

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون - تيارت-

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم
التسيير
شعبة: علوم مالية ومحاسبة
تخصص: مالية وبنوك



كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم
التسيير
قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

تحت عنوان:

أثر تنافسية شركات التأمين على المستهلك الجزائري
CAAT-دراسة حالة شركة التأمين الشامل

تحت إشراف الأستاذ:

معاشي سفيان

من إعداد الطلبة:

● دغميش أسامة

● سهلي شمس الدين

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

الصفة	الرتبة	الأستاذ
رئيسا	أستاذة محاضرة - جامعة ابن خلدون تيارت	د. يمانى ليلي
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضرة - جامعة ابن خلدون تيارت	د. معاشي سفيان
مناقشا	أستاذة محاضرة - جامعة ابن خلدون تيارت	د. بالعجين خالدية

السنة الجامعية: 2023/2022

الشكر والتقدير

الشكر و التقدير

وجل ونحمده على توفيقه نشكر الله عز
لنا لإنجاز هذا العمل المتواضع كما نتقدم
بخالص الشكر والتقدير إلى كل من وقف بجانبنا
وساعدنا وقدم لنا يد العون من قريب أو من بعيد
ونخص بالذكر " الأستاذ معاشي سفيان " الذي
لم يبخل علينا بالنصائح والتوجيهات منذ بداية
العمل إلى نهايته.

كما نخص بالذكر كافة عمال شركة التأمين
الشامل تيارت الذين ساهموا معنا في إثراء هذا
الموضوع ولم يجحفوا في تقديم المعطيات
والمعلومات لنا.

الإهداء

أهدي تخرجي

الى من كلله الله بالهبة والوقار والدي العزيز
الى ملاكي في الحياة قرّة عيني واعز ما املك أمي الغالية حفظها الله
الى من تربطني بهم أسمى المشاعر اخوتي الأعراء كل باسمه
الى كل عائلتي وأقاربي من رافقوني في انجاز هذه المذكرة
الى كل من ساندني في أيام من العمر وتقاسمت معه كل الصعاب
الى من جمعني بهم أسمى عبارات الصداقة والأخوة وتقاسمت معهم أعباء هذا العمل

-دغميش أسامة

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

الوالدين الكريمين حفظهما الله

إلى جميع أفراد العائلة

إلى جميع الأساتذة

إلى جميع الأصدقاء

إلى كل من بذل جهداً في مساعدتي

إلى كل طالب علم وناشر له

- سهلي شمس الدين

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
50	الإحصاء المالي للسنوات 2017-2016	(1-1)
51	الاستثمارات المالية للسنوات 2020-2019	(2-2)
52	قيم النتائج الوسيطة للسنة المالية 2020-2019	(3-3)
52	نتائج عمليات السنة المالية 2020-2019	(4-4)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
32	الخصائص العامة للمستهلك	(1-1)
40	CAAT هيكل وكالة تيارت	(2-2)
51	تطور التعويضات في الشركة من 2008 الى 2017	(3-3)

الفهرس

شكر والتقدير

الفهرس

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

أ	مقدمة
		الفصل الأول: الإطار العام للتأمين
6	مقدمة الفصل
7	المبحث الأول: ماهية شركات التأمين
7	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول التأمين وشركات التأمين
16	المطلب الثاني: شركات التأمين في الجزائر
21	المبحث الثاني: التنافسية في شركات التأمين
21	المطلب الأول: مفاهيم حول التنافسية
25	المطلب الثاني: تنافسية شركات التأمين
30	المبحث الثالث: شركات التأمين وتأثيرها على المستهلك الجزائري
30	المطلب الأول: مفاهيم حول المستهلك الجزائري وسلوكه
31	المطلب الثاني: علاقة المستهلك الجزائري بخدمة التأمين
34	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: دراسة حالة شركة التأمين الشامل CAAT

36	مقدمة الفصل
37	المبحث الأول: تقديم الشركة محل الدراسة CAAT
37	المطلب الأول: تعريف الشركة ونشأتها
38	المطلب الثاني: عرض عام لووكالة تيارت CAAT
41	المبحث الثاني: الضمانات التي تقدمها الشركة للمستهلك وإجراءات عقد التأمين
41	المطلب الأول: الضمانات المقدمة من طرف الشركة الوطنية للتأمين الشامل
45	المطلب الثاني: إجراءات عقود التأمين في الشركة
50	المبحث الثالث: تحليل إحصائيات الشركة وعيوب تعاملاتها
50	المطلب الأول: إحصائيات مالية تتعلق بالوكالة
53	المطلب الثاني: مزايا وعيوب تعاملات الشركة
57	خلاصة الفصل
59	الخاتمة العامة
60	نتائج الدراسة
61	آفاق الدراسة
63	المراجع
65	الملاحق
80	الملخص

مقدمة

مقدمة:

لم يكن التأمين نشاطا حديث العهد بل قديما مع فكرة التعاون والتطور بتقديم حياة الانسان الى ان وصل الى الصورة التي هو عليها في عصرنا الحديث، كما يعتبر التأمين في مفهومه البسيط إعطاء الأمان من أجل مواجهة الخطر المحتمل وقوعه في المستقبل.

تعد شركات التأمين من المؤسسات المالية والخدمية التي تلعب دورا مزدوجا في الاقتصاد. فإلى جانب قيامها بتقديم خدمة التأمين وتوفير التغطية من الأخطار المختلفة. فهي مؤسسة مالية تتلقى الأموال من المؤمن لهم ثم تعيد استثمارها مقابل عائد وذلك لسداد كافة الالتزامات التي تواجهها.

وفي ظل الانفتاح الكبير لأسواق التأمين والتطورات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. تواجه شركات التأمين منافسة قوية محليا وعالميا. ومنطلق هذه المنافسة هو نوعية وجودة الخدمات التأمينية المقدمة للمستهلك، مما أدى بشركات التأمين إلى الاهتمام الخاص بالميزة التنافسية باعتبارها من أهم العوامل والاستراتيجيات المؤثرة على الاستمرارية وديمومة المنظمات وإرضاء المستهلك. وهذا من خلال اتباع شركات التأمين مجموعة من الآليات والتوجهات الحديثة في مختلف الأنشطة التأمينية وخاصة النشاط الاستثماري الذي يمثل محركا لقطاع التأمين بتغطية التزاماتها تجاه المؤمن لهم ومختلف المتعاملين معها، بالإضافة لمختلف المصاريف الإدارية، كما تضمن هذه الاستثمارات للشركة مواجهة أي تقلبات عكسية غير متوقعة وتدعيم مركزها المالي وتقديم منتجات وخدمات متميزة، مما يمكنها من تحقيق التفوق والتميز وتحسين موقعها في السوق ودعم المزايا التنافسية بها.

-الإشكالية المحورية:

وعلى ضوء هذا العرض يمكن صياغة إشكالية البحث على النحو التالي:

كيف يمكن لتنافسية شركات التأمين أن تؤثر على المستهلك الجزائري؟

-أسئلة فرعية:

- 1 - ما معنى التأمين ومن أطرافه وماهي خصائصه وأركانه؟
- 2 - ماهي أهمية الميزة التنافسية بالنسبة لشركات التأمين؟
- 3 - ماهي مؤشرات مساهمة توظيفات شركات التأمين في دعم الميزة التنافسية بالجزائر؟

-فرضيات الدراسة:

ومن أجل الإجابة على هذه التساؤلات وضعنا مجموعة من الفرضيات يمكننا أن نلخصها فيما يلي:

- التأمين هو عقد يترتب عليه حقوق والتزامات.

مقدمة

- النظام التأميني هو نظام تعاوني تجد له دورا اقتصاديا رياديا يدفع عجلة التنمية ويحقق التوازن الاقتصادي للمجتمع.

-الشركات التي تحقق تكاليف منخفضة وتتمتع بكفاءة في عملياتها تكون أكثر قدرة على تقديم أسعار تنافسية وجذب العملاء.

- الشركات التي تحقق أرباحاً أعلى ومستقرة تكون أكثر تنافسية وتتمتع بقدرة أكبر على استثمار في تحسين الخدمات والتسويق وتوسيع قاعدة العملاء.

- يمكن للابتكار واستخدام التكنولوجيا الحديثة أن يكون لها تأثير كبير على تنافسية شركات التأمين.

-أهداف وأهمية الدراسة: لهذا البحث عدة أهداف أردنا أن نصل إليها مجتمعة يمكن عرضها في النقاط التالية:

1-معرفة العوامل المؤدية إلى نقص ثقافة التأمين لدى المستهلك الجزائري

2-قياس درجة اهتمام المستهلك الجزائري بخدمة التأمين

3-معرفة العناصر التسويقية المناسبة لتنمية ثقافة التأمين لدى المستهلك بصفة عامة والمستهلك الجزائري بصفة خاصة.

4-تصحيح المفاهيم الخاطئة والمعتقدات السلبية عن خدمة التأمين وتقديم مزايا التأمين.

5-إبراز المفهوم الحقيقي للتأمين كصورة من صور التعاون والتكافل بين أفراد المجتمع.

6-توجيه مدرء شركات التأمين للاهتمام بالتسويق لتوعية المستهلك.

-أسباب اختيار الموضوع:

1-يؤثر التأمين على حياة المستهلكين والشركات بشكل كبير، حيث يقدم الحماية المالية والتعويض عن الخسائر في حالة وقوع حوادث أو مخاطر محتملة. لذلك، فإن فهم تأثير تنافسية شركات التأمين على المستهلك يمكن أن يكون موضوعاً هاماً.

2-الاهتمام المتزايد بحقوق المستهلك في السنوات الأخيرة، والتركيز على توفير خدمات تأمين عالية الجودة وبأسعار مناسبة. يحث هذا المنظور على إجراء تحليلات لتأثير التنافس بين شركات التأمين على جودة الخدمات والأسعار والاختيار المتاح للمستهلكين.

مقدمة

هذه بعض أسباب اختيار موضوع "أثر تنافسية شركات التأمين على المستهلك"، يمكن أن توفر هذه الدراسة فهماً أعمق لتأثير تنافسية الشركات على الاختيار والخدمات والأسعار المقدمة للمستهلكين في صناعة التأمين.

-منهج الدراسة:

خلال عملية إعداد المذكرة اتبعنا المنهج الوصفي من خلال إظهار الإطار العام للتأمين وكذا شركات التأمين، والمنهج التحليلي من خلال طريقة عمل شركة التأمين وكيفية تقدير التعويض المحدد قانوناً. الدراسات السابقة: لقد تناولت بعض الدراسات موضوع تنافسية شركات التأمين، حيث تناولت بعض الجوانب من هذا الموضوع وتوصلت إلى نتائج معينة وذلك حسب خصوصية كل دراسة، وموضوعنا حلقة تكمل سلسلة البحوث السابقة ومن أقربها صلة إلى موضوع بحثنا نذكر ما يلي:

* **الدكتورة عتيقة بن طاطة أستاذة محاضرة قسم ب:** أثر الابداع على تحقيق المزايا التنافسية في

مؤسسات التأمين بالجزائر سنة 2018/03/07.

التنافسي لشركة التأمين الوطنية * أ. م. حيدر شاكر البرزنجي / م. م. محمد إبراهيم تايه: قياس الأداء وبعض فروعها باستخدام مؤشر الميزة النسبية الظاهرة سنة 2018.

* جودة الخدمة التأمينية وأثرها على سلوك المستهلك من إعداد الطالبة صابور رانية (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي)

صعوبات الدراسة:

- نقص الدراسات السابقة في هذا المجال ونقص المراجع خاصة في مجال التنافسية.
- صعوبات توزيع الاستثمارات على وكالات التأمين، مدراء شركات التأمين لم يوافقوا على ملأ الاستثمار.
- صعوبات التعامل مع وكالات التأمين وصياغة المعلومات.

هيكل الدراسة:

لإنجاز الدراسة ومعالجة إشكالية البحث واختبار الفرضيات، قسمنا موضوع الدراسة إلى جانبين، جانب نظري يضم الفصل الأول، وجانب تطبيقي يضم الفصل الثاني بالإضافة إلى المقدمة والخاتمة.

حيث تناولنا في الفصل الأول من الدراسة: **الإطار العام للتأمين**، من خلال ثلاث مباحث حيث تناولنا فيه عموميات حول نظام شركات التأمين في الجزائر، ثم تنافسية هذه الشركات وأخيراً شركات التأمين وتأثيرها على المستهلك الجزائري.

مقدمة

في حين خصصنا الفصل الثاني إلى دراسة حالة شركة التأمين الشامل CAAT، من خلال ثلاث مباحث حيث تناولنا في المبحث الأول تقديمًا عامًا للشركة محل الدراسة CAAT، أما المبحث الثاني فدرسنا فيه الضمانات التي تقدمها الشركة للمستهلك وإجراءات عقد التأمين، وأخيرًا في المبحث الثالث وضعنا الإحصائيات المالية التالية للسنوات 2017/2016 و2020/2019 ثم تطرقنا إلى مزايا وعيوب معاملات المؤسسة محل الدراسة.

الفصل الأول

مقدمة الفصل:

موضوع التأمين وشركات التأمين هو موضوع هام يشمل جوانب متعددة في حياتنا اليومية. فكلنا نواجه المخاطر والتحديات في الحياة، سواء كانت صحية، أو مادية، أو مهنية، وهنا يأتي دور التأمين لتقديم الحماية والتغطية المالية.

شركات التأمين هي المؤسسات التي تقدم خدمات التأمين للأفراد والمؤسسات، وتعمل على تحويل المخاطر المالية المحتملة إلى تكاليف مقبولة تحملها الشركة. تتنوع أنواع التأمين التي تقدمها الشركات، سعياً منها لتحقيق أهدافها، وذلك من خلال تجميع الاشتراكات وإعادة استثمارها في مجالات متنوعة تدر عائداً كبيراً يستخدم في تعويض الأشخاص الذين أصابهم الضرر نتيجة وقوع الأخطار المؤمن منها، وتحصل شركات التأمين على عمليات التأمين بإحدى أو جميع الطرق الآتية:

1-الاتصال المباشر للمستأمنين أو المؤمن لهم.

2-اتصال الشركة بالمستأمنين عن طريق وسطاء التأمين أو الوكلاء أو المنتجين.

3-حصول الشركة على بعض العمليات التأمينية من شركات التأمين الأخرى وهو ما يعرف بعملية إعادة التأمين.

تعد شركات التأمين أيضاً مرجعية هامة في اقتصاد الدولة، إذ تساهم في دعم النمو الاقتصادي وتعزيز الاستقرار المالي للأفراد والشركات، وتوفر شركات التأمين فرص عمل واسعة في قطاع الخدمات المالية، وتعمل على تنمية رؤوس الأموال وتحفيز الاستثمار.

ومع ذلك فإن اختيار الشركة المناسبة يمكن أن يكون مهمة تحتاج إلى دراسة واعية، يجب على الأفراد والشركات تقييم احتياجاتهم ومتطلباتهم والبحث عن الشركة التي توفر التغطية المناسبة وتتمتع بسمعة جيدة في سوق التأمين.

في هذا الموضوع، سنستكشف مفهوم التأمين وأنواعه المختلفة، وسنتعرف على دور التأمين في حياة المستهلك، سنناقش أيضاً عوامل يجب مراعاتها عند اختيار شركة تأمين.

المبحث الأول: ماهية شركات التأمين

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول التأمين

لقد تعددت التعريفات الاقتصادية والفقهية والتشريعية والفنية للتأمين واختلفت فيما بينها بحسب من يعرفها والتي نذكر منها:

1-تعريف التأمين:

لغة: التأمين من امن اي اطمئنان وزال خوفه وبمعنى يسكن قلبه وكذلك تستعمل كلمه الامن عند الخوف ومن ذلك قوله تعالى بعد بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ امنهم من خوف وكذلك إذا جعلنا البيت مثابة للناس وامنا
اصطلاحا: يعني الاتفاق الذي تتحصل بموجبه شركه التأمين مسؤولية تغطية الاخطار متفق عليها في العقد مقابل دفعات يسدها المتعاقد مع هذه الشركة تمثل اقساط التأمين.¹

كما يعرفه الباحث جوزيف هيماز أنه عملية يحصل بموجبها أحد الطرفين وهو المؤمن له نظير دفع مبلغ معين وهو القسط على تعهد لصالحه أو لصالح غيره في حالة تحقق الخطر من الطرف الآخر وهو المؤمن الذي يأخذ على عاتقه مجموعة المخاطر ويجري المقاصة بينهما وفقا لقانون الإحصاء.

وعرفه سليمان العازمي على أنه عقد يلتزم بموجبه المؤمن (الطرف الأول) بدفع الخطر المتفق عليه في العقد عند تحققه للمؤمن له (الطرف الثاني) بالطريقة التي يتم الاتفاق عليها مقابل التزام المؤمن له بدفع الأقساط في العقد.²

1-1 التعريف القانوني:

تعرف المادة 619 من القانون المدني الجزائري التأمين بأنه "عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن ان يؤدي المؤمن له او المستفيد الذي اشترط لصالحه مبلغا من المال او ايراد مرتب او اي عوض مالي اخر في حاله وقوع الحادث او تحقق الخطر المبين في العقد وذلك مقابل القسط او اي دفعه ماليه اخرى يؤديها له للمؤمن".

1-2-تعريف الاقتصاديين:

يعرف فريدمان التأمين بأنه الفرد الذي يشتري تأميناً ضد الحريق على منزل يمتلكه بفضل تحمل خسارة مالية صغيرة مؤكدة قصد التأمين بدلا من ان يبقى متحملا خليط من احتمال ضعيف لخسارة مالية كبيرة قيمة المنزل بكامله واحتمال كبير بأن لا يخسر شيئا وذلك يعني أن يفضل حاله عدم التأكد.³

¹ جديدي معراج، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، 2003، ص12
² سليمان العازمي، التأمين التعاوني، الهيئة الإسلامية العلمية للاقتصاد والتمويل، الرياض، السعودية، 2009، ص9
³ قاسم نوال، دور نشاط التأمين في التنمية الاقتصادية في الجزائر، رسالة ماجستير، 2001

1-3-التعريف الفقهي: من اشهر وادق تعريف التأمين من ناحيه الفقهيّة نجد الاستاذ هيمار لان تعريفه الاتي ينطبق على كل انواع التامين المختلفة فهو يعرف التامين بانه عمليه يحصل بمقتضاها احد الطرفين وهو المؤمن له نظير دفع القسط على تعهد لصالحه أو لصالح الغيب من الطرف الاخر وهو المؤمن هذا التعهد بمقتضاه يدفع اداء معيناً عند تحقق خطر معين وذلك عن طريق تجميع مجموعه من المخاطر واجراء المقاصة بينهما وفقاً لقوانين الاحصاء.¹

1-4-التعريف التشريعي: تعرف المادة 619 من القانون المدني الجزائري للتأمين بانه عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه ان يؤدي الى المؤمن له او المستفيد الذي اشترط التامين لصالح مبلغاً من المال او اراداً او اي تعويض مالي اخر في حاله وقوع الحادث او تحقق الخطر المبين بالعقد وذلك مقابل قصد او اي دفعه ماليه اخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن.

1-5-التعريف الفني: ويعرف التامين عند بعض الفقهاء العرب بانه عمليه فنيه لا هيئات منظمه مهامها جمع أكبر عدد ممكن من المخاطر المتشابهة ويتحمل المؤمن عن طريق المقاصة اعباء هذه المخاطر وفقاً لقوانين الاحصاء وبذلك يتحصل المؤمن له او من يعينه في حاله تحقق الخطر على تعويض مالي. لا تخضع اسعار التامين لقوانين العرض والطلب وانما يتطلب تسعير الخدمة التأمينية خبره فنيه ورياضيه خاصه بعمليات التامين التدخل الحكومي واضح في مجال النشاط التأميني. شركة التأمين تستثمر الأموال المتاحة لديها ولكن في ضوء ما هو محدد في القانون سواء بالنسبة لأوجه الاستثمار الواجب الاستثمار فيها او بالنسبة التي يحددها القانون لكل نوع من أنواع الاستثمار.²

2-العناصر الأساسية لعملية التأمين:

عملية التأمين تقوم على مجموعة من العناصر تتمثل فيما يلي:

2-1-عقد التأمين: وهو عقد اتفاق بين المؤمن والمؤمن له يتعهد فيه المؤمن بتعويض المؤمن له عن الاضرار والخسائر المعطاة بموجب العقد، ويكون هذا التعويض عينياً او مالياً وذلك مقابل قيام المؤمن له بدفع قسط التأمين.

2-2-وثيقة التأمين: وهي المستند او البيئنة التي تبرهن على وجود عقد التأمين وتحتوي بيانات التأمين كاملة وإصدار وثيقة التأمين لا بد من توافر المعلومات الأساسية.

¹فاطمة مروة يونس، أصول الفنون التجارية، دار النهضة العربية، الطبعة الثانية، بيروت، ص18
²عبد الرزاق بن خروف، التأمينات الخاصة في التشريع الجزائري، 1998، ص10

2-3- المؤمن: وهو الشخص او الشركة والذي يقوم بتغطية قيمة التأمين لطالب التأمين ضد الخطر المؤمن ضده.

2-4- قسط التأمين: ويمثل التزام المؤمن له في عقد التأمين وهو المبلغ الذي يدفعه المؤمن له للمؤمن مقابل التزام الاخير بتحمل تبعه الخطر.

2-5- مبلغ التأمين: وهو المبلغ الذي يلتزم المؤمن بدفعه للمؤمن له او المستفيد عند تحقق الخطر المؤمن ضده.

والعلاقة بين قسط التأمين ومبلغ التأمين علاقة طردية مبلغ التأمين يمثل الحد الاعلى للالتزام المؤمن تجاه المؤمن له.

2-6- مدة التأمين: حيث أن عقد التأمين يعتبر من العقود الزمنية اي المرتبطة محددته تينها وثيقة التأمين ويكون خلالها عقد التأمين ساريا.

2-7- طالب التأمين: وهو الطرف (شخص او شركة) الذي يتعرض لخطر في شخصه او ممتلكاته أو مسؤوليه فيعمد الى طلب التأمين ضد هذا الخطر من المؤمن.

3- خصائص عقد التأمين:

لا ينفرد عقد التأمين بهذه الخصائص وإنما يشترك معه فيها كثير من العقود ومن هذه الخصائص:¹

3-1- التأمين عقد تبادلي: حيث يلتزم فيه المؤمن شركة التأمين بدفع عوض التأمين نظيره التزام المستأمن بدفع الأقساط أو أي دفعة مالية فعقد التأمين ملزم لجانبه.

3-2- التأمين من العقود المستمرة:

يعتبر عقد التأمين من العقود المستمرة فالمؤمن يلتزم بتغطية الخطر طيلة مدة سريان العقد، وقد يقوم بهذه التغطية مرات متعددة إذا تكرر وقوع الخطر المؤمن عليه فمثلا التأمين على السيارات وقد لا يقوم به إلا مرة واحدة طبقا لنوع الخطر مؤمن عليه كما يلتزم المتعاقد بدفع الأقساط الدورية بصفة مستمرة ومنتظمة مدة بقاء العقد قائما.

3-3- التأمين في عقود المعاوضة:

حيث يحصل كل طرف فيه على منفعة مقابل ما يؤديه من التزام، فالمؤمن يحصل على القسط الذي يدفع بشكل دوري في مقابل تحمله عبء الخطر الذي قد يصيب المستأمن، حصول المستأمن على الاطمئنان

¹دكتور عبد الرزاق شحادة، محاسبة المؤسسات المالية، جامعة الزيتونة. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، ص 277-278

والحماية ضد الأخطار التي يخشى التعرض لها في المستقبل تعتبر منفعة تبرر دفعه للأقساط المطلوبة إلى المؤمن.

3-4- التأمين من العقود الرضائية:

عقد التأمين من العقود الرضائية حيث يتطلب قبول الطرفين بشروط والتزامات وابطال مضمون العقد، حيث ينعقد عقد التأمين بمجرد توافق وإيجاب وقبول طرفيه.

تجدر اشارته هنا الى ان لا ينافي كون عقد التأمين عقدا رضائيا ان يكون اجباريا في بعض الحالات كالتأمين من المسؤولية المدنية الناشئة عن حوادث السيارات، أو تأمين في المسؤولية المهنية كما لا ينال في رضائية العقد القيود التي قد يفرضها المشرع على حرية طرفيه، كما هو الحال بالنسبة إلى الشروط التعسفية التي قد ترد فيه.

3-5-التأمين عقد إذعان:

يعد عقد التأمين من عقود الاذعان وخاصة في جانب المستأمن، اذ لا يكون بوسعه سوى قبول او رفض بنوده وليس في إمكانه مناقشه شروط العقد ولو بصوره عامة، فشركات التأمين تتمتع بمركز اقتصادي قوي تدعمه تلك الثروات الضخمة التي تمتلكها، وقد برزت محاولات من جانب الفقه والقضاء للتخفيف في صفه الاذعان لعقد التأمين فاشتراط الفقه ضرورة فرض رقابة الدولة على شركات التامين بشأن سيارة بنود وشروط وثيقة التأمين، وكذلك بصدد كيفية تنفيذها حيث يؤمن عدم تعسف هذه الشركات في فرض شروطها على المستأمن.¹

3-6-الصفة الاحتمالية لعقد التأمين:

لا يستطيع أطراف عقد التأمين لحظة ابرامه تحديد مقدار التزامات وحقوق كل منهما وبناء على ذلك ينظر الى عقد التأمين على أنه احتمالي على أساس أن احتمال الكسب والخسارة قائمة عند انعقاد العقد، ويستوقف ما يحصل عليه طرف على جانب كبير من الخط والصدفة.

3-7-التأمين من عقود حسن النية:

على المستأمن ابلاغ كل ما يعرفه عن الظروف التي من المحتمل ان تؤدي الى الخطر او الى زيادته حيث ان عدم الابلاغ عن اوضاع معينة للخطر عند ابرام العقد يمكن أن يؤدي الى ابطال العقد. كما أن على شركات التأمين توضيح كافة جوانب العقد للمستأمن قبل ابرامه في حقوق وواجبات واستثناءات لهذا العقد، فإن حسن النية تنطبق على طرفي العقد حيث يلزم كلا من الطرفين بعدم اخفاء اي بيانات جوهرية على الآخر، يكون من شأنها التعديل في التزامات العقد سواء بزيادتها او الانتقاص منها.

¹ دكتور عبد الرزاق شحادة، محاسبة المؤسسات المالية، جامعة الزيتونة. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، ص 278-279

4- أطراف عقد التأمين:

يتم عقد التأمين عادة بين المستأمن والمؤمن وهما اللذان تتصرف اليهما في الأصل الحقوق والالتزامات الناشئة عنه ولكن هذا العقد يتميز بتعدد الاطراف الذين لهم صلة بعقد التأمين وأطراف عقد التأمين هم:¹

4-1 طالب التأمين:

وهو الشخص الذي يطلب الأمان لنفسه فيكون في هذه الحالة مستأمنًا ومؤمنًا في نفس الوقت ضد الأخطار التي قد تصيب في شخصه عماله وهذا قد يأخذ أحد أو كل الأشكال التالية:

4-1-1 المستأمن والمستفيد: في اغلب الاحيان المستأمن يتعاقد مع شركة التأمين بهدف طلب الامان لنفسه من خطر يهدده ولكن هذا الامر لا يعتبر قائمًا في الكثير من الحالات فقد يلجأ الشخص الى شركه التأمين طالبا الامان لشخص اخر إذا كان الخطر لا يهدده هو شخصيا وانما يهدد شخصا اخر غيره كما في حاله قيام الاب بالتأمين على أولاده ضد خطر ما.

في هذه الحالة تنفصل صفة المستأمن عن صفة المؤمن له فالأول هو المتعاقد مع شركه التأمين اما المؤمن له الذي يطلق عليه في هذا الغرض لفظ المستفيد فهو من تم التأمين لصالحه.

4-1-2 المؤمن على حياته: الى جانب المستأمن والمستفيد يمكن ان يوجد شخص ثالث وهو المؤمن على حياته وهو الشخص الذي يتعلق الخطر المؤمن منه بحياته او موته، وهذا قد يكون هو المستأمن نفسه كما في حالة تأمين الشخص على حياته لصالح ابنائه.

فقد تتوزع الصفات الثلاثة المستأمن والمستفيد والمؤمن على حياته على ثلاث اشخاص فاذا امنت زوجه على حياة زوجها هي المستأمنة والزوج هو المؤمن على حياته والأبناء هم المستفيدون.

وقد تجتمع صفة المستأمن والمستفيد في شخص يكون المؤمن على حياته شخصا آخر كما إذا امنت زوجه على حياة زوجها لصالحها إذ تكون الزوجة هي المستأمن والمستفيد والزوج هو المؤمن على حياته.

4-2 المؤمن: وهو الشخص الذي يتخذ في بيعه لضمان وتأمين المخاطر مهنة له وعادة ما يتخذ شكل شركة مساهمة لها شخصية قانونية مستقلة تقوم بتجميع الاقساط من المستأمنين معها وتحمل عنهم عبء ما يحيط بأحدهم من مخاطر.

وقد لا يتخذ المؤمن شكل الشركة وإنما يتخذ شكلا آخر كما ذكرنا سابقا قد يكون جمعية تعاونية تقوم بما يسمى بتأمين التبادلي.

¹ عبد الرزاق شحادة، محاسبة المؤسسات المالية، مرجع سابق، ص 279-280

4-3- وسطاء التأمين: تتسع سلطات وسط التأمين وتضييق وفقا لما تخوله لهم شركات التأمين من واجبات فقد يكون بأحد الصفات التالية:

4-3-1 الوكيل المفوض: وهو من تخوله الشركة سلطة إبرام العقد نيابة عنها. فهو له الحق في إبرام عقد التأمين مباشرة مع المستأمن وله صلاحية تعديل شروط الوثيقة ومدة العقد وقبض الأقساط وتسوية التعويضات.

4-3-2 المندوب: وتكون سلطاته أضييق من سلطة الوكيل المفوض وذلك بسبب عدم استطاعته إبرام عقد التأمين إلا وفقا للشروط المطبوعة دون تعديل او اضافته سواء كان ذلك لصالح المؤمن ام لصالح المستأمن.

4-3-3 الوكيل غير المفوض: حيث يقتصر دوره على التوسط في إبرام العقد إذ أن مهمة الوسيط هو البحث عن عملاء يتعاقدون مع شركة التأمين. وأي كانت سلطات السمسار غير المفوض فإنه لا يستطيع إبرام عقد التأمين نيابة عن المؤمن.¹

5-أركان عقد التأمين:

لعقد التأمين عدة أركان يجب توافرها في كل أنواع التأمين لأنها لازمة لوجوده سواء من الناحية الفنية او من الناحية القانونية. وتتمثل هذه الأركان فيما يلي:

1- طرفي التعاقد.

2- الخطر المؤمن ضده- موضوع التأمين.

3-مبلغ التأمين

4-قسط التأمين (أو مقابل التأمين)

5-مدة التأمين.

وفيما يلي شرح موجز للعناصر السابقة الذكر

5-1-طرفي التعاقد: عقد التأمين اتفاق بين طرفين يتعهد الطرف الاول (المستأمن)بان يدفع الى شخص ما مبلغا من المال في حالة وقوع خطر معين خلال مدة معلومة محددة بنص العقد مقابل ان يدفع الثاني(المؤمن) للطرف الأول مبلغ نقديا أو عدة مبالغ تكون قيمتها في مجموعها اقل نسبيا من مبلغ التأمين المنصوص عليه في العقد.

5-2-الخطر المؤمن ضده: يعرف الخطر بأنه حادثة محتملة الوقوع ويتوقف تحققها على محض إرادة أحد المتعاقدين وبصفه خاصه إرادة المستأمن.

¹ عبد الرزاق شحادة، محاسبة المؤسسات المالية، مرجع سابق، ص 279-280

ومن هذا التعريف يتبين أنه يجب أن يتوافر في الخطر المؤمن منه شرطان هما:

أولاً: يجب ان يكون تحقق الخطر محتملاً في المستقبل.

فإذا كان الخطر قد تحقق فعلاً وقت إبرام التأمين كان التأمين غير صحيح وقد يكون الخطر قد تحقق فعلاً وعلم به المؤمن له فلا ينعقد التأمين في هذه الحالة. أو أن يكون الخطر مستحيل الوقوع.

ثانياً: يجب ان لا يكون تحقق الخطر متوقفاً على محض إرادة المؤمن له أي الا يتوقف حدوث الخطر على إرادة المؤمن أو المؤمن له.

3-5- مبلغ التأمين: وهو المبلغ الذي يلتزم المؤمن بدفعه الى المؤمن له او المستفيد عند تحقق الخطر الوارد في عقد التأمين وذلك وفقاً لنصوص العقد المبرم بين المؤمن والمستأمن.

حيث تتضمن وثائق التأمين عادة تحديد مبلغ التأمين لأن هذا التحديد ضروري لتحديد القسط الذي يلتزم به المستأمن لدفعه وللمستأمن الحرية في تحديد مبلغ التأمين.

4-5- قسط التأمين: وهو عبارة عن المبلغ الذي يدفعه المؤمن له إلى المؤمن ثمناً لقيامه بتحمل الخطر ويعتبر القسط ركناً من التأمين لا يقل أهمية عن ركن الخطر ومن الجدير بالذكر ان الصلة وثيقة بين الخطر والقسط فعلى اساس الخطر يقدر القسط.

6- المبادئ القانونية للتأمين:

يقوم عقد التأمين بين المؤمن والمؤمن له على عدد من المبادئ التي تمثل الأسس التي يقوم عليها عقد التأمين حيث تشكل تلك المبادئ الأساسية شرعية العقد واستمراره بين الطرفين، ويمكن إيجاز هذه المبادئ في التالي:¹

6-1- مبدأ المصلحة التأمينية: يعني هذا المبدأ أن يكون للمؤمن له مصلحة تأمينية مشروعة في عقد التأمين حيث يعتبر هذا المبدأ من أهم المبادئ الواجبة لإبرام عقد التأمين حيث توافر المصلحة التأمينية في طرفي عقد التأمين تؤدي إلى استمرار والحفاظ على شروط عقد التأمين المبرم بين الطرفين، لأن وجود المصلحة التأمينية تعني وجود علاقة بين المؤمن له والشئ موضوع التأمين.

لا يجوز لشركة التأمين إبرام عقد تأمين عندما ترى عدم وجود مصلحة تأمينية مشروعة للمؤمن له في عقد التأمين، لأن هذا الأمر يؤدي الى ارتكاب جرائم النقل او السرقة عمداً حتى يمكن الحصول على قيمة التأمين.

6-2- مبدأ حسن النية: هذا المبدأ يسري على طرفي عقد التأمين حيث يتطلب هذا المبدأ أن يقوم كلا من طرفي العقد بالتصريح كلا منهما للأخر، كجمع الحقائق الجوهرية المتعلقة بالخطر موضوع التأمين لأن مقدار القسط يتحدد بناء على تلك المعلومات الجوهرية، بالإضافة الى ذلك فإن تلك المعلومات تؤدي بشركة التأمين

¹ عبد العزيز فهمي، هيكمل مقدمة في التأمين، بيروت، 1980، ص186.

الى قبول الخطر المؤمن ضده او رف قبوله او وضع شروط إضافية لقبول التأمين على الخطر المعروض عليها.

ومبدأ حسن النية يطبق على المؤمن من حيث قيامه بشرح كافة جوانب عقد التأمين له من حيث حقوقه وواجباته واستثناءاته، لأن إخفاء تلك البيانات المتعلقة بعقد التأمين يعتبر غشا في جانب المؤمن يؤدي الى إبطال العقد حتى ولو كان الاخفاء عن حسن نية.

3-6- مبدأ التعويض: تقوم عمليات التأمين على مبدأ التعويض عند تحقق الخطر موضوع التأمين ويتميز التعويض في شركات التأمين بالخصائص التالية:

- أنه تعويض نقدي وليس عيني حيث أن التعويضات التأمينية هي نقدية فقط.
 - يجب أن لا تتجاوز قيمة التعويض قيمة الخسارة التي حدثت فعلا.
 - يجب أن لا تتجاوز قيمة التعويض في كافة الأحوال قيمة مبلغ التأمين المنصوص عليه في وثيقة العقد .
- وبهذا فإن مبدأ التعويض يعني ان تقوم شركة التأمين بالتعويض النقدي للمؤمن له بقدر ما لحق به من خسائر عند تحقق الخطر المؤمن عليه، ولا تهدف هذه عقود التأمين الى التعويض بأكثر من ذلك.

4-6- مبدأ الحلول: في كافة الأحوال لا يجوز للمؤمن له القيام بتأمين ضد خطر معين لدى أكثر من شركة تأمين واحدة، فإذا تصادف ان قام أحد المستأمينين بتأمين من خطر معين لدى اكثر من شركة تأمين و تحقق الخطر موضوع التأمين فان الشركة التي دفعت التعويض للمستأمينين تحل محل المؤمن له في مطالبة الشركات الاخرى التي تم التأمين لديها على الخطر المحقق في التعاون على تقسيم التعويض فيما بينها، وبحيث في النهاية لا يحصل نؤمن له إلا على تعويض واحد من شركة واحدة لأن الهدف من عمليات التأمين ليس تحقيق الربح وإنما الحماية من الأخطار التي قد تصيب الفرد في شخصه او ممتلكاته.¹

7-أنواع التأمين: للتأمين أنواع متعددة تختلف باختلاف المنطلق والمعيار الذي يتم بموجبه تصنيف هذه الانواع وتتمثل هذه المعايير في:

- 1-7- معيار الخطر المؤمن ضده:** يمكن تصنيف التأمين تبعا للخطر المؤمن ضده الى الانواع التالية:
- 1-1-7- تأمينات الاشخاص:** وتشمل أنواع التأمينات الأخطار التي تصيب الأشخاص مباشرة في حياتهم أو صحتهم ومن أنواعه تأمين على الحياة، التأمين ضد الحوادث الشخصية، تأمينات نفقات الزواج والولادة والتأمين ضد البطالة ... الخ.

¹ عبد العزيز فهمي، هيكل مقدمة في التأمين، مرجع سابق، ص 187.

7-1-2 تأمينات الممتلكات: وتشمل انواع التأمين ضد الاخطار التي تصيب ممتلكات شخص ومن انواعها

التأمين البحري التأمين ضد السرقة التأمين ضد الحرب والزلازل والبراكين وتأمين المحاصيل الزراعية

7-1-3 تأمين المسؤولية المدنية: وهي تأمين شخص من خطر يكون قد سببه شخص آخر يكون مسؤولا

عنه، وهنا تلتزم شركة التأمين بدفع قيمة التعويض للشخص الذي أصيب بالخطر ومن انتهبتها تأمين المسؤولية

المدنية لأصحاب السيارات وتأمين المسؤولية المدنية من اصابات العمل وأمراض المهنة.¹

7-2-2- معيار الإدارة العملية لهيئة التأمين:

7-2-1 التأمين على الحياة: يشمل أنواع التأمينات المختلفة المتعلقة بحياة الانسان مثل دفع مبلغ معين عند

وفاته او دفع مبلغ معين عند بلوغه سنا معينة او ضمان معاش يدفع له مدى الحياة.

7-2-2-2 التأمينات العامة: وتشمل جميع التأمينات الاخرى ما عدا تأمين على الحياة ويدخل في ذلك تأمين

البحري التأمين ضد الحوادث... الخ

7-3-3- معيار الحرية في التأمين: يتم تصنيف التأمين بموجب معيار الحرية الى:

7-3-1-1 التأمينات الخاصة او الاختيارية: وتعني أن الشخص يكون حرا في التأمين أو عدم التأمين مثل

التأمين على الحياة، التأمين ضد الحريق ... الخ

7-3-2-2 التأمينات الاجتماعية أو الإجبارية: هي تلك التأمينات التي تلزم الدولة بالتعاقد عليها وذلك بهدف

اجتماعي، مثل تأمين السيارات التأمين ضد العجز، الوفاة، البطالة، المرض واصابات العمل.

7-4-4- معيار الهيئة التي تقوم بدور المؤمن: تبعا لهذا المعيار نستطيع ان نميز بين الأنواع التالية:

7-4-1-1-1 التأمين التعاوني: هو تأمين تقوم به جمعيات تعاونية أو مؤسسات لا تهدف الى الربح، تتكون من

أعضاء مستأمنين يؤمنوا بعضهم بعضا دون وسيط سوى الشركة التي تمثلهم، وان ما يدفعه كل مستأمن انما

يريد به التعاون مع زملائه في تخفيف الضرر او رفعه عن أحدهم، وبالتالي الهدف الاساسي للتأمين التعاوني

هو خدمة الاعضاء والتعاون وليس تحقيق الربح.

7-4-2-2-2 التأمين التبادلي: في هذا النوع تتعاون مجموعه من الاشخاص الذين يتعرضون لنفس النوع من

المخاطر الى الاتفاق على تقاسم الخسارة المالية التي تصيب واحدا منهم بحيث يتحمل كل منهم جزءا من

الخسارة.

7-4-3-3-3 التأمين الذاتي: يقصد به تخصيص بعض الشركات مبالغ ماليه تقتطعها من ارباحها لاستعمالها عند

تعرضها لخسارة نتيجة تحقق خطر معين، وبذلك هي توفر المبالغ التي كانت ستذهب الى شركات التأمين على

¹مبروك حسين، المدونة الجزائرية للتأمينات، دار هومة للطباعة والنشر، 2011

شكل اقساط في حاله ما إذا الخطر لم يتحقق، حيث يكون مجموع الاقساط التي تدفعها تفوق حجم الخطأ وبالتالي تعتبر الاموال المخصصة بمثابة تأمين ذاتي.

4-4-7 صناديق التأمين الخاصة: هي عبارة عن جمعيات مكونة من مجموعة من الافراد تربطهم مهنة واحدة او صلة اجتماعية معينة يكون غرضها ان تؤدي لأعضائها تعويضات مهنية محددة في حالات معينة، مثل زواج العضو او بلوغه سنا معيناً او وفاته... الخ، وتسمى هذه الصناديق بصناديق الإعانات.

5-4-7 التأمين الحكومي: تقوم الحكومة في هذا النوع بدور المؤمن عندما تلاحظ ان الهيئات الخاصة بالتأمين تمتنع عن قبول تأمينات معينة تعتبرها الحكومة ضرورة اجتماعية مثل التأمين ضد أخطار الحروب، فالحكومة في عملها هذا لا تهدف الى الربح وانما الى المصلحة الاجتماعية وما يميز هذا النوع انه اجباري في اغلب الاحيان اقساطه منخفضة نسبياً من الانواع الاخرى.

6-4-7 تأمين التجاري: يقوم بهذا النوع شركات مساهمة التي تهدف في العادة الى تحقيق الربح يتكون رأس مالها من حصص متساوية في الحقوق والواجبات تسمى كل حصة منها سهماً، وتتحدد مسؤولية المساهمين بمقدار مساهمة كل واحد منهم برأس مال الشركة.¹

من خلال الانواع التي قسمت وفقاً لمعيار الهيئة التي تقوم بدور المؤمن نستنتج ان تأمين التعاوني يشبه الى حد كبير التامين التبادلي حيث يكون الهدف في النوعين خدمة الأعضاء والتعاون وليس الحصول على الارباح كما ان الإدارة تكون في يد الاعضاء انفسهم الى ان جمعيات التأمين التعاوني يكون لها رأس مال عكس على جمعيات التأمين التبادلي بحيث مسؤولية العضو فيها غير محدودة بينما الجمعيات التعاونية مسؤولية العضو فيها بقيمه القسط الذي يدفعه وكذلك بالنسبة لتأمين التجاري يكون المؤمن والمؤمن له شخصان مختلفان بينما التامين التبادلي يكون كل فرد مؤمناً ومؤمناً له في نفس الوقت .

المطلب الثاني: شركات التأمين في الجزائر

كما سبق وان عرفنا ان التأمين اتفاق بين الطرفين هما المؤمن والمستأمن الشخص الذي يرغب في التأمين أو غرضها درء المخاطر عن الطرف الثاني في حاله وقوعه.

وبما ان شركة التأمين طرف فعال في العملية التأمينية فما تعريف شركات التأمين وماهي أهم وظائفها.

تعريف شركات التأمين وأنواعها:

تختلف تعاريف وانواع شريحة التأمين بحسب طبيعتها واهميتها ووظيفتها في العمل الذي تقوم به:

¹ احمد سالم، ملحم التأمين نظري وتطبيقي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2005، ص 37-38

1-تعريف شركات التأمين: هي نوع من المؤسسات المالية فالى جانب قيامها بتقديم التأمين لمن يطلبه تعتبر مؤسسه تتلقى الاموال من المؤمن لهم لتعيد استثمارها مقابل عائد يشاركون فيه اما بطريقه مباشره او غير مباشر وهي بذلك تشبه البنوك التجارية وصناديق الاستثمار.

كما تعرف على انها منظمه اقتصاديه تتميز بصفه مهنيه تقوم بعمليات التأمين التي من خلالها تنظم اتفاقات مع عدد من المؤمن لهم المعرضين لمخاطر محدوده وتتعهد بتنفيذ عقود التأمين او بدفع التعويض في حاله وقوع الحادث.¹

2-أنواع شركات التأمين:

يتم التمييز بين الأقسام الفنية لشركات التأمين والأقسام القانونية بأن الناحية القانونية تقسم شركات التأمين إلى عدة أشكال مختلفة، طرق الإدارة ورأس المال، طريقة الاكتتاب، ومدى مسؤولية المؤمن له والمؤمن ومنها:

1-2-شركات التأمين المساهمة: تعتبر من انسب الاشكال لمزاولة نشاط التأمين باعتبارها انها معمره لضمها عدد كبير من المساهمين ويمكنها القيام بمختلف انواع التأمين مثل التأمين على الحياة، التأمين العام ويختصر نشاطها على نوع أو أكثر حسب قانونها الاساسي تقوم هذه الشركات بدور حماية المؤمن لهم ودفع التعويضات اللازمة عند وقوع الخطر المؤمن منه وتخضع هذه الشركات لإشراف الدولة ورقابتها لحماية وثائق التأمين لأن هدف هذه الشركات هو الربح.

2-2-صناديق التأمين الخاصة (صناديق الاعانات): تتمثل في ان مجموعة المهنة الواحدة تنشأ رابطة بينهم فيكون فيها بينها صندوق تامين خاص يتمثل في مساهمه الاعضاء المشاركين في سوره رسوم عضوية او اشتراكات او مساعدات خارجيه او كل حسب قدرته وتنشأ مثل هذه الصناديق لأهداف اجتماعيه بحته.

2-3-الجمعيات التعاونية للتأمين: هي جمعيات راس مالها غير محدد ولكل عضو الحق في المساهمة في أكثر من سهم ويمكن لغير حمله الأسهم التامين لديها، ولكل عضو صوت واحد مهما كانت عدد أسهمه الجمعية أهدافها تحقيق التعاون بين الاعضاء من المساهمين تقوم بتوزيع الأرباح فتحصل الأسهم على نسبة من قيمتها وتوزع باقي الأرباح على حمله وثائق التأمين.

2-4-الحكومة كمؤمن: تتدخل الحكومة في تغطية مخاطر الطبيعة، فقد تقوم الدولة بنفسها بهذا الدور او تسند هذه المهمة الى هيئة اخرى من هيئات التأمين، وتتدخل غالبا في تغطيه المخاطر ذات التعويضات، الباهظة هدفها الاصلاح الاجتماعي وتوزيع المداخل بعدالة وحماية الافراد من الفقر والعوز.²

¹ منير ابراهيم هندي، إدارة المنشآت المالية وأسواق المال، منشأ المعارف، مصر، ص367
² فاطمة مروة يونس، أصول الفنون التجارية، دار النهضة العربية، الطبعة الثانية، بيروت، ص66-67

أما من الناحية الفنية فيتم تقسيم شركات التأمين وفقا للأنشطة التأمينية التي تمارسها وتتمثل في:

1-2 شركات التأمين على الحياة: تمثل هذه الشركات أحد مكونات النظام المالي في اي دولة فهي بمثابة وسيط تقوم بتجميع الأقساط من المؤمن لهم واقراض هذه المبالغ الى مؤسسات الاعمال الاخرى العاملة في المجتمع كما ان الشركات التي يتمثل نشاطها في اصدار وثائق التأمين ضد الوفاة وليس من الضروري ان يباشر ذلك النشاط شركه متخصصة، إذ يمكن للشركات الشاملة أن تمارسه ضمن أنشطة اخرى.

1-2 شركة التأمين العام: يقصد بتأمين العام كافة أنواع التأمين عدا التأمين على الحياة تقوم هذه الشركات بالمهمة التي تقوم بها شركة الاستثمار ذات النهاية المغلقة.¹

3 - وظائف شركات التأمين وشروط تأسيسها:

تقوم شركات التأمين بمجموعة من الوظائف حسب طبيعة المؤسسة، ولكي تمارس نشاطها لابد من توفر مجموعة من الشروط لقبولها ممارسة نشاط التأمين من قبل الدولة.

1-3 وظائف شركات التأمين:

شركات التأمين لها وظائف تأمينية ووظائف استثمارية وتكمن في:

* إدارة العمليات وتقوم الشركة في هذه الحالة بخصم التكاليف أو المبلغ الذي تدفعه للمؤمن لهم في صورة تعويضات وعوائد ليتبقى الربح الذي يحصل عليه ملك الشركة حيث تقوم الشركة بتقدير دقيق لقيمة الاقساط التي لتتمكن من تغطية تكاليف الخطر عند وقوعه.

* ادارة النشاط التسويقي اي استعمال اهم القنوات للتسويق في ميدان التأمين.

* تحديد أقساط الأنشطة الإكتوارية الذي يتمثل في تقدير الاحتمالات لوقوع الاخطار التي يغطيها التأمين وتعتبر هذه الوظيفة في غاية الأهمية خاصة في مجال التأمين الصحي والتأمين على الممتلكات.

* وظيفة المحاسبة التي تتمثل في القيام بالأعمال المتعلقة بالنواحي المالية من ايرادات ومصروفات وذلك من خلال القيام بأعمال المحاسبة العامة، وتقوم كذلك بجمع الاقساط ويشارك فيها قسم المحاسب عن طريق حصر الاقساط المستحقة وتذكير الفروع او التوكيلات الخاصة بها.

* الوظيفة القانونية التي تختص بشؤون القانونية بوجه عام ويقوم بها القسم القضائي للشركة.

2-3 شروط تأسيس شركات التأمين: لقد فرض القانون ان تكون شركات التأمين دائما هي الشركات التي رأس مالها هو أسهم اسميه متداوله ويجب ان يتحصل على ترخيص بها من قبل وزير الاقتصاد، ومن ثم نشره في الجريدة الرسمية خلال ثلاث أشهر من تاريخ تقديم الطلب.

¹ منير ابراهيم هندي، مرجع سابق ذكره، ص398

ويمكن تقليص هذه الشروط الواجب توفرها في الشركة كما يلي:

-أجرة او رخصة التأمين والتي تتمثل في الحصول على اذن قانوني من الدولة والحصول على الترخيص بمزاولة النشاط التأميني.

- نشر نتائج اعمالها وعلى الخصوص الحسابات الختامية وقوائم المراكز المالية وتقيدها في السجلات والدفاتر.

- استثمار الاقساط والقيام بإنشاء مشاريع خاصه وتقدمها للمستثمرين على شكل قروض.

- الالتزام المؤمن لهم اي الالتزام بدفع المستحقات للمؤمن لهم عند وقوع الخطر.

-الوديعة: ايداع مبلغ لدى السلطات النقدية لحماية الحقوق المؤمن لهم في حاله افلاس أو عجز الشركة عن دفع التعويضات.

-العمل على تطوير التامين داخل المجتمع.

4-شركات التأمين في الجزائر:

يعد سوق التأمين في الجزائر من الأسواق الناشئة، يتكون من 17 شركة، منها شركات عمومية (SPA/EPE) وشركات خاصة وشركات تعاونية وشركات متخصصة.

1-شركات التأمين العمومية: وتتمثل فيما يلي:

. الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR): هي شركة عمومية ذات أسهم ملك للدولة، يقدر رأس مالها ب 7.2 مليار دج، وقد بلغ رقم أعمالها سنة 2000 ما يقارب 29.4 مليار دج، تحتوي شبكتها المباشرة على 76 فرعا، واعتمدت 41 وكيفا عاما للتأمين وتشغل أكثر من 1700 عاملا.

. الشركة الوطنية للتأمين (AAS): هي شركة عمومية ذات أسهم ملك للدولة يقدر رأس مالها ب 1.3 مليار دج، وقد بلغ رقم أعمالها سنة 2000 ما يقارب 46.6 مليار دج، تحتوي شبكتها المباشرة على 309 فرعا، واعتمدت 147 وكيفا عاما للتأمين وتشغل 4325 عاملا.

. الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT): هي شركة عمومية ذات أسهم ملك للدولة يقدر رأس مالها ب 5.1 مليار دج، وقد بلغ رقم أعمالها سنة 2000 ما يقارب 05.4 مليار دج تحتوي شبكتها المباشرة على 70 فرعا، واعتمدت 48 وكيفا عاما للتأمين، وتشغل أكثر من 1400 عاملا.

-الشركة المركزية لإعادة التأمين (CCR): هي شركة عمومية ذات أسهم ملك للدولة لها رأس مال يقدر ب 55.1 مليار دج، وهي الشركة الوحيدة التي ينحصر نشاطها في ممارسة عمليات إعادة التأمين.¹

¹ عبد الكريم جعفري، تقرير سوق التأمين في الجزائر، 2000، مارس، 2002، ص 36-37

. الشركة الجزائرية لتأمين المحروقات (CASH): هي شركة ذات أسهم برأس مال وطني يقدر ب 8.1مليار دج، تم اعتمادها سنة 1999 لتمارس كل عمليات التأمين وإعادة التأمين وقد بلغ رقم أعمالها سنة 2000 ما يقارب 494 مليون دج.

2- شركات التأمين الخاصة: وهي شركات ذات أسهم برأس مال مشترك جزائري، بحريني وقطري يقدر ب 8.1 تتمثل فيما يلي:

-ترست الجزائر (trust Algérie): تم اعتمادها سنة 1997 لتمارس كل عمليات التأمين مليار دج، بلغ رقم أعمالها سنة 2000 ما يقارب 822 مليون دج، واعتمدت 55 وكيلة عاما للتأمين.

. الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين (CIAR): تم اعتمادها سنة 1998 وهي شركة ذات أسهم برأس مال خاص وطني يعادل 450 مليون دج، بلغ رقم أعمالها سنة 2000 ما يقارب 381 مليون دج، وقد اعتمدت 19 وكالة عامة للتأمين.

. الجزائرية للتأمينات (A2): تم اعتمادها عام 1998، وهي شركة ذات أسهم برأس مال خاص وطني قدره 500 مليون دج، بلغ رقم أعمالها سنة 2000 ما يقارب 345 مليون دج وقد اعتمدت 40 وكالة عاما للتأمين.

. شركة البركة والأمان: تم اعتمادها سنة 2000 لتمارس كل عمليات التأمين وإعادة التأمين، وهي شركة ذات أسهم برأس مال خاص يعادل 480 مليون دج.

وقد تم اعتماد ثلاث شركات خاصة جديدة سنة 2001 تتمثل فيما يلي:

-شركة الريان للتأمين (al Rayan assurance).

-العامة للتأمينات المتوسطة (GAM).

- شركة عبر القارات للتأمين وإعادة التأمين.

3- المؤسسات التعاونية (التعاضدية): تتمثل فيما يلي:

حيث يقدر حجم الاشتراكات بها ب 27.2 مليار دج.

-الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي (CNMA): تعتبر أكبر تعاونية تعمل بالسوق الجزائري، الزراعية، وتخضع لوصايته تعاونيات جهوية وتعاونيات محلية.

-التعاونية الجزائرية لتأمين عمال التربية والثقافة (MAATEC): يقتصر نشاط هذه التعاونية على ممارسة تأمين سيارات عمال التربية والثقافة، مما جعل رقم أعمالها ال يتجاوز 16 مليون دج.

4- المؤسسات المتخصصة: تتمثل فيما يلي:

-الشركة الجزائرية لضمان الصادرات (CAGEX): أنشئت هذه الشركة بموجب الأمر 06/ 96 المتعلق بضمان قروض الصادرات، وهي شركة ذات أسهم برأس مال قدره 450 مليون دج مشترك بين البنوك العمومية وشركات التأمين العمومية.

-الشركة الجزائرية لضمان قروض الاستثمار (AGCI): أنشئت هذه الشركة سنة 1999 برأس مال قدره 2مليار دج مشترك بين الدولة والبنوك العمومية.¹

-شركة ضمان القروض العقارية (SGCI): أنشئت سنة 1999 برأس مال قدره مليار دج مشترك بين الدولة والبنوك العمومية.

¹ عبد الكريم جعفري، تقرير سوق التأمين في الجزائر، مرجع سابق

المبحث الثاني: التنافسية في شركات التأمين

المطلب الأول: مفاهيم حول المنافسة والتنافسية

1-تعريف المنافسة:

المنافسة عبارة عن نظام من العلاقات الاقتصادية ينطوي تحته عدد كبير من الباعين والمشتريين، وكل منهما حر في تصرفه لتحقيق أكبر ربح ممكن فهو الوسط الذي تتم فيه مراقبة الأسعار والجودة عن طريق السوق الذي يتصف بدرجة عالية من السلع والخدمات.¹

وهناك من يعرف المنافسة على أنها "حالة الصراع بين المنتجين الذين يعرضون منتجات متماثلة أو متقاربة في نفس السوق".

2-أنواع المنافسة: تخضع المنافسة لعدة تقسيمات وفق العديد من المعايير وهي كالاتي:

1-2-منافسة غير مباشرة: وتتمثل في ذلك الصراع القائم بين جميع المؤسسات المتواجدة في السوق ولقطاعات مختلفة، من أجل الحصول على الموارد المتاحة مثل الموارد الطبيعية، المالية، السيطرة على أكبر حصة سوقية ممكنة... الخ.

2-2-منافسة مباشرة: وتتمثل في ذلك الصراع القائم بين مؤسسات في نفس القطاع أو تقوم بإنتاج نفس المنتجات وتلبي نفس الخدمات.²

كما تختلف شدة هذه المنافسة من قطاع إلى آخر وهناك عدة عوامل أساسية تحدد درجة المنافسة:

-عدد المؤسسات المتواجدة في السوق فكلما زاد عدد المؤسسات كلما زادت حدة المنافسة بينها لأن المؤسسات المتواجدة في السوق حديثا تبحث عن الاستحواذ على جزء من الحصة السوقية بينما المؤسسات الأخرى تحاول تعظيم أرباحها أو على الأقل المحافظة على الحصة الحالية

-توفر منتجات بديلة. إن وجود منتج بديل قد يزيد من حدة المنافسة خاصة إذا كان قريب من المنتج الأصلي ويلبي نفس الرغبة لدى المستهلك وبسعر تنافسي.

3-مفهوم التنافسية: يختلف تعريف التنافسية باختلاف المؤسسات والمجالات التي تُعنى بها. وفي الأساس فإن التنافسية بدأت في القطاع الخاص ولها معاييرها الخاصة، ثم انتقل المفهوم إلى تنافسية الدول وحددت لها معايير مختلفة، ولقياس تنافسية الدول هناك محورين رئيسيين هما: معايير التنمية البشرية ومعايير البنى التحتية.

¹ طارق طه، إدارة البنوك والمعلومات المصرفية، دار الكتب للنشر، القاهرة، 2000، ص 117
² عبد السلام ابو قحف، التنافسية وتغيير قواعد اللعبة (رؤية مستقبلية)، الإسكندرية، 1997، ص 25-26

وفي أغلب التقارير تعرف التنافسية بأنها: سعي الدول إلى الاستغلال الأمثل لكافة مواردها من أجل تحقيق الرفاهية لشعبها (التنمية المستدامة) وذلك باتباع أفضل الأساليب والممارسات.

3-1- مفهوم التنافسية من وجهة نظر الدولة:

وفقا لهذا المعيار يعرف مجلس السياسة التنافسية للولايات المتحدة الأمريكية التنافسية بان القدرة على انتاج السلع والخدمات التي تجابه اختبارات الاسواق الدولية وتضمن نموا متواصلا ومتصاعدا في مستوى معيشة المواطنين على المدى الطويل.¹

ويعرف تقرير المنافسة العالمية تنافسيه البلد بانها القدرة على تحقيق معدلات نمو مرتفعة ومستديمة في دخل الفرد الحقيقي مقاسا بنصيب الفرد من الناتج المحلي الاجمالي الحقيقي وهكذا فان هذا المفهوم يعكس الصفات الهيكلية لكل الاقتصاد وطني

من جهتها تعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية القدرة التنافسية على انها الدرجة التي يستطيع بلد ما في ظل اسواق حرة وعادله انتاج سلع وخدمات تتجح في اختبار الاسواق الدولية وفي الوقت نفسه المحافظة على توسيع المداخل الحقيقية لمواطنيها في المدى الطويل وهذا التعريف أكثر وضوحا في تعريف القدرة التنافسية.

3-2- مفهوم التنافسية من وجهة نظر القطاع:

يمكن تعريف التنافسية من وجهة نظر القطاع على انها قدره قطاع من القطاعات الاقتصادية على استغلال عوامله الإنتاجية في المدى الطويل.

كما يمكن تعريف التنافسية على مستوى القطاع على انها قدره الشركات في قطاع صناعي معين دوله ما على تحقيق نجاح مستمرا في الاسواق الدولية دون الاعتماد على الدعم والحماية الحكومية،

وتقاس التنافسية على مستوى القطاع الواحد اعتمادا على الربحية الكلية التي تتحقق داخل القطاع الى جانب اعتماد مقاييس اخرى خاصه بتكلفه وجوده المنتجات المنتجة من طرف مؤسسات هذا القطاع

وعموما نجد ان القطاع يكون تنافسيا في مواجهة بقية القطاعات المتشابهة له في الخارج متى ما كانت انتاجيه عوامله المختلفة اعلى او مساويه على الاقل لمثيلاتها بالنسبة للقطاعات الاخرى المشابهة له في البلدان الاخرى

وهو ما يظهر في انخفاض تكلفه انتاج الوحدة الواحدة من منتجات القطاع بما يجعلها أحسن او مساويه لتكلفه مثيلاتها من القطاعات الأجنبية.²

¹j.c.tarondeau marketing , stratégie industrielle, Édition Vuibert , paris,1998,p33.

². ز غدار أحمد، المنافسة-التنافسية والبدائل الاستراتيجية، الطبعة الاولى 1432هـ-2011م، عمان، ص25-26

4- مفهوم تنافسية المؤسسات: تتعلق تنافسية المؤسسات بمدى قدرتها على تلبية رغبات المستهلكين المختلفة والمتنوعة وتقديم منتجات وخدمات بشكل أكثر كفاءة وفعالية (منتجات ذات جودة عالية وبأسعار مقبولة) من المنافسين الآخرين في السوق الدولية، مما يعني نجاحا مستمرا لهذه الشركة على الصعيد العالمي في ظل غياب الدعم والحماية من قبل الحكومة، وهي تعبر عن قدرة المؤسسة على تقديم منتجات ذات جودة عالية وبسعر معقول من طرف المستهلك¹

وحسب التعريف البريطاني "هي القدرة على انتاج السلع والخدمات بالنوعية الجيدة والسعر المناسب والوقت المناسب وهذا يعني تلبية حاجات المستهلك بشكل أكثر كفاءة من المؤسسات الأخرى.

وعرفها سعد يسر عامر "هي إشباع غير عادي لحاجات المستهلك والذي يتطلب توافر مقدرتين هما دفع وتمكين العاملين في كل المستويات التنظيمية ومعرفة الاتجاهات المستقبلية أو القدرة على خلقها "

إذا تنافسية المؤسسة تتمثل في القدرة على تلبية حاجات المستهلك من السلع والخدمات بأكثر كفاءة وفعالية مقارنة مع المنافسين من ناحية الجودة والسعر المناسبة في الوقت المناسب مما يؤدي إلى النجاح المستمر في الأسواق العالمية، كما أن رفع القدرة التنافسية للمؤسسة هو ناتج لتفاعل عدة عوامل منها رأس المال، العمل، المعرفة والتكنولوجيا، الثقافة وغيرها ويعتبر رفع تنافسية المؤسسة من رفع أداء المؤسسة ككل.²

5-أنواع التنافسية:

1-5-التنافسية حسب الموضوع:

1-1-تنافسية المنتج: لا يمكن لأي مؤسسة أن تكون تنافسية ما لم تقوم بإنتاج وطرح منتجات تنافسية، إذ تعتبر تنافسية المنتج شرطا لازما لتنافسية المؤسسة لكنه غير كافي، ونجد في أغلب الأحيان أنه يعتمد على سعر التكلفة كمعيار وحيد لتقييم تنافسية منتج معين، غير أن هذا الطرح مضلل، لأنه هناك معايير أخرى أكثر دلالة كالجودة، خدمات ما بعد البيع، صفات المنتج...، ولمعرفة أو التعرف على وضعية المنتج في السوق يجب الاستعانة بالمعايير الأكثر دلالة وتعبيرا.

1-2-تنافسية المؤسسة: وهي أشمل من تنافسية المنتج فيتم تقييمها بالاستعانة بمجموعة الهوامش المحققة من كل المنتجات التي تنتجها المؤسسة والأعباء الإجمالية مثل نفقات البحث والتطوير، النفقات العامة...، حيث لا يتم حسابها من الناحية المالية في نفس المستوى من الناتج، في حين يتم التقييم المالي للمنتج بالاعتماد على الهامش الذي يحقق هذا الأخير.

¹ وديع محمد عدنان، محددات القدرة التنافسية للإقطاع العربية في السوق الدولية المعهد العربي للتخطيط الكويت، 2001، ص52

² كمال رزيق، بوزعرور عمار، التنافسية الصناعية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، 2002.

5-2- التنافسية وفق الزمن:

2-1- التنافسية الظرفية: تتمثل في النتائج الإيجابية المحققة خلال دورة محاسبية نتيجة ظروف معينة، غير أنه لا يجب الاعتماد عليها والتفاؤل بهذه النتائج، لكونها ناتجة عن فرص عابرة في السوق، أو عن جعل بالمؤسسة في وضعية احتكارية، إن النتائج المحققة في المدى القصير لا يمكن أن نقيس عليها لأنه يمكن ألا تتحقق في المدى الطويل.

2-2- التنافسية المستدامة: تركز على الإبداع التكنولوجي ورأس المال البشري والفكري، وتستند إلى مجموعة من المعايير (الموقع في السوق، جودة المنتجات، المرونة، الخدمات المقدمة، التكاليف المختلفة، الإنتاجية، مردودية رأس المال المستثمر)، حيث هذه الأخيرة تربطها علاقات متداخلة فيما بينها، وهي تختلف عن التنافسية الظرفية، فإن التنافسية المستدامة تختص بالفرص المستقبلية التي يجب اقتناصها، وبنظرة طويلة المدى من خلال عدة دورات استغلال.

2-3- التنافسية السعرية: ويتمثل هذا في قدرة المؤسسة على طرح منتجات متجانسة وبنفس خصائص منتجات المنافسين ولكن بسعر أقل من أسعارهم، ويمكن تحقيق هذا النوع من التنافسية انطلاقاً من التكلفة الاجمالية للمنتج، بحيث كلما نجحت المؤسسة بتدنية التكاليف المختلفة كلما استطاعت تطبيق سعر تنافسي تستطيع أن تكسب به ولاء العملاء وبالتالي زيادة الكميات مع تحقيق هامش ربح.

2-4- التنافسية التكنولوجية: تعمل اليوم المؤسسات في بيئة متغيرة سمتها الأساسية التطورات السريعة خاصة في مجال التكنولوجيا ونظام المعلومات، فأصبحت المؤسسات تسعى لاكتساب ومواكبة آخر التطورات التكنولوجية بهدف الاعتماد عليها في العملية الإنتاجية لطرح منتجات متطورة حديثة تشبع الرغبات المتطورة والمتزايدة للمستهلك وزيادة كمية الإنتاج وتنوعها.¹

6- ركائز التنافسية:

6-1- الإنتاجية: التنوع في أسلوب العمل والابتكار والاستثمار في البحث والتطوير والمهارات، وتحسين الإجراءات لرفع كفاءة الجهات الحكومية والمنشآت التجارية والعاملين بهدف إنتاج حجم أعلى من السلع والخدمات والوصول إلى العالم وتحقيق مستوى أعلى من الأرباح.

6-2- الاستدامة: هي مجموعة من المبادرات البيئية والاجتماعية المُدرجة ضمن استراتيجيات ونماذج عمل الجهات الحكومية وقطاع الأعمال بهدف المحافظة على الموارد الحكومية والطبيعية واستغلالها بالشكل الأمثل لتلبية التوجّهات الاقتصادية الراهنة واستدامتها للأجيال القادمة، ويشمل ذلك: الطاقة والمياه والنقل.

¹ منتدى التعليم نت، منتدى علوم التسيير والتجارة، 2023-04-10

6-3- الشمولية: تطوير السياسات الاقتصادية والتنموية لتحقيق فرص متساوية بين الجنسين في مختلف المجالات وضمان وصول الخدمات والسلع بذات الجودة إلى كافة المناطق؛ بحيث تخدم تلك السياسات نسيج المجتمع بكافة فئاته والمجتمعات المحلية، وتُمكنهم من المشاركة في تحقيق التنمية الاقتصادية وتوفير مهارات متنوّعة للسوق.¹

المطلب الثاني: تنافسية شركات التأمين.

على الرغم من تحقيق تحسن في رقم أعمال القطاع، غير أن الاتفاق المبرم بين الجزائر وفرنسا بخصوص إنهاء الخلاف بين الطرفين في مجال التأمينات أعاد المخاوف من عودة شركات التأمين الفرنسية إلى الجزائر، بسبب عدم جاهزية شركات التأمين الجزائرية لمنافسة نظيرتها الأوروبية التي عبرت عن رغبتها في العودة الفورية إلى السوق الجزائرية، مما سيضيق الخناق على شركات التأمين الجزائرية التي تعاني من تأخر كبير سيمكن منافستها الفرنسية والاسبانية والايطالية والبريطانية وحتى الأمريكية من الاستحواذ على سوق التأمينات الجزائري، الذي يعد الأكثر تأخرا في منطقة المتوسط، على الرغم من الفرص القوية غير المستغلة التي يتوفر عليها حيث ستجد الشركات الفرنسية الأرضية مناسبة لها بفضل السيطرة شبه المطلقة للعلامات الفرنسية على السوق.²

1- الشركات العمومية:

شركة SAA: حققت رقم أعمال بقيمة 23.1 مليار دينار كأقساط مكتتبه سنة 2012. لتحتل الصدارة من ناحية الحصة السوقية 25 بالمئة في سوق احتدم فيها التنافس الشديد بين العارضين. وقد قامت هذه الشركة برفع رأس مالها غير أنها رغم تطورها وتحسنها سواء في المؤشرات التقنية أو المالية. لكنها لا تصل إلى المعايير الدولية.

شركة CAAR: حققت رقم أعمال بقيمة 14.1 مليار دينار كأقساط مكتتبه سنة 2012. لتتمركز في الرتبة الثالثة من ناحية الحصة السوقية في السوق المتميز بمنافسة كبيرة، كما ارتفعت أموالها الخاصة لتبلغ 17.4 مليار دينار سنة 2013 حيث عززت بهذا قاعدتها المالية وقابليتها للتسديد، وسجلت تحسنا واضحا وقفزة معتبرة إذ أنه خلال سنة 1964 كان رقم أعمالها 2.5 مليون دينار فقط.

¹ زغدار أحمد، المنافسة-التنافسية والبدائل الاستراتيجية، مرجع سابق ص32-33

² <http://thesis.univ-biskra.dz/id/eprint/4464>

شركة **CAARAMA** : أهم التغطيات التي يقدمها هذا الفرع هي: التأمين لتغطية القرض البنكي. والتأمين على الحوادث والتأمين عن العلاج في الخارج، وقد بلغ عدد المستأمنين 120 ألف مؤمن تترجم رقم أعمال 1.8 مليار دينار نهاية عام 2012، وقد نصبت لجنة لاستحداث المنتجات الجديدة وتكييف المنتجات الموجودة.

شركة **CASH**: استطاعت البروز بسرعة على مستوى سوق التأمين الجزائري مقارنة مع شركات أخرى في نفس الفترة سواء عمومية أو خاصة، وأصبحت تتحكم في 9 بالمئة من السوق الجزائري للتأمينات، وقد أنشأت نهاية سنة 2013 فرعا مخصصا للتأمين على الأشخاص في إطار أحكام القانون الجديد حول التأمين الصادر في 2006. حيث تعرض خدماتها في مرحلة أولى على عمال الشركات التي تعد حاليا من الزبائن التقليديين لشركة تأمين المحروقات قبل تعميمها على الجمهور العريض، وقد تم إنشاء هذا الفرع بالشراكة مع البنك الوطني الجزائري ومتعامل خليجي.

شركة **CAAT**: حققت هذه الشركة في سنة 2012 رقم أعمال قدر ب 15.5 مليار دينار مقابل 14.6 مليار دينار سنة 2011، ومن ثم تتوفر على 17 بالمئة من السوق الجزائرية للتأمينات (الرواق الثاني) وتوظف أزيد من 3600 عون، ويغلب على محفظة الشركة التغطية على المخاطر المنزلية والخواص والمهنيين والتجار والحرفيين وكذا المؤسسات الصغيرة والسيارات والتأمين على المخاطر الصناعية والفلاحية.

2-الشركات التعاضدية: في خضم اشتداد التنافس بين العارضين. مطالبتين بالتركيز في نموها على المديين القصير والمتوسط على استراتيجية النمو داخل كل تخصصاتهما، من خلال تموضع الجيد في مجال استغلال المخاطر، والعمل على طرح عقود ذات قيمة مضافة قوية موجهة بالخصوص إلى الفلاحين والهيئات والمؤسسات وباقي المحترفين، وذلك بغرض المحافظة على ديمومتها وتطوير سمعتها.

3-الشركات الخاصة:

شركة السلامة **SALAMA**: تتكون محفظة زبائنها من 317 ألف متعاقد يتنوعون إلى أفراد، مؤسسات صغيرة ومتوسطة، ومجاميع صناعية وتشير البيانات الأخيرة إلى أن شركة سلامة حققت نموا سنويا في رقم أعمالها خلال الفترة من 2000 إلى 2010 بإنتاج إضافي ب 2535 مليون دينار، حيث سجلت الشركة رقم أعمال تجاوز 3277 مليون دينار سنة 2012، وبلغت الاستثمارات التي حققتها الشركة على مستوى البنوك الإسلامية أو في المجال العقاري 27.1 مليار دينار.

شركة **KARDIF**: بالرغم من حداثة نشأتها كشركة متخصصة في مجال تأمينات الأشخاص بالجزائر منذ 2007 فقط. غير أنها تمكنت من تحقيق معدل نمو في تسويق وثائق التأمين، حيث انتقل رقم أعمالها من 17 مليون دينار إلى 1073 مليون دينار سنة 2012 في ظرف 6 أعوام فقط، وهي مرشحة للارتفاع بمعدلات أسية

في ظل مراهنة الحكومة الجزائرية على فتح باب المنافسة أو الشراكة في التأمين الصحي بدل احتكاره عموميا من طرف صناديق الضمان الاجتماعي.

شركة **trust**: بدأت في نشاطها سنة 1998 حيث شهد رقم أعمالها عدة تقلبات أثر سلبا على أدائها التجاري، وذلك بعد 14 سنة من النشاط.¹

شركة **GAM**: منذ إنشائها سنة 2002 إلى غاية 2012 وصل إنتاجها إلى 3373 مليون دينار تتمثل في 4 بالمئة، وتتمثل نقطة ضعف هذه الشركة في لا مركزيتها في معالجة ملفات الحوادث، والبطيء في تعويض المتضررين.

شركة **CIAR**: تحتل المرتبة الأولى ضمن الشركات الخاصة بحصة 7 بالمئة حيث تعتبر رائدة منظومة القطاع الخاص منذ عام 2005 حيث بلغ حجم انتاجها 6680 مليون دينار لذلك يجي أن يكون طموحها في التفوق أكبر للصمود أمام المنافسين الحاليين.

شركة **Alliance**: رغم أنها لم تستهل نشاطها مبكرا إلا عام 2005 بحصة معدومة تؤول إلى الصفر. غير أنها تمكنت في ظرف وجيز من تحقيق تموقع جيد برفع حصتها إلى 4 بالمئة، تترجم مجموع أقساط 3715 مليون دينار عام 2012 وقد شرعت في تنويع تشكيلة منتجاتها، والعودة القوية في الأخير إلى التعاقد مع وكلاء السيارات.

4- أهمية الميزة التنافسية في شركة التأمين:

تتعدد المزايا التي يمكن أن تحصل عليها شركة التأمين عند امتلاكها للميزة التنافسية وتتمثل أهميتها فيما يلي:

- تحقيق التميز الاستراتيجي عن المنافسين في الخدمات المقدمة في ظل بيئة شديدة التنافسية.

- تحقيق حصة سوقية لشركة التأمين وكذا ربحية عالية للبقاء والاستمرار في السوق. وبهذا يعتبر تطوير الميزة التنافسية في شركات التأمين هدفها استراتيجيا تسعى لتحقيقه.

- جذب واستقطاب مؤمن لهم جدد حيث أكدت العديد من الدراسات أنه من الممكن لكل مؤمن له جذب خمس عملاء آخرين للتعامل مع شركة التأمين التي تملك الميزة التنافسية. دون جهود تبذلها الشركة نظرا لولاء المؤمن لهم الأصليين للشركة.

- الارتقاء بالأداء المالي لشركة التأمين. حيث يساهم امتلاك الميزة التنافسية لتحسين ربحية الشركة ودعم حصتها السوقية وزيادة مبيعاتها.

¹أسامة سنوسي، تحليل هيكل الصناعة التأمينية في الجزائر، ملتقى دولي حول الصناعة التأمينية (الواقع العملي وآفاق التطوير- تجارب الدول) جامعة شلف الجزائر 2012.

-الخدمة التأمينية المتميزة تتيح لشركة التأمين إمكانية رفع الأسعار وتحقيق أرباح أكبر حيث أن المؤمن له سيرضى بدفع قسط أكبر مقابل تغطية تأمينية أفضل.¹

5- مؤشرات مساهمة توظيفات شركات التأمين في دعم الميزة التنافسية في الجزائر:

تعد سوق التأمين الجزائرية سوقا ناشئة. إذ تحتل المرتبة 64 عالميا حسب الأقساط المحصلة سنة 2015. وتساهم بنسبة 0.03 بالمئة أما إفريقيا فتحتل الجزائر المرتبة 6 حسب حجم الأقساط المحصلة سنة 2015. وذلك بعد كل من جنوب إفريقيا التي تحتل المرتبة 18 عالميا. المغرب. نيجيريا. مصر. كينيا. ويساهم قطاع التأمين في الجزائر بنسبة 1.73 بالمئة من سوق التأمين الإفريقية.

بلغ معدل النفاذية 0.7 بالمئة من الناتج المحلي الإجمالي سنة 2015 كما حقق قطاع التأمين الجزائري سنة 2015 رقم أعمالا إجماليا بقيمة 128.68 مليار دينار جزائري بنسبة تطور بلغت 2.5 بالمئة مقارنة بسنة 2014. أما عن حجم توظيفات شركات التأمين في الجزائر فبالرغم من التطور المستمر الذي عرفه إلا أنه لا يزال ضعيفا مقارنة بالدول المتقدمة. حيث قدر حجم التوظيفات سنة 2015 ب 223 مليار دج.

يعد تحديد أثر مساهمة توظيفات شركات التأمين في دعم الميزة التنافسية أمرا من الصعوبة بمكان. نظرا لعدم وجود معايير ومقاييس دقيقة لقياس هذا الأثر. لذلك يتم اللجوء لبعض المؤشرات التي تعكس مدى مساهمة التوظيفات في دعم وتطوير بعض الجوانب من عناصر الميزة التنافسية (النمو، التميز، الإبداع والابتكار، قيادة التكلفة)، ومن بين هذه المؤشرات نتطرق لما يلي:

1- تطور شبكات توزيع التأمين مقارنة بتطور حجم التوظيفات:

من بين المؤشرات الدالة على مدى مساهمة توظيفات شركات التأمين في دعم الميزة التنافسية وخاصة ميزة النمو الذي هو مؤشر تطور شبكات توزيع التأمين مقارنة بتطور حجم التوظيفات، حيث كلما كانت العلاقة بين عدد شبكات توزيع التأمين وبين حجم التوظيفات علاقة طردية إيجابية كلما دل على نجاعة السياسة الاستثمارية في تطوير ميزة النمو في شركة التأمين.

2-نسبة تغطية التوظيفات للالتزامات النظامية:

من المعلوم أن توظيفات شركات التأمين تعتبر الضمان الأساسي للمؤمن لهم والمستفيدين والغير في حالة تحقق الكوارث. كما تعتبر مصدرا لإيرادات الشركة لما تحققه من نواتج مالية من جهة أخرى ونظرا لأهمية تمثيل الالتزامات النظامية في شركة التأمين بالأصول المختلفة ومدى تأثير ذلك على ملائمة الشركة.

¹ جمال الدين مرسي، مصطفى أبو بكر، دليل فن خدمة العملاء ومهارات البيع، 2004، مصر ص34

تعمل شركات التأمين في الجزائر على تغطية التزاماتها النظامية والمتمثلة في الاحتياطات. المخصصات التقنية، الديون التقنية، بأصول مختلفة حسب أوجه الاستثمار المحددة قانونيا وهو ما يضمن لها الوفاء بتعهداتها القائمة وتحقيق التميز مقارنة بالشركات المنافسة، ويعطى هذا المؤشر بالعلاقة التالية:

3-حجم التوظيفات/ الالتزامات النظامية 100x:

والحد المقبول لهذه النسبة هو أكبر من أو يساوي 100% ويعكس هذا المؤشر مدى قدرة التوظيفات على تحقيق التميز للشركة مقارنة بالمنافسين من خلال دعم مائة شركة التأمين وقدرتها على الوفاء بالتزاماتها. وبالنظر إلى هذا المؤشر يمكن القول إن شركات التأمين في الجزائر قادرة على تحقيق جانب من جوانب التميز في شركات التأمين وهو القدرة على الوفاء بالتزامات مما يعطيها قدرة تنافسية أكبر.¹

4-حصة الإنفاق على الإبداع والابتكار من إجمالي التوظيفات:

ان امتلاك وتطوير ميزة الإبداع في شركة التأمين يحتاج لموارد مالية معتبرة لاستغلالها في مشاريع البحث والتطوير وعمليات التجديد والتحسين وإدخال التكنولوجيا الجديدة عند تقديم الخدمة التأمينية.

¹Swissrein assurance compagne, 2015. Assurance dans le monde en 2015. Revue de sigma. Swisspage36 .disponible sur www.swiss.com/sigma

المبحث الثالث: شركات التأمين وتأثيرها على المستهلك الجزائري

المطلب الأول: مفاهيم حول المستهلك الجزائري وسلوكه

مفهوم المستهلك في التشريع الجزائري: إن المشرع الجزائري خلال مراحل تطوره في مجال ضمان حماية المستهلك واكب كغيره تطور حركة حماية المستهلك في العالم خاصة بعد الانفتاح الاقتصادي الذي تبنته الجزائر، وصدور أول نص قانون خاص بحماية المستهلك حيث كانت هذه الحماية في ظل الاقتصاد الموجه مقتصرة على بعض المواد ضمن القانون المدني ولم يكن لمصطلح المستهلك وجود في هذه المواد بل كان مصطلح المشتري هو السائد

تعريف السلوك: هو نشاط خارجي محض وأنه استجابة لمؤشرات خارجية خالصة يهدفون في النهاية إلى إمكانية تعديل هذا السلوك من خلال التأثير في البيئة الخارجية. حيث يأخذ السلوك شكلين: سلوك ضمني مستتر غير ملموس مثل التفكير والتأمل وسلوك ظاهر حسي ملموس مثل تناول الطعام.

التعريف بسلوك المستهلك: الاستهلاك هو استخدام سلع أو إتلافها أو التمتع بخدمات. وذلك من أجل إشباع حاجات أو رغبات معينة.

حسب ENGEL سلوك المستهلك هو: الأفعال والتصرفات المباشرة للأفراد من أجل الحصول على منتج أو خدمة يتضمن إجراءات اتخاذ قرار الشراء.

يقصد بمصطلح سلوك المستهلك كافة الأنشطة التي يبذلها الأفراد في سبيل الحصول على السلع والخدمات والأفكار واستخدامها بما فيه الأنشطة التي تسبق قرار الشراء وتؤثر في عملية الشراء ذاتها.

وتتمثل معادلة سلوك المستهلك في العبارة التالية: $C=f(p,E)$

C: سلوك المستهلك **p:** المؤثرات والعوامل النفسية للفرد

E: العوامل البيئية المحيطة بالمستهلك.¹

خصائص المستهلك: إن التباين في خصائص المستهلكين وتصوراتهم وتعدد وتغير حاجاتهم تعتبر من أكبر المشكلات التي تواجه منظمات الأعمال صعوبة. ولا شك أن أي محاولة للإجابة على تساؤل ماذا ننتج ونسوق؟ حتى إن كانت دقيقة نسبياً تتطلب بشكل أو بآخر ضرورة فهم سلوك المستهلك.²

¹ محمود جاسم الصميدعي، در دينة يوسف عثمان، سلوك المستهلك، مدخل كمي وتحليلي، طبعة 1، 2001، عمان: دار المناهج، ص 16-17

² أبو قحف عبد السلام، مبادئ التسويق - الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005، مصر، ص 291

الشكل (1-1): يمثل الخصائص العامة للمستهلك.

خصائص النفسية	الخصائص الاجتماعية	الخصائص الاقتصادية
_ الحاجات والدوافع الشخصية	الديمغرافية	الاجتماعية
_ مفهوم الذات	_ السن	_ الدخل
	_ مستوى التكوين	_ الطبقة الاجتماعية
	_ وقت الفراغ	
	_ الجنس	
	_ الذوق	

المصدر: كتاب مبادئ التسويق

المطلب الثاني: علاقة المستهلك الجزائري بخدمة التأمين

كيف نفهم سلوك المستهلك اتجاه خدمة التأمين؟

تعتبر دراسة سلوك المستهلك علماً جديداً نسبياً للبحث، ولم يكن له جذور أو أصول تاريخية بما أنه نشأ بالولايات المتحدة الأمريكية خلال السنوات التي تبعت الحرب العالمية الثانية، لذلك أصبح على الباحثين الاعتماد على إطار نظري كمرجع يساعدهم في فهم التصرفات والأفعال التي تصدر عن المستهلك في كل مرحلة من مراحل اتخاذ قرار الشراء والاستهلاك وكذلك التعرف على العوامل النفسية المؤثرة على سلوك المستهلك حتى تدفعه على تصرف معين.¹

1- العلاقة بين المستهلك وخدمة التأمين:

يلعب التأمين دوراً كبيراً في حياة المستهلكين، حيث يوفر حماية مالية ضد المخاطر والحوادث المحتملة، فيما يلي نظرة عامة على علاقة المستهلك الجزائري بخدمة التأمين:

1-1- الوعي بالتأمين: تشهد الجزائر زيادة في الوعي بأهمية التأمين بين المستهلكين، يعتبر التأمين الصحي والتأمين على المركبات واحدة من أشكال التأمين الأكثر انتشاراً في البلاد، تسهم حملات التوعية والإعلانات التي تقوم بها شركات التأمين والجهات الحكومية في زيادة الوعي بأهمية التأمين لدى المستهلكين.

¹ عبد السلام أبو قحف، أساسيات التسويق، ص243، الدار الجامعية: الإسكندرية، مصر (2003)

1-2- المزايا والفوائد: يعزز الوعي بالفوائد التي يوفرها التأمين عادة رغبة المستهلكين في الاستفادة من هذه الخدمة، من بين الفوائد الرئيسية للتأمين في الجزائر يمكن ذكر توفير التغطية المالية للمصاريف الطبية، وتعويض الخسائر المالية جراء الحوادث المرورية، وتأمين الممتلكات الشخصية، وتوفير الحماية من المخاطر الطبيعية مثل الزلازل والفيضانات.

1-3- توفر الشركات والمنتجات: يؤثر توفر الشركات التأمينية المحلية والعالمية ومجموعة واسعة من المنتجات على علاقة المستهلك الجزائري بخدمة التأمين، يتطلب ذلك وجود منافسة قانونية بين الشركات لتقديم خدمات متنوعة ومنافسة من حيث التكلفة وجودة التغطية، تزداد الميول المستهلكة نحو شركات التأمين التي توفر تجربة عملاء مريحة ومميزة وتستجيب لاحتياجاتهم.

1-4- التحديات المستقبلية: تواجه خدمة التأمين في الجزائر بعض التحديات من بينها ما قد يكون التأمين باهظ التكاليف بالنسبة لبعض المستهلكين، وقد يكون هناك احتياج لتبسيط الإجراءات وتحسين الشفافية في صناعة التأمين. بالإضافة إلى ذلك، قد يواجه المستهلكون الجزائريون تحديات في فهم الشروط والقوانين المتعلقة بالتأمين، وهذا يتطلب جهودًا لتعزيز التثقيف المالي والقانوني لدى المستهلكين.

باختصار، تشهد علاقة المستهلك الجزائري بخدمة التأمين تطورًا إيجابيًا، حيث يتزايد الوعي بأهمية التأمين والفوائد التي يوفرها. ومع ذلك، تواجه صناعة التأمين تحديات تتطلب تحسين الشفافية والتواصل مع المستهلكين وتبسيط الإجراءات، بهدف تعزيز الثقة وتعزيز استخدام خدمة التأمين بشكل أوسع في الجزائر.

2- أهمية المستهلك بالنسبة لشركات التأمين:

في التسويق مقولة مشهورة وهي " المستهلك هو الملك consumer is the King وهذا ما يجب أن تعتمد عليه أي مؤسسة لضمان استمراريتها وبقائها، أما في مجال خدمة التأمين فالمستهلك مهم جدا إذ في حالة تخلي زبون واحد عن خدمة شركة التأمين يكلف المؤسسة خسائر عديدة، ما يجعلنا ندرك أهمية الزبون بالنسبة لشركات التأمين.

3- أنواع زبائن شركات التأمين:

3-1-المكاتب: هو الذي يمضي عقد التأمين والذي يشرع في دفع أقساط التأمين

3-2-المؤمن له: هو الذي يحتاج الحماية من الخطر

3-3-المستفيد: فهو المستفيد من مبلغ التأمين أي التعويض من المؤمن ويحدده من طرف المؤمن له

يمكن أن يكون المؤمن له هو نفسه المكاتب لعقد التأمين

3-4-الخصم: هو كل شخص غير مصرح بعقد التأمين يطالب بفائدة مثل المستفيدين من عقود التأمين عن

الوفاة أو ضحايا تأمين المسؤولية المدنية.

أما Christoph Antone فيرى أنه هناك نوعين من زبائن شركات التأمين:

أ-زبون داخلي: وهم عمال شركات التأمين.

ب-زبون خارجي: هم أفراد موردين، موزعي خدمة التأمين، بنوك وكالات عامة.¹

¹YEATMAN Jérôme, **Manuel International De L'assurance**, institut du conservatoire national des arts et métiers, 2^{ème} Edition ECONOMIC, (2005) paris.

خلاصة الفصل:

تلعب شركات التأمين دوراً أساسياً في الاقتصاديات الحديثة لما تقوم به من دور مزدوج فهي تقوم من جهة بحماية الأفراد والمنشآت ضد مختلف الأخطار التي تهدد شخصهم أو ممتلكاتهم، ومن جهة أخرى تلعب دوراً هاماً في تمويل الاقتصاد وترقية الاستثمار من خلال الأموال المجمعة لديها.

إلا أن شركات التأمين تتميز عن باقي الشركات الأخرى بانعكاس دورة انتاجها، فهي تحصل أقساطها قبل أن تعرف حجم تعويضاتها إضافة إلى أنها تواجه مخاطر مختلفة في نشاطها التقني أو نشاطها المالي. ومن خلال ذلك توصلنا في هذا الفصل إلى أن لشركات التأمين مردودية عالية على أموالهم الخاصة تقابل حجم مخاطرتهم في الاستثمار.

وفي ظل المنافسة الكبيرة بين هذه الشركات فهي تسعى دائماً إلى مواكبة التطورات الحاصلة في المجال والعمل على إرضاء المستهلك وتلبية رغباته من خلال ما يلي:

- طرح منتجات ذات تكلفة انتاج منخفضة لجذب انتباه المستهلك لتأمين ممتلكاته الخاصة.
- يعتمد اختيار الشركة المناسبة على احتياجات ومتطلبات كل فرد أو مؤسسة، بالإضافة إلى السمعة والمصداقية والاستقرار المالي للشركة.
- تتنافس هذه الشركات في تقديم أفضل الخدمات والتغطيات للعملاء، وتحقيق أعلى مستويات الرضا والثقة.
- تقدم الشركة خدمات حماية مالية قوية وتوفر الراحة والأمان للأفراد والمؤسسات.
- التنافسية تدفع الشركات إلى تحسين خدماتها وتطوير منتجاتها لتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.
- ينبغي أيضاً على الأفراد والمؤسسات أن يقوموا بتقييم احتياجاتهم بشكل دوري ومراجعة التأمين الحالي للتأكد من تلبية احتياجاتهم المتغيرة.
- يجب على المستهلك النظر في السمعة والخبرة والتغطية المقدمة والأسعار المعروضة للتأمين.

من الجوانب الهامة التي يجب مراعاتها أيضاً، التأكيد على أهمية الوعي والتثقيف حول التأمين وحقوق المؤمن عليهم وواجباتهم كما ينبغي للأفراد والمؤسسات أن يكونوا على دراية بحقوقهم وأن يتعاونوا مع شركات التأمين بشكل نشط لضمان حصولهم على التغطية المناسبة والتعويضات المستحقة.

وفي ختام هذا الفصل، يمكننا أن نستنتج أن التأمين وشركات التأمين لها دور حيوي في حماية الأفراد

والمؤسسات من المخاطر المحتملة وتوفير الحماية المالية. فهي تساهم في تحويل المخاطر إلى تكاليف مقبولة وتعمل على تقديم التغطية المالية اللازمة في حالة الحوادث والمشاكل.

الفصل الثاني

مقدمة الفصل:

بعد تطرقنا في الجانب النظري الى مفاهيم عامة حول التأمين وشركات التأمين والتنافسية. سنحاول في هذا الفصل القيام بدراسة تطبيقية لشركة من بين شركات التأمين الفاعلة والرائدة في سوق التأمين الجزائري وهي الشركة الوطنية للتأمين الشامل (CAAT)، وقمنا بإجراء دراسة حالة على وكالة تيارت، ومن أجل ذلك قسمنا هذا الفصل التطبيقي إلى ثلاث مباحث، حيث تناولنا في المبحث الأول تقديمنا عاما للشركة محل الدراسة CAAT، أما في المبحث الثاني قمنا بعرض الضمانات التي تقدمها الشركة للمستهلك وإجراءات عقد التأمين، وفي المبحث الأخير وضعنا إحصائيات الشركة للسنوات الفارطة، وتوصلنا إلى مجموعة من المزايا والعيوب والمعوقات التي واجهت ولازالت تواجه شركات التأمين. وقمنا باختيار هذا الجانب التطبيقي لتكملة الجانب النظري السابق، وقد وقع اختيارنا على الوكالة بتيارت نظرا لظروفها التي توافقت الدراسة المطلوبة وقربها من محل إقامتنا.

المبحث الأول: تقديم عام للشركة الجزائرية للتأمينات LA CAAT

سنحاول في هذا الفصل القيام بدراسة تطبيقية على الشركة الوطنية للتأمين الشامل CAAT وحدة تيارت، والتي نستهلها بالتعريف بالشركة ونشأتها، تطورها مهامها، ثم تحديد هيكلها التنظيمي.

المطلب الأول: تعريف شركة التأمين الجزائرية CAAT ونشأتها

لقد ظهرت الشركة الجزائرية للتأمينات في بيئة تتميز باحتكار الدولة لنشاط التأمين والتخصص فيه، حيث تم اعتمادها في 30 أبريل 1985 وفق المرسوم 85/82، وذلك بعد إعادة هيكلة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR، هذه الأخيرة كانت متخصصة في تأمين الأخطار الصناعية والنقل، ونظرا لأهمية نسبة رقم أعمال تأمين النقل بالمقارنة مع رقم الأعمال الإجمالي لقطاع التأمين ثم توليد هذه الشركة عن شركة CAAR، وقد كانت تدعى عند انشاءها بالشركة الجزائرية لتأمينات النقل،

حيث اهتمت بالأخطار المرتبطة بفرع النقل البري، البحري والجوي وذلك طبقا لمبدأ التخصص واحتكار الدولة لقطاع التأمين في تلك الفترة، وعند الغاء التخصص في إطار الإصلاحات الاقتصادية المعتمدة، أصبحت الشركة مؤسسة اقتصادية عمومية ذات أسهم (EPE/SPA) وذلك في أكتوبر 1989 لتمارس مختلف فروع التأمين المتمثلة في:

* تأمين الأخطار الصناعية كتأمين ضد الحريق وتعطب الآلات الصناعية وغيرها.

* تأمينات الأشخاص كتأمين الحياة والتأمين في حالة الوفاة وغيرها.

* تأمين الأخطار البسيطة كتأمين السرقة وتأمينات السيارات وغيرها.

ونتيجة لهذا التحول في نشاط الشركة قام مسؤولوها بتعديل اسمها حيث أصبحت تسمى بالشركة الجزائرية للتأمينات بدلا من الشركة الجزائرية لتأمينات النقل.

ومع إلغاء مبدأ تخصص شركات التأمين سواء بالنسبة للشركة الجزائرية للتأمينات أو باقي الشركات الفاعلة، بدأت تظهر المنافسة بينها مع البقاء دائما في ظل احتكار الدولة لنشاط التأمين إلى أن جاء عام 1995 وبموجب الأمر 59-70 الذي ألغى مبدأ احتكار الدولة لنشاط التأمين وفتح السوق الوطني أمام المتعاملين الخواص سواء المحليين أو الأجانب، الأمر الذي أدى بالشركة الجزائرية للتأمينات إلى إعادة تنظيمها محاولة منها للتكيف والتأقلم لممارسة الأخطار الجديدة ومواجهة الوضع الجديد.¹

تعرض الشركة الجزائرية للتأمينات حاليا مجموعة منتجاتها التأمينية من أجل تغطية الأخطار التي يمكن أن يتعرض لها زبائنها (أشخاص طبيعيين أو معنويون) سواء في ممتلكاتهم أو في حياتهم الاجتماعية أو المهنية، وهي تسعى من أجل ذلك لخلق توافق بين المنتجات التي تعرضها والرغبات والتطلعات المحتملة لزبائنها، كما تهدف الشركة إلى تنويع محفظة منتجاتها التي يغلب عليها فرع تأمين النقل، فهي تسعى إلى ضم فروع التأمين

¹ <http://www.caat.dz>

الأخرى داخل محفظتها وذلك للتصدي للمنافسة والحصول على أكبر حصة في السوق، أخذا بعين الاعتبار تلبية لحاجات الزبائن بتقديم منتجات بأسعار معقولة وتقديم خدمات ذات نوعية جيدة.

وفي ظل التحولات التي شهدتها قطاع التأمين الجزائري اتبعت الشركة الجزائرية للتأمينات استراتيجية تشمل المحاور الآتية:

- *تحسين الشبكة التجارية من خلال توسيع فروعها الجهوية وإدخال وسطاء تأمين جدد.
- *تحسين جودة الخدمة المقدمة إلى الزبائن بإدخال تقنيات التسيير والإعلام الحديثة على كل مستويات الأنشطة.
- *وضع سياسة واضحة لإعادة التأمين تسمح برفع القدرة الاكتتابية للشركة.
- *تشجيع الادخار في الاقتصاد الوطني من خلال توظيف رؤوس الأموال.

المطلب الثاني: عرض عام للوكالة محل الدراسة LA CAAT لولاية تيارت

في هذا المبحث سنحاول التركيز على الوكالة التي كانت محل الدراسة، حيث تطرقنا إلى تقديم الوكالة وهيكلها التنظيمي، والعلاقات المختلفة للوكالة.

1-التعريف بالشركة ونشأتها LA CAAT تيارت:

لقد وقع اختيارنا لوكالة تيارت لأنها محل إقامتنا وهي وكالة تأمين النقل تأسست سنة 1989 وهي تابعة للناحية الغربية من البلاد والتي ترأسها ولاية وهران وقد تم إنشاءها طبقا للمرسوم 88/85 كما أن رأس مالها الاجتماعي يقدر ب11.490.000.000 دج وهذه الوكالة تعتبر الثانية من ناحية العمل بعد ولاية وهران حيث تقوم بتغطية جميع دوائر الولاية، وحسب المخطط التنظيمي للوكالة نجد أنها تحتوي على 18 موظف موزعين على مصالح إدارية حيث يشرف كل واحد منها على رئيس مصلحة وبمساعدة أعوان متخصصون ومن بين التأمينات التي تقدمها الشركة نذكر ما يلي:¹

- التأمين على السيارات.
 - تأمين الحريق والأخطار الأخرى.
 - التأمين ضد الكوارث الطبيعية.
 - تأمين المسافرين الذاهبين إلى الخارج.
- #### 2-الهيكل التنظيمي للشركة وبعض الرموز لمختلف فروعها:

- تتكون الوكالة من ثلاثة مصالح رئيسية:
- مصلحة الإنتاج.
- مصلحة الحوادث والكوارث (المنازعات).
- مصلحة المحاسبة المالية.²

¹<http://www.caat.dz>

²<http://www.caat.dz>

2-1-1- مصلحة الإنتاج:

يشرف عليها رئيس مصلحة يعمل بمساعدة محرر رئيسي تعتبر مصلحة الإنتاج هي المصلحة الرئيسية وتقوم بالمهام التالية:

- الاستقبال والتوجيه.
- تقييم المنتج المراد تأمينه.
- تقدير قيمة أقساط التأمين.
- تحرير العقود.

2-2-2- مصلحة الحوادث والكوارث (المنازعات):

مكلفة بالتصريحات عن الحوادث المتوقعة في المنتج المؤمن وهي تتلقى التصريحات مع تأكيد الضمانات الممنوحة ويوجد عامل واحد هو رئيس المصلحة للتأكد من المعلومات التالية:

- إذا كان عقد التأمين يخص الحادث المؤمن عليه في عقد التأمين المفترض
- إذا كان العقد لا يزال ساري المفعول وقت وقوع الحادث.
- إذا كان الشيء المتضرر ضمن الضمانات المؤمن عليها.

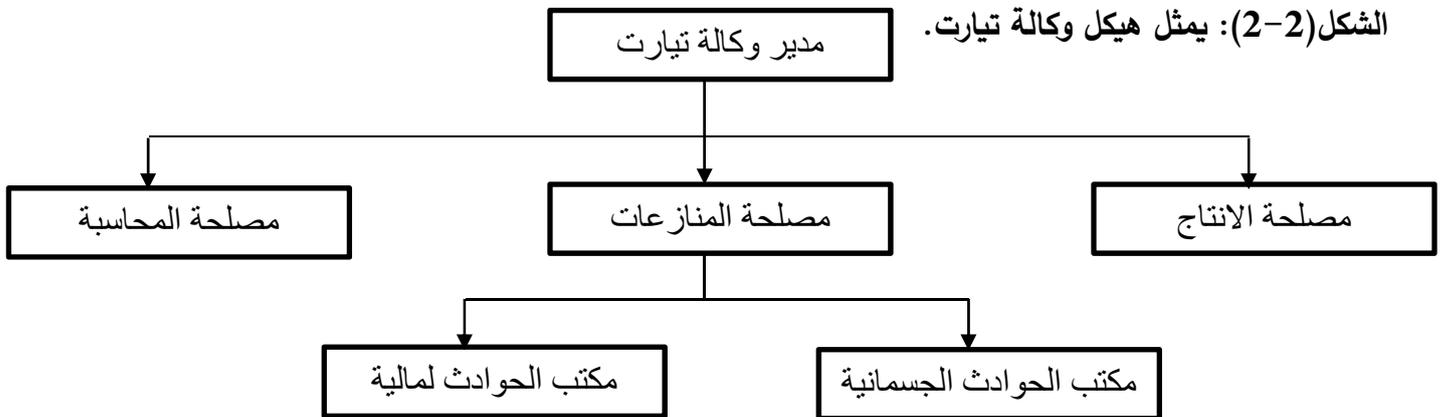
2-3-2- مصلحة المحاسبة المالية:

تشمل هذه المصلحة قسما للمالية وآخر للمحاسبة التي لها علاقة بمختلف المصالح الأخرى وهي تقوم بما يلي:

- استقبال ملفات الزبائن من مصلحة الحوادث والمتكون من أمر بالدفع صك التعويض.
- دفع المصاريف للمؤمن.
- شراء متطلبات الوكالة.

وتقوم بكافة الأعمال التي تقوم بها مصلحة الإدارة والمستخدمين وهذا لعدم وجود هذه المصلحة بالوكالة كما تحتوي هذه المصلحة على عدة سجلات هامة ولها أيضا اتصالات مع البنوك وتقوم بنهاية كل شهر بعمليات حسابية خاصة باحتياجات الوكالة كالأجور والمبالغ الخاصة بالمؤمنين وغيرها وكذا المبالغ التي صرفت خلال الشهر الجاري حيث يمثل الشكل الآتي:

الشكل (2-2): يمثل هيكل وكالة تيارت.



المصدر: مدير وكالة تيارت (caat)

التعليق: يمثل الشكل الهيكل التنظيمي لشركة التأمين الشامل

الهيكل التنظيمي لشركة التأمين يعد عنصرًا أساسيًا في تحقيق أهداف الشركة وتنظيم أنشطتها بشكل فعال حيث يتمثل الهدف الرئيسي للهيكل التنظيمي في تحديد كيفية تنظيم وتوجيه العمليات والموارد والمسؤوليات داخل الشركة.

بشكل عام، يمكن أن يتبع الهيكل التنظيمي لشركة التأمين إحدى الطرق التنظيمية الرئيسية: الهيكل التنظيمي الوظيفي أو الهيكل التنظيمي الإقليمي/الجغرافي.

***الهيكل التنظيمي الوظيفي:** يتم تنظيم الشركة حسب الوظائف والأقسام المختلفة، مما يسمح بتخصص وتركيز الموظفين في مجالات معينة مثل المبيعات أو التسويق أو إدارة المخاطر، وهذا النوع من الهيكل يتميز بالكفاءة والاختصاصية.

***الهيكل التنظيمي الإقليمي/الجغرافي:** يتم تنظيم الشركة حسب المناطق الجغرافية المختلفة التي تخدمها، مما يسمح للشركة بالاستجابة لاحتياجات السوق المحلية وتوفير خدمة شخصية للعملاء في تلك الأماكن. حيث يتأثر الاختيار بين هذين النوعين من الهياكل التنظيمية بعدة عوامل مثل حجم الشركة ونطاق عملياتها واستراتيجيتها التجارية.

المبحث الثاني: الضمانات التي تقدمها الشركة للمستهلك وإجراءات عقد التأمين
المطلب الأول: الضمانات المقدمة من طرف الشركة الوطنية للتأمين الشامل في تأمين السيارات
الضمانات المتفق عليها بين الشركة الجزائرية للتأمين الشامل والمؤمن له هي:

1- ضمانات المسؤولية المدنية: وهي الجانب الالزامي في عقد تأمين السيارات وتشمل:¹

1-1- ضمانات المسؤولية المدنية أثناء المرور:

تضمن الشركة للمؤمن له ضد التبعات المالية الناتجة عن الأضرار الجسمانية أو المادية التي قد يسببها للغير أثناء سير السيارة في حالة الحادث، حريق أو انفجار ناتج عن المركبة أو جهاز بري مقطور بها، عندما يكون هذا الأخير في الشروط أو عن الملحقات أو المواد المستعملة أو عن الأشياء أو المواد المنقولة أثناء سقوطها من المركبة.

تضمن الشركة كذلك التعويض عن الأضرار الجسمانية لكل ضحية أو لذوي حقوقها.

1-2- المسؤولية المدنية خارج المرور:

تضمن الشركة للمؤمن له ضد التبعات المالية الناتجة عن الأضرار الجسمانية أو المادية أثناء حادث حريق أو انفجار المركبة أو انزلاقها، عندما تكون المركبة في حالة سكون غير أن هذا الضمان لا يعطي الحوادث الناتجة عن استعمال محرك المركبة المؤمن عليها كمصدر طاقة لتأدية أشغال أيا كان نوعها

2- الضمانات المكتملة للمسؤولية المدنية:

وهي الجانب الاختياري في عقد تأمين السيارات وتشمل:

1-2- أضرار التصادم:

تضمن الشركة تعويض الأضرار اللاحقة بالمركبة المؤمن عليها، نتيجة الاصطدام بين المركبة المؤمن عليها ومركبة أخرى أو حيوان أو جسم ثابت أو انقلاب المركبة، حيث تضمن الشركة دفع نفقات إصلاح الأضرار اللاحقة بالمركبة المؤمن عليها وذلك في حدود المبلغ المحدد من طرف الخبير.

2-2- انكسار الزجاج:

تضمن الشركة تعويض الأضرار اللاحقة بالزجاج الأمامي أو الخلفي أو الجانبي للمركبة المؤمن عليها، والناتج عن رمي حجارة أو أي جسم آخر سواء كانت المركبة سائرة أو متوقفة.

2-3- السرقة: تضمن الشركة الأضرار الناتجة عن اختفاء أو تلف المركبة المؤمن عليها على إثر سرقة أو محاولة سرقة هذه المركبة.

2-4- الحريق والانفجار: تضمن الشركة تعويض الأضرار اللاحقة بالمركبة المؤمن عليها الناتجة عن حريق أو انفجار أو سقوط صاعقة، وذلك إذا كانت المركبة مؤمنة ضد هذه الأخطار.

¹ من إعداد الطلبة اعتمادا على معلومات مقدمة من طرف المصلحة caat ، بتاريخ أبريل 2023

2-5-الدفاع والمتابعة: تضمن الشركة للمؤمن له دفع مصاريف القضايا المتعلقة بالحوادث المادية والجسمانية التي تسوى على مستوى العدالة، سواء مصاريف المحاماة أو الاستشارة أو الإجراءات الأخرى أمام كل المحاكم والمجالس.

3-ضمانات تعاقدية لصالح الركاب:

تضمن الشركة دفع التعويضات المنصوص عليها في حالة وقوع حادث جسماني للمؤمن له، وكذلك للأشخاص المنقولة، وذلك حسب درجة العجز التي يحددها الخبير، وتكمن أنواع هذه التعويضات في:

3-1-تعويض الأضرار الجسمانية اللاحقة بالضحية مباشرة:

إذا ما أردنا حصر الأضرار الجسمانية اللاحقة بضحية مرور والتي تكون محل تعويض وذلك بالاستناد إلى الأمر 05-74 المتعلق بالزامية التأمين على السيارات والقانون 31-82 المعدل والمتمم للأمر السابق وهي العجز المؤقت عن العمل والعجز الدائم الجزئي أو الكلي والمصاريف الطبية والصيدلانية وضرر التألم والضرر الجمالي.

1-التعويض عن العجز المؤقت عن العمل:

الشخص اللاحق به عجز مؤقت عن العمل هو الذي لا يستطيع القيام بعمله نتيجة الحادث لفترة محددة، ففي هذه الحالة يتم احتساب التعويض عن الضرر على أساس الدخل الشهري للضحية وإذا كان بدون عمل فيحسب على أساس الأجر الوطني الأدنى المضمون، بحيث يتحصل المصاب على تعويض مساوي لمقدار الأجر أو الدخل الوطني الأدنى المضمون في الأيام أو الشهور أو السنوات التي يكون فيها عاطلا عن العمل، وهذا في ظل القانون 31-88.¹

مثال1: شخص يتقاضى 24000 دج شهريا أصيب بعجز كلي لمدة 3 أشهر، فالتعويض المستحق له هو: $3 \times 24000 = 72000$ دج.

مثال2: شخص من دون عمل، والدخل الوطني الأدنى المضمون هو 1500 دج أصيب بعجز كلي لمدة 6 أشهر، فالتعويض المستحق له هو: $6 \times 1500 = 9000$ دج.

2-التعويض عن العجز الدائم الجزئي أو الكلي:

قد يصاب الضحية بعجز دائم في قواه الجسمانية وقد يكون هذا العجز كلياً بحيث ان المصاب لا يستطيع أن يقوم بأي عمل وتنتهي فترة العلاج دون شفاءه.

ويتم تقدير التعويض عن الأضرار بناء على الدخل السنوي للضحية، هذا الدخل السنوي حدد له المشرع في القانون 31-88 قيمة تتمثل في النقطة المرجعية أو الاستدلالية، وتضرب هذه النقطة المرجعية في نسبة العجز

¹ من إعداد الطلبة اعتمادا على معلومات مقدمة من طرف المصلحة caat ، بتاريخ أبريل 2023

فيتحصل بناء على ذلك الضحية على تعويض، وإذا كانت الضحية من دون عمل فيحسب الدخل السنوي على أساس الأجر الوطني الأدنى المضمون وقت الحادث.

3-المصاريف الطبية والصيدلانية:

حسب الأمر 75/14 فإن جميع المصاريف الطبية والصيدلانية يتم تعويضها بكاملها لكن بشرط هو تقديم وثائق الثبوتية ومستندات طبية أو إدارية تثبت هذه المصاريف وإلا فإنه يحرم من التعويض وتمثل هذه المصاريف ما يلي:

*مصاريف الأطباء والجراحين وأطباء الأسنان والمساعدين الطبيين.

*مصاريف الإقامة في المستشفى أو الصحة.

*مصاريف طبية وصيدلانية.

*مصاريف الأجهزة والتبديل.

*مصاريف سيارة الإسعاف ومصاريف الحراسة الليلية والنهارية.

4-التعويض عن الأضرار الجمالية:

حسب القانون 31/88 فإنه تدفع للمصاب تعويضات عن الضرر الجمالي الذي لحق به من جراء الحادث أي تعويض كامل المصاريف والتكاليف المترتبة عن العمليات الجراحية اللازمة لإصلاح الضرر الجمالي المقرر بموجب خبرة طبية.

5-التعويض عن ضرر التألم:

لم يكن هذا النوع من التعويض مقررا في الأمر 15/ 74. وفي تعديل 31/88 تم النص على ذلك فهو يسمح بالتعويض عن الآلام التي كابدها أو لايزال يكابدها المضرور وتحدد بموجب خبرة طبية.¹

*ضرر التألم المتوسط: يعوض على أساس ضعفي الأجر الشهري الوطني الأدنى المضمون وقت الحادث.

*ضرر التألم الهام: يعوض على أساس أربع أضعاف الأجر الشهري الوطني الأدنى المضمون وقت الحادث.

3-2-تعويض الأضرار اللاحقة بذوي حقوق الضحية المتوفاة:

في حالة وقوع حادث مرور نتج عنه وفاة الضحية فإن ذوي الحقوق لهم الحق في التعويض وبنسب مختلفة على أساس ما جاء به الامر 15/47 وقانون 31/88 وذلك حسب تاريخ الحادث، فحساب التعويض الممنوح لذوي الحقوق يختلف باختلاف سن الضحية (بالغة أو قاصرة).

¹ من إعداد الطلبة اعتمادا على معلومات مقدمة من طرف المصلحة caat، بتاريخ أبريل 2023

أ-التعويض في حالة وفاة ضحية بالغة:

في ظل القانون 31/88 فإن أساس حساب التعويض في حالة وفاة الضحية من جراء حادث مرور يكون كما يلي:

-حساب الدخل السنوي للعامل المتوفى، وإذا كان من دون عمل يحسب على أساس الأجر الوطني الأدنى المضمون.

-البحث عن قيمة النقطة الاستدلالية التي تقابل هذا الأجر السنوي.

-ضرب قيمة النقطة الاستدلالية المقابلة للأجر السنوي للضحية في نسبة 100% ويوزع هذا الحاصل كما يلي:

-30% للزوج أو الزوجة.

-15% لكل واحد من الأبناء القصر تحت الكفالة.

-الأب والأم 10% لكل واحد منهما و20% في حالة عدم ترك الضحية زوج وولد.

ويشترط ألا تتجاوز النسب المئوية المخصصة لذوي الحقوق نسبة 100% من الدخل السنوي للضحية وعندما يتجاوز المجموع هذه النسب تخفض التعويضات لكل هؤلاء تخفيضا متناسبا.

ب-التعويض في حالة وفاة ضحية قاصرة:

يتم التعويض وفق القانون 31/88 في حالة وفاة ضحية قاصرة لا تمارس أي نشاط مهني لفائدة الأم والأب بالتساوي أو الولي كما يلي:

-أقل من 6 سنوات: ضعفي المبلغ السنوي للأجر الوطني الأدنى المضمون يوم الحادث.

-من 6 إلى 19 سنة: 3 أضعاف المبلغ السنوي للأجر الوطني الأدنى المضمون يوم الحادث.

وفي حالة وفاة الأب أو الأم يتقاضى المتبقي منهما على قيد الحياة التعويض بكامله.¹

ويضاف لهذا التعويض مصاريف الجنازة والضرر المعنوي كما حدد القانون 31/88.

3-3-تعويض الأضرار المادية:

يخضع التعويض بالنسبة للضرر المادي لأحكام المسؤولية المدنية المسؤولة عن الخطأ، فالمتسبب في الضرر المادي يعوض حسب مسؤوليته في الحادث أي درجة خطأه، كما يخضع التعويض أيضا لأحكام العقد طبقا لما يرد في الضمانات الاختيارية المختلفة.²

يقوم المؤمن بدفع مبلغ القسط في حدود 3000 دج ويتم التعويض كما في حالة تسبب المؤمن له في الحادث:

- 3000 x 4% - بالنسبة للسيارات السياحية.
- 3000 x 4% - 300 - بالنسبة للسيارات التجارية.
- 3000 x 8% - 500 - بالنسبة للحافلات والشاحنات.

¹ من إعداد الطلبة اعتمادا على معلومات مقدمة من طرف المصلحة caat ، بتاريخ أبريل 2023

² من إعداد الطلبة اعتمادا على معلومات مقدمة من طرف المصلحة caat ، بتاريخ أبريل 2023

يقوم المؤمن بدفع مبلغ القسط في حدود 5000 دج ويقابله مبلغ التأمين في حالة تسبب المؤمن له في الحادث:

- $5000 \times 4\% - 500$ بالنسبة للسيارات السياحية.
- $5000 \times 6\% - 500$ بالنسبة للسيارات التجارية.
- $5000 \times 8\% - 500$ بالنسبة للحافلات والشاحنات.

في حالة التأمين الشامل سواء كانت الأضرار اللاحقة بالمركبة عن طريق حادث أو بدونه، أو في حالة الاصطدام مع مركبة أخرى أو تصادم مع جسم ثابت أو متحرك أو حيوان، تقوم شركة التأمين بتعيين خبير يقوم بفحص المركبة وتعيين الضرر مع النظر إلى نوع المركبة ويكون التعويض كما يلي:

قيمة القطعة المحطمة $\times (8,4,6) \%$ - 10% من قيمة القطعة المحطمة.

حيث يتم تحديد سعر قطع الغيار حسب الشركة الوطنية للصناعات الميكانيكية، أما فيما يخص حساب التعويضات المتعلقة بالمركبة تقدم من طرف الخبير الذي تعينه الشركة.

المطلب الثاني: إجراءات عقود التأمين في الشركة

1- الإنتاج:

عندما يرغب شخص بأن يؤمن ضد خطر معين يتوجه إلى الوكالة أين يستقبل في مصلحة الإنتاج من طرف المنتج المكلف بالتأمين.

فمثلا في تأمين السيارات يتقدم الشخص لطلب عقد التأمين، فإذا قبلت وكالة التأمين أن تؤمن ضد الخطر المطلوب ضمانه، حيث تكون وثيقة التأمين تحتوي على البيانات التالية:

-اسم المؤمن وعنوانه.

-الشيء المؤمن علي.

-نوع الأخطار المضمونة.

-تاريخ الاكتتاب وتاريخ سريان العقد ومدته.

-مبلغ الضمان.

-مبلغ القسط.

ففي قسط تأمين السيارات مثلا يكون سير هذا التقييم كما يلي:

يقدم الزبون الوثائق اللازمة: البطاقة الرمادية، رخصة السياقة، وهذا للاطلاع عليها وإدخال المعلومات الضرورية في الحاسوب، وبعد عملية التلقين يتم تكوين شهادة التأمين والتي تكون مصحوبة بوثيقة الشروط الخاصة لعقد التأمين.¹

¹ من إعداد الطلبة اعتمادا على معلومات مقدمة من طرف المصلحة caat ، بتاريخ أبريل 2023

ويتم إرجاع الوثائق المسبقة (البطاقة الرمادية، رخصة السياقة) إلى المؤمن له حيث تسجل هذه العقود المبرمة المختلفة على مستوى مصلحة الإنتاج يوميا في سج واحد يسمى سجل المقبوضات، حيث تسجل فيه رقم الوثيقة، القسط، نوعية القبض.

2- القبض:

إن القبض يمثل منحة هذا العقد ويتم التسديد نقدا أو بشيك، ويتمثل في المبلغ المترتب على المؤمن له اتجاه المؤمن في المقابل تكلفة الخطر المؤمن ضده، وهو ما يراد بالنسبة للشركة ويحدد القسط بشكل عام عن طريق الاتفاق وهو يشتمل على:

- **القسط الصافي:** وهو نسبة محددة، فمثلا في تأمين السيارات تحدد النسبة على حسب (الطاقة، النوعية، المدة).
- **القسط الإجمالي:** وهو عبارة عن القسط الصافي + المصاريف والأعباء التي تتحملها الوكالة والتي يتم تحصيلها من كل قسط.

$$\text{القسط الإجمالي} = \text{القسط الصافي} + \text{FGA } 3\% + \text{DT} + \text{TF} + \text{TV} 19\%$$

3- الحوادث:

تبدأ مهمة الحوادث عند التصريح بوقوع الحادث أو عند تلقي مراسلة من شركات التأمين الأخرى تعلمهم بوقوع حادث يكون فيه زبونه طرف فيه.

هناك حوادث متعددة وهي: حوادث مادية، حوادث جسمانية، فمثلا الحوادث المادية عند وقوع حادث يتقدم المؤمن له إلى مصلحة الحوادث ويصرح بالحادث، تقوم مصلحة الحوادث بتحرير أربع نسخ: الأصلية للوكالة، نسخة للخبير، نسخة للمؤمن له، نسخة للمديرية الجهوية، ويحتوي تصريح الحادث على اسم المؤمن له وعنوانه، رقم عقد التأمين تاريخ السريان والانقضاء، رقم رخصة السياقة.¹

3-1- مراقبة كل المعلومات الموجودة في التصريح:

بمعنى مراقبة ضمانات هذه العملية تركز على فحص الضمانات الموجودة في العقد وهل الحادث يدخل في نوع الأخطار المغطاة، إذا كان الضمان غير مغطى، فلا داعي إلى المعاينة.

3-2- فتح ملفات الحوادث:

تصريح الحدث يوضح في ملف الحوادث الذي يجب أن يطابق المعلومات الموجودة في التصريح والتعاقد ويوضع للملف رقم خاص بالحادث.

ثم يقوم بفتح حوافظ لكل حادث في حوافظ الحوادث المصراحة ويرسل شهريا إلى المديرية الجهوية.

¹ من إعداد الطلبة اعتمادا على معلومات مقدمة من طرف المصلحة caat ، بتاريخ أبريل 2023

بعد مرور فترة زمنية، وبعد وصول نسخة من الخبرة يمكن للمؤمن له أن يقدم للوكالة ويأخذ التعويض، لكن بعد الاطلاع على العقد ونوع الضمانات وفي حالة لم يقبل المؤمن له بمبلغ التعويض يمكنه أن يقدم طعنا لمدة لا تتجاوز 8 أيام ويعين خبير آخر للتقييم وفي هذه الحالة إن لم يتم التقاهم من طرف الوكالة والمؤمن له يلجأ إلى القضاء.

سواء كان الحادث مادي أو جسماني، في حالة فتح ملفات يتبع فيها نفس الخطوات المذكورة، مع فارق بسيط أن تسجل هذه الحوادث في السجل الخاص بها.

4-التعويض (التسديد):

بعد المرور بمرحلة التصريح بالحادث، وكذا مرحلة التأكد من الحادث المصرح به يشمل عقد التأمين، والمرور بمرحلة تقويم الأضرار من طرف الخبير تأتي مرحلة التعويض حيث هناك عدة عوامل وميكانيزمات تأخذ بعين الاعتبار قبل التسديد.

كما أن كل ضمان يسدده من الأقساط الموجهة إليه، حيث لا يمكن أن تغطي خسائر الحرائق بالأقساط الموجهة لانكسار الزجاج على سبيل المثال.

4-1-التعويض على أساس عنصر الضرر:

حيث أن عملية حساب التعويض في هذه الطريقة يؤخذ فيها كقاعدة أساسية نوع الخطر المؤمن له ونوع العقد.

إذ أن هذا الأخير يلعب دورا أساسيا في عملية الحساب من حيث قيمة التعويض الذي يتحصل عليه المؤمن له. في حالة ما إذا كان المؤمن له مسؤول عن الحادث، فغنه يقبض قسط التأمين الخاص بأضرار التصادم فقط دون زيادة، في حين تقوم الشركة (أي الشركة المؤمن لديها) بتعويض الغير الذي وقع له الضرر.

أما في حالة ما إذا كان المؤمن له غير مسؤول عن الحادث، فإن الشركة تقوم بمراسلة المسؤول المدني للخصم الذي وقع معه الحادث من أجل الحصول على تعويض إجمالي للضرر، وذلك بإعداد مراسلة مرفقة بنسخة من التصريح بالحادث وكذا نسخة من المحضر الخاص بالأضرار وصورة شمسية للسيارة.

4-2-التسوية النهائية للملف:

بعد أن تحصل الشركة على مبلغ التعويض المستحق من طرف المسؤول المدني (عادة ما تكون شركة تأمين أخرى أو وكالة أخرى)، تتم عملية حساب المبلغ المسترجع حيث أن مصلحة الحوادث تعد جدول تحدد فيه قيمة التعويض المتحصل عليه، ويقع الفصل بين المبلغ الذي تدفعه الشركة كتسبيق للمؤمن له والذي يدخل مباشرة في احتياجات الشركة وما زاد عن ذلك يدفع إلى المؤمن له مباشرة.

5- نظام الإعلام الآلي:

لقد اتضح مما سبق أن العمليات تتم في تتابع، ويلاحظ أن في هذا التتابع المحاسبي في العملية يتطلب وقتا كبيرا، بالإضافة إلى أنه يؤدي إلى الوقوع في الأخطاء في أي مرحلة من هذه المراحل، حيث يمكن القضاء على هذه العراقيل، ظهرت الحاجة إلى تسجيل العمليات المحاسبية في جميع السجلات المتعلقة بها دفعة واحدة عن طريق استخدام الآلات في تشغيل البيانات المحاسبية.

وتحدد الآلات التي يمكن استخدامها في تشغيل البيانات المحاسبية من الآلات المحاسبية والكاتبة والآلات الجدولة البسيطة إلى الحاسبات الالكترونية وهي من الوسائل المستحدثة في الوقت الراهن لتخزين البيانات. ويطلق على النظام المحاسبي الذي يستخدم تلك الآلات بالنظام الآلي وذلك تمييزا له عن النظام المحاسبي اليدوي، الذي يعتمد أساسا على القوة البشرية في تشغيل البيانات المحاسبية.¹ ومن مميزات هذا النظام:

- السرعة في تشغيل البيانات بالإضافة إلى تجنب الوقوع في الأخطاء.
- توفير الوقت الملائم واستخدامه في اتخاذ القرارات بواسطة إدارة المشروع.
- التسيير والتنظيم الحسن لعمليات المؤسسة.

وفي حقيقة الأمر فقد أثر استخدام الحاسبات الالكترونية كثيرا على المحاسبة، وأصبح من الممكن إنتاج بيانات ليس من المستطاع إنتاجها في حالة التشغيل اليدوي، وأن استخدام الحاسبات ليس بديلا عن المحاسب الكفاء الملم بالمبادئ والإجراءات والطرق الرئيسية للمحاسبة، لأن برمجة الحاسب الالكتروني لا تتم إلا عن طريق المحاسب، وإذ هذا الحاسب مهما بلغ فإنه ينفذ تعليمات المحاسب ولا يخرج عن نطاقها.

¹ من إعداد الطلبة اعتمادا على معلومات مقدمة من طرف المصلحة caat ، بتاريخ أبريل 2023

المبحث الثالث: تحليل إحصائيات الشركة وعيوب تعاملاتها

المطلب الأول: إحصائيات مالية تتعلق بالوكالة CAAT

الاستثمارات المالية: (الوحدة: ألف دينار)

جدول (1-1) يمثل الإحصاء المالي للسنوات 2016-2017

العمليات الصافية N-1	العمليات الصافية N	العمليات الخام N	النماذج
12.500.080.282	11.319.311	23.117.144.135	الأقساط المكتسبة
7.627.589.054	6.264.052.934	12.383.240.587	فوائد النشاطات
1.795.983.457	1.914.334.009	1.914.334.009	عمولات إعادة التأمين
6.668.474.686	6.969.289.386	12.648.237.557	صافي هامش التأمين
2.339.806.697	2.279.597.527	7.958.545.698	النتائج التقنية التشغيلية
623.097.707	862.456.265	862.456.256	النتيجة المالية
2.337.768.352	2.509.986.561	8.821.001.963	النتيجة الصافية للنشاط

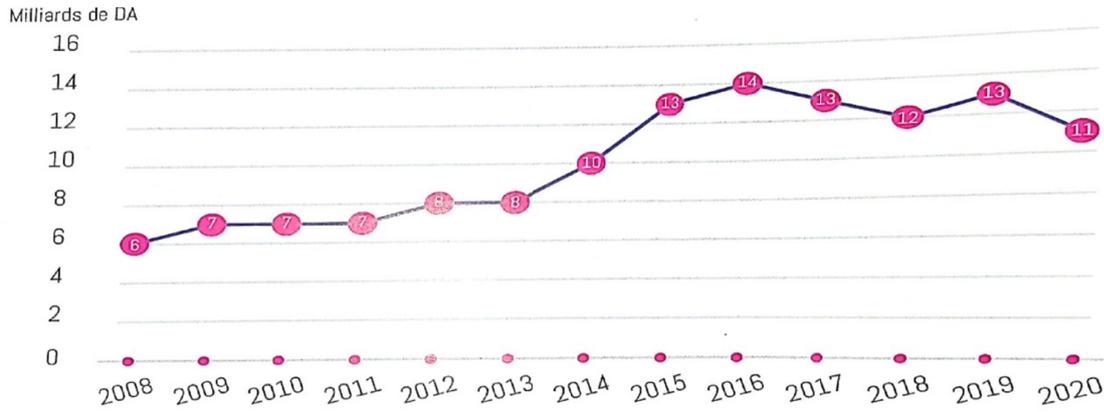
المصدر: مجلة إحصائيات السنة المالية 2016-2017 (التقرير السنوي) مسلمة من طرف مدير الوكالة.¹

التعليق:

قبل الاعتماد على جدول قيم نتائج التأمين المتزايدة، يجب أن نتأكد من أن الزيادة معقولة وتعكس تغطية شاملة وفقاً لاحتياجات العملاء، يجب أيضاً مراجعة الشروط والأحكام المرتبطة بكل قيمة لضمان فهم كامل للتغطية المقدمة.

¹ Rapport annuel 2017, caat

الشكل (3-3): يمثل تطور التعويضات في الشركة من 2008 إلى 2017.



المصدر: مجلة إحصائيات السنة المالية 2020 (التقرير السنوي) مسلمة من طرف مدير الوكالة.

التعليق:

الشكل هو عبارة عن منحنى تطور التعويضات يتضمن تغيرات القيم المالية للتعويض في الشركة خلال الفترة 2020-2008.

حيث نلاحظ أن المنحنى في تصاعد مستمر من سنة 2008 إلى غاية 2016 بنسب متفاوتة انطلقت من 6 مليار دينار ووصلت حتى 14 مليار دينار، أما في السنوات الأخيرة 2020-2016 عرف حالة من الثبات. يمكن أن يرجع هذا التصاعد في نسب التعويضات إلى عدة أسباب نذكر منها:

- ارتفاع عدد العملاء المنتسبين للشركة.
- زيادة نسبة الحوادث المغطاة من طرف الشركة.
- التطور الإداري للشركة والتزامها بتعويض عملائها.

جدول (2-2) يمثل الاستثمارات المالية للسنوات 2020-2019

النماذج	2019	2020	الفارق
استثمارات حقوق الملكية	3.781.239	3.781.239	0%
الودائع محددة المدة	256.148	1.706.549	56%
قيم الضمانات	29.994.707	31.206.695	4%
المجموع	34.032.094	36.694.483	8%

المصدر: مجلة إحصائيات السنة المالية 2020-2019 (التقرير السنوي).¹

التعليق:

بلغ حجم الاستثمارات المالية بنهاية السنة المالية 2020، 36.694.483 ألف دينار يظهر تباين إيجابي بنسبة 8%، حيث تعتبر القيم المتزايدة للتأمين علامة جيدة إذا كان هناك زيادة في قيم التأمين على مدار الوقت، فقد

¹ Rapport annuel 2020, caat

يكون ذلك دليلاً على نجاح الشركة في توفير خدمات التأمين واكتساب ثقة المؤمن بهم، تعكس هذه الزيادة زيادة الطلب على خدمات التأمين وزيادة الثقة في الشركة.

تشكل النتيجة التي تحققت في عام 2020 ميزان النتائج الوسيطة وهي كالتالي:

الجدول (3-3) يمثل قيم النتائج الوسيطة للسنة المالية 2020-2019:

النماذج	2019	2020	الفارق
صافي سوق التأمين	8.122.884	8.213.953	1%
نتيجة التشغيل الفنية	1.756.450	1.238.443	-29%
النتيجة المالية	1.154.849	1.902.834	65%
النتيجة العادية قبل الضرائب	2.911.299	3.141.277	8%
الدخل الصافي للسنة	2.532.093	2.191.829	10%

المصدر: مجلة إحصائيات السنة المالية 2020-2019 (التقرير السنوي).

التعليق:

انتهى نشاط السنة المالية 2020 بنتيجة ربح بعد الضرائب بلغت 2.797.829 ألف دينار مقابل 2.532.093 ألف دينار في 2019 أي بتطور إيجابي بنسبة 10٪، يجب مراعاة أن زيادة قيم الدخل قد تؤدي إلى زيادة في تكاليف التأمين السنوية، ينبغي أن ينظر العملاء في القيم المقدمة ويقيموا إذا كانوا على استعداد لدفع التكاليف الإضافية للحصول على التغطية المطلوبة.¹

بالنسبة للسنة المالية 2020، تمت تغطية التزامات الشركة المنظمة عالمياً بنسبة تصل إلى 178٪ من خلال الأصول.

جدول (4-4) يمثل: نتائج عمليات السنة المالية 2020-2019

النماذج	العمليات الخام N	العمليات الصافية N	العمليات الصافية N-1
الأقساط المكتسبة	24.264.439.165	12.085.578.748	12.261.449.065
فوائد العملية	10.981.884.146	5.8755.806.158	6.167.948.665
هامش التأمين الصافي	15.286.735.960	7.072.782.428	8.213.953.531
النتيجة التشغيلية التقنية	8.311.225.479	1.238.443.050	1.756.450.112
النتيجة المالية	1.902.834.493	1.902.834.493	1.154.848.929
الدخل الصافي	10.214.059.973	2.797.829.447	2.532.093.416

المصدر: مجلة إحصائيات السنة المالية 2020-2019 (التقرير السنوي).

¹ Rapport annuel 2020, caat

التعليق:

قد تعكس الزيادة في قيم التأمين تغيرات في المخاطر التي يتعامل معها العملاء. على سبيل المثال، قد يشهد قطاع معين تزايداً في حوادث السرقة أو الكوارث الطبيعية، وبالتالي يرتفع قيم التأمين المقدمة، يجب على العملاء أن يكونوا على دراية بتلك المخاطر ويعتبروها عند اتخاذ قرارات التأمين، على أي حال يجب على العملاء أن يقوموا بمراجعة تفاصيل الجدول والتشاور مع شركات التأمين المختلفة لفهم التغطية المقدمة ومقارنة التكاليف والفوائد قبل اتخاذ قرار التأمين.¹

المطلب الثاني: مزايا وعيوب تعاملات الشركة

إن تعزيز الوعي التأميني وتحسين التشريعات والتكنولوجيا المستخدمة في القطاع وتعزيز الاستقرار الاقتصادي والسياسي قد يساعد في تجاوز تلك المعوقات وتعزيز صناعة التأمين في الجزائر.

المزايا والعيوب:

شركات التأمين لها مزايا وعيوب، وفيما يلي بعض الأمثلة الشائعة:

1-مزايا شركات التأمين:**1-1-حماية مالية:**

توفر شركات التأمين حماية مالية في حالة وقوع حدث غير متوقع مثل حادث سيارة أو كارثة طبيعية. تتكفل الشركة بتعويض المؤمن له في حالة الخسارة المالية المغطاة بواسطة البوليصة.

1-2-الاستقرار المالي:

تعمل شركات التأمين بنظام تمويل يعتمد على جمع الأموال من العملاء واستثمارها لتلبية المطالبات المستقبلية. يتطلب ذلك الامتثال لمعايير مالية صارمة ورقابة قوية، مما يزيد من استقرار الشركة وقدرتها على تلبية التزاماتها.

1-3-تنوع المنتجات:

تقدم شركات التأمين مجموعة متنوعة من المنتجات التي تلبي احتياجات مختلف العملاء. تتضمن هذه المنتجات التأمين على الحياة، والسيارات، والمنازل، والأعمال التجارية وغيرها، يمكن للعملاء اختيار البوليصة التي تناسب مع احتياجاتهم الفردية.

1-4-الخبرة والاستشارة:

تتمتع شركات التأمين بمعرفة وخبرة في مجال تقديم الخدمات المالية. يمكنها تقديم استشارات متعلقة بالتأمين وإدارة المخاطر، وتقييم المخاطر المحتملة، وتصميم برامج تأمين ملائمة للعملاء.

¹ Rapport annuel 2020, caat

1-5- التكنولوجيا والابتكار:

يحفز التنافس شركات التأمين على اعتماد التكنولوجيا والابتكار في خدماتها. يمكن للمستهلكين الاستفادة من تحسينات التكنولوجيا مثل تطبيقات الهاتف المحمول للوصول السريع للمعلومات أو تقديم المطالبات عبر الإنترنت بطرق سهلة ومريحة.¹

1-6- توفير أسعار منافسة:

يعمل التنافس على زيادة الضغط على الشركات لتقديم أسعار منافسة ومعقولة، قد يستفيد المستهلكون من تخفيضات في الأسعار أو عروض خاصة تقدمها الشركات لجذب العملاء.

1-7- تنوع الخيارات:

يعزز التنافس بين شركات التأمين توفر مجموعة واسعة من الخيارات للمستهلكين، يمكن للمستهلكين اختيار الشركة التي تقدم التغطية والخدمات التي تتناسب مع احتياجاتهم الفردية.

1-8- تحسين الجودة:

من أجل البقاء في سوق التأمين التنافسي، تعمل الشركات على تحسين جودة الخدمة التي تقدمها، وبذلك يستفيد المستهلك من تحسين مستوى الخدمات والمنتجات المتاحة له.

2- عيوب شركات التأمين:**2-1- تكلفة البوليصة:**

قد تكون تكلفة شراء البوليصة باهظة، خاصةً في حالة تغطية مخاطر كبيرة أو عالية. قد يتعذر على بعض الأشخاص تحمل تلك التكاليف الإضافية.

2-2- التعقيد والشروط:

تتضمن بعض بوليصات التأمين شروطاً وتفاصيل معقدة وصعبة الفهم. قد يصعب على العملاء قراءة وفهم الشروط بشكل كامل، وهذا قد يؤدي إلى عدم وعيهم الكامل بحقوقهم والتغطية المتاحة.

2-3- استبعادات واستثناءات:

قد تتضمن البوليصة استثناءات محددة، والتي تستثني بعض الحوادث أو المخاطر من التغطية. قد يكون هذا مصدر إزعاج للعملاء، خاصةً إذا كانوا يعتقدون أن المخاطر المحددة مغطاة بالتأمين.

2-4- التعامل مع المطالبات:

قد يواجه العملاء صعوبات في التعامل مع شركات التأمين عند تقديم مطالبات. قد تستغرق إجراءات المطالبة وقتاً طويلاً وتشمل عمليات تحقيق معقدة للتأكد من صحة المطالبة.²

2-5- قوانين وتشريعات غير واضحة:

¹ من إعداد الطلبة اعتماداً على معطيات الوكالة محل الدراسة

² من إعداد الطلبة اعتماداً على معطيات الوكالة محل الدراسة.

توجد بعض القوانين والتشريعات غير الواضحة أو غير السلسة في قطاع التأمين في الجزائر، قد يؤدي هذا إلى عدم اليقين والتردد لدى الشركات التأمينية والعملاء في تنفيذ وتطبيق السياسات والتعاقدات.

2-6- تحديات الاقتصاد والاستقرار السياسي:

قد يتراجع الطلب على التأمين في فترات الركود الاقتصادي، وقد تواجه الشركات التأمينية صعوبة في إدارة المخاطر المرتبطة بالاضطرابات السياسية.

2-7- نقص في التكنولوجيا والبنية التحتية:

قد يكون هناك نقص في التكنولوجيا والبنية التحتية في الجزائر، مما يؤثر على كفاءة وفاعلية صناعة التأمين.

2-8- التحديات التنظيمية والمراقبة:

قد تواجه الشركات التأمينية صعوبة في التكيف مع المتطلبات التنظيمية المتغيرة والمراقبة الصارمة، مما يؤثر على نمو وتطور الصناعة.

2-9- قرارات شركة التأمين:

تعتمد قرارات شركات التأمين على عوامل المخاطر وتحليلات البيانات ولا تأخذ في الاعتبار العوامل الفردية التي تؤثر على الأفراد.

2-10- التغطية الغير كافية في بعض الحالات: تعد التغطية المقدمة من قبل شركات التأمين غير كافية في بعض الأحيان مثل تكاليف التأمين العالية للأفراد ذوي الظروف الصحية المعقدة.¹

¹ من إعداد الطلبة اعتمادا على معطيات الوكالة محل الدراسة.

خلاصة الفصل:

من خلال الدراسة التطبيقية التي قمنا بها لشركة التأمين الشمال لولاية تيارت تبين لنا عدة نقاط مهمة ومميزات ونتائج تمثلت في:

- هذه الشركة تلعب دورًا حيويًا في تقديم التأمين الشامل للأفراد والمؤسسات.
- تتميز شركة التأمين الشامل بتقديم تغطية شاملة لمجموعة واسعة من المخاطر والحوادث المحتملة.
- يمكن للشركة تغطية التأمين على الحياة والصحة والممتلكات والمركبات والأعمال التجارية والمسؤولية المدنية وغيرها من الجوانب الأخرى.
- تهدف شركة التأمين الشامل إلى تقديم حماية شاملة للعملاء وتحقيق راحتهم وسلامتهم المالية في حالة الحوادث أو الكوارث المحتملة.
- من الجوانب المهمة التي يجب أن يأخذها العملاء في الاعتبار عند التعامل مع شركة التأمين الشامل هي سمعتها وتاريخها في صناعة التأمين.
- تسعى شركة التأمين الشامل باستمرار إلى تحسين عملياتها وخدماتها باستخدام التكنولوجيا الحديثة مثل تطبيقات الهواتف الذكية والتسويق الرقمي والتحليلات البيانية.
- شركة التأمين الشامل تعتبر شريكًا موثوقًا وضامنًا للسلامة المالية والحماية الشاملة.
- يجب أن تكون العلاقة بين العملاء وشركة التأمين الشامل مبنية على الثقة والشفافية والتواصل الجيد، وذلك لضمان الحصول على أفضل تجربة تأمينية والاستفادة الكاملة من خدماتها المتنوعة.
- يجب أن يكون اختيار العملاء قائمًا على التقييم المستمر للخيارات المتاحة ومقارنة الخدمات والتغطية المقدمة من قبل الشركات المختلفة.

في ختام هذه الدراسة الشاملة نقول أن الشركة الوطنية للتأمين الشامل CAAT، تتمثل وظيفتها في التأمين ضد الأخطار المختلفة وتعويض الزبائن في حالة وقوع الحادث، أي أنها لا تقوم بأي وظائف تساهم من خلالها في التقليل من حوادث المرور، وإنما تقوم بالتعويض والبحث عن الربح وتحسين مستوى المردودية.

الختامة

خاتمة

من خلال الدراسة المتواضعة التي قمنا بها حول تنافسية شركات التأمين وتعاملاتها، وبالنظر الى ارتفاع مستوى المعيشة تبقى التعويضات الممنوحة ضئيلة جدا بالنظر الى مصاريف العلاج وغيرها من النفقات والتي يحتاجها هذا الأخير، وبناءً على النتائج المستخلصة يمكن اعتبار شركات التأمين كمؤسسات مالية تجمع أموال المؤمن لهم وتستثمرها.

تهتم شركات التأمين بتطوير نظام محاسبي خاص بها، يتم من خلاله تسجيل البيانات المتعلقة بالأحداث الاقتصادية المتعلقة بعمليات التأمين وإعادة التأمين. وتم استنتاج عدة نقاط مهمة من الدراسة، وهي:

1. قد تقوم شركات التأمين بتحصيل رسوم الخدمة قبل وقوع الحدث، مما يعني أنها قد تدفع مبالغ أقل مما تستلمه من العملاء عند حدوث الحدث، وفي حالة عدم حدوث الحدث يمكن للشركة تحقيق أرباح من تلك المدفوعات.

2. تقوم شركات التأمين بإنشاء فروع متعددة لتلبية احتياجات المساهمين بناءً على تنوع المخاطر المطلوب تأمينها.

3. المصادر الرئيسية لدخل شركات التأمين هي جمع الأقساط من المؤمن لهم والوكلاء، وتستثمر هذه الأموال في الأسواق المالية، وأما المصاريف الرئيسية فتشمل تعويضات الأضرار والمصاريف الإدارية.

4. يحتفظ قسم المحاسبة في شركات التأمين بمجموعة من السجلات والوثائق الإلزامية التي تساعد في ضبط ومراقبة الحسابات.

5. تعتمد شركات التأمين على وكالات وسامسة التأمين في عملية إنتاج العقود وتعويض العملاء، وهذا ما يزيد حدة التنافس بين هذه الوكالات.

6. اختيار الشركة المناسبة يعتبر قرارًا حاسمًا للحصول على تغطية موثوقة واستفادة مثلى من خدمات التأمين.

7. التنافسية في صناعة التأمين هي مصدر للتحسين المستمر والابتكار، وتضمن توفير خدمات أفضل وأكثر كفاءة للعملاء.

في النهاية، يمكن القول إن شركات التأمين تعمل كمؤسسات مالية متنافسة حول إقناع المستهلك بعروضها، وتعد هذه الشركات جزءًا أساسيًا من النظام الاقتصادي وتلعب دورًا هامًا في تحقيق التأمين وتغطية المخاطر للأفراد والشركات.

خاتمة

نتائج الدراسة النظرية:

- 1- قوة التنافس في سوق التأمين يمكن أن تتأثر بعوامل متعددة مثل وجود المنافسين وقوة وتأثيرهم على الأسعار والخدمات المقدمة. قد تكون المنافسة شديدة في بعض فئات التأمين مثل التأمين على السيارات، في حين أنها قد تكون أقل في فئات أخرى مثل التأمين الحياة.
- 2- تحقيق التميز التنافسي يمكن أن يكون عاملاً مهماً لنجاح شركة التأمين في سوق التنافس.
- 3- تلعب العوامل التنظيمية دوراً هاماً في تحديد مستوى التنافسية في صناعة التأمين.
- 4- القوانين الصارمة يمكن أن تؤثر على قدرة الشركات على التنافس وعلى مدى حرية الدخول والخروج من السوق.

نتائج الدراسة التطبيقية:

- 1- الوعي بأهمية التأمين لا يزال منخفضاً في الجزائر. قد يكون هناك نقص في التثقيف والتوعية بفوائد وأهمية التأمين للأفراد والشركات.
- 2- يلتزم قطاع التأمين بمجموعة من القوانين واللوائح التنظيمية والمراقبة. ومع ذلك تواجه الشركات صعوبة في التكيف مع المتطلبات التنظيمية المتغيرة.
- 3- يمكن للشركات تحقيق التميز عن طريق تقديم خدمات فريدة، تكنولوجيا متقدمة، مرونة في التعامل مع المخاطر، أو برامج وخدمات مبتكرة.
- 4- قد تؤدي بعض العوامل مثل حجم الشركة وتركيزها في فئة معينة من التأمين إلى وجود احتكار في السوق. قد يكون للشركات الكبيرة والمتخصصة في فئة واحدة تأثير كبير على سوق التأمين.
- 5- يمكن للابتكار واستخدام التكنولوجيا الحديثة أن يكون لها تأثير كبير على تنافسية شركات التأمين.

2- اختبار صحة الفرضيات:

- * صحيح، التأمين هو عقد قانوني يتم بموجبه توفير حماية مالية للمؤمن عليه (المؤمن له) في حالة حدوث حدث محدد مشمول بتغطية التأمين. يتضمن العقد حقوقاً والتزامات لكل طرف.
- * النظام التأميني يدفع عجلة التنمية ويحقق التوازن الاقتصادي للدولة.
- * الشركات التي تتنافس بشدة تتبنى سياسة تسعير تنافسية تهدف إلى جذب المزيد من العملاء، مما يؤدي إلى توفير خيارات تأمينية بتكاليف منخفضة للمستهلك الجزائري.
- * الشركات ذات السمعة الجيدة والموثوقية في سداد المطالبات وتقديم خدمة عالية الجودة تكون أكثر تنافسية بسبب الثقة المتبادلة مع العملاء والقدرة على جذب عملاء جدد.

خاتمة

* تقديم حلول تأمينية مبتكرة واستخدام التكنولوجيا في تسهيل عمليات الشركة وتحسين تجربة العملاء يمكن أن يعزز تنافسية الشركة في السوق.

3-التوصيات والاقتراحات: على ضوء النتائج المتوصل إليها من خلال دراستنا يمكن الخروج بمجموعة من الاقتراحات والمتمثلة في:

- يجب على المؤسسة الاعتماد أكثر على اقناع المستهلك بمنتجاتها والاشهار لها.
- يجب على المؤسسة محاولة تنويع مصادرها أكثر واختيار المصدر الذي يحقق أكبر عائد مع أقل تكلفة وهذا لتغطية احتياجاتها وزيادة نشاطها.
- على المؤسسة استغلال أموالها المجمدة، وذلك عن طريق الاستثمار.
- يجب على المؤسسة الاعتماد على التحليل المالي من اجل تشخيص وضعيتها المالية بصفة دورية وذلك عن طريق مؤشرات التوازن المالي والنسب المالية.
- تقديم حلول تأمينية مبتكرة واستخدام التكنولوجيا في تسهيل عمليات الشركة وتحسين تجربة العملاء يمكن أن يعزز تنافسية الشركة في السوق.

أفاق الدراسة: وفي الختام يمكن القول ان هذا البحث ما هو إلا محاولة من أجل توضيح الأثر التنافسي لشركات التأمين على المستهلك الجزائري وهذا البحث لم يذكر بعض النقاط ولم يفصل في اخرى والتي يمكن أن تشكل مواضيع لبحوث أخرى، نذكر منها:

1- التأمين وإدارة المخاطر المالية.

2-القوانين والتنظيمات الخاصة بالتأمين: دراسة النظم القانونية والتنظيمات التي تنظم صناعة التأمين، بما في ذلك قوانين التأمين ولوائحها وإشراف الجهات المختصة.

3-التأمين والاقتصاد: دراسة تأثير صناعة التأمين على الاقتصاد والتأمين كأداة لتعزيز النمو الاقتصادي وحماية المؤسسات والأفراد من المخاطر المالية.

المراجع

1. جديدي معراج، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، 2003
2. سليمان العازمي، التأمين التعاوني، الهيئة الإسلامية العلمية للاقتصاد والتمويل، الرياض، السعودية، 2009
3. قاسم نوال، دور نشاط التأمين في التنمية الاقتصادية في الجزائر، رسالة ماجستير، 2001
4. فاطمة مروة يونس، أصول الفنون التجارية، دار النهضة العربية، الطبعة الثانية، بيروت.
5. عبد الرزاق بن خروف، التأمينات الخاصة في التشريع الجزائري، 2017.
6. دكتور عبد الرزاق شحادة، محاسبة المؤسسات المالية، جامعة الزيتونة. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 2006.
7. عبد العزيز فهمي، هيكل مقدمة في التأمين، بيروت، 1980
8. مبروك حسين، المدونة الجزائرية للتأمينات، دار هومة للطباعة والنشر، 2011
9. أحمد سالم، ملحم التأمين نظري وتطبيقي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2005.
10. منير ابراهيم هندي، إدارة المنشآت المالية وأسواق المال، منشأ المعارف، مصر.
11. عبد الكريم جعفري، تقرير سوق التأمين في الجزائر، 2000، مارس، 2002.
12. طارق طه، إدارة البنوك والمعلومات المصرفية، دار الكتب للنشر، القاهرة، 2000.
13. عبد السلام ابو قحف، التنافسية وتغيير قواعد اللعبة (رؤية مستقبلية)، الإسكندرية، 1997.
14. زغدار أحمد، المنافسة-التنافسية والبدائل الاستراتيجية، الطبعة الاولى 1432هـ-2011م، عمان.
15. وديع محمد عدنان، محددات القدرة التنافسية للإقطاع العربية في السوق الدولية المعهد العربي للتخطيط الكويت، 2001.
16. كمال رزيق، بوزعرور عمار، التنافسية الصناعية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، 2002.
17. أسامة سنوسي، تحليل هيكل الصناعة التأمينية في الجزائر، ملتقى دولي حول الصناعة التأمينية (الواقع العملي وآفاق التطوير-تجارب الدول) جامعة شلف الجزائر 2012.
18. جمال الدين مرسي، مصطفى أبو بكر، دليل فن خدمة العملاء ومهارات البيع، 2004، مصر.
19. محمود جاسم الصميدعي، د ردينة يوسف عثمان، سلوك المستهلك، مدخل كمي وتحليلي، الطبعة الأولى، 2001، عمان: دار المناهج.
20. أبو قحف عبد السلام، مبادئ التسويق - الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، مصر.
21. عبد السلام أبو قحف، أساسيات التسويق، الدار الجامعية: الإسكندرية، 2003، مصر.
- 22- **منتديات التعليم نت، منتدى التعليم الجامعي، منتدى علوم التسيير والتجارة، 2017/03/02.**

- 1.YEATMAN Jérôme, **Manuel International De L'assurance**, institut du conservatoire national des arts et métiers, 2^{ème} Edition ECONOMIC, (2005) paris.
- 2.J.C.Tarondeau Marketing , **Stratégie industrielle**, Édition Vuibert , paris.
- 3.Swissrein assurance compagne, 2015. **Assurance dans le monde en 2015**.
Revue de sigma. Swisspage36. Disponible sur www.swiss.com/sigma
- 4.<http://thesis.univ-biskra.dz/id/eprint/4464>

الملاحق

الشركة الجزائرية للتأمينات
COMPAGNIE ALGERIENNE DES ASSURANCES

التأمين الشامل
CAAT
UNE TOTALE ASSURANCE



RAPPORT ANNUEL | 2017

BILAN

Exercice clos le 31/12/2017

ACTIF	NOTE	MONTANT BRUTE N	AMORT-PROV N	MONTANT NET N	MONTANT NET N-1
ACTIF NON COURANT					
Ecart d'acquisition - Goodwill positif ou négatif		0,00	0,00	0,00	
Immobilisation incorporelles	2.1.1	265.625.802,72	147.448.250,34	118.177.552,38	104.025.858,86
Immobilisation corporelles	2.1.1				
- Terrains		627.211.910,93	0,00	627.211.910,93	627.211.910,93
- Bâtiments		5.263.315.831,54	1.934.589.598,83	3.328.726.232,71	2.779.576.769,80
- Immeubles de placements		1.045.034.152,92	421.796.159,32	623.237.993,60	647.312.976,87
- Autres immobilisations corporelles		1.517.520.204,45	1.000.859.423,56	516.660.780,89	529.841.664,92
- Immobilisations en concession		34.757.250,00	7.372.742,65	27.384.507,35	28.437.756,30
Immobilisations en cours	2.1.1	551.841.410,65	3.657.853,85	548.183.556,80	884.917.742,71
Immobilisations financières	2.1.1				
- Titres mis en équivalence		0,00		0,00	
- Autres participations et créances rattachées		3.932.210.155,08	178.792.589,33	3.753.417.565,75	3.974.791.373,51
- Autres titres immobilisés		14.452.177.567,90	1.897.280,00	14.450.280.287,90	12.886.660.784,37
- Prêts et autres actifs financiers non courants		152.932.566,41	3.094.611,25	149.837.955,16	160.871.146,31
- Impôts différés actif	2.1.5	235.697.678,87		235.697.678,87	265.348.570,72
- Fonds ou valeurs déposés auprès des cédants		0,00		0,00	
TOTAL I - ACTIF NON COURANT		28.078.324.531,47	3.699.508.509,13	24.378.816.022,34	22.888.996.555,30
ACTIF COURANT					
Provisions techniques d'assurance	2.1.2				
- Part de la coassurance cédée		0,00		0,00	
- Part de la réassurance cédée		9.547.035.426,28		9.547.035.426,28	6.639.579.159,54
Créances et emploi assimilés					
- Cessionnaires & Cédants débiteurs		51.427.796,35	0,00	51.427.796,35	64.206.043,27
- Assurés intermédiaires d'assurance débiteurs	2.1.3	11.866.884.373,30	2.185.005.639,39	9.681.878.733,91	9.168.252.826,90
- Autres débiteurs	2.1.3	2.854.371.825,52	44.086.403,34	2.810.285.422,18	2.538.722.536,41
- Impôts et assimilés		937.080.374,08	152.327.878,90	784.752.495,18	1.029.945.049,10
- Autres créances et emplois assimilés		0,00		0,00	0,00
Disponibilités et assimilés	2.1.4				
- Placements et actifs financiers courants		11.668.926.578,46	44.460.060,42	11.624.466.518,04	12.363.607.063,12
- Trésorerie		3.063.399.381,88		3.063.399.381,88	3.044.082.870,32
TOTAL II - ACTIF COURANT		39.989.125.755,87	2.425.879.982,05	37.563.245.773,82	34.848.395.548,66
TOTAL GENERAL ACTIF		68.067.450.287,34	6.125.388.491,18	61.942.061.796,16	57.737.392.103,96

RAPPORT ANNUEL | 2017

BILAN

Exercice clos le 31/12/2017

PASSIF	NOTE	MONTANT NET N	MONTANT NET N-1
CAPITAUX PROPRES			
Capital émis	2.1.5	16.000.000.000,00	16.000.000.000,00
Capital non appelé		0,00	
Primes et réserves (réserves consolidées (1))	2.1.5	4.268.641.442,26	2.904.789.209,24
Ecart de réévaluation		0,00	0,00
Ecart d'équivalence (1)		0,00	
Résultat net - résultat net part du groupe (1)	2.1.5	2.509.986.561,25	2.337.768.352,87
Autre capitaux propres - Report à nouveau	2.1.5	0,00	0,00
Part de la société consolidante (1)		22.778.628.003,53	21.242.557.562,11
Part des minoritaires (1)			
TOTAL I - CAPITAUX PROPRES		22.778.628.003,53	21.242.557.562,11
PASSIF NON COURANT			
Emprunts et dettes financières	2.1.5	7.615.139,34	7.319.945,21
Impôts (différés et provisionnés)	2.1.5	27.136.718,36	28.414.413,93
Autres dettes non courants		297.384.502,10	768.437.751,05
Provisions réglementées	2.1.5	3.429.244.463,18	3.150.481.741,76
Provisions et produits constatés d'avance	2.1.5	658.641.843,47	621.522.397,33
TOTAL II - PASSIF NON COURANT		4.420.022.666,45	4.576.176.249,28
PASSIF COURANT			
Fonds ou valeurs reçus des réassureurs	2.1.5	3.590.297.442,30	3.194.746.191,32
Provisions techniques d'assurance	2.1.2		
- Opérations directes		18.471.023.647,25	18.071.715.618,02
- Acceptations		2.189.768,66	1.335.065,16
Dettes et comptes rattachées			
- Cessionnaires et cédants créditeurs	2.1.3	5.764.174.908,87	3.980.205.339,84
- Assurés et intermédiaires d'assurance créditeurs		107.109.887,46	160.494.975,08
Impôts Crédits	2.1.3	2.916.985.692,42	2.767.369.463,23
Autres dettes	2.1.3	3.891.629.779,22	3.742.791.639,92
Trésorerie Passif		0,00	0,00
TOTAL III - PASSIFS COURANTS		34.743.411.126,18	31.918.658.292,57
TOTAL GENERAL PASSIF		61.942.061.796,16	57.737.392.103,96

COMPTE DE RESULTATS

Période : 01/01/2017 Au Mois 31/12/2017

RUBRIQUES	NOTE	OPERATIONS	OPERATIONS ET	OPERATIONS	OPERATIONS
		BRUTES	RETROCESSIONS	NETTES	NETTES
		N	N	N	N-I
Primes émises sur opérations directes		23.128.439.892,38	11.479.754.790,88	11.648.685.101,50	12.416.786.742,83
Primes acceptées		99.433.729,83		99.433.729,83	83.228.769,39
Primes émises reportées		-110.729.487,10	318.381.032,97	- 429.110.520,07	64.770,59
Primes acceptées reportées		0,00		0,00	
I-Primes acquises à l'exercice		23.117.144.135,11	11.798.135.823,86	11.319.311,25	12.500.080.282,81
Prestations sur opérations directes		12.380.372.708,67	6.119.187.652,86	6.261.185.055,81	7.625.909.119,52
Prestations sur acceptations		2.867.878,60		2.867.878,60	1.679.934,69
II-Prestations de l'exercice		12.383.240.587,27	6.119.187.652,86	6.264.052.934,41	7.627.589.054,21
Commissions reçues en réassurance		1.930.423.065,60		1.930.423.065,60	1.811.546.338,20
Commissions versées en réassurance		16.089.056,26		16.089.056,26	15.562.880,63
III-Commissions de réassurance		1.914.334.009,34	0,00	1.914.334.009,34	1.795.983.457,57
IV-Subventions d'exploitation d'assurance		0,00		0,00	
V-MARGE D'ASSURANCE NETTE		12.648.237.557,18	5.678.948.171,00	6.969.289.386,19	6.668.474.686,17
Services extérieurs & autres consommations		1.109.511.091,26		1.109.511.091,26	1.090.895.920,04
Charges de personnel		2.234.553.766,62		2.234.553.766,62	2.262.942.998,97
Impôts, taxes & versements assimilés		311.741.802,85		311.741.802,85	282.477.817,92
Production immobilisée					
Autre produits opérationnels		219.758.942,97		219.758.942,97	157.316.085,46
Autres charges opérationnelles		100.015.536,41		100.015.536,41	83.099.937,43
Dotations aux amortissements, Provisions et pertes de valeur		1.417.912.867,38		1.417.912.867,38	1.251.528.339,78
Reprise sur pertes de valeur et provisions		264.284.262,49		264.284.262,49	484.960.939,65
VI-RESULTAT TECHNIQUE OPERATIONNEL		7.958.545.698,12	5.678.948.171,00	2.279.597.527,13	2.339.806.697,14
Produits financiers		1.081.072.409,01		1.081.071.409,01	861.228.046,17
Charges financières		218.616.143,65		218.616.143,65	238.130.339,01
VII-RESULTAT FINANCIER		862.456.256,36	0,00	862.456.265,36	623.097.707,16
VIII-RESULTAT ORDINAIRE AVANT IMPÔTS (VI + VII)		8.821.001.963,48	5.678.948.171,00	3.142.053.792,49	2.962.904.404,30
Impôts exigibles sur résultats ordinaires				603.694.034,96	562.434.793,39
Impôts différés (variations) sur résultats ordinaires				28.373.196,28	62.701.258,04
TOTAL DES PRODUITS ORDINAIRES				14.798.457.935,07	15.799.568.811,66
TOTAL DES CHARGES ORDINAIRES				12.288.471.373,82	13.461.800.458,79
IX-RESULTAT NET DES RESULTATS ORDINAIRES		8.821.001.963,48	5.678.948.171,00	2.509.986.561,25	2.337.768.352,87
Eléments extraordinaires (produits) (à préciser)		0,00		0,00	
Eléments extraordinaires (charges) (à préciser)		0,00		0,00	
X-RESULTAT EXTRAORDINAIRE		0,00		0,00	
XI-RESULTAT NET DE L'EXERCICE		8.821.001.963,48	5.678.948.171,00	2.509.986.561,25	2.337.768.352,87
Part dans les résultats nets des stes mises en équivalence (1)					
XII-RESULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDE (1)					
Dont part des minoritaires (1)					
Part du groupe (1)					

(1) A utiliser uniquement pour la représentation d'états financiers consolidés

Rabah MEDJBER & Kaddour BOUBEKRI

Experts Comptables – Commissaires aux Comptes

Monsieur le Président,
Messieurs les Membres,
de l'Assemblée Générale Ordinaire
de l'EPE CAAT/SPA

Messieurs,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre honorable Assemblée Générale Ordinaire du 29 juin 2015, nous avons l'honneur de vous présenter notre rapport sur :

- le contrôle des comptes annuels,
 - les vérifications spécifiques prévues par la loi,
- relatifs à l'exercice couvrant la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017.

Les principales caractéristiques de ces comptes sont les suivantes :

- Capitaux propres	22 778 628 003,53 DA
- Total net du bilan	61 942 061 796,16 DA
- Résultat net de l'exercice	2 509 986 561,25 DA

Les observations établies lors de nos contrôles et qui n'ont pu être traitées dans l'exercice considéré, généralement sont peu significatives et en tout état de cause elles n'altèrent pas la régularité, la sincérité et l'image fidèle des états financiers de l'exercice 2017. Celles-ci sont présentées et développées dans nos rapports techniques respectifs.

I - OPINION SUR LES COMPTES ANNUELS

Compte tenu des diligences que nous avons accomplies selon les recommandations de la profession et sous réserve des observations présentées et développées dans nos rapports techniques respectifs nous estimons être en mesure de certifier que les comptes annuels de l'exercice 2017, tels qu'ils sont annexés au présent rapport, sont au regard des règles et principes comptables Algérien, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la CAAT à la fin de cet exercice.

Alger le 14 juin 2018

Les commissaires aux comptes

K. BOUBEKRI



R. MEDJBER



MEDJBER Rabah
Expert Comptable DPLE
Commissaire Aux Comptes

التأمين الشامل
CAAT
UNE TOTALE ASSURANCE

الشركة الجزائرية للتأمينات
COMPAGNIE ALGERIENNE DES ASSURANCES

RAPPORT
ANNUEL

20
20



d'expérience
au Service des Assurés

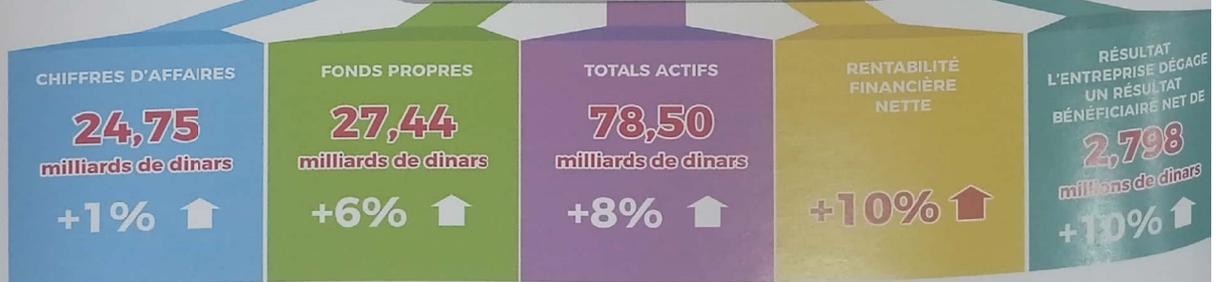
RAPPORT ANNUEL 2020

SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

Unité : milliers de DA

RUBRIQUES	2019	2020	ÉVOLUTION
GESTION TECHNIQUE			
Primes émises	24 589 110	24 750 052	1%
Indemnisations	12 942 434	11 055 297	-15%
Provisions pour Sinistres à payer	15 019 112	15 994 833	6%
Cessions en réassurance	12 254 186	12 806 426	5%
Commissions en réassurance	2 039 522	2 051 091	1%
Sinistres à la charge des réassureurs	4 936 941	3 903 017	-21%
GESTION FINANCIERE			
Placements financiers	34 032 094	36 694 483	8%
Produits financiers	1 584 286	1 985 435	25%
GESTION ADMINISTRATIVE			
Frais de gestion	5 266 872	5 226 777	-1%
Effectif	1 681	1 695	1%
RÉSULTATS			
Marge d'assurance	8 122 884	8 213 953	1%
Résultat technique opérationnel	1 756 450	1 238 443	-29%
Résultat net	2 532 093	2 797 829	10%
CAPACITE FINANCIERE ET SOLVABILITE			
Capital social	20 000 000	20 000 000	0%
Capitaux propres	25 842 167	27 444 970	6%
Marge de Solvabilité	27 953 130	30 052 841	8%

CHIFFRES CLÉS



EXERCICE CLOS LE 31/12/2020
BILAN (ACTIF)

ACTIF	2020			2019
	Montants Bruts 2020	Amortissements Provisions et pertes de valeurs 2020	Net 2020	Net 2019
ACTIFS NON COURANTS				
Écart d'acquisition. Goodwill positif ou négatif				
Immobilisations incorporelles	324 094 542	203 540 427	120 554 115	86 683 474
Immobilisations corporelles				
• Terrains	627 211 911		627 211 911	627 211 911
• Bâtiments	5077 043 357	2 252 725 462	2 824 317 895	2 711 430 141
• Immeubles de placement	1045 034 153	480 471 942	564 562 211	583 261 481
• Autres immobilisations corporelles	1 802 768 666	1 294 376 685	508 391 982	537 020 840
• Immobilisations en concession	38 484 214	10 532 490	27 951 725	25 278 009
Immobilisations en cours	1 227 345 980	3 657 854	1 223 688 126	1 141 504 901
Immobilisations financières				
• Titres mis en équivalence				
• Autres participations et créances rattachées	3 781 239 197	579 069 406	3 202 169 791	3 209 898 289
• Autres titres immobilisés	25 937 132 251	3 360 896	25 933 771 355	23 055 640 750
• Prêts et autres actifs financiers non courants	189 040 691	3 437 856	185 602 835	121 366 261
• Impôts différés actif	364 634 467		364 634 467	297 295 224
TOTAL ACTIF NON COURANT	40 414 029 430	4 831 173 017	35 582 856 413	32 396 591 303
ACTIF COURANT				
Provisions techniques d'assurance				
• Part de la coassurance cédée			14 130 886 382	12 490 090 962
• Part de la réassurance cédée	14 130 886 382			
Créances et emploi assimilés			50 552 884	56 101 732
• Cessionnaires & Cédants débiteurs	50 552			
• Assurés, intermédiaires d'assurance et comptes rattachés	17 721 027 764	4 422 477 437	13 298 550 327	11 186 071 940
• Autres débiteurs	3 812 437 271	30 101 756	3 782 335 514	
• Impôts et assimilés	770 443 277	152 327 879	618 115 398	657 175 352
• Autres créances et emplois assimilés				
Disponibilités et assimilés				
• Placements et autres actifs financiers courants	6 976 111 698	42 484 085	6 933 627 614	7 149 747 566
• Trésorerie	4 099 800 913		4 099 800 913	5 147 149 967
TOTAL ACTIF COURANT	47 561 260 189	4 647 391 157	42 913 869 032	40 191 770 694
TOTAL GENERAL ACTIF	87 975 289 619	9 478 564 174	78 496 725 446	72 588 361 996

RAPPORT ANNUEL 2020

EXERCICE CLOS LE 31/12/2020
BILAN (PASSIF)

PASSIF	2020	2019
CAPITAUX PROPRES		
Capital émis	20 000 000 000	20 000 000 000
Capital non appelé		
Primes et réserves (Réserves consolidées [1])	4 647 140 927	3 310 073 729
Écart de réévaluation		
Écart d'équivalence [1]		
Résultat net (Résultat net part du groupe [1])	2 797 829 448	2 532 093 416
Autres capitaux propres - Report à nouveau		
Part de la société consolidante [1]		
Part des minoritaires [1]		
TOTAL I	27 444 970 375	25 842 167 145
PASSIF NON COURANT		
Emprunts et dettes financières	8 715 576	8 511 251
Impôts (différés et provisionnés)	305 514 505	272 977 841
Autres dettes non courants	27 951 720	25 278 004
Provisions réglementées	5 467 316 849	4 699 699 322
Provisions et produits comptabilisés d'avance	981 636 647	800 746 747
TOTAL II	6 791 135 297	5 807 213 165
PASSIF COURANT		
Fonds ou valeurs reçus des réassureurs	5 428 009 494	5 446 652 733
Provisions techniques d'assurance		
• Opérations directes	23 890 321 950	22 161 356 939
• Acceptations	20 969 814	16 956 589
Dettes et ressources rattachées		
• Cessionnaires, Cédants et comptes rattachés	5 905 734 906	5 540 285 083
• Assurés et intermédiaires d'assurance	73 908 699	91 993 768
Impôts crédits	3 842 513 829	3 002 718 867
Autres dettes	5 099 161 083	4 679 017 708
Trésorerie Passif		
TOTAL III	44 260 619 774	40 938 981 387
TOTAL PASSIF (I+II+III)	78 496 725 446	72 588 361 796

RAPPORT ANNUEL 2020

EXERCICE DU 01/01/2020 AU 31/12/2020
COMPTE DE RESULTATS

RUBRIQUES	NOTE	OPERATIONS BRUTES N	OPERATIONS ET RETROCESSIONS N	OPERATIONS NETTES N	OPERATIONS NETTES N-1
Primes émises sur opérations directes		24.750.052.346,19	12.806.426.112,09	11.943.626.234,10	12.201.724.293,76
Primes acceptées		192.381.969,36		192.381.969,36	47.199.106,65
Primes émises reportées		-677.995.150,42	-627.565.695,56	-50.429.454,86	-117.374.330,28
Primes acceptées reportées		0,00		0,00	0,00
I- PRIMES ACQUISES A L'EXERCICE		24.264.439.165,13	12.178.860.416,53	12.085.378.748,60	12.261.449.961,13
Prestations sur opérations directes		10.967.746.830,39	5.106.077.987,94	5.861.668.842,45	6.164.133.103,01
Prestations sur acceptations		14.137.316,02		14.137.316,02	3.815.562,92
II- PRESTATIONS DE L'EXERCICE		10.981.884.146,41	5.106.077.987,94	5.875.806.158,47	6.167.948.661,93
Commissions reçues en réassurance		2.051.090.603,83		2.051.090.603,83	2.039.321.541,83
Commissions versées en réassurance		-46.909.662,49		-46.909.662,49	-10.138.159,58
III- COMMISSIONS DE REASSURANCE		2.004.180.941,34	0,00	2.004.180.941,34	2.029.183.382,25
IV- Subventions d'exploitation d'assurance		0,00		0,00	0,00
V- MARGE D'ASSURANCE NETTE		15.284.735.960,06	7.072.782.428,59	8.213.953.531,47	8.122.883.781,45
Services extérieurs & autres consommations		1.204.307.639,64		1.204.307.639,64	1.326.482.199,00
Charges de personnel		3.144.154.178,83		3.144.154.178,83	2.776.865.729,07
Impôts, taxes & versements assimilés		298.408.985,74		298.408.985,74	321.599.574,81
Production immobilisée					
Autres produits opérationnels		255.234.449,63		255.234.449,63	174.896.490,23
Autres charges opérationnelles		-135.102.848,34		-135.102.848,34	-106.571.808,84
Dotations aux amortissements, provisions & pertes de valeur		2.814.374.227,23		2.814.374.227,23	2.115.353.328,25
Reprise sur pertes de valeur et provisions		-365.602.949,66		-365.602.949,66	-105.542.479,08
VI- RESULTAT TECHNIQUE OPERATIONNEL		8.311.225.479,57	7.072.782.428,59	1.238.443.050,98	1.754.450.112,79
Produits financiers		2.097.690.897,82		2.097.690.897,82	1.620.079.631,86
Charges financières		-194.856.403,90		-194.856.403,90	-475.230.702,48
VII- RESULTAT FINANCIER		1.902.834.493,92	0,00	1.902.834.493,92	1.144.848.929,38
VIII- RESULTAT ORDINAIRE AVANT IMPOTS (VI + VII)		10.214.059.973,49	7.072.782.428,59	3.141.277.544,90	2.911.299.042,17
Impôts exigibles sur résultats ordinaires				378.250.676,81	358.330.308,19
Impôts différés (Variations) sur résultats ordinaires				-34.802.579,60	20.875.317,87
TOTAL DES PRODUITS ORDINAIRES				16.808.287.987,05	16.201.351.050,55
TOTAL DES CHARGES ORDINAIRES				14.010.458.539,36	13.669.257.634,44
IX- RESULTAT NET DES RESULTATS ORDINAIRES		10.214.059.973,49	7.072.782.428,59	2.797.829.447,69	2.532.093.416,11
Eléments extraordinaires (produits) (à préciser)		0,00		0,00	0,00
Eléments extraordinaires (charges) (à préciser)		0,00		0,00	0,00
X- RESULTAT EXTRAORDINAIRE		0,00		0,00	0,00
XI- RESULTAT NET DE L'EXERCICE		10.214.059.973,49	7.072.782.428,59	2.797.829.447,69	2.532.093.416,11
Part dans les résultats nets des sites mises en équivalence (1)					
XII- RESULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDE (1)					
Dont part des minoritaires (1)					
Part du groupe (1)					

(1) A utiliser uniquement pour la représentation d'états financiers consolidés

Commissariat aux comptes CAAT 2020

Compte tenu des diligences que nous avons accomplies selon les normes algériennes d'audit NAA et les recommandations de la profession et au regard des règles et principes comptables généralement admis et particulièrement les règles et principes définis par le SCF, ainsi qu'au regard de tous les aspects significatifs, nous certifions, sous réserves de l'impact de la prise en charge diligente des réserves, remarques et observations exposées dans le présent rapport, que les Etats financiers annuels de la EPE/SPA Compagnie Algérienne des Assurances "CAAT" arrêtés au titre de l'exercice clos au 31/12/2020 pour un total du bilan de 78 496 725 445.71 DA et un résultat bénéficiaire de 2 797 829 447.69DA tels qu'ils sont reproduits en annexe, sont sincères et réguliers et reflètent dans leur aspect significatif et de matérialité :

- la situation financière, patrimoniale et de trésorerie de la compagnie au 31/12/2020
- le résultat de ses opérations au titre de cet exercice 2020.

Alger, le 20 juin 2021

Les Commissaires aux Comptes

Nourredine YAHI



Ahmed HARBANE

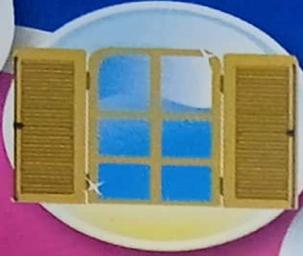


En cas de souci de...

✓ Plomberie



✓ Vitrierie



✓ Electricité



✓ Serrurerie



كون امهني

في مجلك



l'Avec
ASSISTANCE
Professionnelle

Service : 24h/24 7j/7

www.caat.dz

الملاحق

DÉCLARATION : à remplir par l'assuré et à transmettre dans les sept (7) jours à son assureur (dans les trois (3) jours en cas de vol du véhicule).

التصريح : يملاً هذا التصريح من طرف المؤمن له. يرسل في ظرف سبعة (7) أيام إلى المؤمن (في ثلاثة (3) أيام في حالة سرقة السيارة)

Ord. 95/07/مر

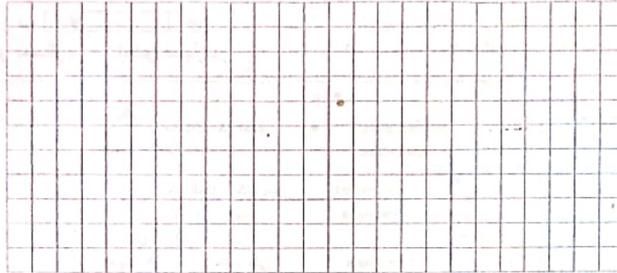
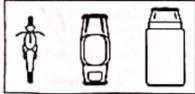
1) Nom de l'assuré : (1) اسم المؤمن له:
Profession : Tél : مهنته : رقم الهاتف:

2) Plan :

Désigner les véhicules par A et B conformément au recto

Faire figurer :

- Tracé des voies
- La direction des véhicules
- Leur position au moment du choc



(2) المخطط
بينوا السيارتين بحرف أ و ب طبقاً للصفحة الأولى وضحوا كذلك :
- مخطط الطرق
- اتجاه السيارات
- موضعها وقت الإصطدام



3) Circonstances de l'accident : (3) ظروف الحادث :

4) A-t-il été établi :

Un procès verbal de gendarmerie ?

Oui / نعم / Non / لا

Un rapport de police ?

Oui / نعم / Non / لا

Si oui : Brigade ou commissariat de

5) Conducteur du véhicule assuré :

Est-il le conducteur habituel du véhicule ?

Oui / نعم / Non / لا

Réside-t-il habituellement chez l'assuré ?

Oui / نعم / Non / لا

Date de naissance :

6) Véhicule assuré : lieu habituel du garage :

Quel est le motif du déplacement ?

Expertise des dégâts : garage ou véhicule sera visible :

Quand ? Eventuellement téléphoner à : متى ؟ عند الحاجة إهتفوا :

à été volé, indiquer son numéro dans la série du type : (1) رقم في سلسلة الصنف :
Est gagé : non et adresse de l'organisme de crédit : مرهونة: اسم وعنوان هيئة القرض :
Est un poids lourd : poids total en charge : من الوزن الثقيل جملة الحمولة :
Etait attelé à un autre véhicule (tracteur ou remorque) au moment de l'accident, indiquer le numéro d'immatriculation de cet autre véhicule : مرتبطة بسيارة أخرى (جار أو محرور) في وقت الحادث، بينوا رقم تسجيل السيارة الأخرى :
Poids total en charge : مجموعة الحمولة :
Nom de la société qui l'Assure : اسم الشركة المؤمنة :
N° de police : رقم وثيقة التأمين :

7) Dégâts matériels autre qu'aux véhicules A et B

(nature et importance) : (الطبيعة والأهمية) :

Nom et adresse du propriétaire : اسم وعنوان مالكها :

8) Blessé(s) :

Nom et prénom : اللقب والإسم :

Age : السن :

Adresse : العنوان :

Profession : المهنة :

Caisse de sécurité sociale et immatriculation : صندوق الضمان الإجتماعي ورقم الإنخراط :

Nature et gravité des blessures : طبيعة وخطورة الجروح :

Situation au moment de l'accident : الوضعية وقت الحادث :

(Piéton, Passager du véhicule A ou B) : (أرجل، راكب في السيارة أ أو ب) :

1^{er} soins, hospitalisation à : العلاج الأول أو الإقامة بالمستشفى :

A le 20

Signature de l'assuré

في يوم 20

إمضاء المؤمن له

هذا الترخيص يضمن الحماية التأمينية للسيارة المذكورة في الوثيقة رقم 24 المؤرخة في 24/04/2023 والتي هي ملحق بملف الأضرار طبقا لملف الشروط الخاصة بالسيارة و الترخيص الخاصة بالسيارة المذكورة في الوثيقة رقم 24 المؤرخة في 24/04/2023.



الشركة الجزائرية للتأمينات
COMPAGNIE ALGERIENNE DES ASSURANCES
شروط خاصة لتأمين السيارات
CONDITIONS PARTICULIÈRES

شركة التأمين: 2260 VP 1449 276 0 0
الرقم الوطني: 40201130
الرقم الوطني: 14/01/59056
التاريخ: 04/09/2016

Direction Régionale Agence: 4 SUCCURSALE ORAN Case: AGENCE TIARET (725) Adresse: 220 Date d'effet: 22/03/2023 Date d'expiration: 21/09/2023 Date de souscription: 22/03/2023 09:53:35 Durée: 183 jours Nom et Prénom: KASSIR Rabah Raison sociale: Rabah Carte Client: Rabah Profession: 226037633 / 0 Adresse: 226037633 / 0 N. de Tél.: HAI RAHMA 01 N°225 TIARET E-mail: HAI RAHMA 01 N°225 TIARET	N° police/Avisant: 2260VP1449276000 Type d'avisant: / N° Attestation: 40201130 Nom et Prénom: KASSIR Rabah Raison sociale: 07/10/1985 Né(e) le: / Sexe: / N. de Tél.: / Conducteur: Rabah Né(e) le: 07/10/1985 Adresse: HAI RAHMA 01 N°225 TIARET DZ	رقم الوثيقة: 40201130 رقم التأمين: 2260VP1449276000 الاسم: KASSIR Rabah رقم المؤسسة: 07/10/1985 الجنس: / الهاتف: / التاريخ: / رقم الهاتف: / العنوان: HAI RAHMA 01 N°225 TIARET DZ					
Permis de conduire N°: 14/01/59056 Délivré le: 04/09/2016 Catégorie: B							
Marque: RENAULT Genre: 03 Usage: 03 Energie: 03 Puissance: 03 Type: 7 A 10 CV Zone: VF1LB03C5 // 01	N. châssis: 26299498 N. imm: 02426*102*14 Date MEC: 2002 PTC/CU: 0 Nombre de places: 5 Valeur à Neuf: 0.00 Valeur Vénale: 200.000,00 Valeur Auto Radio: 25.000,00	رقم الترخيص: 14/01/59056 تاريخ الترخيص: 04/09/2016 رقم الترخيص: 14/01/59056 تاريخ الترخيص: 04/09/2016 رقم الترخيص: 14/01/59056 تاريخ الترخيص: 04/09/2016 رقم الترخيص: 14/01/59056 تاريخ الترخيص: 04/09/2016					
Garanties et limites de couvertures							
Garantie	Capital assuré	Franchise	Prime Nette	Garantie	Capital assuré	Franchise	Prime Nette
VBCO	Mnt-Dommages		550,00	VDC	200.000,00	2,5%	0,00
VDR	Mnt-Honoraires		185,00				
VPT	30.000,00		104,50				
VRC	Mnt-Dommages		1.914,55				
VTR	200.000,00	2,5%	3.300,50				
VVA	V-Autorethro	2,5%	275,00				
VVI	200.000,00	2,5%	550,00				
Réductions/Majoration			Décompte de la prime à payer				
Bonus/ Malus: 0,00	العلاوة / التراجيع: 0,00	Prime nette: 5.859,05	السطح الصافي: 5.859,05				
Maj âge: 0,00	تصفية السن: 0,00	Accessoires: 200,00	الإضافات: 200,00				
Maj permis: 0,00	تصفية رخصة الترخيص: 0,00	TVA: 1.341,22	الرسوم على القيمة المضافة: 1.341,22				
Maj Mat inf: 0,00	زيادة مواد التأمين: 0,00	FGA: 63,44	الضريبة على القيمة المضافة: 63,44				
Maj Turbo: 0,00	زيادة توربو: 0,00	DTD: 40,00	الطوائف: 40,00				
		Timbre fiscal: 517,85	ضريبة المبيعات: 517,85				
		Taxe env: 0,00	مصاريف الترخيص: 0,00				
		Prime totale: 9.021,66	السطح الإجمالي: 9.021,66				

المستخلص

تعتبر شركات التأمين جزءًا هامًا من القطاع المالي في البلاد، حيث تقدم خدمات تأمين متنوعة تشمل التأمين على السيارات والمنازل والحوادث الشخصية والصحة والأعمال التجارية وغيرها. تتنافس شركات التأمين في الجزائر على جذب المستهلكين والحفاظ على زبائنها الحاليين من خلال تقديم خدمات متميزة وأسعار منافسة، وتتمثل أهمية التنافسية في تحفيز هذه الشركات على تطوير منتجات وخدمات جديدة، وتحسين جودة الخدمة المقدمة وتقديم حلول مبتكرة، اعتمادًا على التكنولوجيا والابتكار وتبوع الخيارات بذلك يستفيد المستهلك من تحسين مستوى الخدمات والمنتجات المتاحة له. من الجدير بالذكر أنه يجب على المستهلك الجزائري أن يقوم بدراسة ومقارنة العروض والخدمات المقدمة من قبل شركات التأمين المختلفة قبل اتخاذ قرار الاشتراك، والتأكد من أنه يحصل على التغطية الملائمة لاحتياجاته وبأفضل سعر ممكن.

الكلمات المفتاحية: المستهلك، شركات التأمين، القطاع المالي، الحوادث.

Insurance companies are an important part of the financial sector in the country, as they provide various insurance services that include insurance for cars, homes, personal accidents, health, business and others.

Insurance companies in Algeria compete to attract consumers and maintain their existing customers by providing excellent services and competitive prices. To improve the level of services and products available to him.

It is worth noting that the Algerian consumer must study and compare offers and services

Provided by different insurance companies before deciding to subscribe, make sure that he gets the coverage appropriate to his needs and at the best possible price.

Keywords : consumer, insurance companies, financial sector, accident.