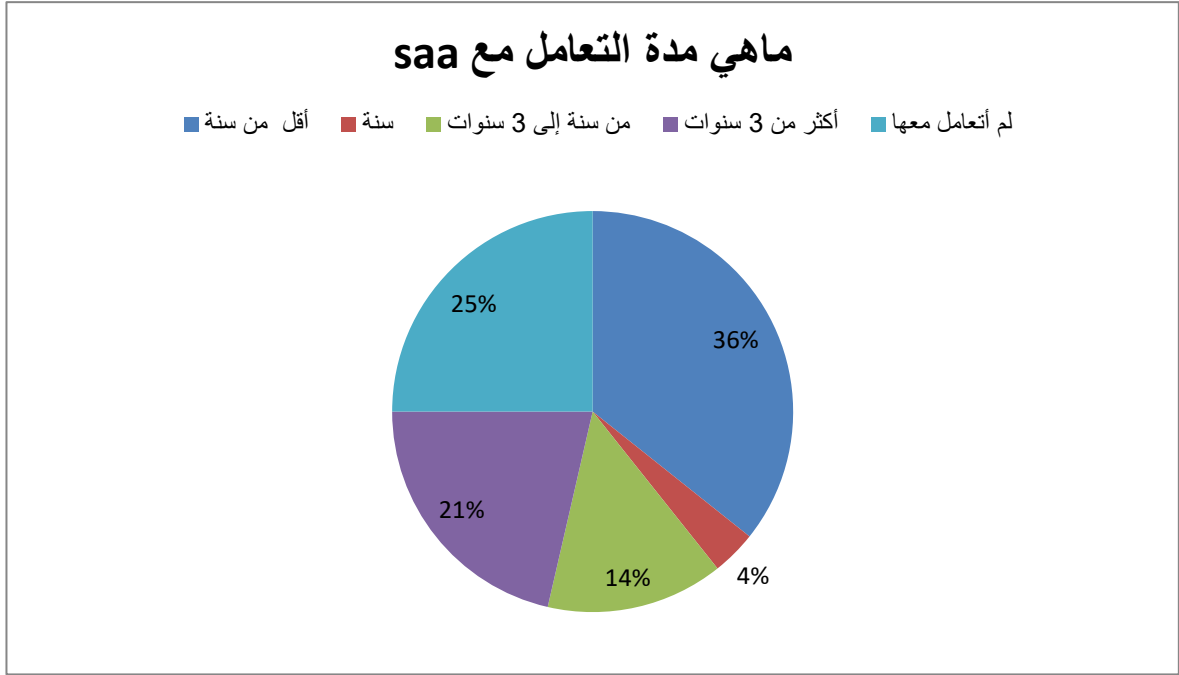
مدة التعامل، اختيارك للشركة، الاستقبال على مستوى الشركة، وفرة المعلومات حول العقد، انطباعك حول الشركة

1- توزيع العينة حسب الجدول رقم 05 والشكل البياني رقم 07 سوف يتم التعرف على مدة التعامل مع الشركة.

الجدول رقم 05: توزيع العينة حسب مدة التعامل

الأجوبة	التكرار	النسبة المئوية%
اقل من سنة	10	35.7
سنة	1	3.6
من سنة الى 3 سنوات	6	14.3
اكثر من 3 سنوات	4	21.4
لم أتعامل معهم	7	25
المجموع	28	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



الشكل رقم 07 : مدة التعامل مع الشركة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

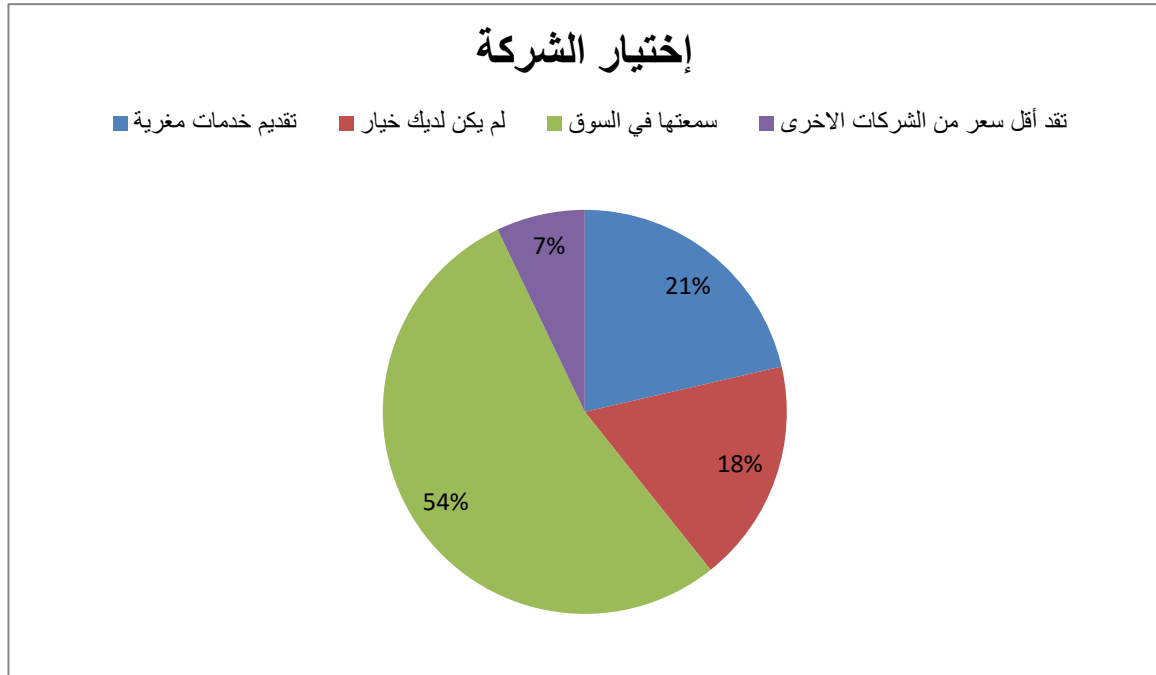
يتضح لنا من خلال الجدول رقم 05 والشكل البياني رقم 07 لأفراد العينة ان اكبر نسبة 36 % يمثلون 10 أفراد وتليها نسبة 25 % يمثلون 7 افراد وتليها نسبة 21 % يمثلون 06 أفراد و تليها نسبة 14% ويمثلون 04 افراد وفي الاخير نسبة 4% يمثلون فردا واحد وهذا راجع الى ان معظم افراد العينة زبائن جدد.

2- توزيع العينة حسب الجدول رقم 06 والشكل البياني رقم 08 سوف يتم التعرف على سبب اختيارك للشركة

الجدول رقم 06: سبب اختيارك للشركة

الأجوبة	التكرار	النسبة المئوية
تقديم خدمات مغرية	6	21.4
لم يكن لديك اختيار	5	17.9
سمعتها في السوق	15	53.6
تقدم اقل سعر من الشركات الاخرى	2	7.1
المجموع	28	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



الشكل رقم 08 : سبب اختيارك للشركة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

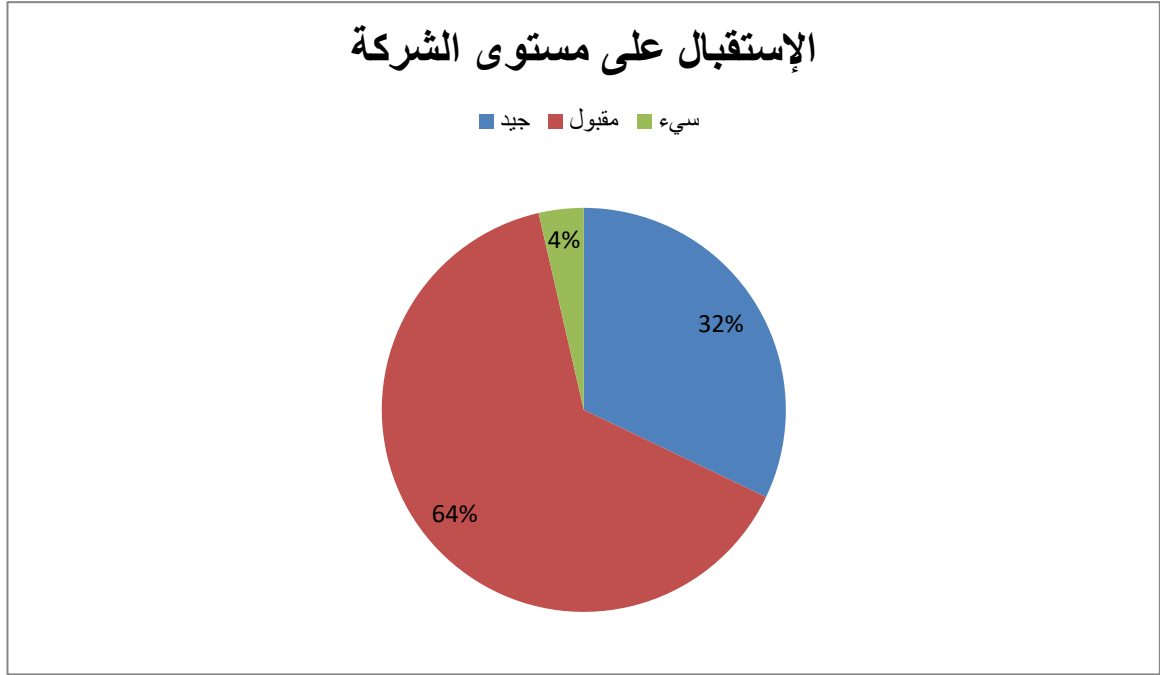
يتضح لنا من خلال الجدول رقم 06 والشكل البياني رقم 08 لأفراد العينة ان اكبر نسبة 54 % يمثلون 15 أفراد وتليها نسبة 21 % يمثلون 6 افراد وتليها نسبة 18 % يمثلون 05 أفراد و تليها نسبة 7% ويمثلون 02 افراد وهذا راجع الى ان سمعة الشركة كبيرة وهي من اهم أكبر شركات التأمين في الجزائر.

3- توزيع العينة حسب الجدول رقم 06 والشكل البياني رقم 08 سوف يتم التعرف على الاستقبال على مستوى الشركة

الجدول رقم 07: يمثل الاستقبال على مستوى الشركة

الأجوبة	التكرار	%النسبة المئوية
جيد	18	32.1
مقبول	9	64.3
سيء	1	3.6
المجموع	28	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



الشكل رقم 09 : الاستقبال على مستوى الشركة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

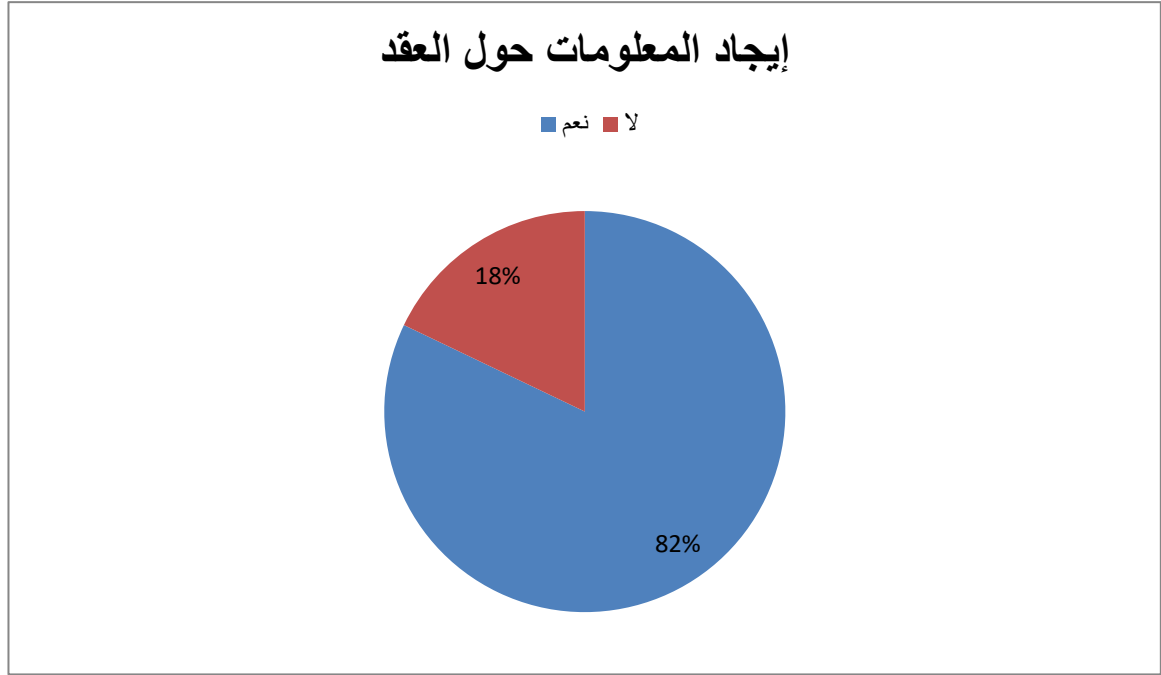
يتضح لنا من خلال الجدول رقم 07 والشكل البياني رقم 09 لأفراد العينة ان اكبر نسبة 64 % يمثلون 18 أفراد وتليها نسبة 32 % يمثلون 09 افراد وتليها نسبة 04 % يمثلون 01 أفراد وهذا راجع الى أن جودة الخدمات مقبولة اي بدأت في الانتشار على مستوى الشركة .

4- توزيع العينة حسب الجدول رقم 08 والشكل البياني رقم 10 سوف يتم التعرف على ايجاد المعلومات حول العقد

الجدول رقم 08: إيجاد المعلومات حول العقد

الأجوبة	التكرار	% النسبة المئوية
نعم	23	82.1
لا	5	17.9
المجموع	28	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



الشكل رقم 10 : إيجاد المعلومات حول العقد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

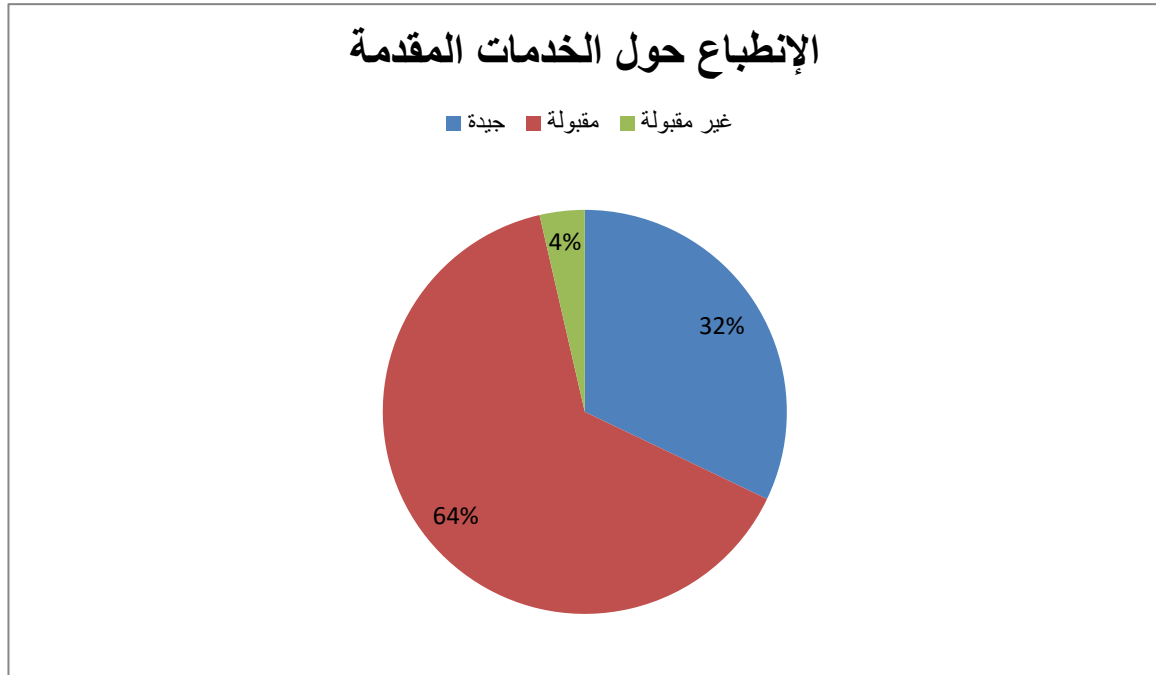
يتضح لنا من خلال الجدول رقم 08 والشكل البياني رقم 10 لأفراد العينة ان اكبر نسبة 82 % يمثلون 23 أفراد وتليها نسبة 18 % يمثلون 05 افراد وهذا دليل على توافر المعلومات فيما يخص عقود التأمين

5 - توزيع العينة حسب الجدول رقم 09 والشكل البياني رقم 11 سوف يتم التعرف على الانطباع اتجاه الخدمة المقدمة من طرف الشركة

الجدول رقم 09: الانطباع اتجاه الخدمة المقدمة من طرف الشركة

الأجوبة	التكرار	%النسبة المئوية
جيدة	9	32.1
مقبولة	18	64.3
غير مقبولة	1	3.6
المجموع	28	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



الشكل رقم 11: إيجاد المعلومات حول العقد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

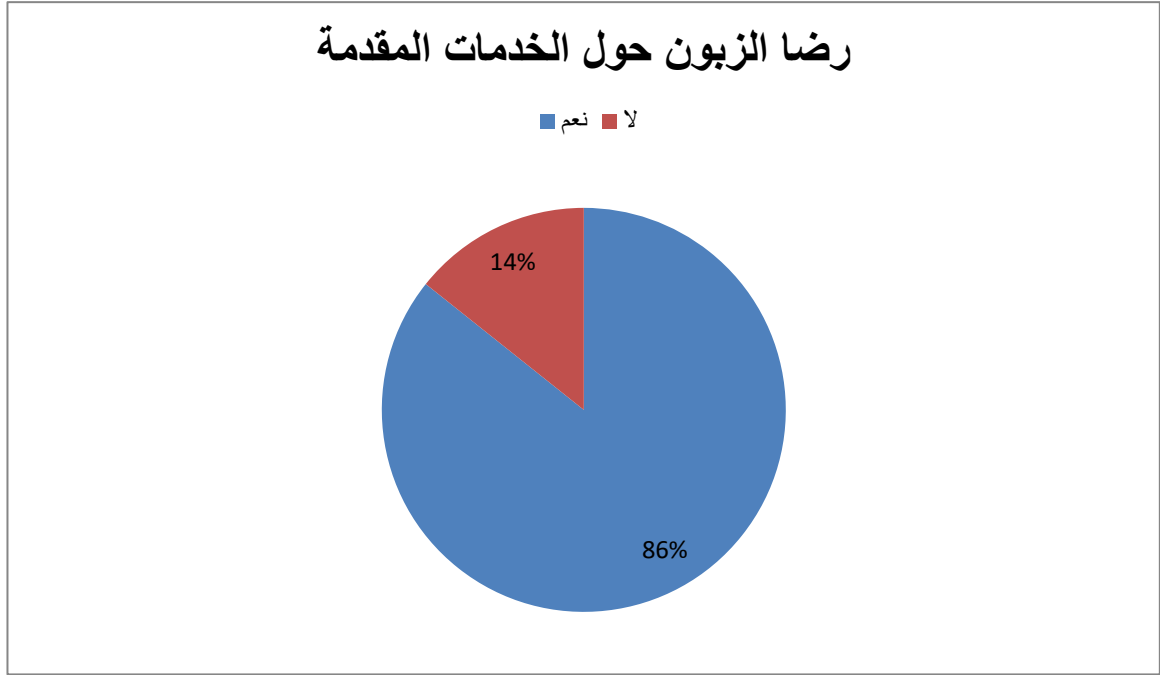
يتضح لنا من خلال الجدول رقم 09 والشكل البياني رقم 11 لأفراد العينة ان اكبر نسبة 64 % يمثلون 18 أفراد وتليها نسبة 32 % يمثلون 09 افراد ثم تليها 4 % يمثل فرد واحد وهذا دليل على ان الخدمات المقدمة من طرف الشركة وهي تتقدم نحو الاحسن .

6- توزيع العينة حسب الجدول رقم 10 والشكل البياني رقم 12 سوف يتم التعرف على رضا الزبون حول الخدمات المقدمة.

الجدول رقم 10: يمثل رضا الزبون على التعامل مع الشركة

الأجوبة	التكرار	% النسبة المئوية
نعم	24	85.7
لا	4	14.3
المجموع	28	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



الشكل رقم 12: يمثل رضا الزبون على التعامل مع الشركة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

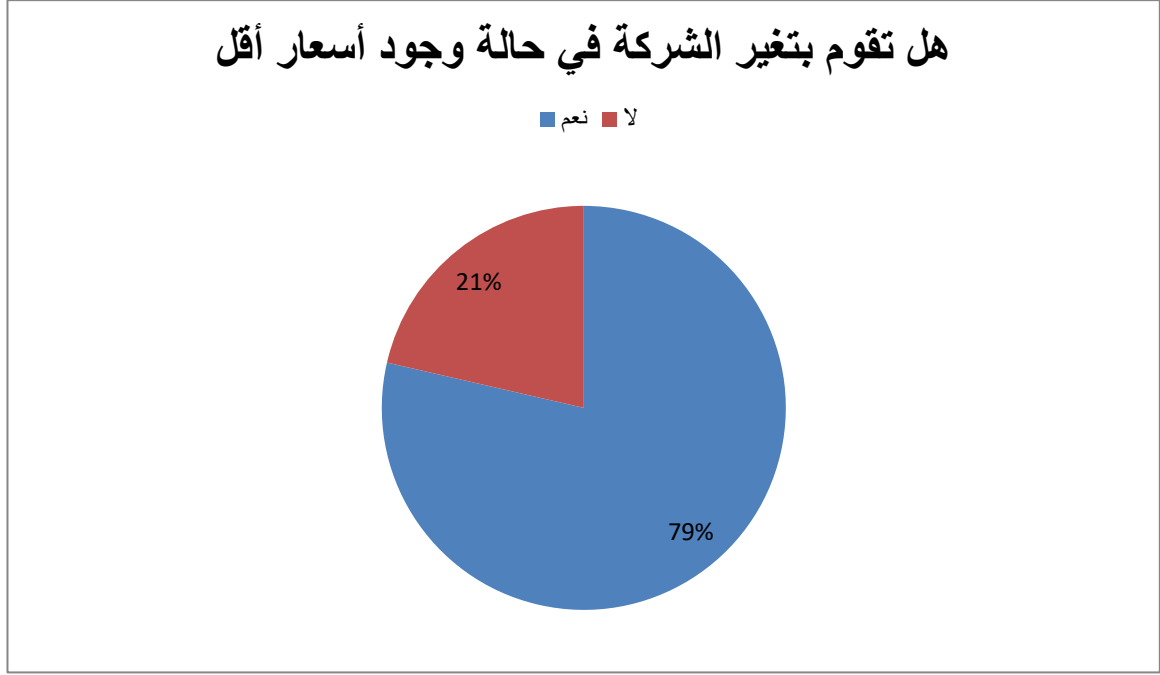
يتضح لنا من خلال الجدول رقم 10 والشكل البياني رقم 12 لأفراد العينة ان اكبر نسبة 86 % يمثلون 18 أفراد وتليها نسبة 14 % يمثلون 09 افراد وهذا يعني ان الخدمة المقدمة من طرف الشركة بدأت في ارضاء الزبون وهذا يؤدي الي زيادة جلب العملاء لديها.

7- توزيع العينة حسب الجدول رقم 11 والشكل البياني رقم 13 سوف يتم التعرف على تغير الشركة في حالة وجود سعر أقل في شركات أخرى .

الجدول رقم 11: تغير الشركة في حالة وجود أقل سعر في شركات اخرى

الأجوبة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	6	21.4
لا	22	78.6
المجموع	28	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



الشكل رقم 13 : تغيير الشركة في حالة وجود أقل سعر من شركات اخرى

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

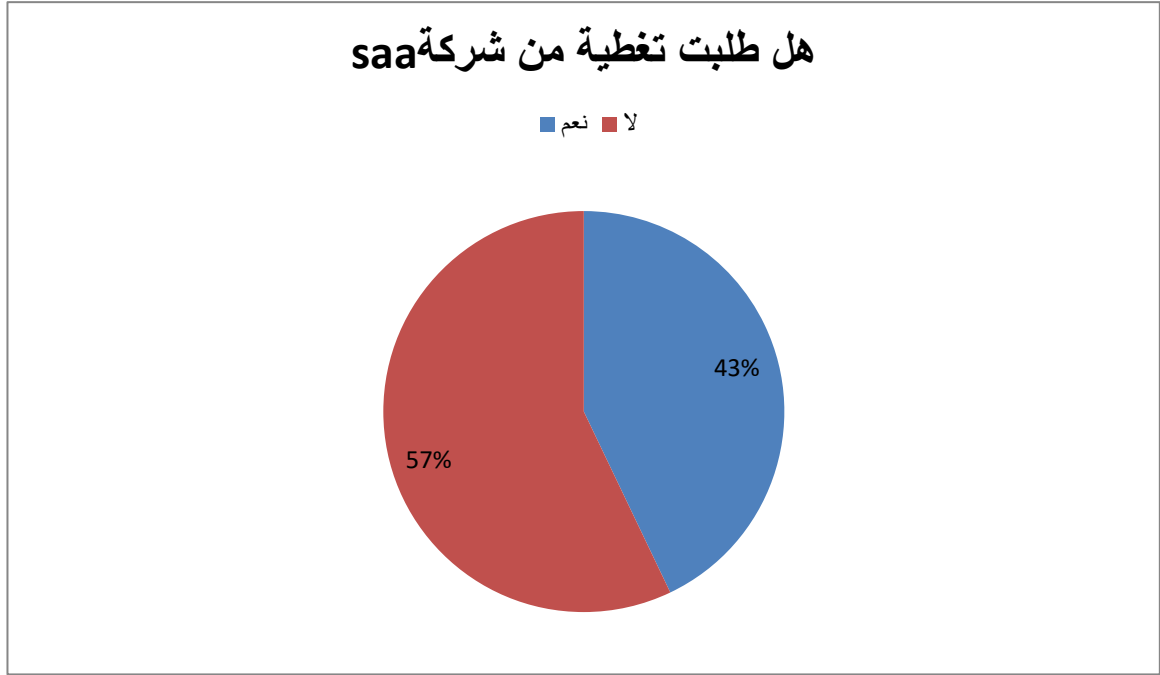
يتضح لنا من خلال الجدول رقم 11 والشكل البياني رقم 13 لأفراد العينة ان اكبر نسبة 79 % يمثلون 18 أفراد وتليها نسبة 21 % يمثلون 09 افراد وهذا دليل على عدم وفاء العملاء للشركة و السعي حول ايجاد أسعار اقل .

8- توزيع العينة حسب الجدول رقم 12 والشكل البياني رقم 14 سوف يتم التعرف على هل لديك او طلبت تغطية من الشركة

الجدول رقم 12: هل لديك حاليا أو طلبت تغطية من الشركة

الاجوبة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	12	42.9
لا	16	57.1
المجموع	28	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



الشكل رقم 14 : طلب تغطية من الشركة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

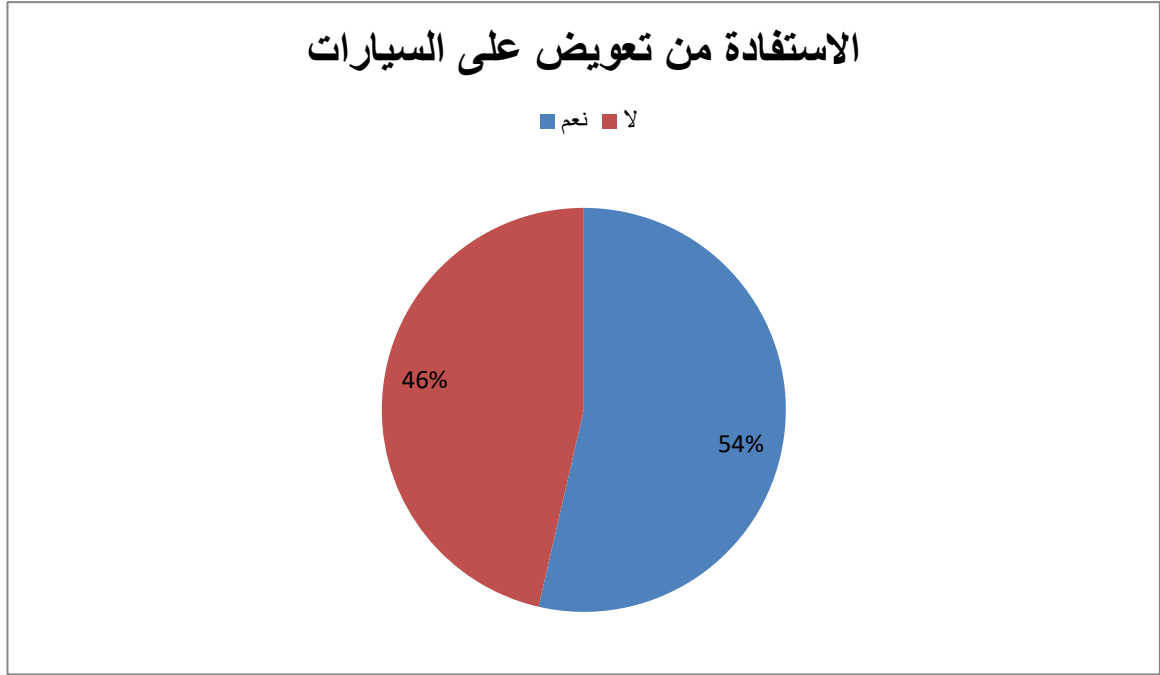
يتضح لنا من خلال الجدول رقم 12 والشكل البياني رقم 14 لأفراد العينة ان اكبر نسبة 57 % يمثلون 16 أفراد وتليها نسبة 43 % يمثلون 12 افراد و هذا يعني ان معظم العملاء ليس لديهم تغطية .

9- توزيع العينة حسب الجدول رقم 13 والشكل البياني رقم 15 سوف يتم التعرف على الاستفادة من التعويض على سيارتك.

الجدول رقم 13: الاستفادة من تعويض على سيارتك

الاجوبة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	15	53.6
لا	13	46.4
المجموع	28	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



الشكل رقم 15 : الاستفادة من تعويض على سيارتك

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

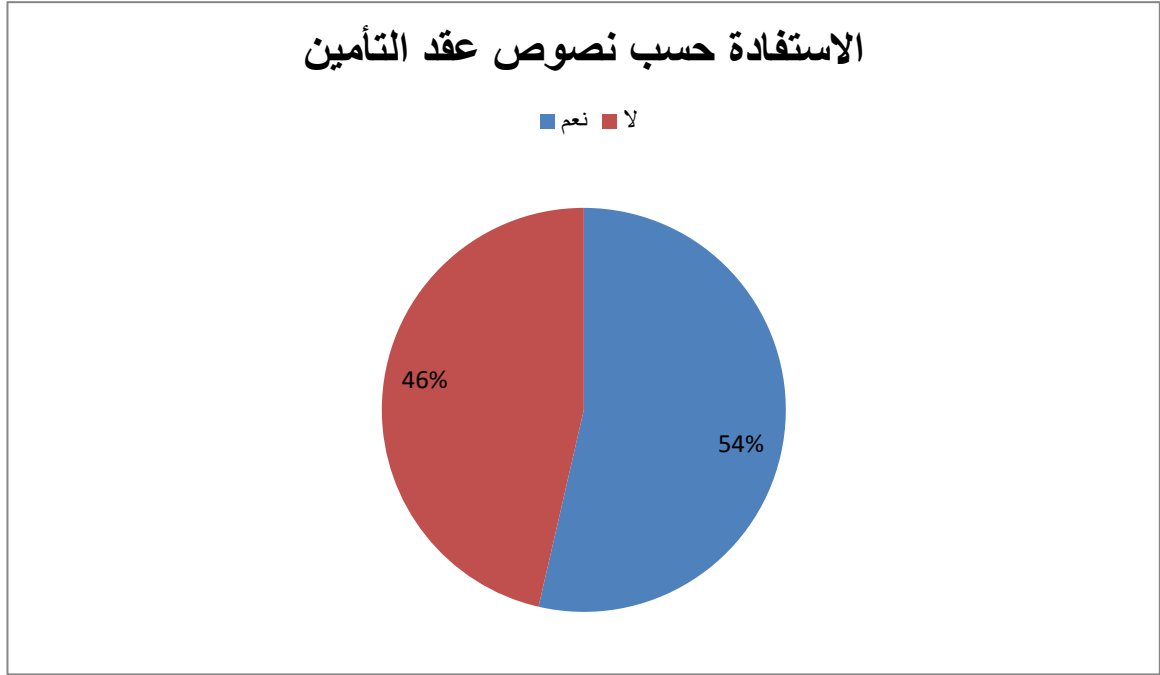
يتضح لنا من خلال الجدول رقم 13 والشكل البياني رقم 15 لأفراد العينة ان اكبر نسبة 54 % يمثلون 15 أفراد وتليها نسبة 46 % يمثلون 13 افراد و هذا يعني نصف العملاء استفادوا من التعويض.

10- توزيع العينة حسب الجدول رقم 14 والشكل البياني رقم 16 سوف يتم التعرف على الاستفادة من التعويض على سيارتك على ما نص عليه عقد التأمين .

الجدول رقم 14: هل استفدت مما نص عليه عقد التأمين

الاجوبة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	15	53.6
لا	13	46.4
المجموع	28	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



الشكل رقم 16 : هل الاستفادة حسب نصوص عقد التأمين

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

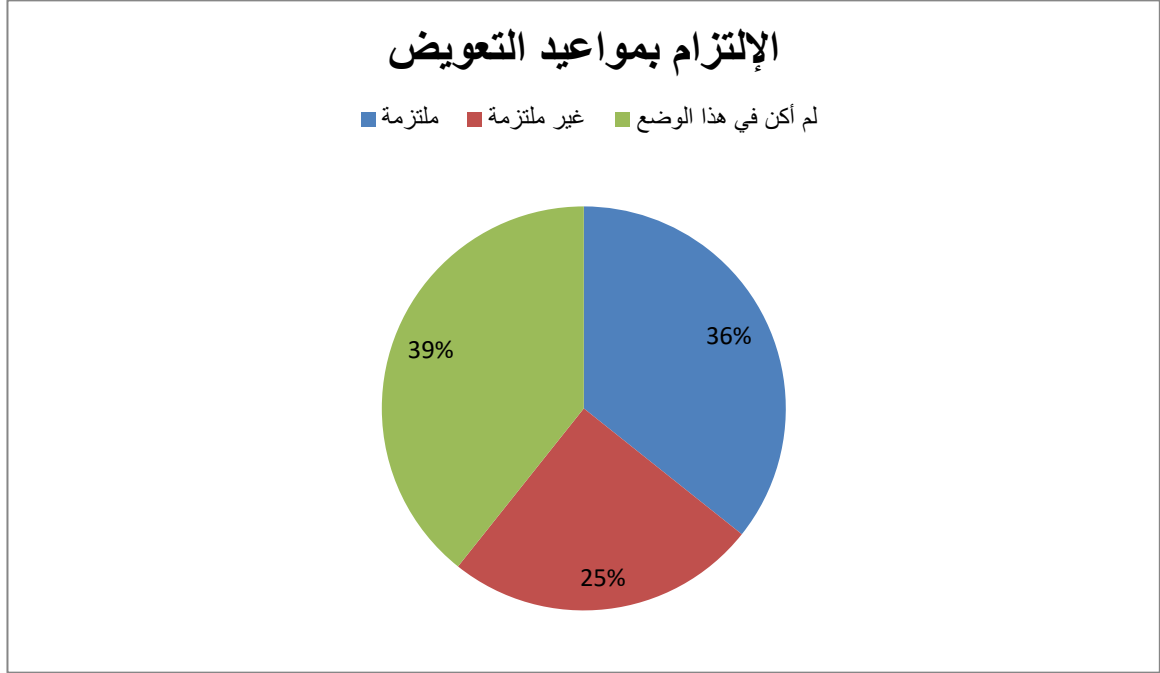
يتضح لنا من خلال الجدول رقم 14 والشكل البياني رقم 16 لأفراد العينة ان اكبر نسبة 54 % يمثلون 15 أفراد وتليها نسبة 46 % يمثلون 13 افراد و هذا يعني ان الشركة تعمل بالقوانين المنصوص عليها .

11 - توزيع العينة حسب الجدول رقم 15 والشكل البياني رقم 17 سوف يتم التعرف على الالتزام بمواعيد التعويض .

الجدول رقم 15: يمثل الالتزام بمواعيد التعويض

الاجوبة	التكرار	النسبة المئوية%
ملتزمة	10	35.7
غير ملتزمة	7	25
لم أكن في هذا الوضع من قبل	11	39.3
المجموع	28	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



الشكل رقم 17 : الإلتزام بمواعيد التعويض

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

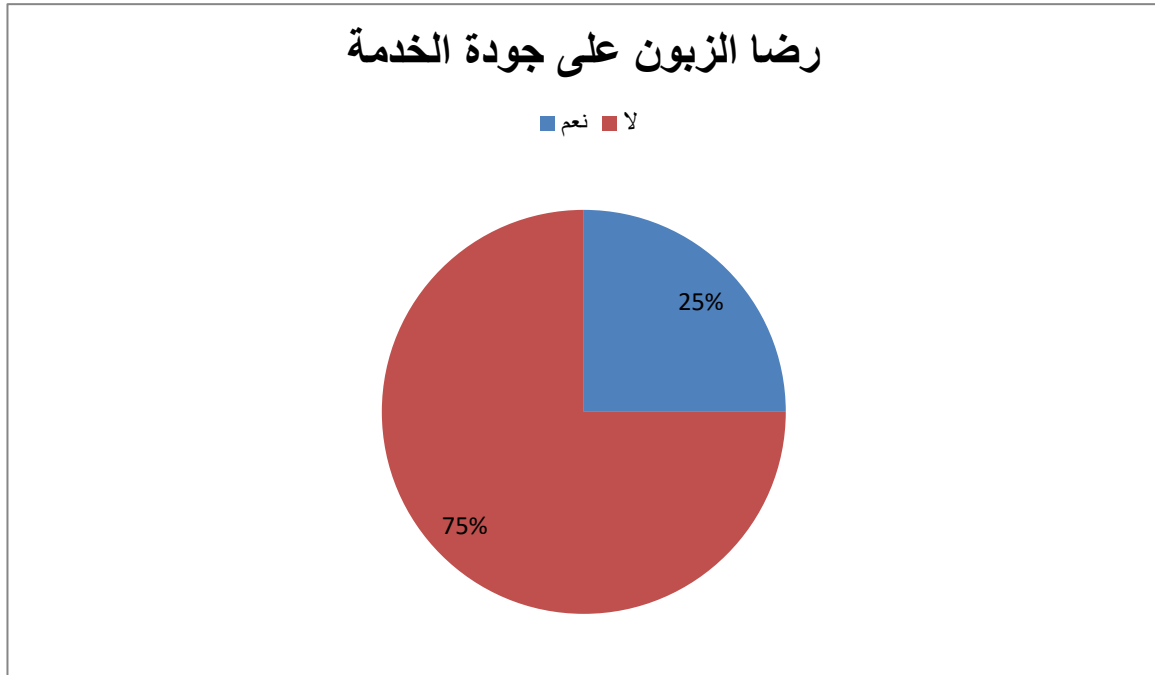
يتضح لنا من خلال الجدول رقم 15 والشكل البياني رقم 17 لأفراد العينة ان اكبر نسبة 39 % يمثلون 11 أفراد وتليها نسبة 36 % يمثلون 10 افراد و في الاخير 35% يمثلون 07 أفراد و هذا يعني معظم العملاء لم يكونوا في حالة التعويض .

12 - توزيع العينة حسب الجدول رقم 16 والشكل البياني رقم 18 سوف يتم التعرف على رضا الزبون حول خدمة الجودة.

الجدول رقم 16: رضا الزبون على جودة الخدمة

الاجوبة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	7	25
لا	21	75
المجموع	28	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



الشكل رقم 18 : رضا الزبون على جودة الخدمة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

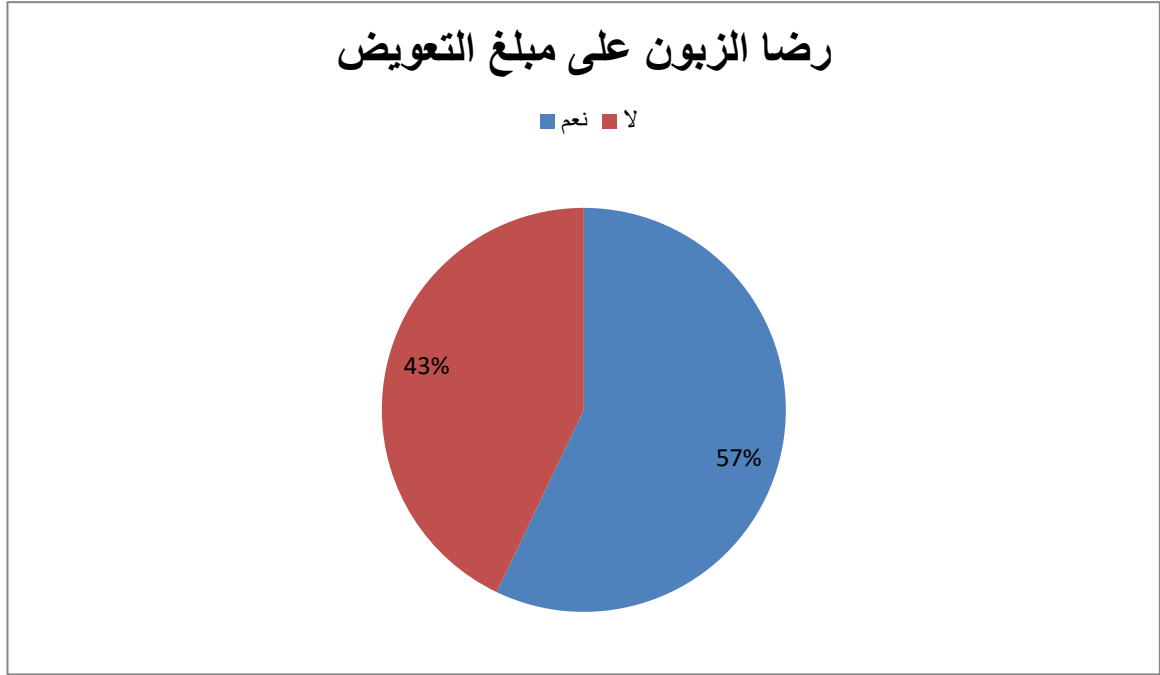
يتضح لنا من خلال الجدول رقم 16 والشكل البياني رقم 18 لأفراد العينة ان اكبر نسبة 75 % يمثلون 21 أفراد وتليها نسبة 25 % يمثلون 07 افراد و هذا يعني ان معظم العملاء غير راضون بجودة الخدمة و يجب تحسينها لاستقطاب اكبر عدد منهم وهذا من اجل سمعة الشركة .

13 - توزيع العينة حسب الجدول رقم 17 والشكل البياني رقم 19 سوف يتم التعرف على رضا الزبون حول مبلغ التعويض.

الجدول رقم 17: رضا الزبون على مبلغ التعويض

الاجوبة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	16	57.1
لا	12	42.9
المجموع	28	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



الشكل رقم 19 : رضا الزبون على مبلغ التعويض

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

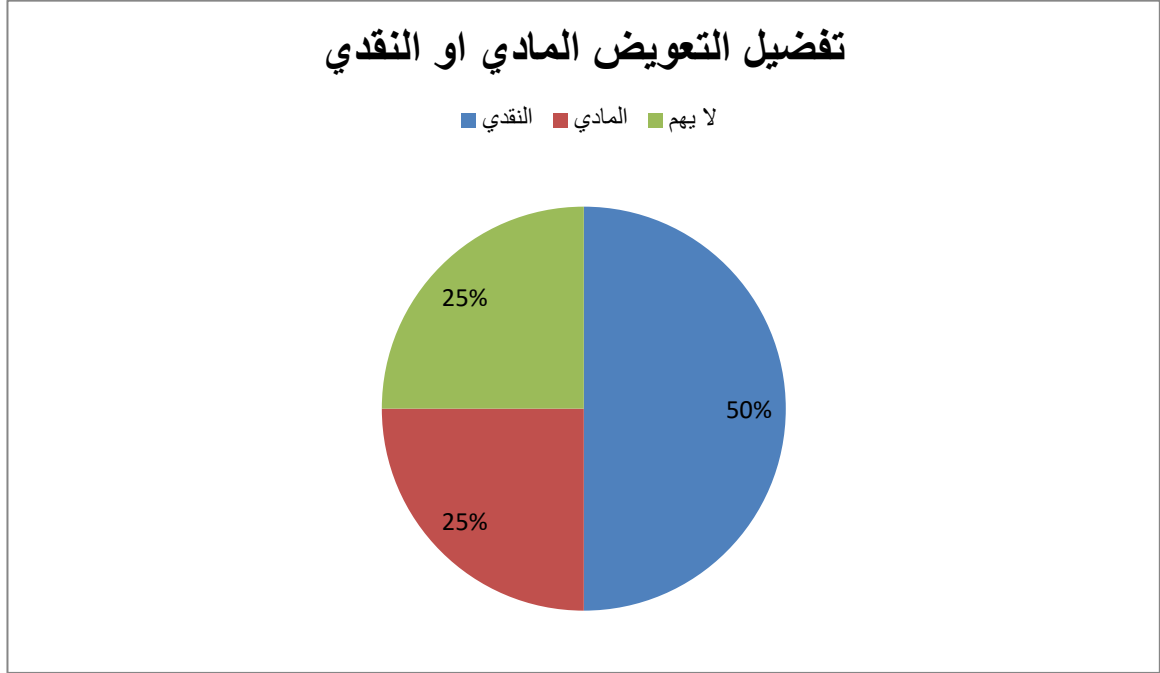
يتضح لنا من خلال الجدول رقم 17 والشكل البياني رقم 19 لأفراد العينة ان اكبر نسبة 57 % يمثلون 16 أفراد وتليها نسبة 43 % يمثلون 12 افراد و هذا يعني ان النصف الاكبر من العملاء راضون على مبلغ التعويض.

14 - توزيع العينة حسب الجدول رقم 18 والشكل البياني رقم 20 سوف يتم التعرف على تفضيل التعويض النقدي أو المادي عند الزبون.

الجدول رقم 18: تفضيل التعويض المادي أو النقدي

الاجوبة	التكرار	النسبة المئوية%
النقدي	14	50
المادي	7	25
لا يهم	7	25
المجموع	28	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



الشكل رقم 20 : تفضيل التعويض المادي أو النقدي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 18 والشكل البياني رقم 20 لأفراد العينة ان اكبر نسبة 50 % يمثلون 14 أفراد وتليها نسبة 25 % يمثلون 07 افراد و في الاخير 25% و يمثلون 07 أفراد و هذا يعني ان النصف الاكبر من العملاء يفضلون التعويض النقدي على المادي .

المطلب الثالث: اختيار الفرضيات وعرض نتائج الاستبيان

1 - اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: لدى زبائن saa المعرفة الكافية عن التأمين وأهميته.

لتحليل هذه الفرضية تم الاعتماد على نتائج الجزء الثاني في الأسئلة الموجهة لاختبار عينة الدراسة بمدة معرفتهم عن التأمين ومن خلال التحليل وجدنا أن غالبية عينة الدراسة، لديهم معرفة جيدة عن التأمين، لكن لاحظنا أيضاً أن غالبية عينة الدراسة يرون أن التأمين نفقة زائدة أو نوع من الضرائب وهذا ما ينفي معرفتهم بالتأمين، وبالتالي ربما كانت الإجابات عن الاسئلة بطريقة عشوائية .

فما يمكن استنتاجه: غياب الثقافة التأمينية لدى غالبية الزبائن فالتأمين

الفرضية الثانية: تختلف المعايير التي يلجأ إليها زبائن SAA بودواو في أهميتها النسبية عند تقييمهم لجودة الخدمات التأمينية المقدمة

من خلال نتائج الاستبيان نلاحظ ان معظم الزبائن غير راضون عن جودة الخدمة التأمينية و هذا خاطئ بالنسبة لشركة التأمين SAA فيمكن ان نقول ان الشركة تطبق اغلب المعايير اذ لم نقل جميعها وهذا يدل على ان الاجابات كانت عشوائية.

2 - عرض نتائج الاستبيان:

سنستعرض في هذا العنصر النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية التي مست عينة تتكون من 28 زبون من زبائن الوكالة الوطنية للتأمينات بودواو، كما يلي

- من خلال الدراسة يتضح ان معظم افراد العينة يفضلون التعويض النقدي على التعويض المادي
- كما ان افراد العينة راضون على مبلغ التعويض
- يتضح من خلال نتائج الاستبيان ان الشركة تقوم بتطبيق القوانين التي نص عليها المشرع
- من خلال النتائج تبين ان افراد العينة مدة تعاملهم مع الشركة اقل من سنة وهذا دليل على غياب الثقافة التأمينية لديهم
- من خلال النتائج يتضح ان معظم الزبائن اختاروا الشركة لا جل سمعتها في السوق.

خلاصة الفصل:

تضمن الفصل الثالث دراسة تطبيقية في الشركة الوطنية للتأمين وكالة بودواو ،حيث تم فيه إعطاء نبذة حول الشركة ، بعد ذلك تم التطرق إلى واقع الجودة في SAA ،حيث تناولنا من خلال هذا الأخير أهم الخدمات التي يقدمها ومدى رضا العملاء عن هذه الخدمات، وفي الأخير تم القيام بدراسة ميدانية وذلك من خلال توزيع استبيان على زبائن SAA ،حيث تم استهداف 28 زبون وبعدها تم تحليل النتائج باستخدام بعض الأساليب الإحصائية، ثم تم اختبار فرضيات البحث الموضوعية واستخلاص نتائج الاستبيان.

الخطمة

الخاتمة :

من خلال هذه الدراسة، والتي تم فيها الاعتماد على الجانب النظري في الفصلين الأول والثاني، ومن هذا البحث والجانب التطبيقي في الفصل الثالث.

ولا يمكن أن نخفي أنه قد واجهتنا من خلال إعداد هذا البحث صعوبات كثيرة، راجعة أساسا لقلّة المراجع بما أن الموضوع حديث، لة، كذلك رفض أغلبية الزبائن على مساعدتنا في ملأ الاستبيان، إلا أن هذا لم يمنعا من الإحاطة بالموضوع وتحقيق عمل نأمل أن يكون في المستوى.

وبعد الإحاطة بالموضوع من كل جوانبه توصلنا إلى مجموعة من النتائج على المستويين النظري والميداني والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

- يعد قطاع التأمين من القطاعات الخدمية التي شهدت تطورا كبيرا، حيث يلعب دورا هاما كأداة لمواجهة الأخطار التي تتعرض للإنسان دون سابق إنذار.
 - لا يجب أن يتوقف نشاط مؤسسات التأمين عن إنتاج الخدمة التأمينية وتحديد سعرها ومنافذ توزيعها فحسب، بل يتعين عليها إضفاء الجودة على خدماتها بما يلبي رغبات وتوقعات الزبائن.
 - مر قطاع التأمين في الجزائر بجملة من الإصلاحات كان أهمها إلغاء تخصص الشركات العمومية فاتحا بذلك المنافسة أمام القطاع الخاص والأجنبي.
 - يرتبط مفهوم جودة الخدمة التأمينية بمدى قدرة مؤسسة التأمين على تقديم خدمة تتطابق مع توقعات الزبائن أو تتجاوزها .
 - يعد مصطلح الجودة مفهوما جديدا بالنسبة لشركة التأمين ، وخاصة لدى الموظفين.
 - يحضا وكالة بودواو بوفاء زبائنها، كما أنه يستقطب نسبة معتبرة من الزبائن الجدد .
 - من خلال تواجدها بالوكالة (أثناء تربيصنا) لاحظنا وجود زبائن متعطشين للحصول على مختلف خدمات الوكالة
 - ضعف الثقافة التأمينية لدى زبائن الوكالة حيث ينظر أغلبهم إلى التأمين على أنه نوع من الضرائب أو نفقة زائدة .
 - اختلاف المعايير التي يعتمد عليها زبائن الوكالة في أهميتها النسبية لتقييمهم لجودة الخدمات التأمينية.
- ومن خلال النتائج المتحصل عليها يمكن اختبار فرضيات الدراسة كما يلي:

- الفرضية الأولى: يعتبر التأمين الوسيلة المثلى للحد من الأخطار كما أن عقد التأمين هو ذلك العقد الذي بمقتضاه تؤدي شركة التأمين إلى المؤمن مبلغ التأمين في حالة وقوع الخطر ، مقابل أن يلتزم هذا الأخير بدفع أقساط التأمين. وهذا ما يثبت لنا صحة الفرضية الأولى.

- الفرضية الثانية: الجودة هي مجموعة الخصائص التي لها القدرة على تلبية حاجات ورغبات الزبائن، كذلك جودة الخدمة التأمينية هي مجموع المنافع التي يحصل عليها الزبون من الخدمة التأمينية، وبالتالي تلبية احتياجاته وتوقعاته، وهذا ما يثبت لنا صحة الفرضية الثانية .

-الفرضية الثالثة: تختلف المعايير التي يلجأ إليها زبائن SAA لوكالة بودواو في أهميتها النسبية عند تقييمهم لجودة الخدمات التأمينية المقدمة وقد تم إثبات صحتها في اختيار فرضيات الاستبيان.

ومن أهم التوصيات التي يمكن تقديمها بناء على النتائج المستخلصة من الجانب التطبيقي هي :

-الرفع من مستوى أداء العاملين من خلال تكثيف الدورات التكوينية وخاصة الحرص على تأهيل مقدمي الخدمات الذين هم على اتصال مباشر مع الزبائن .

-العمل على تحقيق رضا العاملين بهدف تحقيق رضا الزبائن لما يمثله العاملين لأهمية في انتشار العلاقات التفاعلية بين مقدم الخدمة أو الزبون

قائمة

المرجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

- الكتب:

محمود جودة ناصر، إدارة أعمال التأمين بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الاردن

عز الدين فلاح، التأمين مبادئه وأنواعه، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، الاردن

جديدي معراج: مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، الطبعة الخامسة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون 2007

اسامة عزمي، ادارة الخطر و التأمين، الطبعة الاولى، دار حامد للنشر و التوزيع، الاردن، 2007

عبد الهادي السيد محمد تقي الحكيم، "عقد التأمين حقيقته ومشروعيته -دراسة مقارنة-"، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية،

ميروك حسين، "المدونة الجزائرية للتأمينات -مع النصوص التطبيقية والاجتهاد القضائي والنصوص المتممة-" طبعة 2010، دار هومة، الجزائر.

سعيد مقدم، "التأمين والمسؤولية المدنية"، ط1، كليك للنشر، الجزائر، 2008

يوسف دالاندة، "نظام تعويض الأضرار المادية والجسمانية الناتجة عن حوادث المرور"، دار هومة، الجزائر

سلمان زيدان، تسويق الخدمات التأمينية العمق الاستراتيجي و الاداء البشري، الطبعة الأولى، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن

مصطفى لعشاشي ومزيان عبد القادر، تقييم وقياس جودة وكالات التأمينية في السوق الجزائري، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة، العدد 31 .

مأمون الدرادكة، الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002

رعد عبد الله الطائي، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008

المذكرات و الاطروحات :

صالح شيرزاد، نمذجة تسعير حوادث السيارات، نيل شهادة ماجيستر، جامعة سطيف 2004-2013

- القوانين والمراسيم:

الجريدة الرسمية الصادرة في 19 فيفري 1974، الأمر رقم 15/74 المتعلق بإجبارية التأمين على السيارات المؤرخ 30 جانفي 1974، المادة رقم 01 .

الجريدة الرسمية رقم 13 الصادرة بتاريخ 8 مارس 1995، الأمر رقم 07/95 المؤرخ في 25 جانفي 1995، المادة رقم 07

الملحق رقم (01): الإستمارة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة امجد بوقرة-بومرداس-

ورقة الاستبيان حول

جودة التعويضات في ترقية الاكتتاب في التأمين على السيارات

تحت إشراف الأستاذ:

خوخي عبد الرحمان

من إعداد الطالبة :

فاطمة الزهراء أوريحان

السنة الدراسية 2022/2021

سوف أكون ممتنا لكم بملء الاستبيان لاستكمال درستنا لنيل شهادة ماستر تخصص مالية وتأمينات بعنوان واقع جودة التعويضات في ترقية الاكتتاب في التأمين على السيارات ، لمعالجة نقص ثقافة الجودة التأمينية، يتضمن بحثنا هذا دراسة استطلاعية تهدف للحصول على عدد من الجوانب المتعلقة جودة التعويضات في ترقية الاكتتاب في التأمين على السيارات.

يرجى وضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة

- ما هي مدة تعاملك مع الشركة

أقل من سنة

سنة

من سنة الى 3 سنوات

أكثر من 3 سنوات

لم أتعامل معهم

- ما هو سبب اختيارك للشركة

تقديم خدمات مغرية

لم يكن لديك اختيار

سمعتها في السوق

تقديم أقل سعر في السوق

- نوعية الاستقبال على مستوى الشركة

جيد

مقبول

سيئ

- ايجاد المعلومات حول العقد

نعم

لا

- الانطباع اتجاه الخدمة المقدمة من طرف الشركة

جيدة

مقبولة

غير مقبولة

- يمثل رضا الزبون على التعامل مع الشركة

نعم

لا

- هل تقوم بتغيير الشركة في حالة وجود أقل سعر من شركات اخرى

نعم

لا

- هل لديك حاليا أو طلبت تغطية من الشركة

نعم

لا

- الاستفادة من تعويض على سيارتك

نعم

لا

- هل استفدت مما نص عليه عقد التأمين

نعم

لا

- الالتزام بمواعيد التعويض

ملتزمة

غير ملتزمة

لم أكن في هذا الوضع من قبل

- رضا الزبون على جودة الخدمة

نعم

لا

- رضا الزبون على مبلغ التعويض

نعم

لا

- تفضيل التعويض المادي أو النقدي

المادي

النقدي

لا يهم